

BAROMÈTRE 2021

de maturité numérique
des citoyens wallons



Agence
du Numérique

digital
wallonia
.be

Équipement, usages et compétences
numériques des citoyens wallons

TABLE DES MATIÈRES

1. Édito	1	7. Passionnément numérique ou pas du tout ?	48
2. Contexte et méthodologie	2	Ressentis du numérique par les Wallons	49
3. Équipement numérique	4	Cinq profils caractéristiques	52
Toujours plus de terminaux	5	- Le passionné (9%)	52
4% des ménages non équipés	7	- Le compagnon (20%)	53
Équipements numériques divers	7	- L'ambivalent (29%)	53
Connexion à Internet au domicile	8	- L'insoumis (10%)	53
Accès à Internet dans les lieux publics	9	- L'éloigné (32%)	53
Influence de la crise sanitaire COVID-19	13	Répartition des profils	54
4. Usages d'Internet	12	8. Numérique et environnement	56
Une connexion résolument quotidienne	13	Le citoyen est-il sensibilisé à l'impact du numérique ?	57
Des usages chamboulés par la COVID	15	Quel est l'impact environnemental du numérique ?	60
Usages par catégories	17	9. Fractures numériques plurielles	62
- Communications tous azimuts	17	Trois degrés de fracture	63
- Internet vecteur de l'information et allié des loisirs	20	Des évolutions différenciées	64
- Administration numérique	21	10. Synthèse et recommandations	66
- Internet au service du travail et de l'emploi	22	Équipements et connexions	67
- Télétravail et apprentissage à distance	23	Usages d'Internet	67
5. Usages du commerce électronique	24	Commerce électronique	68
Biens et services commandés sur Internet	27	Compétences et maturité numérique	68
Déterminants des achats en ligne	28	Ressentis du numérique	68
Le smartphone, caddie du futur	31	Quid de la fracture numérique	69
La Covid, accélérateur de l'e-commerce ?	31	Conclusions et recommandations	70
Obstacles à l'e-commerce	32	Annexe :	
6. Compétences et maturité numériques	34	Évolution des 60 usages mesurés	72
(Sentiment de) compétence numérique	35		
Des compétences souvent insuffisantes	43		
Une demande de formation accrue	44		
Maturité numérique globale	44		
- Indicateur du niveau d'usage du numérique	44		
- Indicateur de maturité numérique	45		

1. ÉDITO



Qu'il s'agisse de bénéficier de ses droits ou de remplir ses devoirs, d'accéder aux produits et services essentiels ou d'organiser ses activités de loisirs, et bien sûr de développer ses compétences et de contribuer au développement de la société, être citoyen aujourd'hui implique de maîtriser les outils et les usages du numérique. Cette exigence nous a été rappelée de manière critique par la crise de la COVID.

La maturité numérique des citoyens est un enjeu majeur de la stratégie numérique Digital Wallonia, notamment au travers de différents programmes et actions spécifiques (école numérique, upskills, wallcode, espaces publics numériques, ...).

Pour agir, il faut poser un diagnostic, analyser les évolutions et prendre les décisions pertinentes. Le baromètre de maturité numérique des citoyens de l'Agence du Numérique est l'outil indispensable pour la définition des politiques visant à favoriser l'inclusion de tous dans la société numérique.

L'édition 2021 du baromètre présente les indicateurs classiques d'équipement et d'usages, avec une analyse des effets d'accélération spécifiquement liés à la crise sanitaire. L'AdN a également mis un focus particulier sur l'évaluation par les citoyens wallons de leurs propres compétences numériques et sur leur perception des enjeux du numérique en général, comme la vie privée par exemple.

Si la majorité des indicateurs sont positifs en matière d'équipement et d'usages de base, on constate que la fracture numérique s'incarne désormais essentiellement dans la difficulté à maîtriser les applications numériques qui permettent précisément d'exercer pleinement son rôle de citoyen, dans toutes ses dimensions. Elle concerne 32% des Wallons.

La mission du pouvoir public se situe donc d'abord dans le soutien à l'apprentissage du numérique en mettant en cohérence les actions destinées au public scolaire et étudiant, aux travailleurs, aux demandeurs d'emploi et, in fine, à tous les citoyens. C'est l'ambition du plan d'inclusion numérique qui sera mis en oeuvre dans les prochains mois dans le cadre de Digital Wallonia.

Benoît Hucq

Directeur général

Agence du Numérique

digital
wallonia
.be

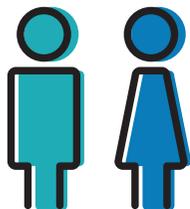
2. CONTEXTE ET MÉTHODOLOGIE



Tous les deux ans, l'Agence du Numérique réalise une enquête auprès de la population wallonne afin de mesurer les évolutions dans l'équipement technologique des ménages, ainsi que dans les usages numériques des citoyens, et d'appréhender l'évolution des compétences digitales de ceux-ci. L'enquête menée cette année offrait également l'opportunité de mesurer de quelle manière la crise sanitaire de la COVID-19 a pu influencer l'adoption de ces technologies par la population.

2184

réponses collectées entre le 28 janvier et le 19 mars 2021 auprès d'un échantillon de la population résidant en Wallonie et âgée de 15 ans et plus



Globalement, 2184 réponses ont été collectées entre le 28 janvier et le 19 mars 2021 auprès d'un échantillon de la population résidant en Wallonie et âgée de 15 ans et plus. Cet échantillon a été structuré de manière à garantir une représentation valide des deux genres, de toutes les classes d'âge, des différentes catégories socioprofessionnelles, des différents niveaux d'éducation et de tous les types de ménages. La collecte s'est effectuée au départ d'une sollicitation téléphonique réalisée pour 70% sur des numéros de lignes mobiles et pour 30% sur des lignes fixes. 4% des répondants ont souhaité ne pas s'exprimer au téléphone et ont complété directement le formulaire en ligne.

Un redressement a posteriori sur base des données les plus récentes de Statbel a permis d'obtenir un calage plus exact avec la distribution réelle de la population, et ce tant au niveau de la répartition des 2 972 329 citoyens de 15 ans et plus que des 1 539 793 ménages.

Les données collectées au tout début de 2021 reflètent essentiellement les usages réalisés par les citoyens wallons au cours de l'année 2020 ou leur situation à l'orée de 2021. La crise sanitaire COVID-19 ayant profondément perturbé de nombreuses activités, il y a lieu de comparer avec prudence les chiffres observés cette année avec ceux relevés au cours des années antérieures.

Le questionnaire utilisé en 2021 a été remanié et augmenté par rapport à celui de 2019 afin, non seulement, de donner une vision objective des équipements et des usages des Wallons, ainsi que de leurs compétences numériques, mais aussi de sonder leur ressenti vis-à-vis de ces technologies au travers d'un bloc de 20 questions, traduites du néerlandais et également utilisées par IMEC Belgium (Interuniversitair Micro-Electronica Centrum).

Le rapport imec.digimeter 2020¹ sera également régulièrement utilisé pour comparer la situation de la Wallonie avec celle de la Flandre. Cette étude vise en effet une population similaire (citoyens flamands de 16 ans et plus) et a été conduite entre septembre et décembre 2020 auprès de 2 981 répondants.

Enfin, un bloc de 5 questions centrées sur l'impact environnemental du numérique, élaborées et analysées avec le concours de l'Institut belge du numérique responsable (ISIT-BE asbl), permettront d'évaluer le niveau de conscientisation des Wallons par rapport à ces enjeux cruciaux pour l'avenir.

Les chiffres publiés dans ce baromètre sont des résultats obtenus sur base d'une enquête menée avec le maximum de précautions scientifiques et méthodologiques. Toutefois, il faut garder à l'esprit

que les réponses ont été fournies par une fraction seulement de la population concernée et que des biais restent inévitables, notamment pour ce qui est de la compréhension des questions qui sont souvent d'un niveau technique élevé.

Les taux calculés sont des approximations qui ne doivent dès lors jamais être regardées comme des mesures exactes, mais bien comme des **indicateurs fiables des tendances d'équipement ou d'usages**. La **marge d'erreur** varie selon les questions mais **est d'environ 2,1%** lorsque l'interrogation porte sur l'ensemble de la population.

1. www.imec.be/digimeter

3. ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE



L'année 2020 a vu le smartphone prendre résolument la place de terminal numérique dominant et largement polyvalent dans une grande majorité des ménages wallons. Toujours à proximité de leur propriétaire, avec des écrans de plus en plus grands et précis, ainsi que des possibilités de connexion multiples via la 4G ou le WiFi, ils ne sont talonnés que par les ordinateurs portables plus adaptés aux usages professionnels ou scolaires.

Toujours plus de terminaux

96%

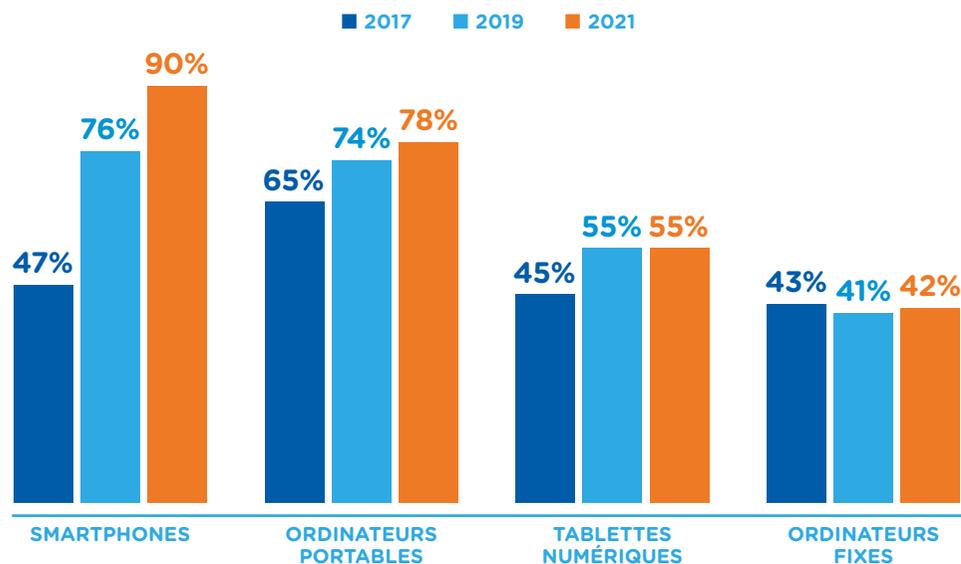
(+4) des ménages wallons disposent d'au moins un terminal numérique, que ce soit un ordinateur, une tablette ou un smartphone.



C'est en réalité le smartphone qui s'impose presque partout, puisqu'il est présent dans 90% (+ 14) des ménages, juste devant l'ordinateur qui progresse encore pour ce qui concerne les portables disponibles dans 78% (+ 4) des foyers et qui se

maintient (42%) pour ce qui concerne les ordinateurs fixes. La présence de tablettes numériques n'a par contre pas évolué depuis 2019, tout en restant présente dans un peu plus d'un ménage sur deux.

Ménages wallons disposant de ces terminaux numériques (tous les ménages)



En termes de nombre moyen de terminaux par ménage, les ordinateurs fixes diminuent un peu, passant de 0,57 à 0,52, tandis que les portables progressent de 1,29 à 1,51 par foyer et que le nombre moyen de tablettes par ménage se stabilise à 0,86.

Aujourd'hui, les ordinateurs fixes restent plus présents dans les ménages dont la personne de référence est âgée de 45 à 59 ans et sont évidemment peu représentés chez les moins de 29 ans. Ce qui n'est pas le cas des ordinateurs portables que l'on trouve surtout dans les ménages dont la personne de référence est âgée de 30 à 59 ans. Il en va de même pour les tablettes numériques.

Tous types d'ordinateurs ou de tablettes confondus, les ménages dont la personne de référence a plus de 60 ans restent clairement moins équipés (75%) que ceux entre 30 et 59 ans (95%) et que les plus jeunes (91%), alors que la moyenne générale est de 88%, soit 4 points de plus qu'en 2017.

Concernant le smartphone, s'il est présent dans 90% des ménages, le taux de citoyens de 15 ans et plus qui en disposent personnellement a aussi bien progressé, passant de 75% en 2017 à 85% en 2021.



En France, selon le Baromètre numérique 2021 de l'ARCEP, 84% de la population de 12 ans et plus dispose d'un smartphone.

3. ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE

En Flandre, selon IMEC, ce taux de ménages équipés de smartphones vient d'atteindre 93% en 2020, en progression de 3 points par rapport à 2019. Les taux d'ordinateurs portables sont de 82% et d'ordinateurs fixes de 44%, tandis que 63% des ménages ont une tablette numérique, soit entre 2 (ordinateurs fixes) et 8 (tablettes) points de plus qu'en Wallonie. Le différentiel n'est cependant que de 3 à 4 points pour les technologies les plus populaires, à savoir, les smartphones et ordinateurs portables.

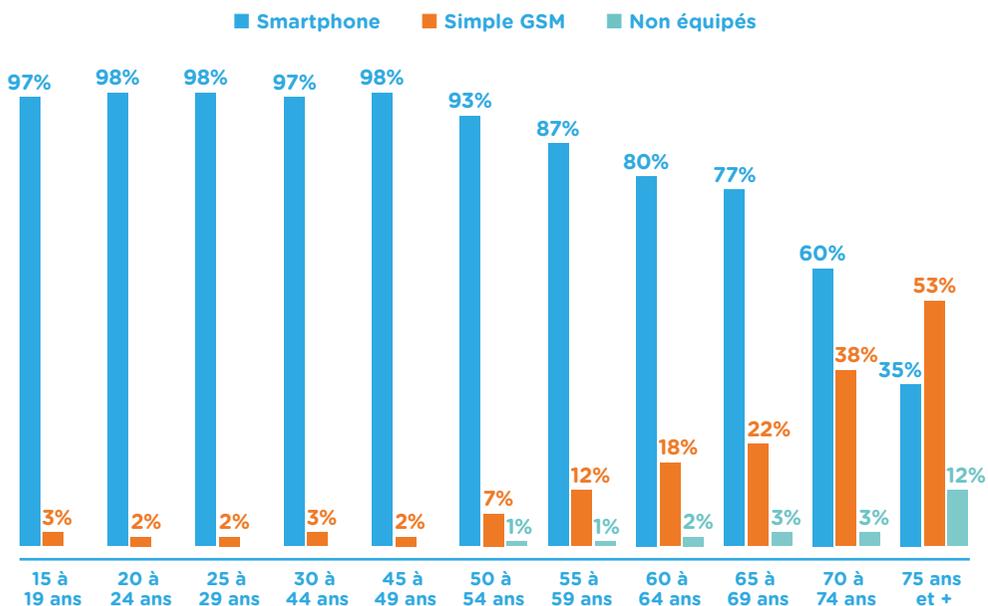
Pour mémoire, en Wallonie, le taux de citoyens de 15 ans et plus équipés de téléphones mobiles, smartphones ou simples GSM reste à 98%.

Bien sûr, ce sont d'abord les classes d'âge plus jeunes qui se sont emparées du smartphone. Le GSM classique a quant à lui quasiment disparu pour les utilisateurs de moins de 50 ans. Par contre, au-delà, il garde ses adeptes et reste majoritaire après 75 ans comme l'illustre le graphique suivant.

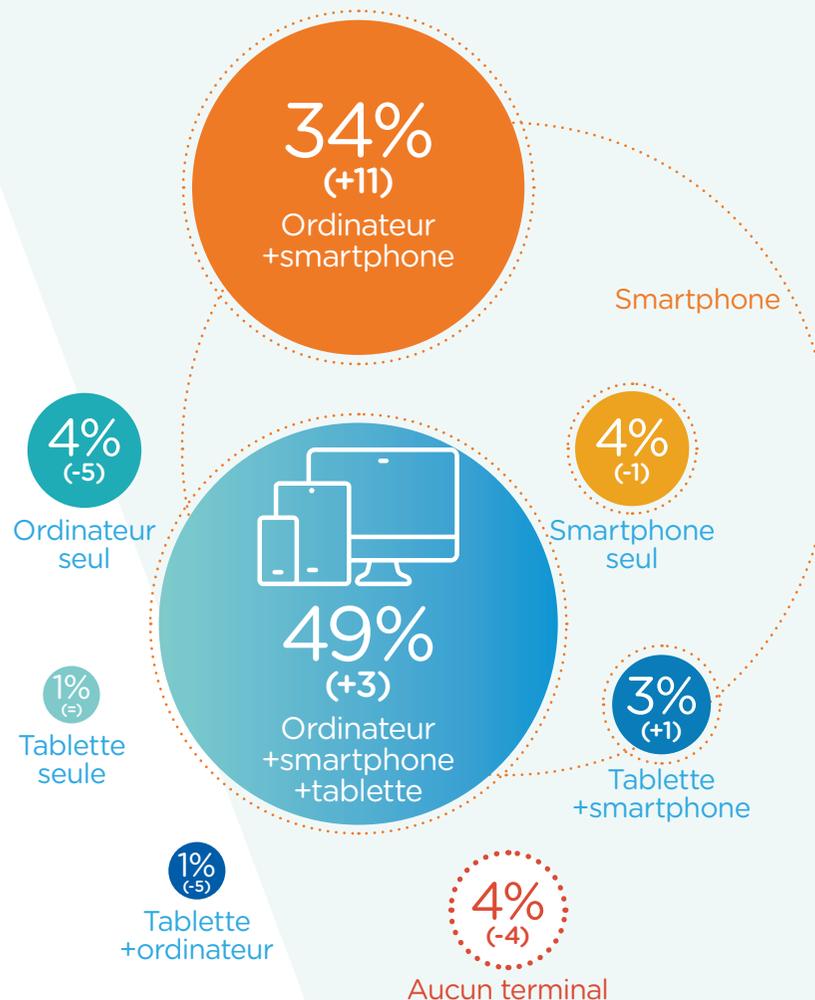
Hormis donc pour les plus âgés, qui sont aussi les moins connectés, le smartphone s'impose comme le terminal le

plus répandu parmi les citoyens comme dans les ménages, ainsi que l'illustre le schéma suivant.

Adoption du GSM et du smartphone selon les classes d'âge (tous les citoyens wallons)



Répartition des ménages wallons selon le type d'équipement présent (tous les ménages)



4% des ménages non équipés

Formellement, la fracture d'accès semble s'être réduite significativement puisque la proportion des ménages qui ne compte aucun terminal numérique (ordinateur ou tablette ou smartphone) est passée de 8% en 2017 à 4% en 2021. Assurément, la crise sanitaire a eu un effet mobilisateur qui a conduit certains foyers à se doter d'au moins un terminal numérique.

Il a déjà été mis en évidence que ce sont essentiellement chez les retraités que l'on trouve les non-utilisateurs du GSM et du smartphone. De même pour l'ordinateur, il n'est absent que dans 3 à 6% des ménages dont la personne de référence est âgée de moins de 60 ans. Entre 60 et 64 ans, ce taux monte à 10% et atteint 57% pour les chefs de ménage de 65 ans et plus. Trois quarts de ces ménages sont des couples d'adultes ou des personnes seules mais on ne note, par contre, pas de différence significative liée au genre ou au niveau d'éducation. Concernant le niveau de vie, il y a peu de différences entre ceux qui s'en sortent avec leur niveau de revenu et ceux qui trouvent la vie difficile ou très difficile mais, par contre, il est très rare de ne pas avoir d'ordinateur lorsque le niveau de vie est confortable.

Les principaux motifs de non-équipement en ordinateur, indiqués par les personnes qui n'en disposent pas, sont les suivants :

- > Elles n'en ont pas besoin (25%)
- > Le smartphone ou la tablette suffit (17%)
- > Elles se considèrent trop âgées (16%)
- > Le coût est trop élevé pour elles (11%)
- > Elles n'ont jamais appris à l'utiliser (7%)



Équipements numériques divers

Bien d'autres équipements numériques, généralement connectés, se répandent peu à peu dans les ménages. Parmi ceux-ci, on note une nette progression des montres et autres bracelets connectés, ainsi que des assistants vocaux.

Selon IMEC, on trouvait en Flandre, fin 2020, 37% de « wearable », soit des montres ou bracelets connectés (contre 18% en Wallonie). De même, la Flandre revendique 14% de « smart speaker or display » à comparer aux 5% d'assistants vocaux dans notre région.

Petits équipements numériques présents dans les ménages (tous les ménages wallons)

Autres équipements numériques	2017	2019	2021
Montres connectées (smart watch)	3%	8%	13%
Bracelets équipés de capteurs biométriques	2%	7%	10%
Liseuses numériques	5%	9%	8%
Assistants vocaux (Alexa, Google Home, ...)	/	2%	5%
Casques AR/VR	2%	4%	3%

Connexion à Internet au domicile

94%

des Wallons ont à présent accès à Internet au domicile. Cela représente une progression de 4 points vis-à-vis de 2017, déjà en net progrès (de 9 points) par rapport à 2016.



Cette connexion est jugée "bonne", c'est-à-dire stable et suffisante pour les besoins du ménage par 57% des répondants équipés. Elle est cependant évaluée comme "moyenne" par 31% des utilisateurs qui notent que des coupures et des lenteurs sont parfois observées, tandis que 12% la jugent "faible" car ils sont victimes de coupures et de lenteurs régulières. Il est

impossible de réaliser une analyse géographique fine de ces résultats mais il ressort tout de même que la province de Liège compte, proportionnellement, le meilleur taux de satisfaction, alors que c'est dans les provinces de Namur et de Luxembourg que l'on trouve les taux les plus élevés de mécontents.

La connexion à Internet du domicile permet de connecter non seulement les ordinateurs mais aussi d'autres terminaux.

Équipements connectés à Internet au domicile (tous les ménages wallons)

Autres terminaux	2019	2021
Ordinateurs fixes ou portables	82%	87%
Smartphones	75%	85%
Télévisions connectées	57%	62%
Tablettes numériques	49%	50%
Imprimantes	40%	42%
Consoles de jeux	24%	35%
Systèmes d'alarme	9%	10%
Systèmes domotiques	3%	4%

L'âge de la personne de référence du ménage reste un déterminant important du taux de connexion au domicile même si chaque année le retard des plus âgés tend à se résorber.

Taux de connexion du domicile selon l'âge du chef de ménage (tous les ménages wallons)

Âge de la personne de référence	2019	2021
15 à 29 ans	96%	97%
30 à 44 ans	97%	99%
45 à 54 ans	96%	98%
55 à 64 ans	93%	96%
65 ans et +	75%	82%

Ce sont par ailleurs les ménages constitués d'une personne seule ou de deux adultes qui sont significativement moins connectés (entre 82% et 89%) et la fracture de genre est ici bien présente en défaveur des femmes, cheffes de ménage (92%). De même, le niveau d'éducation de cette personne de référence a également une influence significative sur la présence d'une connexion au domicile, positive pour les personnes ayant dépassé l'enseignement secondaire et négative pour celles ayant seulement le certificat d'études primaires. Par contre, le niveau de confort financier ne semble pas avoir d'influence significative et ce tant pour l'ensemble des ménages que lorsque l'on se concentre sur les personnes seules et les couples d'adultes.

En Flandre, le rapport imec.digimeter 2020 indique un taux de connexion à Internet de 99%, alors qu'il était de 96% deux ans plus tôt. En France, par contre, le Baromètre de l'ARCEP montre que 85% (-1) de la population de 12 ans et plus dispose d'une connexion au domicile.

Accès à Internet dans les lieux publics

Si la connexion des ménages a bien progressé entre 2019 et 2021, il en va tout autrement de la fréquentation des lieux publics d'accès qui a sensiblement diminué un peu partout.

Taux de citoyens ayant utilisé un de ces lieux (citoyens de 15 ans et plus)

Accès à Internet	2017	2019	2021
WiFi dans les lieux publics (rues, gares, aéroports, ...)	12%	25%	13%
WiFi de commerçants (hôtels, restaurants, galeries marchandes, ...)	22%	39%	13%
Bornes Internet dans un lieu public (hôpitaux, bureaux de poste, maisons communales, ...)	6%	25%	8%
WiFi dans une bibliothèque publique	4%	11%	3%
Espaces Publics Numériques (EPN)	3%	7%	3%
Cyber cafés	2%	4%	1%
Aucun usage dans ces lieux	72%	50%	78%

Cette réduction était inéluctable dès lors que de nombreux lieux ont été fermés pendant de longues périodes à cause de la Covid et que, de toute façon, il a été fortement déconseillé d'y flâner, en prenant son temps pour y relever ses mails ou tout autre usage d'Internet.



Une analyse plus fine des chiffres de 2021 selon divers facteurs montre que:

- > Ces usages dans les lieux publics sont plus pratiqués par les hommes (25%) que par les femmes (19%), ce qui est plus important que la proportion d'internautes selon le genre.
- > Ces usages ont été significativement supérieurs dans la classe d'âge 15 à 24 ans, et inversement, plus faible pour les plus de 70 ans. Les EPN ont été nettement plus fréquentés par des jeunes mais ici aussi le contexte COVID a certainement fortement influencé cette répartition, tant par les risques plus élevés pour les plus âgés que par les besoins des études à distance pour les plus jeunes.
- > La répartition selon la catégorie socioprofessionnelle confirme cette hypothèse puisque la catégorie des étudiants est la seule à être significativement plus représentée dans ces usages dans les lieux publics et en particulier dans les EPN.
- > Relativement au niveau d'éducation (diplôme le plus élevé), la situation est plus particulière car c'est la catégorie des personnes ayant un certificat d'enseignement secondaire inférieur qui a été la plus active globalement dans ces lieux, alors que celle n'ayant que le certificat primaire l'a été le moins. Cette répartition ne s'observe cependant pas dans le cas des utilisateurs des EPN.
- > Enfin, au niveau de l'aisance financière, on ne s'étonnera pas que les personnes revendiquant la situation la plus confortable soient significativement moins utilisatrices. Par contre, ce sont celles qui disent «s'en sortir» avec le revenu actuel qui sont le plus utilisatrices et non pas celles qui indiquent avoir un niveau de vie difficile ou très difficile. Dans le cas des EPN par contre, c'est la classe des situations financières «difficiles» qui est significativement plus représentée, alors que la classe des situations plus favorables l'est significativement moins.

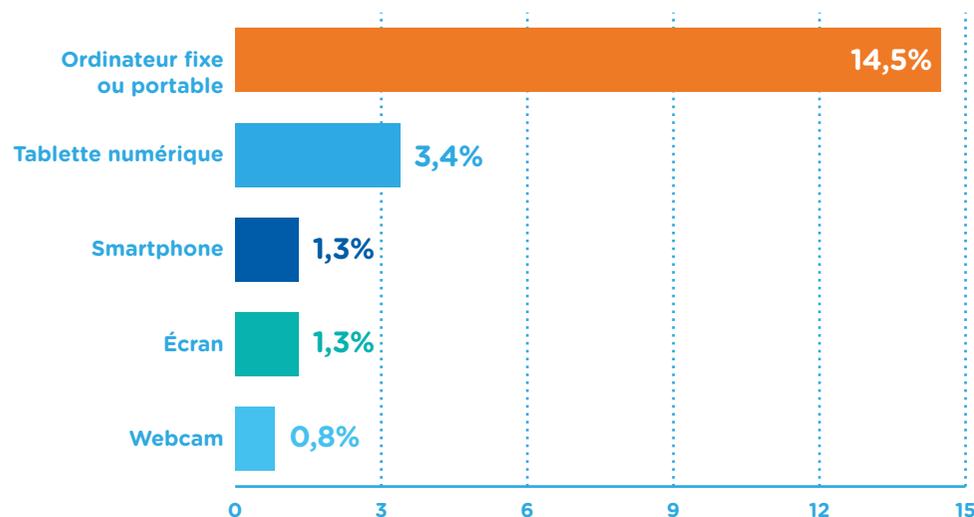
Influence de la crise sanitaire COVID-19

D'évidence, la Covid-19 a été un puissant moteur d'accélération de l'équipement numérique des foyers wallons comme dans pratiquement toutes les régions d'Europe, sinon du monde.

Pour évaluer cette influence, chaque répondant a été invité à signaler quels équipements ont ainsi été ajoutés ou introduits à l'occasion de la crise sanitaire.

Et en effet, pas moins de 18% des ménages ont réalisé de nouvelles acquisitions, principalement des ordinateurs. Bien que l'on ne dispose pas de

Ménages ayant ajouté des équipements numériques à l'occasion de la Covid-19



la désignation précise des bénéficiaires de ces équipements, il semble toutefois clair que pour les ordinateurs il n'apparaît pas de distinction de genre, alors que les smartphones et tablettes étaient principalement attribués à des femmes. De même, tous ces équipements ont surtout rejoint des ménages de personnes actives ou comptant des étudiants. Assez paradoxalement, ce sont soit des personnes de haut ou de faible niveau d'éducation qui ont ainsi augmenté leur équipement, alors que c'est moins le cas

pour les diplômés de l'enseignement secondaire inférieur ou supérieur. Il ressort aussi que les ordinateurs ont surtout été ajoutés dans les familles nombreuses dont nos interlocuteurs étaient âgés de moins de 30 ans.

Les raisons de cet accroissement d'équipement des ménages sont principalement liées aux études et au télétravail (la somme excède 100 puisque certains ménages ont acquis plusieurs équipements) :

- > 57% pour les études de membres de la famille
- > 42% pour le télétravail d'adultes
- > 12% pour communiquer avec les proches et la famille
- > 11% pour d'autres motifs.

Deux tiers de ces équipements ont été acquis aux frais du ménage :

- > 63% achetés neufs dans le commerce
- > 29% mis à disposition par l'employeur
- > 14% achetés ou reçus sur le marché de la seconde main
- > 2% prêtés par l'école des enfants
- > 2% via d'autres canaux (dons de proches, CPAS, ...)

3. ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE

Lorsque c'est le télétravail qui l'a nécessité, l'équipement est, dans plus de 9 cas sur 10, un ordinateur et/ou un écran, plus rarement une tablette ou une webcam. Il est alors presque toujours mis à disposition par l'employeur.

Pour ce qui concerne les équipements destinés à permettre l'étude à distance, le choix se porte très majoritairement sur l'ordinateur, mais aussi sur la tablette et parfois la webcam. Ici, par contre, trois fois sur quatre, l'équipement est acheté neuf dans le commerce classique mais aussi une fois sur six dans le commerce de seconde main. Quelques rares fois, il a été prêté par l'école.

En écartant les 43% de ménages dans lesquels il n'y a ni télétravailleur ni enfant suivant les cours à distance, l'équipement est considéré comme suffisant dans seulement 90% des cas. De plus, dans 9% de ces derniers, l'équipement est jugé insuffisant pour le suivi des études des enfants, tandis que pour 3% il est insuffisant pour le télétravail des adultes. Il est donc doublement insuffisant dans 2% de ces ménages.

Notons qu'en Flandre également, selon le Digimeter IMEC, la crise sanitaire a incité 11% des ménages à acquérir des équipements numériques supplémentaires et néanmoins 5% des familles n'avaient pas assez de terminaux pour leurs besoins.



4. USAGES D'INTERNET



Internet étant devenu, lors du confinement du printemps 2020, le seul espace public qui pouvait être fréquenté sans restriction, son usage s'en est trouvé nettement augmenté par toutes les catégories de la population tout au cours de l'année.

Une connexion résolument quotidienne

90%

(+8) des citoyens de 15 ans et plus ont indiqué se connecter chaque jour à Internet au début de 2021.

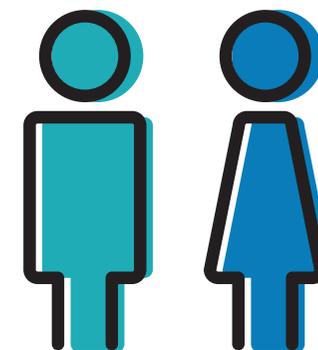


C'est à nouveau une progression conséquente vis-à-vis de 2019 et 2017 qui relègue les usages occasionnels à des niveaux anecdotiques.

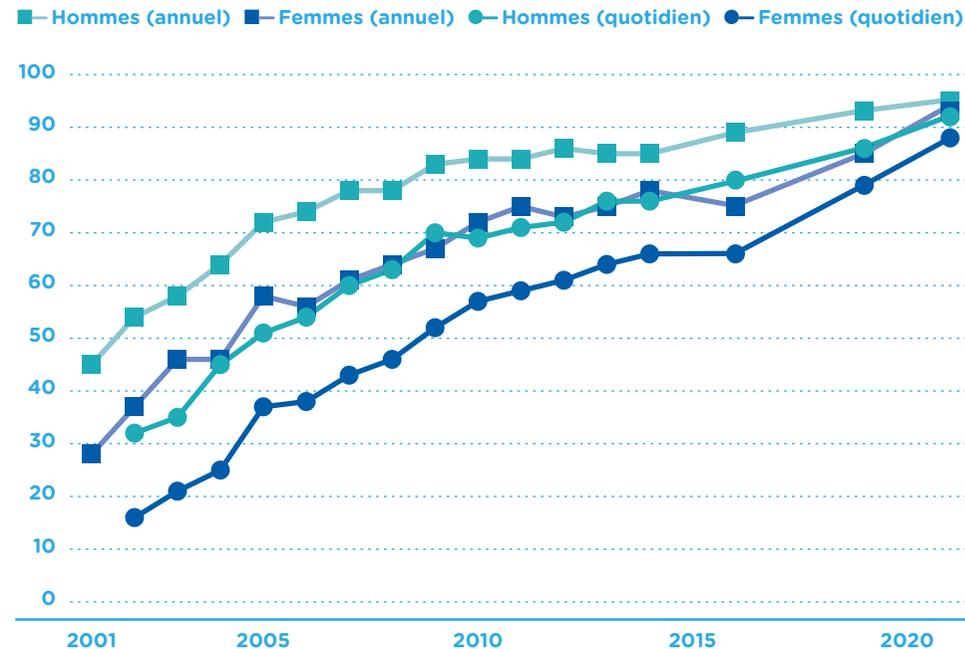
Fréquence d'usage d'Internet par les citoyens au début de 2021, tous les citoyens de 15 ans et plus

Dernier usage d'Internet	2017	2019	2021
Hier ou aujourd'hui	73%	82%	90%
Cette semaine, avant hier	5%	2%	3%
Ce mois-ci, avant cette semaine	3%	2%	0,8%
Il y a moins d'un an mais plus d'un mois	2%	2%	0,4%
Il y a plus d'un an	1%	3%	0,8%
Jamais utilisé personnellement	16%	9%	5%

Le graphique suivant montre que le différentiel dû au genre tend enfin à se résorber même s'il persiste avec des taux d'usages quotidiens ou annuels légèrement inférieurs chez les femmes par rapport aux hommes.



Fréquence de connexion à Internet selon le genre entre 2001 et 2021, tous citoyens wallons de 15 ans et plus

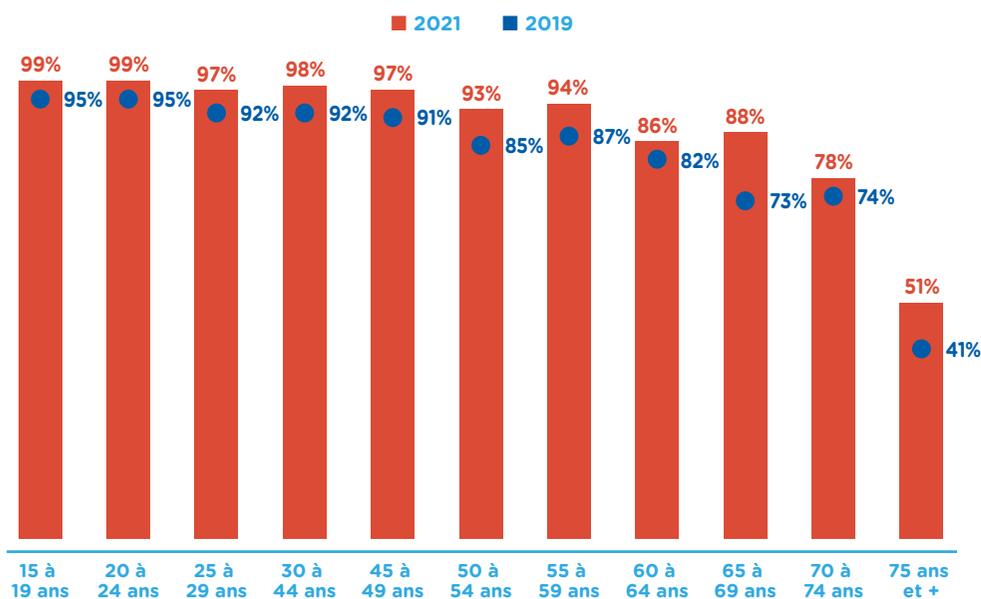


4. USAGES D'INTERNET

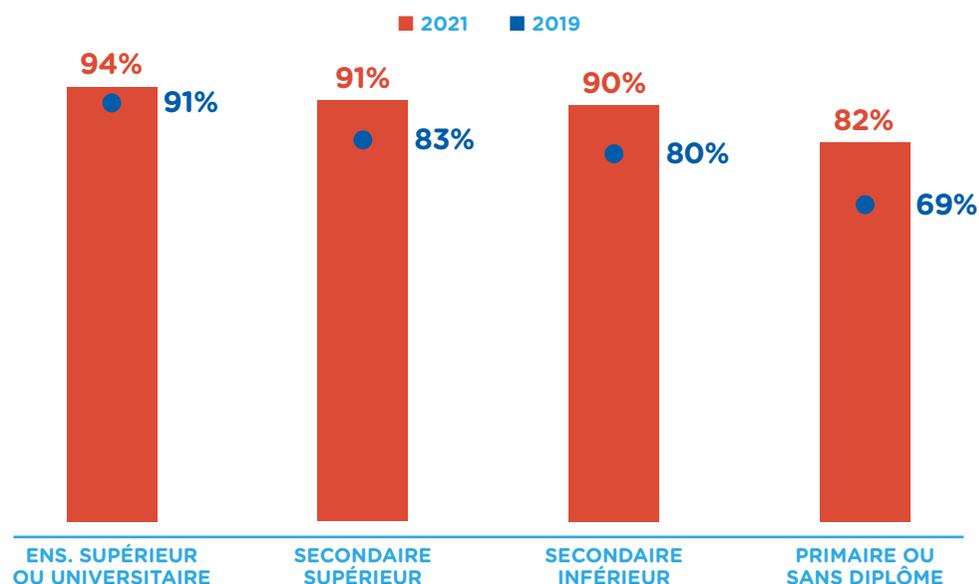
Toutefois, le taux de personnes n'ayant jamais utilisé personnellement Internet reste pratiquement le double chez les femmes par rapport aux hommes, même si ces taux ont considérablement diminué cette année, passant de 12 à 6% chez les citoyennes et de 5 à 4% chez leurs homologues masculins.

Il est remarquable de constater que la progression dans l'usage d'Internet s'est produite dans toutes les classes d'âge et dans tous les niveaux d'éducation, comme le montrent les deux graphiques qui suivent, avec bien sûr une évolution un peu plus sensible dans les populations qui étaient moins utilisatrices, en l'occurrence les personnes plus âgées et celles avec un plus faible niveau d'éducation.

Taux d'utilisateurs quotidiens d'Internet selon l'âge, tous les citoyens wallons de 15 ans et plus



Taux d'utilisateurs quotidiens d'Internet selon le niveau d'études, tous les citoyens wallons de 15 ans et plus



Près d'1% de la population n'utilise plus Internet aujourd'hui. Il s'agit de personnes ayant généralement un haut niveau d'éducation mais ayant dépassé l'âge de la retraite et bien souvent de plus de 75 ans.

N'ayant plus d'usage professionnel et souvent plus d'ordinateur opérationnel, elles ont abandonné l'usage d'Internet, n'y trouvant plus vraiment d'intérêt.

Quant aux 5% de Wallons qui n'ont jamais utilisé Internet, il a déjà été démontré qu'ils sont majoritairement âgés, puisque 80% ont au moins 70 ans et deux tiers sont des femmes.

Les obstacles qui les empêchent d'utiliser Internet restent :

- > le manque d'utilité perçue et le manque d'intérêt (22%);
- > l'âge et une habilité jugée insuffisante (16%);
- > la complexité perçue de l'ordinateur et d'Internet (13%);
- > la médiation d'un proche qui accède à Internet à la place de la personne (9%);
- > le manque d'aide pour utiliser Internet (7%);
- > le coût jugé trop élevé (5%);
- > l'absence d'ordinateur et de connexion (5%).

Bien que non utilisatrices à titre personnel, 44% des personnes non-internautes ont demandé, au moins une fois en 2020, à une tierce personne d'utiliser Internet à leur place. Cette stratégie se rencontre de façon analogue dans toutes les classes d'âge concernées mais est plus fréquente chez la femme que chez l'homme. Elle est aussi plus courante lorsque l'intéressé(e) a fait des études supérieures. Les aidants sont dans 60% des cas des enfants et dans 20% le conjoint de la personne.

Selon l'ARCEP, en France, 92% de la population se connecte à Internet et 83% s'y connecte tous les jours.

Des usages chamboulés par la COVID

Il existe aujourd'hui 1001 façons d'utiliser Internet tant les sites et les applications sont nombreux et diversifiés. Pour en cerner les contours, le questionnaire évoque tour à tour divers domaines

d'usages touchant à la messagerie, aux réseaux sociaux, au commerce électronique, etc. Une bonne soixantaine d'usages types ont ainsi été sondés et on trouvera la liste des soixante les plus

fréquents dans l'annexe en fin de document avec l'évolution entre 2019 et 2021.

Les vingt usages les plus courants sont les suivants:

20 usages (mesurés) les plus fréquents sur l'ensemble de la population des citoyens de 15 ans et plus

Usages numériques évalués les plus fréquents	2019	2021
Lire ou envoyer des courriers électroniques	78%	82%
Converser par messagerie instantanée (WhatsApp, Messenger,...)	67%	74%
Utiliser Internet pour s'informer avant un achat	66%	72%
Participer à des réseaux sociaux comme Facebook, Twitter,...	68%	72%
Rechercher des informations de toute nature via Internet	69%	70%
Acheter ou commander en ligne	61%	69%
Téléphoner (Skype, Google Talk, Messenger, ...)	51%	66%
Communiquer visuellement sur Internet	42%	64%
Suivre l'actualité ou lire des journaux	57%	60%
Effectuer des opérations bancaires ou de bourse	54%	59%
Faire des virements avec le smartphone	42%	58%
Utiliser le site de la commune	58%	58%
Chercher des itinéraires ou des plans de ville	61%	58%
Écouter une radio ou de la musique	46%	54%
Visionner des vidéos en ligne	52%	51%
Utiliser des sites comparateurs de prix	44%	46%
Transférer de l'argent de personne à personne via le smartphone	33%	44%
Acheter ou commander en ligne via smartphone	27%	43%
Regarder une émission de télévision sur l'ordinateur	31%	41%
Utiliser un site de la Région wallonne	35%	37%

4. USAGES D'INTERNET

Comme par le passé, **les communications par e-mail et via les applications de messagerie instantanée restent les premiers usages d'Internet**, immédiatement suivis par les réseaux sociaux et les recherches d'informations.

On note par contre une progression marquée de la commande en ligne, ainsi que de la communication vocale ou visuelle en direct, trois usages qui ont manifestement été dopés par les circonstances de la crise sanitaire.

De même, le smartphone s'impose de plus en plus comme le vecteur de nombreuses interactions commerciales et, en

particulier, pour l'exécution de paiements et la commande de produits et services.

Enfin, on distingue aussi une migration manifeste de la consommation de contenus radiophoniques ou télévisés via les terminaux numériques à la place des postes de radio et de TV traditionnels.

L'analyse de l'ensemble des soixante usages évalués met aussi en lumière d'autres progressions relativement intéressantes, voire révélatrices du contexte de cette année 2020 très particulière.

Le tableau ci-après présente ainsi les quatorze usages qui se distinguent par une progression relative d'au moins 25% entre nos mesures de 2019 et celles de 2021.

Usages (mesurés) ayant eu une progression relative de plus de 25% sur l'ensemble de la population des citoyens de 15 ans et plus

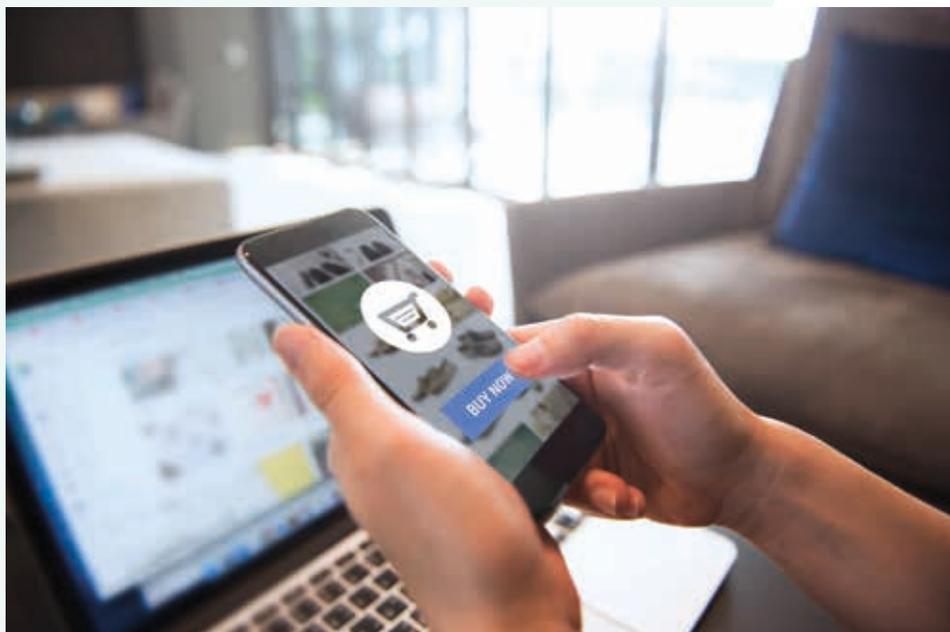
Usages numériques évalués ayant le plus évolué positivement	2019	2021
Transmettre des informations médicales via le Web	8%	20%
Paiements via QR-codes ou NFC	17%	31%
Acheter ou commander en ligne via smartphone	27%	43%
Communiquer visuellement sur Internet	42%	64%
Utiliser une montre intelligente reliée au smartphone	8%	12%
Faire des virements avec le smartphone	42%	58%
Améliorer son hygiène de vie à l'aide d'applications santé	11%	15%
Transférer de l'argent de personne à personne via le smartphone	33%	44%
Regarder une émission de télévision sur l'ordinateur	31%	41%
Utiliser une application bureautique en ligne	26%	34%
Téléphoner (Skype, Google Talk, Messenger, ...)	51%	66%
Suivre des cours à distance (e-learning)	22%	28%
Utiliser les sites de la FWB ou de la CG	22%	28%
Contrôler son état de santé avec des objets connectés	8%	10%

Ainsi, **la transmission d'informations médicales via Internet**, assez modeste en 2019 (8%), **a plus que doublé** puisque non seulement de nombreux résultats de tests COVID ont été transmis par voie électronique mais, au plus fort du premier confinement, ce canal a aussi été utilisé pour échanger des prescriptions et autres documents médicaux.

On y trouve ensuite toute une série d'usages qui témoignent du rôle majeur

que joue à présent le smartphone dans la consommation numérique et en particulier dans les interactions commerciales.

On note aussi une progression significative de la consultation des sites web des Communautés (essentiellement la Fédération Wallonie-Bruxelles) qui témoigne probablement d'une recherche d'informations liées à l'enseignement et à la culture dans le cadre de la pandémie.



À l'inverse, une série d'usages ont régressé de manière parfois significative et là aussi il n'est pas difficile d'y déceler les effets de la pandémie :

- > organiser ses voyages en ligne sans agence: **26%** (-10);
- > publier des albums photos en ligne: **16%** (-8);
- > rechercher un emploi ou déposer un CV: **15%** (-4);
- > utiliser les hotspots des gares et aéroports: **13%** (-12);
- > utiliser le WiFi des commerçants: **13%** (-26);
- > réserver un service ou un stage sur le site d'une administration: **4%** (-3);
- > fréquenter un espace public numérique (EPN): **3%** (-4).

Pour confirmer ou infirmer cet effet COVID, l'enquête comportait deux questions. La première demandait si l'usage d'Internet avait augmenté à cause de la crise sanitaire et la seconde, dans l'affirmative à la première, si cet usage plus intensif serait maintenu après la crise.

34% des internautes affirment ainsi que la crise sanitaire les a amenés à augmenter leurs usages des outils numériques, tandis que 60% affirment que cela n'a pas changé grand-chose. Plus étonnant, 6% des internautes répondent que la crise les a amenés, au contraire, à diminuer leurs usages du numérique. Ces trois positions sont réparties de manière équivalente selon le genre mais pas selon l'âge avec une augmentation plus marquée jusqu'à 44 ans et un usage stable plus présent au-delà de 60 ans. C'est la distinction selon la catégorie socioprofessionnelle qui donne la clé de cette évolution avec une augmentation significativement supérieure chez les employés, tant du privé que du public, ainsi que chez les étudiants. Ce sont les trois catégories qui ont été incitées, pour ne pas dire contraintes, de télétravailler, ou si l'on peut se le permettre, de « télé-étudier ».

À l'inverse, les employés et les retraités sont les plus nombreux à n'avoir pas noté d'évolution dans leurs usages. Enfin, c'est principalement chez les chômeurs que l'on a noté une diminution, ainsi que chez une partie des employés du secteur public qui n'avaient peut-être pas les conditions nécessaires pour faire du télétravail.

43% seulement des personnes qui ont augmenté leurs usages du numérique à cause de la crise sanitaire envisagent de continuer à utiliser aussi intensivement ces outils.

On ne note pas de distinction significative de genre ou d'âge. Par contre, au niveau de la catégorie socioprofessionnelle (CSP), ce sont les employés du secteur privé et les retraités qui sont les plus nombreux à compter poursuivre l'usage plus intensif du numérique.



Usages par catégories

Communications tous azimuts

On a vu que les applications de communication sont les usages les plus courants. Pour y regarder de plus près, nous avons regroupé 5 modes de communication en adjoignant au traditionnel courrier électronique la communication via les

réseaux sociaux, ainsi que les communications synchrones textuelles, audio et vidéo. Ces deux dernières sont en nette progression comme l'illustre le tableau suivant.

Taux d'usage des applications de communication et évolution, tous les citoyens de 15 ans et plus

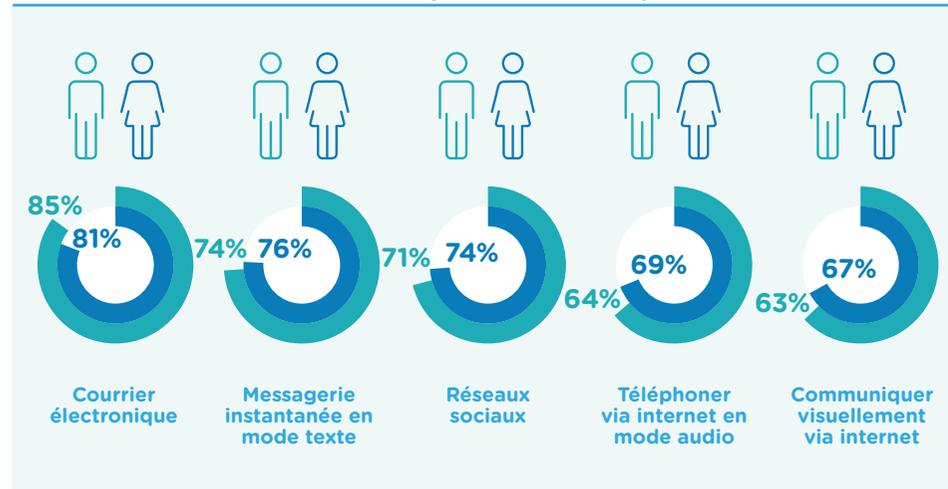
	2019	2021	Progression relative
Lire ou envoyer des courriers électroniques	78%	82%	+5%
Converser par messagerie instantanée	67%	74%	+10%
Participer à des réseaux sociaux	68%	72%	+6%
Téléphoner via des applications Internet	51%	66%	+30%
Communiquer visuellement via Internet	42%	64%	+52%

4. USAGES D'INTERNET

Le graphique suivant montre que, à peu de choses près, ces différents canaux sont utilisés de façon assez similaire par les deux genres. Toutefois, si l'usage masculin reste dominant dans le courrier

électronique, il est battu en brèche par les utilisatrices des réseaux sociaux et des messageries instantanées qu'elles soient textuelles, audio ou vidéo.

Taux d'usage des applications de communication selon le genre, tous les citoyens de 15 ans et plus



Taux de Wallons de 15 ans et plus ayant utilisé les réseaux sociaux cités en 2020

Réseaux sociaux	2019	2021
Facebook	63%	65%
Instagram	17%	25%
Snapchat	13%	17%
LinkedIn	8%	9%
TikTok	/	8%
Twitter	7%	7%
Pinterest	/	5%
Autres	3%	4%

Au niveau des classes d'âge, les taux d'usage des cinq modes de communication sont relativement stables de 15 à 54 ans et décroissent ensuite de façon assez parallèle jusqu'à la septantaine, puis plongent totalement chez les plus de 75 ans jusqu'à atteindre des taux de 20 à 25%, à l'exception du courrier électronique qui se maintient à 43% d'utilisateurs.

Les niveaux d'usage des réseaux sociaux sont presque insensibles au niveau d'éducation à l'inverse du courrier électronique et des messageries textuelles qui décroissent significativement passant, par exemple, de 91% d'utilisateurs chez les diplômés du supérieur à 64% chez les titulaires du certificat primaire. La tendance est similaire mais moins marquée pour les communications audio et visuelles.

Corollaire logique de ces observations, tous ces canaux sont significativement plus utilisés dans la population occupée et chez les étudiants que chez les personnes inactives et retraitées. Quant aux chômeurs, ils ont une position plus diversifiée étant utilisateurs assidus des réseaux sociaux (86%) et du courrier électronique (91%) mais plus faibles des messageries instantanées.

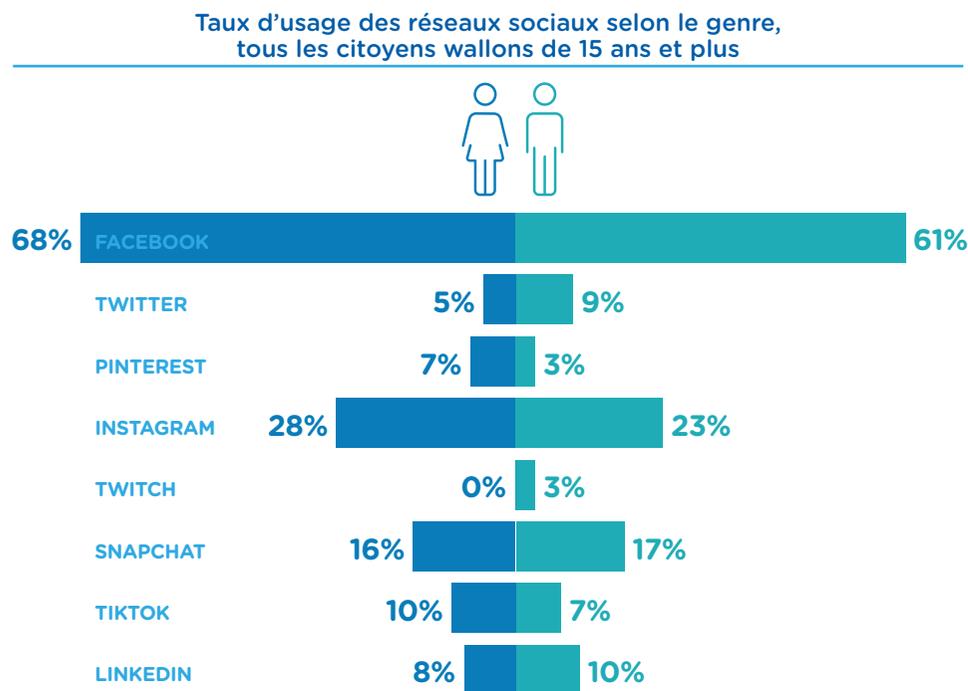
65% des Wallons ont été actifs sur Facebook en 2020, ce qui maintient ce réseau social très au-dessus des autres, comme les années précédentes, en légère progression de 2 points.

En dehors de ces réseaux sociaux proposés explicitement, d'autres réseaux ont été cités et c'est six fois sur dix WhatsApp qui est mentionné spontanément, ainsi que Messenger près de deux fois sur dix. En effet, les facilités de communication en groupe en font de plus en plus de véritables réseaux sociaux.

En Flandre, selon l'enquête de IMEC (dont le protocole est cependant différent), le niveau global d'usage des médias sociaux s'élève à 87%, soit exactement le même taux qu'en regroupant les réseaux sociaux, messageries instantanées et vidéo en Wallonie. Les taux pour les médias spécifiques y sont cependant plus élevés démontrant peut-être un usage plus diversifié de ces médias :

- > **f Facebook:** 74% en Flandre / 65% en Wallonie;
- > **Instagram:** 45% / 25%;
- > **in LinkedIn:** 20% / 9%;
- > **Twitter:** 18% / 7%.

Par ailleurs, pour les médias qui ont été proposés en Wallonie, il est assez remarquable que les usages soient nettement genrés comme l'illustre le graphique suivant:



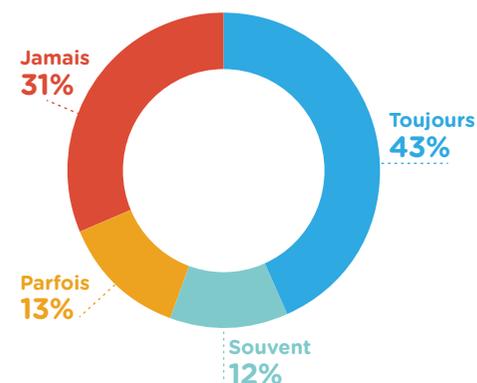
Dans tous les cas, les réseaux sociaux sont nettement plus utilisés par les classes d'âge plus jeunes et l'information la plus intéressante se situe au niveau du basculement entre l'usage significativement plus fort et significativement plus faible dans la population.

Ce point de basculement se situe entre 50 et 59 ans pour Facebook, alors qu'il est déjà situé vers 30 à 44 ans pour Twitter, Instagram et Pinterest ou Snapchat. Il descend même à 25 ans pour Twitch et TikTok. LinkedIn se distingue en trouvant ses utilisateurs les plus fervents non dans les plus jeunes mais dans la tranche 25 à 44 ans.

Globalement les réseaux sociaux sont utilisés par tous les niveaux d'éducation mais en affinant par type de réseau, la situation devient plus nuancée avec une préférence évidente pour Twitter, LinkedIn mais aussi Pinterest chez les personnes diplômées de l'enseignement supérieur ou universitaire, tandis qu'Instagram, Twitch, Snapchat et TikTok sont préférés par les personnes ayant un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur.

Enfin, une attention de plus en plus marquée est portée à la protection de la vie privée sur Internet et en particulier dans les publications sur les réseaux sociaux. Il a donc été demandé à tous les citoyens qui partagent de l'information via ce canal s'ils prennent garde à restreindre l'accès à certains de leurs contenus. **55% des citoyens protègent ainsi toujours ou souvent leurs publications mais près d'un Wallon sur trois ne semble jamais s'en préoccuper.**

Taux d'utilisateurs des réseaux sociaux qui gèrent les restrictions d'accès aux contenus qu'ils publient



Aucune différence de comportement lié au genre n'est observée, par contre et peut-être de façon contre intuitive, les utilisateurs seniors, dès 50 ans et plus encore après 65 ans, sont ceux qui restreignent le moins l'accès à leurs publications, possiblement par manque de compétences pour mettre ces restrictions en œuvre. Il est vrai aussi qu'ils publient beaucoup moins.

Internet vecteur de l'information et allié des loisirs

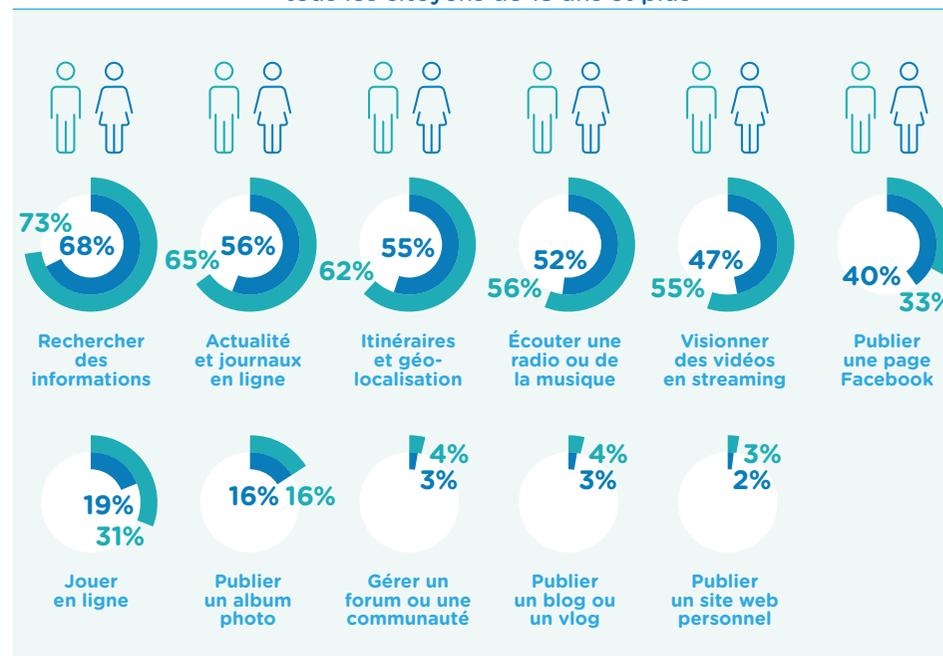
Le Web est l'incarnation la plus visible de l'Internet et est devenu, au fil des ans, le vecteur privilégié de l'essentiel de l'information au point de bousculer sérieusement les canaux traditionnels des autres médias.

Le graphique qui suit met l'accent sur les différences parfois insignifiantes mais aussi parfois très significatives d'usage entre les genres pour ces canaux d'information ou de loisirs. Ainsi, on note une nette différence de comportement sur la publication de pages Facebook, privilégiée par plus de femmes et, à l'inverse, sur le jeu en ligne, beaucoup plus populaire auprès des utilisateurs masculins. Ces derniers sont aussi significativement plus consommateurs d'actualités, de géolocalisation et de streaming mais avec un différentiel moins important.

Taux d'usage des applications informatives ou de loisirs, tous les citoyens de 15 ans et plus

	2019	2021	Progression relative
Rechercher des informations de toute nature	69%	70%	-
Suivre l'actualité ou lire des journaux	57%	60%	+4%
Rechercher des itinéraires ou des plans de ville	61%	58%	-5%
Écouter la radio ou de la musique	46%	54%	+16%
Visionner des vidéos ou regarder la TV	52%	51%	-
Publier une page Facebook personnelle	36%	36%	-
Jouer en ligne	24%	25%	-

Taux d'usage des applications informatives ou de loisirs selon le genre, tous les citoyens de 15 ans et plus



Le graphique montre aussi que, à l'exception de la publication de pages Facebook, les activités de consommation d'informations et de médias sont très largement supérieures aux activités de production ou de publication.

Comme pour bien d'autres usages, toutes ces activités se réalisent significativement moins après 50 ans et trouvent généralement leur maximum chez les moins de 30 ans, hormis pour la géolocalisation et

la gestion de forums qui trouvent leur pic entre 30 et 50 ans.

Relativement au taux d'éducation, les titulaires d'un diplôme de l'enseignement secondaire (inférieur surtout) se distinguent par une publication accrue de contenus en ligne (pages Facebook, photos, blogs et vlogs), ainsi que dans le jeu en ligne et, de façon moins marquée, dans la consommation de musique et de vidéo en ligne.

Administration numérique

De plus en plus d'interactions administratives s'effectuent aujourd'hui de façon numérique. Ici aussi, examinons de plus près la répartition de ces interactions qui, il faut le reconnaître d'entrée de jeu, n'ont que rarement vocation à être régulières,

d'où un taux d'utilisation qui est naturellement moins élevé que pour les sites des médias généralistes.

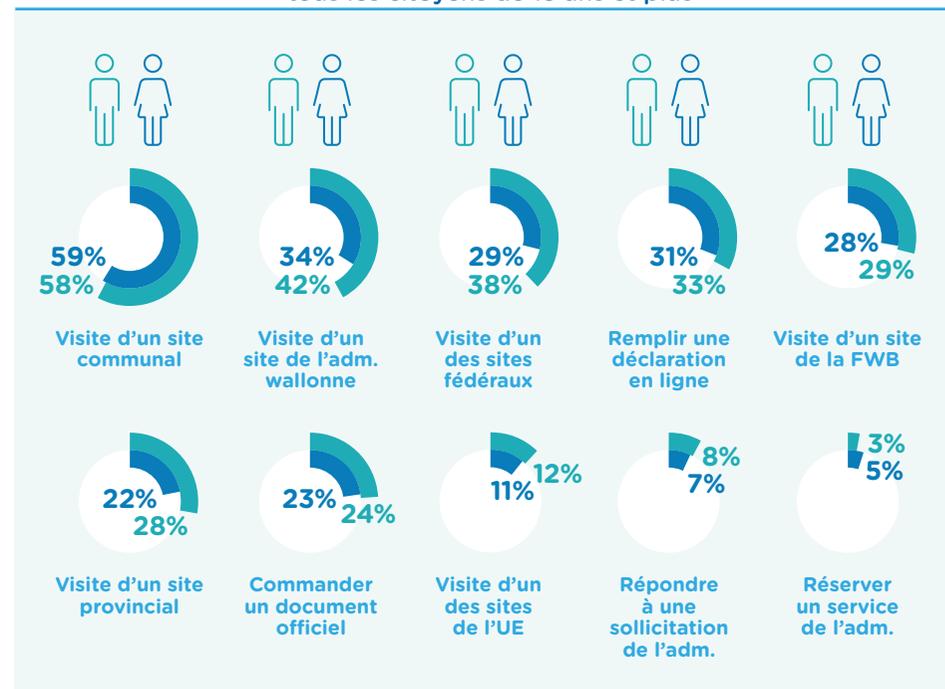
Taux d'usage des applications administratives, tous les citoyens de 15 ans et plus

	2019	2021	Progression relative
Utiliser un site Web communal	58%	58%	-
Utiliser un site Web de la Région Wallonne	35%	37%	+5%
Utiliser un site d'une administration fédérale	31%	33%	+7%
Remplir une déclaration en ligne	29%	32%	+10%
Utiliser le site Web de la FWB ou de la CG	22%	28%	+26%
Utiliser un site Web provincial	27%	25%	-9%
Visiter un site Web de l'Union Européenne	11%	11%	-



On a déjà eu l'occasion de dire que si la fréquentation des sites communaux est stable, une progression significative a été notée sur le site de la Fédération Wallonie-Bruxelles passant de 22 à 28%, manifestement en lien avec les conséquences de la COVID dans les écoles et sur la culture. Même en se limitant aux internautes, il ressort une légère prépondérance des usages masculins plutôt que féminins à l'exception des réservations de services à l'administration dont notamment les stages et plaines de vacances.

Taux d'usage des applications administratives selon le genre, tous les citoyens de 15 ans et plus



Ces sites administratifs sont peu prisés des plus jeunes de 15 à 25 ans, à l'exception de celui de la Fédération Wallonie-Bruxelles, et sont surtout privilégiés par les classes de 25 à 55 ou 60 ans. Ils sont aussi significativement plus utilisés par les personnes ayant obtenu un diplôme de l'enseignement supérieur et/ou universitaire.

Pour ces usages administratifs, les taux d'usage en Wallonie semblent un peu supérieurs à ceux de Flandre puisque,

selon l'enquête IMEC, le taux de visite du site communal est de 48% au nord du pays à comparer avec 58% dans notre région. De même l'utilisation d'un service public flamand est renseignée par 33% des citoyens de cette région qui font pendant aux 37% utilisant les services de la Région wallonne et aux 28% utilisant ceux de la FWB.

Internet au service du travail et de l'emploi

Les usages des applications bureautiques en ligne et de l'e-learning ont manifestement été dynamisés par la crise sanitaire.

Taux d'usage des applications liées au travail et à l'emploi, tous les citoyens de 15 ans et plus

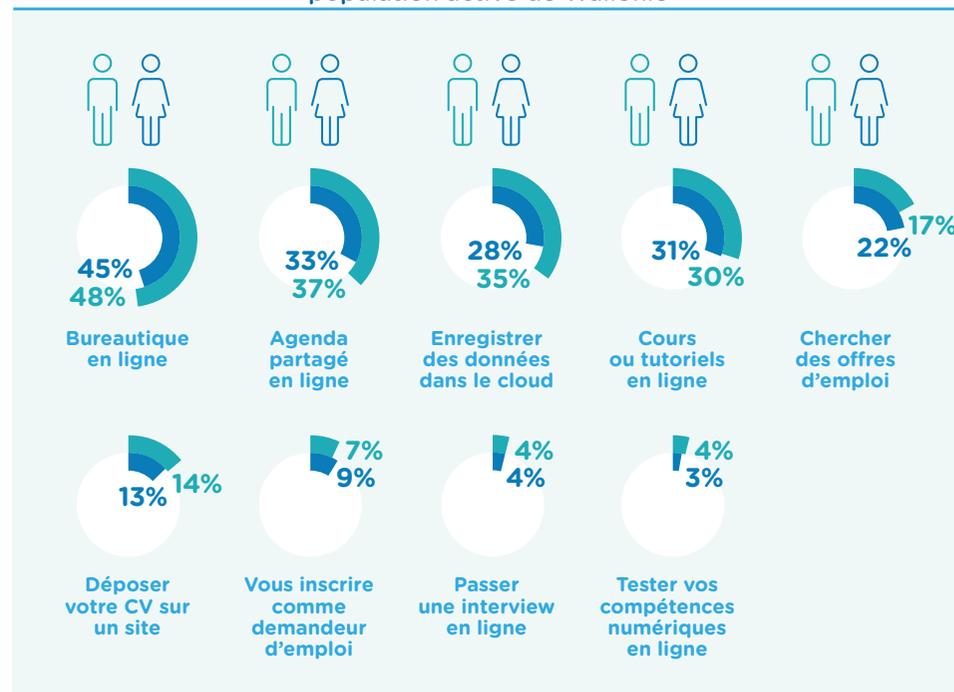
	2019	2021	Progression relative
Utiliser une application bureautique en ligne	26%	34%	+31%
Consulter ou compléter un agenda partagé	23%	25%	+11%
Enregistrer des données dans le Cloud	22%	24%	+8%
Suivre des cours à distance (e-learning)	22%	28%	+28%
Rechercher un emploi ou déposer un CV	19%	15%	-23%

Si l'on se restreint à la population active, c'est-à-dire la population occupée ou en recherche d'emploi, ce sont 47% de ces personnes qui indiquent avoir utilisé des applications de bureautique en ligne. Les autres usages ont aussi progressé pour la population active mais de façon moins significative: agenda en ligne de 32% en 2019 à 36% en 2021, données enregistrées dans le cloud, de 29% à 31% et les cours et tutoriels en ligne qui sont passés de 27% à 31%.

Le graphique montre peu de différentiel entre les genres avec cependant un usage des données dans le Cloud plus fréquent chez les messieurs, alors que les recherches d'emploi en ligne sont clairement plus courantes chez les dames.

Au niveau des classes d'âge, la bureautique et l'agenda en ligne sont privilégiés par les 25 à 44 ans, tandis que les tutoriels et les usages liés à la recherche d'emploi sont clairement plus fréquents dès 15 ans jusqu'à 29 ans, voire 44 ans pour les recherches d'offres d'emploi.

Taux d'usage des applications liées à l'emploi selon le genre, population active de Wallonie



Les sites web les plus utilisés pour les personnes en recherche d'emploi sont les suivants:

- > Forem (28%)
- > Indeed (26%)
- > LinkedIn (10%)
- > Jobat (5%)
- > Actiris (4%)
- > Stepstone (4%)

Bien sûr, de nombreux autres sites sont aussi exploités par les demandeurs d'emploi dont Jooble, Références, Neuvoo, VDAB, Myjob.be, Option carrière et le Selor pour ne citer que ceux mentionnés au moins 10 fois.

Télétravail et apprentissage à distance

55% des employés sont à présent autorisés à pratiquer le télétravail, alors qu'ils étaient encore 38% en 2019. Ici aussi, la pression de la crise sanitaire est très visible mais il faut bien garder à l'esprit que même en ne considérant que les personnes ayant un statut d'employé, il

n'est pas possible de télétravailler dans tous les métiers.

Ainsi, le tableau suivant montre que 37% des employés indiquent que cette facilité n'est pas possible pour eux.

Taux d'autorisation du télétravail sur la population des employés

	Hommes	Femmes	Total
Télétravail autorisé	58%	52%	55%
Télétravail non autorisé	10%	6%	8%
Télétravail incompatible avec le métier	32%	42%	37%

Il est aussi remarquable que l'autorisation du télétravail est clairement supérieure pour les travailleurs que pour les travailleuses qui occupent plus régulièrement des fonctions où celui-ci n'a pas de sens (vente en magasin, accueil, etc.).

De plus, même lorsqu'il est autorisé le télétravail n'est pas toujours effectif, ni systématique. Ainsi, les 55% des employés qui y étaient autorisés ont indiqué que :

- > 50% ont télétravaillé systématiquement ou presque
- > 28% ont télétravaillé régulièrement
- > 17% n'ont télétravaillé qu'occasionnellement
- > 5% n'ont pas télétravaillé.



Enfin, pour pouvoir télétravailler de manière efficace, il est indispensable de disposer au domicile des équipements techniques adéquats. Or ici, le tableau ci-après donne l'impression d'un retour en arrière dans la mise à disposition de ces équipements. Ce constat n'est peut-être

qu'apparent car, vu l'obligation de télétravail imposée par la crise COVID, de nombreux employeurs ont été pris de cours pour mettre en place des politiques structurées de télétravail et fournir à chacun des équipements spécifiques.

Technologies mises à disposition des télétravailleurs par l'employeur (55% des employés wallons autorisés à télétravailler)

	2019	2021
Ordinateurs portables	80%	69%
Logiciel de visioconférence	44%	39%
Agenda partagé	53%	26%
Réseau social d'entreprise	39%	26%
Connexion Internet au domicile	35%	21%

5. USAGES DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE



Le commerce électronique a pris, année après année, une importance grandissante dans les usages des citoyens et par conséquent aussi dans l'économie. La crise sanitaire qui vient de perturber l'année 2020 a mis en avant plus encore le commerce électronique en en faisant parfois le seul moyen disponible pour commander certains articles.

43%

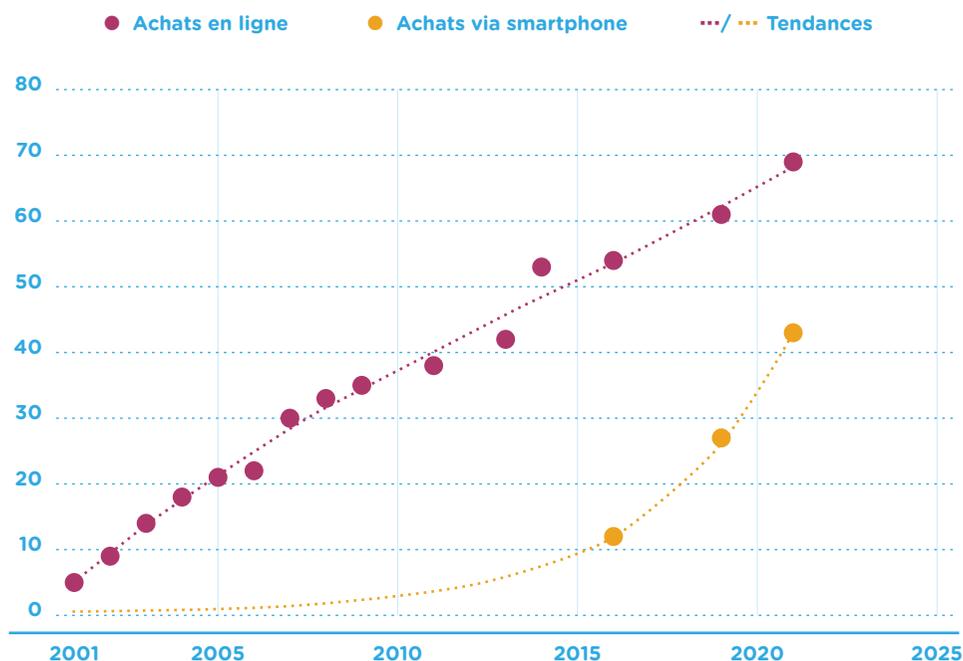
des Wallons ont commandé en ligne à l'aide de leur smartphone en 2020, soit près d'un doublement relativement aux 27% enregistrés en 2018.



De façon plus générale, la commande en ligne, tous canaux confondus a aussi progressé clairement, passant de 61 à 69%.

Ici aussi, les contraintes des confinements et les restrictions d'ouverture des commerces traditionnels ont renforcé une évolution positive qui ne se dément pas depuis plusieurs années comme l'illustrent les courbes suivantes.

Taux d'acheteurs via l'e-commerce dans les citoyens wallons de 15 ans et plus



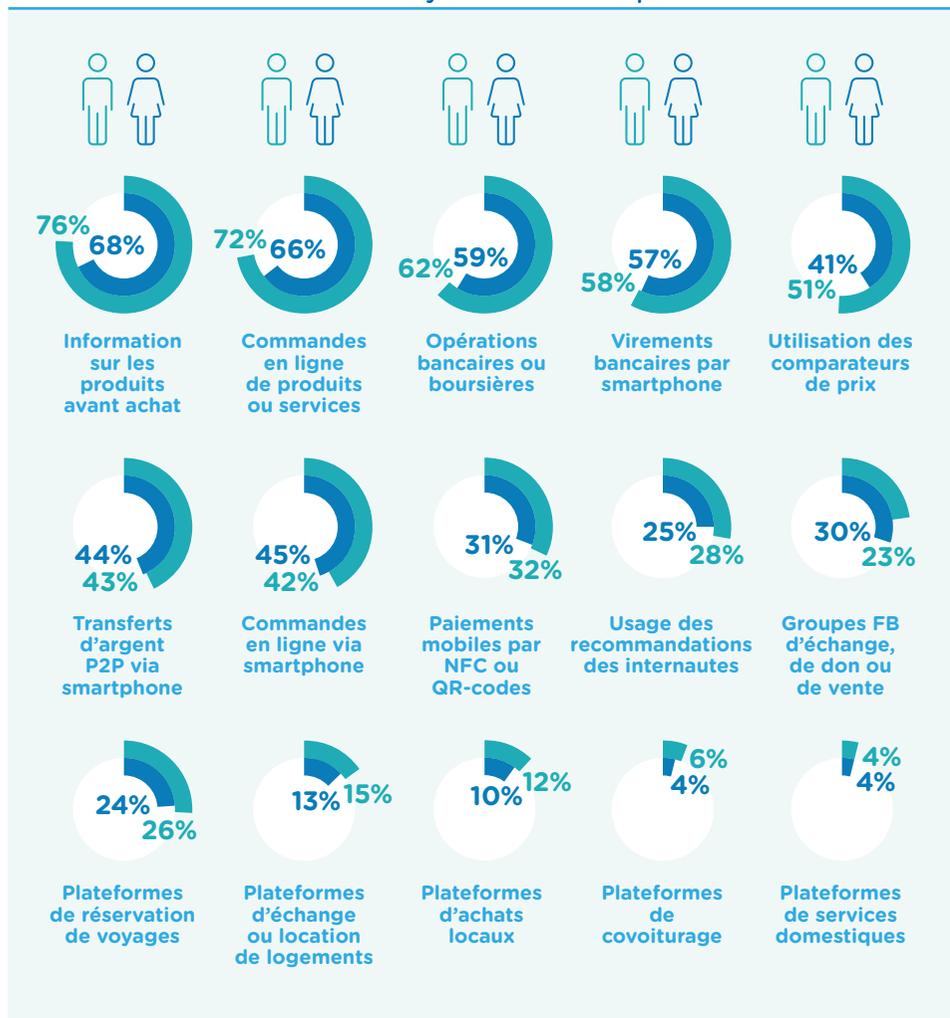
On notera que l'influence de la Covid-19 s'observe par une légère inflexion de la courbe d'ajustement polynomiale qui sans cela aurait probablement continué à réduire peu à peu son taux de croissance. En effet, la courbe en pointillés rouges, qui synthétise les observations du taux d'acheteurs en ligne, semblait tout doucement voir sa croissance s'affaiblir alors que cette année elle tend à renforcer son évolution positive.

Au-delà de l'achat en ligne, Internet et son vecteur mobile qu'est le smartphone sont de plus en plus présents dans toutes les étapes de la démarche d'achat puisque l'usage du Web pour trouver de l'information avant d'acheter, en ligne ou pas, s'est aussi accru de 9 points, passant de 66 à 75% d'utilisateurs. De même, les opérations bancaires et boursières en ligne progressent de 54 à 59% et sont de plus en plus réalisées via smartphone puisque le taux de citoyens passant par ce média bondit de 42 à 58%.

5. USAGES DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Le graphique suivant rassemble ces différentes interactions e-commerce et y inclut les usages des plateformes qui tirent profit du Net pour permettre et promouvoir des consommations alternatives ou plus locales.

Taux d'usage des applications liées au commerce selon le genre, tous les citoyens de 15 ans et plus



L'analyse selon le genre montre que la prépondérance masculine reste souvent marquée, même si le différentiel est assez faible. Elle est toutefois battue en brèche par les commandes en ligne via smartphone qui sont plus appréciées des femmes et surtout la participation à des groupes Facebook d'échange, de don ou de vente.

Au niveau des classes d'âge, toutes ces pratiques liées à l'e-commerce sont nettement plus fréquentes avant 50 ans qu'après, à quelques nuances près. Ainsi, l'usage des comparateurs de prix est surtout le fait des 30 à 65 ans. De même, les opérations bancaires et boursières ou des plateformes d'échange et de location de logements sont aussi moins prisées des internautes n'ayant pas atteint 30 ans. Ces derniers se montrent par contre plus utilisateurs des plateformes de covoiturage et d'achats locaux.

De même, l'analyse par niveaux d'éducation montre que la plupart de ces usages sont privilégiés par les personnes disposant d'un titre de l'enseignement supérieur et, à l'inverse, sont significativement plus faibles chez les titulaires du certificat d'études primaires. Néanmoins, quelques cas particuliers sont observables, montrant un intérêt particulier de ces derniers pour les plateformes de covoiturage. De même, les groupes Facebook d'échange, de don ou de vente sont relativement boudés par les internautes ayant une formation supérieure alors qu'ils sont

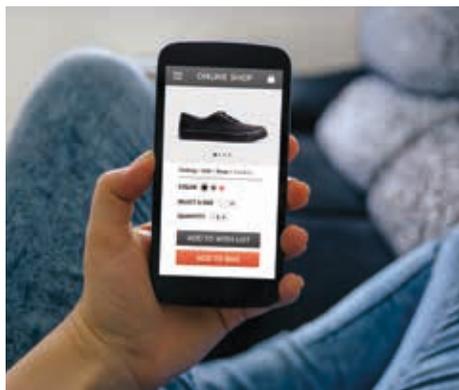
préférés par les diplômés de l'enseignement secondaire inférieur.

Enfin, la confrontation de ces usages selon le niveau d'aisance financière des ménages montre que les pratiques de base de l'e-commerce sont bien sûr plus fréquentes lorsque le niveau de vie est jugé confortable mais ce n'est pas le cas pour l'ensemble des pratiques de consommation alternatives. En particulier, les groupes d'échange et de don sont jusqu'à deux fois plus utilisés lorsque le niveau de vie est jugé très difficile que lorsqu'il est confortable.

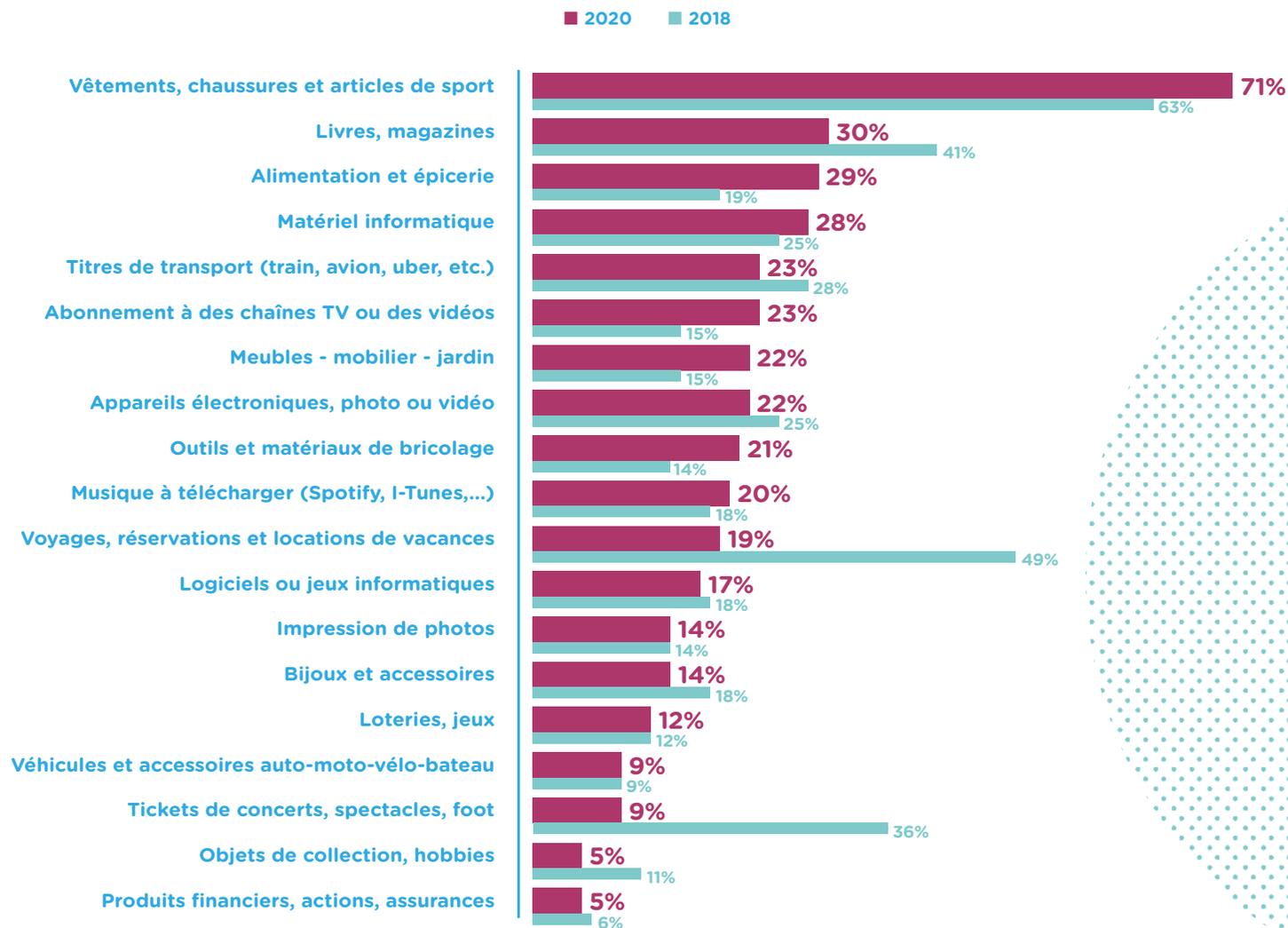
La comparaison entre Wallonie et Flandre n'est pas évidente car l'étude IMEC indique que 65% des flamands achètent en ligne « chaque mois » alors qu'en Wallonie, la distinction sur la fréquence d'achats n'a pas été demandée et le total se monte à 69% d'acheteurs dans l'année. Toutefois, sachant qu'aujourd'hui, et en particulier avec le contexte COVID, la probabilité de ne faire des achats électroniques que très épisodiquement devient assez faible, il est vraisemblable que le taux d'achats mensuel en Wallonie dépasse aussi les 60%. Le baromètre fédéral indiquait quant à lui pour 2020 un taux annuel de 66%, taux qui était du reste en retrait par rapport à nos quatre pays voisins (France 70%, Luxembourg 72%, Allemagne 79% et Pays-Bas 81%).

Biens et services commandés sur Internet

La sélection des produits et services commandés par voie électronique en 2020 est, elle aussi, clairement influencée par le contexte de confinement. En effet, le graphique qui suit montre que les voyages et les réservations de vacances, ainsi que les tickets de concerts et de spectacles ont fortement régressé, reculant de la seconde à la onzième place pour l'un et de la quatrième à la dix-septième place pour l'autre. À l'inverse, la catégorie « alimentation et épicerie », classée en huitième place en 2018 a bondi en troisième place. La catégorie reine des vêtements et articles de sport n'est cependant pas détrônée et progresse même significativement puisque 71% des acheteurs en ligne ont commandé ce type de produit, alors qu'ils étaient 63% en 2018.



Taux de citoyens wallons ayant acheté en ligne différentes catégories de biens et services (Population des acheteurs en ligne)

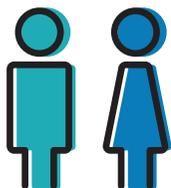


5. USAGES DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Il est assez remarquable que plus de la moitié des catégories sont nettement genrées. Les catégories qui y échappent sont les livres et magazines, les titres de transport, les réservations de vacances, les impressions de photos, les loteries et les tickets.

Par contre, les hommes sont nettement plus nombreux à acheter :

- > du matériel informatique (39% contre 16%);
- > des abonnements à des chaînes TV et vidéos (27%/18%);
- > des appareillages électroniques (26%/18%);
- > du matériel de bricolage (24%/15%);
- > de la musique (23%/15%);
- > des logiciels ou jeux informatiques (24%/10%);
- > des véhicules et accessoires (13%/4%);
- > des produits financiers (6%/4%);
- > des objets de collection (7%/3%);
- > des accès à des sites payants (3%/1%).



À l'inverse, les dames sont significativement plus acheteuses dans les catégories suivantes :

- > vêtements, chaussures et articles de sport (76% contre 63%);
- > alimentation et épicerie (31%/25%);
- > meubles, mobilier et jardin (24%/19%);
- > bijoux et accessoires (15%/12%).

Notons que quelques autres produits ont été cités en dehors des catégories pré-définies et en particulier la (para)pharmacie et les cosmétiques, pointés par 2% des acheteurs, ainsi que les jouets et l'électroménager.

Au niveau des classes d'âge, la situation est plus nuancée mais conforte aussi des clichés assez typiques en faisant des plus de 65 ans les meilleurs acheteurs de livres et revues ou encore de voyages. De même, les moins de 30 ans sont les plus grands consommateurs de musique en ligne et de bijoux. Plus largement, les 15 à 49 ans sont les meilleurs consommateurs d'abonnements vidéo, ainsi que de vêtements et articles de sport. C'est par contre dans la tranche 30-49 ans que l'on trouve les acheteurs principaux de logiciels informatiques, d'appareils électroniques, photo et vidéo et d'impression de photos ou encore de loteries et jeux. Enfin, les

50-65 ans ne se démarquent que dans la catégorie des tickets et spectacles.

Sans réelle surprise, les personnes qui ont un revenu confortable sont les plus grands acheteurs dans beaucoup de catégories. Ce sont cependant les personnes

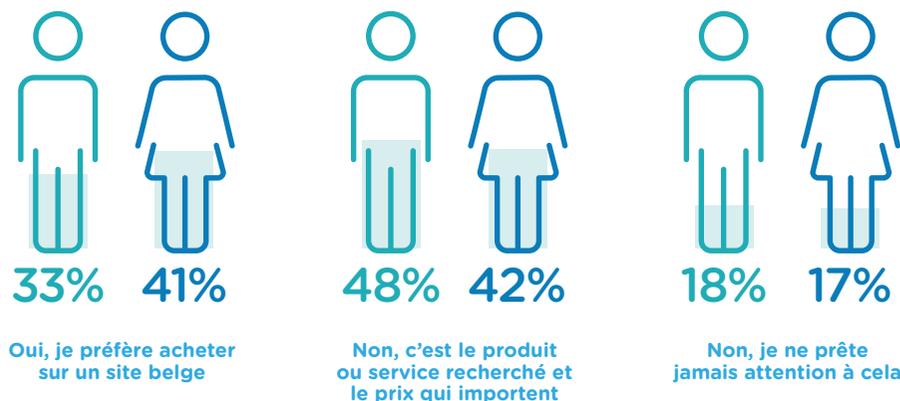
qui, au contraire, jugent leur niveau de vie très difficile, qui sont le plus acheteuses de véhicules et accessoires, ainsi que d'objets de collection et de hobbies.

Déterminants des achats en ligne

37% des acheteurs en ligne trouvent important de sélectionner des sites e-commerce belges plutôt qu'étrangers. Pour les autres, c'est essentiellement la qualité du produit et le prix qui guident la sélection du vendeur (45%) ou cette question ne les touche pas (18%). En Flandre, 33% des acheteurs trouvent important que la boutique en ligne soit d'origine belge.

Comme on va le voir, le genre induit une position assez différenciée entre hommes et femmes, ces dernières étant nettement plus nombreuses à faire jouer la préférence nationale. Celle-ci est aussi plus présente chez les acheteurs de plus de 50 ans, tandis que l'importance du prix est plus marquée chez les acheteurs aux revenus les plus faibles.

Taux de citoyens wallons ayant acheté en ligne marquant une préférence pour les sites e-commerce belges (Population des acheteurs en ligne)



5. USAGES DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE

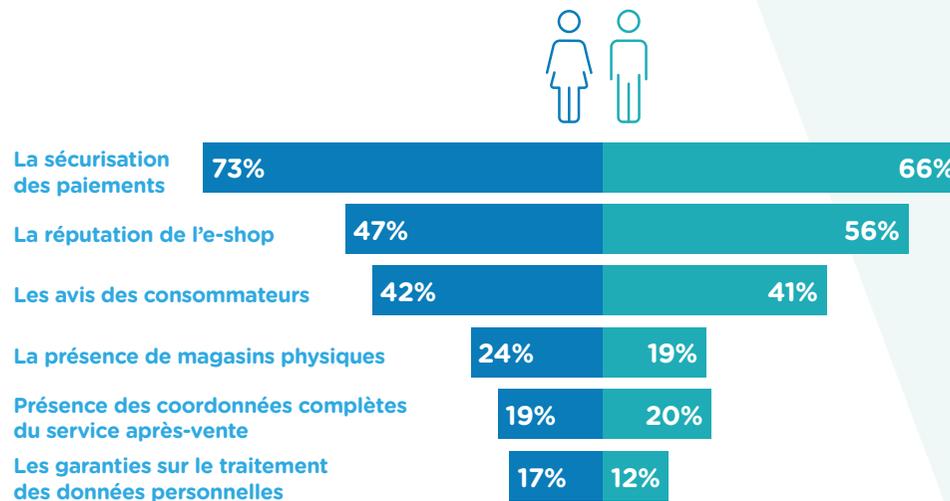
Plus globalement, bien d'autres facteurs interviennent dans le choix du site d'e-commerce sur lequel le consommateur va concrétiser son achat. Ces principaux facteurs sont similaires d'une année sur l'autre :

Facteurs déterminants pour accorder la confiance à un site de vente en ligne (Population des acheteurs en ligne)

	2019	2021
La sécurisation des paiements	76%	70%
La réputation de l'e-shop	55%	51%
Les avis des consommateurs	30%	41%
La présence de magasins physiques	16%	21%
La présence des coordonnées du service après-vente	21%	19%
Les garanties sur le traitement des demandes personnelles	30%	15%

Il est probable que l'imposition du RGPD soit à l'origine de la diminution d'attention relative aux données personnelles. De même, la généralisation des sites sécurisés (HTTPS) incite aussi moins à se préoccuper de cette problématique de sécurité. À l'inverse, les avis des consommateurs sont de plus en plus déterminants et ceci pour les deux genres. Par contre, plusieurs autres critères dénotent une importance différenciée selon les genres comme l'illustre le graphique qui suit :

Facteurs déterminants pour accorder confiance à un site de vente en ligne (Population des acheteurs en ligne)



Moyens de paiement préférés pour l'e-commerce (Population des acheteurs en ligne)

	2019	2021
Carte de débit (Bancontact)	33%	48%
Carte de crédit (Visa, MasterCard)	57%	46%
Apple Pay, Google Pay, Paypal	19%	24%
Virement bancaire ou facture	11%	11%
Paiement à la livraison	5%	5%

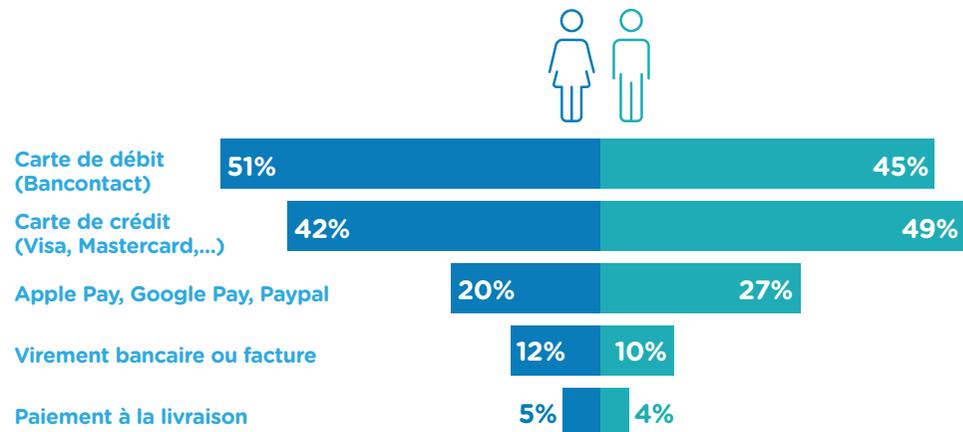
Chez les 15 à 29 ans, c'est la réputation et les avis clients qui sont les plus déterminants pour la conversion, tandis que les autres critères séduisent davantage leurs aînés.

La carte de débit a, cette année, supplanté la carte de crédit comme moyen de paiement préféré des Wallons. Les solutions de paiement pleinement électroniques initiées par Paypal et aujourd'hui concurrencées par Apple Pay et Google Pay enregistrent aussi une progression significative.

5. USAGES DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Ici aussi, le choix des canaux de paiement est loin d'être neutre selon le genre.

Moyens de paiement préférés pour le e-commerce (Population des acheteurs en ligne)



La carte de crédit reste cependant préférée des plus de 50 ans, alors que les plus jeunes adoptent plus massivement la carte de débit. Quant aux moins de 30 ans, ils sont les champions des canaux de paiement numériques.

Enfin, concernant les moyens de livraison, l'effet COVID a aussi joué pour accentuer la livraison à domicile en réduisant celles en points de relais et sur le lieu de travail.

Modes de livraison préférés pour l'e-commerce (Population des acheteurs en ligne)

	2019	2021
Réception du colis au domicile	74%	79%
Dépôt du colis en points relais	20%	16%
Réception du colis au travail	4%	2%
Enlèvement dans un point de vente physique	1%	2%
Autres modes de livraison	1%	1%

Le smartphone, caddie du futur

La place du smartphone dans l'e-commerce et plus largement dans les transactions financières s'est très nettement accrue cette année, au point d'en faire le

canal privilégié pour certaines catégories de la population et en particulier les jeunes et les femmes.

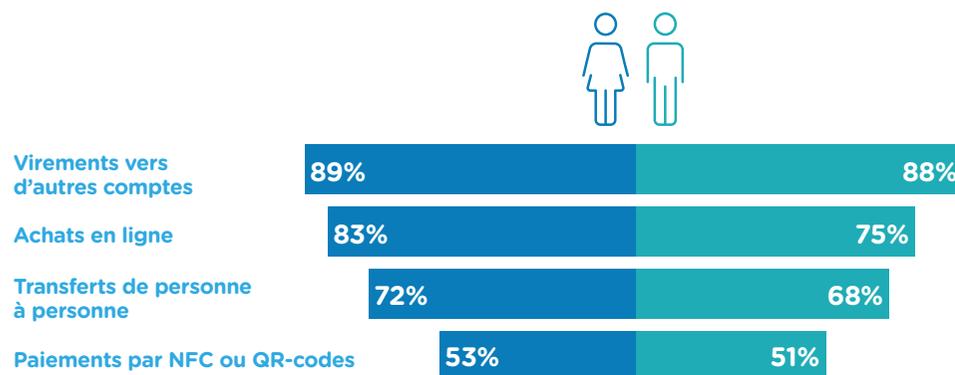
Taux d'acheteurs en ligne ayant réalisé des transactions avec le smartphone (Population des acheteurs en ligne)

	2019	2021	Progression relative
Virements vers d'autres comptes	43%	64%	+49%
Achats en ligne	58%	71%	+22%
Transferts d'argent entre personnes	45%	56%	+24%
Paiements par NFC ou QR-codes	25%	42%	+68%

Toutes ces transactions sont (très) significativement plus fréquentes chez les moins de 50 ans et plus particulièrement dans la tranche 30 à 50 ans.

De même, le graphique suivant montre que ce sont les femmes qui supplantent les hommes dans tous ces usages du smartphone.

Taux de citoyens wallons ayant réalisé des transactions sur smartphone (Population des acheteurs en ligne)



Ces constats démontrent à eux seuls l'intérêt majeur pour les e-commerçants de soigner l'accès de leur boutique via les canaux mobiles.

La Covid, accélérateur de l'e-commerce?

Tous les Wallons ont été invités à indiquer dans quelle mesure les confinements les ont poussés à modifier leur comportement en matière d'e-commerce. Il en ressort que :

- > 5% ont commandé pour la première fois en ligne ;
- > 22% ont significativement augmenté leurs achats en ligne ;
- > 17% ont élargi la gamme des produits achetés en ligne ;
- > 36% n'ont pas changé leurs habitudes d'achats en ligne ;
- > 31% n'ont pas utilisé le commerce en ligne.

En ce qui concerne l'augmentation en volume ou en diversité, elle se marque nettement plus dans les classes d'âge inférieures à 45 ans. Comme cela a été montré en début de chapitre, l'effet de la crise COVID reste modéré sur l'adoption de l'e-commerce en forçant un peu la croissance naturelle mais sans que l'on puisse y déceler un véritable bond en avant, en termes de nombre d'utilisateurs à tout le moins. Cette observation est en concordance avec, par exemple, la récente étude de BeCommerce (citée par la RTBF¹) qui montre que les consommateurs belges ont dépensé 10,26 milliards d'euros en ligne au cours de l'année 2020 contre 11,46 milliards en 2019, soit 10% de moins, et ce bien que le nombre d'acheteurs ait augmenté.

À peu de choses près, un tiers de la population n'a donc pas utilisé le commerce en ligne, un second tiers l'a utilisé comme à l'accoutumée, tandis que le troisième tiers l'a soit découvert, soit à sensiblement fait progresser le volume ou la diversité de ses achats.

Pour ce qui concerne les nouveaux acheteurs, il s'agit principalement d'acheteuses (7%) et bien moins d'acheteurs (3%). Les autres comportements sont par contre similaires sur les deux genres.

Accessoirement, il a été demandé aux citoyens si la crise COVID les avait aussi incités à privilégier plus souvent l'achat de produits locaux et 55% d'entre eux ont répondu affirmativement, cette option étant très claire pour 31% (principalement chez les femmes), et plus modérée pour 24%, cette fois plus majoritairement chez les hommes.

1. https://www.rtbef.be/info/economie/detail_e-commerce-en-belgique-plus-d-achats-plus-d-acheteurs-mais-des-montants-depenses-inferieurs-en-2020?id=10721965

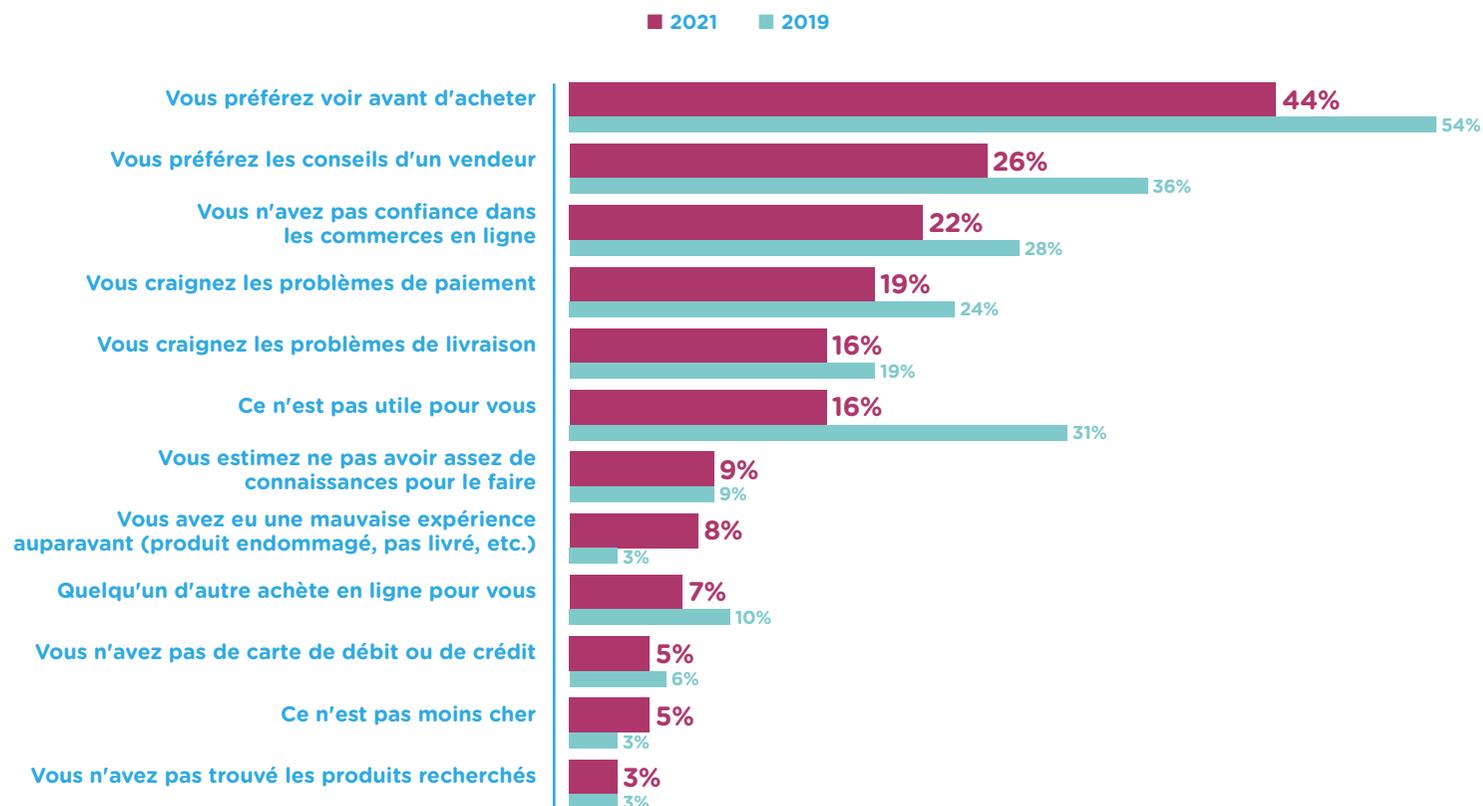
Obstacles à l'e-commerce

Bien que l'e-commerce progresse résolument et qu'il a été encouragé par les circonstances cette année, 31% des citoyens, soit 27% des internautes, n'ont pas réalisé d'achats en ligne en 2020.

Comme on le verra ci-après, les obstacles à l'e-commerce restent largement les mêmes qu'en 2019 mais les principaux d'entre eux ont significativement décliné. Un seul, mais assez faible, semble avoir augmenté : le poids des expériences décevantes antérieures. Certes, ces expériences décevantes sont d'autant plus probables que l'e-commerce est plus souvent mis en œuvre mais ce motif rappelle aussi, qu'en e-commerce plus qu'ailleurs, l'absence de relation humaine peut rendre plus pénalisante toute pratique malheureuse, telle qu'un envoi retardé ou perdu, une erreur d'article, etc.

On note aussi que le taux des non-acheteurs qui considèrent l'e-commerce comme inutile a été divisé par deux, la crise sanitaire ayant largement démontré son intérêt.

Obstacles à l'e-commerce perçus par les citoyens n'ayant pas acheté en ligne dans l'année



Ces différents obstacles sont assez homogènes sur l'ensemble de la population mais les réponses reçues montrent que deux fois plus de femmes que d'hommes ont invoqué les expériences décevantes, tandis que la crainte des problèmes de paiement est surtout le fait des plus âgés.



6. COMPÉTENCE ET MATURITÉ NUMÉRIQUES



Le précédent baromètre avait introduit un nouveau champ d'investigation et d'analyse en tentant d'évaluer, le niveau de compétence des Wallons dans la manipulation et la compréhension des outils numériques. Cela avait permis de combiner la compétence et les usages effectifs en un nouvel indicateur désigné sous le terme de "maturité numérique". Deux ans plus tard, nous allons voir que, à l'instar des usages qui ont été profondément influencés par la crise sanitaire, la compétence et la maturité numériques ont également évolué et se sont renforcées.

(Sentiment de) compétence numérique



Globalement, le bloc de questions évaluant la compétence numérique des répondants a été repris et maintenu au tout début du questionnaire de façon à recevoir ces éléments sans les influencer par les nombreuses questions suivantes traitant des usages effectifs. Treize des quinze questions ont été reprises à l'identique ou presque et ont été posées dans le même ordre. Deux questions ont toutefois été remplacées par de nouvelles qui s'intéressent au même domaine mais sont plus proches des pratiques actuelles et surtout sont moins ambiguës pour les répondants. Ainsi, les items « Décider avec 8 à 10 personnes d'une date de réunion » et « Créer un mot de passe sécurisé » n'avaient manifestement pas toujours été bien compris des répondants et la portée de ces actions en termes de

compétence numérique mobilisée s'était révélée moins claire que pour les autres questions. Le questionnaire 2021 comprenait dès lors les actions nouvelles suivantes:

- > Organiser une réunion à distance en visioconférence
- > Identifier rapidement un courriel malveillant ou des données frauduleuses.



Ces deux nouveaux items visent à tester, d'une part, la capacité à organiser une communication numérique et, d'autre part, à organiser sa propre cybersécurité. Bien sûr, le niveau de compétence est un peu relevé de part et d'autre et les résultats montrent sans équivoque que les niveaux atteints pour ces deux items sont plus faibles. Dans l'ensemble toutefois, les quinze actions évaluées se veulent une sélection équilibrée et assez large des compétences numériques telles qu'elles ont été répertoriées dans le cadre européen DigComp 2.1¹.

Pour mémoire, pour chacune des tâches proposées, le répondant avait la faculté de choisir entre les quatre réponses:

- > Vous êtes un expert
- > Vous avez de bonnes connaissances
- > Vous vous débrouillez sans plus
- > Vous ne savez pas le faire.

1. <https://op.europa.eu/fr/publication-detail/-/publication/3c5e7879-308f-11e7-9412-01aa75ed71a1>

6. COMPÉTENCE ET MATURITÉ NUMÉRIQUES

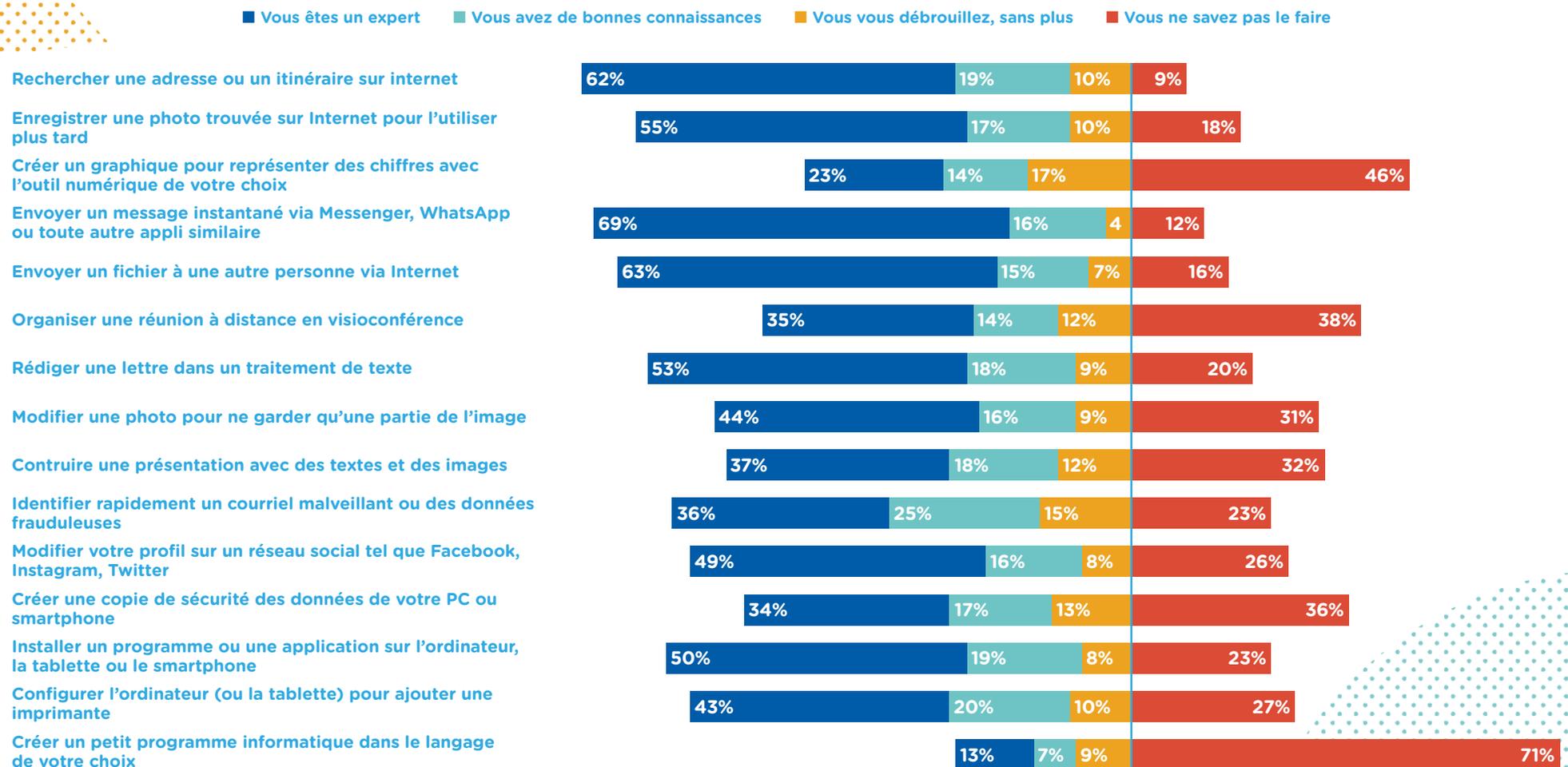
Il s'agit donc bien d'une estimation par le répondant lui-même de sa capacité à effectuer les tâches proposées et non d'une mise en situation qui permettrait

de vérifier effectivement si la personne sait réaliser la tâche et si cette exécution est rapide et précise. Aussi, **l'enquête mesure le sentiment de compétence des**

personnes, à défaut de pouvoir évaluer leurs compétences effectives. Les analyses menées en 2019 et confirmées cette année montrent qu'il y a une réelle

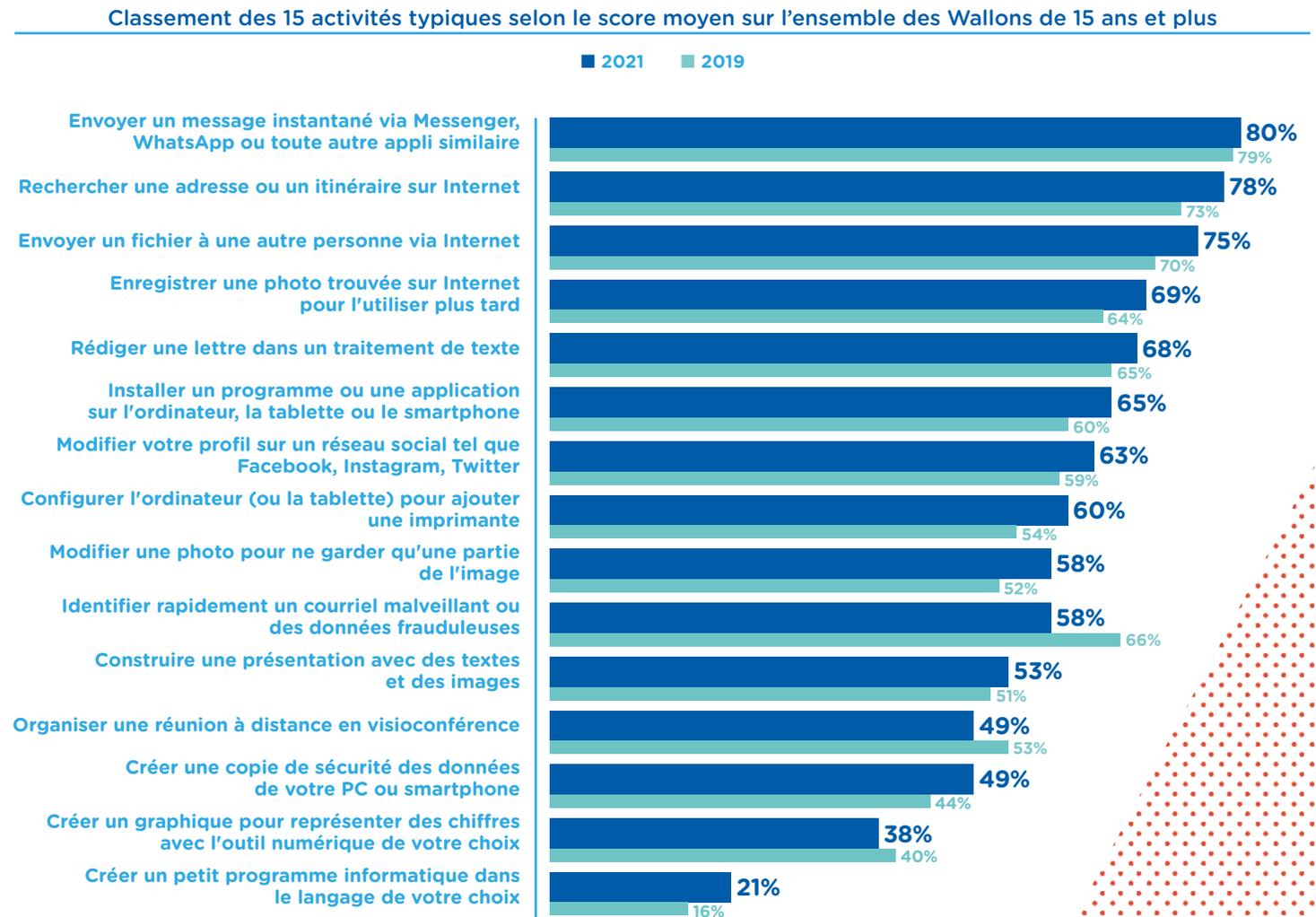
cohérence générale entre les niveaux de compétences revendiqués et les usages observés. Le résultat global de cette évaluation est illustré ci-dessous.

Sentiment de compétence numérique de l'ensemble des Wallons pour 15 activités numériques typiques



À l'instar des observations de 2019, on remarque que de nombreuses compétences sont maîtrisées avec plus ou moins d'aisance par une large part de la population. Quelques tâches posent toutefois problème à beaucoup de citoyens avec, bien sûr, la programmation informatique mais aussi la production de graphiques. Pour cette dernière, l'intitulé a été complété cette année par "avec l'outil numérique de votre choix" qui était implicite en 2019 mais pourrait avoir renforcé l'impression de difficulté de la tâche. La nouvelle tâche "Organiser une réunion à distance en visioconférence" est aussi perçue comme impossible par 38% de la population alors que la crise sanitaire a largement popularisé ce mode de communication.

Pour permettre une analyse plus aisée des résultats et mesurer les évolutions sur deux ans, un score a été calculé pour chaque tâche en recodant les quatre réponses avec les valeurs, 100, 66, 33 et 0, selon que la personne va de "experte" à "incapable de réaliser la tâche". Le score moyen est ainsi une valeur sur 100 facile à appréhender et un score global moyen peut aussi être calculé. Le graphique qui suit illustre les évolutions.



Il apparaît immédiatement que les résultats 2021 sont pour l'essentiel voisins mais un peu supérieurs à ceux de 2019 et que le classement n'est pas bousculé à

l'exception des deux tâches modifiées. Au total, et malgré ces deux changements, le score global arrondi à l'unité progresse de 56 à 59 et traduit un relèvement

manifeste du sentiment de compétence numérique et, il faut l'espérer, un relèvement effectif des compétences numériques des Wallons.

6. COMPÉTENCE ET MATURITÉ NUMÉRIQUES

Il est tentant de chercher dans les contraintes imposées par les confinements l'une des causes de ces évolutions positives du sentiment de compétence numérique. En effet, de nombreuses personnes n'ont eu d'autre choix que de faire appel aux outils numériques, tant pour télétravailler que pour commander des produits via l'e-commerce ou simplement pour garder un contact visuel avec des proches. Le temps disponible chez soi et la multiplication des tutoriels de toutes sortes ont aussi été l'occasion pour de nombreux internautes de se familiariser avec de nouveaux outils ou simplement de chercher une solution à des problèmes qui se sont imposés à eux.

Les tableaux qui suivent donnent les scores particuliers pour chaque activité évaluée selon les catégorisations habituelles de profil du répondant avec à chaque fois l'évaluation notée par rapport à 2019. L'ordre des items est celui du questionnaire.

De façon globale, ce sont surtout les compétences liées à la gestion des images et à la configuration des systèmes qui ont progressé le plus significativement comme une réponse à la nécessité imposée par les confinements de garder un contact visuel et de se débrouiller plus personnellement avec les impératifs techniques de son équipement.

Scores moyens 2021 par genre et évolution par rapport à 2019 sur l'ensemble des Wallons de 15 ans et plus

Genre:	Hommes	Femmes	Moyenne
Rechercher une adresse ou un itinéraire sur Internet	79 (+1,2)	77 (+7,7)	78 (+4,6)
Enregistrer une photo trouvée sur Internet pour l'utiliser plus tard	71 (+1,9)	69 (+9,5)	69 (+5,8)
Créer un graphique pour représenter des chiffres avec l'outil numérique de votre choix	43 (-4,8)	33 (+1,3)	38 (-1,7)
Envoyer un message instantané via Messenger, WhatsApp ou tout autre appli similaire	79 (-2,8)	81 (+3,1)	80 (+0,9)
Envoyer un fichier à une autre personne via Internet	77 (+1,8)	72 (+6,8)	75 (+4,4)
Organiser une réunion à distance en visioconférence	51	47	49
Rédiger une lettre dans un traitement de texte	69 (-0,2)	67 (+6,4)	68 (+3,2)
Modifier une photo pour ne garder qu'une partie de l'image	60 (+5,2)	55 (+6,1)	58 (+5,7)
Construire une présentation avec des textes et des images	55 (+0,9)	52 (+4,5)	53 (+2,8)
Identifier rapidement un courriel malveillant ou des données frauduleuses	61	56	58
Modifier votre profil sur un réseau social tel que Facebook, Instagram, Twitter	64 (+2,7)	62 (+5,7)	63 (+4,2)
Créer une copie de sécurité des données de votre PC ou smartphone	57 (+5,5)	42 (+4,9)	49 (+5,2)
Installer un programme ou une application sur l'ordinateur, la tablette ou le smartphone	70 (+4,1)	61 (+6,7)	65 (+5,4)
Configurer l'ordinateur (ou la tablette) pour ajouter une imprimante	66 (+2,8)	54 (+8,6)	60 (+5,8)
Créer un petit programme informatique dans le langage de votre choix	25 (+3,8)	17 (+6,1)	21 (+5,0)
Total	62 (+0,3)	56 (+4,7)	59 (+2,6)

L'analyse selon le genre est particulièrement instructive. En effet, les différences significatives de sentiment de compétence restent les mêmes qu'en 2019 avec un niveau clairement plus élevé chez les hommes pour les tâches plus techniques: "Créer un graphique représentant des chiffres", "Créer une copie de sécurité des données", "Configurer l'ordinateur" et "Créer un programme". A l'inverse, les femmes se sentent significativement plus compétentes pour l'utilisation des messageries instantanées.

Les cases vertes du tableau soulignent les progressions importantes qui sont beaucoup plus nombreuses du côté féminin que masculin. L'essentiel de l'évolution positive est donc le fait des femmes, alors que la progression des hommes est presque toujours plus faible. Les nécessités imposées par le confinement mais aussi la progression des usages des smartphones, dont on a vu l'appropriation importante par les femmes, en sont des causes très plausibles.

L'analyse selon les classes d'âge montre, comme en 2019, une forte dégringolade des compétences entre les jeunes de 15 à 19 ans (77) et les plus âgés (26) mais, plus encore, **il apparaît que ce sont les plus jeunes qui ont progressé le plus significativement, alors que chez les aînés la situation aurait même légèrement régressé** ou, à tout le moins, serait restée pratiquement stationnaire, si l'on exclut les deux tâches reformulées cette année.

Scores moyens 2021 par âge et évolution par rapport à 2019 sur l'ensemble des Wallons de 15 ans et plus

Classes d'âge :	15 à 29 ans	30 à 44 ans	45 à 59 ans	60 à 69 ans	70 ans et +
Rechercher une adresse ou un itinéraire sur Internet	93 (+6,0)	88 (+2,2)	79 (+3,7)	69 (+2,6)	45 (+3,7)
Enregistrer une photo trouvée sur Internet pour l'utiliser plus tard	91 (+6,9)	85 (+6,3)	70 (+5,4)	55 (+2,9)	28 (+0,0)
Créer un graphique pour représenter des chiffres avec l'outil numérique de votre choix	56 (-5,9)	45 (-5,6)	37 (-1,3)	27 (-9,4)	12 (-4,4)
Envoyer un message instantané via Messenger, WhatsApp ou tout autre appli similaire	96 (+4,6)	92 (-1,3)	84 (+1,8)	71 (-4,3)	41 (-3,5)
Envoyer un fichier à une autre personne via Internet	94 (+7,8)	87 (+1,2)	76 (+4,6)	64 (+2,4)	35 (-0,6)
Organiser une réunion à distance en visioconférence	68	64	47	31	16
Rédiger une lettre dans un traitement de texte	82 (+2,0)	83 (+4,8)	65 (+0,5)	57 (-1,0)	39 (+5,5)
Modifier une photo pour ne garder qu'une partie de l'image	78 (+5,1)	73 (+5,5)	57 (+5,1)	40 (+3,0)	21 (+3,3)
Construire une présentation avec des textes et des images	76 (+4,1)	70 (+5,5)	49 (+0,5)	34 (-6,3)	20 (+2,5)
Identifier rapidement un courriel malveillant ou des données frauduleuses	72	69	59	47	30
Modifier votre profil sur un réseau social tel que Facebook, Instagram, Twitter	89 (+7,0)	82 (+7,6)	58 (-0,9)	44 (-0,4)	20 (+0,5)
Créer une copie de sécurité des données de votre PC ou smartphone	70 (-15,1)	62 (+7,0)	45 (-0,2)	37 (-2,1)	20 (-0,4)
Installer un programme ou une application sur l'ordinateur, la tablette ou le smartphone	88 (-9,7)	79 (+2,9)	66 (+5,1)	48 (+1,1)	26 (+1,1)
Configurer l'ordinateur (ou la tablette) pour ajouter une imprimante	76 (+10,0)	75 (+7,0)	60 (+3,3)	45 (-0,3)	26 (+2,2)
Créer un petit programme informatique dans le langage de votre choix	28 (+8,1)	27 (+9,3)	19 (+4,5)	13 (-1,0)	9 (-1,0)
Total	77 (+5,5)	72 (+2,6)	58 (+1,1)	45 (-2,5)	26 (-0,2)

6. COMPÉTENCE ET MATURITÉ NUMÉRIQUES



Ces progressions des classes 15 à 29 ans et 30 à 44 ans s'observent sur presque toutes les compétences. Des régressions semblent toutefois ternir le tableau dans les tâches plus bureautiques telles que la création de graphiques qui ne progresse qu'avant 30 ans ou la construction de présentations avec textes et images.

L'analyse en relation avec le niveau d'études des personnes concernées montre quant à elle que les progressions sont surtout le fait des citoyens n'ayant pas fait d'études supérieures mais s'étant limité au niveau secondaire, voire parfois primaire.

Scores moyens 2021 par niveau d'éducation et évolution par rapport à 2019 sur l'ensemble des Wallons de 15 ans et plus

Niveau d'éducation:	Supérieur ou universitaire	Secondaire supérieur	Secondaire inférieur	Primaire ou sans diplôme
Rechercher une adresse ou un itinéraire sur Internet	84 (+1,3)	78 (+6,9)	75 (+2,1)	70 (+7,8)
Enregistrer une photo trouvée sur Internet pour l'utiliser plus tard	76 (+2,2)	69 (+7,8)	66 (+5,3)	62 (+7,6)
Créer un graphique pour représenter des chiffres avec l'outil numérique de votre choix	49 (-5,7)	38 (+2,8)	26 (-8,6)	32 (+4,2)
Envoyer un message instantané via Messenger, WhatsApp ou tout autre appli similaire	84 (-2,8)	80 (+2,5)	81 (+1,2)	72 (+2,8)
Envoyer un fichier à une autre personne via Internet	82 (+2,1)	74 (+6,6)	73 (+4,3)	62 (+2,2)
Organiser une réunion à distance en visioconférence	58	48	42	39
Rédiger une lettre dans un traitement de texte	81 (+1,9)	68 (+5,1)	63 (+3,6)	49 (-2,2)
Modifier une photo pour ne garder qu'une partie de l'image	64 (+4,6)	59 (+11,9)	53 (+0,7)	48 (-0,5)
Construire une présentation avec des textes et des images	64 (+1,9)	53 (+7,5)	49 (+0,9)	39 (-5,3)
Identifier rapidement un courriel malveillant ou des données frauduleuses	67	59	50	52
Modifier votre profil sur un réseau social tel que Facebook, Instagram, Twitter	65 (+1,5)	64 (+7,2)	64 (+4,4)	53 (+1,2)
Créer une copie de sécurité des données de votre PC ou smartphone	58 (+4,8)	49 (+7,1)	45 (+5,3)	40 (+0,2)
Installer un programme ou une application sur l'ordinateur, la tablette ou le smartphone	70 (+2,1)	64 (+7,0)	63 (+3,9)	59 (+9,5)
Configurer l'ordinateur (ou la tablette) pour ajouter une imprimante	64 (-0,3)	62 (+10,7)	57 (+5,2)	46 (+4,9)
Créer un petit programme informatique dans le langage de votre choix	24 (+1,2)	22 (+7,9)	16 (+4,1)	16 (+5,8)
Total	66 (+0,2)	59 (+5,4)	55 (+0,6)	49 (+2,1)

6. COMPÉTENCE ET MATURITÉ NUMÉRIQUES

Le tableau dressé selon le niveau de vie perçu par la personne apporte peu d'informations claires, mais on note que la progression des compétences a été plus marquée lorsque le revenu est confortable et va en diminuant avec l'affaiblissement de ces revenus.

Scores moyens 2021 par niveau de vie et évolution par rapport à 2019 sur l'ensemble des Wallons de 15 ans et plus

Niveau de vie:	Confortable	Moyen	Difficile	Très difficile
Rechercher une adresse ou un itinéraire sur Internet	83 (+4,8)	77 (+3,9)	72 (+1,2)	75 (+8,2)
Enregistrer une photo trouvée sur Internet pour l'utiliser plus tard	76 (+3,7)	69 (+5,3)	62 (+3,6)	64 (+9,4)
Créer un graphique pour représenter des chiffres avec l'outil numérique de votre choix	50 (-1,3)	35 (-4,8)	30 (+0,2)	23 (-9,4)
Envoyer un message instantané via Messenger, WhatsApp ou tout autre appli similaire	83 (-0,4)	79 (+1,0)	80 (-0,1)	80 (+5,6)
Envoyer un fichier à une autre personne via Internet	80 (+2,9)	75 (+4,9)	66 (+0,6)	67 (+3,9)
Organiser une réunion à distance en visioconférence	61	46	39	39
Rédiger une lettre dans un traitement de texte	76 (+2,5)	67 (+2,7)	62 (+3,1)	54 (-6,4)
Modifier une photo pour ne garder qu'une partie de l'image	65 (+3,2)	57 (+5,6)	51 (+5,9)	42 (-3,5)
Construire une présentation avec des textes et des images	65 (+1,9)	50 (+0,0)	47 (+5,7)	41 (-4,0)
Identifier rapidement un courriel malveillant ou des données frauduleuses	67	56	50	53
Modifier votre profil sur un réseau social tel que Facebook, Instagram, Twitter	66 (+1,4)	63 (+5,1)	58 (+1,9)	65 (+9,7)
Créer une copie de sécurité des données de votre PC ou smartphone	60 (+7,0)	46 (+4,2)	42 (+1,5)	42 (+2,1)
Installer un programme ou une application sur l'ordinateur, la tablette ou le smartphone	74 (+6,1)	63 (+4,5)	58 (+2,6)	61 (+5,1)
Configurer l'ordinateur (ou la tablette) pour ajouter une imprimante	66 (+4,2)	58 (+5,4)	58 (+7,6)	43 (-5,2)
Créer un petit programme informatique dans le langage de votre choix	29 (+7,3)	18 (+3,6)	15 (+3,6)	13 (-2,0)
Total	67 (+2,6)	57 (+1,7)	53 (+1,0)	51 (-0,3)



6. COMPÉTENCE ET MATURITÉ NUMÉRIQUES

Ces différents constats se conjuguent dans le tableau des catégories socioprofessionnelles qui montre à nouveau que ce sont les étudiants qui détiennent, en moyenne, le plus haut niveau de compétences numériques (77), suivi d'abord par les employés des secteurs privés et publics (73), puis à quelque distance par les entrepreneurs (67) (principalement des indépendants), les ouvriers (66) et aussi par les chômeurs (65) puis enfin, assez loin derrière, par les personnes inactives (40), c'est-à-dire principalement les retraités mais aussi les personnes sans activité professionnelle.

Ici aussi, il est tentant de chercher dans les contraintes des confinements des causes possibles de ces évolutions qui ont obligé travailleurs et étudiants à renforcer leurs usages du numérique et donc à faire progresser leurs compétences, tandis que les inactifs l'ont moins été, hormis pour les tâches liées à la communication et à la maintenance de leurs équipements.

Scores moyens 2021 par CSP et évolution par rapport à 2019 sur l'ensemble des Wallons de 15 ans et plus

Catégorie socioprofessionnelle:	Ouvriers	Employés	Entrepreneurs	Chômeurs	Étudiants	Inactifs
Rechercher une adresse ou un itinéraire sur Internet	84 (+10,4)	91 (+5,0)	85 (+7,0)	85 (-4,7)	92 (+3,9)	61 (+3,3)
Enregistrer une photo trouvée sur Internet pour l'utiliser plus tard	79 (+17,3)	83 (+1,9)	84 (+14,6)	81 (+0,7)	91 (+4,2)	48 (+4,5)
Créer un graphique pour représenter des chiffres avec l'outil numérique de votre choix	38 (+2,7)	54 (-1,4)	48 (-4,4)	45 (+2,7)	52 (-3,6)	21 (-2,9)
Envoyer un message instantané via Messenger, WhatsApp ou tout autre appli similaire	90 (+5,0)	92 (+4,5)	88 (+3,7)	87 (-2,4)	96 (+1,7)	62 (-2,9)
Envoyer un fichier à une autre personne via Internet	83 (+13,0)	88 (+2,6)	84 (+7,6)	86 (-2,3)	94 (+6,9)	54 (+2,7)
Organiser une réunion à distance en visioconférence	56	68	55	48	74	25
Rédiger une lettre dans un traitement de texte	69 (+11,1)	85 (+4,7)	77 (+0,6)	70 (-14,0)	85 (+4,5)	50 (+1,7)
Modifier une photo pour ne garder qu'une partie de l'image	65 (+16,7)	71 (+5,2)	65 (+10,6)	55 (-18,9)	82 (+6,6)	38 (+4,3)
Construire une présentation avec des textes et des images	57 (+12,5)	69 (+1,5)	54 (-6,1)	58 (-10,5)	80 (+5,9)	33 (+2,7)
Identifier rapidement un courriel malveillant ou des données frauduleuses	63	73	68	58	66	43
Modifier votre profil sur un réseau social tel que Facebook, Instagram, Twitter	77 (+15,7)	76 (+5,1)	73 (+12,7)	77 (-4,7)	90 (+5,8)	39 (-0,1)
Créer une copie de sécurité des données de votre PC ou smartphone	63 (+23,4)	62 (+3,2)	58 (+4,9)	63 (+0,8)	63 (+12,1)	29 (-1,4)
Installer un programme ou une application sur l'ordinateur, la tablette ou le smartphone	77 (+17,1)	77 (+3,0)	72 (+6,3)	74 (-6,6)	87 (+7,3)	44 (+3,8)
Configurer l'ordinateur (ou la tablette) pour ajouter une imprimante	72 (+16,3)	74 (+3,2)	65 (+4,0)	68 (+0,6)	73 (+4,7)	40 (+5,0)
Créer un petit programme informatique dans le langage de votre choix	23 (+6,5)	28 (+4,0)	23 (+2,9)	26 (+14,1)	29 (+8,7)	11 (+3,2)
Total	66 (+11,0)	73 (+2,3)	67 (+3,7)	65 (-5,9)	77 (+4,3)	40 (+0,3)

Il faut aussi garder à l'esprit que les réponses des personnes interrogées traduisent non pas leurs compétences réelles mais la représentation qu'elles se font de ces compétences. Et ici aussi, les circonstances très particulières de l'année 2020 ont certainement conduit nombre de Wallons à tenter des usages jusque-là ignorés du numérique, à découvrir parfois que "Ce n'est pas si difficile", mais aussi à galérer un peu, voire beaucoup, pour se rendre maître de telle ou telle application hermétique ou récalcitrante. Bref, à développer à la fois des compétences mais aussi le sentiment de compétence.

84%

des répondants ont indiqué que leur score global calculé correspondait bien à leurs compétences réelles.

Les autres se répartissent pour moitié entre ceux qui pensent que le score calculé aurait dû être plus élevé et l'autre moitié qui l'aurait imaginé plus faible et ce dans les deux genres alors qu'en 2019 88% étaient satisfaits du score calculé avec un peu plus d'hommes qui l'auraient voulu plus élevé. Du reste, le niveau de satisfaction est pratiquement identique sur toutes les classes d'âge.

Par contre, le nombre de personnes qui se sentent sous-évaluées est un peu plus grand (10%) chez les personnes plus âgées, tandis qu'inversement 12% des jeunes auraient imaginé recevoir un score plus faible. Cette situation s'explique probablement d'abord par le caractère très simplifié du test pour lequel les plus âgés ont peut-être été défavorisés par une moins grande familiarité avec les termes techniques. De surcroît, ces derniers ont naturellement moins tendance à se considérer comme "expert" d'un domaine, alors que les plus jeunes rechignent plus souvent à se reconnaître peu compétents, voire incompetents.

Des compétences souvent insuffisantes

76%

des personnes actuellement occupées ou en recherche d'emploi considèrent que leurs compétences numériques sont suffisantes pour leur perspective de carrière.

C'est exactement le même chiffre que deux ans plus tôt. En fait, en 2019, 18% considéraient que ces compétences étaient insuffisantes et 6% ne savaient pas se prononcer, alors que cette année ils sont 20% à se dire insuffisamment préparés et 4% à être indécis.

Combinée à l'observation d'un sentiment de compétence en hausse, cette légère augmentation du nombre de personnes insatisfaites de leur niveau de compétence tend à suggérer une prise de conscience de la nécessité de maîtrise du numérique qui grandit plus vite que l'apprentissage des personnes.

Cette insuffisance de compétences est semblable selon le genre et l'âge mais légèrement supérieure chez les femmes (23%) et chez les travailleurs de plus de 50 ans (22%). Elle est nettement plus élevée dans le personnel ouvrier (25%) que chez les employés (18%), tandis qu'elle se situe à 13% chez les chômeurs. Notons enfin que 77% des étudiants de plus de 15 ans se considèrent suffisamment compétents, tandis que 15% affirment l'opinion inverse.



Une demande de formation accrue

35%

des Wallons souhaiteraient bénéficier de formations pour améliorer leur maîtrise du numérique.

C'est ici nettement plus que les 24% qui étaient demandeurs en 2019. Le taux des indécis n'a quant à lui pratiquement pas varié, passant de 6 à 7%. Il s'agit là d'un signal clair qui conforte l'impression initiée par la légère hausse de l'insatisfaction du niveau personnel de compétences numériques. Cette demande de formation est équitablement partagée par les deux genres mais est par contre nettement plus marquée chez les personnes de moins de 50 ans (jusqu'à 46% dans la classe 15-19 ans) et s'inverse ensuite pour ne plus représenter « que » 22% au-delà de 65 ans. Ce qui reste toutefois important puisqu'il s'agit d'un senior sur cinq.

En termes de catégorie socioprofessionnelle ce sont ... les étudiants qui sont les plus demandeurs (49%), suivis par les employés et les chômeurs (44%). Les indépendants et employeurs dépassent de peu la moyenne avec 39%, tandis que ce sont les ouvriers et surtout les inactifs, retraités ou non, qui ferment la marche avec tout de même 24% de demandeurs.



Pour ce qui est des étudiants, cette demande massive de formation au numérique semble devoir être rapprochée des observations faites par une récente enquête de la Caisse d'allocations familiales de l'UCM auprès de 4700 parents¹ et qui relevait des conséquences désastreuses du Covid sur la scolarité des ados : 64% ont ressenti une perte de motivation et 46% ont subi un décrochage scolaire lié à l'enseignement à distance. Une meilleure maîtrise des outils numériques aurait probablement conduit à réduire ces difficultés.

1. <https://www.camille.be/actualites/barometre-camille-les-jeunes-wallons-et-le-covid>

Maturité numérique globale

Indicateur du niveau d'usage du numérique

Les compétences numériques d'une personne, à considérer que l'on aurait cette information qui n'est ici qu'approchée via le sentiment de compétence, suffisent-elles à définir la relation de cette personne avec l'univers numérique ? Assurément non. Comme cela avait été fait en 2019, et en cohérence avec certaines recherches scientifiques dont celles de M. Ragnedda, M.L. Ruiu et F. Addeo des Universités de Newcastle et Salerno (2019), il convient d'associer ce sentiment de compétence avec un indicateur des usages effectifs de la personne.

Nous reprendrons donc le même indicateur que dans le baromètre précédent qui consistait à mesurer, sur base d'une liste de quarante usages fréquents dans la population, le nombre d'usages réellement

pratiqués par la personne considérée. À cette fin, soixante usages sont analysés dans l'enquête mais seulement les quarante ayant les plus hauts scores d'usage sont retenus ici. De cette manière, les usages très spécifiques à une catégorie de personne sont éliminés et n'interfèrent pas avec la mesure. Le tableau, cité en annexe à la fin du document, montre que la fréquence du plus rare de ces usages est passée de 11% à 15% en accord avec l'évolution globale des usages notée précédemment. On observe aussi que cinq usages devenus moins fréquents cette année, en particulier à cause de la crise sanitaire, ont été rejetés hors de l'indicateur et remplacés par d'autres qui ont progressé ou ont été ignorés en 2019.

Nombre d'usages distincts (sur une sélection de 40) par genre sur l'ensemble des Wallons de 15 ans et plus

	2019			2021		
	Hommes	Femmes	Tous	Hommes	Femmes	Tous
Nombre moyen d'usages	16,4	13,5	14,9	17,7	16,5	17,1
Écart-type	9,2	9,2	9,2	9,3	9,3	9,3
1 ^{er} quartile	11	7	9	11	10	10
Médiane	18	14	16	18	17	17
3 ^e quartile	24	21	23	25	24	24

Le nombre d'usages pratiqués par les citoyens a manifestement progressé en deux ans, passant de 14,9 à 17,1 et démontre une diversification des usages qui avait déjà été pressentie plus haut. Plus remarquable encore est l'évolution des usages par les femmes qui étaient nettement en retrait des hommes en 2019 et qui ont comblé les deux tiers de cet écart en 2021, en plein accord avec la progression du sentiment de compétence déjà noté et l'évolution des usages sur smartphone, souvent aussi plus féminins. Enfin, le rapprochement de la moyenne et de la médiane montre que la distribution des niveaux d'usages est cette année plus équilibrée, alors qu'en 2019 elle était fort impactée par un plus grand nombre de citoyens ne faisant aucun usage du numérique. Ce taux était de 11% en 2019 et n'est plus que de 5,5% cette année.

Au niveau des classes d'âge, le niveau se situe entre vingt et vingt-deux usages sur les quarante proposés entre 15 et 49 ans puis décroît alors progressivement, mais ne chute réellement qu'à partir de 75 ans; situation déjà observée en 2019 mais avec des niveaux un peu inférieurs.

Malgré cette progression globale, il faut être attentif au fait que 5,5% de la population ne renseigne aucun de ces 40 usages et que 5,1% n'en signalent que moins de 5. Près de 11% de la population de 15 ans et plus n'utilise pas ou presque pas le numérique.

Ces taux sont en amélioration par rapport à 2019 où l'on relevait 11% de citoyens avec aucun usage du numérique et 7,4% qui n'en renseignaient que 1 à 4.

Indicateur de maturité numérique

En combinant à parts égales le sentiment de compétence numérique avec le niveau d'usage, calculé lui aussi sur cent, on obtient un indicateur de maturité numérique comparable à celui de 2019.

La moyenne de l'indicateur de maturité numérique progresse comme on

Les non-utilisateurs absolus ne se rencontrent pratiquement qu'après 50 ans voir, pour l'essentiel, après 65 ans. Par contre, pour les quasi non-utilisateurs, 9 sur dix ont aussi plus de 50 ans mais

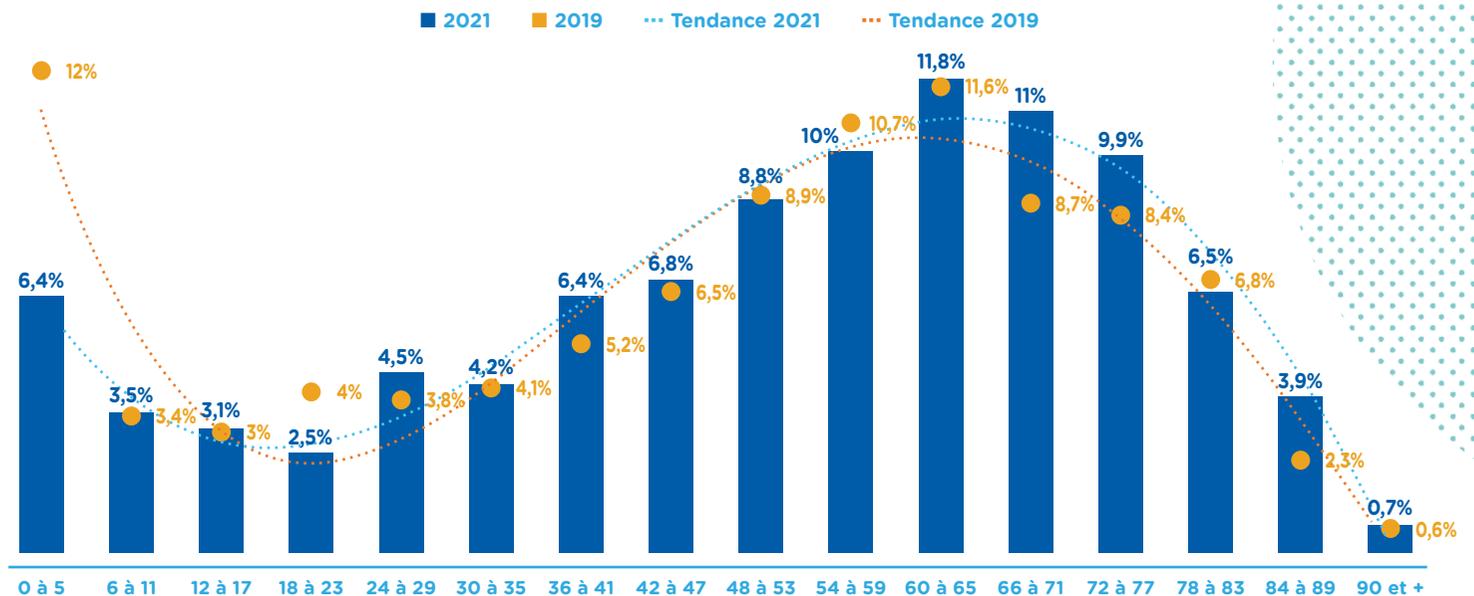
pouvait s'y attendre de 46,9 à 50,8. Cette valeur s'est ici aussi rapprochée de la médiane qui progresse de 54,2 à 56,4, ce qu'atteste aussi l'écart type qui se réduit de 25,9 à 23,8.

Le graphique montre en effet une division par deux de la population ayant

il s'en rencontre parfois dans les classes d'âges plus jeunes : 9% dans les 30-49 ans et 2% dans les 15-29 ans.

un score de maturité numérique situé entre zéro et cinq. Par ailleurs, la courbe d'ajustement polynomiale montre aussi une progression significative du nombre de personnes ayant une maturité numérique élevée, supérieure à soixante-six.

Distribution de l'indicateur de maturité numérique sur l'ensemble des Wallons de 15 ans et plus



6. COMPÉTENCE ET MATURITÉ NUMÉRIQUES

Pour mieux comprendre les évolutions, regroupons les résultats observés en 2019 et en 2021 en quatre classes avec des niveaux de maturité croissants.

Pour intégrer le fait que la maturité a globalement évolué de façon positive, mais aussi que les besoins en compétences numériques ont progressé en deux ans, il ne saurait être question de poser des bornes arbitraires et fixes pour ces classes. Aussi, vu que les moyennes se situent aux environs de 50 et les écarts

types aux alentours de 25, les classes de maturité ont été définies ainsi:

- > **Faible:** score inférieur à la moyenne moins un écart type
- > **Moyen inférieur:** score compris dans l'écart type sous la moyenne
- > **Moyen supérieur:** score compris dans l'écart type au-dessus de la moyenne
- > **Élevée:** score dépassant la moyenne augmentée d'un écart type

des femmes (-4,2%) et bien moins des hommes (-0,4%). A l'inverse, la réduction de la classe des maturités numériques élevées est deux fois plus marquée chez les citoyens masculins (-8,1%) que chez les citoyennes (-3,7%).

Partant de cette classification, il est intéressant de la confronter aux différentes variables de profils des citoyens.

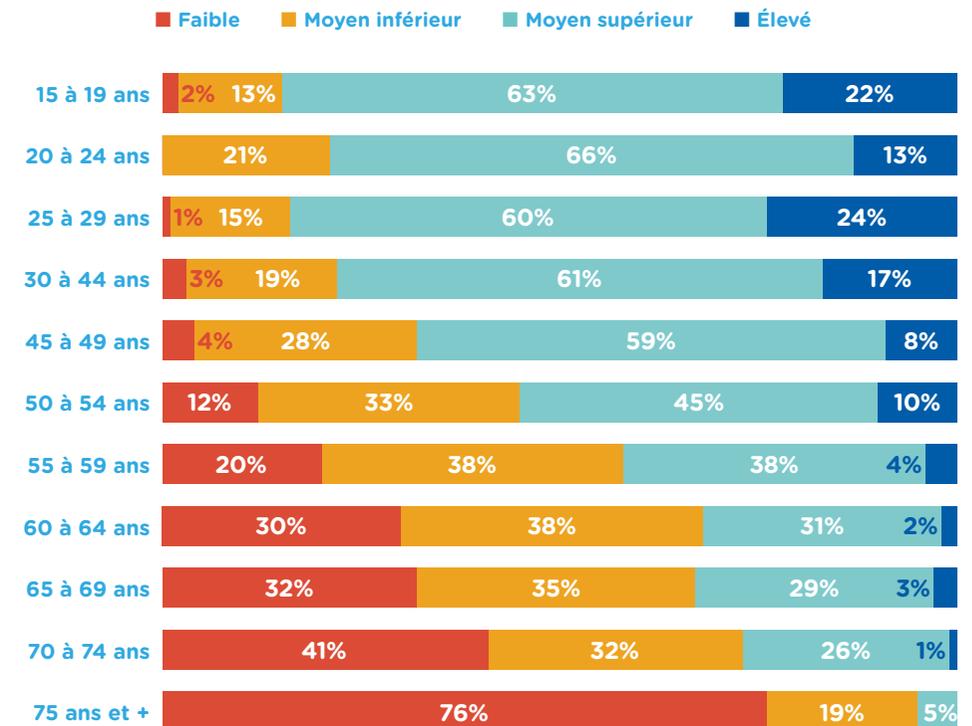
Le graphique qui suit illustre de façon très claire l'évolution de la maturité avec l'âge des personnes.

Parts de la population des Wallons de 15 ans et plus qui disposent de l'un des niveaux de maturité numérique définis via les scores moyens et leurs écarts-types en 2019 et 2021

Niveaux de maturité numérique	2019			2021		
	Hommes	Femmes	Tous	Hommes	Femmes	Tous
Élevé	21,5%	11,9%	16,0%	13,4%	8,2%	10,7%
Moyen supérieur	43,5%	41,1%	42,3%	47,5%	45,2%	46,3%
Moyen inférieur	19,2%	22,6%	21,1%	23,7%	26,4%	25,1%
Faible	15,8%	24,4%	20,6%	15,4%	20,2%	17,9%

Le tableau montre bien que les classes de maturité moyenne se sont renforcées en faisant diminuer la classe des plus faibles (-2,7%) mais aussi celle des plus forts (-5,3%). L'analyse par genre montre également que la réduction des plus faibles maturités numériques s'est principalement effectuée au bénéfice

Niveau de maturité numérique 2021 selon l'âge sur l'ensemble des Wallons de 15 ans et plus



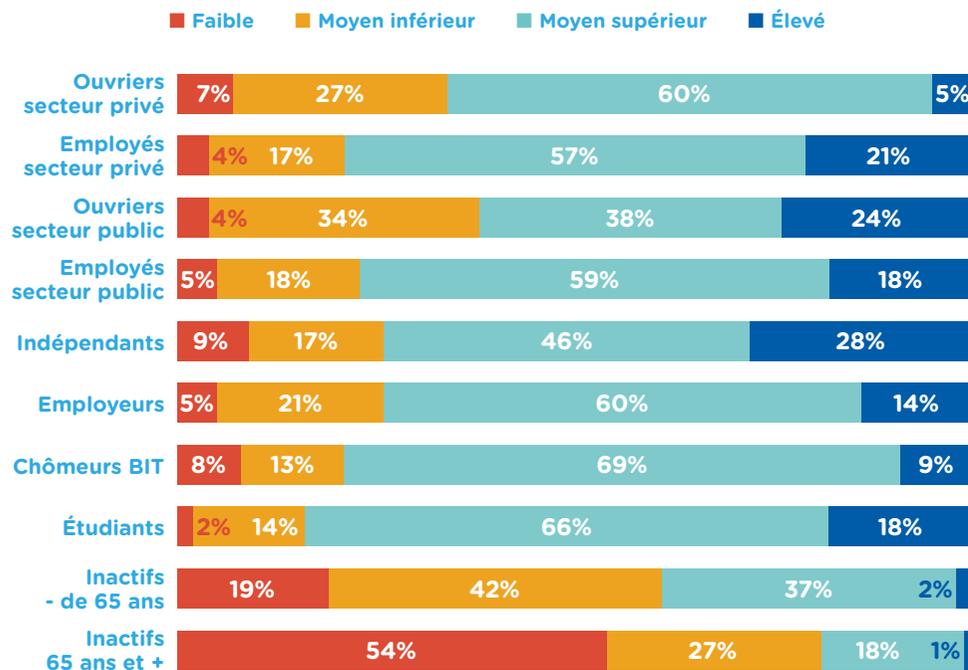
6. COMPÉTENCE ET MATURITÉ NUMÉRIQUES

L'analyse selon le niveau d'éducation montre évidemment que le taux de personnes à faible maturité numérique va décroissant avec le niveau de diplôme passant de 32% chez les personnes ayant au mieux le certificat d'études de base à 12% chez les personnes titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur ou universitaire. Également, ce même taux varie assez peu avec le niveau de vie perçu en étant un peu plus faible mais tout

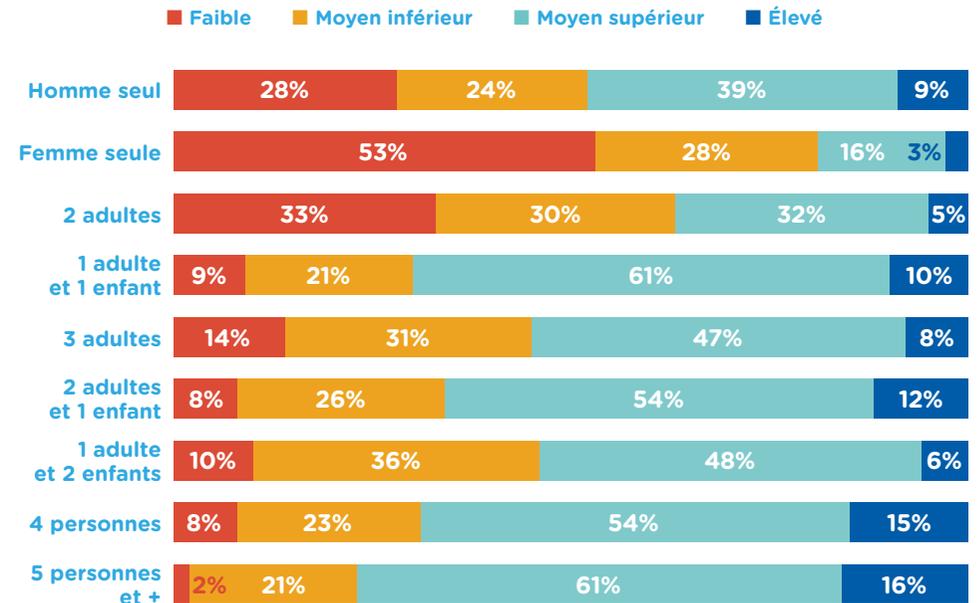
de même à 13% chez les personnes ayant un niveau de vie confortable puis variant de 19 à 21% pour les autres.

Les deux caractérisations plus discriminantes, hormis l'âge déjà cité, sont la catégorie socioprofessionnelle et le type de ménage auquel appartient la personne interrogée.

Niveau de maturité numérique selon la catégorie socioprofessionnelle sur l'ensemble des Wallons de 15 ans et plus



Niveau de maturité numérique selon l'appartenance à un type de ménage sur l'ensemble des Wallons de 15 ans et plus



On observe ici facilement que la présence d'un ou plusieurs enfants dans le ménage est un puissant levier de développement de la maturité numérique.

On notera aussi que même si l'on a noté à plusieurs reprises une belle progression des femmes dans les usages et la compétence numérique, les femmes vivant seules restent les plus fragiles vis-à-vis du numérique avec 53% d'entre-elles classées au niveau faible.

7. PASSIONNÉMENT NUMÉRIQUE OU PAS DU TOUT?



Sur la suggestion de l'Institut flamand IMEC, le questionnaire 2021 a été enrichi d'une batterie de 20 questions ayant pour but de compléter le portrait de l'appropriation du numérique en Wallonie en évaluant le ressenti des citoyens vis-à-vis de ces technologies : Sont-ils confiants ou méfiants par rapport au numérique ? Se sentent-ils mieux informés ou sont-ils préoccupés par les « fake news » ? Ont-ils peur de se voir dépossédés de leurs données personnelles ? Voient-ils dans l'Intelligence artificielle un potentiel de progrès ?

Ressentis du numérique par les Wallons

20

affirmations, traduites de la version néerlandaise, ont donc été proposées à l'évaluation des Wallons. Pour chacune d'elles, le répondant a été invité à indiquer s'il était tout à fait d'accord, assez d'accord, neutre, pas vraiment d'accord ou pas du tout d'accord.

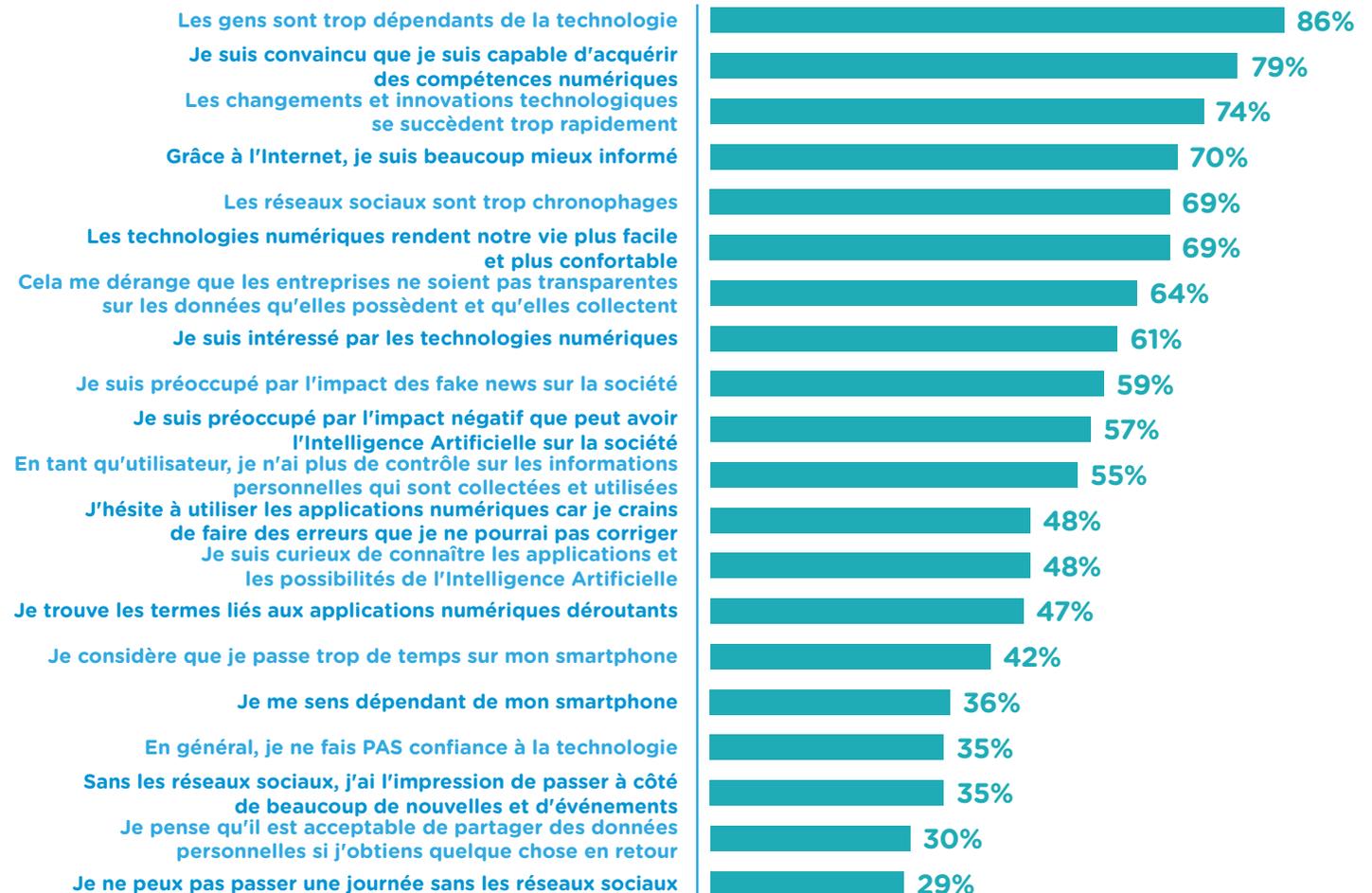
Le graphique qui suit présente par ordre décroissant le taux de Wallons qui se sont dit d'accord (« tout à fait » ou « assez ») avec chacune des propositions¹.

Les 2 pages suivantes montrent des nuances, parfois importantes, selon le genre, l'âge ou les autres caractéristiques socio-économiques des Wallons.

Les propositions sont présentées dans l'ordre où elles ont été énoncées aux répondants.

1. Un recodage plus fin attribuant des valeurs +2, +1, 0, -1 et -2 selon les réponses « Tout à fait d'accord » à « Pas du tout d'accord » débouche sur un classement pratiquement identique à quelques inversions près mais est d'une interprétation plus complexe.

Taux global de Wallons de 15 ans et plus en accord avec les affirmations énoncées



P1 : Je suis intéressé(e) par les technologies numériques



Nettement masculine (68% des hommes se sont dits en accord contre 56% des femmes), l'approbation de cette proposition va en décroissant avec l'âge de 75% avant 30 ans à 44% au-delà de 65 ans. Les personnes plus éduquées se sentent plus intéressées par le numérique, ainsi que, plus paradoxalement, les personnes ayant soit une vie confortable, soit très difficile. Employés, étudiants et indépendants sont aussi les plus nombreux à se montrer intéressés de même que les citoyens appartenant à des ménages avec enfants.

P2 : En général, je ne fais pas confiance à la technologie



35% des Wallons ne font pas confiance aux technologies, un peu plus de femmes (39%) que d'hommes (31%) avec peu de différence selon les âges dès 30 ans mais un peu moins chez les plus jeunes, ainsi que chez les plus éduqués et ceux qui ont une vie confortable. Ce sont les chômeurs et les personnes inactives ou retraitées qui se montrent les moins confiants.

P3 : Les technologies numériques rendent notre vie plus facile et plus confortable



Plutôt masculine (72% versus 66% chez les dames), cette affirmation est aussi un peu plus ressentie par les 15 à 49 ans (73%). L'approbation se réduit ensuite (61% des 65 ans et plus) mais reste donc validée par une large part de la population. Elle est aussi plus ressentie par les personnes fortement éduquées et ayant un niveau de vie confortable, alors qu'elle tombe à 48% chez celles qui trouvent la vie très difficile. Elle est plus agréée par les employés et les employeurs, ainsi que dans les ménages d'au moins 4 personnes.

P4 : Les gens sont trop dépendants de la technologie



Plus souvent mis en avant par les femmes (89% contre 83%), ce constat, massivement partagé, est surtout le fait des 30-49 ans (92%), alors qu'il est un peu moins affirmé tant par les plus jeunes que par les aînés (81%). Cette dépendance est aussi un peu moins ressentie par les personnes plus diplômées, ainsi que par ceux qui ont des revenus confortables mais est, par contre, souvent cautionnée par les ouvriers et également les employeurs.

P5 : Les changements et innovations technologiques se succèdent trop rapidement



Affirmée par trois quarts de la population avec un peu plus de femmes (77%) que d'hommes (70%), elle est davantage ressentie par les personnes de plus de 30 ans, sans pour autant s'envoler ensuite (78 à 76%). Moins ressentie chez les personnes au niveau de vie confortable, elle touche davantage les diplômés du secondaire ainsi que les ouvriers et les personnes inactives.

P6 : Je suis convaincu(e) que je suis capable d'acquérir des compétences numériques



Partagée par près de quatre personnes sur cinq, cette conviction est d'abord masculine (82%) avant d'être féminine (75%) et va décroissant avec l'âge de 92% chez les 15-29 ans à 58% chez les 65 ans et plus. Elle est bien sûr affirmée d'autant plus fort que la personne a pu faire des études, est encore étudiante ou est occupée dans le secteur privé.

P7: Je trouve les termes liés aux applications numériques déroutants



Une petite moitié de la population, un peu plus de femmes (51%) que d'hommes (43%), regrette d'être ainsi déroutée par le vocabulaire technologique, bien sûr davantage chez les plus âgés (59%) mais aussi près d'un tiers (30%) des 15 à 29 ans. Ce sont surtout des retraités et des inactifs mais aussi des chômeurs et des employés qui se sentent parfois ainsi désorientés.

P8 : J'hésite à utiliser les technologies numériques car je crains de faire des erreurs que je ne pourrais pas corriger



Cette proposition est affirmée par près d'une personne sur deux avec une distribution très similaire à la précédente tout en étant plus ressentie par les personnes ayant le moins fait d'études.

P9 : Je considère que je passe trop de temps sur mon smartphone



42% des Wallons regrettent de consacrer trop de temps à l'usage du smartphone, presque autant d'hommes (42%) que de femmes (44%), mais beaucoup plus de jeunes (59%) et même de 30 à 49 ans (58%) qu'après 50 ans (29%) et surtout après 65 ans (16%). Peu sensible au niveau d'éducation ou de revenus, ce constat est d'abord celui des étudiants (65%) et ensuite celui des employés (55%).

P10 : Je me sens dépendant de mon smartphone



Un bon tiers des Wallons se sent dépendant (36%) sans grande différence de genre, au contraire de l'âge où l'on voit culminer ce sentiment de dépendance entre 30 et 49 ans (52%), alors qu'il est un peu moins important

chez les 15-29 ans (44%) et chute chez les plus âgés. Il est principalement pointé par les ouvriers, les employés et les indépendants.

P11 : Grâce à Internet, je suis beaucoup mieux informé(e)



Sept Wallons sur dix se sentent mieux informés avec Internet et les hommes un peu plus (73%) que les femmes (67%) pour tous les âges mais avec un petit fléchissement chez les seniors de plus de 65 ans (58%) de même que pour les personnes ayant au mieux obtenu le certificat d'études de base (52%). Les catégories qui se sentent le mieux informées sont les étudiants et les employés, environ huit sur 10.

P12 : Je suis préoccupé(e) par l'impact des « fake news » sur la société



59% des citoyens, pratiquement sans aucune distinction de genre ni d'âge, se disent inquiets par les fake news avec tout juste une proportion un peu plus importante chez les personnes les plus diplômées et par conséquent chez les employeurs, les employés et plus inhabituel chez les personnes sans activité professionnelle.

P13 : Sans les réseaux sociaux, j'ai l'impression de passer à côté de beaucoup de nouvelles et d'événements



Cette impression n'est ressentie que par un tiers environ des Wallons, un peu plus de femmes (38%) que d'hommes (31%), davantage entre 30 et 49 ans (46%) que plus jeunes (38%) et surtout que chez les plus âgés (27% avant 65 ans et 23% après) mais principalement chez les personnes n'ayant pas fait d'études supérieures.

P14 : Les réseaux sociaux sont trop chronophages



C'est ici aussi une assertion partagée largement par sept Wallons sur dix des deux sexes et sans grosses nuances selon l'âge ou le niveau d'éducation. Ce sont les ouvriers du secteur public et les chômeurs qui s'en disent les plus préoccupés (81%).

P15 : Je ne peux pas passer une journée sans les réseaux sociaux



29% des Wallons se reconnaissent « accros » aux réseaux sociaux, 33% de femmes et 24% d'hommes, et même 39% des 30-49 ans et 32% des 15 à 29 ans. Peu de variations selon le niveau d'éducation ou de revenus; par contre, ce ne sont pas du tout les étudiants (27%) mais bien les employés du secteur public qui sont les plus dépendants des réseaux sociaux (45%).

P16 : En tant qu'utilisateur(rice), je n'ai plus de contrôle sur les informations personnelles qui sont collectées et utilisées



Cette préoccupation touche 55% des Wallons, presque indifféremment hommes et femmes, mais surtout lorsqu'ils ont moins de 50 ans (61%) tout en restant vive ensuite. Elle est plus marquée lorsque les personnes ont un plus haut niveau d'éducation, notamment chez les employeurs et les employés.

P17 : Cela me dérange que les entreprises ne soient pas transparentes sur les données qu'elles possèdent et qu'elles collectent



64% des Wallonnes et des Wallons sont préoccupés par cette situation, surtout entre 30 et 65 ans et lorsqu'ils ont fait des études supérieures. Les employés du secteur public, les chômeurs et les personnes inactives sont les plus inquiètes.

P18 : Je pense qu'il est acceptable de partager des données personnelles si j'obtiens quelque chose en retour



30% des Wallons accueillent favorablement cette proposition, un peu plus d'hommes (34%) que de femmes et de personnes de moins de 50 ans (37%) que de plus âgés mais sans distinction notable au niveau des diplômes obtenus.

P19 : Je suis curieux(se) de connaître les applications et les possibilités de l'Intelligence artificielle



Près de la moitié de la population est curieuse de l'Intelligence artificielle avec une nette prépondérance masculine (56%) et plus de réserve féminine (41%). Bien sûr, cet intérêt touche les plus jeunes jusqu'à 50 ans (57%), puis se réduit jusqu'à 36% après 65 ans. Il touche d'abord une population éduquée, au train de vie confortable, et naturellement en majorité des employés, employeurs et indépendants, ainsi que des étudiants.

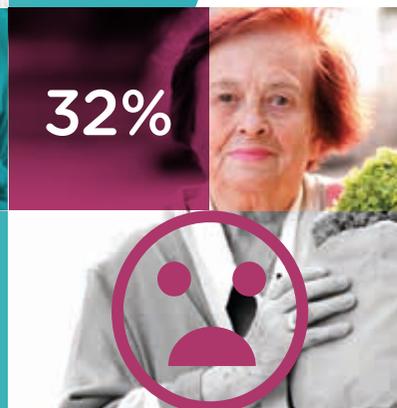
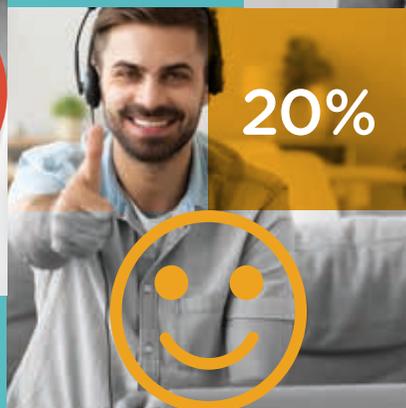
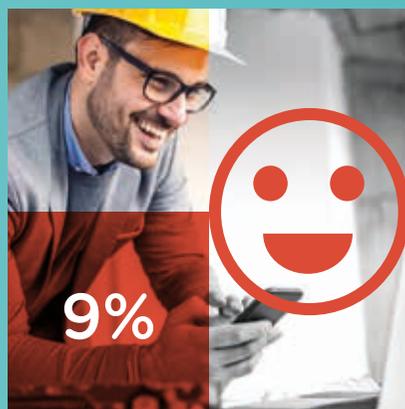
P20 : Je suis préoccupé(e) par l'impact négatif que peut avoir l'Intelligence artificielle sur la société



Cette préoccupation touche 57% de la population sans distinction de genre et assez peu d'âge même si les 30 à 65 ans se montrent un peu plus méfiants (61%), de même que les personnes ayant au moins le CEB. Ce sont les chômeurs qui comptent le plus d'inquiets (68%), suivis par les employeurs et les employés.

Cinq profils caractéristiques

Pour permettre une comparaison entre les perceptions wallonne et flamande du numérique, l'institut IMEC a réalisé pour l'AdN une segmentation de la population sur base des réponses à ces vingt propositions et en utilisant le même algorithme que dans le Digimètre flamand publié au début de 2021. Dans les deux cas, cinq profils remarquables peuvent être mis en évidence et s'échelonnent sur un continuum «amour-haine» depuis les passionnés du numérique jusqu'à ceux qui entretiennent avec lui une relation plutôt tendue.



Le passionné (9%)

Fan de technologies, le passionné les utilise abondamment et se montre très confiant dans le potentiel des nouveaux usages et de l'IA.

Le passionné est deux fois sur trois un homme et a, trois fois sur quatre, moins de 50 ans, voire moins de 30 ans. Il a fait des études, bien souvent au niveau supérieur ou universitaire et bénéficie d'un niveau de vie confortable ou à tout le moins sans difficultés notoires. Il est étudiant, employé ou entrepreneur.

Il est intéressé par la technologie, lui fait largement confiance, y voit une source d'information et de confort importants et croit dans les perspectives de l'IA. Prêt à partager ses données personnelles s'il y trouve de l'intérêt, il se sent cependant assez tributaire de son smartphone et des réseaux sociaux. Il jongle bien sûr avec la technologie numérique et est toujours prêt à tester une nouvelle application.

Avec un sentiment de compétence de 82/100 et la pratique de 25 des 40 usages scorés, le passionné atteint en moyenne un niveau de **maturité numérique de 72**.



Le compagnon (20%)

Le compagnon entretient une relation généralement positive mais aussi parfois un peu réservée vis-à-vis du numérique mais s'en inquiète assez peu.

Le compagnon est plus souvent un homme (59%) et se recrute dans toutes les classes d'âge avec cependant une préférence pour la jeunesse. Généralement diplômé du secondaire supérieur ou plus, il n'a pas souvent de soucis financiers. Il est souvent employé dans le privé ou employeur mais peut appartenir à toutes les catégories socioprofessionnelles.

Confiant dans ses capacités à s'adapter au numérique, il s'y intéresse et se réjouit des bénéfices qu'il en tire. Il regrette cependant que cela génère une dépendance aux technologies, que tout change trop souvent et que les réseaux sociaux lui prennent beaucoup de temps. Curieux des avancées de l'Intelligence artificielle, il se méfie des fake news et de l'usage que l'on fait de ses données personnelles mais ne s'inquiète pas trop du temps passé sur le smartphone ou du vocabulaire ésotérique et se dit tout à fait capable de passer une journée sans les réseaux sociaux.

Fort d'un sentiment de compétence de 71/100 et utilisant en moyenne 21 applications parmi les 40 scorées, le compagnon obtient un niveau de **maturité de 62**.

MATURITÉ
NUMÉRIQUE
62

L'ambivalent (29%)

Largement persuadé des bénéfices d'Internet, l'ambivalent entretient cependant une relation assez mélangée avec les technologies.

Il, ou plutôt elle, est plus souvent une femme (57%) d'âge un peu plus mûr que le passionné: un sur deux se situe entre 30 et 49 ans et un sur quatre est plus jeune. Il dispose souvent d'une éducation de niveau secondaire et parfois supérieure. La plupart n'ont pas de soucis financiers mais cependant c'est parmi eux que l'on trouve le plus de personnes trouvant la vie très difficile en relation avec leur niveau de revenus. Il s'agit principalement d'ouvriers, d'employés dans le secteur public, d'étudiants et de chômeurs.

L'ambivalent se sent bien informé grâce à Internet et capable d'acquérir des compétences numériques, il est intéressé par la technologie et en perçoit les bénéfices mais il se sent fort dépendant de son smartphone et des technologies en général. Il trouve qu'il y passe beaucoup trop de temps. Préoccupé par la diffusion des fake news, par l'impact peut-être négatif de l'Intelligence artificielle ou encore par l'usage que l'on fait de ses données personnelles, il hésite entre curiosité pour les applications nouvelles et inquiétudes sur l'impact du numérique sur la société.

Avec un sentiment de compétence de 71/100 et l'utilisation de 20 des 40 applications en moyenne, l'ambivalent décroche un honorable niveau de **maturité de 60**.

MATURITÉ
NUMÉRIQUE
60

L'insoumis (10%)

Pas opposé à la technologie, l'insoumis traverse toutes les catégories d'âge mais est un peu plus présent chez les aînés. De même, il peut appartenir à tous les niveaux d'éducation et dispose généralement d'assez de revenus pour s'en sortir, voire pour vivre confortablement. Il peut aussi se rencontrer dans toutes les catégories socioprofessionnelles mais un peu plus fréquemment chez les étudiants et les retraités.

Lui aussi plutôt masculin (59%), l'insoumis traverse toutes les catégories d'âge mais est un peu plus présent chez les aînés. De même, il peut appartenir à tous les niveaux d'éducation et dispose généralement d'assez de revenus pour s'en sortir, voire pour vivre confortablement. Il peut aussi se rencontrer dans toutes les catégories socioprofessionnelles mais un peu plus fréquemment chez les étudiants et les retraités.

L'insoumis admet volontiers qu'Internet peut rendre la vie plus facile et plus confortable et contribue à sa bonne information mais il ne s'y intéresse que moyennement, bien qu'il soit convaincu d'être capable d'acquérir des compétences numériques. Utilisant finalement assez peu le numérique, il n'est guère préoccupé de l'usage des données personnelles, de l'Intelligence artificielle ou des fake news, moins encore du temps absorbé par les réseaux sociaux qu'il fréquente peu et se sent très peu dépendant de son smartphone.

Affichant un score de compétence de 54/100, il utilise environ 14 des applications proposées et reçoit dès lors un score de **maturité numérique de 45**.

MATURITÉ
NUMÉRIQUE
45

L'éloigné (32%)

Rétif à la technologie, l'éloigné en a plutôt peur, l'utilise peu et cherche donc à s'en protéger.

Davantage féminin (61%) que masculin, ce profil est typique de personnes de plus de 50 ans dans trois quarts des cas mais compte aussi quelques jeunes femmes. De même, l'éloigné comprend la moitié de personnes n'ayant au mieux que le CEB mais compte aussi nombre de plus diplômées. On y trouve donc peu de personnes ayant un niveau de vie confortable mais cela ne veut pas dire qu'elles soient nécessairement en situation financière difficile. Il s'agit très souvent de personnes seules ou de couples d'adultes.

L'éloigné regrette que la société soit trop dépendante de cette technologie qui le bouscule avec ses changements perpétuels et son vocabulaire déroutant. Il n'a fondamentalement pas confiance dans la technologie mais, faute d'y être confronté réellement, se soucie assez peu des fake news, des applications de l'Intelligence artificielle ou de l'usage de ses données personnelles. Bien que six éloignés sur dix possèdent un smartphone, le reste étant souvent doté d'un simple GSM, ils n'en font qu'un usage restrictif et ne se sentent donc pas du tout dépendants de ce terminal.

L'éloigné a un sentiment de compétence numérique de 35/100 et exploite une dizaine des usages scorés et atteint donc péniblement, en moyenne, une **maturité numérique de 31**.

MATURITÉ
NUMÉRIQUE
31

Répartition des profils

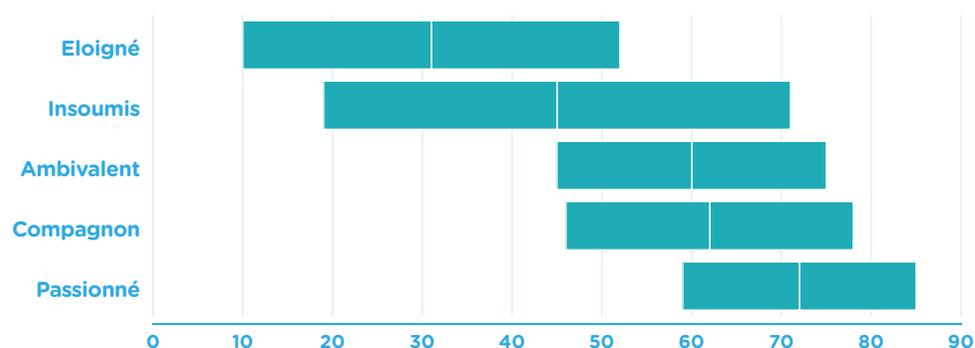
L'attitude des Wallons vis-à-vis du numérique est clairement associée au niveau de maturité, et partant au sentiment de compétence, de chaque individu mais n'en est cependant pas une variable dérivée comme le montre le chevauchement

de ces profils, représenté ici en se basant sur la maturité moyenne diminuée et augmentée d'un écart-type (soit près de 70% des cas si la distribution est normale).

En termes de nombre de personnes incluses dans chacun des profils une comparaison intéressante à réaliser consiste à juxtaposer la répartition de la Wallonie avec celle réalisée en Flandre à la fin de 2020¹. Le graphique illustre cette

comparaison. Il faut toutefois l'examiner avec les réserves d'usage qui veulent que, même si les critères identiques ont été appliqués, les profils obtenus sont fort similaires mais ne sont pas tout à fait identiques :

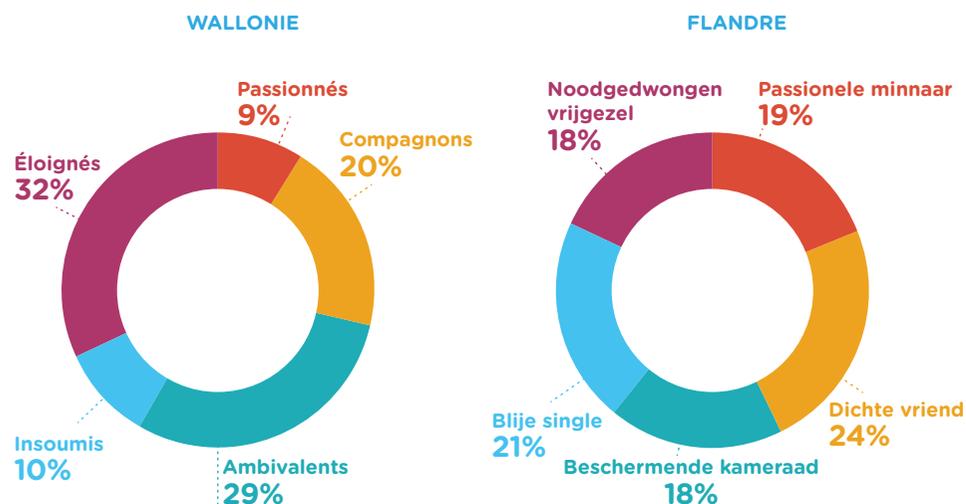
Plage de maturité numérique des profils types
(moyenne plus et moins un écart-type)



- > Le profil «**Passionné**» correspond à «**Passionele minnaar**» (Amant passionné). Ils sont assez semblables mais le Wallon est un peu plus jeune et se sent plus dépendant de son smartphone et des réseaux sociaux que son alter ego flamand. Le profil rassemble par contre deux fois plus de la population dans le nord du pays.
- > Le profil «**Compagnon**» correspond assez bien à «**Dichte vriend**» (Ami proche).
- > Le profil «**Ambivalent**» est le pendant de «**Beschermende kameraad**» (Camarade protecteur). Tous deux familiers des technologies, ils restent toutefois assez inquiets de l'influence du numérique sur leur vie quotidienne.
- > Le profil «**Insoumis**» et son correspondant «**Blijje single**» (Célibataire heureux) utilisent le numérique de manière plus utilitaire en restant à distance quand le numérique n'est pas indispensable.
- > Les «**Éloignés**» à l'instar des «**Noodgedwongen vrijgezel**» (Célibataire par nécessité) sont tous deux souvent plus âgés et, faute de compétences suffisantes, restent souvent à distance du numérique.

1. <https://www.imec.be/nl/expertises/techtrends/imecdigimeter/digimeter-2020>

Comparaison de la répartition des cinq profils types entre Flandre 2020 et Wallonie 2021



En regroupant les trois premiers profils, plutôt positifs vis-à-vis du numérique, on voit que les proportions sont similaires dans les deux régions. Par contre, en examinant chaque profil séparément, la répartition dénote une approche franchement plus enthousiaste, moins inquiète, en Flandre qu'en Wallonie, due à une part double de « Passionnés » et un nombre plus grand aussi de « Compagnons ». A l'inverse, du côté des plus réservés vis-à-vis de la technologie, la part des « Éloignés » est nettement plus conséquente en Wallonie. On peut même dire

que, hormis les 29% des « passionnés » et des « Compagnons », 71% des Wallons entretiennent une forme plus ou moins conséquente d'inquiétude, voire de rejet, du numérique alors qu'ils ne sont que 57% dans le nord du pays.

L'enquête n'ayant pas demandé de justification aux répondants, on en est réduit aux conjectures pour expliquer ces différences interpellantes. De nombreux facteurs peuvent jouer et notamment :

- > Le PIB par habitant était en 2019 de 30 132 € en Wallonie, alors qu'il était de 42 195 € en Flandre (Source IWEPS). Or, il a été montré que les compétences numériques vont clairement en croissant avec l'aisance financière. De même, les attitudes sont souvent plus positives dès lors que l'individu peut disposer des équipements adéquats et les utiliser.
- > La structure des emplois peut aussi contribuer à une meilleure familiarité positive en Flandre avec un taux d'emploi dans les activités scientifiques et techniques de 11,3% contre 8,5% en Wallonie. De même pour le secteur information et communication : 2,6% contre 1,6%. A l'inverse, administration publique et enseignement rassemblent plus d'emplois dans le sud par rapport au nord du pays.
- > Les baromètres Education & Numérique publiés en 2010, 2013 et 2018 ont chaque fois montré un différentiel important entre le niveau d'équipement des écoles en Flandre et en Wallonie. Par exemple, on comptait 16,5 ordinateurs pour 100 élèves dans le secondaire en Wallonie en 2018 et 56,5 en Flandre. Dans le primaire, ces nombres étaient de 7,7 et 17,4. Cet équipement plus conséquent est naturellement le

prélude à une utilisation plus massive des technologies en classe et corollairement à une plus large familiarité avec le numérique.

Lieven De Marez, professeur de nouvelles technologies de communication à l'Université de Gand et coordinateur de l'étude Digimeter de IMEC, considère qu'il est important, non seulement de mettre en situation les citoyens pour qu'ils puissent utiliser les technologies disponibles aujourd'hui mais qu'il faut aussi les préparer à exploiter à bon escient les technologies de demain. Pour cela, **il est essentiel de créer un climat de confiance raisonnée dans ces technologies qui passe notamment par une stratégie d'inclusion qui dépasse largement la problématique de l'accès au numérique.**

8. NUMÉRIQUE ET ENVIRONNEMENT



On ne peut plus ignorer que toute activité humaine et toute technologie a un effet positif ou négatif sur l'environnement. Ce baromètre n'est pas le lieu pour évaluer les effets du numérique sur l'environnement, en particulier sur sa contribution au réchauffement climatique. Heureusement, dans le cas du numérique, cette contribution n'est pas nécessairement que négative (via les incontournables consommations d'énergie électrique à tous les stades de la fabrication et de l'usage des composants) : elle peut aussi s'avérer positive notamment en permettant un meilleur contrôle et une optimisation des consommations dans la plupart des domaines d'activité.

Le citoyen est-il sensibilisé à l'impact du numérique ?

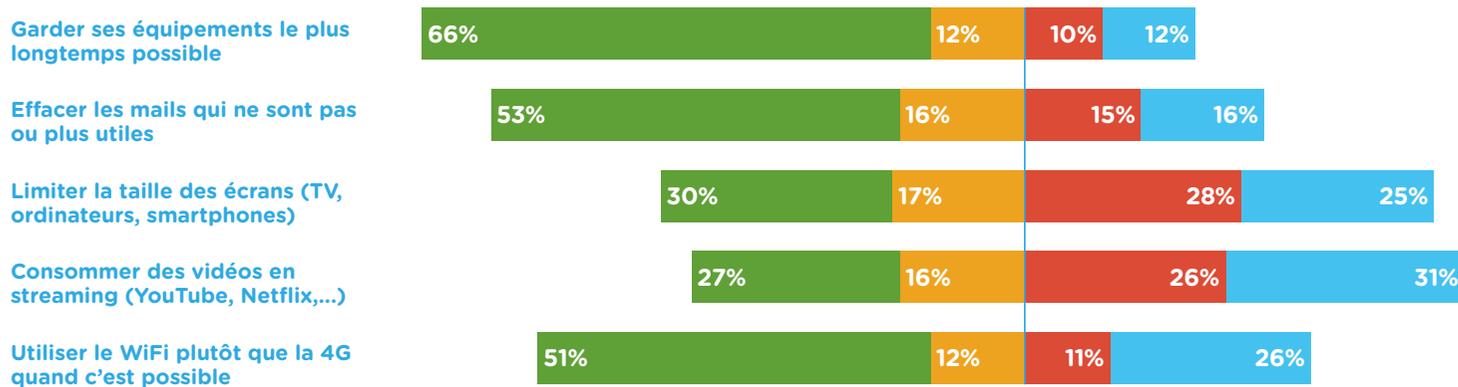
Au niveau des citoyens, la seule thématique qui a été investiguée, et fort modestement du reste, puisqu'il s'agit d'une nouveauté dans notre baromètre, c'est de détecter dans quelle mesure les Wallons sont déjà sensibilisés à l'impact que peuvent avoir certains comportements de la vie quotidienne mettant en oeuvre les outils numériques.

Cinq actions ont donc été sélectionnées en veillant seulement à ce que leur impact soit potentiellement différent. Elles jouissent aussi d'un niveau de publicité assez différent dans le discours public concernant l'influence du numérique sur l'environnement.



Importance de l'impact de divers comportements liés au numérique évaluée par l'ensemble des citoyens Wallons

■ Très important ■ Moyennement important ■ Peu important ■ Vous ne savez pas



Pour chacune de ces cinq actions, énumérées dans le graphique qui précède, le répondant était invité à indiquer si, selon lui, cette action a un impact très important, moyennement important ou peu important sur l'environnement. Il avait aussi la possibilité d'indiquer qu'il n'en savait rien.

Si pour les deux premières propositions, qui ont déjà été souvent évoquées dans les médias, on observe que 12% et 16% des citoyens n'ont pas d'avis, **il est rassurant de voir que 78% sont conscients de l'influence positive de l'augmentation de la durée de vie des équipements numériques**, tandis que 69% pensent que supprimer les mails inutiles a aussi un impact important sur l'environnement. Peu ou prou, la situation est analogue pour le choix entre WiFi et 4G avec déjà un taux d'indécision plus conséquent de 26%. La situation est par contre bien différente pour les deux comportements concernant les écrans et le streaming pour lesquels le taux de personnes qui disent ne pas connaître l'impact varie de un sur quatre à presque un sur trois. De plus, une proportion similaire se dit persuadée que ces éléments ont peu d'influence sur l'environnement.

Les deux pages suivantes montrent que ces opinions ne sont pas nécessairement en phase avec l'impact effectif de ces actions et, en particulier, on voit de suite que l'impact du streaming, pourtant nettement plus conséquent que celui de la suppression des mails inutiles, est largement méconnu. Peut-être cet impact est-il moins souvent mis en avant par les médias, dont beaucoup trouvent précisément leurs marges de développement dans la diffusion de vidéos en replay ou en complément de leurs contenus.

Les différentes propositions ne touchent pas l'ensemble des Wallons de la même manière. Ainsi, quatre des propositions sont peu différenciées selon le genre à l'exception de la limitation de la taille des écrans qui est considérée comme importante par 51% des hommes et 44% des femmes. De façon générale, ce sont surtout les 30 à 65 ans qui sont les plus sensibilisés avec un maximum après 50 ans pour les deux premières propositions, alors que le maximum se situe avant 50 ans pour les trois suivantes, pour lesquelles les plus jeunes de 15 à 29 ans se montrent aussi mieux sensibilisés.

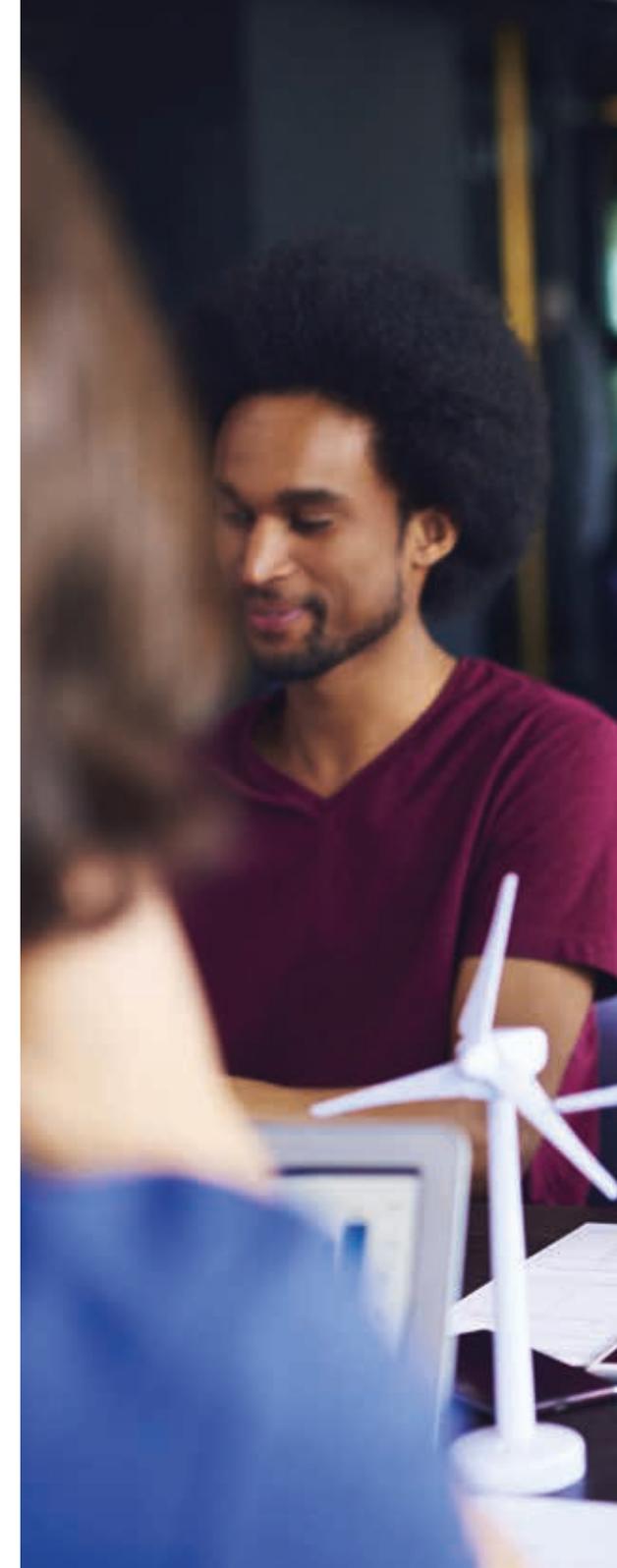
Dans tous les cas, les 65 ans et plus sont moins sensibles ou se disent incompetents à en juger. Une exception toutefois : les 15 à 29 ans sont également moins persuadés (74%) de l'impact de la durée de vie des équipements. On voit donc que la sensibilisation est d'autant plus forte que la catégorie est une utilisatrice fréquente du service mais cette sensibilisation peut aussi entrer en concurrence avec l'intérêt personnel des répondants. On peut imaginer que les plus jeunes souhaitent suivre plus vite la mode du dernier device et que cela les incite à ignorer plus fortement la question de la durée de vie des équipements.

Très nettement aussi, le niveau de sensibilisation est plus fort chez les personnes diplômées de l'enseignement supérieur ou universitaire, voire du secondaire supérieur, alors que cette sensibilisation diminue pour les moins diplômés. Cette

remarque ne s'applique cependant pas à la limitation de la taille des écrans qui est perçue de façon indifférente selon le niveau d'éducation. Au niveau du confort financier, ce sont généralement les plus aisés mais aussi, de façon peut-être plus inattendue, ceux qui ont le plus de difficultés qui semblent accorder plus d'importance à l'impact environnemental des technologies. Pour les premiers, le lien avec le niveau d'éducation semble plausible; pour les seconds, il faut ici aussi, probablement, y voir le lien avec l'intérêt personnel car, pour ces derniers, limiter l'impact environnemental, c'est aussi limiter les coûts et cela se remarque fort pour la dernière proposition, relative à la 4G, privilégiée à 82% par les personnes trouvant la vie très difficile avec leurs revenus, alors qu'elle ne l'est qu'à 62% pour les autres.

Selon la CSP, on ne s'étonnera donc pas de voir l'impact environnemental plus souvent pris en compte chez les employés et moins souvent chez les retraités. Ici aussi, quelques pics sont significatifs d'intérêts connexes, tels que le choix WiFi/4G chez les étudiants. A l'inverse et de façon plus inquiétante, les employeurs se montrent plus souvent peu concernés par ces impacts environnementaux.

Enfin, si l'on rapproche les réponses des scores de maturité numérique, on observe que les personnes ayant considéré que les impacts environnementaux proposés sont importants obtiennent un score moyen d'environ 53 pour les trois

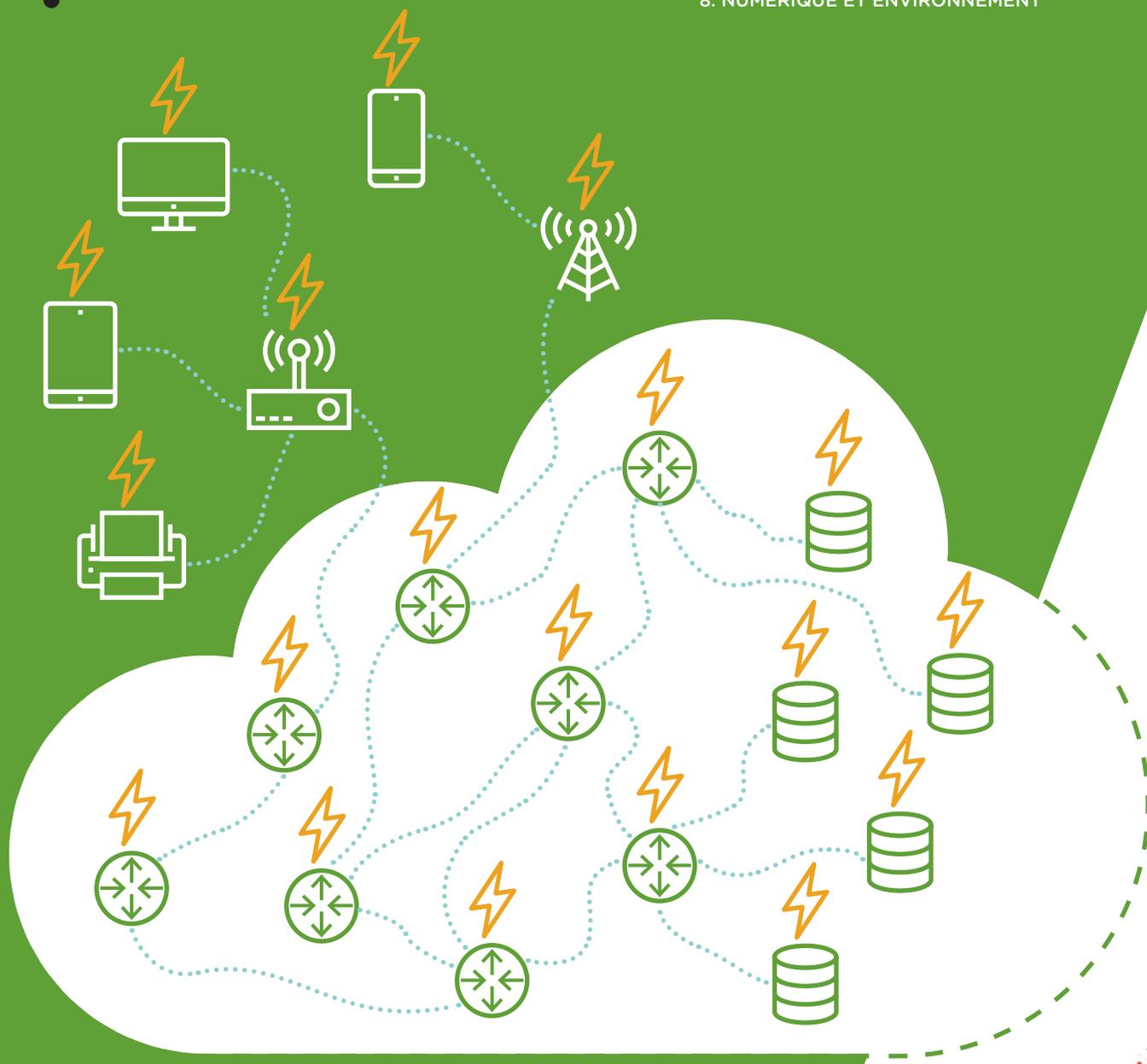




premières propositions, 56 pour le choix WiFi/4G et 58 pour le streaming, alors qu'il est de 50,8 pour l'ensemble de population. Deux facteurs au moins jouent pour atteindre ce niveau plus élevé que la moyenne. D'une part, les niveaux d'éducation et de compétence numérique plus avancés favorisent une conscientisation plus forte et, d'autre part, ces personnes ont un niveau d'usage moyen légèrement plus élevé, 18 à 19 applications distinctes contre 17,1 pour l'ensemble de la population.

Deux profils de perception du numérique se dégagent par contre clairement dans la prise en compte des impacts environnementaux. Ce sont les "ambivalents" et les "compagnons" dont on a déjà montré qu'ils portent sur le numérique un regard plus critique que les "passionnés" et surtout que les "insoumis" ou les "éloignés".

Que faut-il en conclure? **Il semble évident qu'une part importante de la population est peu, voire mal, informée des conséquences des usages numériques sur l'environnement.** Certes, les plus mal informés sont aussi souvent les plus faibles utilisateurs et cette information serait donc de moindre intérêt pour eux mais une communication plus pragmatique et plus centrée sur les faits serait un premier pas utile pour encourager les comportements vertueux et décourager les comportements plus impactants, ou au moins conscientiser la population à ces impacts.



Quel est l'impact environnemental du numérique ?

Il ne saurait être question de traiter ici tous les aspects de l'impact environnemental des technologies numériques et de leurs usages. Toutefois, on ne peut laisser le lecteur sans information complémentaire devant les cinq questions qui ont été posées dans l'enquête. Cet encadré n'a donc qu'une prétention illustrative des enjeux et de quelques chiffres-clés pour éclairer le choix de ces cinq questions.

L'usage du numérique au quotidien dans les ménages fait intervenir des terminaux entre les mains des utilisateurs (smartphones, tablettes, ordinateurs, systèmes connectés tels que les sonnettes, smart-TV, jeux, ...) mais pas seulement. En effet, tout l'intérêt de ces équipements réside dans leur connexion avec l'Internet, connexion qui commence localement avec le modem de l'opérateur, éventuellement des points d'accès WiFi complémentaires, puis dans un long chemin sur le « réseau », par des fils ou fibres optiques et surtout des dispositifs relais appelés « routeurs » qui amplifient les signaux et organisent le cheminement des données vers les « data centers » qui hébergent les serveurs de courrier, de streaming, de sites web, etc.

Tous ces composants nécessitent de l'énergie électrique pour fonctionner, mais pas seulement, car pour les fabriquer bien d'autres ressources sont exploitées et notamment de nombreux métaux, dont certains fort rares, ainsi que de l'eau, beaucoup d'eau. L'extraction minière de ces métaux émet en effet énormément de gaz à effet de serre (GES). À cela s'ajoutent les pollutions liées aux GES émis pour produire l'électricité nécessaire, ainsi que tous les déchets issus de la fabrication des composants. La fin de vie de ces équipements est aussi une importante source de pollution surtout lorsque le processus de recyclage n'est pas optimal et a fortiori s'il est inexistant.

Quelques chiffres donnent des ordres de grandeur interpellants pour la compréhension de l'ampleur de l'impact environnemental du numérique :

- > Un article du CNRS de 2018¹ estime que dans les usages numériques, environ **30% de la consommation électrique est imputable aux équipements terminaux, 30% aux data centers** qui hébergent les données et, plus surprenant, **40% à la consommation des relais du réseau**.
- > Selon l'INRIA en 2019², les **Technologies de l'Information et de la Communication sont responsables de 10% de la consommation mondiale d'électricité** si l'on considère les phases de production et d'usage. De plus, le taux de croissance est de +8% l'an pour le numérique, alors qu'il est de +3% pour la consommation énergétique globale.
- > Contrairement à une croyance bien installée, l'énergie consommée pendant la phase d'usage des équipements n'est pas largement prépondérante. **La phase de production des équipements représente environ 45%**, en 2020, dans l'empreinte énergétique totale du Numérique³ et peut atteindre plus de 80% de l'empreinte GES de certains équipements comme les smartphones⁴.

- > Dès 2011, une étude de l'ADEME estimait que l'envoi d'un email accompagné d'**une pièce jointe de 1 Mo consommait la même énergie qu'une ampoule de 60 W pendant 25 minutes**.
- > **La part de la vidéo dans les données** qui circulent sur Internet est considérable : dès 2015, Greenpeace parlait déjà de 63%⁵, mais le Shift Project parle lui de **80% en 2018** avec une croissance annuelle de 80%⁶.
- > **L'amélioration de la résolution des écrans utilisés par la vidéo induit une croissance exponentielle des données nécessaires** pour utiliser pleinement ces capacités supérieures : la résolution de base (SD) nécessite un débit de 2 Mbps environ; pour la HD (1080p), il faut compter 7,2 Mbps, tandis que pour la très haute définition (UHD ou 4K) la consommation est d'environ 18 Mbps soit 9 fois celle de la résolution standard⁷. Les premières télévisions 8K affichant 4 fois plus de pixels sont commercialisées depuis 2019 déjà ...
- > À bande passante consommée identique et en considérant la chaîne complète de transmission, **l'échange de données en mode 4G consomme 2 à 3 fois plus d'énergie qu'en WiFi**.

Bien d'autres chiffres pourraient être cités et il faut reconnaître que vu la complexité des mesures nécessaires, ceux-ci sont parfois contestés. Ils démontrent toutefois que le numérique, qui peut aussi être un puissant moyen pour optimiser des processus, notamment énergétiques et donc contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique et à une utilisation plus rationnelle des ressources, est d'abord un puissant, mais fort discret, consommateur de l'énergie et des richesses de notre planète. Autant le savoir.

1. <https://lejournald.cnrs.fr/articles/numerique-le-grand-gachis-energetique>

2. <https://hal.inria.fr/hal-02410129/document>

3. <https://theshiftproject.org/wp-content/uploads/2018/11/Rapport-final-v8-WEB.pdf>

4. 83% sur un iPhone 12 selon le fabricant lui-même : https://www.apple.com/environment/pdf/products/iphone/iphone_12_PER_Oct2020.pdf

5. <https://media.greenpeace.org/archive/Green-Netflix---Web-Video--English-Subs--27MZIFJJ6IZBE.html>

6. https://theshiftproject.org/wp-content/uploads/2019/07/Dossier-de-presse_Linsoutenable-usage-de-la-vid%C3%A9o.pdf

7. <https://webobjects.cdw.com/webobjects/media/pdf/Solutions/Networking/White-Paper-Cisco-The-Zettabyte-Era-Trends-and-Analysis.pdf>

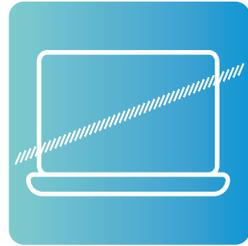
9. FRACTURES NUMÉRIQUES PLURIELLES



Comment évolue la fracture numérique ? C'est là une question essentielle comme on va le montrer mais qui est plus que jamais délicate à analyser.

En effet, de nombreux indicateurs contribuent à démontrer une réduction importante de la fracture numérique :

- > Le taux de ménages dépourvus de tout terminal numérique s'est réduit de 8% en 2019 à 4% cette année;
- > Les ménages n'ayant pas de connexion Internet ne sont plus que 6% alors qu'il était encore 10% il y a deux ans;
- > 6% seulement des citoyens ne se sont jamais connectés à Internet en 2020 alors qu'ils étaient 12% en 2018;
- > Le sentiment de compétence numérique moyen passe de 56 à 59;
- > La part de la population ayant un niveau de maturité numérique considéré comme « faible » passe de 20,6% à 17,9%.



Trois degrés de fracture

Dès le début des années 2000, d'aucuns se sont alarmés de voir qu'une partie de la population ne pouvait se permettre d'acquérir un ordinateur ou de se payer un abonnement à Internet. Le terme de fracture numérique a alors été introduit et se concentrait sur l'incapacité matérielle à accéder aux contenus numériques. Très vite toutefois, il est apparu aussi que cette définition était trop restrictive et les concepts de fracture de second degré, puis plus récemment même, de troisième degré ont été introduits pour rendre compte des multiples facettes des inégalités induites par la diffusion des technologies numériques.

Le récent « Baromètre de l'inclusion numérique » publié en 2020 par la Fondation Roi Baudouin (FRB)¹ fait une analyse fouillée de ces trois degrés de la fracture numérique qui dénotent des inégalités sur plusieurs plans :

- > **Les inégalités d'accès aux technologies numériques** font essentiellement référence aux disparités dans la possibilité de se connecter et donc de disposer de l'équipement et de la connexion ad hoc. C'est la fracture numérique de premier degré.
- > **Les inégalités d'usage des technologies numériques** font référence à l'intensité et à la diversité des usages numériques qui sont mis en œuvre par



les citoyens et par conséquent aussi aux compétences sollicitées pour réaliser ces usages. Ces inégalités sont connues sous le nom de fracture de second degré.

- > **Les inégalités liées aux implications sociales de ces différences d'accès et d'utilisation** font référence aux capacités inégales des personnes à transformer les opportunités offertes par le numérique en bénéfices effectifs dans l'intégration aux multiples domaines de la vie sociale tels que l'éducation ou l'emploi. Comme le souligne la FRB, ces inégalités sont susceptibles de générer des phénomènes de discrimination, comme le non-recours aux droits, par exemple. Il s'agit là de ce que l'on désigne aujourd'hui par « fracture numérique du troisième degré ».

Faut-il s'en réjouir ?

Assurément. Faut-il considérer que, peut-être "grâce" à la crise COVID, la fracture numérique est à présent largement résorbée ? C'est certainement aller trop vite en besogne.

1. https://www.kbs-frb.be/fr/-/media/Files/Bib/Publications/2020_Barom%C3%A8tre-Inclusion-Num%C3%A9rique_2020_FR.pdf

Des évolutions différenciées

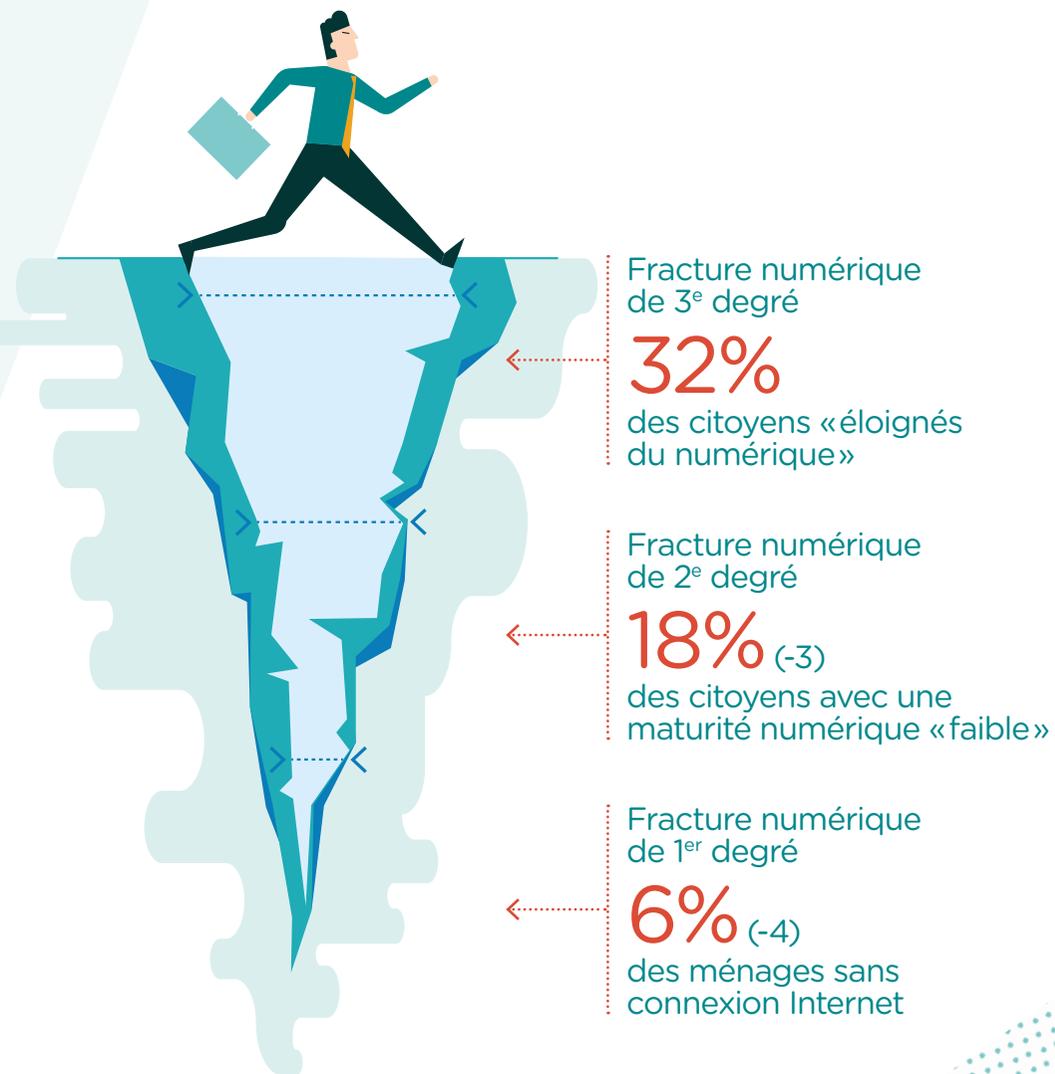
La fracture d'accès (de premier degré) a manifestement régressé puisque seulement 4% des ménages n'ont aucun terminal numérique et 6% n'ont pas de connexion Internet au domicile. C'est près de la moitié des valeurs mesurées en 2019 et l'on ne peut que s'en réjouir. L'impact (positif !) de la crise COVID n'y est certainement pas étranger mais il faut aussi se demander si cet impact sera durable et si les ménages qui ont pu bénéficier d'un ordinateur ou d'un terminal pour faire face à cette situation exceptionnelle pourront le conserver, voire le remplacer, lorsqu'il ne sera plus fonctionnel. Quoi qu'il en soit, l'accès n'est qu'un aspect de la fracture numérique.

La fracture d'usage (de second degré) semble, elle aussi, s'être réduite mais, ici, l'ampleur de cette réduction est plus limitée. En effet, on a vu que 11% de la population ne renseigne aucun ou presque aucun usage du numérique alors qu'ils étaient presque 18% en 2019. Cette population non ou très peu impliquée dans l'usage du numérique est pour l'essentiel une population de seniors, voire même assez âgée. Ici aussi, il faut s'interroger sur le caractère pérenne de cette évolution car il a aussi été observé que 43% seulement des personnes qui ont

augmenté leurs usages du numérique à cause de la crise sanitaire ont l'intention de continuer à utiliser aussi intensivement ces outils dans le futur.

Parallèlement, 11% également de la population n'atteignent pas un sentiment de compétence numérique de 10/100 ou 17% si l'on place la barre à 25/100, niveau qui reste bien faible par rapport à la moyenne globale de 59/100. Pour mémoire, les mêmes taux étaient de 15% sous 10/100 et de 21% sous 25/100 en 2019.

Globalement ces deux indicateurs se combinent dans le niveau de maturité numérique qui a évolué positivement, portant sa moyenne de 46,9 à 50,8. **Toutefois, la population qui reste avec un faible niveau de maturité numérique (en dessous de la moyenne diminuée d'un écart-type) reste de 17,9% contre 20,6% en 2019. La progression est réelle mais limitée.**



Pour ce qui est de la fracture de troisième degré, la mesure est encore plus complexe à réaliser et ne saurait être esquissée par une enquête telle que celle-ci. L'évaluation des attitudes des Wallons vis-à-vis du numérique nous donne un indice qui ne peut être négligé. En l'occurrence, le profil de « l'éloigné » du numérique qui rassemble pas moins de 32% des Wallons nous indique qu'un tiers de la population a une attitude réservée et peu confiante dans les technologies numériques. Ces citoyens ont presque toujours une maturité numérique inférieure à la moyenne et se disent déroutés par la terminologie. Ils sont donc généralement en danger de ne pouvoir exercer tous leurs droits dès lors que ceux-ci passent par la voie numérique.

Or, dans les faits, d'autant plus fort après le coup de boutoir de la crise COVID, un nombre de plus en plus grand de services de la vie quotidienne ne sont plus que difficilement, voire plus du tout disponibles, hors du canal numérique. Sans aucune intention d'exhaustivité mais au contraire à titre purement illustratif, les derniers mois nous ont donné l'occasion de relever par exemple :

- > La SNCB vient de mettre en place un système de réservation « Côte-Express » dans des trains spéciaux à destination de la mer. Réservation obligatoire en ligne.
- > Visit Wallonia a distribué plusieurs fois des « Pass Visit Wallonia » gratuits d'une valeur de 80€ mais qui ne peuvent être obtenus que via le site web de l'opérateur touristique public.
- > De plus en plus d'acteurs de la grande distribution ont mis en circulation une application pour smartphone qui est indispensable pour « activer » les bons de réduction avant de passer en caisse. Pas d'activation, pas de réduction!
- > De même, la collecte des points bonus passe aussi de plus en plus par des applications mobiles.
- > L'obtention de relevés de compte dans les banques n'est généralement plus disponible par voie physique que moyennant supplément.



La liste pourrait être allongée. Elle montre que le numérique est devenu une quasi obligation pour le citoyen et que le non recours aux canaux numériques est aussi synonyme de coûts supplémentaires ou d'impossibilité de bénéficier de facilités qui justement seraient d'autant plus précieuses pour une population déjà fragile.

Bref, selon l'angle d'observation il peut aussi bien être dit que la fracture numérique s'est réduite que craindre qu'elle ne tende à se renforcer.

Cette situation n'est cependant pas spécifique à la Wallonie. L'ARCEP, dans son Baromètre numérique 2021, indique en effet que 9% de la population n'a aucun point d'accès à Internet au domicile et que 35% des Français éprouvent au moins une forme de difficulté qui les empêche d'utiliser pleinement les outils numériques et Internet.

Pour conclure, empruntons la citation suivante extraite de la présentation du Digimeter flamand où Dimitri

Schuurman, Competence Manager Business & Domain Expertise chez IMEC déclare « Ce Digimeter montre qu'il reste encore beaucoup de travail à faire. La transformation numérique s'effectue clairement à des vitesses diverses et semble accentuer un certain nombre de différences entre les citoyens flamands. La question n'est pas de savoir si nous devons numériser davantage, mais comment nous pouvons façonner la transformation numérique de manière inclusive : les institutions du savoir, les gouvernements et les entreprises doivent unir leurs forces pour répondre à cette question »¹. Cette conclusion est plus que jamais aussi valable pour la Wallonie.

« La question n'est pas de savoir si nous devons numériser davantage, mais comment nous pouvons façonner la transformation numérique de manière inclusive: les institutions du savoir, les gouvernements et les entreprises doivent unir leurs forces pour répondre à cette question. »

Dimitri Schuurman, Competence Manager Business & Domain Expertise chez IMEC.

1. <https://www.imec.be/nl/press/bijna-alle-vlamingen-kunnen-digitaal-connecteren-maar-dat-geen-garantie-dat-ze-ook-digitaal>

10. SYNTHÈSE ET RECOMMANDATIONS



Le baromètre 2021 est particulièrement riche en informations tant par le fait que de nouveaux domaines ont été explorés, en particulier les attitudes vis-à-vis du numérique et l'impact environnemental des usages, mais aussi parce que la crise sanitaire liée à la Covid-19 a fortement impacté les usages du numérique de l'ensemble des citoyens wallons.

Équipements et connexions en hausse

96%

des ménages disposent à présent d'au moins un terminal numérique, soit quatre points de plus qu'en 2019.



Ce sont principalement les smartphones qui ont progressé, faisant passer le nombre de foyers qui en possèdent au moins un de 76% à 90%. Les ordinateurs portables ont aussi progressé de 74% à 78%, tandis que les ordinateurs fixes et les tablettes numériques restent stables à 55% et 42%. La moitié des ménages (49%) ont à présent à la fois smartphone, ordinateur et tablette, tandis que 34 autres pourcents ont au moins un smartphone et un ordinateur.

Bref, il ne reste que 4% des ménages qui n'ont aucun terminal numérique. Il s'agit principalement de couples de personnes âgées et de personnes seules. 85% des citoyens disposent d'un smartphone personnel (+10) et les « wearables » sont également en progression, notamment avec les montres connectées (13%, +5) et les bracelets biométriques (10%, +3).

La Covid a contribué à renforcer l'équipement des ménages puisque 18% des ménages ont acquis des ordinateurs principalement, mais aussi des tablettes, des smartphones, voire des écrans ou webcams. Les raisons sont principalement les nécessités des études des enfants (57%) ou du télétravail (42%) mais parfois aussi pour garder le contact avec les proches (12%). 10% des ménages actifs avec enfant(s) signalent cependant que l'équipement disponible reste insuffisant pour les besoins du télétravail et des études de tous les membres du foyer.

94% (+4) des domiciles sont à présent connectés à Internet. 57% des utilisateurs considèrent que cette connexion est stable et satisfaisante, mais 12% la jugent faible car ils sont victimes de coupures et de lenteurs régulières.

En termes d'équipement et de connexion, la fracture numérique d'accès a donc sensiblement régressé.

Les accès publics à Internet ont par ailleurs été beaucoup moins utilisés cette année avec des taux d'usage chutant à la moitié, voire au tiers, des usages de 2019. Les espaces publics numériques (EPN) n'ont plus drainé que 3% de la population en 2020, alors qu'ils en avaient accueilli 7% en 2018.



Usages d'Internet eux aussi en progrès

94% (+6)

des Wallons ont utilisé Internet en 2020 et

90%

l'utilisent même quotidiennement.

La progression sur les usages totaux est principalement le fait des femmes qui ont progressé de 6 points, alors que l'évolution n'est que d'un point pour les hommes. Pour les usages quotidiens, les progressions sont réparties sur toutes les classes d'âge et sur les deux genres.

De nombreux usages particuliers ont progressé, parfois de façon spectaculaire, tels que la visioconférence qui passe de 42% d'utilisateurs à 64%, ou le

téléphone par Internet qui progresse de 51 à 66%. **Le smartphone s'impose cette année comme le vecteur d'un nombre de plus en plus grand d'interactions numériques** et notamment la commande en ligne (43%, +16) ou les virements bancaires (58%, +16). La progression relative la plus importante revient à la transmission des données médicales via Internet qui a plus que doublé, passant de 8% à 20% dans un contexte sanitaire qui ne pouvait être que positif pour cet usage.

Les communications par mail et par messagerie instantanée restent les usages les plus courants et progressent aussi, utilisés par 82% des Wallons (+4) pour le mail et 74% (+7) pour la messagerie. Les réseaux sociaux restent une valeur sûre (72%, +4) et sont dominés par Facebook (65%), laissant loin les Instagram (25%), Snapchat (17%), LinkedIn (9%) ou Twitter (7%).

De nombreux sites web administratifs ont aussi vu leurs visiteurs augmenter, dont principalement celui de la FWB (28%, +6), certainement fort sollicité pour les consignes relatives aux études et à la culture dans la crise sanitaire. 32% des Wallons (+3) ont rempli une déclaration administrative en ligne.

De la même manière, les applications bureautiques en ligne (34%, +8), ainsi que le suivi de cours à distance (28%, +6)

ont également profité de la situation très particulière de l'année 2020.

D'autres applications ont cependant été sévèrement étrillées par la crise sanitaire. Ainsi, les réservations en ligne de voyages et restaurants ont plongé de 46 à 33%. La recherche d'emploi et le dépôt de CV passent de 19 à 15%, de même que la publication d'albums photos en ligne qui dévisse de 24 à 16%.

Commerce électronique très sollicité

69% (+8)

des Wallons ont acheté en ligne en 2020 et ils l'ont souvent fait avec leur smartphone (43%, +16).

Ce sont surtout les acheteuses qui ont souvent préféré le terminal mobile pour l'achat en ligne. La crise Covid a également fortement influencé les types d'achats par Internet, induisant une progression nette pour les vêtements, chaussures et articles de sport (71%, +8), ainsi que pour l'alimentation et l'épicerie (29%, +10) ou encore les meubles et le mobilier de jardin (22%, +7).

À l'inverse, les voyages et réservations de vacances ont plongé (49%, -30), de même que les tickets de concerts et spectacles (9%, -27).

5% des Wallons ont commandé en ligne pour la première fois à cause de la Covid-19 et 22% ont augmenté significativement leurs achats en ligne à cette occasion.

Un peu plus d'un acheteur sur trois préfère réaliser ses achats sur un site belge et il s'agit bien plus souvent d'acheteuses (41%) que d'acheteurs (33%) mais la majorité ne se préoccupe guère de cette localisation. C'est surtout la réputation du commerçant (51%) et les avis des consommateurs (41%) qui sont pris en compte dès lors que la sécurisation des paiements est garantie.

Lente progression des compétences et de la maturité numérique

Comme en 2019, tous les répondants ont été invités à déterminer leur niveau de compétences numériques en indiquant dans quelle mesure ils se sentaient à l'aise avec 15 tâches représentatives, dont 13 identiques à celles testées en 2019.

L'évolution est modeste mais positive sur pratiquement toutes les tâches, hormis les deux nouvelles qui étaient effectivement plus difficiles, ce qui conduit à une progression globale du sentiment de compétence de 56 à 59. Cette évolution positive est nettement plus marquée chez les femmes (+4,7) que chez les hommes (+0,3).

Toutefois, ces compétences ne sont jugées suffisantes que par 76% de la population active et sont même considérées comme réellement insuffisantes par 20% (+2).

Pas moins de 35% de la population, soit 11 points de plus qu'en 2019, souhaitent bénéficier de formations pour améliorer leur maîtrise du numérique, dont 49% des étudiants, ainsi que 44% des employés et des chômeurs.

Combiné à un indicateur lié aux usages effectifs des applications digitales, le sentiment de compétence permet de dégager

un indicateur de maturité numérique qui, lui aussi, a positivement évolué de 46,9 à 50,8. La part des usagers les plus faibles s'est heureusement réduite de 20,6% à 17,9%, mais en même temps la part des citoyens ayant une maturité numérique élevée s'est aussi réduite de 16% à 10,7%, conduisant à un resserrement des niveaux de maturité moyens. Les maturités les plus faibles sont sans surprise surtout le fait des personnes de plus de 50 ans et surtout de plus de 75 ans. On y trouve aussi 20% de femmes et 15% d'hommes.

Mais une adoption réservée du numérique

Nouveauté de ce baromètre, une batterie de questions évaluant les attitudes des citoyens vis-à-vis du numérique et qui permettent de comparer ces attitudes avec celles mesurées fin 2020 par IMEC en Flandre.

Cinq profils caractéristiques ont pu être tracés et montrent que **9% des Wallons sont des passionnés des technologies digitales**, tandis que 20% en sont des *compagnons* confiants mais plus mesurés dans leur enthousiasme et plus sensibles aux contraintes. Un troisième profil caractéristique est celui de l'*ambivalent* qui regroupe 29% des Wallons avec une position qui reste positive mais aussi avec

beaucoup de doutes et d'inquiétudes. Les *insoumis*, 10% des citoyens, ne négligent pas le numérique mais en font un usage limité à l'essentiel en évitant de passer du temps sur les réseaux sociaux et sur leur smartphone. Enfin, **32% des Wallons restent éloignés du numérique en ayant peu confiance dans cette technologie et en l'utilisant fort peu, voire pas du tout.**

La comparaison avec la Flandre montre un nombre nettement plus faible de passionnés et de compagnons qui ne sont que 29% ensemble, alors qu'ils sont 43% au nord du pays. À l'inverse, le nombre d'éloignés, 32% en Wallonie et 18% en Flandre, confirme une fracture numérique plus béante dans notre région.

L'enquête a aussi montré que **la sensibilisation aux impacts environnementaux du numérique reste largement à faire** car si plus de deux tiers des Wallons sont déjà informés de l'importance de prolonger la durée de vie des équipements, beaucoup moins sont conscients des consommations induites par le streaming et la haute résolution des images.

La fracture numérique glisse de l'accès aux usages

Selon le point de vue adopté, on constate que la fracture numérique d'accès ou fracture de 1^{er} degré s'est bien réduite, puisque le taux de domiciles sans connexion Internet est passé de 10% en 2019 à 6% en 2021. Toutefois, en considérant la fracture sur les usages, on observe que le groupe des Wallons avec une maturité faible ne s'est réduit que de 21% à 18% cette année. Enfin, on vient de montrer que 32% des Wallons sont classés comme « éloignés » du numérique sur base de leurs attitudes vis-à-vis de cette technologie et peuvent raisonnablement être associées à une fracture de 3^{ème} degré, à savoir la capacité à exploiter le numérique au profit de son propre développement.

Dans un contexte où le numérique est présent partout, il est donc difficile de considérer que la fracture numérique s'est réellement réduite malgré des progressions intéressantes de nombreux indicateurs. **La fracture change plutôt de nature en isolant ceux qui ont des usages très restrictifs et qui ne se sentent pas à l'aise avec ces technologies et leurs implications sociétales.**

Conclusions et recommandations

Le baromètre 2021 nous délivre un message positif mais contrasté avec de belles progressions dans les équipements et les usages dans la plupart des catégories de la population et en particulier des évolutions souvent significatives dans les usages des femmes qui comblent ainsi partiellement le retard structurel observé depuis de nombreuses années. De même, le smartphone se généralise et devient le terminal le plus fréquent pour nombre d'entre nous. Les fractures numériques d'accès et d'usage s'en trouvent manifestement réduites même si elles ne disparaissent pas.

Par contre, bien que le sentiment de compétence numérique se soit accru et que l'indicateur de maturité progresse aussi positivement, une part croissante de la population considère que ses compétences ne sont pas suffisantes et plus d'un tiers des Wallons sont demandeurs de formations au numérique. L'évaluation des attitudes vis-à-vis du numérique montre quant à elle que 32% des citoyens restent éloignés du numérique auxquels s'ajoutent 10% d'insoumis qui l'utilisent

avec parcimonie et 29% d'ambivalents qui nourrissent pas mal d'inquiétudes à son endroit. Bref, le numérique ne soulève pas l'enthousiasme de tous les Wallons et cela d'autant plus que cette perception est clairement plus positive dans le nord du pays.

Pourtant, même s'il faudra aussi prendre la bonne mesure des impacts environnementaux du numérique qui semblent encore assez mal compris, les usages du numérique deviennent un fondement de la société comme l'avait (notamment) pressenti le philosophe Michel Serre qui voyait dans le numérique une révolution cognitive du même ordre que l'invention de l'écriture puis de l'imprimerie. « *Les nouvelles technologies nous ont condamnés à devenir intelligents* » disait-il dès 2004. La récente crise sanitaire a démontré elle aussi que le numérique est une pierre angulaire des stratégies de résilience dans les situations complexes et est simplement indispensable dans la société globalisée de notre XXI^e siècle.

Plus que jamais, l'éducation au numérique s'impose comme la voie principale pour que la population soit mieux informée des bénéfices potentiels, des pièges aussi, et surtout des savoir-faire nécessaires pour tirer le meilleur profit de ces technologies tant pour le développement personnel que pour participer à la vie économique et sociale, voire pour contribuer à une nouvelle citoyenneté.

Cette éducation au numérique doit bien sûr viser en priorité les personnes les plus éloignées du numérique. Un plan global d'inclusion numérique est donc indispensable et doit permettre de former et d'accompagner les personnes de la population active qui n'ont pas les compétences de base nécessaires, ainsi que toutes les personnes qui ne sont pas ou plus actives (en particulier les seniors mais aussi les femmes seules, les réfugiés, les personnes privées de liberté, etc). Les dispositifs tels que le PMTIC et les EPN doivent donc non seulement être renforcés mais aussi étendus pour répondre à l'ensemble des besoins. Leur visibilité et leur notoriété doivent être significativement promues pour que l'ensemble de la population puisse en profiter.

L'éducation scolaire au numérique doit aussi être drastiquement renforcée. Le rôle de l'école, fondamentale d'abord, secondaire ensuite, doit être clairement renforcé. Certes les travaux liés au Pacte d'Excellence ont mis en lumière dès 2015 la place prépondérante du numérique : « *En termes de savoirs et de compétences, l'école aura à gérer nombre d'évolutions et de tensions relatives à la transition/révolution numérique* ». Toutefois, ce n'est qu'en 2020 que la version provisoire du référentiel concernant la « Formation manuelle, technique, technologique et numérique » a été publiée par la FWB. Au-delà de l'intitulé lui-même qui illustre

la place modeste réservée au numérique, on y apprend que les premières notions de numérique seront abordées à partir de la 3^e primaire, la collaboration à partir de la 5^{ème} et la sécurité en 6^e. La mise en œuvre de ce référentiel commencera en septembre 2022 en 3^e primaire et se poursuivra progressivement jusqu'en 2029 pour l'ensemble du tronc commun. Par ailleurs, la réforme de la formation initiale des enseignants, toujours en chantier, ne semble pas jusqu'ici donner une impulsion décisive au numérique. Tout au plus, le dernier communiqué de presse du Gouvernement du 29.04.2021 fait-il mention de « *une attention particulière sera aussi portée à l'éducation aux médias* » mais n'évoque pas le numérique, lequel ne se résume pas aux médias. Pourtant, la récente analyse d'impact des projets « École numérique » montre clairement que, au-delà des questions d'équipement, c'est prioritairement la formation des enseignants qui pose problème.

La Wallonie peut-elle se satisfaire d'une « révolution numérique » aussi modeste, aussi lente, voire aussi tardive, du système éducatif qui forme sa jeunesse ? Assurément des mesures devraient être prises pour dynamiser et accélérer cette transformation et donner aux compétences numériques une place plus en rapport avec la nécessité de les utiliser quotidiennement par tous les citoyens.

Dans cette optique, les acteurs publics de la formation aux métiers (FOREM, IFAPME,...) se doivent de renforcer les orientations numériques de leurs référentiels de formation pour coller au mieux aux besoins qui évoluent sans cesse.

Enfin, l'éducation ne doit pas se limiter au niveau scolaire car le numérique se transforme en permanence et soulève des questions, voire des inquiétudes, chez bien des usagers, même chez les internautes aguerris. Des actions d'éducation permanente, s'adressant au plus large public, gagneraient à être développées. Nos voisins flamands ont par exemple créé et diffusé sous forme de mini-séries 5 émissions télévisées (VRT/Canvas) sur les thèmes « Privacy & ik » et « Facebook & ik » afin de démystifier les réseaux sociaux et les questions de vie privée.

Le rôle des entreprises est évidemment crucial aussi pour diffuser, via l'entretien des compétences professionnelles, les savoir-faire actualisés relatifs au numérique. De plus, une attention particulière doit être portée au niveau de tous les développements d'applications numériques afin que les interfaces soient plus inclusives, c'est-à-dire d'abord plus simples et mieux adaptées à tous les terminaux dont spécialement le smartphone. Plus de constance dans ces interfaces serait aussi propre à moins déstabiliser les usagers les plus faibles et en particulier les seniors.



L'Agence du numérique entend continuer à promouvoir, à travers ses missions et moyens, non seulement les usages mais aussi la culture numérique, notamment via la mobilisation des différents acteurs pour développer les compétences numériques dont le champ ne cesse de s'accroître vu les développements incessants de la technologie.

**Plus que jamais,
l'éducation au numérique
s'impose comme la
voie principale pour
que la population soit
mieux informée des
bénéfices potentiels,
des pièges aussi, et
surtout des savoir-faire
nécessaires pour tirer
le meilleur profit de
ces technologies tant
pour le développement
personnel que pour
participer à la vie
économique et sociale,
voire pour contribuer
à une nouvelle
citoyenneté.**

ANNEXE: ÉVOLUTION DES 60 USAGES MESURÉS



Liste des 60 usages numériques mesurés et des 40 usages inclus (U40) dans l'indicateur de maturité numérique.

60 usages numériques mesurés et des 40 usages inclus (U40) dans l'indicateur de maturité numérique

Ordre	Usages numériques évalués	2019		2021		Progression	
		Taux	U40	Taux	U40		
1	Lire ou envoyer des courriers électroniques	78%	•	82%	•	↗	+ 5%
2	Converser par messagerie instantanée (WhatsApp, Messenger,...)	67%	•	74%	•	↗	+ 10%
3	Utiliser Internet pour s'informer avant un achat	66%	•	72%	•	↗	+ 9%
4	Participer à des réseaux sociaux comme Facebook, Twitter, Snapchat	68%	•	72%	•	↗	+ 6%
5	Rechercher des informations de toute nature via Internet	69%	•	70%	•	→	+ 2%
6	Achater ou commander en ligne	61%	•	69%	•	↗	+ 13%
7	Téléphoner (Skype, Google Talk, Messenger, ...)	51%	•	66%	•	↑	+ 30%
8	Communiquer visuellement sur Internet	42%	•	64%	•	↑	+ 52%
9	Suivre l'actualité ou lire des journaux	57%	•	60%	•	→	+ 4%
10	Effectuer des opérations bancaires ou de bourse	54%	•	59%	•	↗	+ 9%
11	Virements vers d'autres comptes avec le smartphone	42%	•	58%	•	↑	+ 37%
12	Utilisation du site de ma commune	58%	•	58%	•	→	+ 0%
13	Chercher des itinéraires ou des plans de ville	61%	•	58%	•	↘	- 5%
14	Ecouter une radio ou de la musique	46%	•	54%	•	↗	+ 16%
15	Visionner des vidéos ou regarder la TV	52%	•	51%	•	→	- 1%
16	Utilisation des sites comparateurs de prix	44%	•	46%	•	↗	+ 5%
17	Transférer de l'argent de personne à personne via le smartphone	33%	•	44%	•	↑	+ 33%
18	Achat ou commande en ligne via smartphone	27%	•	43%	•	↑	+ 59%
19	Regarder une émission de télévision sur l'ordinateur	31%	•	41%	•	↑	+ 32%
20	Utilisation d'un site de ma région (Wallonie)	35%	•	37%	•	→	+ 5%
21	Publier sur une page Facebook personnelle	36%	•	36%	•	→	+ 1%
22	Utiliser une application bureautique en ligne (Google Drive, Office 365,...)	26%	•	34%	•	↑	+ 31%
23	Utilisation d'un site d'une administration fédérale	31%	•	33%	•	↗	+ 7%
24	Faire des réservations en ligne (voyages, restaurants, vacances,...)	46%	•	33%	•	↓	- 28%
25	Remplir une déclaration officielle en ligne	29%	•	32%	•	↗	+ 10%
26	Paiements via QR-codes ou NFC	17%	•	31%	•	↑	+ 77%
27	Suivre des cours à distance (e-learning)	22%	•	28%	•	↑	+ 28%
28	Utilisation du site de la FWB ou de la CG	22%	•	28%	•	↑	+ 26%
29	Utiliser les avis des internautes pour faire des choix de services ou produits	26%	•	27%	•	→	+ 2%

ANNEXE : ÉVOLUTION DES 60 USAGES MESURÉS

Ordre	Usages numériques évalués	2019		2021		Progression	
		Taux	U40	Taux	U40		
30	Participer à des groupes de vente ou d'échange sur Facebook	22%	•	26%	•	↗	+ 16%
31	Organiser des voyages en ligne sans agence	36%	•	26%	•	↘	- 29%
32	Consulter ou compléter un agenda partagé	23%	•	25%	•	↗	+ 11%
33	Jouer en ligne	24%	•	25%	•	→	+ 4%
34	Utilisation d'un site provincial	27%	•	25%	•	↘	- 9%
35	Enregistrer des données dans le Cloud (DropBox, OneDrive, Google drive, ...)	22%	•	24%	•	↗	+ 8%
36	Commander un document officiel en ligne auprès d'une administration	22%		23%	•	→	+ 5%
37	Transmettre des informations médicales via le Web	8%		20%	•	↗	+ 161%
38	Publication d'albums photos en ligne	24%	•	16%	•	↘	- 34%
39	Rechercher un emploi ou déposer un CV	19%	•	15%	•	↘	- 23%
40	Améliorer son hygiène de vie à l'aide d'applications santé	11%		15%	•	↗	+ 35%
41	Echanger ou louer un logement via Airbnb	16%	•	14%		↘	- 12%
42	Usage des hotspots des gares et aéroports	25%	•	13%		↘	- 49%
43	Utiliser le WiFi des commerçants	39%	•	13%		↘	- 67%
44	Utiliser une montre intelligente reliée au smartphone	8%		12%		↗	+ 50%
45	Participer à des plateformes d'achats locaux	10%		11%		↗	+ 11%
46	Utilisation d'un site de la Communauté européenne	11%		11%		→	+ 3%
47	Contrôler son état de santé avec des objets connectés	8%		10%		↗	+ 24%
48	Usage d'une borne Internet dans un lieu public	25%	•	8%		↘	- 68%
49	Répondre à une sollicitation de l'administration	8%		7%		↘	- 10%
50	Utiliser une plateforme de covoiturage	6%		5%		↘	- 18%
51	Mise à jour du contenu d'un site professionnel	/		4%			/
52	Utiliser une plateforme d'échange de services entre particuliers	6%		4%		↘	- 28%
53	Réserver un service ou des stages sur le site d'une administration	7%		4%		↘	- 41%
54	S'inscrire comme demandeur d'emploi	4%		4%		→	0%
55	Création d'un blog ou un vlog	3%		3%		→	- 2%
56	Création d'un site web personnel	4%		3%		↘	- 29%
57	Création/modération d'un forum de discussion	4%		3%		↘	- 30%
58	Utilisation d'un espace public numérique (EPN)	7%		3%		↘	- 57%
59	Utilisation du WiFi d'une bibliothèque publique	11%		3%		↘	- 72%
60	Utilisation d'un cyber café	4%		1%		↘	- 73%



A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, intended for taking notes.



NOTES

Lined area for taking notes, consisting of multiple horizontal dotted lines.

Télécharger la publication sur notre site
www.digitalwallonia.be/citoyens2021

Auteur de l'étude : André Delacharlerie :
andre.delacharlerie@adn.be : @delacha

Éditeur responsable : Benoit Hucq,
Agence du Numérique,
avenue Prince de Liège 133, 5100 Jambes

Dépôt légal : D/2021/14.427/02

Design : Hungry Minds



Agence
du Numérique

digital
wallonia
.be



Wallonie

www.digitalwallonia.be/citoyens2021