

TABLE DES MATIÈRES

1 - ÉDITO	. 4
2 - CONTEXTE ET MÉTHODOLOGIE	
Contexte	9
3 - ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE DES WALLONS	. 10
Les terminaux (ordinateurs, tablettes et téléphones mobiles) La connexion à Internet Autres équipements connectés Ce qu'il faut retenir à propos de l'équipement	14 17
4 - USAGES D'INTERNET	. 18
Fréquence d'utilisation d'Internet Obstacles à l'usage d'Internet Usages d'Internet Multiplicité des usages d'Internet L'e-administration Le travail à distance Ce qu'il faut retenir des usages numériques	21 32 32 34
5 - LES WALLONS ET L'E-COMMERCE	. 38
Achats via Internet Internet, vecteur d'une nouvelle économie? Obstacles à l'e-commerce	43 44
Ce qu'il faut retenir à propos de l'e-commerce	45

6 - COMPÉTENCES NUMÉRIQUES	46
Des compétences numériques inégalement réparties	53 54 54
7 - MATURITÉ ET FRACTURE	
NUMÉRIQUES	58
Maturité numérique des citoyens	61 62
de la fracture numérique	
8 - SYNTHÈSE ET RECOMMANDATIONS	66
Les messages clés de ce baromètre Recommandations	67
9 - ANNEXE: LISTE DES USAGES	
UTILISÉS DANS LE CALCUL DU SCORE	
D'USAGE D'INTERNET	72

1 ÉDITO

Dans sa Déclaration de Politique Régionale, le nouveau Gouvernement wallon a décidé de poursuivre la mise en œuvre de la stratégie Digital Wallonia. Il affirme ainsi de manière forte l'ambition numérique de la Wallonie, évidemment pour son développement économique, mais aussi pour le bien être de tous les Wallons.

Le numérique est désormais présent de manière forte, et de plus en plus souvent indispensable, dans toutes les actions de la vie quotidienne. Etre citoyen aujourd'hui implique de maîtriser ses outils et ses usages. La priorité du Gouvernement en la matière est de ne laisser personne sur le bord de la route. Cela se traduit concrètement au travers du thème stratégique "Compétences numériques" de Digital Wallonia.

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.

Cette année, outre les indicateurs classiques d'équipements et d'usages dont plusieurs affichent des progressions significatives, l'AdN propose une étude inédite sur les "compétences numériques" des Wallons. Cette étude va permettre d'orienter, avec encore plus de précision, les actions mises en oeuvre en faveur de l'inclusion numérique.

Benoît Hucq **Directeur général** Agence du Numérique

2 CONTEXTE ET MÉTHODOLOGIE

Le baromètre 2019 de maturité numérique des citoyens wallons à la volonté de refléter l'état de leur équipement, de leur niveau d'usages et de leurs compétences. Une enquête téléphonique a permis de collecter les données de base utilisées pour cette évaluation.

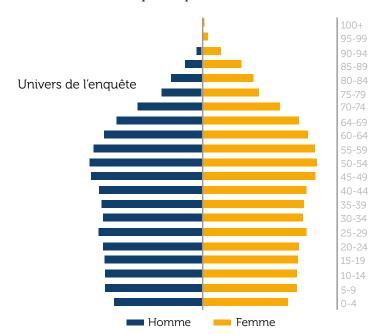
CONTEXTE

Au moment de se pencher sur l'évaluation des usages numériques des Wallons en 2019, il est intéressant d'examiner les données qui caractérisent la population résidant en Wallonie âgée de 15 ans et plus, qui sera désignée ensuite par "les citoyens wallons".

Elle se répartit en



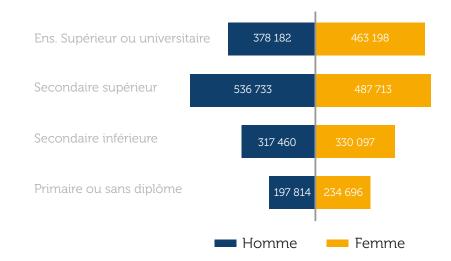
La pyramide des âges montre que la population est majoritairement composée d'adultes dont les tranches les plus importantes sont situées entre 45 et 59 ans.



Structure de la population wallonne totale en 2018, par âge et par genre (source Statbel).

Cette structure est importante notamment pour comprendre l'analyse des pratiques numériques des seniors.

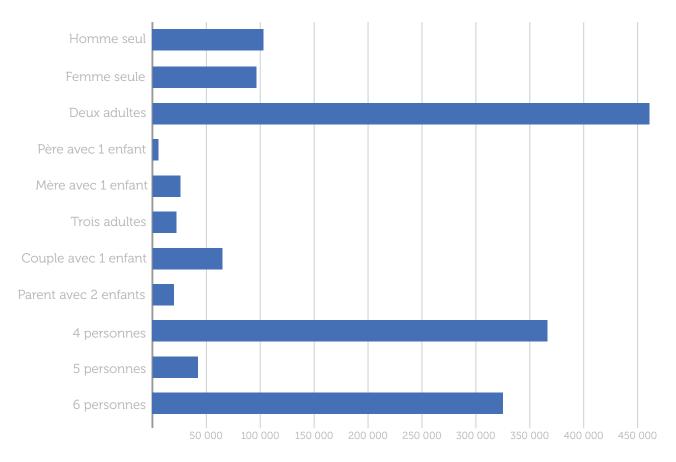
De même, le niveau maximal d'études (niveau d'éducation) est tout aussi déterminant pour les usages et les compétences numériques. 14,7% de la population n'ont pas atteint ou dépassé le niveau d'études primaire. 22% ont réussi des études de niveau secondaire inférieur et 34,8% de niveau secondaire supérieur. 28,6% disposent d'un titre de l'enseignement supérieur ou universitaire.



Répartition de la population wallonne de 15 ans et plus selon le niveau d'études source Statbel).

2 - CONTEXTE ET MÉTHODOLOGIE

Enfin, les baromètres précédents ont toujours montré que la présence d'enfants et de plusieurs adultes dans les ménages favorisent l'implantation des technologies numériques. Le graphique suivant illustre ainsi que les ménages composés uniquement d'adultes, en particulier d'un seul ou deux adulte(s) sont les plus nombreux puisqu'ils constituent 61,9% des 1.533.162 ménages wallons.



Répartition des ménages en Wallonie en 2018 (source Statbel).

MÉTHODOLOGIE

L'univers de cette enquête est constitué de

2.945.893

personnes de 15 ans et plus résidant en Wallonie pour ce qui concerne les usages et les compétences numériques,

1.533.162

ménages pour les équipements collectifs.



L'enquête a été réalisée par téléphone entre le 29 janvier et le 27 février 2019. Cette collecte a permis d'obtenir 2147 questionnaires complets et valides.

Pour garantir une collecte équilibrée et impartiale, la moitié des appels ont été initiés sur des numéros de téléphones "mobiles" (types 047X à 049X) et la seconde moitié sur des numéros de lignes fixes.

Des quotas ont été appliqués pour garantir une répartition équitable des répondants selon les deux genres, 11 classes d'âge, 10 catégories socio-professionnelles, 4 classes de niveau d'éducation, les 5 provinces et 11 catégories de ménages. Enfin, les quotas ne pouvant jamais être respectés à la lettre, un redressement de l'échantillon a été calculé à partir de ceux-ci pour restituer la distribution naturelle de l'univers considéré.

FIABILITÉ DES INDICATEURS

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 ne peuvent être regardés comme des mesures exactes, mais comme des indicateurs fiables des tendances d'équipements ou d'usages numériques. La marge d'erreur varie selon les questions mais est d'environ 2,1% lorsque l'interrogation porte sur l'ensemble de la population.



ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE DES WALLONS

L'équipement numérique des ménages wallons continue à progresser en 2019, 84% (+6) disposent d'au moins un ordinateur fixe ou portable tandis que 75% des citoyens possèdent un smartphone. Ces équipements se diversifient et se complètent au sein des ménages. Ils sont toujours plus connectés à Internet. Certains foyers, particulièrement ceux d'adultes isolés ou de couples âgés, continuent toutefois à rester non connectés.

LES TERMINAUX (ORDINATEURS, TABLETTES ET TÉLÉPHONES MOBILES)



84%(+6)

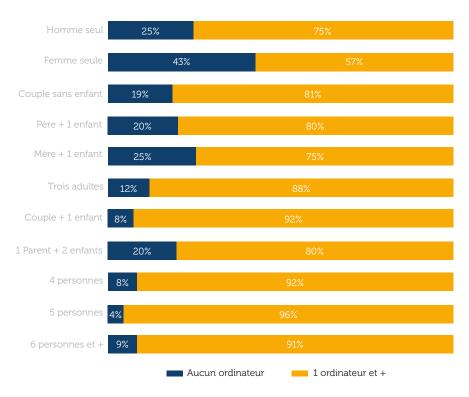
des ménages disposent d'au moins un ordinateur fixe ou portable, ce qui correspond à 82% des citoyens.

Cette progression de l'équipement se traduit par une hausse du nombre moyen d'ordinateurs par citoyen qui passe de 1,46 à 1,64 (+0,18).

Dans 85% des ménages, au moins une personne utilise régulièrement un ordinateur, qu'il appartienne ou non au ménage. C'est également un point positif

La composition du ménage a une influence importante sur la présence d'ordinateurs. Ainsi, les femmes seules, les mères avec enfant(s), ou encore les hommes seuls sont moins équipés que la moyenne, comme en témoigne le graphique ci-contre.





Présence d'au moins un ordinateur selon le type de ménage (ensemble des ménages wallons).

Dans 9% des ménages, il y a davantage d'ordinateurs que de personnes. Ces ménages fortement équipés sont le plus souvent composés de pères avec un enfant (25%) ou d'hommes seuls (23%). Cette dernière catégorie de ménages rassemble donc à la fois des personnes très équipées (plus d'un ordinateur par personne) et une proportion importante d'autres (25%) qui ne sont pas du tout équipées.

Par ailleurs, le taux de smartphones connaît une véritable explosion. 76% (+20) des ménages (75% des citoyens, +19) en disposent, contre 56% en 2017. Si l'on y ajoute les GSM "classiques", le taux d'équipement des ménages en téléphones mobiles monte à 98%.

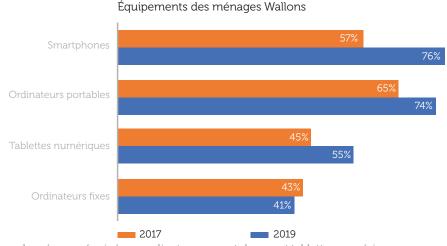
Désormais, 59% (+22) des détenteurs de smartphones effectuent des paiements avec ce dernier.

3 - ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE DES WALLONS

Tous les types de paiements mobiles progressent.

Plus que jamais le smartphone est donc l'interface numérique de référence pour les citoyens.

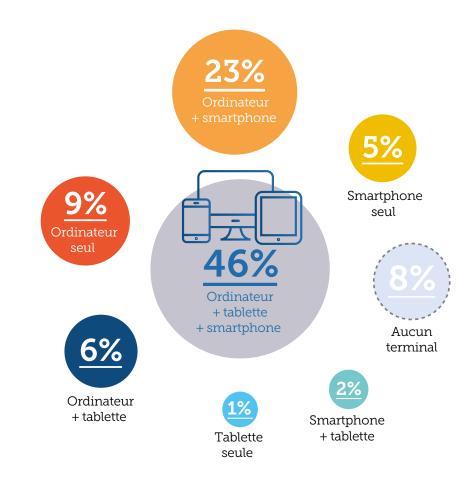
Pour les tablettes numériques, l'évolution est également significative. **55% des** ménages possèdent une tablette tactile, ce qui correspond à une progression de **10 points en deux ans**.



Taux de ménages équipés en ordinateurs, smartphones et tablettes numériques (ensemble des ménages wallons).

Globalement les ménages sont donc de plus en plus équipés avec une préférence pour les terminaux mobiles.

De même, beaucoup de ménages disposent aujourd'hui de plusieurs types d'équipements numériques comme l'illustre le schéma suivant.



Combinaisons de terminaux disponibles au sein des ménages wallons (ensemble des ménages wallons).

46% des ménages disposent simultanément d'ordinateurs, de smartphone(s) et de tablettes, tandis que 8% n'en ont aucun. La proportion des ménages dont les terminaux sont exclusivement des smartphones est en croissance à 5% (+3), alors que ceux qui n'ont qu'un (ou des) ordinateur(s) est à présent de 9%.

3 - ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE DES WALLONS

73% des ménages possédant les trois types d'équipements disent avoir un niveau de vie confortable, ou suffisant, avec leur revenu actuel. Les chefs de ces ménages ont souvent entre 30 et 49 ans (45%) et appartiennent principalement aux catégories socio-professionnelles suivantes :

- employés du secteur privé (25%),
- employés du secteur public (15%),
- indépendants employant éventuellement du personnel (13%).

Enfin, 37% de ces ménages multi-équipés ont un(e) chef(fe) titulaire d'un diplôme de l'enseignement supérieur (Bachelier ou Master).

Les ménages sans ordinateur

8% des ménages ne possèdent aucun terminal numérique.

Plus de la moitié des foyers non équipés ont un chef de ménage âgé de 70 ans et plus (55%). Il s'agit souvent de couples sans enfant (45%), de femmes seules (26%), ou encore d'hommes seuls (14%). Il est également frappant de constater que lorsque le chef de ménage est une femme, 78% seulement de ces ménages disposent d'un ordinateur, contre 89% lorsque c'est un homme.

Enfin, dans 59% des cas, le chef de ménage est titulaire d'un diplôme de l'enseignement primaire (38%), ou de l'enseignement secondaire inférieur (21%).

Ce profilage des ménages non équipés montre qu'une fracture numérique d'accès subsiste et qu'elle concerne principalement les Wallons âgés, moins diplômés ainsi que les femmes, particulièrement si elles vivent seules.

Facteurs influençant l'équipement numérique

L'analyse de l'infrastructure numérique des Wallons nous permet d'identifier les principaux facteurs influençant l'adoption des technologies par les citoyens :

- 1. L'âge.
- 2. Le niveau d'études.
- La catégorie socio-professionnelle qui est fortement corrélée au niveau d'études.
- 4. Le genre.
- 5. Le type de ménages ou le niveau de vie selon les cas.



LA CONNEXION À INTERNET

Cet indicateur important est également en nette hausse.



90%(+9)

des ménages Wallons ont accès à Internet au domicile. Cela correspond à 89% des citoyens de 15 ans et plus.

Seuls 11% de citoyens wallons sont non connectés à Internet, soit 7 points de moins qu'en 2017. Par ailleurs, 9% des citoyens disent n'avoir jamais utilisé Internet au cours de leur vie. Là aussi, c'est 6 points de moins qu'en 2017.

La hausse importante du taux de connexion des ménages s'inscrit évidemment dans le développement des usages en ligne et des équipements connectés, comme les télévisions, les consoles de jeux ou les outils domotiques, en plus des terminaux classiques (ordinateurs, tablettes et smartphones).

ÉQUIPEMENTS RELIÉS À INTERNET DANS LES MÉNAGES	2019	2017
Ordinateurs, tablettes et smartphones	87%	80%
Télévision connectées	57%	40%
Consoles de jeux (Playstation, Xbox, Wii, etc.)	24%	18%
Système d'alarme	10%	7%
Système audio	7%	3%
Système domotique (réglage du chauffage à distance, etc.)	3%	2%
Autres équipements connectés (caméras, électroménager, etc.)	1%	1%

Objets connectés au sein des ménages wallons (ensemble des ménages wallons).

Dans 35% (+15) des ménages régionaux, l'ordinateur, la tablette ou le smartphone servent parfois à regarder un programme de divertissement (vidéos, films, séries, émissions, etc.) tandis que dans 9% (+4) des cas, les terminaux ont complètement remplacé la télévision.

Lieux de connexion à Internet

L'ADSL et le câble continuent à dominer le marché des connexions fixes au domicile en Wallonie avec une pénétration de 98%.

La connexion par satellite reste anecdotique avec 1% des ménages connectés.

Alors que les connexions au domicile, au travail, voire à l'école, sont toujours plus répandues, les points d'accès publics à Internet sont aussi en nette progression d'utilisation avec 50% de citoyens utilisateurs (+22).

Cette utilisation grandissante des points d'accès publics à Internet est évidemment liée à la diffusion massive des smartphones.

POINTS D'ACCÈS PUBLICS À INTERNET	2019	2017
Wi-Fi privés des commerçants (restaurants, hôtels, commerces, etc.)	39%	22%
Hotspot de lieux publics tels que les gares, les aéroports, etc.	25%	12%
Bornes interactives des hôpitaux, bureaux de poste, maisons communales, etc.	25%	6%
Bibliothèques publiques	11%	4%
Espaces Publics Numériques (EPN)	7%	3%
Wi-Fi urbain (communal)	6%	4%
Cybercafés	4%	2%
Bus cybermobile	1%	1%
Aucun usage personnel des points d'accès publics au cours de l'année écoulée	50%	72%

Points d'accès publics à Internet utilisés personnellement par les Wallons au cours de l'année écoulée (ensemble des citoyens wallons de 15 ans et plus). Le total est supérieur à 100% car plusieurs points d'accès peuvent être utilisés au cours de l'année.

3 - ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE DES WALLONS

Les facteurs influençant la connexion à Internet au domicile

A nouveau, l'âge, le niveau d'études, la composition du ménage/niveau de vie, la catégorie socio-professionnelle ou encore le genre font varier sensiblement le taux d'accès à Internet.

Ainsi, on observe une réduction progressive du taux de connexion du domicile lorsque le chef de ménage atteint l'âge de 65 ans. Cette diminution s'intensifie encore au-delà de 75 ans.

ACCÈS À INTERNET AU DOMICILE SELON L'ÂGE DU CHEF DE MÉNAGE	2019	2017
15 à 19 ans	94%	84%
20 à 24 ans	90%	86%
25 à 29 ans	98%	88%
30 à 44 ans	97%	91%
45 à 49 ans	96%	94%
50 à 54 ans	96%	89%
55 à 59 ans	95%	88%
60 à 64 ans	90% (+15)	75%
65 à 69 ans	88% (+14)	74%
70 à 74 ans	83% (+14)	66%
75 ans et plus	58% (+28)	30%

Taux de connexion à Internet du domicile selon l'âge du chef de ménage (ensemble des ménages wallons).

Cette fracture d'accès à Internet liée à l'âge est néanmoins, en forte régression.

En effet, l'inflexion du taux se manifeste aujourd'hui, vers 65 ans au lieu de 60 dans le précédent baromètre. Par ailleurs, les tranches d'âge les plus élevées améliorent leur taux de connexion dans des proportions plus importantes que les tranches inférieures.

En ce qui concerne le niveau d'études, les chefs de ménage titulaires d'un diplôme de bachelier ou de master ont davantage connecté leur domicile que la moyenne.

NIVEAU D'ÉTUDE ATTEINT PAR LE CHEF DE MÉNAGE	2019	2017
Diplôme de bachelier ou master	96%	91%
CESS (secondaire supérieur)	91%	85%
CESI (secondaire inférieur)	91%	81%
CEB (primaire) ou sans diplôme	76%	59%
Moyenne	90%	81%

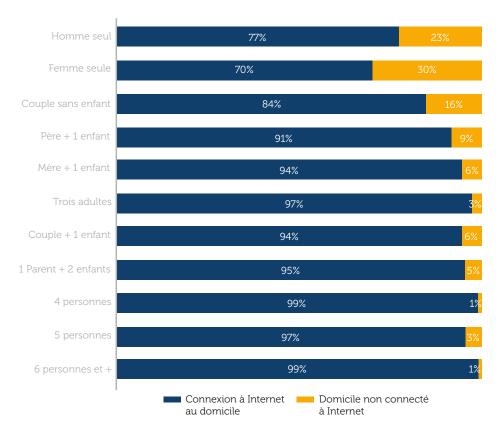
Taux de connexion du domicile à Internet selon le diplôme du chef de ménage (ensemble des ménages wallons).

Il est intéressant de noter que les différences de connexion tendent à s'effacer entre les titulaires des diplômes du secondaire inférieur et du secondaire supérieur.

Il faut également souligner que la connexion du domicile des moins diplômés progresse très significativement entre 2017 et 2019.

Enfin, le taux de connexion à Internet dépend aussi fortement du type de ménage et plus particulièrement, de la présence ou non d'enfants au sein de ce dernier. En effet, les ménages les moins connectés sont soit unipersonnels, soit des couples sans enfant.

3 - ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE DES WALLONS



Connexion à Internet au domicile selon le type de ménages (ensemble des ménages wallons).

Comme pour la possession d'un ordinateur, les femmes seules sont de loin le type de ménage le plus fragile en termes d'accès au numérique.

Toutefois, la connexion à Internet du domicile est davantage influencée par une certaine forme de précarité sociale que par le genre. En effet, si on observe le taux de connexion à Internet des citoyens wallons uniquement sous l'angle du genre, ces différences sont moindres : 91% des hommes ont accès à Internet à leur domicile, contre 86% des femmes.

Les raisons de la non connexion

Lorsqu'on interroge les ménages non connectés sur les raisons pour lesquelles, ils n'ont pas de connexion à Internet, ils invoquent souvent l'inutilité perçue de la technologie, ou encore l'âge pour se justifier.

Nous n'avons pas le temps	1%
Des proches l'utilisent pour nous	2%
Utilisation d'Internet uniquement au travail ou à l'école	5%
C'est trop technique ou trop compliqué	7%
Refus d'Internet par principe (idéal de vie)	8%
L'abonnement coûte trop cher	11%
Nous sommes trop âgés	28%
Cette technologie est inutile	38%
RAISONS DE LA NON CONNEXION À INTERNET	2019

Raisons de la non connexion à Internet invoquées par les ménages dont le domicile n'est pas connecté (10% des ménages wallons).

Sachant qu'Internet devient progressivement la voie de communication par défaut de nombreux services et même de l'administration (Tax On Web et certains services communaux, par exemple), il est préoccupant qu'une partie des citoyens considèrent que cette technologie est superflue.

AUTRES ÉQUIPEMENTS CONNECTÉS

L'AdN a également mesuré le niveau de diffusion d'équipements plus innovants tels que les assistants vocaux, les casques de réalité augmentée, les smartwatches, etc.

AUTRES ÉQUIPEMENTS CONNECTÉS PRÉSENTS AU SEIN DES MÉNAGES WALLONS	2019	2017
Liseuse numérique	9%	5%
Smart watches	8%	3%
Bracelet équipé de capteur biométriques	7%	2%
Casque de réalité augmentée (Oculus Rift, Sony VR, etc.)	4%	2%
Assistant vocal (Alexa, Google Home, etc.)	2%	1

Autres équipements connectés au sein des ménages wallons (ensemble des ménages wallons).

La présence de ces équipements progresse manifestement et spécialement au niveau des équipements individuels complémentaires du smartphone (montres et bracelets intelligents).



CE QU'IL FAUT RETENIR À PROPOS DE L'ÉQUIPEMENT

La diffusion des ordinateurs (essentiellement portables), des tablettes et surtout des smartphones a nettement progressé depuis 2017. Désormais, seuls 8% des ménages ne disposent d'aucun terminal.

Les connexions Internet au domicile ont aussi nettement progressé: 90% des ménages wallons sont connectés, soit 89% des citoyens. C'est essentiel dans la perspective du développement très important des usages numériques dans les sphères privée et professionnelle.



Internet est indispensable pour s'informer, consommer et interagir avec les institutions, et les entreprises. La preuve en est que la fréquence de connexion à Internet est devenue quotidienne pour 82% (+9) des citoyens et que l'intégralité des usages numériques sont en progression. Les plus importantes concernent les applications de conversation et de messagerie désormais utilisées par 67% des citoyens (+19).

FRÉQUENCE D'UTILISATION D'INTERNET

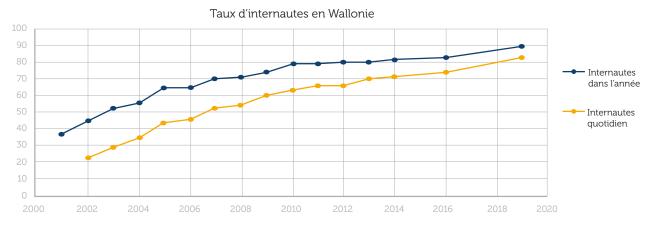
82% des citoyens se connectent à Internet quotidiennement. C'est 9 points de mieux qu'en 2017. Les connexions occasionnelles deviennent de plus en plus rares.

FRÉQUENCE D'UTILISATION D'INTERNET	2019	2017	Évolution
Hier ou aujourd'hui	82%	73%	+9
Cette semaine (avant hier)	2%	5%	-3
Ce mois-ci (mais pas cette semaine)	2%	3%	-1
Il y a moins de trois mois (mais pas le mois dernier)	1%	1%	stable
Il y a moins d'un an (mais plus de trois mois)	1%	1%	stable
Il y a plus d'un an	3%	1%	+2
Citoyens n'ayant jamais utilisé Internet	9%	16%	-7

Fréquence de connexion à Internet des citoyens en 2019 (ensemble des citoyens wallons de 15 ans et plus)

9% de citoyens n'ont jamais utilisé Internet.

Depuis 2001, le taux de citoyens "internautes au moins une fois dans l'année" se rapproche progressivement du taux d'internautes quotidiens. Après une relative stagnation entre 2012 et 2016, 2019 marque une évolution significative du taux d'internautes quotidiens qui franchit la barre symbolique des 80%.



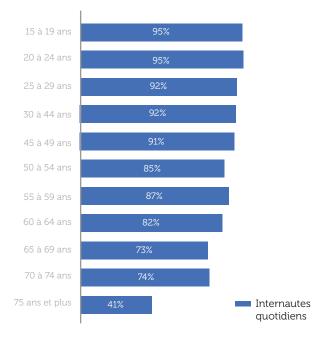
Fréquences de connexion à Internet des citoyens wallons de 2001 à 2019 (ensemble des citoyens wallons de 15 ans et plus)

Fréquence de connexion selon l'âge

En considérant uniquement le taux "d'Internautes quotidiens" au sein des différentes classes d'âges, on voit qu'environ 90 à 95% de citoyens de 15 à 49 ans utilisent Internet tous les jours. Entre 50 et 64 ans, les taux diminuent, pour osciller entre 82 et 85%.

Après 65 ans, on passe sous la barre des 75% pour arriver à 41% chez les 75 ans et plus.

L'analyse spécifique des usages des seniors (60 ans et plus) montre qu'ils sont moins utilisateurs d'Internet que la population en général, mais pas nécessairement "éloignés d'Internet" comme on pourrait le penser de prime abord.



Taux d'Internautes quotidiens selon l'âge (ensemble des citoyens wallons de 15 ans et plus)

Fréquence de connexion selon le genre

des hommes se connectent quotidiennement à Internet en Wallonie contre 79% des femmes

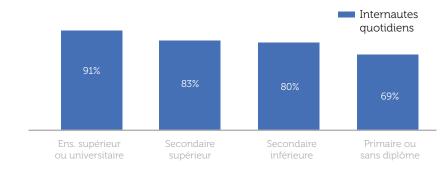
Cela s'explique notamment par le fait que les hommes sont davantage connectés à Internet (91%) que les femmes (86%). Il y a également davantage de femmes que d'hommes qui n'ont jamais utilisé Internet.

FRÉQUENCE D'UTILISATION D'INTERNET	Hommes	Femmes
Hier ou aujourd'hui	86%	79%
Cette semaine (avant hier)	2%	2%
Ce mois-ci (mais pas cette semaine)	2%	2%
Il y a moins de trois mois (mais pas le mois dernier)	1%	1%
Il y a moins d'un an (mais plus de trois mois)	1%	1%
Il y a plus d'un an	2%	3%
Citoyens n'ayant jamais utilisé Internet	5%	12%

Fréquence d'utilisation d'Internet selon le genre en 2019 (ensemble des citoyens wallons de 15 ans et plus)

Fréquence de connexion selon le niveau d'éducation

Le niveau d'études a lui aussi une influence sur la fréquence d'usage d'Internet puisque 91% des titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur se rendent quotidiennement sur Internet, contre seulement 69% des diplômés du primaire.



Fréquence d'utilisation d'Internet selon le niveau d'éducation (ensemble des citoyens wallons de 15 ans et plus)

De plus, parmi les diplômés du primaire, 20% n'ont jamais utilisé Internet, contre à peine 4% des citoyens ayant obtenu un diplôme dans l'enseignement supérieur.

En résumé, la minorité de citoyens qui n'utilisent pas, ou très ponctuellement, Internet est principalement composée de femmes, de personnes âgées et de personnes peu diplômées.



OBSTACLES À L'USAGE D'INTERNET

Lorsqu'on interroge les 11% de citoyens non connectés à propos des raisons qui les empêchent d'utiliser les ressources du Web, on constate, comme depuis de nombreuses années déjà, que l'inutilité perçue, la complexité supposée de l'usage, ou encore l'âge ou un handicap constituent les principaux obstacles à l'adoption d'Internet par tous.

OBSTACLES (PERÇUS) À L'UTILISATION D'INTERNET PAR LES PERSONNES NON CONNECTÉES	2019
C'est inutile pour moi	44%
C'est trop compliqué à utiliser	24%
Mon âge ou mon habileté ou un handicap me pose problème	20%
Je n'ai pas d'ordinateur chez moi	18%
Aucun obstacle en particulier	13%
Les abonnements sont encore trop coûteux	12%
Un proche utilise Internet pour moi quand j'en ai besoin	11%
Manque de temps à consacrer aux technologies	10%
Problèmes de cybersécurité, peur des virus, etc.	8%
Il n'y a pas de contenu intéressant sur Internet	5%
Vous n'avez personne pour vous aider à démarrer mais vous souhaitez devenir utilisateur	4%
Il n'y a aucun points d'accès public à internet proche de mon domicile	1%

Obstacles perçus à l'utilisation d'Internet par les citoyens non connectés (11% des citoyens wallons de 15 ans et plus) en 2019. Le total est supérieur à 100% car plusieurs obstacles peuvent être cités.

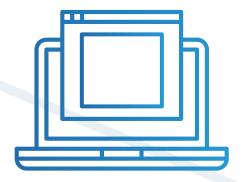
11% des non connectés (soit 1,2% des citoyens) utilisent indirectement Internet en demandant l'aide de leurs proches. On dit de ces personnes qu'elles sont connectées par proxis c-à-d via des tiers. Dans la majorité des cas, ce sont les enfants ou le conjoint qui effectuent des recherches, ou utilisent des services en ligne à leur place. Ces "utilisateurs par proxi" sont majoritairement des femmes et/ou de personnes âgées de plus de 75 ans.

USAGES D'INTERNET

L'AdN a tout d'abord mesuré 20 usages courants d'Internet qui permettent de suivre l'évolution des pratiques numériques des Wallons.

Dans un deuxième temps, ce sont les usages spécifiques ou émergents qui ont été analysés.

89% des citoyens revendiquent au moins un de ces 20 usages en 2019, ce qui représente une progression de 7 points par rapport au dernier baromètre. Autre constat très positif, tous ces usages progressent.



20 USAGES COURANTS D'INTERNET EN WALLONIE	2019	2017	Évolution
Lire ou envoyer des e-mails	78%	68%	+10
Rechercher des informations de toute nature	69%	58%	+11
Messagerie instantanée (Whatsapp, messenger, etc.)	67%	48%	+19
Participer à des réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter, etc.)	67%	56%	+11
Chercher des itinéraires ou des plans de ville	61%	52%	+9
Commander/acheter un bien ou un service via Internet	61%	54%	+7
Suivre l'actualité ou lire des journaux en ligne	57%	45%	+12
Effectuer des opérations bancaires ou de bourse	54%	48%	+6
Visionner des vidéos ou regarder la TV via Internet (streaming)	52%	36%	+16
Téléphoner/converser via Internet (Skype, Hangout, Facetime, etc.)	51%	31%	+20
Faire des réservations en ligne (voyages, restaurants,vacances, etc.)	46%	33%	+13
Ecouter la radio ou de la musique via Internet (streaming)	46%	29%	+17
Communiquer visuellement via Internet (avec une webcam)	42%	23%	+19
Télécharger de la musique en ligne	39%	24%	+15
Utiliser une application bureautique (Google Drive, Office 365, etc.)	26%	12%	+14
Jouer en ligne	24%	19%	+5
Consulter ou compléter un agenda partagé	23%	22%	+1
Suivre des cours en ligne (e-learning)	22%	8%	+14
Enregistrer des données dans le Cloud (Dropbox, Google drive, etc.)	22%	/	/
Rechercher un emploi en ligne	19%	16%	+3

20 usages courants d'Internet. Comparaison des chiffres 2017 et 2019 (ensemble des citoyens wallons de 15 ans et plus)

Pour les Wallons, Internet sert d'abord et avant tout à **communiquer**, à **s'informer** et à **consommer** des services ainsi que des contenus multimédia.

Tous les indicateurs progressent, particulièrement les usages pour lesquels le smartphone devient progressivement le terminal par défaut (messagerie instantanée, vidéo, conversation, musique, ...).

Les usages courants d'Internet ont peu changé depuis 2017, seul leur place varie au gré de l'intensification des usages.

Au niveau des évolutions remarquables (plus de 13 points par rapport à 2017) on observe l'importance grandissante des messageries instantanées, de la téléphonie/conférence via Internet, ou encore de la communication au travers d'une webcam. En réalité, ces différents types d'applications se confondent désormais, en une seule : le "vidéo chat". (Skype, Hangout, Whatsapp, etc.)

Par ailleurs, écouter la radio (ou de la musique), regarder la télévision (ou des vidéos) ou encore télécharger des contenus multimédia sont des usages qui progressent d'une quinzaine de points chacun.

Internet est désormais le canal majeur pour la consommation de contenus multimédia. Les séries sont des produits d'appel très utilisés par les plateformes telles que Netflix, Amazon ou encore HBO.

Facebook reste le réseau social le plus utilisé par les Wallons tandis que Snapchat fait une belle progression par rapport à 2017 principalement chez les 15-29 ans. Désormais, 25% de ces jeunes l'utilisent.

RÉSEAUX SOCIAUX	2019
Facebook	63%
Instagram	17%
Snapchat	13%
Google+	5%
Linkedin	8%
Twitter	7%
Autres	3%
Aucune interaction cette année sur les réseaux sociaux	21%

Réseaux sociaux sur lesquels les Wallons sont actifs (ensemble des citoyens wallons de 15 ans et plus). Le total est supérieur à 100% car plusieurs réseaux peuvent être cités.



40%

des citoyens sont présents sur un seul réseau social.

27%

le sont sur deux ou plus

Les publics des réseaux sociaux sont souvent assez typés, à l'exception de celui de Facebook qui est utilisé par une majorité des citoyens de 15 à 60 ans. Ainsi,Pinterest, Snapchat et Instagram sont majoritairement utilisés par des femmes (70%, 59% et 53%).

A contrario, Twitter et Linkedin sont davantage utilisés par les hommes avec respectivement 63% et 65% d'utilisateurs masculins.

Les usages d'Internet varient en fonction des mêmes facteurs discriminants que ceux qui influencent l'équipement numérique et la connexion des citoyens :

- 1. L'âge
- 2. Le genre
- 3. Le niveau d'études
- **4.** La catégorie socio-professionnelle fortement corrélée au niveau d'études)
- 5. Le niveau de vie, et le type de ménage pour les personnes isolées

Le tableau qui suit illustre des usages préférés ou délaissés en fonction de l'âge. Les chiffres surlignés en vert ou rouge indiquent les usages significativement plus élevés ou plus bas¹ que la moyenne.

Usages d'Internet selon l'âge

	15-19 ans	30-44 ans	45-59 ans	60-69 ans	70 ans et +	Moyenne
Lire ou envoyer des e-mails	89%	87%	83%	73%	48%	78%
Rechercher des informations de toute nature	78%	78%	72%	69%	41%	69%
Messagerie instantanée (Whatsapp, Messenger, etc.)	84%	81%	73%	60%	27%	67%
Participer à des réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter, etc.)	87%	84%	73%	51%	26%	67%
Chercher des itinéraires ou des plans de ville	69%	70%	68%	60%	31%	61%
Commander/acheter un bien ou un service via Internet	74%	75%	62%	56%	31%	61%
Suivre l'actualité ou lire des journaux en ligne	64%	67%	62%	56%	32%	57%
Effectuer des opérations bancaires ou de bourse	51%	67%	62%	58%	27%	54%
Visionner des vidéos ou regarder la TV via Internet (streaming)	65%	63%	55%	43%	22%	52%
Téléphoner/converser via Internet (Skype, Hangout, Facetime, etc.)	69%	62%	51%	43%	21%	51%
Faire des réservations en ligne (voyages, restaurants,vacances, etc.)	43%	56%	53%	52%	22%	46%
Écouter la radio ou de la musique via Internet (streaming)	59%	61%	48%	33%	21%	46%
Communiquer visuellement via Internet (avec une webcam)	56%	52%	43%	34%	18%	42%
Télécharger de la musique en ligne	55%	52%	39%	26%	13%	39%
Utiliser une application bureautique (Google Drive, Office 365, etc.)	35%	33%	27%	19%	9%	26%
Jouer en ligne	39%	33%	22%	14%	7%	24%
Consulter ou compléter un agenda partagé	25%	31%	26%	21%	5%	23%
Suivre des cours en ligne (e-learning)	29%	30%	22%	18%	6%	22%
Enregistrer des données dans le Cloud (Dropbox, Google drive, etc.)	28%	29%	25%	19%	5%	22%
Rechercher un emploi en ligne	32%	30%	21%	4%	2%	19%
Moyenne	56%	56%	49%	40%	20%	46%

20 usages courants d'Internet selon l'âge. (ensemble des citoyens wallons de 15 ans et plus)

¹Formellement, les cases mises en évidence sont celles qui s'écartent de plus d'un écart-type de valeurs "escomptées" calculées en multipliant le taux moyen de l'usage (ligne) par celui de la classe (colonne) et en divisant ce produit par le taux global moyen.

Les usages d'Internet chez les jeunes (15-29 ans) sont évidemment globalement très intensifs. Deux usages les caractérisent spécifiquement : le jeu en ligne (39%) et la recherche d'emploi (32%).

Par ailleurs, le fort taux d'utilisation de la bureautique dans le Cloud parmi les 15-29 ans s'explique au moins partiellement par le dynamisme des établissements d'enseignement supérieur qui recourent de plus en plus aux outils numériques dans pratiquement tous leurs cursus

D'autre part, cette tranche d'âge englobe également les jeunes diplômés qui poursuivent ces usages dans leur pratique professionnelle.

Les 30-44 ans ont en commun avec les plus jeunes des usages Internet assez intensifs ainsi que la recherche d'emploi en ligne. Ils sont également davantage utilisateurs des agendas partagés qui sont très courants dans le monde professionnel.

Les 45-49 ans constituent la génération de la rupture par rapport à l'usage massif des réseaux sociaux et du jeu en ligne. Cette génération est légèrement antérieure à l'essor du jeu électronique qui fait donc moins partie de ses habitudes. Elle est par contre fortement utilisatrice d'applications professionnelles (agenda partagé, cloud, bureautique).

A partir de 60 ans, tous les taux d'usages diminuent significativement, particulièrement après 70 ans. Néanmoins, les seniors (60 ans et plus) utilisent Internet pour s'informer et communiquer.

Internet chez les seniors



Les seniors (à partir de 60 ans) représentent

25%

de la population Wallone

Ils sont souvent perçus comme "éloignés d'Internet", en raison d'usages moins fréquents. Pourtant, ils constituent une catégorie de citoyens en forte progression, tant pour la connexion à Internet que pour certains usages numériques.

Pour rappel, l'inflexion du taux de connexion du domicile à Internet (de 95 à 90%) se manifeste aujourd'hui à partir de 65 ans au lieu de 60 en 2017. Par ailleurs, les seniors améliorent leur taux de connexion dans des proportions beaucoup plus importantes que les tranches d'âges inférieures (voir le chapitre sur les équipements numériques).

Dès lors, 58% des 75 ans et plus ont aujourd'hui une connexion à Internet au domicile, soit 28 points de mieux qu'en 2017. Cette progression impressionnante a conduit l'AdN à analyser plus spécifiquement les usages numériques des seniors.

Les "sexagénaires" (60 à 69 ans) sont ainsi, toutes proportions gardées, des utilisateurs très assidus des opérations bancaires à distance et de la réservation en ligne de loisirs.

De même, les aînés (70 ans et plus), plutôt faibles utilisateurs, envoient proportionnellement beaucoup d'e-mails, recherchent de l'information et suivent de près l'actualité.

A l'inverse, les plus âgés sont moins présents sur les réseaux sociaux, jouent peu en ligne, téléchargent moins de contenus multimédias et ne se servent pratiquement pas des applications liées au monde professionnel (bureautique en ligne, agenda partagés, e-learning, recherche d'emploi, etc.).

Une autre preuve concrète de l'appropriation grandissante du numérique par les seniors est l'augmentation du nombre moyen d'usages différents d'Internet de cette catégorie de population qui passe de 6 à 9 en deux ans. (voir détails page 31)

Outre les usages caractéristiques des seniors connectés, l'AdN a également analysé les apports du numérique dans la vie quotidienne des plus âgés.



56% d'entre eux affirment qu'Internet leur a permis d'améliorer et/ou d'intensifier leurs contacts avec le monde extérieur (loisirs, rencontres, groupes de discussion, échange, etc.). 61% déclarent qu'il a également amélioré les échanges avec leurs proches (albums photos, e-mails, skype, etc.).

Ces bénéfices sont intimement liés à la variété des usages du numérique (le nombre d'usages différents d'Internet) par les seniors. En effet, en croisant l'amélioration des contacts avec le nombre moyen d'usages de cette tranche d'âges, on constate une amélioration des relations avec le monde extérieur et les proches chez au moins 78% des seniors ayant des usages diversifiés. Par contre, seulement 37% (monde extérieur) et 45% (proches) parmi les seniors qui ont des usages peu nombreux.

Si l'on considère que l'amélioration des contacts avec le monde extérieur et les proches est corrélé avec la qualité de vie des seniors, il est impératif d'aider ces derniers à approfondir leurs usages numériques.

La protection de la vie privée et l'exclusion sociale potentielle (en raison du coût, par manque de compétences ou encore en raison de la destruction des liens sociaux) sont les deux préoccupations principales des plus de 60 ans quant au numérique.

POINTS D'ATTENTION DES SENIORS PAR RAPPORT AU DÉVELOPPEMENT TECHNOLOGIQUE	2019
Respect de la vie privée	56%
Exclusion des non-utilisateurs	28%
Destruction des liens sociaux	28%
Coût des technologies pour participer pleinement à la société numérique	28%
Compétences nécessaires à l'usage des technologies	22%
Médecine robotisée au détriment des contacts humains	18%
Destruction de l'emploi (des jeunes notamment)	5%
Aucun point d'attention	19%

Points d'attention soulevés par les seniors wallons (soit 23% de la population wallonne) par rapport au numérique

En conclusion, les seniors de moins de 75 ans sont en train de rattrapper le retard accumulé dans l'appropriation du numérique. Ils se distinguent des plus jeunes par un "panier" d'usages qui leurs sont plus spécifiques.

Usages d'Internet selon le genre

On l'a vu, les femmes sont moins connectées à Internet : 86% contre 91% des hommes. Elles sont également moins actives au niveau des usages numériques professionnels.

20 USAGES COURANTS D'INTERNET EN WALLONIE	Un homme	Une femme	Moyenne
Lire ou envoyer des e-mails	83%	73%	78%
Rechercher des informations de toute nature	73%	65%	69%
Messagerie instantanée (Whatsapp, Messenger, etc.)	70%	66%	67%
Participer à des réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter, etc.)	67%	67%	67%
Chercher des itinéraires ou des plans de ville	67%	56%	61%
Commander/acheter un bien ou un service via Internet	68%	55%	61%
Suivre l'actualité ou lire des journaux en ligne	64%	51%	57%
Effectuer des opérations bancaires ou de bourse	60%	49%	54%
Visionner des vidéos ou regarder la TV via Internet (streaming)	56%	47%	52%
Téléphoner/converser via Internet (Skype, Hangout, Facetime, etc.)	54%	48%	51%
Faire des réservations en ligne (voyages, restaurants,vacances, etc.)	53%	40%	46%
Écouter la radio ou de la musique via Internet (streaming)	50%	43%	46%
Communiquer visuellement via Internet (avec une webcam)	46%	39%	42%
Télécharger de la musique en ligne	43%	35%	39%
Utiliser une application bureautique (Google Drive, Office 365, etc.)	32%	20%	26%
Jouer en ligne	26%	22%	24%
Consulter ou compléter un agenda partagé	29%	16%	23%
Suivre des cours en ligne (e-learning)	26%	19%	22%
Enregistrer des données dans le Cloud (Dropbox, Google drive, etc.)	29%	16%	22%
Rechercher un emploi en ligne	20%	19%	19%
Moyenne	51%	42%	46%

Les femmes sont proportionnellement davantage utilisatrices que les hommes des réseaux sociaux, des messageries instantanées et de la recherche d'emploi.

Elles sont par contre moins actives dans les usages à caractère professionnel. C'est préoccupant pour le rôle que doivent jouer les femmes dans le déploiement de la société numérique, d'autant qu'elles sont peu nombreuses dans les secteurs d'activités à caractère scientifique et technique.

En effet, selon un **rapport de l'UNESCO de 2017**², seulement 35 % de femmes à travers le monde étudient dans les disciplines des Sciences, des Technologies, des Sciences de l'Ingénieur et des Mathématiques (STIM) au niveau de l'enseignement supérieur. De plus, des écarts significatifs sont observés au sein de chaque discipline. Par exemple, seulement 3 % des étudiantes de l'enseignement supérieur au niveau mondial choisissent de faire des études dans les technologies de l'information et de la communication. Cette disparité des genres face au numérique est alarmante dans la mesure où les carrières STIM sont souvent désignées comme les emplois du futur, le moteur de l'innovation, du bien-être social, d'une croissance inclusive et du développement durable.

Néanmoins, si on s'intéresse à la publication de contenus en ligne, on constate que les femmes sont (légèrement) majoritaires (52%) dans la publication d'albums photos et les profils personnels sur Facebook. Les hommes sont davantage orientés vers des publications à caractère "plus technique" telles que les sites web personnels (61%), les forums de discussion (63%) et la mise à jour de sites web professionnels (70%).

²⁰ Usages courants d'Internet selon le genre (ensemble des citoyens de 15 ans et plus)

²https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000259816

Dans leur utilisation d'Internet, les femmes sont davantage centrées sur la communication et les loisirs tandis que les hommes utilisent davantage les applications et les réseaux sociaux à caractère professionnel.

Usages d'Internet selon le niveau d'études

Le niveau d'études est un facteur particulièrement discriminant dans l'usage des technologies numériques. Le tableau ci-dessous, montre que les diplômés de l'enseignement supérieur sont ceux qui bénéficient le plus des opportunités offertes par Internet pour le développement personnel et professionnel. En effet, ils constituent la catégorie la plus utilisatrice des fonctionnalités d'Internet à caractère professionnel et parallèlement, ils sont aussi les citoyens qui font le plus de réservations et d'achats en ligne.

	Enseignement supérieur	Secondaire supérieur	Secondaire inférieur	Primaire ou sans diplôme	Moyenne
Lire ou envoyer des e-mails	88%	77%	77%	61%	78%
Rechercher des informations de toute nature	74%	71%	74%	48%	69%
Messagerie instantanée (Whatsapp, Messenger, etc.)	75%	68%	69%	49%	67%
Participer à des réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter, etc.)	68%	68%	70%	61%	67%
Chercher des itinéraires ou des plans de ville	74%	60%	57%	45%	61%
Commander/acheter un bien ou un service via Internet	71%	66%	61%	36%	61%
Suivre l'actualité ou lire des journaux en ligne	68%	59%	58%	35%	57%
Effectuer des opérations bancaires ou de bourse	67%	58%	50%	29%	54%
Visionner des vidéos ou regarder la TV via Internet (streaming)	57%	57%	48%	34%	52%
Téléphoner/converser via Internet (Skype, Hangout, Facetime, etc.)	57%	49%	53%	40%	51%
Faire des réservations en ligne (voyages, restaurants,vacances, etc.)	65%	49%	36%	19%	46%
Écouter la radio ou de la musique via Internet (streaming)	53%	48%	49%	27%	46%
Communiquer visuellement via Internet (avec une webcam)	49%	42%	45%	27%	42%
Télécharger de la musique en ligne	42%	39%	42%	29%	39%
Utiliser une application bureautique (Google Drive, Office 365, etc.)	39%	26%	20%	11%	26%
Jouer en ligne	20%	27%	28%	19%	24%
Consulter ou compléter un agenda partagé	39%	22%	14%	5%	23%
Suivre des cours en ligne (e-learning)	29%	25%	17%	10%	22%
Enregistrer des données dans le Cloud (Dropbox, Google drive, etc.)	33%	24%	16%	9%	22%
Rechercher un emploi en ligne	18%	22%	20%	17%	19%
Moyenne	54%	48%	45%	31%	46%





20 usages courants d'Internet selon le niveau d'études (ensemble des citoyens wallons de 15 ans et plus)

Les diplômés du supérieur consacrent moins de temps au jeu en ligne et ont visiblement moins besoin de rechercher un emploi à l'aide d'Internet. Ils sont également les utilisateurs les plus intensifs des applications professionnelles d'Internet (bureautique en ligne, agendas partagés, cloud computing et e-learning).

A contrario, les diplômés du primaire sont davantage utilisateurs qu'escompté des réseaux sociaux, des messageries et des applications de conversation. C'est logique dans la mesure où ces applications sont à la fois des carrefours d'audience et offrent des alternatives avantageuses en termes de coûts par rapport à certains types d'abonnements proposés par les opérateurs télécoms.

Enfin, les plus faibles niveaux d'éducation se distinguent encore des autres catégories de diplômés par des usages plus importants qu'attendu du jeu en ligne.

Les inégalités sociales transparaissent dans les usages d'Internet

Lorsqu'on examine les usages numériques par rapport au niveau de vie, il se confirme que les citoyens dont la vie est plus difficile avec leurs moyens financiers recherchent plus souvent un emploi que ceux dont le niveau de vie est plus confortable, alors qu'ils utilisent moins la bureautique et les autres applications d'Internet à caractère professionnel.

	Vie confortable avec le revenu actuel	Niveau de vie moyen avec le revenu actuel	Vie difficile avec le revenu actuel	Vie TRÈS difficile avec le revenu actuel	Moyenne
Lire ou envoyer des e-mails	84%	77%	74%	72%	78%
Rechercher des informations de toute nature	73%	69%	66%	64%	69%
Messagerie instantanée (Whatsapp, messenger, etc.)	75%	66%	65%	65%	67%
Participer à des réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter, etc.)	68%	65%	70%	66%	67%
Chercher des itinéraires ou des plans de ville	67%	61%	60%	52%	61%
Commander/acheter un bien ou un service via Internet	72%	60%	56%	56%	61%
Suivre l'actualité ou lire des journaux en ligne	65%	59%	52%	45%	57%
Effectuer des opérations bancaires ou de bourse	61%	53%	52%	50%	54%
Visionner des vidéos ou regarder la TV via Internet (streaming)	59%	51%	46%	51%	52%
Téléphoner/converser via Internet (Skype, Hangout, Facetime, etc.)	58%	49%	49%	45%	51%
Faire des réservations en ligne (voyages, restaurants,vacances, etc.)	54%	47%	43%	29%	46%
Ecouter la radio ou de la musique via Internet (streaming)	54%	44%	46%	40%	46%
Communiquer visuellement via Internet (avec une webcam)	47%	41%	39%	42%	42%
Télécharger de la musique en ligne	46%	37%	38%	30%	39%
Utiliser une application bureautique (Google Drive, Office 365, etc.)	39%	23%	22%	16%	26%
Jouer en ligne	25%	23%	26%	23%	24%
Consulter ou compléter un agenda partagé	33%	22%	17%	12%	23%
Suivre des cours en ligne (e-learning)	30%	21%	19%	13%	22%
Enregistrer des données dans le Cloud (Dropbox, Google drive, etc.)	33%	20%	18%	15%	22%
Rechercher un emploi en ligne	15%	18%	24%	29%	19%
Moyenne	53%	45%	44%	41%	46%

20 usages courants d'Internet selon le niveau de vie compte tenu du revenu actuel (ensemble des citoyens wallons de 15 ans et plus)

Cette moindre utilisation des applications à caractère professionnel explique malheureusement, en partie leurs difficultés à trouver de l'emploi.

Usages d'Internet selon la catégorie socio-professionnelle

L'analyse des usages selon la catégorie socio-professionnelle dénote des choix davantage induits par la profession des citoyens que par leurs envies ou leurs compétences. Il n'est dès lors pas étonnant que les employés, les indépendants et les étudiants soient les catégories les plus utilisatrices des agendas partagés, de la bureautique en ligne et du stockage de données dans le Cloud auxquels il faut encore ajouter l'e-learning pour les étudiants.

	Ouvriers	Employés	Indépendants	Demandeurs d'emploi	Inactifs, retraités ou aidants	Étudiants	Moyenne
Lire ou envoyer des e-mails	82%	91%	83%	86%	61%	88%	78%
Rechercher des informations de toute nature	70%	80%	67%	67%	57%	84%	69%
Messagerie instantanée (Whatsapp, Messenger, etc.)	74%	81%	73%	71%	48%	87%	67%
Participer à des réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter, etc.)	76%	77%	67%	82%	48%	87%	67%
Chercher des itinéraires ou des plans de ville	66%	74%	67%	57%	48%	72%	61%
Commander/acheter un bien ou un service via Internet	63%	77%	69%	70%	42%	74%	61%
Suivre l'actualité ou lire des journaux en ligne	57%	72%	57%	57%	46%	65%	57%
Effectuer des opérations bancaires ou de bourse	57%	71%	59%	53%	43%	47%	54%
Visionner des vidéos ou regarder la TV via Internet (streaming)	53%	66%	51%	49%	35%	75%	52%
Téléphoner/converser via Internet (Skype, Hangout, Facetime, etc.)	54%	63%	61%	53%	33%	73%	51%
Faire des réservations en ligne (voyages, restaurants,vacances, etc.)	45%	68%	58%	33%	34%	41%	46%
Écouter la radio ou de la musique via Internet (streaming)	47%	60%	51%	45%	30%	67%	46%
Communiquer visuellement via Internet (avec une webcam)	46%	52%	48%	40%	28%	60%	42%
Télécharger de la musique en ligne	39%	50%	37%	43%	23%	62%	39%
Utiliser une application bureautique (Google Drive, Office 365, etc.)	23%	41%	41%	26%	11%	39%	26%
Jouer en ligne	26%	26%	19%	24%	16%	46%	24%
Consulter ou compléter un agenda partagé	15%	45%	32%	15%	9%	24%	23%
Suivre des cours en ligne (e-learning)	19%	34%	24%	17%	11%	38%	22%
Enregistrer des données dans le Cloud (Dropbox, Google drive, etc.)	17%	38%	31%	18%	11%	31%	22%
Rechercher un emploi en ligne	16%	23%	18%	51%	9%	31%	19%
Moyenne	47%	60%	51%	49%	32%	60%	46%

²⁰ usages courants d'Internet selon la catégorie socioprofessionnelle (ensemble des citoyens wallons de 15 ans et plus).

Par ailleurs, ces étudiants sont les champions des réseaux sociaux, de la consommation de musique et du jeu en ligne comme on pouvait s'y attendre vu leur âge.

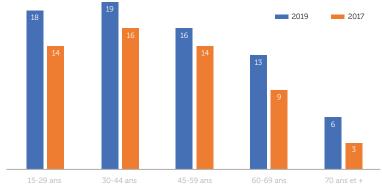
En ce qui concerne les ouvriers, ils ont des usages davantage centrés sur la communication (messageries, réseaux sociaux, etc.) et les loisirs (jeu en ligne, musique en ligne, etc.) tandis qu'ils sont moins utilisateurs des applications telles que la bureautique en ligne, les agendas partagés, le cloud computing ou encore de l'e-learning.

MULTIPLICITÉ DES USAGES D'INTERNET

Après avoir analysé la fréquence de connexion à Internet et les usages courants de ce celui-ci, il est également intéressant d'observer la diversité des utilisations d'applications au sein des différentes catégories de population. Pour ce faire, l'AdN a choisi le nombre moyen d'usages comme indicateur de cette diversité. Ce nombre moyen est calculé sur base d'un score attribué aux 40 usages d'Internet adoptés par au moins 15% de la population (voir liste en annexe).

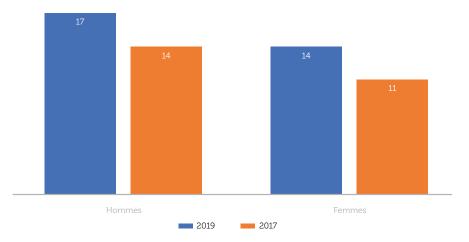
Le nombre moyen d'usages d'Internet au sein de la population wallonne est aujourd'hui de 15 sur 40, au lieu de 13 en 2017. Les usages continuent donc à se diversifier.

Ainsi, en examinant le nombre moyen d'usages selon l'âge, on remarque que toutes les classes diversifient leurs usages par rapport à 2017.



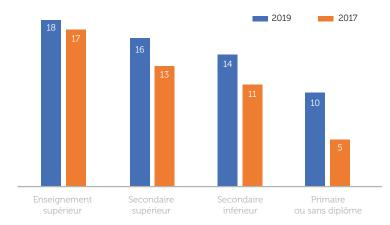
Nombre moyen d'usages (sur 40 proposés) selon l'âge (ensemble des citoyens de 15 ans et plus)

Le genre est également discriminant par rapport à la diversité des usages. En effet, tant les hommes que les femmes diversifient leurs utilisations d'Internet, mais les femmes ne ratrappent malheureusement pas leur retard historique en la matière.



Nombre moyen d'usages (sur 40 proposés) selon le genre (ensemble des citoyens de 15 ans et plus)

Le niveau d'éducation est lui aussi très discriminant par rapport au nombre moyen d'usages d'Internet. Les citoyens les plus diplômés sont aussi ceux dont l'utilisation d'Internet est la plus variée.

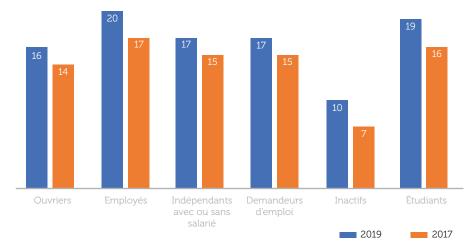


Nombre moyen d'usages (sur 40 proposés) selon le niveau d'études (ensemble des citoyens de 15 ans et plus)

Toutefois, les citoyens diplômés du primaire ou ne possédant aucun diplôme ont remarquablement diversifié leurs usages numériques entre 2017 et 2019, leur nombre passant du simple au double en deux ans.

Les différences d'usages liées à la catégorie socioprofessionnelle (CSP) sont intimement liées à la nature intellectuelle ou manuelle des métiers. Ainsi les employés ont des usages numériques plus diversifiés que les ouvriers.

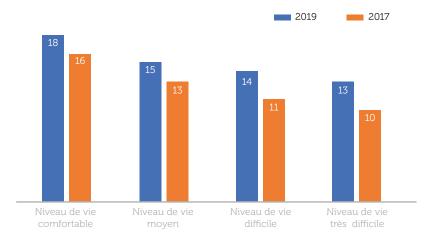
Il n'est pas étonnant non plus que les indépendants affichent un score intermédiaire. Cette catégorie englobe un nombre important de personnes travaillant seules avec un usage trop souvent limité du numérique contrairement aux chefs d'entreprises.



Nombre moyen d'usages(sur 40 proposés) selon la catégorie socio-professionnelle (ensemble des citoyens de 15 ans et plus)

Enfin, les étudiants sont juste un cran en-dessous des employés. Poursuivre des études implique désormais l'usage quotidien d'Internet indépendamment des options et filières d'études choisies.

Le dernier critère analysé est celui du niveau de vie. Les citoyens qui jugent "leur vie confortable avec les revenus actuels" ont une utilisation plus diversifiée d'Internet que ceux qui la jugent (très) compliquée compte tenu de leurs moyens financiers.



Nombre moyen d'usages (sur 40 proposés) selon le niveau de vie (ensemble des citoyens de 15 ans et plus)

L'E-ADMINISTRATION

Selon eWBS, l'organisme de simplification administrative pour la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles, une administration simplifiée et numérique, c'est une administration qui :

- 1. propose des services accessibles et des démarches rapides en tirant parti des technologies numériques;
- 2. simplifie la réglementation et les processus de traitement des dossiers qui en découlent;
- 3. propose des formulaires électroniques intelligents, pré-remplis avec les données existantes au sein des différentes administrations;
- **4.** offre à chaque type d'usagers un guichet électronique unique adapté à ses besoins et à ses habitudes.

C'est là un vaste programme dont il convient de voir comment ces services sont Sur le territoire de la Communauté germanophone, le site de la Deutschsprachige perçus par les usagers wallons. Sont-ils utilisateurs des sites des pouvoirs publics? Et si oui, pour quels types de formalités?

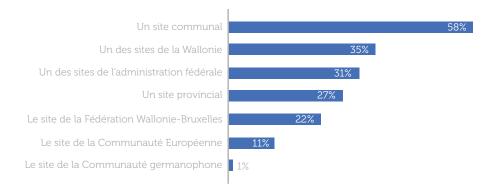
Fréquentation des sites des pouvoirs publics



64%(+10)

des citoyens wallons ont consulté au moins un site des pouvoirs publics dans l'année.

Les sites principalement consultés par ordre d'importance sont les sites communaux (58%), régionaux (35%) et fédéraux (31%).



Fréquentation des sites des pouvoirs publics (ensemble des citoyens wallons de 15 ans et plus)

La hausse de dix points du taux de fréquentation des sites des pouvoirs publics est imputable à une intensification de la consultation de tous les types de sites, avec une mention spéciale pour les sites de la Wallonie, dont la fréquentation bondit de 13 points en deux ans.

Gemeinschaft est visité par 35% de ses habitants.

SITES DES POUVOIRS PUBLICS	2019	2017
Sites communaux	58%(+11)	47%
Sites de la Wallonie	35%(+13)	22%
Sites fédéraux	31%(+9)	22%
Sites provinciaux	27%(+3)	24%
Sites de la FWB	22%(+6)	16%
Sites de l'UE	11%(+5)	6%

Fréquentation des sites des pouvoirs publics en 2017 et 2019 (ensemble des citoyens de 15 ans et plus)

Les citoyens consultent les sites des services publics principalement pour :

- rechercher de l'information (57%, +9),
- remplir des déclarations obligatoires (29%, +9) (Tax on Web par exemple),
- commander des documents officiels (22%, +8) (une composition de ménage par exemple).

La réservation de services (stages pour enfants, location de salle, panneaux de parkings, etc.) reste anecdotique (7%,+3). Enfin, les autres types d'interactions sont surtout des réponses à des sollicitations de l'administration (8%, +3) et des demandes de subsides (4%, +1) tels que les bourses d'études.







Les citoyens qui recourent à l'e-administration sont le plus souvent âgés de 30 à 59 ans, soit, la tranche d'âge de la population active, à peu de choses près.

Par ailleurs, les hommes sont majoritaires parmi les utilisateurs de l'administration en ligne. En effet, les sites fédéraux sont consultés par 65% de Wallons, contre 35% de Wallonnes tandis que les sites de la Région wallonne sont consultés par 61% d'hommes contre 39% de femmes. Il n'y a que dans la fréquentation des sites communaux et provinciaux que les écarts entre les genres se réduisent à quelques pourcents mais toujours en faveur du genre masculin.

Enfin, le niveau d'études est très discriminant dans la fréquentation des sites des pouvoirs publics. En effet, ce sont systématiquement les diplômés de l'enseignement supérieur qui fréquentent le plus souvent les sites des administrations.

Ainsi, 75% des diplômés du supérieur ont consulté leur site communal l'année dernière contre seulement 57% des diplômés du secondaire supérieur et 38% des personnes ayant atteintau mieux le niveau primaire.

Les écarts de fréquentation entre les niveaux d'études sont encore plus importants au niveau des sites fédéraux. Ainsi 52% des diplômés du supérieur consultent ces sites contre seulement 27% des titulaires d'un titre du secondaire et 16% des moins diplômés. On peut en déduire qu'en cas de dématérialisation totale de la déclaration fiscale à l'image de la France par exemple, les personnes les moins diplômées seraient davantage obligées de changer leurs habitudes et donc seraient éventuellement davantage marginalisées par la numérisation complète des formalités administratives

LE TRAVAIL À DISTANCE

Par nature, le travail à distance implique une dématérialisation des tâches effectuées dans le cadre de l'activité professionnelle. C'est la raison pour laquelle, l'AdN a uniquement interrogéles employés des secteurs public et privé à ce sujet (25% de la population



régionale). Les autres catégories socioprofessionnelles sont beaucoup moins concernées par ce phénomène même si beaucoup d'indépendants travaillent aussi en situation de mobilité.

Par ailleurs, pour la bonne compréhension du lecteur, il est important de distinguer d'emblée deux notions : le travail à distance et une forme plus restrictive de ce dernier, le télétravail.

- 1. Le travail à distance recouvre toutes les formes de travail effectué en dehors des murs de l'entreprise (à domicile, chez des clients, sur des chantiers, dans des bureaux satellites, dans des centres de coworking, dans des lieux publics, etc.). Il peut résulter d'une liberté d'organisation individuelle, de besoins liés à la fonction (délégués commerciaux par exemple) ou encore de modes d'organisation du travail formalisés au sein des entreprises.
- 2. Le télétravail souvent mentionné dans les contrats et règlements de travail, désigne le travail effectué à domicile avec l'autorisation de l'employeur. Ce dernier n'est donc qu'une forme particulière du travail à distance.

La mise à disposition de technologies numériques par l'employeur joue un rôle important dans l'adoption du télétravail et, plus globalement, du travail à distance puisque le travail s'effectue de plus en plus, en situation de mobilité, depuis le domicile ou encore chez les clients. Ces innovations matérielles ont donc un impact sur l'organisation du travail.



En Wallonie **38%**(+5)

des employés déclarent pouvoir travailler en dehors des murs de leur entreprise ou administration à l'aide d'outils numériques.

Les employés de sexe masculin travaillent nettement plus souvent à distance que les femmes. En effet, parmi les employés qui travaillent parfois à distance, 72% sont des hommes contre 28% de femmes. Cela s'explique notamment, par le fait que les hommes sont plus nombreux dans les postes d'employés tant dans le secteur privé (58%) que dans le secteur public (66%). Néanmoins, proportionnellement, les femmes restent moins souvent autorisées que les hommes à travailler en dehors des murs de leur entreprise puisque la proportion de femmes employées qui travaillent à distance (28%) est nettement inférieure à celle la population des employés de sexe féminin (39%).

Toutes les classes d'âge pratiquent le travail à distance mais ce sont les employés de 45 à 49 ans qui s'en montre les usagers les plus assidus (46%). Il faut sans doute, y voir un lien avec la maturité indispensable que requiert le travail autonome et distant.

Par ailleurs, le secteur privé autorise davantage le travail à distance que le secteur public. Ainsi, 40% des employés du privé sont autorisés à travailler à distance contre 33% de ceux qui sont actifs dans le secteur public. En effet, l'organisation du travail au sein des administrations est en général davantage réglementée que celle des entreprises privées qui disposent d'une plus grande marge de manoeuvre pour leur organisation interne.

Enfin, parmi les 62% d'employés qui ne sont pas autorisés à travailler en dehors des murs de leur entreprise ou administration, 27% souhaiteraient pouvoir bénéficier des avantages associés au télétravail, à savoir principalement le gain de temps et un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

Les lieux où s'effectue le travail à distance

Le domicile reste le lieu privilégié pour exercer le travail à distance, d'où la confusion fréquente entre télétravail et travail distant.

LIEUX OÙ S'EFFECTUE LE TRAVAIL À DISTANCE	2019
Sur chantier ou chez les clients	14%
Dans un centre d'affaires, de coworking ou encore un bureau décentralisé	24%
Dans un lieu public	30%
Depuis le domicile	87%

Lieux où s'effectue le travail à distance (38% des employés wallons travaillant à distance)

Le travail à distance des employés est souvent effectué dans plusieurs lieux différents dont le domicile principalement.

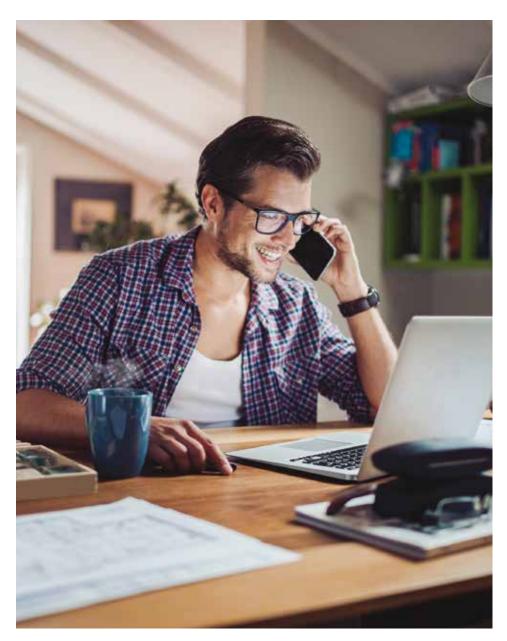
Technologies mises à la disposition des travailleurs distants

L'ordinateur portable est l'outil privilégié pour le travail à distance. Il figure d'ailleurs en première place des technologies numériques mises à disposition par les employeurs pour permettre la collaboration à distance.

TECHNOLOGIES MISES À DISPOSITION PAR L'EMPLOYEUR	2019	2017
Un ordinateur portable	80%	64%
Un accès sécurisé au réseau informatique de l'organisation	70%	61%
Un smartphone	59%	52%
Un agenda électronique partagé avec les collègues	53%	39%
Un système de visioconférence	44%	35%
Un réseau social d'entreprise du type Yammer, Sharepoint, etc.	39%	33%
Un logiciel de tchat permettant aussi de voir si les collègues sont disponibles pour un contact	37%	31%
Une connexion à Internet au domicile de l'employé prise en charge par l'employeur	35%)	26%
Une tablette tactile	20%	16%
Aucun équipement mis à disposition par l'employeur	7%	12%

Technologies mises à disposition par l'employeur (38% des employés wallons travaillant à distance)

Les technologies mises à disposition sont identiques à celles identifiées dans les précédents baromètres, mais leurs taux de présence augmentent significativement (logiciel de présence, visioconférence, réseau social d'entreprise, etc.). On peut en déduire que les employeurs sont plus attentifs à créer les conditions optimales d'un travail à distance aussi efficace qu'au bureau.





CE QU'IL FAUT RETENIR DES USAGES NUMÉRIQUES

On retiendra pour l'année 2019 que les usages d'Internet s'intensifient et se diversifient par rapport à 2017, au sein de toutes les catégories de population.

Internet sert d'abord et essentiellement à communiquer, à s'informer et à consommer des produits/services, ainsi que des contenus multimédia.

Des progressions très significatives sont enregistrées dans tous les indicateurs, particulièrement dans les usages qui s'effectuent facilement ou "par défaut" via les smartphones (réseaux sociaux, messageries instantanées, streaming vidéo, téléphonie par Internet,...).

Les citoyens qui utilisent pleinement le numérique ont typiquement moins de 60 ans, ils appartiennent majoritairement aux catégories socioprofessionnelles des employés et des indépendants-chefs d'entreprises ainsi qu'à celle des étudiants. Enfin, les citoyens qui ont les usages les plus variés d'Internet sont le plus souvent titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur.

Le niveau de vie influence tous les usages technologiques sans exception puisque les Wallons ayant un niveau de vie (très) difficile se connectent moins fréquemment et ont des usages moins liés au monde professionnel que ceux qui revendiquent un niveau de vie confortable.

5 LES WALLONS ET L'E-COMMERCE

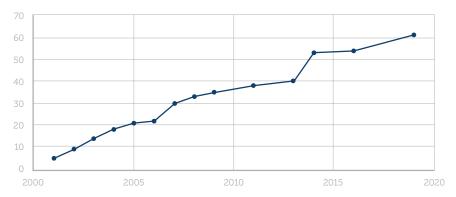
L'e-commerce a une nouvelle fois battu tous les records en 2018. Au total, les Belges ont dépensé pas moins de 10,67 milliards d'euros en ligne. C'est un demi-milliard de plus qu'en 2017. (source : Be Commerce). 61% des citoyens wallons achètent via Internet alors qu'ils n'étaient que 5% en 2002. Enfin, 27% ont déjà pratiqué l'e-commerce avec leur smartphone.

ACHATS VIA INTERNET

Les achats en ligne sont désormais le quatrième usage le plus courant au sein de la population wallonne avec un progression de 7 points vis-à-vis de 2017.

Le Wallon est donc en phase avec la moyenne nationale évaluée à 60% par le SPF Economie pour 2018.

Acheteurs en ligne en Wallonie



 $\underline{\text{Taux d'acheteurs en ligne entre 2002 et 2019 (ensemble des citoyens wallons de 15 ans et plus)}$

Si on regarde les achats en ligne uniquement par rapport à la population des internautes, le taux d'usage de l'e-commerce grimpe à 69% (+6) par rapport à 2017.

Cependant, l'e-commerce ne se limite pas à l'acte d'achat ou de commande de biens et services via Internet. 66% (+6) des citoyens utilisent Internet pour s'informer sur les produits et services avant de les acheter, en ligne ou non.

Par ailleurs, 44% (+8) utilisent régulièrement les sites comparateurs de prix (comme Trivago ou Expedia par exemple) pour bénéficier des meilleures offres.

Internet est donc une source d'information et d'aide à la décision primordiale en amont de l'achat ou de la commande.

Profil type de l'e-consommateur

L'e-consommateur wallon est le plus souvent un homme (54%), âgé de 30 à 44 ans. En effet, au sein de cette tranche d'âge, on trouve pas moins de 75% d'acheteurs en ligne alors que ce taux tombe à 31% chez les 70 ans et plus.

Au niveau de la catégorie socioprofessionnelle, les champions de l'e-commerce sont respectivement les employés (77%) et les étudiants (74%) ce qui confirme les tranches d'âges les plus intenses en achats électroniques citées ci-dessus. Les autres catégories socio-professionnelles (ouvriers, chômeurs, inactifs, etc.) achètent également via Internet mais dans des proportions moindres (de 63 à 70%).

Par ailleurs, l'e-acheteur wallon est souvent diplômé de l'enseignement supérieur. Ainsi, 74% des titulaires d'un master ou d'un bachelier achètent en ligne contre 60% des diplômés du secondaire et à peine 45% des diplômés du primaire. Les mêmes différences de taux s'observent par rapport au niveau de vie puisque 72% des revenus confortables consomment via Internet contre 56% des citoyens ayant un niveau de vie très difficile.

Enfin, les types de ménages qui recourent le plus souvent à l'e-commerce sont composés d'adultes (3 adultes et +) parmi lesquels on trouve 75% de ménages achetant en ligne. Ils sont directement suivis par les couples avec un enfant (70%).

Les ménages composés de plusieurs adultes ont souvent plusieurs sources de revenus, ce qui facilite la (e)-consommation.

Les Wallons qui tirent profit d'Internet pour leurs achats ne sont que 30% à accorder de l'importance au fait que l'e-shop sur lequel ils commandent soit belge. En effet, ils achètent régulièrement sur les sites étrangers principalement français, néerlandais et allemands.

Cross Border Commerce Europe, estimait en 2018 que 30% du chiffre d'affaires de l'e-commerce belge s'effectuait sur des sites étrangers. Le trio des sites les plus fréquentés par les e-acheteurs belges ne dément pas ce constat. Bol.com, Coolblue et Zalando se répartissent la plus grande part du gâteau de l'e-commerce dans notre pays.

Cela étant, pour accorder leur confiance à un site de vente, les e-acheteurs wallons s'attachent surtout aux critères de sécurisation et de réputation des sites :

ÉLÉMENTS DÉTERMINANTS POUR ACCORDER SA CONFIANCE À UN SITE DE VENTE EN LIGNE	2019
Sécurisation du paiement	76%
Réputation de l'e-shop	55%
Présence d'avis de consommateurs	30%
Protection des données personnelles	30%
Présence des coordonnées du service après-vente sur le site	21%
Existence d'un réseau de magasins physiques où l'on peut se rendre en cas de problème	16%

Eléments déterminants pour accorder sa confiance à un site de vente en ligne (61% de citoyens wallons pratiquant l'e-commerce)

Les e-consommateurs wallons ne sont pas prêts de bouder ce vecteur de commerce car 97% d'entre eux se disent "satisfaits à très satisfaits" de leurs achats réalisés via Internet. Ils citent également de nombreux avantages liés à l'e-commerce en comparaison des achats en magasins traditionnels. Parmi, ces avantages on trouve principalement :



AVANTAGES DE L'E-COMMERCE POUR LES E-CONSOMMATEURS	2019
Possibilité de suivre/tracer son colis	74%
Gain de temps car pas de déplacement en magasins physiques	70%
Livraison à domicile ou dans le lieu de mon choix	61%
Accès à des produits rares ou uniquement disponibles en ligne	33%
Possibilité d'acheter 24/24h	30%
Livraison gratuite	25%
Grand choix d'articles	23%
Retours faciles et souvent gratuits	19%
Présence d'avis de consommateurs qui aident à la décision d'achat	16%

Avantages liés à l'e-commerce (61% de citoyens wallons pratiquant l'e-commerce)

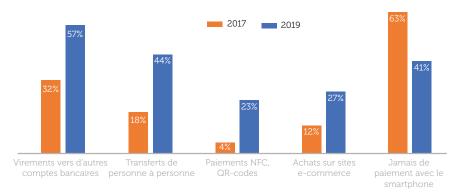
Les possibilités de suivre son colis en ligne, d'éviter des déplacements et de se faire livrer dans un endroit de son choix sont les maîtres atouts de l'e-commerce pour les citoyens wallons qui le pratiquent.

Les moyens de paiements préférés de nos e-consommateurs continuent à faire la part belle aux cartes de crédit juste devant les cartes de débit comme on peut le constater dans le tableau ci-dessous.

MOYENS DE PAIEMENT PRÉFÉRÉS DES E-CONSOMMATEURS	2019
Cartes de crédit (Visa, mastercard, etc.)	76%
Cartes de débit (Bancontact)	55%
Paypal	30%
Virement bancaire ou facture	16%

Moyens de paiement préférés des e-consommateurs (61% de citoyens wallons pratiquant l'e-commerce)

5 - LES WALLONS ET L'E-COMMERCE



Types de paiements mobiles chez les détenteurs de smartphones soit 75% des citoyens wallons de 15 ans et plus

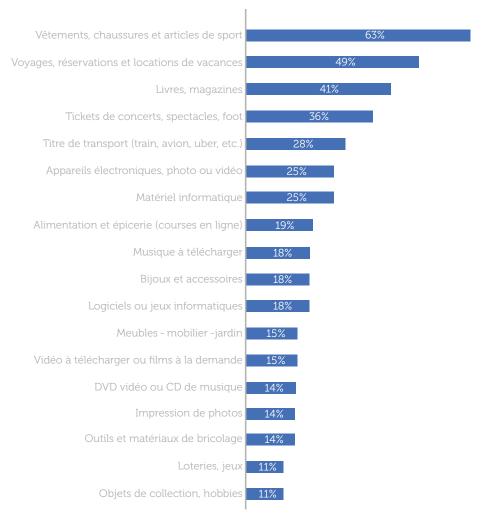
Enfin, en ce qui concerne la réception des colis, les e-consommateurs privilégient largement la livraison à domicile par rapport aux points relais ou encore sur leur lieu de travail.

MOYENS DE LIVRAISON PRÉFÉRÉS DES E-CONSOMMATEURS	2019
Réception du colis au domicile	74%
Dépôt du colis dans un point relais	20%
Réception du colis au travail	4%
Enlèvement en point de vente physique	1%
Téléchargement ou mail	1%

Modes de livraison préférés des e-consommateurs (61% de citoyens wallons pratiquant l'e-commerce)

Biens et services consommés via Internet

Chaque baromètre le confirme depuis 2014, les vêtements, les voyages/loisirs et les livres sont les biens et services les plus fréquemment achetés via Internet par les Wallons.



Biens et services achetés en ligne en 2018 (61% de citoyens wallons pratiquant l'e-commerce)

Les achats via Internet sont influencés par l'âge, le genre ou encore le niveau d'éducation comme c'est d'ailleurs le cas pour les achats en général.

Ainsi entre 71 et 78% des achats de matériel informatique, de logiciels ou encore d'appareils multimédias sont réalisés par des hommes. A l'inverse, les femmes sont majoritaires pour les achats de bijoux et accessoires (58%) ou encore pour les vêtements (51%); voilà qui ne manquera pas d'alimenter les clichés relatifs à la rationalité des achats masculins versus la futilité de ceux des dames...

L'âge intervient aussi dans les achats de vidéos et de films à la demande qui sont principalement le fait des 30-44 ans (35%). Cette tranche d'âge est également championne des courses en ligne (34%) sans doute pour le gain de temps qu'elles représentent dans une vie professionnelle intense. Enfin, les séniors (60 ans et plus) se distinguent par des achats électroniques moins fréquents que la moyenne de la population régionale quel que soit le type de bien ou de service envisagé.

Le niveau d'études est également un facteur discriminant quant à la nature des achats électroniques puisque, par exemple, 55% des diplômés du supérieur achètent des produits financiers et de bourse alors que ceux-ci sont totalement absents chez les diplômés du primaire. De même, 46% des diplômés du supérieur font des réservations de voyages, de tickets de concerts/spectacles ou encore de titres de transport contre seulement 7% chez les moins diplômés.

L'importance des achats électroniques est bien sûr tributaire du niveau de vie. Ainsi, 36% des achats de logiciels informatiques sont réalisés par les revenus confortables contre 6% par les citoyens trouvant

leur niveau de vie très compliqué en regard de leurs moyens financiers actuels.

Bref, il est indéniable que la commande par voie électronique de spectacles, de contenus multimédias, de livres, de voyages, de logiciels informatiques ou encore de produits financiers reste caractéristiques des citoyens ayant un niveau d'études et de vie plus élevés.

Terminaux privilégiés pour les achats électroniques



C'est une progression de 15 points par rapport à 2017. Même si l'ordinateur portable reste le terminal le plus souvent utilisé pour les achats électroniques (46%), la progression du smartphone est impressionnante.

Ce dernier facilite encore davantage l'achat électronique d'impulsion en tout lieu et à toute heure pour autant qu'une connexion (fixe ou mobile) soit disponible. L'ordinateur fixe est le terminal principalement utilisé dans 20% des cas tandis que la tablette n'est privilégiée que par 7% des e-consommateurs.

Le choix du terminal principal pour les achats en ligne varie entre autres selon l'âge de l'acheteur. En effet, 42% des e-consommateurs de plus de 70 ans privilégient l'ordinateur fixe pour faire de l'e-commerce tandis que chez les 15-29 ans et les 30-

44 ans c'est le smartphone qui est beaucoup plus souvent choisi dans respectivement 36% et 39% des cas.

En ce qui concerne le genre, 67% des e-acheteurs qui utilisent un ordinateur fixe sont des hommes tandis que 58% des e-acheteurs préférant le smartphone sont de sexe féminin.

Plus surprenant par contre, 68% des titulaires d'un diplôme du secondaire privilégient le smartphone pour leurs achats via Internet contre 21% des titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur.

Cette observation est confirmée par le fait qu'un quart des Wallons ayant un niveau de vie difficile privilégient le smartphone pour leurs achats tandis que les citoyens ayant un niveau de vie confortable préfèrent l'ordinateur portable et la tablette dans respectivement 30 et 36% des cas.

Le taux d'équipement en smartphones, désormais équivalent voire légèrement supérieur à celui des ordinateurs portables, n'est pas étranger à cette situation. Par ailleurs, le taux de ménages disposant exclusivement d'un smartphone (5%) est en croissance de trois points par rapport au dernier baromètre. Le smartphone étant de plus en plus présent, il sert aussi de plus en plus souvent à faire des transactions en ligne. C'est particulièrement vrai pour les tranches d'âge relativement jeunes (15-44 ans) qui pratiquent le plus intensivement l'e-commerce.

5 - LES WALLONS FT L'E-COMMERCE

INTERNET, VECTEUR D'UNE **NOUVELLE ÉCONOMIE?**

Internet est devenu bien plus qu'un moyen d'acheter un très grand choix d'articles à prix souvent réduit. ll a permis de modifier la chaîne de valeur en contournant certains réseaux de distribution. Über et Airbnb sont les exemples les plus célèbres de plateformes qui ont fait du consommateur final un prestataire de services en lieu et place d'opérateurs historiques tels que les taxis et les hôtels

Ce n'est donc pas un hasard si on parle "d'uberisation de l'économie ou encore d'économie collaborative" pour désigner l'utilisation de plateformes de services permettant aux professionnels et aux clients finaux d'entrer en contact directement, grâce aux nouvelles technologies, en contournant une série d'intermédiaires, pour faire baisser considérablement le prix d'un service, ou d'un produit.

Les Wallons profitent-ils de ces nouveaux modes de consommation particulièrement avantageux pour le client? La réponse à cette question est mitigée.



57%
des citoyens utilisent au moins un de ces "modes alternatifs" de consommation mais pas nécessairement les plus innovants.

NOUVEAUX MODES DE CONSOMMATION VIA INTERNET	2019
Organisation de voyages sans agence	36%
Achats sur base des avis d'autres consommateurs	26%
Échange, vente ou don via les réseaux sociaux	22%
Location d'un logement au travers d'une plateforme de services telle que Airbnb	16%
Usage de plateformes permettant d'acheter des produits locaux en circuit court telles que Clicloca	10%
Usages des plateformes d'échange de services entre particuliers telles que ListMinute (bricolage, jardinage, déco, etc.)	6%
Recours au covoiturage grâce à des plateformes telles que Blablacar	6%
Partage de voiture via des plateformes telles que Cambio	2%

Usage des nouveaux modes de consommation via Internet (économie collaborative) (ensemble des citoyens wallons de 15 ans et plus)

Par ailleurs, tous les Wallons ne profitent pas de la même façon de l'économie collaborative.

NOUVEAUX MODES DE CONSOMMATION VIA INTERNET	Enseignement supérieur	Enseignement secondaire supérieur	Enseignement secondaire inférieur	Enseignement primaire ou sans diplôme
Participer à des groupes Facebook pour le don, l'échange ou la vente	30%	36%	21%	12%
Participer à des plateformes d'achats locaux	36%	37%	18%	9%
Utiliser/proposer du covoiturage (par exemple, via Cambio)	32%	28%	22%	18%
Faire appel à une plateforme d'échange de services pour les particuliers (bricolage, jardinage, déco, etc.) par exemple, Listminute	32%	31%	29%	8%
Echanger ou louer un logement via Airbnb par exemple	41%	33%	11%	15%
Organiser des voyages sans agence (par exemple, TripAdvisor, Booking, etc.)	43%	32%	29%	17%
Utiliser les avis clients pour sélectionner un hôtel, un restaurant ou tout autre produit/service	35%	37%	21%	7%

Usage des nouveaux modes de consommation via Internet (économie collaborative) selon le niveau d'études (ensemble des citoyens de 15 ans et plus)

5 - LES WALLONS ET L'E-COMMERCE

Les diplômés de l'enseignement supérieur utilisent principalement les nouveaux modes de consommation liés à Internet pour faire baisser le prix de leurs loisirs, acheter local et partir en vacances avec les meilleures offres.

Or, les plateformes d'achats locaux permettent entre autres, de mieux s'alimenter ou encore de privilégier la production locale pour préserver l'environnement.

De même, si on prend le recours à Airbnb, à peine 15%% de citoyens titulaires d'un diplôme du primaire utilisent Airbnb contre 41% des diplômés de l'enseignement supérieur. Airbnb peut pourtant, faire baisser significativement le prix des vacances, voire offrir un revenu complémentaire via la location de sa propre habitation.

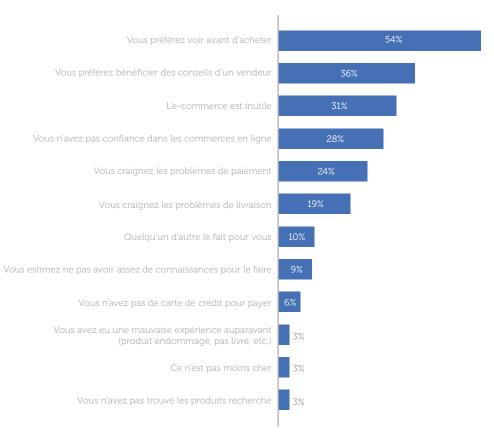
La confrontation de ces "usages alternatifs" d'Internet avec les différents niveaux de vie des ménages montre que certains de ces usages sont assez sensibles aux conditions de revenus et au niveau d'études. Ainsi l'échange de logement, l'organisation des voyages sans agence ou encore le choix d'un restaurant grâce aux recommandations en ligne sont deux fois plus courants lorsque le niveau de vie est élevé que lorsqu'il est bas. Toutefois, les classes moins favorisées tirent malgré tout profit des nouveaux modes de consommation. Ainsi, l'usage du covoiturage est le plus répandu chez les internautes qui trouvent la vie difficile avec le revenu actuel.

Une fois n'est pas coutume, les femmes sont davantage utilisatrices que les hommes de certains modes de consommation alternatifs. En effet, elles sont 25% à participer aux groupes de ventes et d'échange sur Facebook contre 19% seulement chez les hommes. De même, pour les plateformes de covoiturage (7% contre 5%). Par contre, la gent masculine reste nettement plus utilisatrice des services d'échange de logement, d'organisation de voyage ou de recommandation de restaurants.

OBSTACLES À L'E-COMMERCE

Les 39% de citoyens wallons qui n'ont réalisé aucun achat via Internet l'année dernière ont été sollicités pour expliquer leur manque d'intérêt pour l'ecommerce.

L'envie de voir avant d'acheter et les conseils d'un vendeur sont les deux principaux obstacles avancés par ces derniers.



Obstacles à l'e-commerce (39% des citoyens wallons de 15 ans et plus qui n'ont réalisé aucun achat via Internet en 2018)

Ce graphique nous montre aussi que les craintes liées à l'essence même de l'ecommerce (fiabilité des e-shops, livraison, sécurisation des paiements en ligne) restent encore très significatifs.

Enfin, 10% des citoyens n'achetant pas en ligne (4% des citoyens wallons) pratiquent néanmoins l'e-commerce "par proxi" c'est-à-dire en demandant à un ami ou à un proche d'effectuer la transaction à leur place.



CE QU'IL FAUT RETENIR À PROPOS DE L'E-COMMERCE

L'e-commerce ne se limite pas à l'acte d'achat ou de commande de biens ou de services via Internet. En effet, de plus en plus de citoyens utilisent Internet pour s'informer sur les produits et services avant de les acheter en ligne ou non.

Le citoyen amateur d'e-commerce est typiquement un étudiant ou un homme âgé de 30 à 44 ans ayant un niveau de vie moyen à confortable. Le niveau d'études et le niveau de vie ont une réelle influence tant sur les types d'achats réalisés en ligne que sur le choix des terminaux utilisés préférentiellement pour l'e-commerce dans lesquels le smartphone se taille de plus en plus une place de choix.

L'utilisation de plateformes de services numériques fait baisser considérablement le prix des produits et services.

Malheureusement, seulement 57% de Wallons profitent de ces nouveaux modes de consommation car ces usages sont assez sensibles aux conditions de revenu et au niveau d'études.

Les niveaux d'équipement et les usages numériques des Wallons suffisent-ils à définir précisément le niveau de maturité numérique de la population ? Probablement pas car la diversité et/ou l'intensité des usages ne décrivent pas dans quelle mesure ces usages sont réalisés à bon escient et contribuent au développement de la personne. L'évolution des compétences numériques des citoyens est en tout cas susceptible d'apporter un éclairage supplémentaire à cette investigation. Dans le cadre d'une enquête téléphonique, il n'est pas possible de mesurer en direct les compétences numériques effectives des répondants. Toutefois, à défaut d'une mesure précise, basée sur le "faire", chaque répondant peut indiquer son ressenti vis-à-vis de son expertise dans l'utilisation des outils numériques

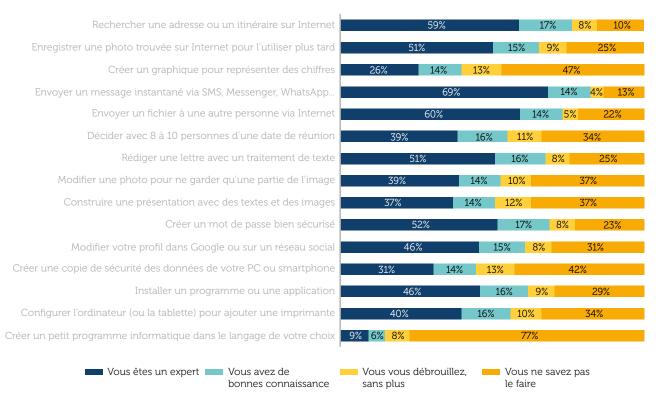
Le questionnaire 2019 a été enrichi de 15 questions demandant aux répondants de situer leur niveau d'expertise vis-à-vis de 15 tâches couvrant les 5 catégories de compétences répertoriées dans le cadre européen des compétences numériques pour les citoyens DigComp 2.1³. Pour chaque tâche (par exemple "rechercher une adresse ou un itinéraire sur Internet", la réponse pouvait être :

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

Contrairement à la présentation dans ce rapport, ces questions ont été proposées dès le début du questionnaire, après la validation du profil de la personne. De cette façon, elles ont été posées à tous dans des conditions similaires et sans influence de la description des équipements et des usages personnels. La cohérence des réponses à cette partie "compétences" avec les usages réels revendiqués sera analysée au chapitre suivant.

Il s'agit donc bien ici de mesurer le "sentiment de compétence numérique" à défaut de pouvoir évaluer la compétence effective.

La figure suivante montre la répartition globale des réponses obtenues à chacune des activités proposées. L'ordre est celui dans lequel les questions ont été posées.



Sentiment de compétence numérique de l'ensemble des Wallons vis-à-vis de 15 activités numériques typiques

On observe immédiatement que les activités (décrites comme) les plus maîtrisées sont l'envoi de messages instantanés et la recherche en ligne d'une adresse ou d'un itinéraire. A l'inverse, la compétence de programmation est la moins souvent disponible.

Parmi les résultats qui posent question, on soulignera que :

 47% des Wallons ne se sentent pas capables de créer un graphique représentant des chiffres alors que de nombreux outils le permettent (tableurs, ...).

- 13% de la population éprouvent des difficultés pour envoyer un message instantané, y compris par SMS
- 16% affirment ne pouvoir faire une recherche en ligne d'une adresse ou d'un itinéraire.

Ces derniers chiffres sont toutefois très cohérents avec les 11% de Wallons non connectés.

Pour étudier plus facilement les résultats, un score global a été calculé.

 $^{{\}it shttps://ec.europa.eu/jrc/en/publication/eur-scientific-and-technical-research-reports/digcomp-21-digital-competence-framework-citizens-eight-proficiency-levels-and-examples-use}$

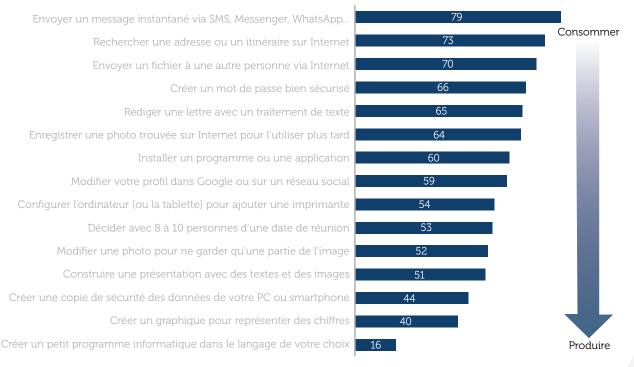
3 points correspondent à la réponse "Vous êtes un expert", 2 et 1 aux suivantes et, finalement, 0 point à la réponse "Vous ne savez pas le faire".

Le total, variant de 0 à 45 points est alors ramené à une valeur de 0 à 100 par une simple règle de 3 pour donner un score global plus facile à apprécier.

Ce score a donc été calculé immédiatement et présenté aux répondants en leur demandant s'ils pensaient que celui-ci correspondait à leurs compétences réelles.

Pas moins de 88% des répondants ont jugé représentatif le score global ainsi calculé, tandis que 6% l'ont jugé sous-évalué et 6% l'ont trouvé sur-évalué. Il n'est dès lors pas usurpé de considérer que, globalement, ce score est une représentation réaliste du "sentiment de compétence numérique", à défaut, le cas échéant, d'être représentatif de la compétence effective qui n'est pas mesurable en l'état.





En classant les scores moyens de chaque activité, on identifie celles qui semblent mieux ou moins bien maîtrisées, en accord avec les observations précédentes.

Il est évident que les scores vont en décroissant avec l'augmentation de la technicité de l'activité et surtout le changement de position de la personne qui passe progressivement de "consommateur" de services (messagerie, recherche,...) à "producteur" de contenu (traiter une photo, construire une présentation, créer un graphique, programmer).

Classement des scores moyens des 15 activités sur l'ensemble des citoyens de 15 ans et plus

DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES INÉGALEMENT RÉPARTIES

Les compétences numériques sont évidemment différentes d'un individu à l'autre. Les sentiments de compétence aussi.

La moyenne globale est de 56 sur un potentiel de 100, ce qui pourrait sembler faible.

Il faut néanmoins garder à l'esprit que le maximum n'est atteint que pour une personne qui affirme être "un expert" dans toutes les compétences. Ce niveau n'est logiquement obtenu que par des professionnels du domaine et, de fait, 3% seulement des répondants ont revendiqué ce niveau global maximum.

Il est par ailleurs instructif d'examiner quelles sont les compétences qui sont réparties inégalement selon différentes caractéristiques socio-professionnelles.

Le tableau suivant montre que le sentiment de compétence moyen des femmes est plus faible en moyenne (51) que celui des hommes (61). Il est d'ailleurs systématiquement plus faible chez les femmes que chez des hommes pour toutes les compétences.

Avant d'en tirer des conclusions définitives, il est important de rappeler qu'il s'agit de compétences revendiquées et non réellement observées. En effet, culturellement, les femmes ont tendance à se sentir moins à l'aise avec des tâches techniques qu'elles réalisent pourtant très bien, voire parfois avec plus de précision que leurs collègues masculins.

SENTIMENT DE COMPÉTENCE PAR GENRE	Hommes	Femmes	Moyenne
Rechercher une adresse ou un itinéraire sur Internet	78	69	73
Enregistrer une photo trouvée sur Internet pour l'utiliser plus tard	69	59	64
Créer un graphique pour représenter des chiffres	48	32	40
Envoyer un message instantané via SMS, Messenger, WhatsApp	82	78	79
Envoyer un fichier à une autre personne via Internet	76	65	70
Décider avec 8 à 10 personnes d'une date de réunion	59	48	53
Rédiger une lettre dans un traitement de texte	69	60	65
Modifier une photo pour ne garder qu'une partie de l'image	55	49	52
Construire une présentation avec des textes et des images	54	47	51
Créer un mot de passe bien sécurisé	70	62	66
Modifier votre profil dans Google ou sur un réseau social	61	56	59
Créer une copie de sécurité des données de votre PC ou smartphone	52	37	44
Installer un programme ou une application	66	54	60
Configurer l'ordinateur (ou la tablette) pour ajouter une imprimante	63	45	54
Créer un petit programme informatique dans le langage de votre choix	21	11	16
Moyenne	61	51	56

Scores de compétence revendiquée par genre pour l'ensemble des citoyens wallons de 15 ans et plus

Les pavés de couleur pointent les valeurs qui sont significativement plus faibles (rouge) au plus élevées (vert) que la valeur "escomptée" d'un écart-type au moins. Ainsi, bien que la valeur 78 pour la compétence "Envoyer un message instantané" soit légèrement plus faible chez les femmes que chez les hommes (82), cette valeur est significativement supérieure

à la valeur escomptée (72) obtenue en se basant sur la moyenne de cette compétence et sur la moyenne globale des femmes.

En d'autres termes, toutes proportions gardées, les femmes se sentent plus à l'aise avec la messagerie instantanée que les hommes.

[&]quot;La valeur "escomptée" est calculée en multipliant la moyenne de la catégorie (ici le genre) par la moyenne de la compétence divisée par la moyenne générale.

Elles se sentent par contre clairement moins à l'aise dans les activités plus techniques (créer des graphiques, faire des backups, configurer l'ordinateur ou programmer).

Lorsque l'on mène le même type d'analyses en regroupant les répondants en 5 classes d'âge, on voit émerger d'autres constats.

Le score global du sentiment de compétence numérique décroît systématiquement avec l'âge et s'effondre même dans la catégorie des plus de 70 ans. De même, personne ne s'étonnera de voir que les plus jeunes se revendiquent champions dans l'édition d'images, la création multimédia ou l'édition des profils sur les réseaux sociaux.

30 à 44 45 à 59 60 à 69 70 ans et + Rechercher une adresse ou un itinéraire sur Internet Enregistrer une photo trouvée sur Internet pour l'utiliser plus tard Créer un graphique pour représenter des chiffres Envoyer un message instantané via SMS, Messenger, WhatsApp... Envoyer un fichier à une autre personne via Internet Décider avec 8 à 10 personnes d'une date de réunion Rédiger une lettre dans un traitement de texte Modifier une photo pour ne garder qu'une partie de l'image Construire une présentation avec des textes et des images Créer un mot de passe bien sécurisé Modifier votre profil dans Google ou sur un réseau social Créer une copie de sécurité des données de votre PC ou smartphone Installer un programme ou une application Configurer l'ordinateur (ou la tablette) pour ajouter une imprimante Créer un petit programme informatique dans le langage de votre choix Moyenne

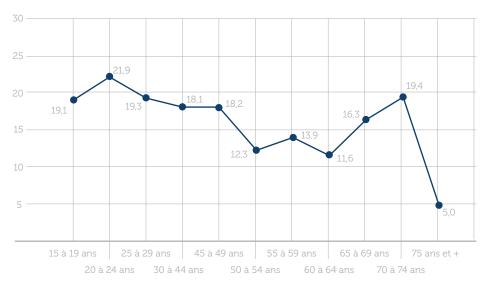
Plus surprenante est l'apparente faiblesse de cette catégorie d'âge sur la messagerie (92), alors qu'elle affiche pratiquement la meilleure note de tout le tableau (93). On aurait pu s'attendre, vu la moyenne très élevée dans presque toutes les activités de cette classe d'âge, à une valeur encore plus élevée (100 en l'occurence), ce que souligne le pavé rouge.

Les classes d'âge à partir de 60 ans se sentent moins habiles sur les trois compétences évoquées où les jeunes excellent.

Malgré une moyenne générale très faible de 26, la catégorie des 70 ans et plus revendiquent des savoir-faire proportionnellement plus élevés dans la recherche Internet d'adresses et itinéraires, dans l'usage du traitement de texte et même en programmation, bien qu'ici la moyenne soit la plus faible du tableau.

Ce constat est illustré par la courbe ci-contre qui montre les niveaux moyens de compétences revendiquées par toutes les classes d'âge pour cette tâche particulière.

Scores de compétence revendiquée par âge pour l'ensemble des citoyens wallons de 15 ans et plus



Créer un petit programme informatique dans le langage de votre choix

Scores de compétence revendiquée concernant la programmation selon l'âge (ensemble des citoyens de 15 ans et plus)

On voit que le niveau s'accroît d'abord avec la classe d'âge 20-24 ans, correspondant globalement aux études supérieures, puis diminue graduellement jusque vers 60 ans où elle rebondit de façon inattendue avant de plonger pour les 75 ans et plus.

Une explication plausible consiste à se rappeler que ces personnes, qui ont aujourd'hui entre 65 et 74 ans, avaient une trentaine d'années dans les années 1977 à 1987, âge d'or des premiers micro-ordinateurs, lesquels nécessitaient bien souvent des compétences de programmation pour en exploiter le potentiel.

C'est aussi l'époque des premiers cours de programmation, y compris dans le secondaire, mais souvent abandonnés par la suite avec l'arrivée des logiciels permettant de se passer de la programmation.

Il ne serait donc pas étonnant que les jeunes adultes de cette époque revendiquent aujourd'hui encore quelques compétences en programmation. Une explication complémentaire pourrait être que certains de nos retraités (re)trouvent plaisir à des activités de loisirs tournées vers l'informatique et la programmation.

SENTIMENT DE COMPÉTENCE NUMÉRIQUE SELON LE NIVEAU D'ÉTUDES	Enseignement supérieur ou universitaire	Secondaire supérieur	Secondaire inférieur	Primaire ou sans diplôme
Rechercher une adresse ou un itinéraire sur Internet	83	71	73	62
Enregistrer une photo trouvée sur Internet pour l'utiliser plus tard	74	61	61	54
Créer un graphique pour représenter des chiffres	55	35	35	28
Envoyer un message instantané via SMS, Messenger, WhatsApp	86	78	80	69
Envoyer un fichier à une autre personne via Internet	80	67	69	60
Décider avec 8 à 10 personnes d'une date de réunion	64	52	47	43
Rédiger une lettre dans un traitement de texte	79	62	60	51
Modifier une photo pour ne garder qu'une partie de l'image	59	47	53	48
Construire une présentation avec des textes et des images	62	46	48	45
Créer un mot de passe bien sécurisé	72	65	68	54
Modifier votre profil dans Google ou sur un réseau social	64	57	59	52
Créer une copie de sécurité des données de votre PC ou smartphone	53	42	40	40
Installer un programme ou une application	68	57	59	50
Configurer l'ordinateur (ou la tablette) pour ajouter une imprimante	65	52	52	41
Créer un petit programme informatique dans le langage de votre choix	23	14	12	10
Moyenne	66	54	54	47

Scores de compétence revendiquée par niveau d'éducation pour l'ensemble des citoyens wallons de 15 ans et plus

Un autre axe d'analyse consiste à confronter les scores de compétence numérique revendiquée avec le niveau d'études atteint par les personnes interrogées.

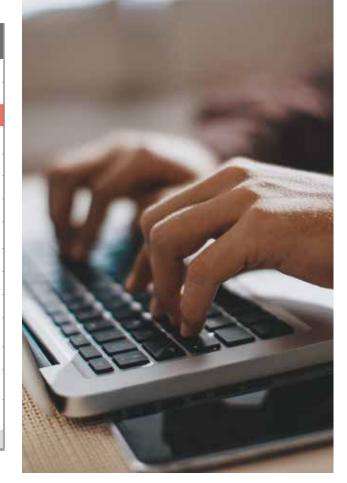
Le sentiment de compétence est bien sûr le plus élevé (66) pour ceux qui ont réussi des études dans l'enseignement supérieur ou universitaire. Par contre, pour les trois autres niveaux d'enseignement, les scores globaux sont identiques (54), pour l'enseignement secondaire supérieur et inférieur,

ou légèrement plus faible (47) pour l'enseignement primaire ou les personnes sans aucun diplôme.

On observe à nouveau une fracture importante entre les personnes ayant fait des études supérieures et les autres pour les deux activités "créer un graphique" et "programmer", tandis que les moins qualifiés se revendiquent, proportionnellement, plus habiles pour éditer une photo et réaliser un backup.

Les activités les plus technologiques sont réputées mieux maîtrisées par des personnes qui se disent avoir un niveau de vie confortable avec les revenus du ménage. A l'inverse et toute proportion gardée, ceux qui disent avoir un niveau de vie difficile se déclarent fort performants sur la messagerie instantanée. Globalement toutefois, les différences restent peu marquées relativement à ce critère.

SENTIMENT DE COMPÉTENCE NUMÉRIQUE SELON LA CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE	Niveau de vie confortable	Niveau de vie moyen	Niveau de vie difficile	Niveau de vie très difficile
Rechercher une adresse ou un itinéraire sur Internet	79	73	71	66
Enregistrer une photo trouvée sur Internet pour l'utiliser plus tard	73	63	59	55
Créer un graphique pour représenter des chiffres	52	40	30	32
Envoyer un message instantané via SMS, Messenger, WhatsApp	83	78	80	75
Envoyer un fichier à une autre personne via Internet	77	70	66	63
Décider avec 8 à 10 personnes d'une date de réunion	61	53	48	48
Rédiger une lettre dans un traitement de texte	74	64	59	60
Modifier une photo pour ne garder qu'une partie de l'image	62	51	45	46
Construire une présentation avec des textes et des images	63	50	41	45
Créer un mot de passe bien sécurisé	72	65	64	61
Modifier votre profil dans Google ou sur un réseau social	65	57	56	55
Créer une copie de sécurité des données de votre PC ou smartphone	53	42	41	40
Installer un programme ou une application	68	58	56	56
Configurer l'ordinateur (ou la tablette) pour ajouter une imprimante	62	53	50	48
Créer un petit programme informatique dans le langage de votre choix	22	15	12	15
Moyenne	64	56	52	51



Scores de compétence revendiquée par âge pour l'ensemble des citoyens wallons de 15 ans et plus

UN LIEN FORT AVEC LA SITUATION SOCIOPROFESSIONNELLE

La catégorie socio-professionnelle des citoyens wallons s'avère être un critère des plus puissants pour catégoriser les compétences numériques revendiquées comme l'illustre le tableau suivant.

SENTIMENT DE COMPÉTENCE NUMÉRIQUE SELON LA CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE	Ouvriers	Employés	Indépendants et employeurs	Chômeurs	Étudiants	Inactifs
Rechercher une adresse ou un itinéraire sur Internet	74	86	78	90	88	57
Enregistrer une photo trouvée sur Internet pour l'utiliser plus tard	62	81	69	81	86	44
Créer un graphique pour représenter des chiffres	36	56	52	42	55	24
Envoyer un message instantané via SMS, Messenger, WhatsApp	85	87	84	90	94	65
Envoyer un fichier à une autre personne via Internet	70	86	76	89	87	52
Décider avec 8 à 10 personnes d'une date de réunion	52	72	59	69	61	36
Rédiger une lettre dans un traitement de texte	58	80	76	84	81	48
Modifier une photo pour ne garder qu'une partie de l'image	48	66	54	74	75	34
Construire une présentation avec des textes et des images	45	68	60	69	74	31
Créer un mot de passe bien sécurisé	68	76	72	81	84	51
Modifier votre profil dans Google ou sur un réseau social	61	71	60	81	84	39
Créer une copie de sécurité des données de votre PC ou smartphone	40	59	53	62	51	31
Installer un programme ou une application	60	74	66	81	80	40
Configurer l'ordinateur (ou la tablette) pour ajouter une imprimante	56	70	61	68	68	35
Créer un petit programme informatique dans le langage de votre choix	16	24	20	12	20	8
Moyenne	55	70	63	71	73	40

 $Scores \ de \ compétence \ revendiquée \ selon \ la \ CSP \ pour \ l'ensemble \ des \ citoyens \ wallons \ de \ 15 \ ans \ et \ plus$

C'est sans surprise que les étudiants affirment disposer du plus haut niveau global de compétences numériques (73), assez proche de celui des travailleurs employés (70). Plus étonnant est le niveau global des chômeurs (71) qui se situe entre les deux. Nous allons montrer qu'il fait intervenir des compétences différentes. Le niveau global des chefs d'entreprise (63), qu'ils soient indépendants avec ou sans personnel occupé, se situe un peu plus bas, mais toujours audessus de la moyenne régionale. Les indépendants n'occupant pas de personnel obtiennent un score moyen de 60, tandis que les employeurs atteignent 69, soit globalement le même niveau que les employés.

Quant aux travailleurs sous statut ouvrier, ils se situent juste en dessous de cette moyenne (55). Les personnes sans activité professionnelle, obtiennent globalement, quant à elles, un score moyen de 40 qui, compte tenu de l'importance de cette population qui rassemble 38% des Wallons de 15 ans et plus, pèse lourdement sur la moyenne générale. Les inactifs de - de 65 ans obtiennent 53, tandis que les + de 65 ans ne dépassent pas 28.

L'examen des niveaux de compétence revendiquée par activité est très éclairant car on observe, entre autres, que les employés et les chefs d'entreprise se distinguent positivement pour l'activité "créer un graphique pour représenter des chiffres", ainsi que pour la programmation, alors que ces compétences sont justement les points faibles des chômeurs. Ces derniers compensent ce désavantage par une maîtrise plus affirmée dans l'édition de photos, la gestion de profils sur les réseaux sociaux ou la réalisation de backups des données. Du reste, les chômeurs obtiennent aussi un niveau supérieur dans la recherche d'adresses ou d'itinéraires, l'envoi de fichiers voire la rédaction de courrier avec un traitement de texte.

Assez paradoxalement, ces points forts sont souvent les mêmes que pour les étudiants (hormis les plus pointus: graphiques et programmation). Les travailleurs ouvriers se sentent assez logiquement moins compétents dans ces usages plus typiques des métiers "intellectuels" mais semblent exceller dans la messagerie instantanée tout comme les inactifs.

Enfin, les travailleurs du secteur privé (employés et ouvriers) revendiquent un niveau de compétence (66) légèrement supérieur à leurs collègues occupés dans le secteur public (62).

CES COMPÉTENCES SONT-ELLES SUFFISANTES?

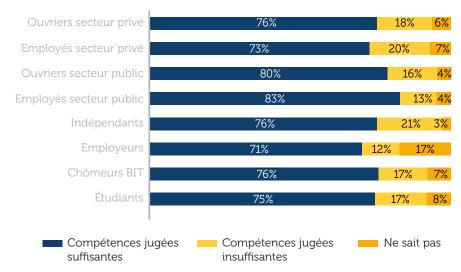
On a vu que le score global décrivant le sentiment de compétences numériques a été jugé représentatif par 88% des répondants.

Mais ces compétences sont-elles suffisantes pour permettre aux personnes d'évoluer harmonieusement dans la société. C'est à nouveau une question qui ne peut trouver de réponse directe et précise via une enquête téléphonique. L'AdN a toutefois demandé aux répondants si leurs compétences numériques leur semblaient suffisantes par rapport à leur perspective de carrière ou d'emploi pour les 3 années à venir.

72% des Wallons répondent affirmativement, tandis que 21% ne se considèrent pas suffisamment compétents au niveau numérique. 7% des répondants ne se sont pas prononcés.

Ainsi formulée, la question n'a guère de sens que pour la population active ou pour les étudiants. En éliminant les personnes "non actives", les résultats changent toutefois assez peu: 76% se considèrent suffisamment compétents, 18% pensent que non et 6% ne savent pas.

Le graphique suivant détaille ces valeurs pour les différentes catégories socioprofessionnelles.



Estimation des compétences numériques par les personnes actives ou étudiantes

Le contexte varie peu d'une situation professionnelle à l'autre avec néanmoins un taux de confiance significativement plus élevé pour les employés du secteur public et à l'inverse une incertitude importante chez les employeurs.

UNE DEMANDE BIEN RÉELLE DE FORMATIONS

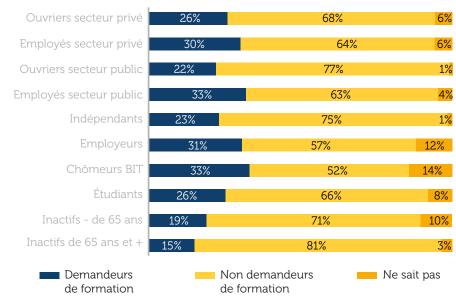
Tous les répondants ont été invités à préciser s'ils souhaitaient, bénéficier, dans le futur, de formations pour améliorer leur maîtrise des outils numériques.



24%

des Wallons sont demandeurs de formations au numériques et 6% ne sont pas déterminés

Les variations selon les catégories socio-professionnelles sont ici un peu plus importantes comme l'illustre le graphique suivant.



Demandes de formations au numérique par les citoyens wallons de 15 ans et plus

La demande de formation est évidemment plus élevée lorsque les personnes ne jugent pas leurs compétences suffisantes, mais elle est loin d'être inexistante chez ceux qui se sentent déjà à l'aise.

Ainsi les demandeurs sont:

- 22% si le demandeur estime déjà ses compétences suffisantes,
- 33% lorsqu'il les estime insuffisantes,
- 19% chez ceux qui ne savent pas si leurs compétences sont suffisantes.

Par exemple, les employés du secteur public et les chômeurs se montrent les plus demandeurs bien qu'ils soient parmi ceux qui considèrent déjà leurs compétences comme suffisantes.

Enfin, comme souvent, la connaissance appelant la connaissance, le score moyen des demandeurs de formation est de 63, tandis qu'il n'est que de 54 chez ceux qui ne souhaitent pas de formation.

La demande en formation est donc bien réelle. Elle concerne 31% de la population active qui s'est prononcée, 28% des étudiants et 18% de la population qui n'a pas ou plus d'activité professionnelle. Cela concerne donc environ 470.000 travailleurs ou chômeurs ainsi que plus de 205.000 personnes "non actives".

Les personnes demandeuses de formation ont été invitées à préciser les thématiques dans les quelles, elles souhaitent se perfectionner sur une liste ouverte.

COMPÉTENCES DANS LESQUELLES LES WALLONS SOUHAITENT SE PERFECTIONNER	Demandeurs	Population wallonne
Protéger les données personnelles et la vie privée sur Internet	49%	12%
Sécuriser les équipements informatiques et les communications	46%	11%
Traiter des données et gérer des fichiers	42%	10%
Produire des documents textuels ou multimédias	39%	9%
Résoudre les problèmes techniques et mettre à jour les terminaux	39%	9%
Comprendre les enjeux d'Internet et maîtriser les bonnes pratiques en ligne	36%	9%
Ecrire des programmes pour automatiser des tâches ou développer des applications	36%	9%
Communiquer et collaborer grâce aux outils Internet	35%	8%
Utiliser Internet pour chercher de l'information et se tenir au courant	28%	7%
Sujets plus techniques ou pointus (Réseaux, IA,)	2%	1%
Compétences numériques élémentaires	2%	<1%
Total	100%	24%

Thématiques dans lesquelles les Wallons demandeurs de formation au numérique souhaitent se perfectionner

Les sujets largement les plus demandés se situent dans la sphère de la sécurisation tant des données et communications personnelles que des équipements informatiques. Viennent ensuite, mais toujours de façon très marquée, les demandes relatives à la manipulation de données et à la production de documents textuels ou multimédia. Enfin, on trouve aussi des demandes relatives à des compétences de base sur les enjeux d'Internet, la collaboration en ligne, les recherches, etc. ainsi que des compétences pointues de programmation ou des questions techniques.

Après examen avec les filtres des caractéristiques socio-professionnelles, on peut relever que:

- Les hommes se montrent clairement plus demandeurs pour les formations à la programmation;
- Les femmes sont par contre plus demandeuses encore que les hommes pour la gestion relative à la sécurité et aux données personnelles;
- Les personnes au delà de 60 ans sont principalement intéressées par les formations à la recherche d'informations, au traitement des données et pour les plus de 70 ans, à la communication;
- Les 15 à 29 ans sont par contre plus demandeurs pour la programmation;
- La gestion des recherches et de la collaboration en ligne est aussi très demandée par les personnes qui n'ont pas obtenu de diplôme au delà du secondaire inférieur;
- Ce sont surtout des personnes ayant un diplôme du secondaire supérieur qui se montrent intéressées par la programmation;
- Les ouvriers du secteur public sont plus spécifiquement intéressés par la gestion des données et des fichiers tandis que leurs homologues du secteur privé par celle des problèmes techniques et la mise à jour des terminaux;
- Les employés du secteur public ont une demande plus importante pour la production de documents textuels et multimédia ainsi que pour l'apprentissage de la programmation.

Enfin, en confrontant les demandes de formation avec le score moyen du sentiment de compétence numérique, on observe que les demandes relatives aux usages de base (recherche, communication) sont le fait de personnes qui ont le plus faible niveau moyen de sentiment de compétence (49 et 56) et à l'inverse la programmation est sollicitée par ceux qui ont déjà un sentiment de compétence élevé (69 en moyenne).

Les demandes concernant la sécurisation sont le fait de citoyens ayant déjà un assez bon sentiment de compétence numérique : 61 pour la protection des données personnelles et 63 pour la sécurisation des équipements et communication. Ce sont donc des personnes qui ont un sentiment de compétence supérieur à la moyenne générale (56).



QUATRE NIVEAUX DE COMPÉTENCES IDENTIFIÉS

L'analyse du sentiment de compétence numérique des citoyens montre que les Wallons ne se sentent pas également compétents pour l'usage des technologies numériques.

L'âge et la catégorie professionnelle sont les facteurs les plus déterminants suivis par le genre et le niveau d'éducation.

Concernant les compétences elles-mêmes, l'analyse menée au travers de 15 questions est fatalement partielle. Elle montre cependant que les compétences se structurent naturellement en plusieurs sous-groupes⁵ (les intitulés ont été définis par l'AdN).

A. Des compétences élémentaires

- Utilisation de la messagerie instantanée
- Effectuer des recherches d'adresses et d'itinéraires
- Envoyer des fichiers via Internet

B. Des compétences médianes

- Enregistrer une image pour l'utiliser plus tard
- Rédiger une lettre dans un traitement de texte
- Modifier un profil dans un réseau social
- Installer une application

⁵Les deux tâches "Créer un mote de passe bien sécurisé" et "Décider avec 8 à 10 personnes d'une date de réunion" ont été écartée du regroupement car il est apparu qu'elles ne sont pas suffisamment discriminantes, probablement du fait que l'intitulé ne réfère pas directement à des savoir-faire spécifiquement numériques.

C. Des compétences techniques

- Configurer l'ordinateur pour ajouter une imprimante
- Modifier une photo pour ne garder qu'une partie de l'image
- Construire une présentation multimédia
- Créer un backup du PC ou du smartphone

D. Des compétences avancées

- Créer un graphique pour représenter des chiffres
- Créer un programme informatique

En se basant sur cette classification déduite de nos observations, il est intéressant de rechercher parmi nos répondants et par extension, potentiellement, dans la population wallonne de 15 ans et plus, quels sont ceux qui déclarent "maîtriser" toutes les tâches d'une catégorie ou seulement au moins une, ainsi que ceux qui se déclarent incompétents pour toutes les tâches évoquées.

COMPÉTENCES "MAÎTRISÉES"	Toutes	Au moins une mais pas toutes	Aucune
Compétences élémentaires	75%	15%	10%
Compétences médianes	58%	25%	17%
Compétences techniques	43%	35%	23%
Compétences avancées	20%	36%	44%

Proportion de la population qui indique être au moins en situation de se débrouiller vis-àvis des quatre catégories de compétences

Si 75% de la population peut effectivement réaliser toutes les tâches proposées relevant du niveau élémentaire, ce taux tombe à 58% lorsque l'on y ajoute les tâches médianes qui correspondent (pour nous) aux compétences de base que l'on devrait attendre de tout travailleur.

Seulement 20% de la population semble maîtriser les tâches de niveau avancé. A l'opposé, 10% de la population se déclare incapable pour toutes les tâches, mêmes élémentaires, 17% pour les tâches de niveau médian, 23% pour les tâches techniques et 44% pour les tâches avancées.

Et en dehors de la Wallonie?

Le rapport annuel DESI (Digital Economy and Society Index) donne quelques indications sur l'évolution des compétences numériques dans l'Union européenne via son chapitre "Human Capital / Digital skills".

L'édition 2019, basée sur des observations de 2017, montre que la Belgique se classe 12ème parmi les pays de l'UE et se situe légèrement au-dessus de la moyenne de l'UE en termes de capital humain. Bien que de plus en plus de Belges soient en ligne, le pourcentage de la population disposant de compétences numériques de base et avancées n'augmente que lentement. La numérisation représente un défi majeur pour l'économie belge en termes de formation continue.

Selon le rapport, 57% de la population européenne disposait en 2017 des compétences numériques de base. Ce taux était de 69% pour la Belgique mais le rapport ne précise pas la position relative des régions de notre pays. Bien que les méthodes de collectes soient très différentes, il est tentant de rapprocher ce chiffre du taux de 58% de Wallons qui revendiquent des compétences que nous avons qualifiées de "médianes".

7 https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/human-capital

⁶ Ici, "se débrouiller sans plus" est considéré comme suffisant pour que la compétence soit reconnue comme "maîtrisée".

MATURITÉ ET FRACTURE NUMÉRIQUES

La fracture numérique n'est pas en train de disparaître : elle se transforme en évoluant d'une fracture d'accès à une fracture de compétence et d'usages. Pour mieux l'identifier et en évaluer l'ampleur et les caractéristiques, l'AdN a développé un indicateur de maturité numérique des citoyens. Celui-ci montre que 20% des wallons de 15 ans et plus sont aujourd'hui en situation de fracture numérique tandis que 14% sont des "usagers faibles" du numérique.

Internet est aujourd'hui un vecteur incontournable pour de nombreux services de la société civile. Il est désormais difficile de se passer d'Internet pour s'informer, communiquer, réserver ou encore consommer des biens et des services au meilleur prix. Cette tendance va en s'amplifiant et en s'accélérant. Il est donc essentiel de s'assurer que les citoyens soient en mesure d'utiliser pleinement le numérique pour leur développement personnel et professionnel.

Depuis longtemps, le concept de "fracture numérique" ou, plus récemment, "exclusion numérique", désigne les inégalités dans l'accès aux technologies et usages numériques et, par extension, il désigne finalement le groupe de population qui en est victime. Depuis 2009, diverses études⁸ invitent à considérer plusieurs niveaux de fracture numérique en ne se limitant plus à la seule problématique de l'accès.

Sachant que 90% des ménages (+9) ont un accès à Internet au domicile et que 50% de la population régionale (+22) utilise les points d'accès publics, on pourrait penser que la fracture numérique est en voie de disparition. Mais si cette fracture d'accès est effectivement en régression, cela cache d'autres formes d'exclusions numériques plus insidieuses, mais tout aussi lourdes de conséquences sur la participation citoyenne autonome à la société digitale.

MATURITÉ NUMÉRIQUE DES CITOYENS

La maturité numérique est un concept popularisé depuis plusieurs années pour quantifier le niveau d'adaptation des entreprises dans l'exploitation bénéfique des ressources du numérique.

Cette maturité est par exemple étudiée par l'AdN dans le baromètre consacré aux entreprises⁹. Mais ce concept peut aussi s'envisager pour évaluer le niveau d'adaptation des citoyens à la société numérique. Il faut dès lors en définir les contours et les indicateurs.

Le premier composant est bien sûr la mesure des usages des services numériques consommés par les citoyens (chapitre 4), ce qui a déjà été fait dans le baromètre citoyens 2017¹⁰.

⁸ Dont "Les compétences numériques et les inégalités dans l'usage d'Internet" par P. Brotcorne et G. Valenduc. https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-45.htm# Globalement, on peut résumer la situation actuelle en considérant quatre niveaux d'usage (ou de non-usage) :

- 1. La non-connection aux technologies numériques. Elle concerne les citoyens n'ayant pas accès aux technologies, essentiellement par défaut de dispositif de connexion à Internet. En pratique, il s'agit des personnes qui ne disposent ni de connexion Internet au domicile ni d'un smartphone ou qui n'en revendique aucun usage.
- 2. L'usage anecdotique. Il touche les citoyens disposant des technologies d'accès mais dont le niveau d'usage du numérique est extrêmement limité. Il s'agit des personnes qui, sur la liste des 40 usages, revendiquent seulement 1 à 3 usages distincts au cours de l'année.
- 3. L'usage restreint. Il se manifeste par des usages basiques et peu diversifiés d'Internet, soit les personnes qui, sur cette même liste, n'ont pratiqué dans l'année qu'entre 4 et 13 usages distincts.
- 4. L'usage multiple. Il correspond à une large variété d'usages d'Internet.

Ces niveaux basés sur un nombre d'usages distincts peuvent apparaître arbitraires, mais la liste des 40 usages¹¹ ne répertorie que ceux qui ont été pratiqués, durant l'année, par au moins 15% des citoyens wallons et ne peuvent donc être considérés comme anecdotiques ou exceptionnels.

D'autre part, si cette classification ne tient pas compte de l'intensité (ou la fréquence) de chacun des usages répertoriés, elle constitue cependant un indicateur significatif de l'activité en ligne des citoyens.

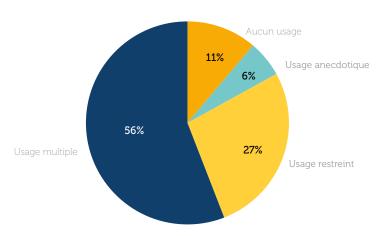
Si l'on catégorise les Wallons sur cette base, on voit que seulement 56% des citoyens ont des usages multiples et variés des services numériques connectés et sont donc probablement dans une situation plus favorable à leur épanouissement dans la société numérique.

⁹ https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/entreprises2018

 $^{^{10}\,}https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2017$

¹¹ Voir liste en annexe.

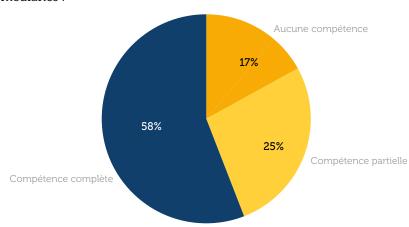
7 - MATURITÉ ET FRACTURE NUMÉRIQUES



Répartition des citoyens wallons selon les différents niveaux d'usage d'Internet.

17% des citoyens wallons restent totalement ou quasi totalement en dehors du train du numérique, tandis que 27% n'en exploitent que très partiellement les bénéfices et tous sont donc potentiellement menacés dans une société qui continue à se numériser rapidement et profondément.

Si l'on rapproche cette analyse de celle qui vient d'être faite au chapitre 6 concernant les compétences numériques, cette structuration est très similaire en terme de chiffres avec la répartition des compétences que nous avions qualifiées de "médianes".



Répartition des citoyens wallons selon les différents niveaux de possession (déclarée) des compétences "médianes".

En croisant les deux répartitions, on observe une forte corrélation entre celles-ci bien qu'elles ne soient pas identiques.

	NIVEAU D'USAGE D'INTERNET				
NIVEAU DE COMPÉTENCE	Aucun usage	Usages anecdotiques	Usages restreints	Usages multiples	Total
Aucune compétence médiane	10%	3%	3%	1%	17%
Compétences médianes partielles	1%	2%	13%	9%	25%
Compétences médianes complètes	0%	1%	11%	46%	58%
Total	11%	6%	27%	56%	100%

Répartition des citoyens wallons selon les différents niveaux de possession (déclarées) des compétences "médianes" et les niveaux d'usages d'Internet.

7% des Wallons se déclarant comme n'ayant aucune compétence médiane ont pourtant un usage anecdotique ou restreint, voire même multiple, d'Internet. De même, si 9% ne revendiquent qu'une compétence partielle, ils ont cependant des usages assez nombreux d'Internet. Inversement, on observe que 11% n'en ont qu'un usage restreint malgré la maîtrise des quatre compétences testées au niveau médian.

Il est donc manifeste que les deux informations sont complémentaires pour la définition de la maturité numérique des citoyens, celle-ci comprenant à la fois la maîtrise de compétences numériques mais aussi la mise en oeuvre de celles-ci dans des usages, en principe diversifiés vu les multiples possibilités offertes aux citoyens.

L'AdN a ainsi développé un indicateur combinant ces deux informations en sommant le score du sentiment de compétence avec un score d'usage ramené lui aussi sur base 100 et en divisant le tout par deux pour obtenir un score de maturité numérique variant de 0 à 100.

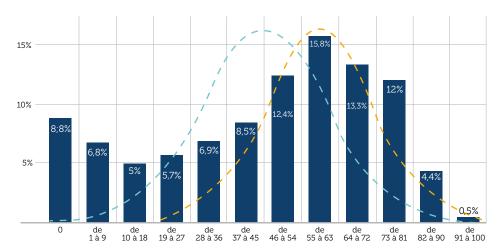
7 - MATURITÉ ET FRACTURE NUMÉRIQUES

On pourrait bien sûr caractériser ce score en observant que sa moyenne se situe à 46,9 avec un écart type important de 25,9 ou encore que la médiane se situe à 54,2.

Ces chiffres restent cependant abstraits et peu significatifs en soi.

Par contre, la distribution de cet indicateur sur l'ensemble de la population, illustrée par l'histogramme qui suit, montre bien que cette distribution n'obéit manifestement pas à une loi normale (courbe en bleu) comme c'est pourtant le cas habituel pour la plupart des phénomènes biologiques et en particulier pour l'appropriation de compétences.

Quelle peut-en être la cause?



Distribution des scores de maturité numérique sur l'ensemble de la population.

Si l'on fait abstraction des plus petites valeurs du score de maturité, la distribution se rapproche d'une distribution normale qui serait décalée vers la droite (courbe en orange).

L'interprétation est qu'une large partie de la population a une maturité numérique (assez) normalement distribuée avec un grand nombre de personnes ayant un niveau moyen de maturité (autour de 60) ainsi qu'un petit nombre de personnes ayant un score de maturité élevé.

Par contre, il y a manifestement un nombre beaucoup trop grand de personnes qui accusent un score de maturité numérique anormalement faible, inférieur à 20 environ.

C'est précisément la population que l'AdN identifie en situation de fracture numérique. Celle qui n'a pas pris le train du numérique et est en situation d'exclusion vis-à-vis des services et de la culture dont le numérique devient le vecteur quasi exclusif.

VALIDITÉ DE L'INDICATEUR DE MATURITÉ NUMÉRIQUE

Le choix des composants intégrés dans l'indicateur de maturité numérique proposé ici par l'Agence du Numérique a d'abord été contraint par la disponibilité des informations issues de l'enquête. Il répond aussi à une logique de bon sens consistant à mixer à la fois les compétences de mise en oeuvre du numérique avec la concrétisation de ces compétences au travers de la diversité des usages.

Cette approche empirique s'inscrit par ailleurs dans lignée de travaux scientifiques récents dont notamment l'article "Measuring Digital Capital : An empirical investigation" de M. Ragnedda, M.L. Ruiu & F. Addeo des universités de Newcastle (UK) et Salerno (IT)¹² publié en août 2019. Ces auteurs construisent en effet un indicateur dit "de capital digital" qui repose aussi sur l'intégration de variables décrivant l'accès et l'usage du numérique d'une part et la compétence numérique déclarée d'autre part en se référant également au référentiel DigComp 2.1.

Le test de cet index sur un échantillon de 868 Britanniques montre que cet index se révèle significativement dépendant du niveau de revenu, de l'âge, du niveau d'éducation ainsi que de la localisation de la population en zone urbaine ou rurale. Par contre la corrélation avec le genre y est aussi suspectée mais n'est pas statistiquement significative sur l'échantillon testé.

¹² https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1461444819869604

POPULATION VICTIME

DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

20,1% des 2147 citoyens wallons ayant répondu à l'enquête obtiennent un score de maturité inférieur à 20, combinant donc à la fois leur sentiment de compétence et la diversité des usages numériques qu'ils ont déclaré.

Comme dans toute population, il y a aussi une partie des individus qui, bien qu'en dehors de la zone de fracture, sont néanmoins des "usagers faibles" qui méritent probablement une attention plus grande que les usagers plus avancés.

En-deçà de quel seuil est-on un usager faible? Pour limiter l'arbitraire de cette décision, on peut à nouveau examiner la distribution de la population qui est en dehors de la zone de fracture. Ainsi, en ne considérant que les répondants ayant obtenu un score supérieur à 20, on observe que la moyenne se situe à 57,5 tandis que la médiane est à 59,5 comme le graphique le laissait deviner. Le calcul montre aussi que le 1er quartile se situe à 45,5. Fixer le seuil des usagers faibles au score 40 semble dès lors une valeur prudente bien qu'arbitraire.

Sous ces critères, la population wallonne agée de 15 ans et plus en situation de fracture numérique serait donc de 20% soit environ 593.000 personnes et celles des usagers faibles de 14% soit près de 409.000 autres citoyens.

Examinons quelles sont les caractéristiques de ces populations. Dans les tableaux qui suivent, les taux en gras identifient les valeurs significativement plus élevées que la valeur statistiquement attendue tandis que les nombres entre parenthèses donnent une estimation de la population concernée.

GENRE	"Fracturés" numériques (score 0 à 20)	Usagers faibles (score >20 à 40)	Autres usagers (score > 40)
Hommes	39% (229.000)	41% (170.000)	53% (1.031.000)
Femmes	61% (364.000)	59% (239.000)	47% (912.000)
Population totale	593.000	409.000	1.943.000

Répartition par genre des citoyens wallons selon la catégorie de maturité numérique.

Comme les analyses précédentes le laissaient supposer, la proportion de femmes, tant dans la population "fracturée" que dans les usagers faibles est significativement supérieure à celle des hommes.

CLASSES D'ÂGE	"Fracturés" numériques (score 0 à 20)	Usagers faibles (score >20 à 40)	Autres usagers (score > 40)
De 15 à 29 ans	5% (31.000)	11% (46.000)	28% (550.000)
De 30 à 44 ans	6% (37.000)	17% (70.000)	28% (534.000)
De 45 à 59 ans	19% (113.000)	33% (134.000)	26% (498.000)
De 60 à 69 ans	20% (119.000)	19% (76.000)	12% (240.000)
70 ans et plus	50% (293.000)	20% (83.000)	6% (121.000)

Répartition par classes d'âge des citoyens wallons selon la catégorie de maturité numérique.

Concernant l'âge, la moitié des personnes en situation de fracture numérique ont plus de 70 ans et 7/10 ont plus de 60 ans. Inversement, les personnes âgées de moins de 60 ans constituent 6/10 des usagers faibles. Même si la jeunesse passe souvent pour la plus prompte à se saisir des nouveautés technologiques, on constate que pas moins de 77.000 Wallons de 15 à 29 ans sont catégorisés comme usagers faibles ou en fracture numérique soit 12% de cette classe d'âge!



7 - MATURITÉ ET FRACTURE NUMÉRIQUES

NIVEAU D'ÉTUDES	"Fracturés" numériques (score 0 à 20)	Usagers faibles (score >20 à 40)	Autres usagers (score > 40)
Enseignement supérieur ou universitaire	15% (90.000)	22% (92.000)	34% (664.000)
Enseignement secondaire supérieur	34% (201.000)	37% (150.000)	32% (627.000)
Enseignement secondaire inférieur	23% (136.000)	31% (125.000)	21% (400.000)
Primaire ou sans diplôme	28% (166.000)	10% (42.000)	13% (252.000)

Répartition par niveau d'études des citoyens wallons selon la catégorie de maturité numérique.

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, ce ne sont pas les personnes ne disposant au mieux que du certificat d'études primaires qui constituent l'essentiel des "fracturés numériques", même si elles en constituent une part importante et significativement supérieure à la valeur statistique escomptée.

En effet, un nombre considérable de personnes (612.000) ayant réussi des études secondaires inférieures ou même supérieures affichent un score de maturité qui les classent dans les victimes de la fracture numérique ou dans les usagers faibles.

NIVEAU DE VIE	"Fracturés"	Usagers	Autres
	numériques	faibles	usagers
	(score 0 à 20)	(score >20 à 40)	(score > 40)
Confortable avec le revenu actuel	17% (101.000)	15% (61.000)	27% (525.000)
S'en sort avec le revenu actuel	45%	45%	44%
	(270.000)	(186.000)	(864.000)
Trouve la vie difficile avec le revenu actuel	26% (154.000)	29% (118.000)	21% (408.000)
Trouve la vie très difficile avec le revenu actuel	12%	11%	8%
	(68.000)	(44.000)	(146.000)

Répartition par niveaux d'études des citoyens wallons selon la catégorie de maturité numérique.

Les faibles scores de maturité numérique sont corrélés avec les faibles niveaux de vie mais, ici aussi, en termes de volume, une part conséquente de la population (617.000 personnes) se trouve en situation de fracture numérique ou d'usager faible bien que le niveau de revenu soit jugé satisfaisant voire confortable.

CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE	"Fracturés" numériques (score 0 à 20)	Usagers faibles (score >20 à 40)	Autres usagers (score > 40)
Ouvriers	11% (67.000)	21% (87.000)	14% (279.000)
Employés	9% (54.000)	13% (52.000)	33% (632.000)
Indépendants et employeurs	4% (24.000)	4% (16.000)	7% (142.000)
Chômeurs BIT	1% (4.000)	2% (8.000)	7% (133.000)
Étudiants	3% (18.000)	6% (23.000)	15% (284.000)
Inactifs et retraités	72% (425.000)	54% (222.000)	24% (473.000)

Répartition par classes d'âge des citoyens wallons selon la catégorie de maturité numérique.

Enfin, sous l'angle de la catégorie socio-professionnelle, ce sont sans surprise les retraités et les personnes sans activité professionnelle qui constituent plus des deux-tiers des personnes en fracture numérique mais aussi plus de la moitié des usagers faibles.

On notera aussi la part significative des ouvriers dans les usagers faibles. A l'inverse, fort peu (8%) de chômeurs, au sens du Bureau International du Travail, c'est-à-dire effectivement à la recherche d'un emploi et n'ayant pas travaillé dans la semaine précédant l'interview, affichent un score de maturité numérique les classant en fracture numérique ou en usagers faibles.

SERVICES INACCESSIBLES AUX VICTIMES DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Les personnes en situation de fracture numérique sont-elles totalement absentes de la société numérique? Pour y répondre il faut examiner les taux d'usage de ces personnes pour les différents services numériques disponibles.

En premier lieu, 56% des "fracturés numériques" ne disposent pas de moyen d'accéder à Internet et sont donc, à priori, écartés des services numériques. Cette observation devrait être nuancée par le fait qu'une partie de ces personnes accède parfois à ces services via des personnes relais ou proxy, mais le baromètre ne permet pas d'en préciser le volume.

Pour les autres, les taux d'usage des services sont généralement très faibles sauf pour deux d'entre-eux :

- Lire ou envoyer du courrier électronique, utilisé par 22% des "fracturés" alors que ce taux est de 78% chez les usagers faibles et de 95% dans le reste de la population.
- Rechercher des informations de toute nature, utilisé aussi par 22% des "fracturés", 76% des usagers faibles et 82% des autres.

Pour beaucoup d'autres services, les taux d'usage sont inférieurs à 10% et démontrent donc que ces services sont pratiquement inaccessibles aux personnes en situation de fracture numérique :

- Consulter ou compléter un agenda partagé (0%)
- Enregistrer des données dans le Cloud (0%)
- Suivre des cours à distance (1%)
- Utiliser une application bureautique (2%)
- Rechercher un emploi ou déposer un CV (2%)
- Remplir une déclaration administrative en ligne (2%)
- Télécharger de la musique en ligne (4%)
- Faire des réservations en ligne (4%)
- Communiquer avec une webcam (5%)
- Jouer en ligne (5%)
- Rechercher des informations sur un site d'administration (6%)

- Ecouter une radio ou de la musique en ligne (7%)
- Acheter ou commander en ligne (7%)
- Participer aux réseaux sociaux (7%)
- Visionner des vidéos ou regarder la TV (8%)
- Effectuer des opérations bancaires ou en bourse (9%)

On le voit, la très faible maturité numérique a pour conséquence de couper les personnes qui en sont victimes de nombre de services importants.





CE QU'IL FAUT RETENIR À PROPOS DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

La fracture numérique n'a pas disparu. Malgré le nombre croissant de personnes "connectées", ou plutôt "connectables", l'importance toujours plus grande du numérique dans la société contribue à maintenir et même approfondir une fracture entre ceux qui maîtrisent ces outils et ceux qui ont des difficultés importantes à les mettre en oeuvre, voire qui en sont totalement éloignés.

Un cinquième de la population wallonne (de 15 ans et plus), voire un tiers si l'on considère les "usagers faibles", est menacée et n'est pas prête à évoluer dans une société toujours plus numérique. Cette menace est d'autant plus présente que les technologies numériques sont en perpétuelle évolution et rendent rapidement obsolètes les compétences durement acquises par les usagers les plus faibles.

L'analyse des caractéristiques des deux souspopulations montre que les seniors constituent aujourd'hui le noyau le plus important de ces publics éloignés du numérique ou en délicatesse avec ces technologies. Or, l'accroissement de la durée de vie est une évidence et ces populations ont souvent un niveau d'éducation élevé et disposent de revenus non négligeables.

Au-delà de la simple équité vis-à-vis du reste de la population, la "silver-économie" représente une véritable opportunité de développement socio-économiques, pour peu que ces populations fassent l'objet des attentions nécessaires pour garantir leur intégration dans la société numérique.

L'éducation numérique de la jeunesse est également une priorité absolue pour que la part des "fracturés numériques" ou des "usagers faibles" y soit aussi réduite que possible et que cette population puisse faciliter l'insertion numérique de leurs aînés.

Enfin, le décalage historique des usages entre hommes et femmes se perpétue malgré une appropriation des outils et des compétences très parallèles entre les deux genres.

O SYNTHÈSE ET O RECOMMANDATIONS

LES MESSAGES CLÉS DE CE BAROMÈTRE

Les ménages wallons sont toujours plus équipés et connectés

84% (+6) des ménages disposent aujourd'hui d'un ordinateur fixe ou portable tandis que 55% (+10) possèdent une tablette tactile.



75%(+19)

des citoyens wallons de 15 ans et plus disposent d'un smartphone.

Au total, ces 3 types de terminaux sont présents simultanément dans 46% des ménages, mais il reste néanmoins 8% des foyers qui ne disposent d'aucun d'entre-eux.



90%(+9)

des ménages soit 89% (+7) des citoyens ont accès à Internet au domicile.

Ces connexions desservent principalement les ordinateurs, tablettes et smartphones (87% +7) mais aussi les téléviseurs (57% +17) de même que d'autres objets connectés.

Les connexions WiFi dans les espaces publics ou commerciaux sont également en nette augmentation puisqu'elles sont dorénavant utilisées par 50% des citoyens (+22). La fracture d'accès régresse donc et ce, particulièrement chez les citoyens les plus âgés et les moins diplômés.

82% des Wallons accèdent à Internet tous les jours

Internet est devenu une ressource à usage quotidien :



82%(+9)

des Wallons l'utilisen tous les jours.

Dans notre région, il ne reste plus que 11% de citoyens non connectés et 9% qui n'ont jamais utilisé Internet.

Les usages d'Internet s'intensifient et se diversifient au sein de toutes les catégories de population, par rapport au dernier baromètre (2017). Pour les Wallons, Internet sert essentiellement à communiquer, à s'informer et à consommer des biens et des services qui seront achetés en ligne.

Les citoyens qui utilisent pleinement le numérique ont typiquement moins de 60 ans, ils appartiennent majoritairement aux catégories socioprofessionnelles des employés et des indépendants-chefs d'entreprises ainsi qu'à celle des étudiants. Enfin, les citoyens qui ont les usages les plus variés d'Internet sont, le plus souvent, titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur.

Le niveau de vie influence tous les usages technologiques sans exception. En particulier, les Wallons ayant un niveau de vie (très) difficile se connectent moins fréquemment et ont des usages plus basiques d'Internet (moins liés au monde professionnel) que ceux qui revendiquent un niveau de vie confortable.

Deux tiers des internautes achètent en ligne

61% (+7) des wallons de 15 ans et plus ont acheté en ligne au cours de l'année, 66% (+6) ont utilisé Internet pour s'informer avant un achat et 44% (+8) ont utilisé des comparateurs de prix. La progression de l'e-commerce se confirme mais principalement pour les classes d'âges en activité, les personnes les plus éduquées et qui ont les meilleurs niveaux de vie.

Si l'ordinateur portable reste le plus souvent utilisé pour les transactions numériques (46%) il est à présent talonné par le smartphone qui est privilégié par les femmes et les plus jeunes acheteurs.

La sécurisation des paiements et la réputation des sites d'e-commerce sont les critères déterminants du choix des vendeurs, bien avant le fait que celui-ci soit belge.

Les acheteurs se disent presque unanimement (97%) satisfaits de leurs achats électroniques qui sont bien sûr très divers. Les vêtements, chaussures et articles de sports restent au top des ventes suivis par les voyages et locations de vacances ainsi que les livres et les magazines.



57%

des Wallons profitent des nouveaux modes de consommation via les plateformes en ligne.

(Aibnb, Uber, Trip Advisor, Trivago, etc.) Ces usages "alternatifs" d'Internet sont assez sensibles aux conditions de revenus et au niveau d'études. Toutefois, les classes moins favorisées tirent malgré tout profit de certaines applications telles que l'usage du covoiturage qui est le plus répandu chez les internautes à faible niveau de vie.

La fréquentation des sites d'administrations est aussi en hausse



64%(+10)

des citoyens ont visités des sites web des administrations au cours de l'année.

Si les sites communaux sont les plus fréquentés (58%, +11), ce sont les sites de la Région wallonne qui voient leur fréquentation progresser le plus (35%, +13).

Le premier motif de visite reste la recherche d'informations (57%, +9) mais les démarches administratives dématérialisées se diffusent de plus en plus avec 29% (+9) de citoyens ayant complété des déclarations et 22% (+8) qui ont commandé des documents officiels.

Près de 4 employés sur 10 autorisés à travailler à distance

38% (+5) des employés, soit 40% dans le secteur privé et 33% dans le secteur public, sont autorisés à travailler à distance grâce aux technologies numériques. Les travailleurs masculins en représentent la grande majorité (72%) et le taux évolue positivement avec l'âge. Ce travail à distant s'effectue principalement au domicile (87% des travailleurs distants) mais pas exclusivement.

Les technologies mises à disposition par l'employeur dans ce cadre sont multiples : ordinateur portable (80%, +16), accès sécurisé au réseau de l'entreprise (70%, +9), smartphone (59%, +7) etc. Dans 35% des cas, l'employeur finance aussi la connexion à Internet du domicile.

Le sentiment de compétence numérique des citoyens reste mitigé

Les compétences numériques revendiquées par les Wallons montrent que si une large proportion de la population maîtrise les tâches les plus élémentaires comme l'envoi de messages instantanés ou la recherche sur Internet, cette maîtrise diminue lorsque les tâches deviennent plus techniques ou consistent à produire ou à manipuler du contenu.

Globalement, le sentiment de compétence numérique est systématiquement plus faible chez les femmes que chez les hommes et il décroît progressivement avec l'âge. Il s'accroît avec les niveau d'études des citoyens, même si la variation reste assez modérée, et de même, avec le niveau de vie.

76% de la population active considère que ses compétences numériques sont suffisantes pour ses perspectives de carrière tandis que 24% des Wallons se disent demandeurs de formations au numérique.

La fracture numérique se transforme sans se réduire

L'indicateur de maturité numérique intégrant le sentiment de compétence et la diversité des usages Internet montre que 20% de la population de 15 ans et plus est clairement en situation de fracture numérique. 14% des Wallons n'ont qu'une maturité restreinte qui les met en situation d'usagers faibles dans la société numérique actuelle.

La réduction du nombre de personnes n'ayant aucun accès à Internet (9%) ne doit donc pas masquer les difficultés à comprendre et utiliser pleinement les outils numériques qui continuent à frapper une part importante de la population.

Ces publics, dans lesquels les femmes sont majoritaires, comprennent un nombre important de seniors et de personnes sans activité professionnelle mais pas seulement. 12% des jeunes de 15 à 29 ans sont des usagers faibles ou sont en fracture numérique.

Enfin, la population de (très) faible maturité numérique comporte 62% de personnes qui disposent pourtant de revenus satisfaisants voire confortables ou encore de 53% qui indiquent avoir au moins terminé des études secondaires ou supérieures.



RECOMMANDATIONS

Le baromètre de maturité numérique des citoyens réalisé par l'Agence du Numérique dans le cadre de Digital Wallonia montre que la fracture numérique est toujours présente, mais a changé de nature.

Dans un contexte où le numérique prend chaque jour une place plus importante dans tous ls domaines de la société, l'exclusion numérique est une réalité vécue par au moins 20% de la population, voire 34% si l'on y adjoint les "usagers faibles" qui n'ont gu'une maîtrise fort limitée des technologies numériques.

Ce constat montre une fracture plus insidieuse que la fracture d'accès historique. En effet, malgré son accès à Internet, une partie importante de la population n'est pas en situation d'exploiter correctement les ressources et services numériques nécessaires pour agir en tant que "citoyen numérique".

Il convient donc d'agir concrètement pour faciliter l'acquisition et le maintien des compétences numériques dans toutes les catégories de la population :

- A l'école : par une prise en compte résolue et volontariste du numérique dans le parcours scolaire des jeunes dès l'école fondamentale.
- **Durant la vie active**: la formation continue au cours de la vie professionnelle doit permettre à chaque travailleur de mettre à jour et de perfectionner ses compétences numériques pour conserver un niveau d'employabilité en phase avec les besoins de son métier.
- Après la retraite: il est indispensable de répondre aux attentes des seniors qui constatent la nécessité d'utiliser les ressources numériques pour participer activement à la société, mais éprouvent des difficultés pour acquérir et maintenir les compétences nécessaires.

Ce support accru apporté à la population pour la maîtrise des outils et des usages du numérique est d'abord et avant tout un besoin d'équité sociale pour permettre à chacun d'exercer ses droits et ses devoirs dans une société que se montre inexorablement plus numérique de jour en jour.

C'est aussi une opportunité économique pour la Wallonie puisqu'une part significative des publics éloignés du numérique disposent de revenus satisfaisants et constituent donc une clientèle potentielle pour de nombreux services.

C'est en particulier le cas de nombreux seniors qui peuvent faire croître la "silveréconomie" et favoriser le développement, dans notre région, de technologies et de marchés, par exemple dans le domaine de la santé connectée.

Il faut toutefois être réaliste et admettre qu'une société totalement inclusive sur le plan numérique est peut-être une utopie.

Il est donc aussi indispensable de conserver des dispositifs qui permettront aux personnes moins habiles sur le plan numérique de pouvoir exercer leurs droits dans la société.



8 - SYNTHÈSE ET RECOMMANDATIONS

A cette fin, la mise à disposition d'un "informaticien public", initiative déployée par l'asbl ARC¹³ à Bruxelles, est inspirante. En effet, avec la raréfaction des guichets (avec médiation humaine) dans nombre de services d'intérêt général, la présence, dans chaque commune, d'un médiateur à la dispositions des personnes en situation de fracture numérique serait susceptible de leur conserver l'accès à des services numériques sans obliger chaque service en particulier à proposer cette médiation. Ce médiateur pourrait aussi utilement guider les bénéficiaires vers des dispositifs de formation adaptés pour sortir, chaque fois que c'est possible, ces personnes de la fracture numérique.

La relative faiblesse des compétences numériques de certaines catégories socioprofessionnelles, en particulier celles d'une part conséquente des indépendants travaillant seuls ainsi que des ouvriers, appelle à une sensibilisation accrue de ces personnes aux enjeux du numérique dans leurs professions et à la mise en place ou au renforcement des dispositifs de formation ou d'accompagnement adaptés à leurs spécificités.

Enfin, il faut insister sur l'importance de la formation initiale, et donc de l'école, dans le processus d'appropriation du numérique qui doit dépasser les compétences liées à la consommation de l'information pour favoriser celles débouchant sur la production de contenus nouveaux.

En bref, le développement et l'entretien des compétences numériques de l'ensemble de la population wallonne, et pas seulement des personnes plus fragiles, est un challenge essentiel pour notre Région.

Il vient, à juste titre, d'être identifié comme l'un des neuf enjeux transversaux et l'un des cinq thèmes de la stratégie "Digital Wallonia 2019-2024".

Le Gouvernement wallon, mis en place cet automne, est attentif à cette problématique puisque qu'il consacre plus d'une page de sa Déclaration de politique régionale aux actions qu'il compte soutenir en la matière introduite ainsi : "Les compétences numériques doivent être développées dès le plus jeune âge et tout au long de la vie".

¹³ https://arc-culture-bruxelles.be/projets/informaticien-public/

ANNEXE: LISTE DES USAGES UTILISÉS DANS LE CALCUL DU SCORE D'USAGE D'INTERNET

La table ci-dessous dresse la liste de 60 usages d'Internet qui ont été mesurés dans le cadre de l'enquête 2019 avec pour chacun la fréquence des utilisateurs au sein de l'ensemble de la population wallonne âgée de 15 ans et plus.

La colonne "20 usages courants" répertorie les usages inclus dans l'analyse du chapitre 4 tandis que la colonne "40 usages scorés" liste les usages qui ont été inclus dans le score global d'usage exploité dans les chapitres 4 et 7.

	USAGES NUMÉRIQUES ÉVALUÉS	Fréquence globale	20 usages courants	40 usages scorés
1	Lire ou envoyer des courriers électroniques	78%	Х	Х
2	Rechercher des informations de toute nature via Internet	69%	X	X
3	Participer à des réseaux sociaux comme Facebook, Twitter, Snapchat	67%	X	X
4	Converser par messagerie instantanée (WhatsApp, Messenger,)	67%	X	X
5	Utiliser Internet pour s'informer avant un achat	66%		X
6	Chercher des itinéraires ou des plans de ville	61%	X	X
7	Acheter ou commander en ligne	61%	X	X
8	Utilisation du site de la commune	58%		X
9	Suivre l'actualité ou lire des journaux	57%	X	X
10	Effectuer des opérations bancaires ou de bourse	54%	X	X
11	Visionner des vidéos ou regarder la TV	52%	X	X
12	Téléphoner (Skype, Google Talk, Messenger,)	51%	X	X
13	Ecouter une radio ou de la musique	46%	X	X
14	Faire des réservations en ligne (voyages, restaurant, vacances,)	46%	X	X
15	Utilisation des sites comparateurs de prix	44%		X
16	Virements vers d'autres comptes avec le smartphone	42%		X
17	Communiquer avec une webcam	42%	X	X
18	Utilisation du Wi-fi des commerçants	39%		X
19	Télécharger de la musique en ligne	39%	Х	Х
20	Organiser des voyages en ligne sans agence	36%		Х

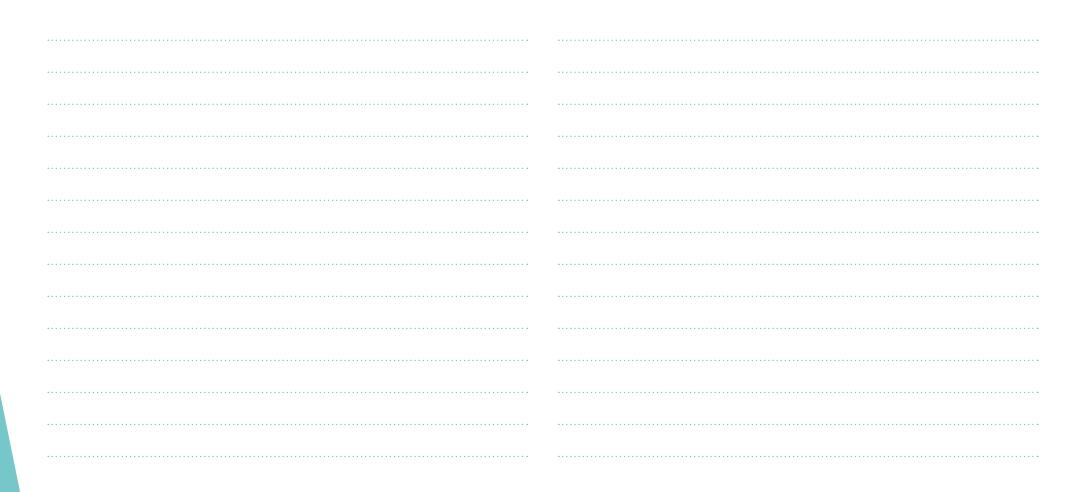
9 - ANNEXE

ORDRE	USAGES NUMÉRIQUES ÉVALUÉS	Fréquence globale	20 usages courants	40 usages scorés
21	Création d'un profil Facebook personnel	36%		Х
22	Utilisation d'un site de ma région (Wallonie)	35%		X
23	Regarder une émission de télévision sur l'ordinateur	31%		X
24	Utilisation d'un site d'une administration fédérale	31%		X
25	Utilisation d'un site provincial	27%		X
26	Achat ou commande en ligne via smartphone	27%		X
27	Utiliser les avis des internautes pour faire des choix de services ou produits	26%	Χ	X
28	Utiliser une application bureautique en ligne (Google Drive, Office 365,)	26%		X
29	Usage des hotspots des gares et aéroports	25%		X
30	Usage d'une borne Internet dans un lieu public	25%		X
31	Création d'albums photos en ligne	24%		X
32	Jouer en ligne	24%	Χ	X
33	Consulter ou compléter un agenda partagé	23%	X	X
34	Participer à des groupes de vente ou d'échange sur Facebook	22%	Χ	X
35	Enregistrer des données dans le Cloud (DropBox, OneDrive, Google drive,)	22%		X
36	Utilisation du site de la FWB	22%		X
37	Suivre des cours à distance (e-learning)	22%	Х	X
38	Rechercher un emploi ou déposer un CV	22%	Χ	Х
39	Paiements via QR-codes ou NFC	19%		X
40	Échanger ou louer un logement via Airbnb	17%		X

9 - ANNEXE

ORDRE	USAGES NUMÉRIQUES ÉVALUÉS	Fréquence globale	20 usages courants	40 usages scorés
41	Améliorer son hygiène de vie à l'aide d'applications santé	11%		
42	Utilisation du Wi-Fi d'une bibliothèque publique	11%		
43	Utilisation d'un site de la Communauté européenne	11%		
44	Usage des hotspots publics des fournisseurs d'accès (VOO Wi-free ou Proximus free smart Wi-fi	11%		
45	Participer à des plateformes d'achats locaux	10%		
46	L'ordinateur ou la tablette remplace la télévision	8%		
47	Contrôler son état de santé avec des objets connectés	8%		
48	Répondre à une sollicitation de l'administration	8%		
49	Transmettre des informations médicales via Internet	8%		
50	Utilisation d'un espace public numérique (EPN)	7%		
51	Réserver un service ou des stages sur le site d'une administration	7%		
52	Usage du Wi-fi urbain communal	6%		
53	Utiliser une plateforme de covoiturage	6%		
54	Utiliser une plateforme d'échange de services entre particuliers (bricolage, jardinage, etc.)	6%		
55	Création/modération d'un forum de discussion	4%		
56	Création d'un site web personnel	4%		
57	Mise à jour du contenu d'un site professionnel	4%		
58	Utilisation d'un cyber café	4%		
59	Création d'un blog	3%		
60	Utilisation d'un bus cybermobile	1%		

NOTES





COLOPHON

TÉLÉCHARGER LA PUBLICATION

Sur notre site: www.digitalwallonia.be/citoyens2019

AUTEURS DE L'ÉTUDE

André Delacharlerie : andre.delacharlerie@adn.be / @adelacha **Hélène Raimond** : helene.raimond@adn.be / @helene_raimond

ÉDITEUR RESPONSABLE

Benoît Hucq, Agence du Numérique, Avenue Prince de Liège, 133, 5100 – JAMBES Dépot légal D/2019/14.427/04

Design : Hungry Minds







