

digital
wallonia
.be



Maturité numérique
des citoyens wallons

Baromètre 2025 de l'Agence du Numérique

digitalwallonia.be/citoyens2025



Agence
du Numérique

Table des matières

Edito 5

Accès et équipement numériques 7

Le nombre de terminaux privés par citoyen plafonne	8
Le smartphone, roi des équipements	9
L'Internet des objets des citoyens	10
Une connexion Internet au domicile en statu quo	11
Citoyens toujours pas équipés ni connectés	12
Des exigences prometteuses en matière d'achat	13
Les connexions publiques toujours en croissance	14
Les Espaces Publics Numériques	15
Le coin des passeurs de culture numérique	16

Usages numériques 19

94% des Wallons ont utilisé Internet en 2024	20
6% de la population wallonne n'utilise jamais Internet	21
82% des Wallons utilisent les réseaux sociaux	22
L'e-mail, outil de communication par excellence	22
Les usages du numérique selon leurs contextes de vie	23
Des catégories d'usages contrastées	36
Se protéger lors de ses usages numériques	39
Usages de l'Intelligence artificielle	42
Des usages responsables du numérique ?	44
86% des Wallons font face à des difficultés dans leur usage du numérique	46
Le coin des passeurs de culture	48

Compétences numériques 51

Qu'est-ce qu'une compétence numérique ?	52
Perception de compétences numériques	53
Les citoyens wallons face au DigComp	55
Sphère privée et sphère professionnelle	59
Des compétences surestimées	59
Demande de formation toujours importante	61
Biais cognitifs et illusion de compétence	62
Le coin des passeurs de culture numérique	64

Perceptions du numérique 67

Perceptions de connaissances du numérique	68
---	----

Perceptions générales du numérique	70
Perceptions de l'Intelligence artificielle	76
Perceptions de la cybersécurité	79
Le coin des passeurs de culture numérique	80

Maturité numérique 83

Indicateur de maturité numérique	84
Niveaux de maturité numérique	85
La population wallonne, des Déconnectés aux Experts	88
Le coin des passeurs de culture numérique	92

Synthèse et recommandations 95

Équipements numériques : généralisation et stabilisation	96
Des usages d'Internet contrastés	96
Compétences numériques : entre maîtrise et illusion de la maîtrise	97
Inquiétudes sociétales et manque de confiance	97
Maturité numérique	97
Fracture numérique	98
Une fracture d'accès désormais minoritaire, mais persistante	98
Une fracture d'usage qui se reconfigure	98
Une fracture de capacités au cœur des enjeux	98
L'intelligence artificielle : nouveau biais dans la perception des compétences	98
D'une fracture technologique à une fracture culturelle	99
Recommandations	100

Méthodologie de ce baromètre 105

Méthodologie de ce baromètre	106
Un modèle et un questionnaire revus	106
Mes parents, mes profs, mes animateurs d'EPN et moi	108
Principales mesures – Glossaire	109

Edito

Parmi ses missions, l'Agence du Numérique (AdN) assure une veille continue sur les évolutions technologiques et réglementaires, belges comme internationales, ainsi que sur les innovations et les usages numériques. Cette mission prend corps au travers de l'Observatoire du numérique, qui constitue l'un des piliers d'action de l'Agence.

C'est dans le cadre que l'AdN publie une nouvelle édition de son baromètre de maturité numérique des citoyens wallons. Bien plus qu'un simple état des lieux, cet outil permet de mesurer l'évolution des équipements et des usages numériques en Wallonie, d'identifier les points forts comme les marges de progression, et de dégager des axes d'action prioritaires pour le Gouvernement wallon. Les compétences numériques occupent en effet une place centrale dans la stratégie Digital Wallonia 2025-2029, et ce baromètre en est l'un des instruments de pilotage essentiels.

Le numérique évolue à un rythme soutenu. Les usages se transforment, les compétences requises se renouvellent, et les citoyens y font face avec des réalités très diverses. Au-delà des indicateurs traditionnels que révèle cette édition, l'AdN propose une analyse approfondie de la façon dont les Wallons utilisent le numérique, mais aussi de la façon dont ils le perçoivent. Cette nuance est fondamentale car un décalage saisissant apparaît parfois entre la pratique et le ressenti, particulièrement sur des sujets sensibles comme les réseaux sociaux, la cybersécurité ou l'intelligence artificielle.

Pour mieux traduire cette réalité, l'AdN a développé un modèle innovant inspiré des référentiels européens. Cette approche permet de cartographier la population selon six profils distincts, allant des experts jusqu'aux citoyens les plus éloignés du numérique.

Cette approche offre un double bénéfice. D'un côté, elle met en lumière les attentes croissantes des citoyens les plus à l'aise avec le numérique, notamment en matière de services publics en ligne. De l'autre, elle permet d'identifier et d'accompagner ceux qui font face au risque d'une fracture numérique.

Car avec l'irruption de l'intelligence artificielle, cette fracture a profondément changé de visage. Elle ne se résume plus à une question d'accès aux outils, ni même à leur utilisation au quotidien. Ce qui se joue désormais est plus fondamental : sommes-nous en mesure de comprendre ce que nous confions à la machine ? Savons-nous exercer un regard critique sur ses résultats ? Parvenons-nous à rester maîtres de nos décisions dans un environnement où la technologie prend en charge une part croissante de notre activité ? Ce sont aussi ces nouvelles formes d'autonomie et de discernement qui définissent aujourd'hui la véritable maturité numérique.

Cassandre Laurent

Directeur général de
l'Agence du Numérique

01.

Accès et équipement numériques

Le taux d'équipement numérique des citoyens wallons reste élevé et stable, au sein d'un univers numérique contrasté qui voit la domination du smartphone,

des exigences prometteuses en matière d'achat numérique et la persistance d'inégalités d'accès.

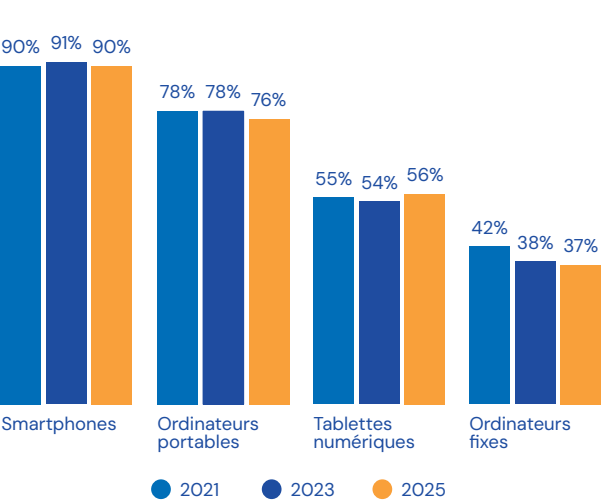
Le nombre de terminaux privés par citoyen plafonne

Comme annoncé dans le chapitre consacré à la méthodologie de ce nouveau baromètre, l'ADN a décidé de se concentrer sur le citoyen, plutôt que sur les ménages, afin d'étudier l'équipement en sa possession. Pour rappel, l'édition 2023 annonçait que 96% des ménages wallons possèdent au moins un équipement numérique, que ce soit un ordinateur (fixe ou portable), une tablette ou un smartphone. En 2025, ce chiffre, consacré au citoyen, est également de 96%.

96% des citoyens wallons disposent d'au moins un équipement numérique, que ce soit un ordinateur, une tablette ou un smartphone.

Si on compare les terminaux numériques possédés par les citoyens par rapport aux chiffres des années précédentes recalculés sur les citoyens plutôt que les ménages, on constate peu de changements.

Citoyens wallons disposant des terminaux numériques

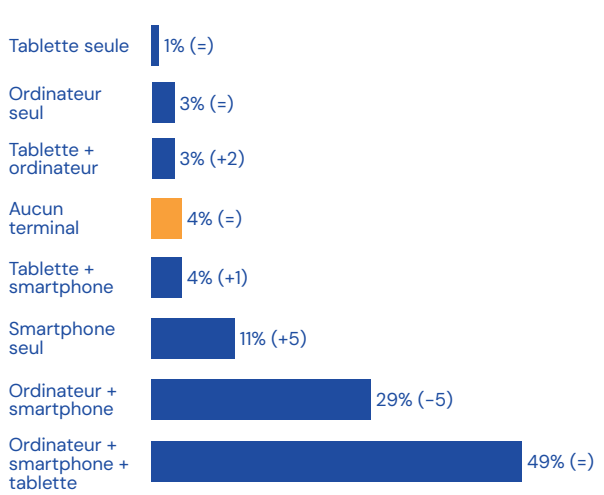


Population : tous les citoyens wallons

Les ordinateurs fixes poursuivent leur déclin progressif dans les habitudes d'achat ou d'utilisation, le smartphone étant désormais, depuis plusieurs années, le terminal numérique principal dans la vie quotidienne des citoyens équipés.

La répartition par type d'équipement montre comment les citoyens wallons sont équipés, sans pour cela montrer une évolution significative par rapport à la situation précédente.

Répartition des équipements numériques



Population : tous les citoyens wallons.

La différence la plus significative par rapport à 2023 est l'augmentation de 5 points du pourcentage de citoyens qui disposent d'un smartphone comme seul terminal numérique.

Cette augmentation fait écho à la diminution dans la même proportion de la combinaison « ordinateur + smartphone », ce qui montre un ten-

dance forte de l'abandon de l'ordinateur au profit du smartphone comme équipement unique.

Le nombre de citoyens qui ne sont toujours pas équipé d'un seul terminal reste identique à 2023 et concerne 4% de la population wallonne¹.

Le coin des voisins

L'étude du CIM (2024) sur la consommation de médias en Belgique annonce un taux d'équipement de 90,6% en smartphone, 78,5% en laptop et 54,9% en tablette, ce qui est comparable avec les résultats de la Wallonie.

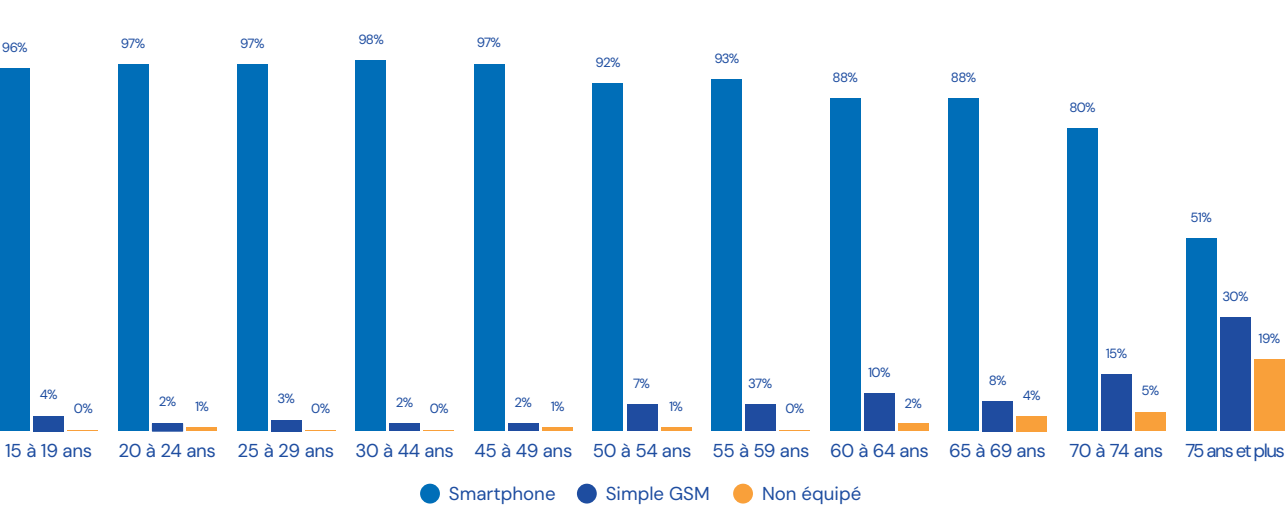
L'équipement numérique du citoyen wallon est très proche de celui de nos voisins français : 91% possèdent un smartphone, 89% possèdent encore un ordinateur (fixe ou portable), 54% possèdent une tablette tactile. En Flandres, 94% des Flamands disposent d'un smartphone, 58% d'une tablette et 82% d'un ordinateur portable. Tout comme le Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons, les études française et flamande mettent en avant un tassement des chiffres, la Flandre n'hésitant pas à parler de saturation depuis plusieurs années.

Le smartphone, roi des équipements

Le smartphone, déjà bien implanté chez les moins de 50 ans, continue sa progression au-delà de cet âge et connaît une progression

importante chez les 65-74 ans qui ont, dès à présent, pris le pas par rapport au GSM classique.

Adoption du GSM et du smartphone selon les classes d'âge



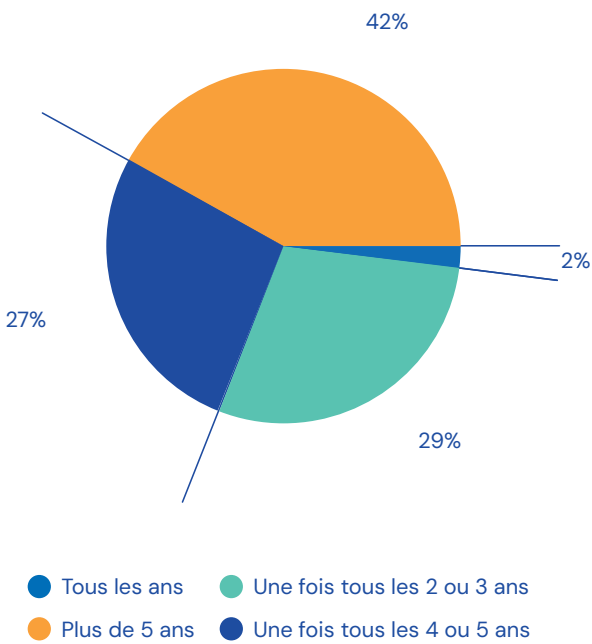
Population : tous les citoyens wallons.

Jusqu'à 60 ans, l'équipement en smartphone est quasi universel, ce qui confirme que l'accès matériel au numérique n'est plus un enjeu structurant pour la majorité de la population wallonne. En revanche, à partir de 75 ans, même si les chiffres montrent un délaissement progressif du GSM classique pour le smartphone, on note toujours une baisse marquée de l'équipement en smartphone et la hausse du non-équipement.

Interrogés sur la fréquence de renouvellement de leur GSM ou smartphone, les citoyens wallons montrent clairement une volonté d'utiliser leur équipement le plus longtemps possible. Près de 40% d'entre eux gardent leur smartphone plus de 5 ans alors que 2% en changent tous les ans (ou plus d'une fois par an).

1. Voir "Citoyens toujours pas équipés ni connectés", page 18.

Taux de renouvellement du smartphone



Population : citoyens wallons possesseurs d’un smartphone

Les raisons du renouvellement du smartphone sont multiples, mais les plus fréquentes sont :

- Le smartphone endommagé (56%).
- L’obsolescence de l’appareil (45%).
- Le smartphone en panne (36%).

Ces raisons indiquent donc un remplacement par nécessité et non par choix.

90% des citoyens possesseurs de smartphone ont acheté leur smartphone neuf. Il est encore difficile de passer au smartphone d’occasion ou reconditionné, même si cette décision a concerné 10% des possesseurs de ce terminal.

Parmi ceux-ci, on trouve en priorité la tranche d’âge « 20 à 29 ans », les demandeurs d’emploi et les chômeurs, les ménages de plus de 4 personnes et, sans surprise, les ménages trouvant

la vie difficile avec leur revenu actuel. L’aspect financier est donc l’un des éléments importants qui oriente le choix d’un nouveau smartphone reconditionné ou d’occasion, au détriment d’un choix idéologique.

Le coin des voisins

Chez nos voisins français, plus du quart des propriétaires de smartphones l’ont depuis 3 ans ou plus. L’achat d’un téléphone d’occasion ou reconditionné semble en meilleure voie puisque 21% de la population a choisi ce type d’achat, même si ce chiffre n’augmente pas ces 3 dernières années), avec des influences en termes d’âge et de niveaux de revenus identiques aux nôtres.

En ce qui concerne le prix de leur smartphone, 2 catégories de possesseurs principales émergent :

- 21% possèdent un smartphone de 700€ ou plus ;
- 13% relèvent un prix situé entre 200 et 300€.

Posséder un smartphone de 700€ ou plus n’est plus synonyme d’une activité professionnelle, comme le montrent ces catégories de propriétaires :

- 29% des étudiants, principalement de l’enseignement supérieur.
- 19% des chômeurs ou demandeurs d’emploi.
- 19% des personnes sans activité professionnelle.

Enfin, 22% des citoyens wallons ne connaissent pas le prix de leur smartphone, parmi lesquels on trouve essentiellement les 15-19 ans (dont les parents sont, pour la plupart, les acheteurs), les 55-59 ans et les plus de 75 ans.

ceux-ci. Ces équipements sont listés dans le tableau ci-après .

Autres équipements numériques présents et connectés

	Équipé	Connecté
Montres connectées	30%	84%
Liseuses numériques	13%	75%
Imprimantes	65%	80%
Consoles de jeu	40%	86%
Système audio	37%	71%
Système domotique	19%	59%
Système d’alarme et/ou caméras de surveillance	32%	74%

Indication : le tableau doit être lu comme suit : « 30% des Wallons sont équipés de montres connectées et 84% d’entre-elles sont effectivement connectées à Internet ».

Population : tous les citoyens wallons.

La lecture sur appareil numérique ne connaît pas l’essor qu’on lui avait prédit, même si on constate une légère progression depuis 2019, son utilisation étant passée de 9 à 13% de la population wallonne. Les études hors Belgique font généralement état d’une baisse de la lecture au profit d’autres activités dont la concurrence est de plus en plus ardue, comme le streaming.

Les systèmes domotiques sont encore loin d’être généralisés et ceux qui en sont équipés se contentent encore largement d’un fonctionnement en local. Par contre, si les systèmes d’alarme n’équipent qu’un tiers des Wallons, ils sont très largement connectés à Internet et permettent une surveillance en dehors du domicile.

Enfin, 31% des citoyens wallons indiquent être équipés d’appareils électroménagers connectés.

Une connexion Internet au domicile en statu quo

94% (-1) des ménages wallons ont accès à Internet à leur domicile, quel que soit le type de connexion (fixe, mobile ou satellite), un chiffre qui correspond au taux de connexion à Internet des ménages belges².

La qualité de cette connexion est jugée bonne pour 64% des répondants équipés (+4). Elle est estimée moyenne par 27% des répondants, observant des coupures et des lenteurs occasionnelles. Une connexion faible, perturbée par des coupures et des lenteurs plus régulières, est vécue par 9% (=) des répondants.

L’analyse par province permet de constater que Liège (65%) et le Hainaut (68%) proposent les

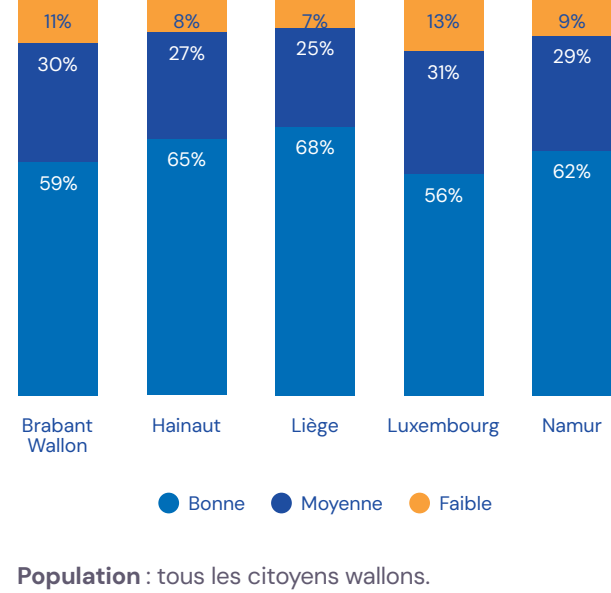
meilleures connexions. C’est au Luxembourg que cette connexion est la moins bonne, avec 13% des ménages la qualifiant de faible (constat probablement lié au relief de la province). L’ensemble de ces chiffres indiquent que, même si la disponibilité de la fibre augmente, il reste encore une marge de progression importante avant qu’une connexion à très haut-débit soit disponible pour tous les citoyens wallons.

L’Internet des objets des citoyens

Les citoyens wallons ont également été interrogés sur d’autres équipements numériques en leur possession et sur la connexion à Internet de

2. Selon l’Enquête Utilisation des TIC et de l’e-commerce dans les entreprises (2024).

Qualité de la connexion Internet par province au domicile des citoyens



Citoyens toujours pas équipés ni connectés

Si les taux d'équipement et de connexion plafonnent en Wallonie, 11% des citoyens wallons ne possèdent pas de smartphone. Les raisons évoquées pour expliquer cette absence sont multiples :

- Le sentiment d'être trop âgé (26%).
- Le manque de mobilité et de déplacements (23%).
- La difficulté d'utilisation (16%).
- Le manque d'utilité ou de besoin particulier (14%).

Cette absence de smartphone, quelle qu'en soit les raisons, concerne essentiellement les plus de 70 ans (5% des 70 à 74 ans et 19% des 75 ans et plus).

16% des citoyens wallons ne possèdent pas d'ordinateur (fixe ou portable). Interrogés sur la principale raison pour laquelle ils ne possèdent pas d'ordinateur, les répondants énoncent 4 motifs principaux, qui ne divergent que très peu par rapport aux chiffres du baromètre précédent :

- Le manque d'utilité ou de besoin particulier (23%).
- L'utilisation unique du smartphone (17%).
- L'utilisation unique de la tablette (14%).
- Le sentiment d'être trop âgé (13%).

De manière surprenante, 5% des 75 ans et plus n'ont pas d'ordinateur car le smartphone suffit, probablement parce qu'ils utilisent peu de services nécessitant un écran plus important que celui d'un smartphone. Tandis que 13% d'entre eux évoquent l'âge avancé pour expliquer l'absence d'ordinateur. C'est d'ailleurs la raison principale évoquée pour les plus de 65 ans.

5% des citoyens wallons n'ont aucun accès Internet à leur domicile. Parmi ceux-ci, seulement 10% comptent s'équiper d'un accès Internet dans les 12 prochains mois. Les raisons évoquées pour ne pas modifier cette situation est le sentiment d'être trop âgé (53%), l'inutilité pour le ménage (19%) ou le fait que cette démarche est trop compliquée (13%).

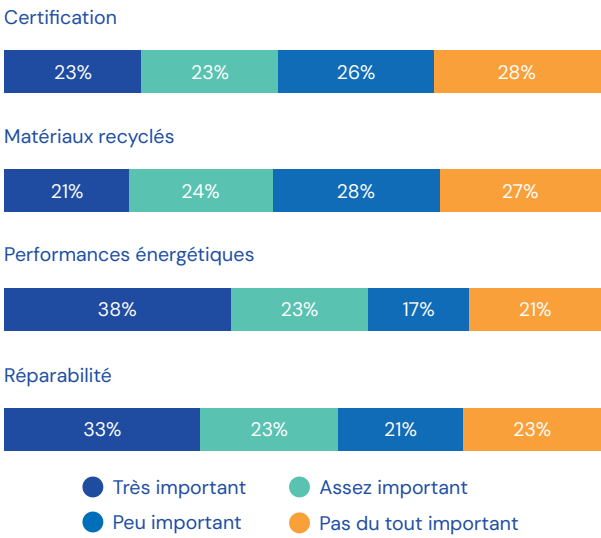
Une minorité de citoyens wallons est donc pénalisée par une absence de connexion Internet à son domicile, les empêchant de profiter de services en ligne. Ce sont principalement des citoyens âgés de 75 ans et plus. Ce qui implique

Des exigences prometteuses en matière d'achat

Y a-t-il des exigences citoyennes lors de l'achat d'un nouvel équipement numérique ? La réparabilité, les performances énergétiques, l'utilisation de matériaux recyclés et une certification environnementale sont-ils des éléments ayant un poids dans le choix de ce nouvel équipement ?

Les chiffres qui suivent montrent que si la facilité de réparation et les performances énergétiques d'un équipement numérique pèsent dans la décision d'achat, les matériaux recyclés et/ou produits éthiquement ou la présence d'une certification environnementale ne semblent pas prioritaires. Des chiffres qui font pencher la balance vers la continuité d'une sensibilisation sur les composants de nos équipements numériques et sur la signification des labels autres qu'énergétiques.

Facteurs d'achat d'un nouvel équipement numérique

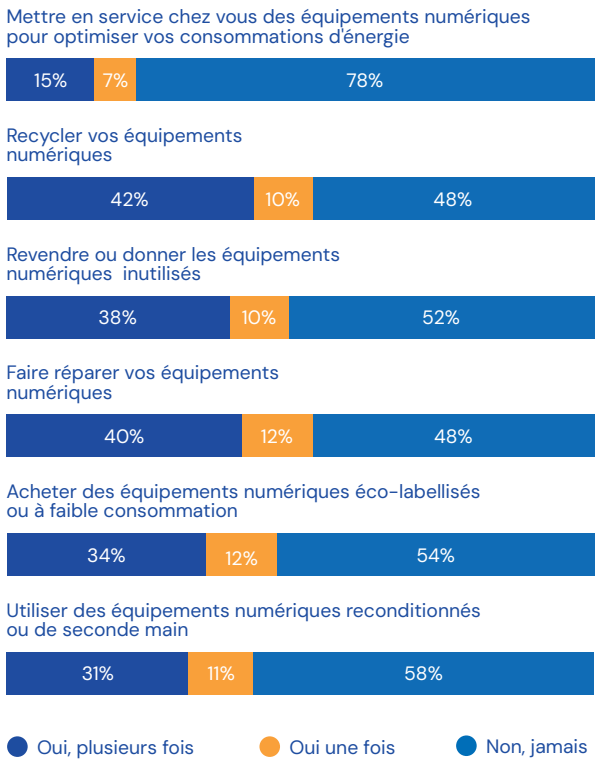


De manière plus concrète, quelles sont les actions déjà réalisées par les citoyens wallons dans l'optique d'un usage plus responsable

que ceux qui ont besoin d'une telle connexion doivent passer par des personnes extérieures pour certains usages ou démarches nécessaires. Pour 85% d'entre eux, il s'agit de leurs enfants.

du numérique ? Pour répondre à cette question, le citoyen wallon devait, au travers de 6 propositions d'actions, choisir entre trois fréquences d'usage : plusieurs fois, une seule fois ou jamais.

Usages responsables des équipements numériques



La répartition des réponses est révélatrice : 3 pratiques (faire réparer ses équipements numériques, recycler ses appareils et les revendre) traduisent une conscience environnementale installée sur les aspects liés à la fin de vie des appareils.

Ces actions sont plus ancrées dans les comportements, probablement en raison de leur visibilité dans les campagnes de sensibilisation, de leur facilité d'accès ou de leur bénéfice immé-

diat (économique ou pratique), alors que l’achat d’équipements éco-labellisés et l’utilisation d’équipements reconditionnés représentent des leviers encore sous-exploités, sans doute en raison d’un manque d’information ou de confiance envers les labels et le reconditionné.

La mise en service d’équipements numériques afin d’optimiser sa consommation d’énergie reste une action difficile à mettre en place car elle demande certaines compétences numériques. Mais ce chiffre de 22% de citoyens est prometteur.

Les connexions publiques toujours en croissance

Concernant les lieux de connexion, en dehors du ménage et du travail, la tendance observée en 2023 est confirmée par des taux plus importants en 2025. La question, cette année, portait sur la fréquence de connexion dans des lieux autres

que le domicile ou le travail. Les réponses « Oui, plusieurs fois » et « Oui, une fois » ont été additionnées afin de comparer les données depuis 2021.

Évolution du taux de connexion à Internet dans les lieux publics, de 2021 à 2025

Accès à Internet	2021	2023	2025
Wifi dans une bibliothèque publique	3%	8%	24%
Espaces Publics Numériques (EPN)	3%	8%	17%
Wifi dans les lieux publics (rue, gare, aéroport...)	13%	34%	48%
Wifi des commerçants (hôtel, restaurant, galerie marchande...)	13%	44%	52%

Population : tous les citoyens wallons.

Dire que les Wallons sont friands de l’accès à Internet dans les lieux publics est un euphémisme. Les taux de 2025 dépassent largement ceux de 2021 (période COVID). Il est difficile de définir des particularités propres aux citoyens utilisant ces divers endroits de connexion, mais on peut souligner que, sans surprise, le WIFI des bibliothèques publiques intéresse les étudiants de l’enseignement supérieur de 20 à 29 ans. La catégorie 30 à 44 ans, principalement issue du monde du travail et diplômée de l’enseignement secondaire supé-

rieur, est largement utilisatrice du WIFI des lieux publics et des commerçants.

L’accès à Internet dans les lieux publics est donc en croissance dans les lieux accueillant en masse leurs visiteurs. Il reste donc crucial de rappeler aux citoyens que le WIFI proposé gracieusement n’est, dans la grande majorité des cas, pas sécurisé et qu’il est donc important de limiter cet accès à des usages de consultation de sites web et de ne pas remplir de formulaires avec des données privées.

Les Espaces Publics Numériques

Les Espaces Publics Numériques (EPN), dispositif créé pour lutter contre la fracture numérique, continue de souffrir d’un manque de communication. Plus de la moitié des citoyens wallons ne connaissent pas leur existence.

25% des citoyens seraient prêts à se rendre dans un EPN s’ils en trouvaient un à proximité de chez eux. A l’heure où s’écrit ce Baromètre, on compte 212 Espaces Publics Numériques, couvrant 159 communes wallonnes. Suite à son lancement en 2023, Macartonum.be, la plateforme recensant tous les lieux wallons d’aide au numérique pour le citoyen dans le cadre de la stratégie Digital Wallonia, permet à tout aidant numérique (ou citoyen ayant les compétences nécessaires à l’utilisation de formulaires) d’orienter toute personne ayant un besoin particulier vers le lieu le plus adapté. Les Espaces Publics Numériques faisant partie de l’offre de lieux, une communication régulière couplée sur Macartonum, d’un

côté, et sur les EPN, de l’autre, devrait améliorer la connaissance de ces lieux auprès des citoyens.

Interrogés comme chaque année lors de l’évaluation du dispositif, les Espaces Publics Numériques évoquent des changements de priorités dans leur offre de services. En effet, l’accès aux équipements numériques et à une connexion Internet, ou encore le développement de leurs compétences numériques sont moins recherchés par les bénéficiaires, au profit d’usages liés à la digitalisation des services publics.

Les citoyens qui vont en EPN le font principalement pour les thématiques suivantes :

- Emploi et formations : création et amélioration d’un CV, inscription au FOREM...
- E-Santé : accès à masante.be, rendez-vous médicaux en ligne, etc.
- E-administration et démarches en ligne : Tax-on-web, gestion de ItsMe, e-box, etc.).

Le coin des passeurs de culture numérique

Nous entendons par « passeurs de culture numérique » les acteurs intermédiaires qui contribuent à l'acculturation numérique des citoyens et facilitent leur appropriation du numérique dans la vie quotidienne. Pour ce baromètre ont donc été interrogés les parents, les enseignants et les aidants numériques que sont les animateurs d'Espaces Publics Numériques. Ces 3 instances ont été interrogées de la même manière que les citoyens, mis à part les parents dont l'échantillon provient de la population des citoyens. Les enseignants et les animateurs ont, eux, été interrogés séparément.

L'analyse de l'équipement des parents, des enseignants et des animateurs d'Espace Public Numérique montre que le smartphone domine tous les autres équipements : plus de 95% pour les 3 cibles étudiées. En revanche, pour ceux qui ne possèdent ni GSM, ni smartphone, la raison principale évoquée est qu'ils ne veulent pas être dérangés, l'âge n'intervenant pas ici.

Les parents sont les plus enclins à utiliser une tablette (66%), les enseignants (64%) et les animateurs d'EPN (60%) se situant dans une moindre marge. Pour ces derniers, les ordinateurs portables (93% en utilisent) dominent, mais également les ordinateurs fixes (60% d'animateurs en possèdent, pour 40% d'enseignants et 41% de parents). L'absence d'un ordinateur (qu'il soit fixe ou mobile) est justifiée par le fait que le smartphone ou la tablette suffit, tant pour les parents (40%) que les enseignants (32%).

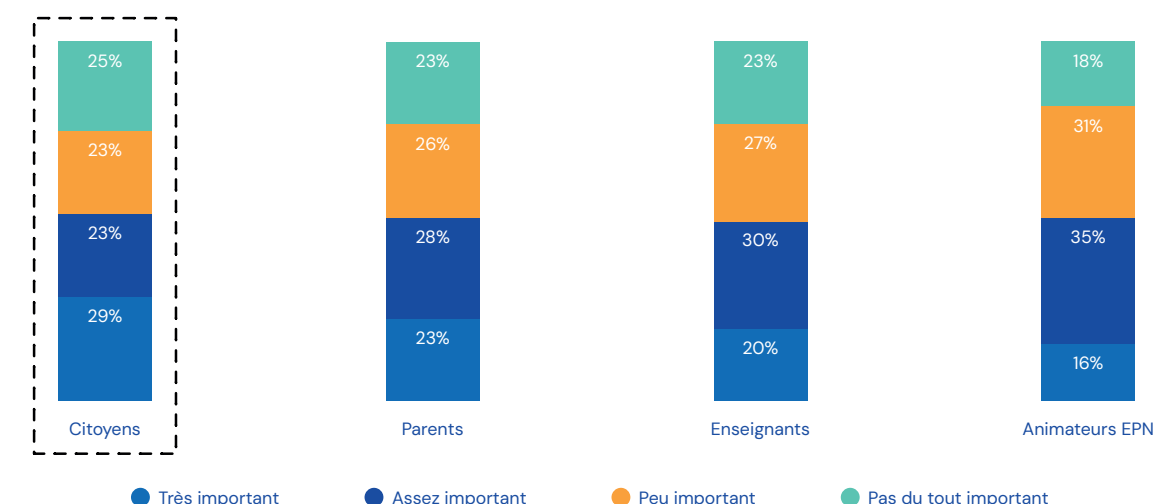
En termes d'**achat de smartphone**, les parents sont ceux qui en changent le plus, tous les 2-3 ans (33%), tandis que les enseignants préfèrent en changer tous les 4-5 ans (44%). Si 42% des citoyens conservent leur smartphone plus de 5 ans, ils ne sont plus que 27% de parents, 33% d'enseignants et 30% d'animateurs d'EPN.

Les raisons de renouvellement de smartphone ne diffèrent pas de celles des citoyens dans leur ensemble. Par contre, on aurait pu penser que l'attrait de nouvelles fonctionnalités des smartphones soit une raison d'en changer pour les enseignants ou les animateurs d'EPN mais il n'en est rien : entre 3 et 5% des 3 cibles étudiées évoquant cette raison.

L'achat de smartphone d'occasion ou reconditionné concerne 14% d'animateurs EPN, chez qui les notions de durabilité semblent plus ancrées, même si ce chiffre reste encore assez faible.

Si nous cumulons les pourcentages associés aux 4 facteurs d'achat proposés afin d'avoir un score total d'importance pour chaque cible étudiée, nous pouvons les représenter dans le schéma ci-dessous. La comparaison des facteurs d'achat d'un nouvel équipement met en avant une gradation des réponses inattendue.

Facteurs d'achat d'un nouvel équipement



Population : les parents constituent un échantillon de la population des citoyens. Les enseignants et les animateurs d'EPN sont issus d'enquêtes spécifiques menées auprès de ces publics.

Contrairement à l'intuition, l'importance accordée aux critères de réparabilité, de performance énergétique ou de certification environnementale ne croît pas chez les enseignants et animateurs d'EPN. On observe plutôt un recentrage des réponses vers « Assez important » ou « Peu important ».

Cette tendance s'explique sans doute par un **réalisme professionnel** : au contact quotidien des usages, ces acteurs perçoivent que ces critères, bien que jugés pertinents, restent secondaires dans les comportements d'achat effectifs des citoyens. Les citoyens eux-mêmes expriment davantage de réponses « Très important », qui relèvent peut-être d'une **adhésion déclarative plus que d'une pratique réelle**.

02.

Usages numériques

Un citoyen équipé est, par définition, un citoyen qui développe des usages du numérique. Mais dans quel contexte de vie

utilise-t-il le plus le numérique, et avec quel type d’usages le citoyen se sent-il le plus à l’aise ?

94% des Wallons ont utilisé Internet en 2024

C’est un chiffre stable par rapport à 2022, marquant un *statu quo* déjà rapporté lors du baromètre précédent.

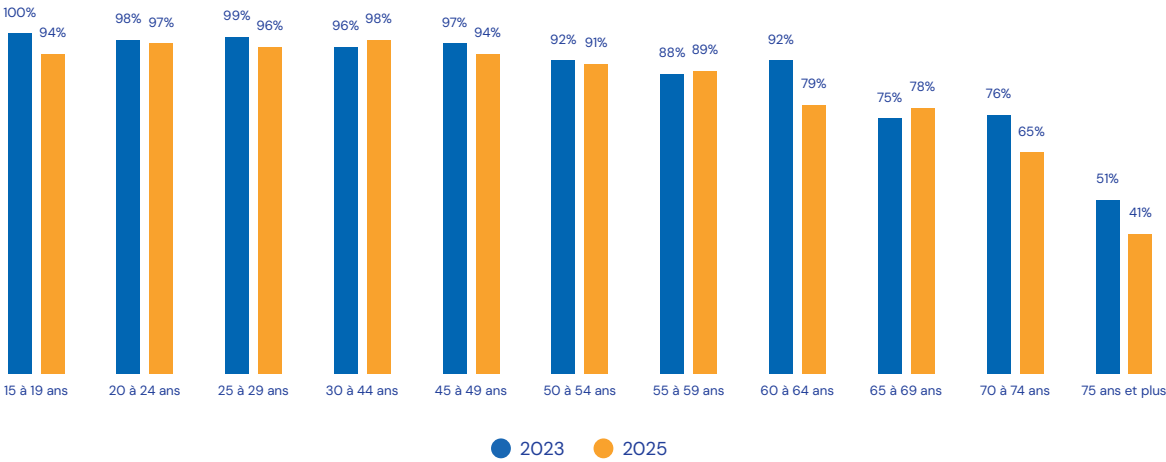
Usage d’Internet	2021	2023	2025
Tous les jours	90%	89%	85%
Occasionnellement	5%	5%	9%
Jamais	5%	6%	6%

Même si les modalités de réponse différent légèrement des baromètres précédents, le taux de connexion quotidien

reste élevé. Les chiffres confirment également que la distinction de genre n’est plus représentative : 87% d’hommes et 83% de femmes se connectent tous les jours à Internet.

La progression dans l’usage d’Internet est relativement stable pour les catégories d’âge allant de 15 à 59 ans. Les 60 à 64 ans, qui avaient connu une belle progression dans le baromètre précédent, tendent à retrouver une situation pré-2021, tandis que les personnes âgées de plus de 70 ans font clairement partie des usagers occasionnels

Taux d’utilisateurs quotidiens d’Internet selon l’âge



Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

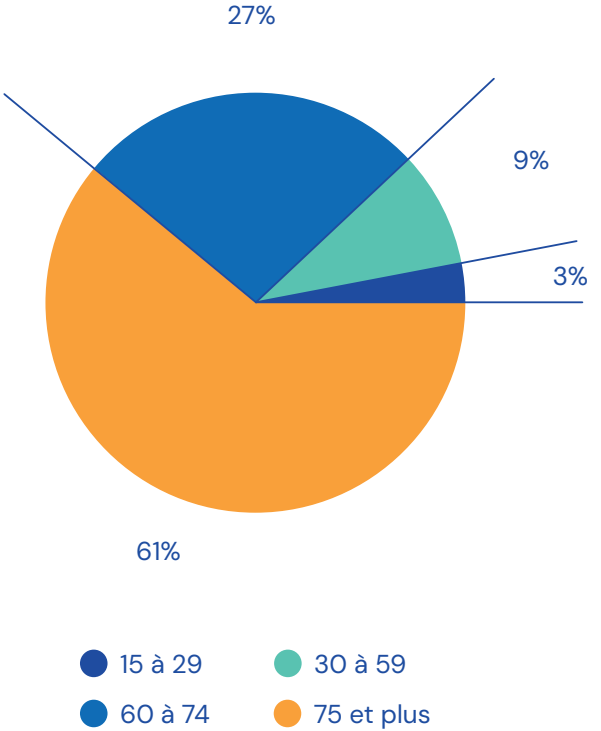
Toutes les catégories socio-professionnelles se connectent quotidiennement à Internet, à l’exception des aidants familiaux (65%) et, sans surprise, des retraités ou pré-retraités (59%).

En ce qui concerne le niveau d’étude, l’utilisation quotidienne la plus faible concerne les détenteurs du diplôme primaire ou sans diplôme (66% d’entre eux).

6% de la population wallonne n’utilise jamais Internet

Ce pourcentage est constant par rapport à 2023 et est toujours largement lié à l’âge puisque les plus de 75 ans représentent les deux-tiers des personnes qui n’utilisent pas Internet.

Répartition des non-utilisateurs quotidiens d’Internet selon l’âge



Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

En interrogeant ces personnes sur les obstacles qui les empêchent d’utiliser Internet, près d’un tiers (28%) estiment qu’utiliser Internet ou un ordinateur est trop compliqué et 27% s’estiment trop âgées.

Mais c’est le manque d’utilité ou d’intérêt pour Internet qui est la raison principale évoquée pour une non-utilisation (31%).

Dans cette catégorie de citoyens, on retrouve des ménages sans enfants : 20% de femmes seules, 8% d’hommes seuls ou des couples sans enfant. Même si ces derniers chiffres ne sont pas élevés, ils contrastent fortement par rapport à ceux des ménages ayant au moins un enfant. Cela confirme le rôle joué par un ou plusieurs enfant(s) dans l’entrée du numérique dans une famille.

Enfin, les retraités ou préretraités (18%) et les aidants familiaux (23%) figurent parmi les principaux non-utilisateurs.

Pour les 6% des citoyens n’ayant ni connexion, ni usages d’Internet, seulement un tiers d’entre eux a fait appel à un proche afin d’effectuer certaines démarches en ligne (envoyer un courriel, effectuer des recherches, etc.). Pour 85% de ces non-utilisateurs, ce sont les enfants qui utilisent Internet à leur place selon leurs besoins.

82% des Wallons utilisent les réseaux sociaux

Même si l’usage de certains réseaux semble faiblir, leur popularité générale reste très importante. Quels sont les réseaux sociaux les plus plébiscités par les citoyens wallons ?

Taux de wallons de 15 ans et plus ayant utilisé les réseaux sociaux¹

	2023	2025
Facebook	66%	71%
Instagram	36%	33%
Youtube	Non demandé	29%
Tiktok	19%	18%
Snapchat	24%	15%
LinkedIn	14%	9%
Whatsapp	Non demandé	6%
X (Twitter)	11%	7%
Pinterest	10%	5%

L’e-mail, outil de communication par excellence

Comme dans le baromètre précédent, l’e-mail reste le canal de communication le plus utilisé par les Wallons : 93% des citoyens l’utilisent, dont 65% quotidiennement. Les conversations (textuelles et vocales) via, par exemple, WhatsApp ou Messenger, talonnent le mail puisque 87% l’utilisent (62% quotidiennement).

	2023	2025
Twitch	Non demandé	2%

Population : internautes wallons de plus de 15 ans.

Sans surprise, les citoyens âgés de 15 à 29 ans sont les plus utilisateurs de TikTok, Snapchat et Instagram.

Les chiffres montrent également qu’il y a un transfert d’usage de Facebook vers Instagram pour les 30–49 ans. Alors que Facebook reste le réseau préféré des 45–54 ans (voire jusque 59 ans). Mais, de manière générale, les réseaux sociaux sont délaissés par les plus de 55 ans, la moitié des 75 ans et plus ne les utilisant jamais.

L’usage des réseaux sociaux est genré : 54% des femmes les utilisent contre 46% des hommes. Le type de réseau utilisé l’est également puisque les hommes sont plus nombreux sur les réseaux professionnels tels que LinkedIn (51% d’hommes et 48% de femmes) et X (61% d’hommes et 39% de femmes).

Évolution du taux d’utilisation des moyens de communication en ligne, de 2023 à 2025

	2023	2025
Lire ou envoyer des courriers électroniques	85%	93%
Converser par messagerie instantanée	82%	87%
Téléphoner via Internet (Skype, Face Time, Messenger...)	69%	79%

Population : internautes wallons de plus de 15 ans.

Le coin des voisins

82% des citoyens français se connectent tous les jours à Internet (+3 points par rapport à 2023), tandis que chez nos voisins néerlandophones, 97% utilisent Internet au moins une fois par semaine (ce qui correspond à 91% chez nous). Le citoyen wallon se place donc entre le citoyen français et le citoyen néerlandophone en termes de connexion quotidienne à Internet.

La France compte 6% de non-utilisateurs d’Internet (un chiffre en baisse de 3 points en une année).

75% des internautes français utilisent quotidiennement les réseaux sociaux, pour 86% de la population flamande (même si ces derniers y passent moins de temps que les années précédentes).

Les usages du numérique selon leurs contextes de vie

Introduction

L’analyse des usages numériques s’inscrit dans une démarche visant à comprendre comment les citoyens s’approprient les technologies dans les différents domaines de leur vie quotidienne.

Pour ce faire, le Baromètre s’appuie sur la Toile des capacités², un outil français élaboré par l’Agence Nouvelle des Solidarités Actives et la Mednum. Il a été enrichi par l’Agence du Numérique pour cette étude. Cette approche permet d’inscrire les usages du numérique dans leurs contextes de vie (travail, santé, mobilité, éducation, participation citoyenne, organisation du quotidien...) et de saisir ainsi la diversité des situations dans lesquelles les individus mobilisent leurs compétences numériques.

Pour rappel, afin de rendre compte de la pluralité des pratiques, l’AdN distingue trois niveaux d’usages qui sont identifiés, dans les pages qui suivent, par trois logos différents.

 **Les usages nécessaires** renvoient aux usages du numérique indispensables pour accéder à des droits, des services ou se soumettre à des obligations dans une société largement numérisée. Ces usages relèvent moins d’un choix que d’une nécessité sociale ou institutionnelle.

 **Les usages fonctionnels** regroupent les usages du numérique choisis pour faciliter

la vie quotidienne, améliorer le confort ou gagner du temps, sans transformer en profondeur la capacité d’agir.

 **Les usages émancipateurs** concentrent les usages du numérique permettant d’accroître l’autonomie, la capacité de décision, permettant la création, la participation et augmentant le pouvoir d’agir des citoyens.

Dans certains axes/contextes d’action, la distinction entre les usages nécessaires et les usages fonctionnels peut perdre de sa pertinence. Il s’agit en particulier des contextes d’action qui n’impliquent pas par nature un usage incontournable et subi des technologies numériques. De manière générale, il faut surtout comprendre ces différents degrés d’usage comme des niveaux à replacer sur un continuum allant des usages nécessaires, dont la forme la plus radicale concerne sans doute l’accès à des droits fondamentaux, aux usages les plus capacitant et émancipateurs du numérique.

Avoir une vie sociale et familiale

L’usage du numérique ne se limite pas à des actes pratiques ou professionnels : il constitue aussi une dimension essentielle de la vie relationnelle. Après avoir observé comment les citoyens utilisent les outils de communication, il est naturel de s’intéresser à la manière dont ces technologies soutiennent les liens sociaux et familiaux.

1. L’absence de données pour Youtube, Whatsapp et Twitch en 2023 vient du fait que les citoyens n’ont pas été interrogés sur l’utilisation de ceux-ci.

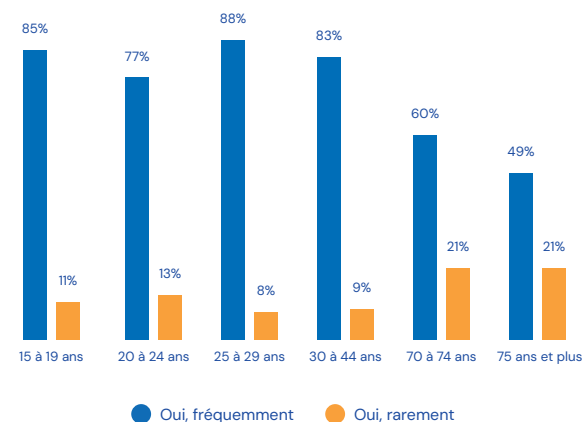
2. Voir Chapitre consacré à la Méthodologie de ce baromètre, page XX, pour plus d’informations.

Le numérique joue un rôle clé dans le maintien des contacts familiaux et amicaux :

- 87% des citoyens wallons contactent leurs proches (amis, familles) via Internet ;
- 73% le font fréquemment ;
- 14% le font rarement.

La répartition par âge permet d'illustrer les contrastes d'utilisation d'Internet.

Répartition des citoyens qui contactent leurs proches via Internet selon l'âge



Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

Les personnes âgées de 75 ans et plus creusent un écart important dans les fréquences d'utilisation. D'autant plus que 25% d'entre elles déclarent ne pas savoir comment contacter leurs proches via Internet.

D'un point de vue socio-professionnel, les employés du secteur privé sont les plus gros usagers (27%), tandis que 17% des retraités estiment ne pas en avoir besoin.

Au-delà du contact direct, 77% suivent le contenu de leurs amis et famille sur les réseaux sociaux, dont plus de la moitié tous les jours. Cela confirme que les plateformes sociales se sont imposées comme une extension des relations traditionnelles, singulièrement pour les plus jeunes (67% d'entre eux suivent ces contenus tous les jours).

Par contre, 65% des 75 ans et plus ne suivent pas du tout leurs proches via ce canal.

Les relations sociales s'expriment aussi dans de nouveaux cadres : 9% des citoyens wallons (11% des hommes et 7% des femmes) utilisent une application de rencontre (Tinder, Bumble, Meetic...).

Le profil type que l'on pourrait définir en fonction des différents chiffres concerne un homme seul, âgé de 30 à 44 ans, employé du secteur privé, ayant un diplôme de l'enseignement supérieur ou universitaire et qui s'en sort avec son salaire actuel.

Pour ce profil, cette pratique soulève une dimension particulière du numérique : pallier certaines contraintes de la vie quotidienne, ici en matière de rencontres affectives. Mais cet usage demeure réservé à des publics à l'aise avec l'outil.

Sans grande surprise, dès 60 ans, ces applications de rencontre sont quasiment désertées par les citoyens.

41% des citoyens wallons déclarent publier ou partager du contenu personnel (photo, texte, vidéo) sur les réseaux sociaux, avec un ratio quasi similaire sur la fréquence : 19% fréquemment et 22% rarement.

Pour ces citoyens, le numérique n'est donc pas seulement un outil de communication, mais aussi un espace d'expression et de mise en valeur de soi. Parmi eux, on compte 65% des 15 à 19 ans, ce qui montre que les jeunes sont encore, pour 35% d'entre eux, de simples consommateurs de contenu.

Ainsi, l'usage du numérique s'étend de la simple nécessité de rester en contact, à des usages plus intégrés dans le quotidien, jusqu'à des formes d'expression personnelle qui transforment la manière dont chacun se présente et interagit avec les autres.

Travailler³

Les pratiques numériques professionnelles s'inscrivent largement dans la continuité des usages

développés dans la sphère privée, tout en les reconfigurant selon des logiques organisationnelles et productives.

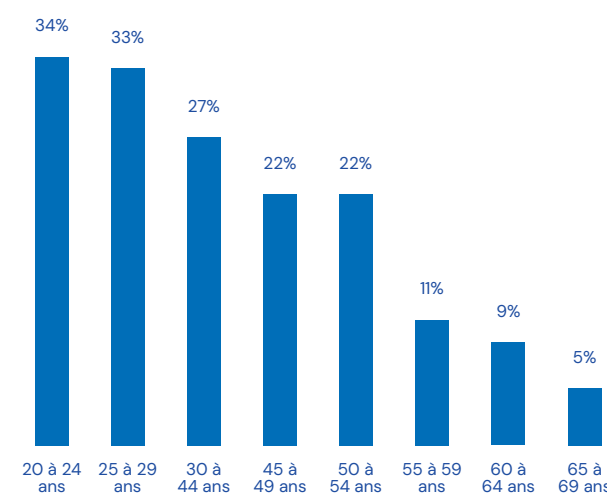
On pourrait croire que le numérique est désormais devenu un outil incontournable du monde professionnel. Pourtant, seulement 67% des travailleurs wallons l'utilisent régulièrement dans leur activité, quel que soit leur statut.

13% déclarent l'utiliser peu, tandis que 17% jugent qu'il est peu pertinent dans leur domaine. Enfin, 3% avouent ne pas se sentir capables de l'utiliser ou se montrent réticents face à ces outils. Ce taux, bien qu'assez faible, rappelle que le manque de confiance ou de compétences reste un frein commun aux usages numériques.

Dans la continuité des usages liés à la vie sociale, où Internet permet de maintenir le lien, le numérique professionnel soutient aussi la recherche d'opportunités.

22% des citoyens ont déclaré avoir cherché un emploi en ligne en 2024. La moitié des demandeurs d'emploi (50%) est concernée par cet usage du numérique, ce qui tend à montrer qu'il est encore loin d'être socialement intégré.

Répartition des citoyens qui ont cherché un emploi en ligne selon l'âge



Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

Les catégories d'âge de 20 à 24 ans ont le plus cherché un emploi en ligne, alors que ce chiffre

chute après 55 ans. Les femmes sont légèrement plus nombreuses que les hommes à recourir à ces plateformes (26% de femmes contre 20% d'hommes).

15% des travailleurs wallons ont testé leurs compétences numériques en ligne. Il n'est pas possible de savoir si ces tests ont été réalisés dans le cadre du travail ou sur base d'une décision citoyenne volontaire. Il reste important de s'évaluer à l'aide d'outils basés sur le référentiel européen de compétences numériques DigComp pour le maintien de l'employabilité dans des métiers toujours plus nombreux et dans un monde professionnel de plus en plus exigeant.

Avec 37% des citoyens qui les utilisent dans le cadre du travail, dont 12% quotidiennement, les outils d'intelligence artificielle générative, tels que ChatGPT, traduisent une évolution des pratiques professionnelles⁴.

Les salariés du secteur public (51%) devancent ceux du secteur privé (31%), preuve que l'IA se diffuse dans des environnements variés, souvent pour optimiser les tâches répétitives ou assister la production de contenu. L'usage de ces outils, encore récent, s'inscrit dans une dynamique de transformation déjà amorcée par les outils collaboratifs ou la bureautique en ligne.

La publication de contenus professionnels en ligne, qu'il s'agisse, entre autres, de posts sur LinkedIn ou de la mise à jour et de la diffusion d'un CV en ligne, ne concerne que 40% des travailleurs, principalement parmi les salariés du secteur public (26%) et privé (42%). Ces pratiques prolongent la logique de communication et de valorisation déjà observée dans la sphère personnelle, et traduisent un glissement progressif vers une identité numérique professionnelle assumée.

3. Les statistiques de cette section concernent uniquement les travailleurs.

4. Voir Section « Utilisation de l'Intelligence Artificielle », page XXX.

Le coin des voisins

29% (pour 22% de Wallons) des Français ont cherché des offres d'emploi en ligne alors que huit personnes au chômage sur dix ont recherché un emploi sur Internet (pour 50% des Wallons).

Se former

Après avoir exploré la manière dont le numérique transforme la vie sociale et professionnelle, il est logique de s'intéresser à l'une de ses prérequis : la formation. Le numérique fait évoluer les usages liés au travail, ce qui implique une amélioration continuée des compétences numériques.

♂ **La formation en ligne s'impose peu à peu comme une réponse pratique aux besoins d'adaptation des citoyens. 29% des Wallons déclarent avoir exploré une offre de formation en ligne dans leurs domaines d'intérêt.**

Ce taux, encore limité, traduit à la fois un potentiel et un frein : 65% estiment ne pas en avoir besoin et 6% ne savent pas comment s'y prendre, ce qui confirme un constat déjà observé dans les usages professionnels : ce sont souvent les citoyens déjà à l'aise avec le numérique qui s'y forment.

Les employés du secteur privé (30%) et les salariés du secteur public (16%) figurent parmi les utilisateurs les plus réguliers. Si 9% des retraités déclarent ne pas savoir comment faire, 14% des employeurs ou chefs d'entreprise sont logés à la même enseigne.

💡 Au-delà du besoin, la curiosité permet également de se former au numérique. **46% des citoyens wallons affirment utiliser Internet pour apprendre quelque chose ou résoudre un problème.**

Les 30-44 ans représentent la majorité (60%) de ces apprenants autonomes et 35% des 15-19 ans déclarent le faire fréquemment. Ces chiffres montrent que la formation informelle, par la recherche, les tutoriels ou les vidéos explicatives, s'intègre progressivement dans les pratiques d'apprentissage du quotidien.

Toutefois, l'auto-formation via des cours et ateliers en ligne ou des réseaux sociaux ne concerne qu'une minorité des citoyens : **8% en suivent fréquemment, 13% rarement**. Près de 40% des jeunes de 15 à 19 ans sont concernés par cet usage, Internet devenant source de formations en ligne notamment pour les étudiants. Entre 8 et 10% des employeurs, des indépendants et des ouvriers du secteur privé ne se sentent pas à l'aise pour le faire.

Si l'usage « Se former » doit apparaître comme le prolongement naturel de l'usage « Travailler », il devra encore convaincre pour s'inscrire pleinement dans une démarche professionnelle ou personnelle. Selon le dernier Baromètre de maturité numérique des entreprises (2025), 42% (+6) des employeurs ont consacré au moins un jour de formation au numérique.

Se soigner

Le domaine de la santé illustre de manière concrète la diffusion du numérique dans tous les aspects de la vie quotidienne. De plus en plus, les compétences acquises dans la sphère professionnelle et éducative portent leurs fruits ici : prendre rendez-vous, rechercher une information fiable ou suivre un traitement grâce à une application nécessitent également certains savoir-faire numériques.

♂ **60% des citoyens wallons prennent parfois leurs rendez-vous médicaux en ligne tandis que 32% n'en ont pas besoin.** Les raisons derrière ce manque de besoin peuvent être multiples : le citoyen n'a pas eu besoin d'aller chez le médecin, le médecin ne propose pas de rendez-vous en ligne, ou le citoyen se rend dans une maison médicale lors de plages horaires où l'on peut se rendre sans rendez-vous.

Toutes les catégories d'âge sont concernées par cette prise de rendez-vous, même les **75 ans et plus (46%)**. La traditionnelle chute du pourcentage d'usages avec l'âge est donc largement moins forte qu'habituellement, ce qui montre que, pour des dossiers comme la santé, tout le monde est concerné (et se sent concerné) par le numérique.



En dehors d'une utilisation d'Internet en lien avec son propre médecin, la recherche d'informations médicales ou de santé en ligne a concerné 75% des Wallons. Cela montre qu'Internet est vu comme une source fiable d'informations médicales.

Cette pratique s'inscrit dans la continuité de la formation en ligne : apprendre à comprendre son corps, à identifier des symptômes ou à suivre une recommandation médicale relève des mêmes logiques d'autonomie numérique, singulièrement pour 14% des Wallons qui effectuent ces recherches tous les jours, principalement les citoyens âgés de 30 à 50 ans, avec une majorité de femmes (57%), contre 43% d'hommes.

Les plus de 65 ans sont les moins utilisateurs.



Alors que l'on note une augmentation annuelle de l'utilisation de montres et de bracelets connectés (30% des Wallons, comme nous l'avons vu dans le chapitre Équipement), seuls 20% utilisent des équipements connectés et/ou des **applications de suivi de leur santé**. Il est à noter que près de 9% estiment ne pas savoir comment le faire ou ne se sentent pas à l'aise pour cet usage.

On l'a vu, les Wallons utilisent Internet pour rechercher des informations médicales, mais l'utilisent-ils pour **comparer les services médicaux et/ou de santé à proximité de leur domicile** ? C'est oui pour seulement 36% d'entre eux. Récolter les avis et les notations d'internautes n'est donc pas une priorité dans l'objectif de faire le meilleur choix possible. Encore une fois, ce sont les femmes qui sont les plus à l'écoute de l'avis des autres (55% de femmes pour 45% des hommes le font fréquemment).

Le coin des voisins

67% des Français ont pris un rendez-vous médical en ligne en 2024. Les femmes semblent plus attentives à leur santé et à celles de leurs enfants.

En Flandre, 36% des citoyens possèdent un dispositif portable, comme une montre connectée, et 27% en sont des utilisateurs actifs. 55% des Flamands recherchent des informations en ligne pour répondre à leurs questions.

Se déplacer

Après la santé, la mobilité illustre une autre facette de l'intégration du numérique dans la vie quotidienne. Se déplacer nécessite d'organiser, planifier et parfois acheter. Les compétences mobilisées sont proches : chercher, comparer, faire confiance à un outil.

♂ Dans un contexte où seuls 11% des Wallons déclarent utiliser les transports en commun (selon une étude, réalisée en septembre 2024, par Statbel⁵), **l'achat de titres en ligne par les internautes wallons n'est paradoxalement pas anecdotique : 27% le font fréquemment et 27% rarement**. Par contre, 41% n'en ont pas besoin et 5% renoncent faute de compétences, de confiance ou par peur de l'erreur.

Ces chiffres traduisent un usage d'abord dicté par la contrainte, avec un « réservoir » d'utilisateurs occasionnels mobilisable si l'on simplifie les parcours et rassure sur la fiabilité. On trouve parmi ces utilisateurs les étudiants et les employés du secteur privé et public, tout comme les citoyens ayant une vie confortable avec leur revenu.

🕒 **Les applications de mobilité partagée ou à la demande** (Uber, BlablaCar, Lime/Bird, etc.) demeurent encore marginales : 3% des Wallons y recourent souvent et 10% parfois. C'est la tranche d'âge des 30-44 ans qui les utilisent le plus fréquemment ainsi que les femmes (53% d'entre elles pour 47% d'hommes).

5. <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/la-voiture-est-de-loin-le-moyen-de-transport-le-plus-utilise-par-les-navetteurs#:~:text=La%20voiture%20arrive%20en%20tête,et%204%25%20en%20Wallonie>

À l'inverse, la recherche d'itinéraires est une routine ancrée : 21% y recourent chaque jour, 26% chaque semaine et 29% plusieurs fois par mois. Seuls 14% ne le font jamais

Cette habitude d'anticiper ses déplacements à l'aide du numérique prolonge les comportements observés dans la santé ou la consommation : le numérique rassure, sécurise et optimise plus qu'il ne transforme les pratiques.

Comparer des offres à l'aide d'avis en ligne reste un usage minoritaire : 15% le font souvent, 24% rarement. Par ailleurs, 4% aimeraient mais ne savent pas comment, et 57% ne le font pas. L'effet « capabilisant » (décider mieux, payer moins, gagner du temps) n'est pas encore diffusé à large échelle. Comme pour la santé, la confiance et la lisibilité de l'information conditionnent la progression de ces usages, conditions sine qua non pour faire de la mobilité numérique un vecteur d'autonomie et non une simple commodité.

Le coin des voisins

75% des Français ont cherché un itinéraire sur Internet en 2024.

11% des Flamands ont utilisé des plateformes de mobilité partagée.

Accéder à des biens de nécessité

Le domaine de la consommation en ligne confirme l'importance de la confiance et de l'habitude dans les usages numériques. Même si les compétences numériques ne sont pas exigeantes, l'achat ajoute une dimension décisive : la gestion du risque et de la confiance dans un environnement numérique.

Que ce soit via un ordinateur ou un smartphone⁶, 76% (+2) des Wallons ont acheté un bien en ligne en 2024⁷, un chiffre stable par rapport à 2023 (dans la marge d'erreur).

6. Voir usage « Gérer son argent » pour le nombre de citoyens wallons payant avec leur smartphone.

7. On se reportera également aux usages nécessaires de la rubrique « Se déplacer », pour l'achat de titres de transport en ligne, et de la rubrique « Se détendre, se cultiver », pour l'achat de billets en ligne pour des événements culturels.

Cet usage semble désormais ancré, mais son intensité reste variable : un tiers de la population achète plusieurs fois par mois, tandis que 11% le font quotidiennement (15% une à deux fois par semaine et 16% plus rarement). Le commerce en ligne est donc entré dans les pratiques courantes, mais il conserve une dimension opportuniste plutôt que systématique.

Le portrait de l'acheteur wallon en ligne journalier est celui d'une femme âgée de 25 à 44 ans, employée du secteur privé, diplômée de l'enseignement supérieur ou universitaire, ayant une vie confortable avec son revenu actuel, étant en couple et ayant un ou plusieurs enfants.

Les acheteurs en ligne se concentrent dans la tranche d'âge allant de 15 à 55 ans. Une fois ce pallier franchi, le taux de non-acheteurs ne cesse de grimper jusqu'à 67% pour les plus de 75 ans.

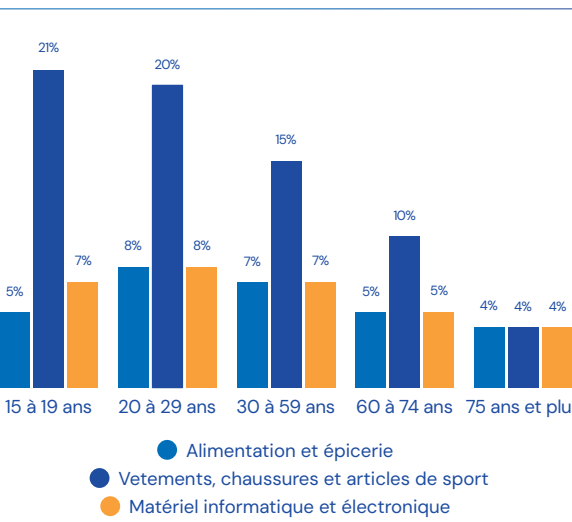
Par rapport au baromètre précédent, l'AdN a restreint les questions à l'achat en ligne des biens de nécessité. Les citoyens ont par ailleurs été interrogés sur la fréquence de ces achats.

Les 3 catégories de biens le plus acheté en ligne sont :

- les vêtements, chaussures et articles de sport : 78% ;
- le matériel informatique (hardware et software) : 50% ;
- les meubles, mobilier, jardin : 37%.

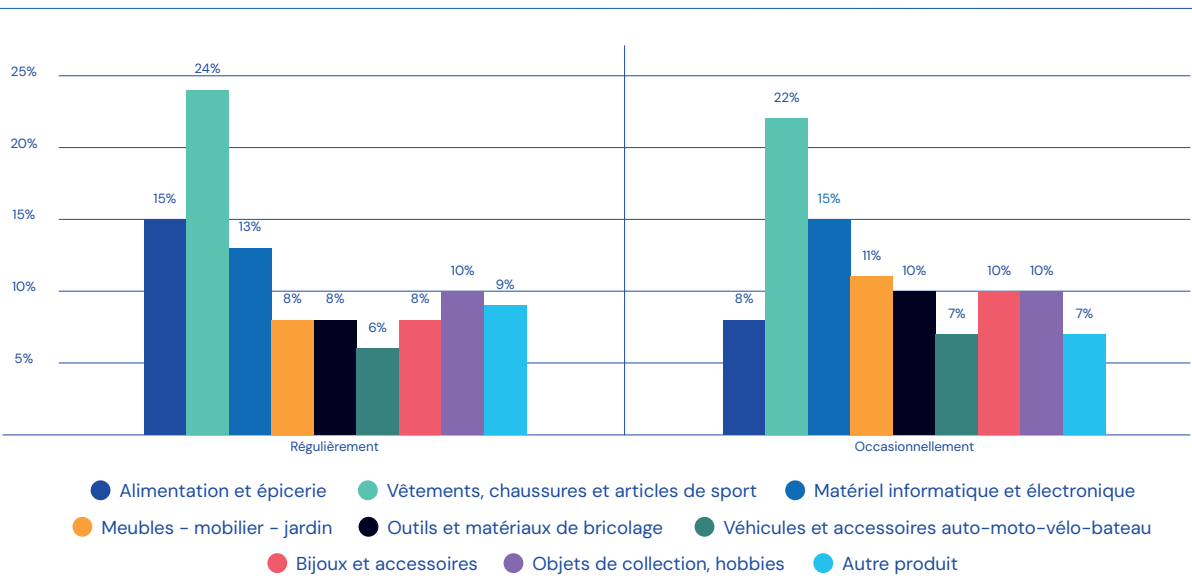
Les routines d'achat varient fortement selon les catégories. L'e-commerce des citoyens wallons porte d'abord sur des biens non périssables et « essayables » à distance, moins sur les paniers frais ou logistiques complexes.

Types de biens achetés en ligne en fonction de l'âge (population des acheteurs en ligne)



Population : acheteurs en ligne de plus de 15 ans.

Fréquences d'achat de biens de nécessité en ligne



Population : acheteurs en ligne de plus de 15 ans.

En termes de fréquences d'achat, les vêtements/chaussures dominent clairement, qu'ils soient achetés en ligne régulièrement ou occasionnellement. Suivent l'alimentation et le matériel informatique (y compris les logiciels).

L'usage d'applications apporte une nouvelle dimension à l'e-commerce : 15% utilisent souvent des plateformes C2C (Vinted, Marketplace, etc.) et 26% parfois, tandis que les apps de livraison de repas (Deliveroo, Uber Eats, etc.) restent concentrées (10% souvent, 17% parfois ; 73% non-utilisateurs). Le quotidien numérique de

Sous l'angle des catégories d'âge, les vêtements, chaussures et articles de sport constituent la catégorie de biens la plus achetée par tous les citoyens wallons jusqu'à 75 ans. L'alimentation (moins concernée par les plus jeunes et les plus âgés) et le matériel informatique sont sur un pied d'égalité, quel que soit l'âge.

consommation est établi ... mais segmenté, avec de larges poches de non-usage selon les univers de produits.

L'importance que le site de vente soit belge révèle une autre facette de la confiance numérique :

- 32% (-3) trouvent que c'est important ;
- 51% estiment que le produit ou service recherché et le prix priment ;
- 17% (+1) estiment ne jamais prêter attention à cela.

Les femmes sont plus soucieuses de l'origine d'un site de vente en ligne (34% pour 30% des hommes), alors que les hommes portent leur attention sur le produit ou le service et le prix (53% pour 48% des femmes).

Si on compare les tranches d'âge, l'origine belge d'un site web importe peu aux 15-19 ans alors que la moitié des plus de 70 ans restent attachés à l'origine belge de celui-ci pour leurs achats.

Les ressorts de confiance dans un site de vente en ligne sont très « basiques ». Les tendances restent comparables, même si certains chiffres sont assez différents du baromètre précédent : l'assurance d'un paiement sécurisé (65%) et la réputation de la boutique (63%) sont loin devant la confidentialité des données (11%) ou la présence des coordonnées complètes du service après-vente (8%). Entre les deux, la satisfaction et les commentaires des autres consommateurs concernent 28% des acheteurs en ligne.

Facteurs déterminants pour accorder la confiance à un site de vente en ligne

	2023	2025
Réputation de la boutique	49%	63%
Présence de magasins physiques	24%	31%
Sécurisation du paiement	78%	65%
Confidentialité des données personnelles garantie	25%	11%
Coordonnées complètes du service après-vente	28%	8%

	2023	2025
Satisfaction et commentaires d'autres consommateurs	37%	28%

Population : acheteurs en ligne de plus de 15 ans.

Du côté des obstacles à l'e-commerce, 18% des internautes ont déclaré ne pas avoir effectué un seul achat sur Internet durant l'année 2024. C'est une diminution de 2 points par rapport à 2023.

Les 3 obstacles les plus importants qui empêchent ces internautes d'acheter en ligne, sont les suivants :

1. Besoin de voir avant d'acheter (60%).
2. Besoin des conseils d'un vendeur (52%).
3. Manque de compétences ou de connaissances (32%).

Suivent ensuite le choix éthique (29%), le manque de confiance dans l'e-commerce (28%) et l'inutilité (23%).

Le contact humain et physique avec les biens convoités restent donc une priorité des internautes non-utilisateurs d'e-commerce, une volonté de plus en plus marquée d'année en année.

L'éthique qui pilote les achats physiques et non pas via Internet concerne près de 30% des citoyens : ce sont majoritairement des adultes de 30 à 44 ans employés du secteur privé (19%) mais également des retraités (34%). Pour cette raison, les non-achats en ligne sont pilotés par une envie profonde de conserver un tissu commercial physique local.

Étonnamment, le recours aux avis et notations pour arbitrer un achat n'est pas généralisé : 20% l'emploient fréquemment, 26% rarement, mais la moitié (50%) n'y recoure pas.

Quand il s'agit de donner, échanger ou de vendre un bien via une plateforme connue (comme Marketplace ou Vinted), 26% des internautes déclarent s'y adonner, plus rarement

(16%) que fréquemment (10%)⁸. En revanche, concernant la participation à des plateformes plus locales (par exemple LeClicLocal), le chiffre de participation chute à 11% (dont 7% rarement). Il est à noter que près de 3% déclarent « J'aimerais mais je ne sais pas comment », signalant un besoin d'accompagnement très concret.

Le coin des voisins

77% (+4) de la population française a acheté un bien (non alimentaire) en ligne en 2024 et cela concerne l'ensemble des catégories d'âge, à l'exception des jeunes de 18-24 ans, dont la proportion d'acheteurs en ligne diminue d'année en année (85% en 2020, 69% en 2024). 56% de la population française a fait un achat de vêtement en ligne. Les sites de seconde main ont présenté un attrait pour 42% (achat) et 40% des Français (vente).

Si 22% des Wallons n'ont rien acheté en ligne en 2024, ils ne sont que 8% en Flandre.

Être citoyen, s'engager

Après les usages liés à la consommation, où le citoyen exerce déjà des choix et des arbitrages, le numérique prend une dimension plus collective : celle de la citoyenneté. S'informer, interagir avec l'administration ou s'exprimer en ligne relèvent désormais d'un même continuum d'usages.

Être citoyen, c'est avant tout participer de manière responsable et informée à la vie collective.

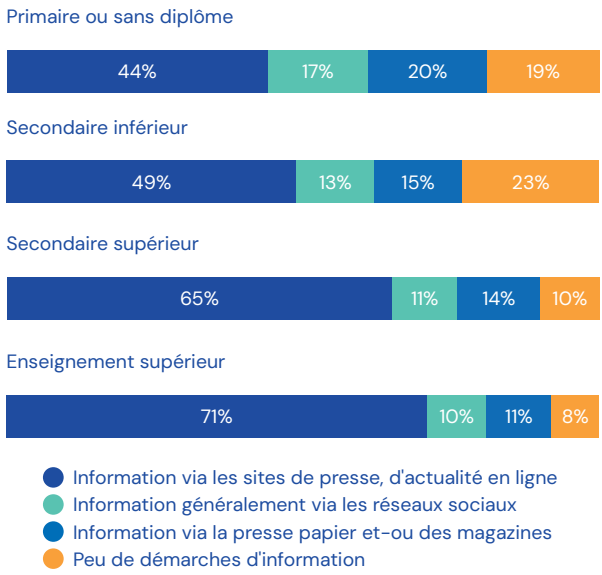
Pour s'informer sur l'actualité, Internet est devenu un média privilégié. 75% des citoyens utilisent principalement les sites de presse et d'actualité en ligne (63%) ou les réseaux sociaux (12%). 13% préfèrent toujours la presse papier et/ou les magazines, tandis que 12% s'informent peu de manière générale.

Si 56% des 15-19 ans s'informent généralement via les sites de presse et d'actualité en ligne, ils sont 22% à le faire via les réseaux sociaux, avec les risques que cela comporte.

L'usage des réseaux comme source d'information diminue avec l'âge au profit des sites de référence et ce, quelle que soit la classe d'âge. Les 3 catégories socio-professionnelles qui connaissent le plus d'utilisateurs de réseaux sociaux pour s'informer sont les étudiants, les demandeurs d'emploi et les personnes sans activité professionnelle.

Le niveau d'éducation est révélateur sur les sources lues pour s'informer sur l'actualité, comme l'illustre la figure suivante.

Taux d'usage nécessaire – Être citoyen, s'engager (tous les citoyens wallons)



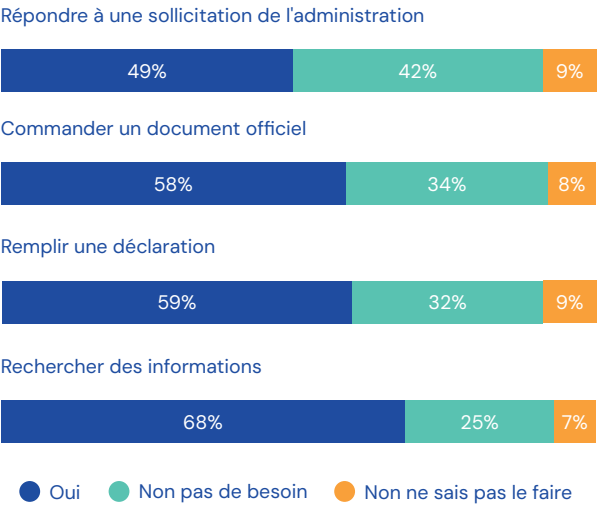
Population : internautes wallons de plus de 15 ans.

L'administration en ligne concrétise la citoyenneté numérique. 80% des citoyens déclarent avoir eu au moins une interaction avec l'administration publique en ligne, principalement pour chercher des informations.

Près de 60% des citoyens ont rempli leur déclaration fiscale en ligne. L'appropriation semble massive, mais non universelle : 9% déclarent ne pas savoir le faire. Ce dernier chiffre interpelle car sur les 4 questions relatives aux interactions avec l'administration publique, le pourcentage de répondants ne sachant pas comment faire est important.

8. Par comparaison, près de 25% de Belges sont abonnés à la plate-forme Vinted, selon les chiffres officiels de la société.

Taux d'usage nécessaire – Être citoyen, s'engager



Population : internautes wallons de plus de 15 ans.

49% des citoyens wallons rencontrent des difficultés pour réaliser certaines démarches administratives en ligne, que ce soit fréquemment (13%), occasionnellement (15%) ou rarement (21%). S'il n'y a pas de différence en fonction du genre sur ce point, c'est à partir de 60 ans que les problèmes quotidiens ou occasionnels sont les plus importants pour exercer sa citoyenneté numérique.

Tous les niveaux de diplômes sont concernés par les démarches en ligne. Le manque d'accessibilité, souvent évoqué dans certaines études, explique le nombre important de difficultés et encourage, une fois encore, des améliorations en la matière pour ces sites web.

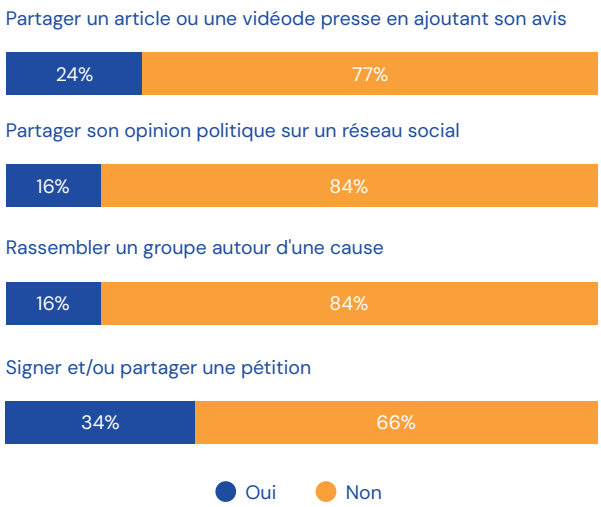
Pour toute communication avec l'administration en ligne, l'utilisation de l'application itsme est incontournable. 63% des citoyens wallons déclarent l'utiliser régulièrement, alors que 15% l'ont configurée mais ne l'utilisent que peu ou pas du tout.

En ce qui concerne les non-utilisateurs : 12% des citoyens déclarent ne pas savoir comment installer l'application tandis que 10% ne savent pas ce qu'est itsme. Il y a donc un cinquième des citoyens wallons qui n'utilisent pas l'application par manque d'informations ou de compétences. Les personnes âgées de 20 à 44 ans sont les plus utilisatrices d'itsme. Sans surprise, les élèves, les retraités et les inactifs en sont plus éloignés.

La diffusion du numérique administratif dépend donc autant de la clarté des outils que de la capacité à accompagner les usagers.

Enfin, utiliser Internet pour aller plus loin dans ses usages citoyens, voire politiques, semble rester l'apanage d'une couche de la population wallonne mince mais existante.

Taux d'usages d'Internet pour aller plus loin



Population : internautes wallons de plus de 15 ans.

Signer une pétition en ligne ou la partager semble un usage des personnes âgées entre 20 et 24 ans et entre 30 et 44 ans. La catégorie socio-professionnelle des employeurs (chefs d'entreprise) font également partie de ces utilisateurs réguliers.

Le coin des voisins

En 2024, 73% (+2) des Français ont effectué une démarche administrative en ligne, pour 80% en Wallonie. Et près d'un Français sur deux (44%) rencontre des difficultés dans la réalisation de ces démarches, alors que cela concerne 49% des Wallons.

En Flandre, 60% des citoyens ont utilisé au moins une fois une application gouvernementale en ligne. Ils sont considérés comme des utilisateurs actifs, au sein d'une population de 90% de citoyens ayant déjà utilisé des applications gouvernementales.

Gérer son budget

Le rapport au numérique s'inscrit ici dans une dimension concrète du quotidien : la gestion du budget. Les usages financiers prolongent naturellement ceux liés à la consommation ou à l'administration, et exigent un haut niveau de confiance et de sécurité ainsi qu'une autonomie importante.

L'usage des outils bancaires numériques est désormais généralisé. 66% des citoyens se sentent totalement à l'aise pour utiliser l'application ou le site web de leur banque.

Seuls 12% expriment un sentiment de malaise, un taux qui monte à plus de 30% chez les plus de 75 ans. Ces chiffres confirment la tendance observée dans les démarches administratives : la confiance croît avec l'expérience, mais une partie de la population reste fragilisée par le manque d'accompagnement ou la peur de l'erreur.

69% (+16) des citoyens wallons payent via leur smartphone sans véritable différence de fréquence (on compte seulement 11% de « plus rarement »). Cette progression est d'autant plus spectaculaire que le précédent baromètre avait déjà enregistré un bond de 10 points. Le smartphone est « le » terminal des Wallons pour toute transaction financière.

Ces transactions via smartphone profitent pleinement aux 20-29 ans. A partir de 60 ans, les taux chutent pour atteindre 25% (dès 75 ans). Les étudiants sont d'ailleurs parmi eux (26%), mais ce sont les employeurs (35%) et les employés du secteur privé (27%) qui dominent. Près de la moitié des citoyens trouvant la vie très difficile avec le revenu actuel (41%) ne paient jamais avec leur smartphone.

28% des citoyens utilisent Internet pour comparer les offres des banques et assurances (4% ne sait pas comment faire). La comparaison des services dédiés n'est donc pas encore habituelle.

D'autres usages, plus collaboratifs, peinent à convaincre les citoyens. En vacances à plusieurs, il est souvent difficile de gérer la répartition des

dépenses entre les personnes. Certaines applications ou sites web (comme Tricount) permettent une gestion facilitée des transactions. 11% de la population wallonne l'a déjà expérimenté, alors que 14% estiment ne pas savoir le faire.

L'utilisation d'une application de financement participatif (comme Kickstarter, GoFundMe, etc.) concerne seulement 7% des citoyens wallons (principalement parmi les 30-44 ans), qui ont déjà financé un projet en ligne.

Se loger

52% des citoyens wallons ont déjà cherché un logement sur Internet. Cet usage concerne principalement les 20 à 44 ans alors que les plus de 60 ans en sont éloignés. Là encore, le numérique sert avant tout de facilitateur, réduisant les distances géographiques et les contraintes de temps. Comme pour la gestion du budget, la recherche en ligne se situe à la croisée du besoin pratique et de la stratégie personnelle.

Les plateformes de location et d'échange de logement (Airbnb, par exemple) traduisent la diffusion du numérique dans des usages désormais familiers mais limités : 20% seulement des Wallons les utilisent, souvent de manière occasionnelle (14%).

Les 20-44 ans dominent ces pratiques, confirmant une appropriation générationnelle du numérique comme levier de mobilité et de confort. Le fossé se creuse au-delà de 60 ans, où la méfiance, le manque de maîtrise ou l'absence de besoin freinent l'adoption. Cette tendance prolonge les constats formulés dans les chapitres précédents : les usages numériques restent fortement corrélés à l'âge, à la situation familiale et à la confiance dans la technologie.

Enfin, 62% des citoyens déclarent utiliser Internet pour trouver une solution d'hébergement lorsqu'ils séjournent hors de leur domicile. Cet usage, plus capacitant, démontre que le numérique ne se limite pas à la recherche d'un bien mais accompagne la flexibilité et la mobilité des citoyens.

Le coin des voisins

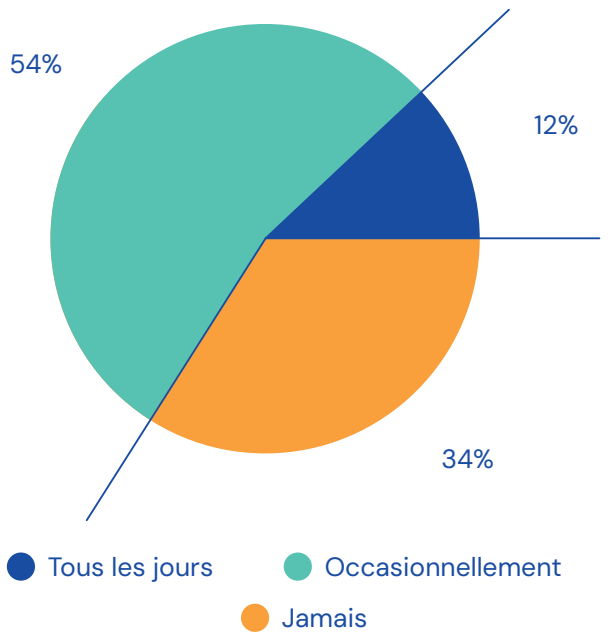
En France, 31% des citoyens ont cherché un logement à louer ou à acheter sur Internet (pour 52% des Wallons).

Se détendre, se cultiver

Après avoir abordé les usages liés au logement, le numérique s'invite dans une autre dimension essentielle du quotidien : celle de la culture et de la détente. Ces usages, plus émotionnels et personnels, traduisent la capacité du numérique à nourrir la curiosité, l'évasion et la créativité.

♂ **Pour préparer leurs sorties, les Wallons utilisent surtout le numérique comme guichet d'information** : 12% consultent quotidiennement horaires et informations pratiques des lieux culturels mais un tiers (34%) ne le fait jamais.

Fréquence d'utilisation d'Internet pour consulter les horaires ou informations pratiques de lieux culturels



Population : internautes wallons de plus de 15 ans.

L'achat de billets en ligne pour des événements culturels reste très segmenté :

- 10% achètent tous les jours ;
- 9% une à deux fois par semaine ;
- 21% plusieurs fois par mois ;
- 20% plus rarement ;
- 40% jamais.

⌚ La détente et la culture numériques sont dominées par la consommation de flux :

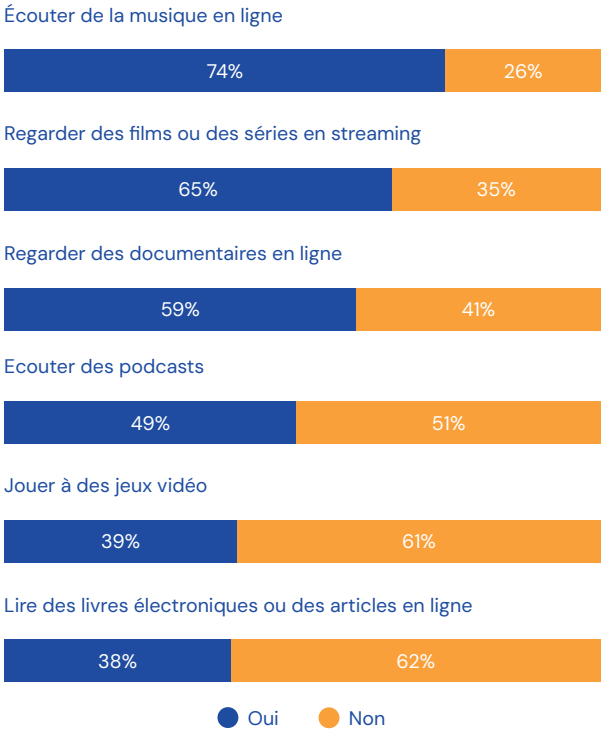
- 28% regardent des films/séries en streaming chaque jour (contre 35% jamais) ;
- 36% écoutent de la musique en ligne quotidiennement.

Les formats plus « éditorialisés » restent minoritaires :

- 14% regardent des documentaires chaque jour (41% jamais) ;
- 14% écoutent des podcasts (51% jamais, alors que 1 Belge sur 10 utilise le podcast et la radio en différé⁹).

Le jeu vidéo touche un noyau régulier (15% quotidien), mais 61% n'y jouent jamais. La lecture numérique (e-books, journaux, blogs) plafonne : 12% au quotidien pour 62% de non-lecteurs. Le cœur des routines se situe donc sur la vidéo et la musique, le reste demeure d'appoint.

Taux d'usage fonctionnel – se détendre, se cultiver



Population : internautes wallons de plus de 15 ans.

💡 Les pratiques participatives et créatives restent relativement faibles :

- 31% discutent en ligne de leurs centres d'intérêt ;
- 21% créent et partagent leurs propres contenus culturels ;
- 23% partagent leurs découvertes ou recommandations culturelles sur les réseaux sociaux, des blogs ou des podcasts pour inspirer ou informer les autres.

Ce sont principalement les classes d'âge de 14 à 44 ans qui tirent cet usage vers le haut alors que, dès 45 ans, cet usage n'existe quasi pas.

17% comparent régulièrement l'offre de biens culturels à l'aide d'avis liés à leurs choix culturels via des sites comme IMDB ou SensCritique (22% rarement). Un petit pourcentage (4%) néanmoins significatif souhaiterait utiliser ces avis, mais ne savent pas comment faire, signalant par là un besoin d'accompagnement très concret.

La contribution à des projets collaboratifs (Wikipédia, archives) demeure un usage de niche (5% fréquemment).

Organiser son quotidien

Organiser son quotidien par le numérique demeure « quasi-optionnel » : utile quand le besoin s'impose (pour la gestion des rendez-vous, par exemple), mais rarement transformé en routines, et encore moins en leviers d'autonomie.

♂ **40% des citoyens dix déclarent utiliser un calendrier ou un outil en ligne pour gérer des rendez-vous essentiels** (médicaux, administratifs ou scolaires), tandis que 50% indiquent ne pas en avoir eu besoin. Un sur dix ne sait pas comment faire.

Le nombre d'utilisateurs augmente en fonction du nombre d'enfants dans le ménage, ce qui montre que les familles nombreuses ont compris la valeur ajoutée du numérique par rapport à d'autres solutions (52% des familles de 4 personnes).

Les couples sans enfants (54%), les hommes (56%) ou les femmes seules (58%) déclarent ne pas en avoir eu besoin, 16% des femmes seules déclarant ne pas savoir le faire.

⌚ **Les routines d'utilisation d'applications ou outils numériques pour gérer des listes de tâches ou prendre des notes restent très peu installées : 72% n'y recourent jamais.** Seule une minorité les pratique au quotidien (9%) ou chaque semaine (8%).

Le cœur de la population n'a pas encore traduit ses habitudes « papier » en pratiques numériques récurrentes. Cela suggère une valeur ajoutée du numérique non perçue par les citoyens ou une habitude trop ancrée dans des usages traditionnels.

Ici aussi les ménages sans enfants n'en utilisent jamais (pour atteindre 83% des femmes seules), alors qu'un tiers des ménages de 4 personnes en utilisent tous les jours. Les personnes âgées de 20 à 24 ans utilisent le plus ces outils (50%) pour atteindre 3% chez les 75 ans et plus.

9. Selon l'étude du CIM sur la consommation des médias en Belgique (2024).

Ce constat prolonge celui des usages liés à la santé ou au budget : le besoin doit être concret pour que le numérique s’installe durablement dans les routines.

Les applications qui structurent durablement le quotidien dans le but d’améliorer sa propre qualité de vie (suivi d’habitudes, bien-être, fitness) restent très marginales : 79% ne les utilisent jamais.

Des catégories d’usages contrastées

Usages dits classiques

Les usages du numérique que l’on peut qualifier de classiques (fréquence d’utilisation d’Internet, utilisation des réseaux sociaux, usages de communication et habitudes pour diminuer son impact écologique) permettent de calculer un score moyen de **61,50** (100 représentant une utilisation exclusive et quotidienne du numérique pour ces usages, 0 qualifiant un citoyen n’utilisant jamais le numérique dans ce cadre).

Les données montrent que ces usages, ancrés depuis longtemps, sont globalement bien maîtrisés par la population, mais qu’ils présentent malgré tout une forte variabilité entre individus.

Autrement dit, la majorité utilise le numérique pour des usages dits installés, mais un groupe non négligeable reste nettement en retrait. Les chiffres suggèrent que la majorité des observations est relativement élevée, mais qu’il existe un sous-ensemble d’observations significativement faibles qui tirent la moyenne vers le bas.

Les scores des citoyens wallons pour ces usages sont très étalés. La diversité des comportements d’usage est considérable et la population se répartit en plusieurs profils, pas dans un continuum homogène. Les données montrent également qu’un segment notable de la population maîtrise bien ces usages numériques et les pratique régulièrement.

Ces résultats soulignent que, même dans les usages du numérique devenus classiques depuis

Seuls 6% s’y adonnent chaque jour et 5% chaque semaine. Le potentiel « capabilisant » (installer des routines, objectiver ses progrès, alléger la charge mentale) n’est donc intégré que par une part minime de la population wallonne, les jeunes étudiants de 15 à 24 ans (30%) se démarquant légèrement des autres classes d’âge mais dans des proportions restreintes.

plusieurs années et les plus répandus, la population n’est pas un bloc homogène mais un ensemble de trajectoires numériques variées.

Usages liés aux contextes de vie

Concernant les 3 types d’usages étudiés tout le long des contextes de vie (nécessaires, fonctionnels et émancipateurs), nous pouvons également définir des scores moyens pour chacun de ceux-ci¹⁰ :

- Usages nécessaires : 49,20 ;
- Usages fonctionnels : 39,17 ;
- Usages émancipateurs : 40,05.

Les usages numériques nécessaires présentent une forte hétérogénéité au sein de la population wallonne. Les scores observés s’étendent d’un minimum proche de 0 à des valeurs très élevées (97,5), ce qui traduit une dispersion importante des usages, confirmée. Certains citoyens sont donc très à l’aide avec ces usages tandis que d’autres se trouvent en grande difficulté.

Les usages numériques fonctionnels affichent un niveau moyen plus faible encore, avec une moyenne de 39,2. La moitié de la population se situe donc en-dessous d’un niveau déjà modeste, ce qui confirme un niveau global moyen-faible d’utilisation. La dispersion reste notable et les chiffres montrent une structure très différenciée de la population : un quart des citoyens présente des usages faibles ou très faibles (inférieurs à 30), tandis qu’un autre quart atteint des niveaux

d’usage sensiblement plus élevés (supérieurs à 50). La distribution reflète donc une coexistence de profils contrastés, allant de citoyens faiblement utilisateurs à d’autres déjà relativement à l’aise dans les usages numériques courants.

Enfin, **les usages numériques émancipateurs** se situent à un niveau global modéré, avec une moyenne de 40,1. La distribution paraît moins asymétrique que pour les autres types d’usages ainsi qu’une concentration relative des scores autour des niveaux intermédiaires, sans que l’on puisse pour autant conclure à une homogénéité. Une part non négligeable de la population reste à des niveaux faibles d’usages émancipateurs, tandis qu’une minorité seulement atteint des scores élevés, traduisant un réel pouvoir d’agir sur le plan numérique. Les données confirment que les usages permettant de produire, créer, initier ou transformer restent moins diffusés que les usages nécessaires ou quotidiens.

Dans l’ensemble, les résultats montrent que les citoyens wallons recourent davantage au numérique **pour des usages simples ou fonctionnels**, mais que l’intensité et la maîtrise des usages di-

minuent nettement dès que ceux-ci requièrent davantage d’autonomie, de compétences ou d’initiative. Il ne s’agit pas d’un « effondrement » uniforme des usages, mais plutôt d’une **différenciation croissante des profils** : une partie de la population parvient à mobiliser le numérique comme levier d’action et de production, tandis que la majorité se contente d’usages limités, sans réel gain en termes de pouvoir d’agir.

Représentation des usages numériques selon les contextes

Afin d’avoir une représentation synthétique des usages numériques des citoyens wallons sur base de la Toile des Capabilités, pour chaque contexte de vie, nous avons rassemblé les questions déclinant ces 3 usages et avons effectué la somme des items comme réalisé précédemment. Ceci permet d’obtenir un score de synthèse par contexte sur 100 puis de créer une toile avec chaque score. A noter que sur les toiles ci-dessous, le contexte « travailler » n’a pas été inclus car il ne concerne qu’une partie des répondants interrogés.

Toile des capacités numériques



Population : internautes wallons de plus de 15 ans.

10. Les tableau statistiques complet sont disponibles sur <https://www.digitalwallonia.be/>

Le graphique de la Toile des usages permet de voir immédiatement les contextes de vie pour lesquels le numérique est utilisé selon les 3 dimensions d’usage par le citoyen wallon. Voici le top 3 des 10 contextes de vie :

- 1. Avoir une vie sociale
- 2. Se loger
- 3. Se soigner

Le citoyen wallon semble encore se passer facilement de numérique pour *se détendre et se cultiver*. La *gestion de son argent*, qui demande, comme on l’a vu, des compétences numériques liées à la confiance, montre qu’en dehors des usages généraux, les avantages du numérique

n’ont pas encore permis aux citoyens s’aventurer plus loin. *Organiser son quotidien* est le contexte de vie pour lequel le numérique ne semble pas intéresser le citoyen. Également, même s’il n’est pas un contexte de vie à part entière, *Se protéger* révèle un manque criant d’usages pourtant essentiels dans la vie numérique des citoyens.

L’étude de la Toile des Capabilités pour les tranches d’âge les plus élevées montre clairement le fossé d’usages spécifiques entre les 60-69 ans (et donc les catégories inférieures) et les plus de 70 ans, et ce dans l’ensemble des contextes de vie.

Toile des capabilités numériques selon l’âge



Population : citoyens wallons âgés de plus de 60 ans.

La comparaison montre une rétraction nette et structurelle des capacités numériques chez les plus de 70 ans, avec des zones d’effondrement très marquées dans les contextes où :

- il faut être autonome dans ses démarches (administration, finances, gestion) ;
- il faut s’informer activement (actualités, information fiable) ;
- Il faut gérer sa vie sociale via le numérique (communiquer, interagir) ;
- il faut créer ou produire du contenu, même simple.

Les usages plus « passifs » ou routiniers résistent davantage (ex. certains loisirs), mais la toile se contracte au point de créer une capacité numérique fragmentée : **les plus de 70 ans ne vivent**

Se protéger lors de ses usages numériques

Même si ce n’est pas un usage en tant que tel, il était important de s’intéresser aux actions mises en place par l’utilisateur d’Internet pour se protéger, sur ses expériences en matière de sécurité, qu’elles soient positives ou négatives.

Les CGU des réseaux sociaux mal comprises

Utiliser un réseau social ou une plateforme de partage de vidéos est un usage connu de beaucoup, mais est-ce que le citoyen consulte **les pages relatives aux conditions générales d’utilisation** (CGU) de ces outils ?

On constate, de manière sans doute surprenante, que 33% des utilisateurs de réseaux sociaux ont déjà consulté ces pages, ce qui est un signe encourageant. On trouve parmi ceux-ci les moins de 50 ans et plus particulièrement les 30-44 ans.

En revanche, 80% des utilisateurs de réseaux sociaux ou de plateformes de partage de vidéos considèrent que ces conditions générales d’utilisation ne sont pas facilement com-

pas dans le même monde numérique que les autres tranches d’âge. Pour ces citoyens, le numérique est véritablement vu comme imposé et n’est utilisé que lorsqu’il n’y a pas d’alternative ou au travers l’assistance d’une tierce personne pour le faire à leur place (dépendance sociale). Même si le smartphone est devenu incontournable dans leur vie, il n’a pas encore permis une appropriation du numérique au travers des usages.

Pour cette catégorie d’âge¹¹, un accompagnement renforcé est toujours nécessaire, comme des solutions alternatives pérennes où une assistance humaine (au travers de guichet, par exemple) permet un dialogue efficace. Enfin, l’appropriation du numérique par les plus de 70 ans passera par une pédagogie adaptée reposant sur la confiance, la répétition, le concret et l’absence de jargon.

préhensibles. Toutes les tranches d’âge, ainsi que toutes les catégories socio-professionnelles sont concernées (les employeurs se démarquent légèrement où le pourcentage passe à 69%).

Comme tout document contractuel entre deux parties, le langage utilisé pour ces CGU est bien souvent apparenté à un langage juridique, langage encore difficilement accessible à la plupart des citoyens.

Si un citoyen est confronté à du contenu illégal, il peut signaler ce contenu auprès de dispositifs mis en place par les pouvoirs publics, comme l’IBPT. Mais ceux-ci sont inconnus pour 72% des utilisateurs de réseaux sociaux. Encore une fois, les 30-44 ans sont ceux qui connaissent le mieux ces dispositifs.

De manière générale, une action d’information auprès des citoyens utilisateurs d’Internet semble capitale afin de répondre aux interrogations de ces derniers s’ils veulent signaler du contenu illicite.

11. Il n’y a pas de chiffres officiels de population pour cette tranche d’âge. Il est seulement connu que les personnes âgées de 65 ans et plus représentent environ 20,2% de la population wallonne en 2025 (selon Bestat).

18% des 15-19 ans ont subi du cyberharcèlement

L'utilisation d'Internet est parfois synonyme de confrontation à des injures, du harcèlement, de la diffamation ou de la fraude. Les internautes ont été interrogés sur la fréquence à laquelle ils en ont été victimes

17% des internautes wallons déclarent avoir été victimes de fraude, 9% d'injures, 7% de harcèlement et 5% de diffamation. Les répondants qui ne le savent pas sont anecdotiques (1 à 2%),

Ces chiffres interpellent d'autant plus que la majorité des cas se sont produits plusieurs fois (pour 7% des fraudes, 6% des injures, 4% des harcèlements et 3% des diffamations).

Si l'on s'intéresse plus spécifiquement aux tranches d'âge les plus jeunes, la répartition des pourcentages n'est plus la même. 13% des 15-19 ans déclarent avoir subi du cyberharcèlement (11% une seule fois), 22% ont subi des injures (16% plusieurs fois) et 12% de fraude.

Selon l'étude Génération 2024, réalisée par Média Animation¹², « 15% des jeunes déclarent avoir été harcelés en ligne à plusieurs reprises au cours de l'année écoulée ».

Sachant que les insultes faisaient partie du cyberharcèlement soulevé par les jeunes de l'enquête, on peut conclure que, sur cette base, 18% des jeunes Wallons ont subi du cyberharcèlement en 2024.

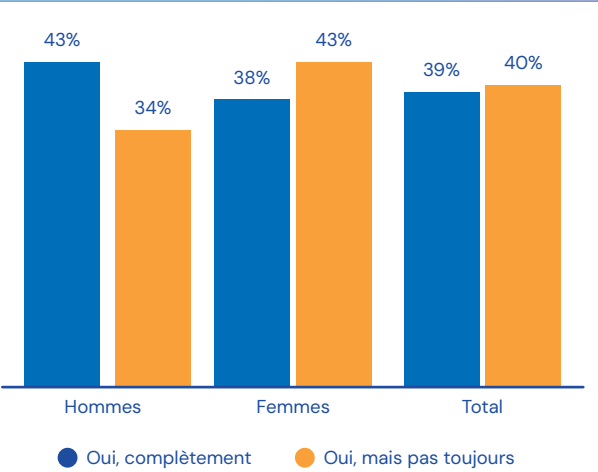
Phishing et autres arnaques en ligne

Enfin, 30% des internautes déclarent avoir été victime d'une arnaque en ligne, comme le phishing. Il y a très peu de différences en fonction de l'âge, à l'exception de la catégorie 15 à 19 ans qui semble la moins touchée (19%). 35% des ouvriers du secteur public et 36% des personnes sans activité professionnelle sont parmi les cibles privilégiées des arnaqueurs, tout comme les pères élevant seuls leur enfant.

79% des internautes wallons estiment être capables de repérer les tentatives d'hame-

çonnage et autres arnaques en ligne (39% totalement, 40% pas toujours).

Taux de citoyens estimant être capables de repérer des arnaques en ligne



Population : internautes wallons de plus de 15 ans.

Cette confiance est plus marquée chez les hommes que chez les femmes et se confirme également avec l'âge (atteignant 55% des 20-24 ans) jusqu'à 50 ans où la répartition s'inverse. Les employeurs (61%), les employés du secteur privé (47%) et les étudiants (46%) semble les plus à-même de déjouer les pièges des arnaqueurs. Par contre, les ménages sans enfant (surtout si la mère est seule dans le ménage) semblent être les plus désemparés.

Ce taux de 79% de citoyens s'estimant capables de détecter une tentative d'hameçonnage interpelle par son ampleur. En effet, avec l'évolution des techniques d'arnaque, les compétences nécessaires pour détecter les fraudes et s'en défendre sont toujours plus pointues. Il faut donc le considérer avec prudence car il représente sans doute plus une perception qu'une réalité.

Une régression linéaire sur les réponses issues de cette question est, d'ailleurs, révélatrice : plus un citoyen affirme pouvoir détecter une tentative d'hameçonnage, plus il affirme avoir déjà été victime de phishing. Ceci reflète bien le fait que ceux qui ne sont pas en mesure d'évaluer les tentatives d'hameçonnage n'ont pas conscience d'avoir déjà été victime de phishing. Le manque

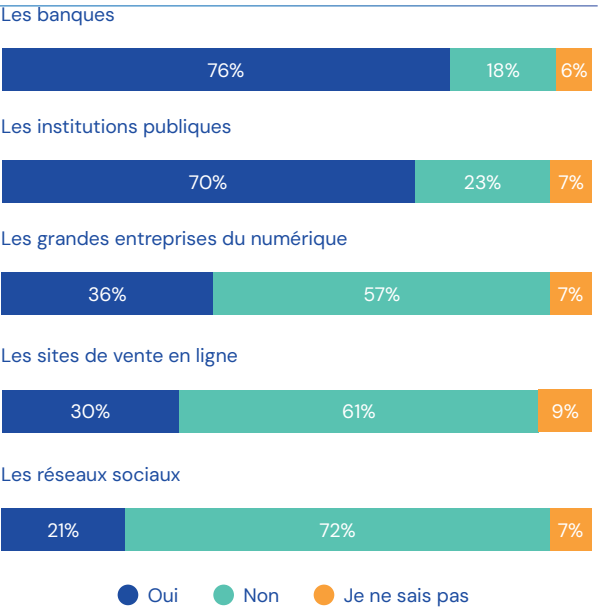
de connaissance des citoyens les rend donc vulnérables.

Confiance et recours

En qui le citoyen wallon a-t-il confiance pour protéger ses données numériques personnelles ? Chaque répondant pouvait se positionner par rapport aux banques, aux institutions publiques, aux sites de vente en ligne, aux grandes entreprises du numérique (Microsoft, Apple, Google...) et les réseaux sociaux.

La confiance des citoyens wallons se concentre d'abord sur les banques et les institutions publiques, loin devant les grandes entreprises du numérique, les sites de vente en ligne et, surtout, les réseaux sociaux. La transparence en matière de protection des données joue ici un rôle important.

Taux de confiance du citoyen pour la protection de ses données numériques personnelles



Population : internautes wallons de plus de 15 ans.

En cas de fuite de données personnelles, vers qui le citoyen va-t-il se tourner en premier ? Le schéma ci-dessous montre que c'est la police qui serait sollicitée pour la moitié des internautes wallons, suivis, de loin, par les amis ou la famille (12%) et une autorité publique compétente (10%). 13% des répondants déclarent ne pas savoir vers qui se tourner et 4% déclarent qu'ils ne feront rien.

Recours des citoyens en cas de fuite de données personnelles



Population : internautes wallons de plus de 15 ans.

Les réactions face aux incidents numériques sont socialement différenciées : entraide informelle chez les femmes, recours plus institutionnel chez les actifs de 30-44 ans, et vulnérabilité persistante chez certains publics ouvriers ou moins diplômés.

Enfin, près d'un tiers des parents ont utilisé un logiciel de contrôle parental. Pour les familles monoparentales, c'est la mère (33%) qui l'utilise plus que le père (25%).

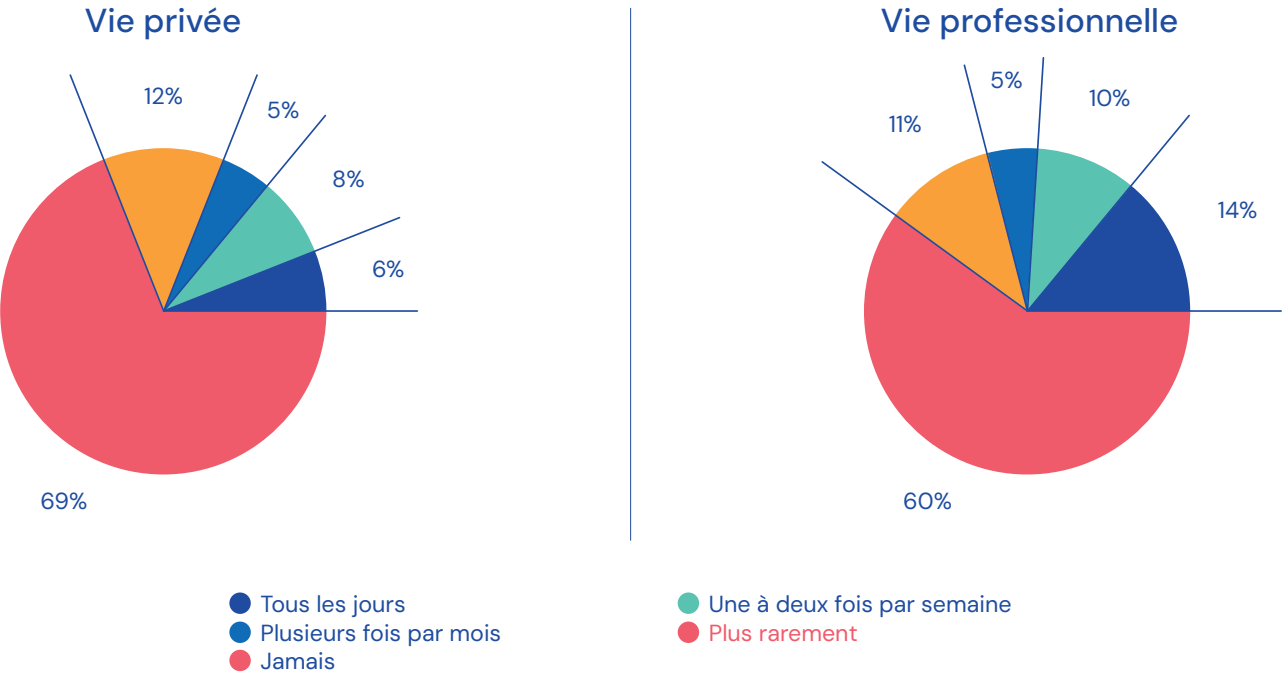
12. En partenariat avec le Conseil Supérieur de l'Education aux Médias de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Usages de l'Intelligence artificielle

L'intelligence artificielle a complètement bouleversé le quotidien des citoyens ces 3 dernières années. L'AdN a donc cherché à savoir à quelle fréquence les Wallons se sont emparés de l'Intel-

ligence artificielle générative (comme ChatGPT), dans le cadre de leur vie privée et de leur vie professionnelle.

Taux d'usage de l'intelligence artificielle

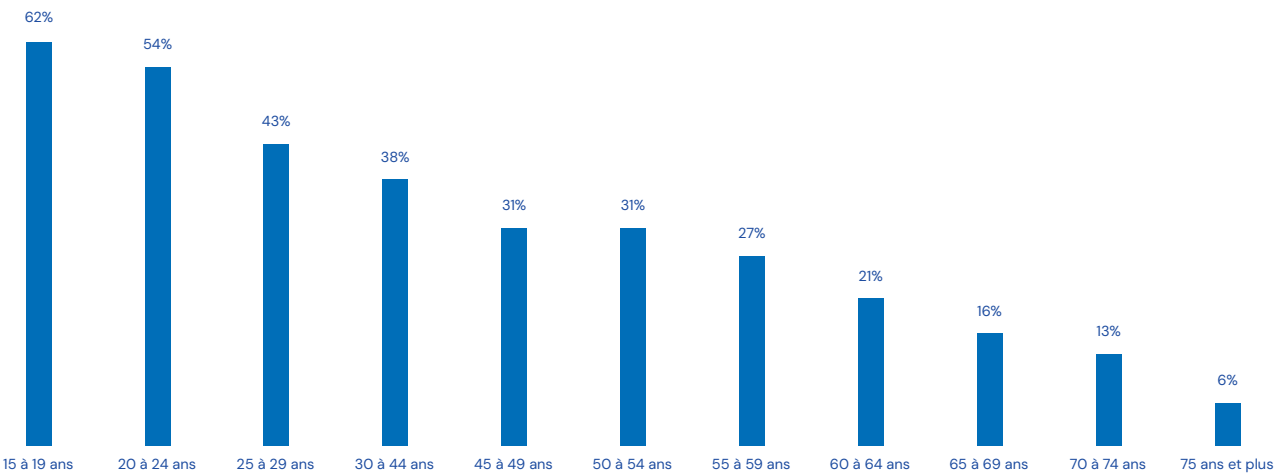


Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans (pour la vie privée), tous les citoyens actifs (vie professionnelle).

Près d'un tiers des Wallons l'utilise dans leur vie de tous les jours. Certes, la fréquence est modérée, mais elle est bien réelle : 31% l'ont utilisée en 2024 dans leur vie privée et 40% dans leur vie professionnelle.

Qui sont ces utilisateurs de l'IA ?

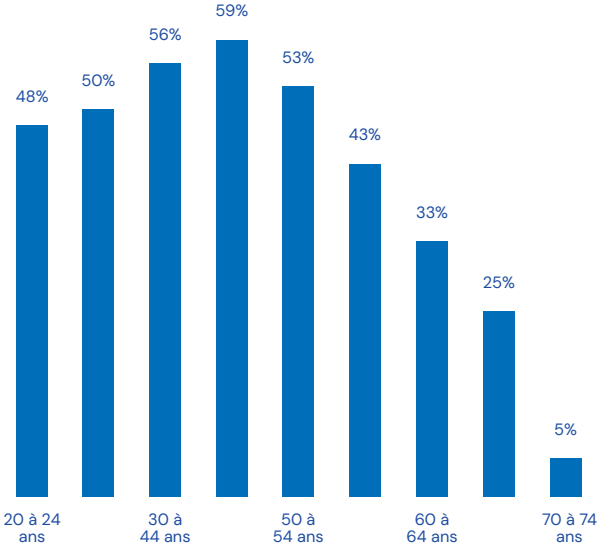
Taux d'usage de l'intelligence artificielle dans la vie privée par âge (tous les citoyens wallons)



Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

L'usage privé de l'IA est avant tout générationnel : massif chez les jeunes, marginal dès 60 ans et quasi inexistant chez les plus âgés, avec un léger avantage en faveur des hommes.

Taux d'usage de l'intelligence artificielle dans la vie professionnelle par âge



Population : tous les citoyens wallons actifs.

L'IA est davantage utilisée au travail que dans la vie privée, mais reste peu diffusée : adoption surtout occasionnelle dans le secteur public, usage intensif chez les indépendants, et retard marqué dans le secteur privé, avec une fracture nette à partir de 55 ans.

Les citoyens wallons qui utilisent l'IA générative le font pour 3 raisons principales :

- parce qu'elle leur permet d'accéder rapidement aux informations dont ils ont besoin (52%) ;
- parce qu'elle leur permet d'apprendre plein de choses utiles (27%) ;
- parce qu'elle leur fait gagner du temps et simplifie leurs tâches (77%).

Le gain de productivité constitue la raison principale de l'utilisation de l'IA générative, que ce soit dans le cadre privé ou professionnel. Mais une autre raison d'utiliser l'IA, plutôt que les moteurs de recherche classiques, a été identifiée par la société Adyen, spécialisée dans les technologies financières, qui a interrogé les Belges sur leur recours à l'IA pour organiser leurs voyages. 29% d'entre eux s'assistent de l'IA pour réserver leur séjour et 35% l'utilisent pour découvrir de nouvelles destinations.

Là où on aurait pu s'attendre à un usage de l'IA motivé par la rapidité et la qualité des réponses, c'est le confort d'utilisation et l'absence de publicité qui se classe en critère prioritaire d'utilisation : **59% des Belges qui voyagent utilisent l'IA car il n'y a pas de publicités ou de contenus sponsorisés.**

61% estiment d'ailleurs que l'IA « permet de filtrer ce bruit numérique et de trouver plus rapidement des idées qui leur parlent ». L'accessibilité confirme jouer un rôle crucial dans l'adoption d'une technologie ou d'un site web.

Le coin des voisins

Les taux wallons d'utilisation de l'IA sont très proches des taux français : environ un tiers d'utilisateurs dans la population générale. Les écarts générationnels et genrés sont similaires : forte adoption chez les jeunes adultes, retard des seniors et sous-utilisation féminine. Les Wallons abordent l'IA avant tout comme un outil de gain de temps et d'efficacité, tandis que les Français la découvrent dans une logique exploratoire et personnelle.

Dans les deux cas, l'appropriation reste utilitaire, et la dimension créative ou réflexive de l'IA est encore marginale.

Des usages responsables du numérique ?

Une culture du numérique implique, chez le citoyen, la compréhension des enjeux liés à ses propres usages du numérique. Comprend-il les implications environnementales de ceux-ci, qu'elles soient positives ou négatives ?

Sur base d'une liste de 4 comportements de la vie quotidienne utilisant des outils numériques, chaque répondant était invité à indiquer si, selon lui, chaque action proposée a un impact important, moyennement important, peu important sur l'environnement, ou s'il n'en sait simplement rien.

Par rapport à 2023, les perceptions évoluent à la marge mais dans le même sens :

- moins de jugements tranchés ;
- davantage d'appréciations intermédiaires ou d'incertitude ;
- une reconnaissance accrue de l'impact uniquement pour les usages liés aux courriels.

Importance de l'impact de divers comportements liés au numérique

Garder ses équipements le plus longtemps possible



Effacer les mails qui ne sont pas ou plus utiles



Utiliser le WiFi plutôt que la 4G quand c'est possible



Consommer des vidéos en streaming



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

Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

Garder ses équipements le plus longtemps possible demeure le comportement dont l'impact est jugé le plus important par les citoyens wallons (62%), malgré un recul de 6 points par rapport à 2023, soit la diminution la plus marquée dans ce domaine. Parallèlement, la part de citoyens déclarant ne pas savoir se prononcer sur l'impact de ce geste progresse de 5 points.

Ces évolutions suggèrent non pas une disparition de la conscience de l'enjeu, mais une priorisation moins affirmée. Plus largement, les résultats indiquent que les citoyens identifient plus facilement l'impact de certains comportements concrets que celui de pratiques plus diffuses ou moins immédiatement perceptibles, comme la gestion des courriels.

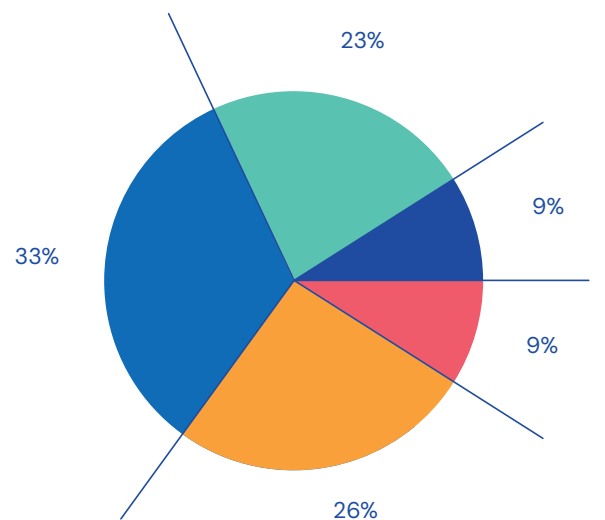
La catégorie socio-professionnelle influence la perception et la compréhension des citoyens wallons : les citoyens au travail comprennent très bien l'importance de ces 4 comportements, la culture en entreprise ayant un impact direct sur la culture numérique personnelle. Les étudiants également, mais dans une moindre mesure. En revanche, les personnes de plus de 75 ans, ainsi que les citoyens n'ayant que le diplôme primaire (ou sans diplôme), dominent la catégorie des personnes qui ne savent pas.

Si on additionne les réponses « Très important » et « Moyennement important », 77% (-4) de la population wallonne semble consciente de l'influence positive de l'augmentation de la durée de vie des équipements. C'est le comportement lié à la consommation de vidéos en streaming qui montre une conscience de plus en plus ancrée (44% en 2023, 52% en 2025), même s'il reste encore beaucoup de chemin à parcourir.

Le nombre encore important de personnes qui "ne savent pas" (un cinquième de la population) montre que la sensibilisation à une forme de numérique responsable a encore toute sa place au sein de la Région wallonne.

Le citoyen a également été interrogé sur sa volonté à participer à une formation sur l'utilisation écoresponsable des outils numériques. Les chiffres sont équivoques : si 32% des citoyens sont favorables à cette formation, 59% ne le sont pas.

Participation à une formation sur le numérique responsable



- Très certainement
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Pas du tout
- Pas d'avis

Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

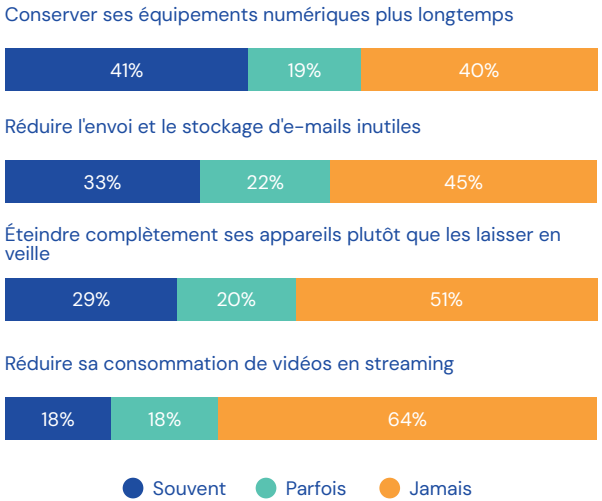
Si les moins de 50 ans ne sont pas catégoriques dans leurs réponses, la majorité se partageant entre les « plutôt oui » et les « plutôt non », c'est au-delà de cet âge que le schisme apparaît pour atteindre des proportions impressionnantes chez les plus de 75 ans (75% d'avis négatifs). On peut supposer qu'après avoir vécu l'imposition du numérique dans leur vie, se voir expliquer comment se responsabiliser en l'utilisant « mieux » est vécu comme incompréhensible et paradoxal pour les plus de 75 ans.

En ce qui concerne les pratiques concrètes visant à réduire l'impact écologique du numérique, un peu plus d'un tiers des citoyens wallons (35%) déclarent avoir modifié leurs habitudes en ce sens. Cette disposition au changement varie sensiblement selon l'âge : les 45-49 ans apparaissent comme les plus engagés, tandis que les 20-24 ans se distinguent par une plus forte résistance au changement.

Les profils les plus enclins à adapter leurs pratiques se retrouvent principalement parmi les salariés du secteur privé et du secteur public, les personnes diplômées de l'enseignement supérieur ou universitaire, ainsi que les couples avec un enfant.

Dans quelle mesure les considérations écologiques incitent-elles les citoyens à adapter certaines pratiques ?

Taux d'adaptation des pratiques en fonction de considérations écologiques



Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

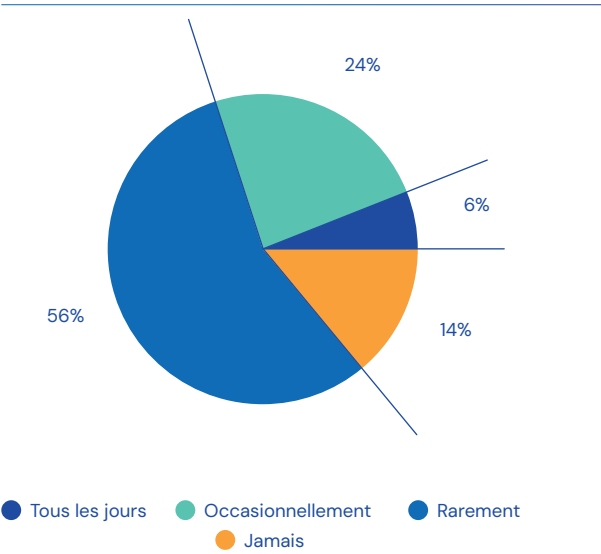
Trois de ces pratiques correspondent aux questions posées relatives aux impacts de certains usages et force est de constater que, si on additionne les réponses « Oui, souvent » et « Oui, parfois », nous obtenons des chiffres équivalents aux réponses « Impact très important », ce qui montre que les citoyens conscients ont décidé d'agir. Cette conclusion se vérifie lors de la corrélation entre les 2 questions : sur la conservation des équipements, 76% des personnes qui le font souvent considèrent que son impact est important, une corrélation qui se vérifie également pour les 2 autres propositions.

« Éteindre complètement ses appareils au lieu de les laisser en veille », recommandation qui semble la plus « classique » est celle qui est la moins pratiquée. On rappellera que les performances énergétiques sont importantes pour 79% des citoyens lors de l'achat d'un nouvel équipement¹³. L'effort demandé semble donc avoir été anticipé, même si l'on peut se permettre de croire que le nombre de plus en plus conséquent d'appareils numériques à éteindre semble décourager les citoyens.

86% des Wallons font face à des difficultés dans leur usage du numérique

Une très large majorité des citoyens wallons (86%) déclare rencontrer, au moins occasionnellement, des difficultés dans l'usage du numérique.

Fréquence de difficultés liées à un usage numérique



Population : internautes wallons de plus de 15 ans.

Pour un peu plus de la moitié d'entre eux (56%), ces difficultés restent rares. En revanche, une proportion non négligeable y est confrontée de manière plus régulière : 6% tous les jours, 8% une à deux fois par semaine et 16% plusieurs fois par mois.

Toutes les classes d'âge sont concernées, ce qui confirme le caractère transversal de ces difficultés. Les 20-29 ans apparaissent comme les moins exposés (79%), tout comme les employeurs ou chefs d'entreprise (79%). Les étudiants se distinguent également par une fréquence quotidienne de difficultés particulièrement faible. À l'inverse, les retraités constituent le public le plus vulnérable : 9 sur 10 déclarent rencontrer des problèmes liés aux usages numériques.

Lorsque le citoyen rencontre des difficultés liées à l'usage du numérique, soit il tente de le résoudre seul (46%), soit il fait appel à un membre de sa famille ou un ami (42%). Les autres font appel à un collègue, à un professionnel d'une structure d'aide ou reste avec sa difficulté car il ne sait pas vers qui se tourner (2%).

Les personnes de moins de 44 ans préfèrent régler leur problème seules (68% des 15-19 ans jusqu'aux 57% des 30-44 ans), tout comme les personnes actives dans le monde du travail. Les classes d'âge suivantes, surtout après 60 ans, font appel à une personne pour les aider. Sans surprise, les retraités préfèrent la famille et les amis pour solutionner leurs problèmes (67% d'entre eux).

D'un autre côté, il a été demandé aux utilisateurs du numérique s'il leur arrivait d'aider un proche qui faisait face à un problème d'usage numérique. 66% d'entre eux ont aidé au moins une fois, en 2024, un de leurs proches : rarement pour 27%, alors que d'autres assistent tous les jours (5%), une à deux fois par semaine (15%) ou plusieurs fois par mois (19%). Ce sont les 30-44 ans qui aident le plus leurs proches (28%).

L'étude Générations 2024¹⁴ mettait en avant que 83% des jeunes aident parfois leurs parents quand ils ont un problème avec leurs appareils.

Demandeur d'aide ou aidant

Pour comprendre le rôle de chacun face aux difficultés numériques, nous avons comparé deux situations :

- À quelle fréquence une personne a besoin d'aide pour résoudre un problème numérique.
- À quelle fréquence cette même personne aide un proche confronté à un problème numérique.

Concrètement, nous avons comparé ces deux fréquences en faisant une différence entre les deux réponses. Cela permet d'obtenir un score allant de -4 à +4, qui indique la position de chaque répondant. Ce score permet de savoir si une personne est plutôt en situation de dépendance numérique, d'équilibre ou de soutien vis-à-vis de son entourage.

Un score négatif signifie que la personne a plus souvent besoin d'aide qu'elle n'en apporte. Un score égal à 0 signifie que la personne demande autant d'aide qu'elle en donne. Un score positif signifie que la personne aide plus souvent les autres qu'elle ne demande de l'aide.

Sur base de ce calcul, on peut conclure que :

- 36% des citoyens sont des demandeurs d'aide ;
- 31% ne sont, ni demandant, ni aidants ;
- 33% sont des aidants.

Il y a donc davantage de citoyens qui sont demandeurs d'aide pour le numérique qu'il n'y a de citoyens aidants. Cela reflète un réel besoin pour les citoyens, non seulement d'être encadrés et aidés, mais également par des organismes extérieurs puisque la majorité a besoin de l'aide de la minorité. Une raison supplémentaire de faire connaître l'offre de lieux d'aide au numérique à l'ensemble de la population wallonne.

13. Voir chapitre "Accès et équipements numériques", page 7.

14. <https://generation2024.be>.

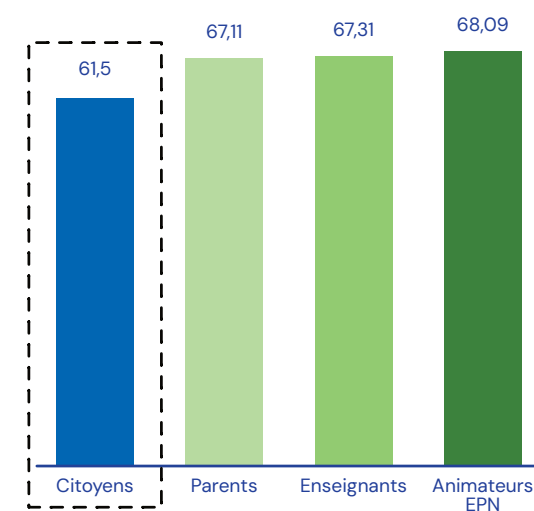
Le coin des passeurs de culture

Des usages dits classiques « acquis »

Concernant les usages numériques dits classiques (pour rappel : fréquence d'utilisation d'Internet, utilisation des réseaux sociaux, usages de communication et habitudes pour diminuer son impact écologique), ils présentent des niveaux élevés dans l'ensemble de la population wallonne, comme l'atteste le tableau qui suit.

Les écarts entre citoyens, parents, enseignants et animateurs d'EPN sont modérés : les professionnels ont un léger avantage, mais le numérique généraliste est désormais suffisamment intégré pour réduire les écarts liés aux différences sociales. Contrairement aux usages nécessaires, les usages généraux ne révèlent pas de fracture marquée : ils sont devenus un socle commun, massifié et largement homogène dans la société.

Score des usages dits classiques



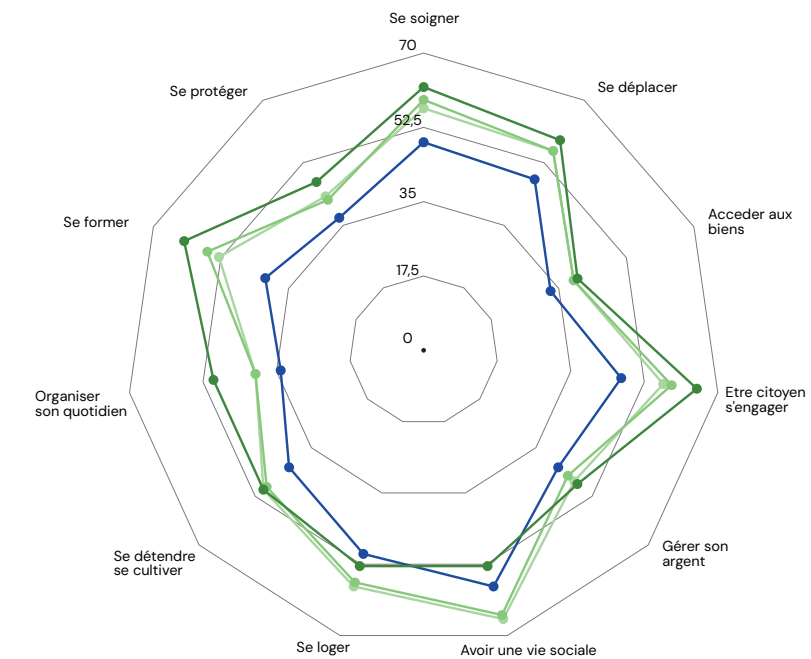
Population : les parents constituent un échantillon de la population des citoyens. Les enseignants et les animateurs d'EPN sont issus d'enquêtes spécifiques menées auprès de ces publics.

En revanche, comme cela a été souligné, on note une forte hétérogénéité chez les citoyens, alors que les niveaux sont plus homogènes chez les parents, enseignants et animateurs d'EPN, liés à leur contexte social ou professionnel. Si les parents utilisent le numérique pour gérer la vie familiale et scolaire, si les enseignants sont plus numérisés via le travail et que les animateurs d'EPN ont, naturellement, un niveau d'usage que l'on peut juger un peu supérieur à celui des autres, les écarts restent modestes.

La Toile des Capabilités pour ces 4 types d'utilisateurs montre l'évolution constatée citoyens – parents – enseignants – animateurs d'EPN, avec des différences moins notées pour ces 3 derniers.

On peut noter, cependant, que les animateurs d'EPN utilisent moins le numérique pour leur vie sociale que les autres, mais semblent bien plus usagers du numérique pour organiser leur quotidien, se former et être citoyen, s'engager. Les parents et les enseignants ont des usagers du numérique assez similaires, au travers de leurs contextes de vie.

Fréquence de difficultés liées à un usage numérique

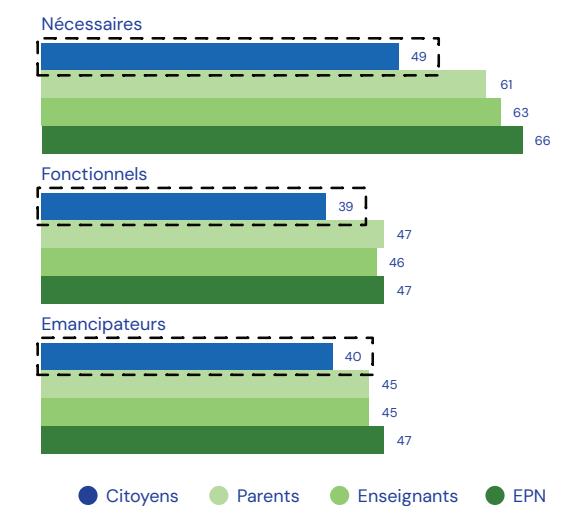


Population : les parents constituent un échantillon de la population des citoyens. Les enseignants et les animateurs d'EPN sont issus d'enquêtes spécifiques menées auprès de ces publics.

Des passeurs de culture numérique non conquis par des usages spécifiques

La comparaison des 3 types d'usages (nécessaires, fonctionnels et émancipateurs) montre une différence entre les scores des passeurs de culture et ceux du citoyen, mais surtout pour les usages nécessaires. Les 2 autres familles d'usages ne montrent pas de différences importantes, qui tendent même à s'estomper pour certaines catégories.

Comparaison des 3 types d'usages



Population : les parents constituent un échantillon de la population des citoyens. Les enseignants et les animateurs d'EPN sont issus d'enquêtes spécifiques menées auprès de ces publics.

Intelligence artificielle

L’usages de l’intelligence artificielle concerne, que ce soit dans le cadre privé ou professionnel, les populations suivantes.

	Sphère privée	Sphère professionnelle
Parents	48%	55%
Enseignants	51%	60%
Animateurs EPN	69%	75%

Les animateurs d’EPN sont les plus grands utilisateurs de l’IA, que ce soit dans le cadre privé ou professionnel. La distinction entre leurs 2 pourcentages, qui est la plus basse (6%) montre qu’ils ont compris les avantages de l’IA dans leurs usages, à tout point de vue.

03.

Compétences numériques

Comment le citoyen wallon estime son niveau de compétences numériques de base ?

Est-il prêt pour le monde numérique de demain ?

Qu'est-ce qu'une compétence numérique ?

On a souvent tendance à réduire une compétence numérique au travers des usages qui en sont l'expression. Être compétent numériquement, ce serait être capable d'utiliser le numérique au quotidien, le niveau de compétence traduisant le niveau de confort avec lequel le citoyen use de celle-ci.

Mais on ne peut réduire une compétence numérique à sa seule dimension technique ou à la connaissance d'outils : elle repose sur la capacité d'agir efficacement et de manière réfléchie dans des contextes numériques variés.

Selon le cadre européen de référence DigComp 3.0¹ (Cosgrove J. Cachia R., 2025), **la compétence numérique est reconnue comme l'une des huit compétences clés pour l'apprentissage tout au long de la vie** (Recommandation du Conseil de l'Union européenne, 2018). Être compétent numériquement, c'est pouvoir mobiliser des connaissances, des habiletés et des attitudes pour utiliser de manière sûre, critique et responsable les technologies numériques, dans les domaines de l'apprentissage, du travail, de la communication et de la participation citoyenne.

Le cadre européen distingue cinq dimensions constitutives :

- 1. Information et données :** rechercher, évaluer et gérer des contenus numériques.
- 2. Communication et collaboration :** interagir, partager et collaborer à travers les technologies.

- 3. Création de contenu numérique :** produire et adapter des contenus, en respectant le droit d'auteur.
- 4. Sécurité, bien-être et usage responsable :** protéger les appareils, les données, la santé et l'environnement.
- 5. Résolution de problèmes :** identifier des besoins et mobiliser des solutions numériques adaptées.

Ces dimensions s'incarnent dans la définition européenne d'une compétence numérique comme « l'utilisation confiante, critique et responsable des technologies numériques pour apprendre, travailler et participer à la société. Elle comprend la maîtrise de l'information et des données, la communication et la collaboration, l'éducation aux médias, la création de contenu numérique (y compris la programmation), la sécurité (y compris le bien-être numérique et les compétences liées à la cybersécurité), les questions liées à la propriété intellectuelle, la résolution de problèmes et la pensée critique. »²

Les compétences sont définies comme une combinaison de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes, où :

- Les connaissances sont composées de faits et de chiffres, de concepts, d'idées et de théories déjà établis, qui favorisent la compréhension d'un certain domaine ou sujet.
- Les aptitudes sont définies comme la capacité à mener à bien des processus et à utiliser

les connaissances existantes pour obtenir des résultats.

- Les attitudes décrivent la disposition et l'état d'esprit à agir ou à réagir face à des idées, des personnes ou des situations.

Ces dimensions, reprises dans la plupart des études identiques au baromètre de l'AdN, traduisent une conception large : la compétence numérique n'est pas seulement technique, elle est **cognitive, éthique et sociale**. Le D21 Digital Index (Allemagne, 2025) parle de « **résilience numérique** », c'est-à-dire la capacité à s'adapter aux mutations technologiques et à en faire un levier d'inclusion.

Perception de compétences numériques

Il est important de garder à l'esprit que, dans le cadre du Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons, les compétences numériques ne sont pas mesurées en tant que telles, mais bien en fonction de la perception exprimée par chaque personne interrogée. Il s'agit donc d'une estimation par le répondant lui-même de sa capacité à effectuer ou pas une tâche proposée et non d'une étude approfondie sur base d'un test qui permettrait de vérifier réellement ses capacités numériques.

Les derniers baromètres citoyens mesuraient 15 compétences des citoyens wallons. Pour cette nouvelle édition, ce chiffre a été porté à 21 afin qu'il corresponde bien au nombre total de compétences numériques de base formulées par DigComp. Sur ces 21 usages, 13 proviennent du questionnaire précédent, les 8 nouveaux ayant été extraits des propositions d'usages liés à une compétence numérique proposées dans le DigComp.

Pour chacun des usages différents niveaux de compétences étaient proposés, le répondant devait se situer par rapport à ceux-ci. Les choix proposés étaient donc :

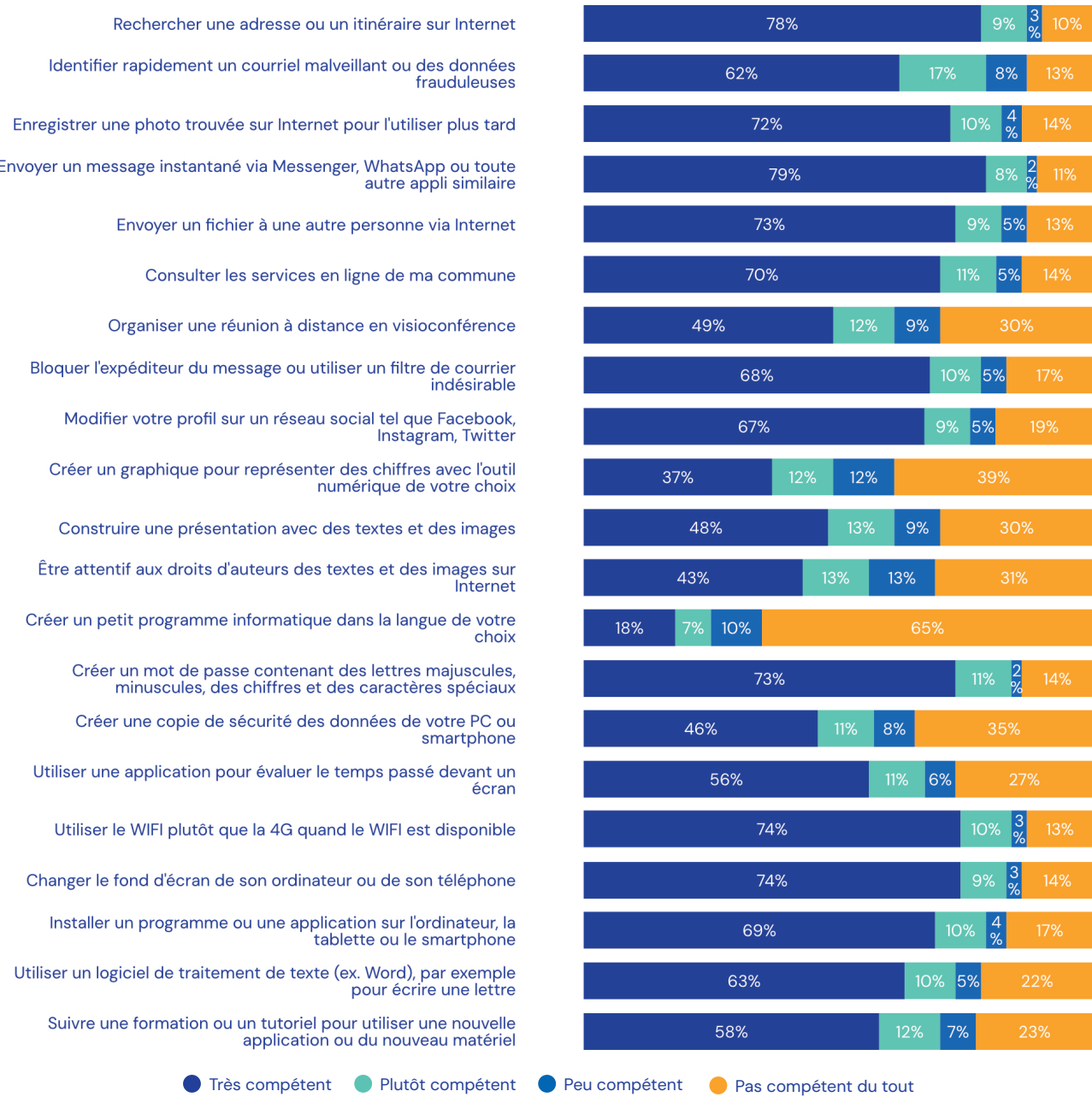
- je suis très compétent(e) ;
- je suis plutôt compétent(e) ;
- je suis peu compétent(e) ;
- je ne suis pas compétent(e) (qui correspondent aux précédentes réponses « Je suis un expert ») ;
- j'ai de bonnes connaissances ;
- je me débrouille sans plus ;
- je ne sais pas le faire.

Le résultat de cette évaluation est illustré ci-dessous.

1. Pour ce baromètre, l'étude de la perception des compétences numériques citoyennes s'est basée sur l'édition 2.2 de DigComp, alors seule édition disponible. La version 3.0 du référentiel est parue en décembre 2025.

2. Commission européenne, 2018, p. 9.

Perception de compétences numériques de l'ensemble des wallons pour 21 activités typiques



Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

Il est difficile de faire une comparaison globale de l'ensemble de ces résultats car le nombre de questions plus élevé élargi le champ de l'étude du baromètre précédent. Toutefois, certaines conclusions semblent identiques ces dernières éditions : le citoyen s'estime compétent quand il s'agit de consommation du numérique mais ne l'est plus quand il s'agit de production.

Le score de perception de compétences numériques était calculé automatiquement dans l'enquête. Les notes des répondants, recodées de 0

à 3, étaient additionnées et un score sur 100 était calculé. Le score moyen pour les citoyens wallons est de 70,07.

Le score du baromètre précédent était de 57 pour les 15 questions posées. Différentes raisons de cette augmentation sont expliquées dans une prochaine section.

Les citoyens wallons face au DigComp

Le référentiel européen de compétences Dig-comp identifie 5 domaines de compétences avec, pour chacune, une série de compétences associées :

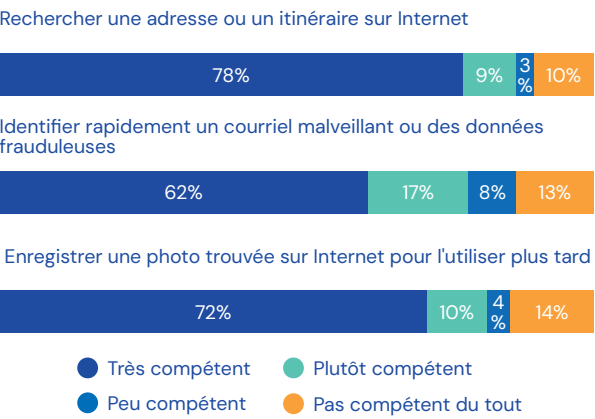
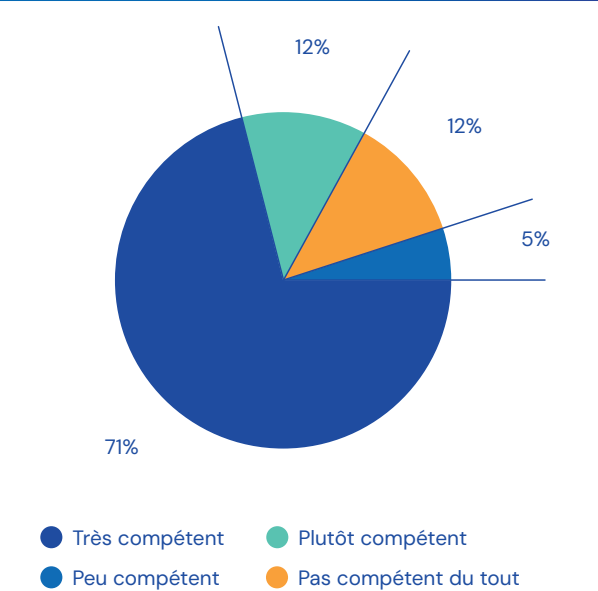
- 1. Maîtrise de l'information et des données.
- 2. Communication et collaboration.
- 3. Création de contenu numérique.
- 4. Sécurité.
- 5. Résolution de problèmes.

L'annexe 01, située en fin de Baromètre, propose un tableau d'équivalence entre les questions posées aux citoyens et les compétences du Dig-Comp. Quels sont les domaines de compétences dans lesquels le citoyen wallon se sent à l'aise et quels sont ceux pour laquelle il se sent en difficulté ? La définition de chaque domaine de compétence provient du DigComp 2.1.

1. Maîtrise de l'information et des données

Ce premier domaine de compétence regroupe la capacité de chercher des informations dans un environnement numérique (compétence 1.1), d'évaluer la qualité de ces informations (C1.2) et de sauvegarder ces informations (C1.3).

Perception de compétences numériques de l'ensemble des wallons dans le domaine Information et Données (au global et par question)



Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

Les citoyens wallons s'estiment très compétents dans les activités liées à « l'information et données », avec 83% déclarant un bon niveau de maîtrise. Les tâches quotidiennes telles que rechercher un itinéraire ou enregistrer une image sont perçues comme simples et largement accessibles.

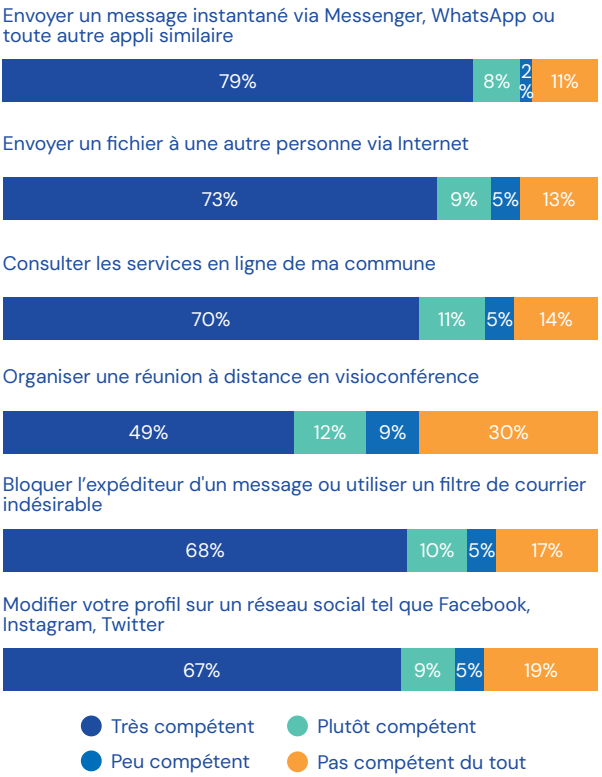
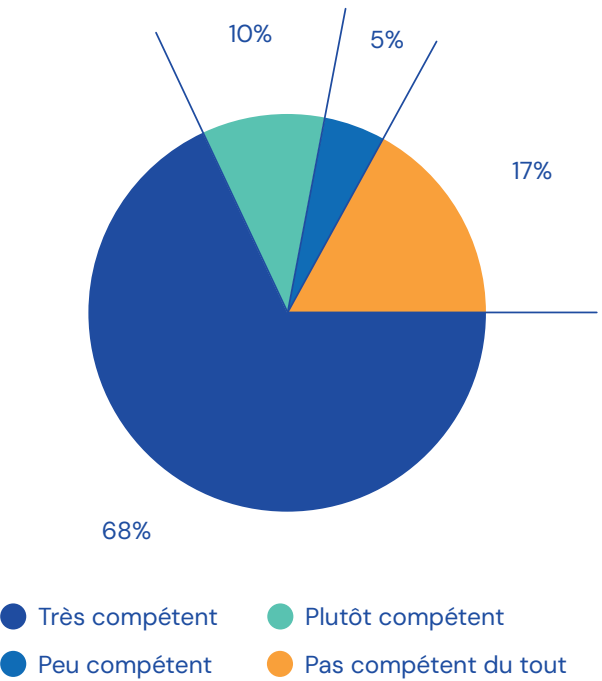
En revanche, l'identification des courriels frauduleux reste un point de fragilité : 21% des citoyens déclarent ne pas se sentir capables d'identifier un message malveillant, ce qui représente un enjeu important en matière de cybersécurité et d'inclusion numérique.

Globalement, la perception des compétences est très positive, mais masque un besoin clair de renforcer la capacité à évaluer la fiabilité des contenus numériques, un aspect central pour un usage critique éclairé.

2. Communication et collaboration

Ce domaine de compétence numéro 2 regroupe la capacité de communiquer en utilisant les technologies numériques (C2.1), de partager du contenu numérique (C2.2), d'interagir dans des activités citoyennes (C2.3), de collaborer (C2.4), de respecter les règles de conduite informelle virtuelle (C2.5) et de gérer son identité numérique (C2.6).

Perception de compétences numériques de l'ensemble des wallons dans le domaine Communication et collaboration



Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

Ce domaine est globalement bien maîtrisé par les citoyens wallons, en particulier pour les tâches quotidiennes et sociales comme l'envoi de messages ou de fichiers.

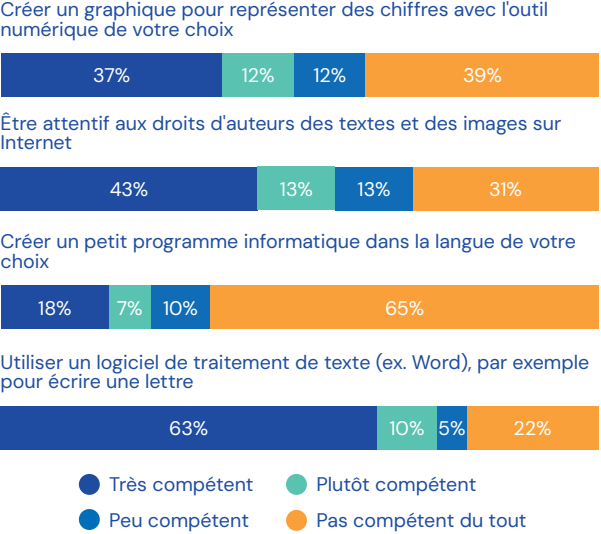
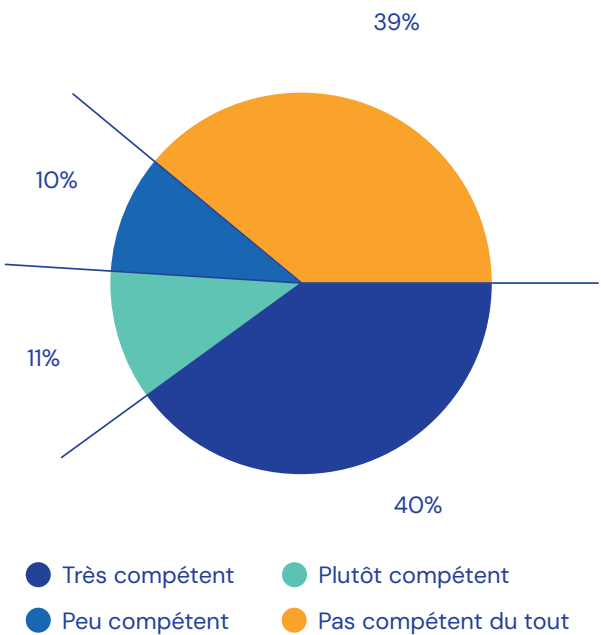
Cependant, l'analyse révèle une fracture numérique significative dès que les usages deviennent plus structurés ou plus techniques. Environ un tiers des citoyens déclare des difficultés dans les tâches avancées : notamment l'organisation d'une visioconférence, la gestion de l'identité numérique ou le filtrage d'expéditeurs indésirables.

Cette disparité suggère que la compétence numérique wallonne est solide pour communiquer, mais plus fragile pour collaborer.

3. Création de contenu numérique

Ce troisième domaine de compétence regroupe la capacité de créer du contenu numérique (C3.1), modifier du contenu numérique (C3.2), comprendre les différents types de licences et de droit d'auteurs (C3.3), et la programmation (C3.4).

Perception de compétences numériques de l'ensemble des wallons dans le domaine Création de contenu numérique



Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

Ce domaine "Création de contenu" présente les scores d'auto-évaluation les plus faibles de l'ensemble des compétences numériques. Seuls 40% des citoyens se sentent très compétents, tandis que 39% s'estiment totalement incompetents.

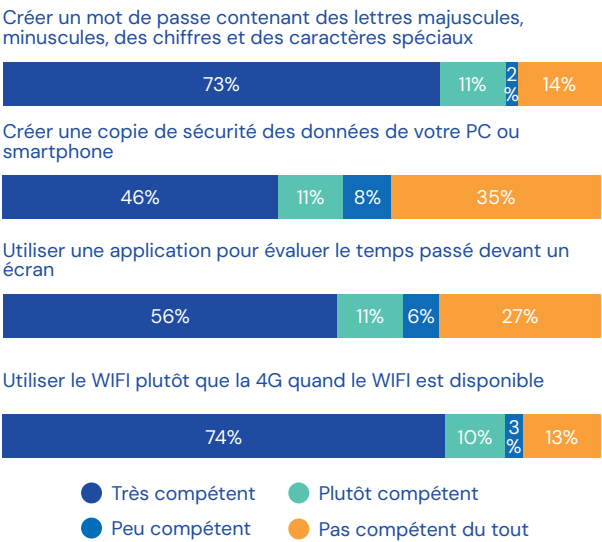
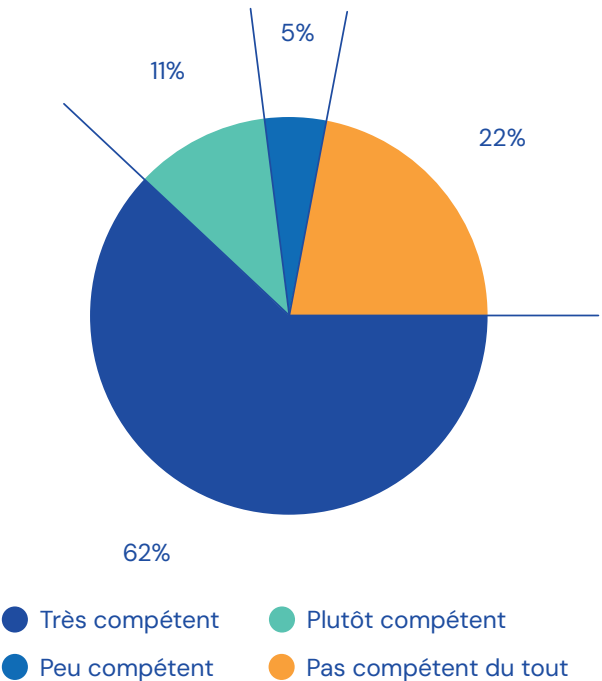
Les tâches simples comme l'utilisation d'un logiciel de traitement de texte sont majoritairement maîtrisées, mais la création d'un graphique ou la prise en compte des droits d'auteur représentent déjà des seuils de difficulté importants. Enfin, la programmation est une compétence marginale (18%), ce qui est cohérent avec les baromètres européens.

Ce domaine révèle ainsi une fracture nette entre l'usage et la production : si les citoyens wallons utilisent beaucoup le numérique, ils restent globalement peu outillés pour produire, structurer ou créer du contenu numérique de niveau intermédiaire ou avancé.

4. Sécurité

Ce domaine de compétence porte sur la capacité de protéger ses appareils (C4.1), ses données personnelles et sa vie privée (C4.2), sa santé et son bien-être (C4.3) et l'environnement (C4.4).

Perception de compétences numériques de l'ensemble des wallons dans le domaine Sécurité



Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

C'est un domaine où les Wallons s'estiment globalement compétents, mais avec une minorité non négligeable en difficulté (1 personne sur 5).

Beaucoup de sites web exigent, lors de la création d'un compte, la création d'un mot de passe robuste. Ce qui explique partiellement la perception d'une maîtrise de la compétence. Mais cette maîtrise semble plus provenir d'une obligation

(liée à la grammaire des mots de passe exigée par les sites web) plutôt que d'un choix.

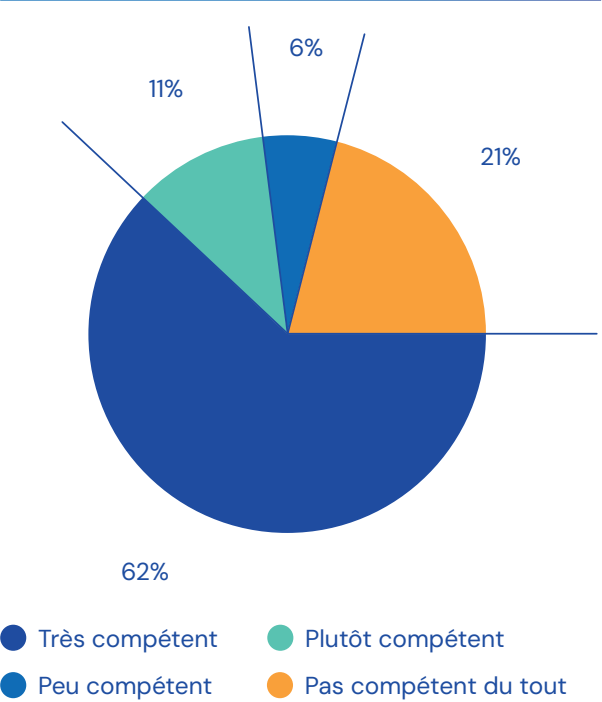
Utiliser le WIFI plutôt que la 4G est, là aussi, un usage courant mais la perception de compétence n'implique pas inévitablement un usage associé. Pour preuve, dans l'étude des usages numériques, on constate que 46% des citoyens wallons estiment que cet usage est très important.

En revanche, des fragilités apparaissent concernant la création de copies de sécurité et la gestion du temps passé en ligne : près d'un tiers de la population ne maîtrise pas ces gestes, pourtant essentiels pour la protection des données et le bien-être numérique.

5. Résolution de problèmes

Ce domaine de compétence regroupe la capacité de résoudre des problèmes techniques (C5.1) ; d'identifier ses besoins et une réponse appropriée (C5.2) ; d'utiliser de manière créative les technologies numériques (C5.3) ; et d'identifier ses lacunes en termes de compétences (C5.4).

Perception de compétences numériques de l'ensemble des wallons dans le domaine Résolution de problèmes



Construire une présentation avec des textes et des images



Changer le fond d'écran de son ordinateur ou de son téléphone



Installer un programme ou une application sur l'ordinateur, la tablette ou le smartphone



Suivre une formation ou un tutoriel pour utiliser une nouvelle application ou du nouveau matériel



- Très compétent
- Plutôt compétent
- Peu compétent
- Pas compétent du tout

Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

62% des Wallons s'estiment très autonomes en "Résolution de problèmes". Ils prétendent savoir notamment installer des applications, configurer leurs appareils et suivre des tutoriels en ligne.

Toutefois, environ un cinquième de la population rencontre des difficultés importantes, en particulier pour créer des présentations ou pour apprendre de manière autonome.

Cette fracture entre les citoyens capables de s'autoformer et ceux dépendants d'une aide extérieure constitue un enjeu clé pour la médiation numérique.

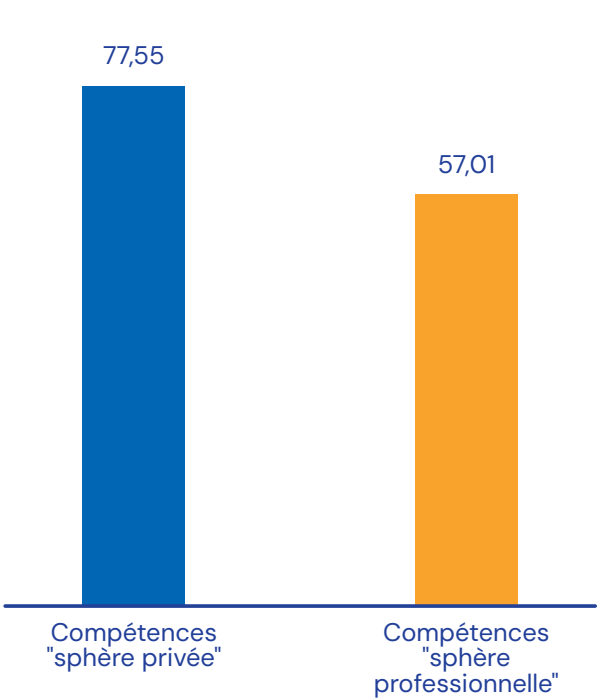
Sphère privée et sphère professionnelle

Les 21 compétences décrites dans le référentiel DigComp sont jugées nécessaires pour que tout citoyen soit compétent sur le plan numérique dans la vie quotidienne, la participation à la société, le travail et l'apprentissage, qu'il soit enfant ou adulte.

Afin de dégager certaines tendances, l'AdN a regroupé les compétences en 2 catégories :

- l'une regroupant les compétences nécessaires à la vie quotidienne (sphère privée) ;
- l'autre regroupant les compétences orientées vers le travail (sphère professionnelle).

Scores moyens de compétences privées et professionnelles



Population : tous les citoyens wallons.

L'analyse des résultats montre que les citoyens wallons déclarent un niveau de compétences numériques nettement plus élevé dans les compétences liées à la sphère privée que dans la sphère professionnelle. Si la sphère privée apparaît largement maîtrisée, la sphère professionnelle révèle une fracture numérique marquée, avec une forte dispersion des niveaux et un quart de la population se situant à un niveau très faible.

Les statistiques relatives aux compétences privées montrent qu'un quart des citoyens s'estiment totalement compétents. Par contre, dans la sphère professionnelle, même les plus à l'aise ne se sentent pas tous au maximum.

La différence entre les 2 types de compétences montre clairement la distinction entre les compétences liées à la consommation de numérique (sphère privée) et les compétences liées à la production de numérique (sphère professionnelle). Les usages liés à la première sphère sont résolument des usages habituels, répétitifs (au travers d'un matériel connu). Ceux liés à la seconde témoignent d'usages plus complexes et spécialisés (au travers de logiciels ou applications spécifiques).

La distinction entre ces 2 sphères de compétences numériques va permettre d'apporter un éclairage important dans les parties qui vont suivre.

Des compétences surestimées

84% des répondants estiment que le score global de perception de leurs compétences numériques correspond bien à leurs compétences réelles, avec une répartition quasiment uniforme entre les femmes et les hommes. 7% estiment qu'ils pensaient avoir plus alors que 8%

pensaient avoir un score plus faible. Ces premiers résultats suggèrent une perception globalement cohérente. Toutefois, une analyse plus fine met en évidence plusieurs écarts significatifs.

La perception que les personnes ont de leurs compétences numériques n'est pas la même selon l'âge. Parmi les 15–19 ans, 11% pensaient avoir obtenu un meilleur score que celui réellement mesuré. Ce décalage s'explique en partie par le fait que les plus jeunes ont tendance à surestimer leurs compétences et à reconnaître plus difficilement leurs lacunes.

À l'inverse, 13% des 20–24 ans et 16% des 65–69 ans pensaient avoir obtenu un score plus faible que leur résultat réel, ce qui traduit plutôt une sous-estimation de leurs compétences.

Les analyses statistiques de corrélation montrent que le sentiment global de compétence numérique est lié à plusieurs compétences concrètes du quotidien. Autrement dit, ce que les personnes savent (ou pensent savoir) faire, influence directement la manière dont elles évaluent leur niveau global de compétence numérique.

Les liens les plus marqués concernent notamment :

- la capacité à créer un mot de passe sécurisé ;
- le fait de suivre une formation ou un tutoriel en ligne ;
- l'usage du Wi-Fi plutôt que de la 4G ;
- l'utilisation d'applications permettant de mesurer le temps passé sur les écrans.

Ces relations sont majoritairement négatives : plus les personnes pensent avoir un bon niveau, moins elles déclarent maîtriser certaines compétences élémentaires. Ce paradoxe est connu : les personnes les moins à l'aise avec certaines pratiques essentielles sont aussi celles qui ont le plus de mal à évaluer correctement leur propre niveau. Lorsque l'on confirme cette analyse par une régression pas à pas qui permet d'isoler l'influence des variables, il ressort que seule la création d'un mot de passe robuste permet de prédire le score de compétence.

79%

estiment que leurs compétences numériques sont suffisantes pour faire face aux exigences de la vie en société : communiquer, accéder à l'information, utiliser des services en ligne ou accomplir des démarches courantes

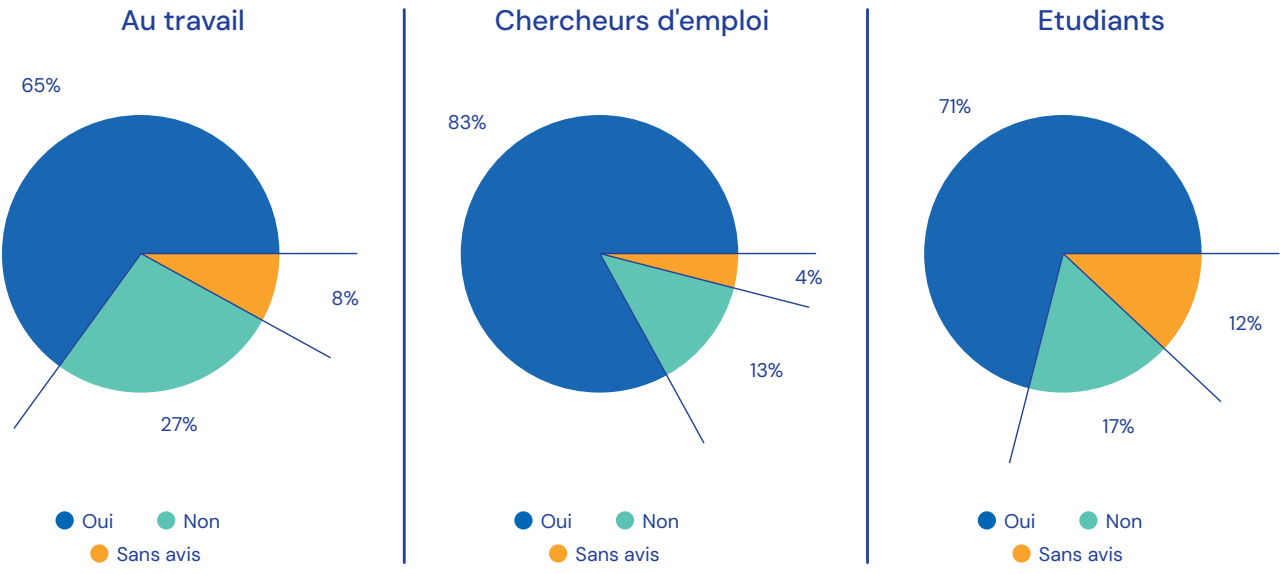
Les analyses statistiques montrent que cette perception n'est pas due au hasard. Lorsqu'on examine le lien entre ce ressenti et le niveau réel de compétences numériques mesuré, on observe que les compétences dites "privées" jouent un rôle déterminant. Une analyse statistique approfondie confirme ce lien : le score de compétences numériques "privées" permet de prédire le fait qu'un citoyen se sente ou non suffisamment compétent.

Ainsi, le sentiment d'être "à l'aise avec le numérique" repose avant tout sur les usages personnels, davantage que sur des compétences techniques avancées ou encore professionnelles.

82% (+3)

des personnes occupées estiment que leurs compétences numériques sont suffisantes par rapport à leurs perspectives de carrière. Cette affirmation concerne 83% de citoyens actifs, 65% des chômeurs et 71% des étudiants.

Comparaison de l'adéquation des compétences numériques avec la perspective de carrière



Population : personnes actives, chercheurs d'emploi et étudiants.

Ces chiffres montrent que si les employés et ouvriers se sentent armés pour leur avenir professionnel, ce n'est pas le cas des étudiants ni des demandeurs d'emploi. Il est donc impératif de renforcer les compétences numériques des demandeurs d'emploi et des étudiants.

Une analyse statistique approfondie met en évidence que le niveau de compétences numériques "professionnelles" permet de prédire de manière significative si une personne estime que ses compétences numériques sont suffisantes, ou non, pour saisir des opportunités de carrière.

Demande de formation toujours importante

Il subsiste encore 21% (-) des citoyens wallons qui jugent leurs compétences insuffisantes. Si la différence de genre et d'âge ne permet pas de conclusions éclairantes, l'insuffisance de compétence est plus marquée au sein du personnel ouvrier (24%) que chez les employés (17%), alors qu'elle se situe à 32% chez les chômeurs, pour qui les impératifs liés au numérique sont devenus incontournables.

Enfin, 81% des étudiants de plus de 15 ans considèrent que leurs compétences numériques sont suffisantes, tandis que 16% affirment le contraire.

Seulement 15% des citoyens actifs ont déclaré avoir évalué leurs compétences numériques en 2024. Ce faible recours à des dispositifs formels d'évaluation limite la capacité des citoyens à situer objectivement leur niveau. L'importance d'un véritable test permettant de déterminer ses propres compétences numériques est donc capitale si l'on veut avoir une cartographie précise de ces compétences citoyennes. Que ce soit dans un cadre privé ou professionnel.

Le coin des voisins

En France, 18% de la population a testé ses compétences numériques. Parmi ces citoyens, on trouve 58% des étudiants qui travaillent et 42% de ceux qui n'ont pas d'activité professionnelle. Selon le baromètre de l'Arcom, « La forte proportion de personnes ayant été évaluées chez les jeunes s'explique sans doute en partie par la généralisation récente de l'évaluation et la certification des compétences numériques mises en place à partir de l'année scolaire 2021-2022.

Elles sont réalisées à travers la plateforme PIX auprès des collégiens, des lycéens, des étudiants suivant des formations dispensées au lycée ou dans des établissements d'enseignement supérieur ainsi que des stagiaires de la formation continue des établissements d'enseignements publics ».

29% (-7) des Wallons souhaiteraient bénéficier de formations pour améliorer leur maîtrise du numérique.

Ce taux auquel s'ajoutent 4% d'indécis, est en baisse de 7 points par rapport à 2023. Il faut y voir au moins en partie l'influence de l'IA grand public qui apporte désormais une aide de première ligne pour beaucoup de citoyens.

S'il n'y a pas de différence significative au niveau du genre, ce sont résolument les 45 à 49 ans (42% d'entre eux) qui sont les plus demandeurs de formation. En 2023, 46% des étudiants désiraient suivre une formation, en 2025, ils ne sont plus que 32%, l'IA ayant apporté là aussi un support important.

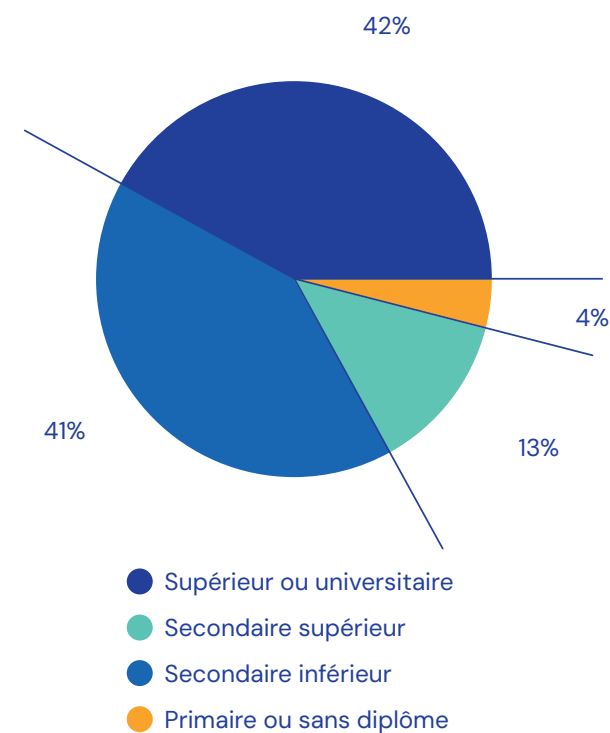
Biais cognitifs et illusion de compétence

Il est intéressant d'examiner plus spécifiquement la catégorie d'âge de 15 à 19 ans. Dans le baromètre précédent, ils étaient 51% à demander des formations afin d'améliorer leurs compétences numériques. Cette année, ils ne sont plus que

Une analyse statistique plus approfondie permet de conclure que la composante de compétence « privée » prédit le souhait de suivre une formation, ce qui n'est pas le cas de la composante « professionnelle ». Comme rencontré dans la plupart des études, ce sont souvent les personnes estimant avoir déjà des compétences qui souhaitent suivre des formations, afin de les consolider.

Le niveau d'étude est également un facteur important dans la demande de formation pour améliorer ses compétences numériques. Voici la répartition des 100% de réponses positives à la question relative aux formations. Une véritable cassure s'opère entre le niveau d'étude secondaire inférieur et le secondaire supérieur.

Influence du niveau d'études dans la demande de formations



Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

32%. Une diminution de 19 points en 2 ans ne peut s'expliquer que par l'arrivée d'un élément disruptif dans la vie de ces étudiants. L'intelligence artificielle (et plus particulièrement ChatGPT) peut effectivement éclairer cette baisse de besoin en

formations, les étudiants s'étant emparés de cet outil à une vitesse impressionnante.

Une étude du Digital Education Council³ (publiée en août 2024) montre que 86% des étudiants de 16 pays, dont la France, utilisent l'IA dans le cadre de leurs études supérieures, dont plus de la moitié au moins une fois par semaine.

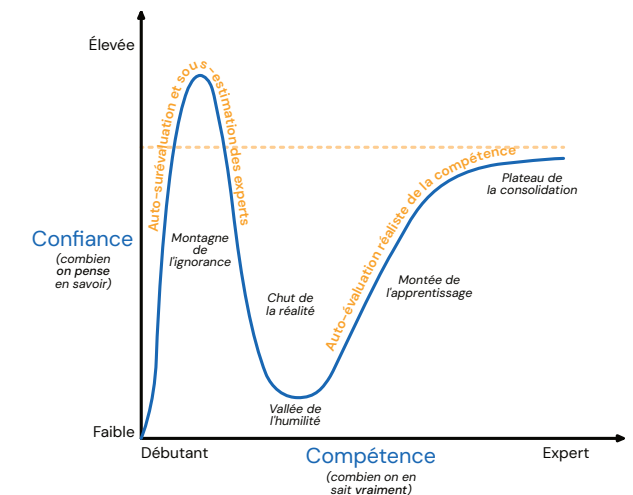
Les citoyens wallons tout comme les étudiants, se sont approprié l'IA générative en masse depuis 2022. **Cette appropriation peut leur donner un sentiment de compétence numérique plus élevé qu'il ne l'est en réalité.** En effet, un citoyen qui utilise l'IA pour créer une image photoréaliste ou pour créer une présentation Powerpoint a-t-il pour autant développé des compétences en graphisme ? Non, même s'il peut avoir acquis des compétences en création de prompts, en s'emparant d'un outil qui fait désormais partie des indispensables numériques.

Pourtant, le citoyen semble croire que ce nouvel outil lui permet d'acquérir, ou de consolider, des compétences numériques qu'il pouvait estimer faibles, voire inexistantes, avant l'IA.

La dualité outil d'accompagnement / outil de substitution prend ici tout son sens. Et la frontière entre ces deux types d'outils semble floue pour les citoyens wallons. Cette confiance en ses compétences numériques grâce à l'utilisation d'un outil comme l'IA peut s'expliquer par deux effets :

- Le biais d'évaluation, qui implique chez le citoyen une vision trop optimiste de ses propres compétences, biais perçu régulièrement par les médiateurs numériques.
- L'effet Dunning-Kruger qui stipule que « L'ignorance engendre plus fréquemment la confiance en soi que ne le fait la connaissance ». Et cet excès de confiance en soi en devient un biais cognitif : passant souvent inaperçu pour le citoyen, il laisse croire à la

maîtrise d'un sujet alors que ce n'est pas le cas.



Il ne s'agit pas d'un phénomène généralisé au sein de la population wallonne. En revanche, l'intelligence artificielle semble introduire un biais dans la perception que certains citoyens ont de leurs compétences numériques : des compétences parfois absentes ou limitées sont perçues comme acquises du fait de l'assistance de l'IA. Le raisonnement implicite devient alors : « Je ne maîtrise pas réellement la tâche, mais l'IA peut m'y aider ou la réaliser à ma place ; dès lors, je considère que je sais la réaliser ». Cette logique contribue à renforcer la confiance déclarée dans ses propres compétences numériques, indépendamment de leur niveau réel.

Les résultats montrent que l'usage fréquent de l'IA dans la vie privée renforce fortement le sentiment d'être compétent en numérique, alors que son usage professionnel n'a pas le même effet. En simplifiant des tâches complexes (écrire, créer, résoudre des problèmes), l'IA peut donner l'illusion de compétences maîtrisées, même lorsque celles-ci reposent surtout sur l'assistance de l'outil.

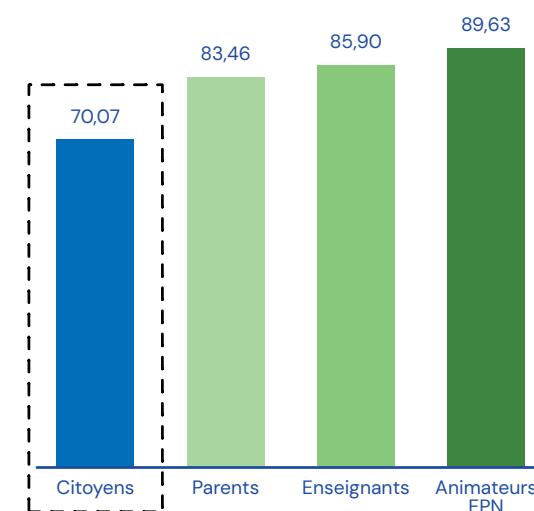
Cela invite à la prudence : les enquêtes basées sur l'auto-évaluation restent utiles, mais ne suffisent plus à mesurer les compétences numériques réelles dans un contexte où l'IA peut masquer certaines lacunes.

3. <https://www.digitaleducationcouncil.com/post/digital-education-council-global-ai-student-survey-2024>

Le coin des passeurs de culture numérique

La perception des compétences numériques progresse fortement quel que soit le groupe envisagé : des citoyens aux professionnels du numérique (animateurs d'Espaces Publics Numériques), en passant par les parents et les enseignants. Cet écart est logique : plus l'exposition, la responsabilité et la pratique du numérique sont élevées, plus la perception de compétences augmente.

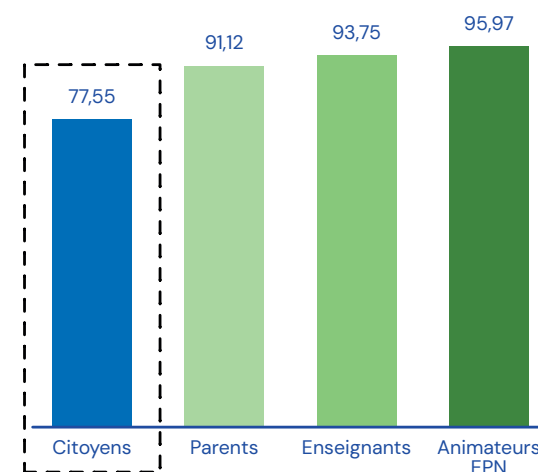
Score de perception de compétences numériques



Population : les parents constituent un échantillon de la population des citoyens. Les enseignants et les animateurs d'EPN sont issus d'enquêtes spécifiques menées auprès de ces publics.

Les citoyens affichent un sentiment de compétence numérique globalement correct, mais nettement inférieur aux autres groupes, vu sa forte hétérogénéité. Une part non négligeable d'entre eux se situe en situation de réelle fragilité numérique. À l'inverse, les animateurs d'EPN présentent des niveaux élevés et homogènes : même les moins confiants d'entre eux se sentent très compétents.

Score de perception de compétences numériques « privées »



Population : les parents constituent un échantillon de la population des citoyens. Les enseignants et les animateurs d'EPN sont issus d'enquêtes spécifiques menées auprès de ces publics.

Dans la sphère privée, tous les groupes se sentent plus compétents. Les usages y sont quotidiens, choisis et routiniers, ce qui renforce fortement ce sentiment de maîtrise, en particulier chez les parents, les enseignants et les animateurs d'EPN.

Les compétences numériques dites professionnelles sont perçues comme nettement plus faibles que les compétences numériques privées, quel que soit le groupe étudié. Cela s'explique par le fait que le numérique professionnel est :

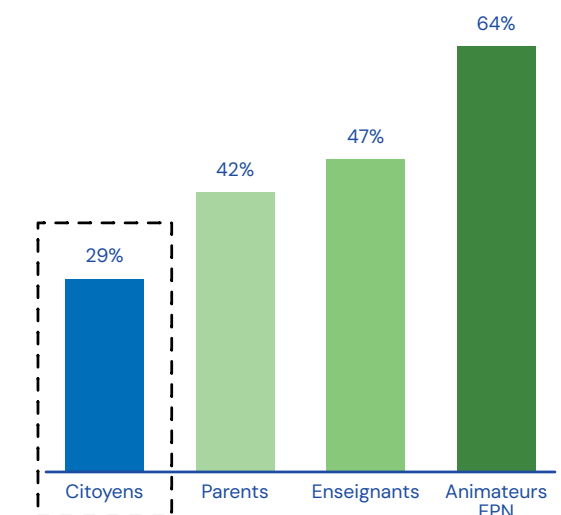
- plus complexe ;
- plus normé (outils imposés, procédures) ;
- plus exigeant (erreurs visibles, enjeux professionnels).

Ces compétences numériques exigent une autonomie réelle, là où le privé repose davantage sur l'habitude. Les citoyens présentent les scores les plus bas et la plus forte dispersion, avec un quart de la population en situation de difficulté très marquée.

Les parents et les enseignants affichent des niveaux intermédiaires, tandis que les animateurs d'Espaces Publics Numériques se distinguent par des sentiments de compétences plus élevés et homogènes, sans toutefois atteindre les niveaux observés dans la sphère privée.

La demande de formations au numérique croît progressivement des citoyens aux animateurs d'Espaces Publics Numériques. Les chiffres montrent que **plus les compétences numériques semblent ancrées, plus la demande en formations est élevée.**

Demande en formations au numérique pour améliorer ses compétences numériques (tous les citoyens)



Population : les parents constituent un échantillon de la population des citoyens. Les enseignants et les animateurs d'EPN sont issus d'enquêtes spécifiques menées auprès de ces publics.

04.

Perceptions du numérique

Que ce soit de manière générale ou sur des thématiques précises comme l'intelligence artificielle ou la cybersécurité, quelles relations entretiennent les citoyens wallons avec le numérique ?

Perceptions de connaissances du numérique

Avant de se pencher sur les perceptions générales des citoyens wallons vis-à-vis du numérique, il semble opportun de s'intéresser aux perceptions de leurs connaissances du numérique, important vecteur, non seulement de la culture numérique, mais également de la perception qu'un citoyen possède du numérique.

La question suivante a donc été posée : « Dans quelle mesure pensez-vous être capable d'expliquer en mots simples les concepts suivants ». Sept propositions de concepts ont été formulées, pour lesquelles les répondants devaient positionner leurs connaissances sur une échelle de 0 à 10 (0 = «Je ne peux pas expliquer du tout» et 10 = «Je peux expliquer clairement et simplement»).

Par souci de clarté, nous avons regroupé les réponses en 4 groupes :

- De 0 à 2 : aucune ou très faible connaissance.
- De 3 à 5 : connaissances approximatives.
- De 6 à 7 : connaissances fonctionnelles.
- De 8 à 10 : bonnes ou excellentes connaissances.

Taux de Wallons de 15 ans et plus ayant des connaissances sur 7 concepts-clés

	Niveaux de perceptions de connaissances			
	Aucune ou très faibles	Approximatives	Fonctionnelles	Bonnes ou excellentes
Comment les algorithmes influencent les résultats que vous voyez en ligne, comme sur les moteurs de recherche ou les réseaux sociaux	44%	22%	16%	19%
Comment l'Intelligence Artificielle est utilisée dans les applications que vous utilisez au quotidien	47%	25%	14%	14%
Le rôle des cookies dans le suivi et la personnalisation des sites web	43%	21%	15%	22%
Expliquer au moins 2 types d'Intelligence Artificielle	51%	21%	12%	15%
Les principes de l'informatique en nuage («Cloud»)	44%	19%	15%	22%

Comment l'utilisation d'Internet et des services numériques affecte l'environnement	43%	23%	15%	19%
La façon dont les entreprises technologiques utilisent vos données pour générer des revenus	44%	22%	13%	21%
Total	45%	22%	14%	19%

Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

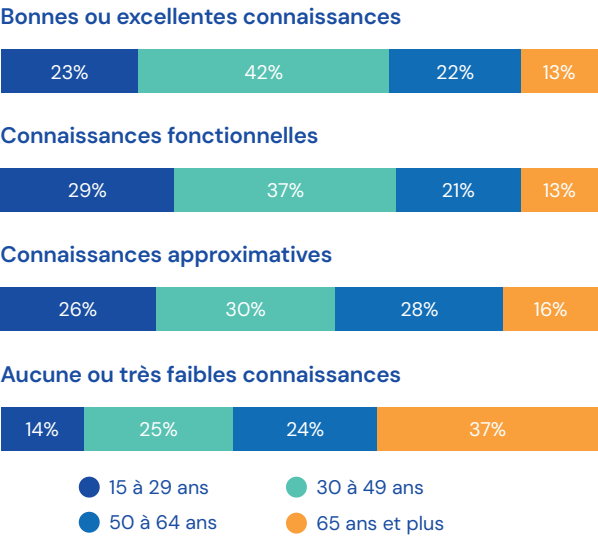
Le tableau ci-dessus est sans équivoque : la majorité des citoyens n'est pas en mesure d'expliquer simplement des notions pourtant clés du fonctionnement des outils numériques (algorithmes, cookies, cloud, IA...).

La faible maîtrise globale des concepts numériques révèle une fragilité généralisée des savoirs numériques. L'Intelligence artificielle semble être particulièrement mal comprise, puisque 51% ne se sentent pas en mesure d'expliquer au moins 2 types d'IA. L'opacité ressentie vis-à-vis de l'IA, déjà observée dans les baromètres précédents, se confirme : si c'est une technologie puissante, elle est perçue comme difficile à cerner.

La répartition du niveau de perception de connaissances étant relativement similaire pour les 7 concepts proposés, l'AdN a étudié celui relatif à « Expliquer au moins 2 types d'Intelligence Artificielle » afin de mieux comprendre ce que signifie concrètement chaque niveau de connaissances.

Du point de vue du genre tout d'abord, la proportion d'hommes et de femmes s'inverse lorsque l'on compare « Aucune ou très faible » et « Très bonnes ou excellentes ». Ainsi, les hommes sont plus nombreux que les femmes à estimer avoir de bonnes ou excellentes connaissances (19% d'hommes pour 12% de femmes), tandis que les femmes sont plus nombreuses à estimer en avoir aucune ou de très faibles (57% de femmes pour 44% d'hommes).

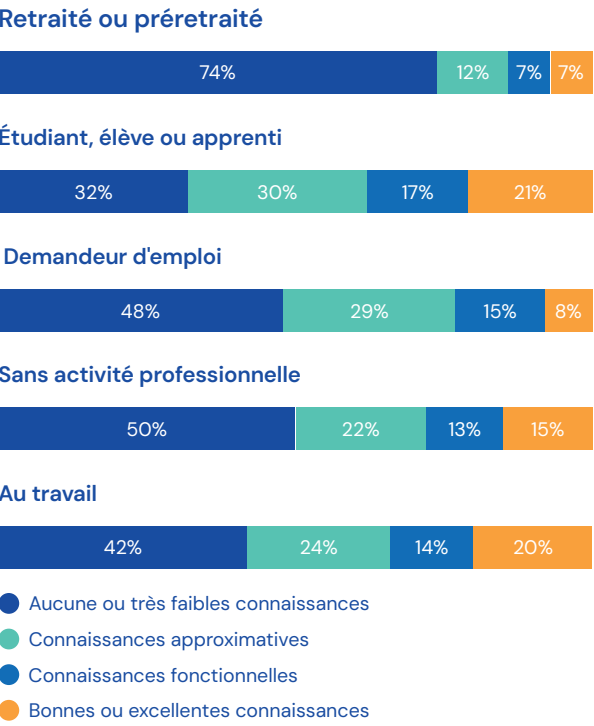
Répartition des âges en fonction du niveau de perceptions de connaissances du numérique



Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

Des disparités générationnelles existent en matière de connaissances du numérique. Les 30-49 ans semblent constituer le groupe le plus solide, ancré dans la vie professionnelle où le partage d'une culture numérique autre que privée semble améliorer leurs connaissances des concepts. Si les jeunes utilisent certains outils numériques avec aisance, ils n'en comprennent pas toujours les mécanismes sous-jacents, tandis que les 65 ans et plus confirment leur fragilité numérique, étant le groupe ayant le moins de connaissances du numérique. Les 50-64 ans sont un groupe charnière, influencés, pour certains, par des usages professionnels mais pas toujours traduits en savoirs explicites ou transférables.

Répartition des niveaux de perceptions de connaissances du numérique en fonction des catégories socioprofessionnelles



Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

Perceptions générales du numérique

Depuis plusieurs éditions de ce Baromètre, le citoyen doit se positionner face à 20 affirmations relatives à sa perception du numérique¹. Pour cette édition, 15 de ces affirmations ont été conservées et 3 nouvelles ont été ajoutées, afin de refléter au mieux les changements technologiques de ces deux dernières années. Ces ajouts concernent, plus spécifiquement l'intelligence artificielle et la cybersécurité, enjeux majeurs du numérique, qui seront détaillées dans les parties suivantes.

Si on met en relation les catégories socio-professionnelles et les niveaux de connaissances du numérique, on constate que la présence d'un cadre éducatif ou de formation favorise un niveau de connaissances jugé acceptable. Les pourcentages des retraités et les demandeurs d'emploi ou encore de citoyens sans activité professionnelle, ayant de faibles connaissances en attestent.

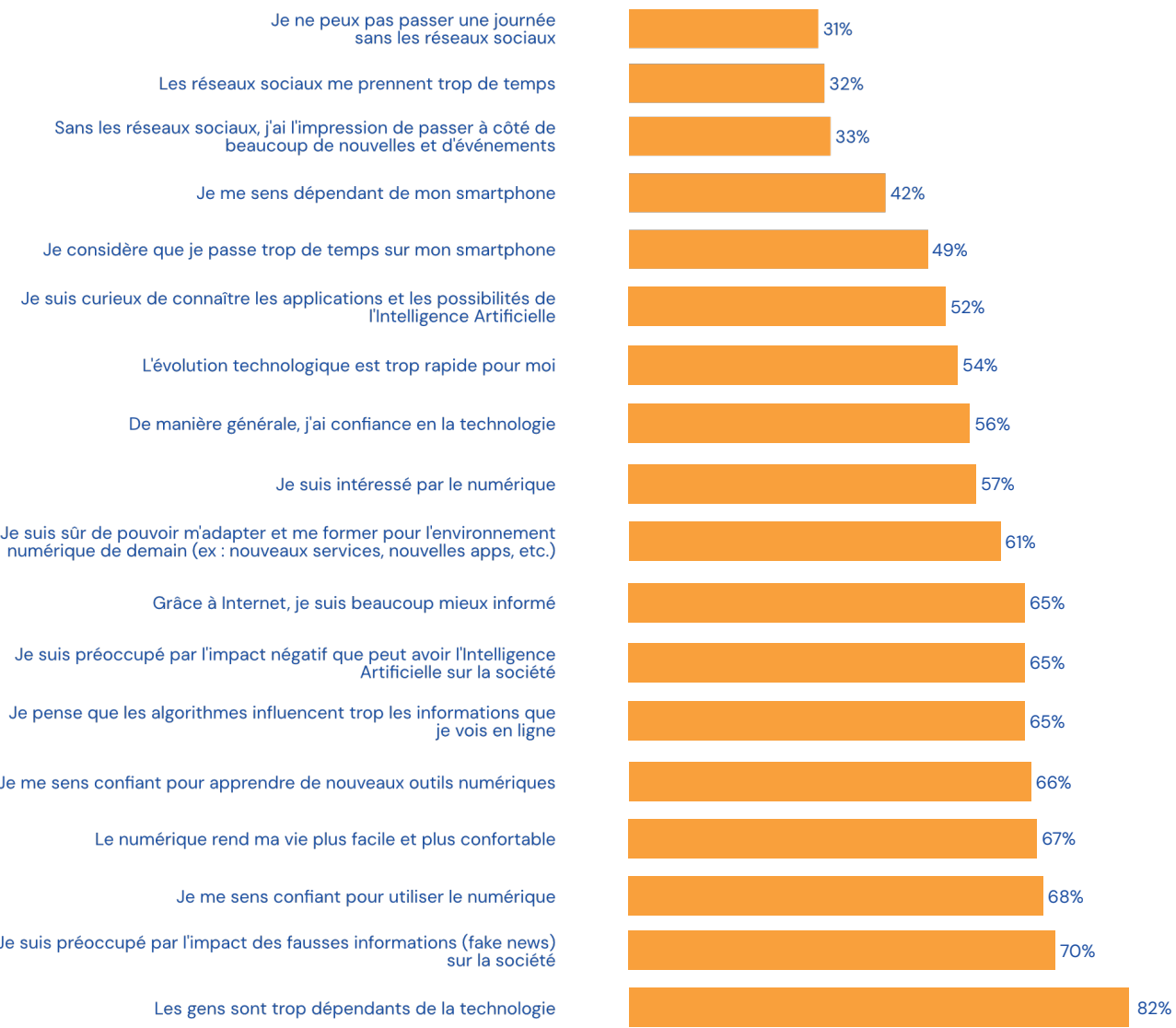
En conclusion, si le citoyen wallon utilise le numérique, il n'en comprend pas suffisamment ses fondements. Ce manque de culture numérique alimente inévitablement les perceptions négatives liées au numérique, qu'elles soient générales ou liées à l'intelligence artificielle et la cybersécurité.

Le coin des voisins

Si 53% des Wallons ont des connaissances (quel qu'en soit le niveau) en IA, ce ne sont pas moins de 71% de Flamands qui affirment connaître l'IA et sont capables de l'expliquer.

Pour chacune de ces affirmations, chaque répondant était invité à indiquer s'il était tout-à-fait d'accord, assez d'accord, neutre, pas vraiment d'accord ou pas du tout d'accord avec la proposition. Les 18 affirmations de cette année ont été classées dans le graphique qui suit, en ne retenant que les réponses « tout-à-fait d'accord » et « assez d'accord » pour chaque proposition, afin de dégager un taux de Wallons qui sont globalement en accord avec les affirmations.

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



Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

Les préoccupations liées aux dérives du numérique (comme les fake news) interpellent énormément les citoyens wallons, tout comme les influences des algorithmes et les impacts négatifs de l'IA. Les citoyens ont besoin de transparence et de connaissances avant de donner leur confiance.

On note qu'il y a une réflexion sociétale plus ancrée chez les citoyens qu'une réflexion personnelle. Ainsi, si 82% estiment que les gens sont trop dépendants de la technologie alors que « seulement » 42% se considèrent comme dépendants de leur smartphone. En dépit de ces préoccupations, on note une perception globale-

ment utilitariste du numérique, qui reste un levier d'adhésion pour 67% des citoyens.

Avant de se pencher plus en détail sur les Wallons qui se cachent derrière ces réponses, nous pouvons déjà comparer les pourcentages de cette année avec ceux du baromètre précédent. Les chiffres manquants en 2023 concernent les 3 nouvelles questions de cette dernière édition du baromètre.

1. Ces affirmations proviennent du Baromètre de l'IMEC.

Comparaison du aux global de Wallons de 15 ans et plus en accord avec les affirmations énoncées, entre 2023 et 2025

Affirmations	2023	2025
Les gens sont trop dépendants de la technologie	88%	82%
Je suis préoccupé par l'impact des fausses informations (fake news) sur la société	55%	70%
Je me sens confiant pour utiliser le numérique		68%
Le numérique rend ma vie plus facile et plus confortable	67%	67%
Je me sens confiant pour apprendre de nouveaux outils numériques		66%
Grâce à Internet, je suis beaucoup mieux informé	70%	65%
Je suis préoccupé par l'impact négatif que peut avoir l'Intelligence Artificielle sur la société	62%	65%
Je pense que les algorithmes influencent trop les informations que je vois en ligne		65%
Je suis sûr de pouvoir m'adapter et me former pour l'environnement numérique de demain (ex : nouveaux services, nouvelles apps, etc.)		61%
Je suis intéressé par le numérique	63%	57%
De manière générale, j'ai confiance en la technologie	66%	56%
L'évolution technologique est trop rapide pour moi	71%	54%
Je suis curieux de connaître les applications et les possibilités de l'Intelligence Artificielle	46%	52%
Je considère que je passe trop de temps sur mon smartphone	48%	49%
Je me sens dépendant de mon smartphone	41%	42%
Sans les réseaux sociaux, j'ai l'impression de passer à côté de beaucoup de nouvelles et d'événements	30%	33%
Les réseaux sociaux me prennent trop de temps	66%	32%
Je ne peux pas passer une journée sans les réseaux sociaux	29%	31%

Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

L'indicateur qui a le plus progressé concerne la désinformation, première source d'inquiétude (+15 points). Une inquiétude forte probablement renforcée par l'actualité, mais surtout par l'arrivée massive de l'Intelligence Artificielle dans le quotidien des citoyens, et l'absence d'un esprit critique permettant de faire la différence entre le vrai et le faux.

Cette inquiétude a une incidence directe sur la confiance des citoyens dans la technologie (-10). Malgré un intérêt marqué pour l'IA, les craintes restent fortes, alimentées par une terminologie parfois compliquée et par un manque de compréhension des mécanismes sous-jacents, rendant cette technologie difficile à appréhender pour le citoyen.

Les perceptions personnelles sont relativement stables. L'intérêt pour la technologie est en légère baisse et la confiance en ses propres compétences ne concerne que deux tiers des citoyens wallons. Plusieurs affirmations liées à la dépendance ont faiblement évolué (hormis le temps consacrés aux réseaux sociaux, dont l'importante diminution questionne sans raisons apparentes).

Ces résultats montrent une normalisation des inquiétudes personnelles, qui restent présentes mais n'augmentent plus fortement. Cela suggère que la réflexion citoyenne sur les effets négatifs est installée, sans nécessairement s'aggraver.

Les 18 affirmations passées au crible

Les pages suivantes vont s'attarder à chaque affirmation en nuancant les réponses selon le genre, les classes d'âge, le niveau d'éducation, le niveau de vie avec le revenu actuel, la catégorie socio-professionnelle et la composition du ménage.

P1 : Je suis intéressé(e) par le numérique

Nettement masculine (63% des hommes se sont dit en accord contre 51% des femmes), l'approbation de cette proposition va en décroissant avec l'âge de 70% avant 30 ans à 34% au-delà de 65 ans. Les personnes avec un niveau d'éducation élevé se sentent plus intéressées par le numérique, ainsi que, plus paradoxalement, les personnes ayant une vie confortable ou très difficile avec leur niveau de revenu. Employés, étudiants et indépendants sont aussi les plus nombreux à se montrer intéressés de même que les citoyens appartenant à des ménages avec enfants.

P2 : Le numérique rend ma vie plus facile et plus confortable

Plutôt masculine (69% versus 64% chez les dames), cette affirmation est aussi un peu plus ressentie par les 15 à 29 ans (82%) et les 30 à 49 ans (76%). L'approbation se réduit ensuite (43% des 65 ans et plus) mais reste donc validée par une large part de la population. Elle est aussi plus ressentie par les personnes fortement éduquées et ayant un niveau de vie confortable, alors qu'elle tombe à 48% chez celles qui trouvent la vie très difficile avec leurs revenus. Elle est en accord avec les étudiants, les indépendants et

les employeurs, ainsi que les ménages ayant au moins un enfant.

P3 : L'évolution technologique est trop rapide pour moi

Affirmée par la moitié de la population avec un peu plus de femmes (56%) que d'hommes (51%), elle est davantage ressentie par les personnes de plus de 50 ans, pour atteindre 63% des plus de 65 ans. Elle touche davantage les diplômés du secondaire et concerne tous les niveaux de vie, ainsi que les ouvriers et les personnes inactives et retraitées.

P4 : Je suis préoccupé(e) par l'impact négatif que peut avoir l'Intelligence artificielle sur la société

Cette préoccupation touche 65% de la population sans distinction de genre, de type de revenus et assez peu d'âge même si les 30 à 49 ans se montrent un peu plus méfiants (71%), suivis par les 50 à 64 ans (67%). Les personnes sans diplôme ou ayant le diplôme de l'enseignement primaire sont les moins soucieux (49%) par rapport à ceux de l'enseignement supérieur (70%). Au niveau socio-professionnel, ce sont les employeurs qui comptent le plus d'inquiets (84%), suivis par les indépendants et les demandeurs d'emploi.

66%

des Wallons estiment que le numérique rend leur vie plus facile et plus confortable.

P5 : Je suis curieux(se) de connaître les applications et les possibilités de l'Intelligence artificielle

Un peu plus de la moitié de la population est curieuse de l'Intelligence artificielle avec une nette prépondérance masculine (57%) et plus de réserve féminine (47%). Bien sûr, cet intérêt touche les plus jeunes (69%) et jusqu'à 50 ans (60%), puis se réduit jusqu'à 31% après 65 ans. Il touche d'abord une population éduquée (mais principalement de l'enseignement supérieur ou universitaire), au train de vie confortable, et naturellement en majorité des employeurs et indépendants, ainsi que des étudiants.

P6 : En général, j'ai confiance en la technologie

55% des Wallons font confiance aux technologies (avec un taux de réponse neutre ou sans objet de 17%), bien plus marqué chez les hommes (62%) que chez les femmes (50%) avec une dominance des 15 à 29 ans (70%). Les plus éduqués (62%) et ceux qui ont une vie confortable (62%) ont davantage confiance en la technologie que leurs pairs. Ce sont les étudiants, les indépendants et les employés du secteur privé qui se montrent les plus confiants.

P7 : Je me sens confiant(e) pour apprendre de nouveaux outils numériques

Partagée par 66% des citoyens wallons, cette conviction est d'abord masculine (70%) avant d'être féminine (61%) et va décroissant avec l'âge de 82% chez les 15-49 ans à 34% chez les 65 ans et plus. Elle est bien sûr affirmée d'autant plus fort que la personne a pu faire des études, est encore étudiante ou est occupée dans le secteur privé. La présence d'un ou plusieurs enfants dans le ménage conditionnent cette confiance

P8 : Je me sens confiant(e) pour utiliser le numérique

68% des citoyens se sentent confiants pour utiliser le numérique, certitude partagée par 73% des hommes et 62% des femmes. Le fossé se creuse d'autant plus entre les moins et les plus de 50 ans (passant de 83% pour les 15-29 ans à 39% pour les plus de 65 ans). Les conclusions relatives au niveau d'étude, à la catégorie socio-professionnelle et la composition du ménage de la question précédente peuvent être reprises ici.

45%

des Wallons n'ont pas confiance en la technologie.

P9 : Je suis sûr(sure) de pouvoir m'adapter et me former pour l'environnement numérique de demain

Cette adaptation, qui concerne 61% des Wallons, est plus certaine chez les hommes (66%) que chez les femmes (57%), et principalement chez les moins de 50 ans, bien plus nombreux que les

plus de 65 ans (30%). Le niveau d'étude est capital, celui lié à l'enseignement supérieur ou universitaire étant quasiment le seul à proposer un résultat supérieur à la moyenne (71%). La formation semble indissociable du niveau de revenu et d'un travail, les étudiants étant les plus certains.

P10 : Les gens sont trop dépendants de la technologie

Massivement partagé par 81% des citoyens, mais sans distinction de genre, ce constat est surtout le fait des plus jeunes (86%) jusqu'à 65 ans (80%). Cette dépendance est aussi un peu moins ressentie par les personnes plus diplômées, ainsi que par ceux qui ont des revenus confortables mais est, cependant, souvent cautionnée par les ouvriers, les indépendants et également les employés. Ici aussi, les ménages composés d'un homme ou d'une femme seule sont le moins en accord avec cette proposition.

P11 : Je considère que je passe trop de temps sur mon smartphone

49% des Wallons considèrent consacrer trop de temps à l'usage de leur smartphone, presque autant d'hommes (47%) que de femmes (51%), mais beaucoup plus de jeunes (69%) et même de 30 à 49 ans (65%) qu'après 50 ans (43%) et surtout après 65 ans (17%). Sensible au niveau d'éducation mais pas de revenus, ce constat est d'abord celui des étudiants (70%) et ensuite celui des demandeurs d'emploi (64%) et des employés (62%). Les personnes ou les couples vivant seuls se positionnent contre cette proposition.

P12 : Je me sens dépendant(e) de mon smartphone

Plus d'un tiers des Wallons se sent dépendant du smartphone (42%) sans grande différence de genre, au contraire de l'âge où l'on voit culminer ce sentiment de dépendance entre 15 et 29 ans (59%), alors qu'il est un peu moins important chez les 30-49 ans (55%) et chute chez les plus âgés. Cette prise de conscience est presque absente des détenteurs d'un diplôme du primaire ou des sans diplôme. Il est principalement pointé par les étudiants, les indépendants et les personnes sans activité professionnelle.

52%

des Wallons sont curieux de connaître les applications et les possibilités de l'intelligence artificielle.

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

Cette impression n'est ressentie que par un tiers des Wallons, chez un peu plus de femmes (35%) que d'hommes (31%), davantage entre 15 et 29 ans (54%) qu'entre 30 et 49 ans (38%) et surtout que chez les plus âgés (29% avant 65 ans et 13% après) mais principalement chez les personnes ayant fait des études supérieures ou secondaires inférieures. Ce sont évidemment les étudiants (61%) qui dominent les catégories socio-professionnelles, suivis, mais de loin, par les employés du secteur privé (40%). Sans oublier les ménages avec enfants (moins de 25% parmi les autres ménages).

P14 : Les réseaux sociaux me prennent trop de temps

Grande différence avec le baromètre précédent (on passe de 66% à 32%), cette assertion concerne plus de femmes (34%) que d'hommes (29%). Près de la moitié (48%) des 15-29 ans sont concernés (pour 12% des plus de 65 ans), tout comme les personnes ayant le diplôme secondaire inférieur (36%). Les étudiants, les indépendants et les citoyens sans activité professionnelle estiment que ces réseaux sociaux sont trop chronophages, tout comme les ménages avec enfants.

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

Mêmes constats qu'à la question précédente, 31% des Wallons se reconnaissent "accros" aux réseaux sociaux, 32% de femmes et 29% d'hommes, et même 42% des 15-29 ans et 39% des 30 à 49 ans. Peu de variations selon le niveau d'éducation (hormis les sans diplôme ou les diplômés du primaire, qui sont autant concernés que sans avis – 16%) ou de revenus. En revanche, ce sont les étudiants (47%), les indépendants (40%), les

personnes sans activité professionnelle (38%) qui sont les plus dépendants. Par comparaison, 54% des mères avec un enfant s'estiment dépendantes, pour 17% des femmes seules.

P16 : Grâce à Internet, je suis beaucoup mieux informé(e)

Un peu plus de six Wallons sur dix se sentent mieux informés avec Internet et les hommes un peu plus (66%) que les femmes (64%) pour tous les âges mais avec un fléchissement chez les seniors de plus de 65 ans (45%), ou pour les universitaires (ou enseignement supérieur – 69%) Les catégories qui se sentent le mieux informées sont les étudiants (près de 8 sur 10), les employeurs et les demandeurs d'emploi.

7/10

Près de sept wallons sur 10 se sentent mieux informés grâce à Internet.

P17 : Je suis préoccupé(e) par l'impact des "fake news" sur la société

70% des citoyens, pratiquement sans aucune distinction de genre ni d'âge en dessous de 65 ans, se disent inquiets par les "fake news" avec tout juste une proportion un peu plus importante chez les personnes les plus diplômées et les employeurs, les employés et chez les personnes sans activité professionnelle.

P18 : Je pense que les algorithmes influencent trop les informations que je vois en ligne

Deux tiers des Wallons sont d'accord vis-à-vis de l'influence des algorithmes sur les informations en ligne. Cette préoccupation concerne plus les hommes (69%) que les femmes (62%), ainsi que les classes d'âges de moins de 50 ans (79% des 30-49 ans) et les diplômés de l'enseignement supérieur ou de l'université (72%). Les employeurs (85% d'entre eux), les travailleurs et les étudiants semblent convaincus de cette influence, tout comme les ménages avec enfant(s).

La culture numérique pour sauver le mariage citoyen-technologie

Entre 2023 et 2025, suite notamment à l’arrivée de l’intelligence artificielle et à l’actualité liée aux brèches de cybersécurité, le citoyen wallon est devenu plus méfiant envers le numérique.

Ce résultat renforce l’idée qu’un accompagnement au numérique pour le citoyen doit désormais aller au-delà des usages techniques : il doit aussi aider à comprendre les enjeux éthiques, informationnels et démocratiques du numérique.

La consolidation de connaissances et le développement d’un esprit critique permettront à la culture numérique du citoyen (et donc sa maturité) de fournir les outils nécessaires à l’amé-

lioration de sa réflexion vis-à-vis de la technologie et du numérique. Sans quoi, le mariage citoyen-technologie risque d’obliger les mariés à faire chambre à part dans les prochaines années.

Le coin des voisins

De manière identique aux Wallons, deux tiers des Français (67%) estiment que le numérique facilite leur vie quotidienne (en augmentation de 4 points par rapport à 2023). Cependant, ils craignent une utilisation inappropriée de leurs données personnelles (28%).

Au nord du pays, 65% des Flamands sont curieux à propos des applications et des possibilités de l’IA, tandis que 73% sont préoccupés par les effets négatifs que l’IA pourrait avoir.

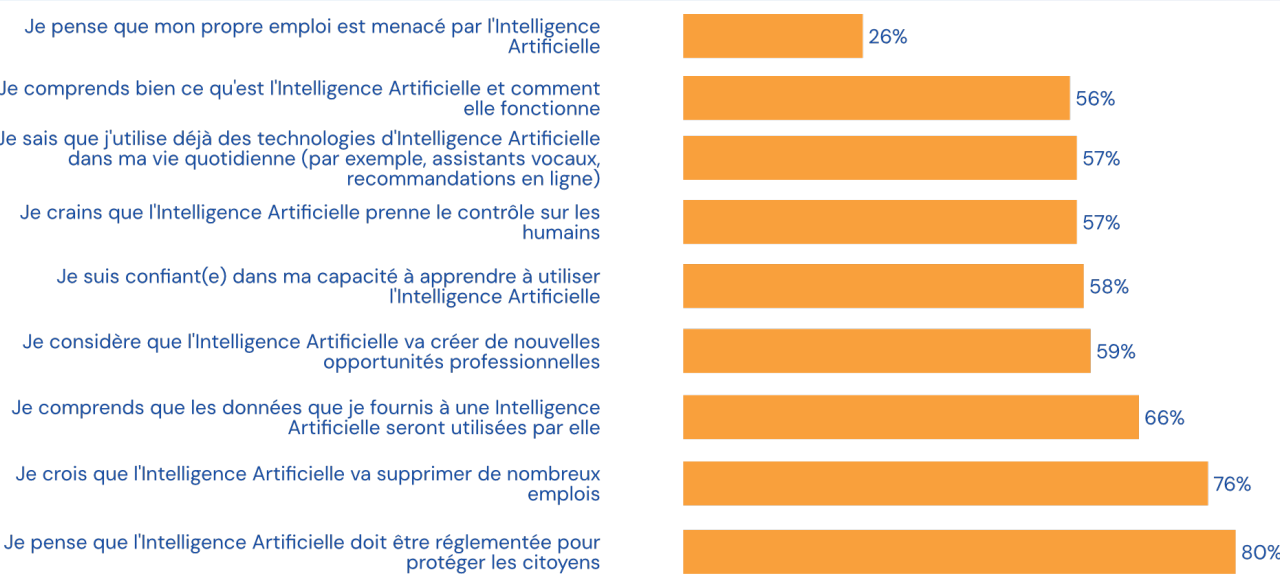
Perceptions de l’Intelligence artificielle

L’intelligence artificielle s’est installée ces 3 dernières années dans le quotidien des citoyens, parfois sans qu’ils ne s’en rendent compte. En dehors des perceptions générales concernant le numérique et la technologie, il était important de connaître la relation qu’entretiennent les citoyens wallons avec cette technologie au travers de 9 affirmations (auxquelles s’ajoutent les 2 que

l’on retrouve dans les perceptions générales étudiées dans la partie précédente).

Les 9 affirmations ont été classées dans le graphique qui suit. La proposition relative à la menace de son propre emploi ne concerne que les citoyens occupés.

Taux global de Wallons de 15 ans et plus en accord avec divers ressentis liés à l’IA



Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

Comme cela a été constaté dans les perceptions générales, les questions sociétales prennent le pas sur les questions personnelles. Les questions sur l’emploi sont révélatrices à ce sujet (76% concernant la situation d’emploi globale VS 26% concernant l’emploi personnel).

Pourtant, la compréhension de ce qu’est l’IA, de son fonctionnement et des véritables enjeux échappent à la moitié des Wallons et Wallonnes. Le manque de connaissances constaté en début de chapitre (et de culture numérique) implique inévitablement une adhésion et une confiance très relative ainsi qu’une vigilance accrue. Les bénéfices sont perçus mais avec prudence.

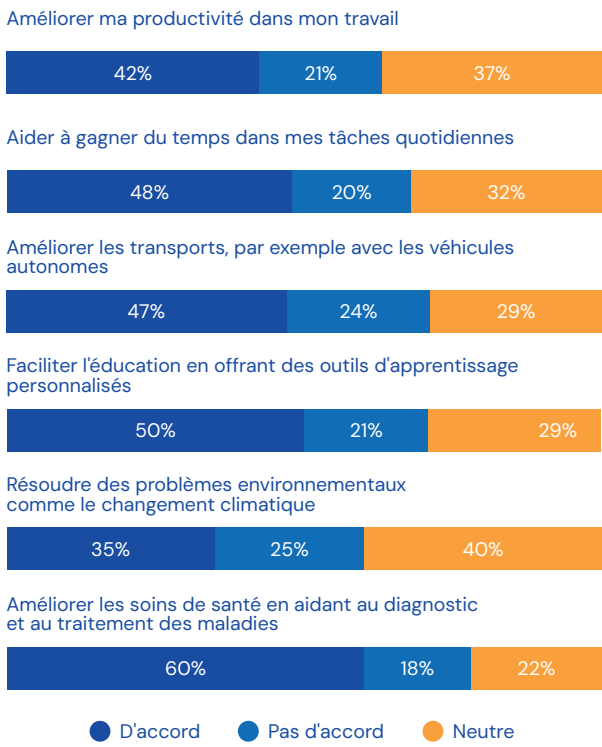
La crainte sur la perte d’emploi est collective, mais pas (encore) ressentie comme une menace directe. Ce décalage rappelle aussi les perceptions générales : les gens reconnaissent des effets néfastes du numérique, mais sans toujours se sentir concernés personnellement. Et ce même si 59% estiment que l’IA va créer de nouvelles opportunités professionnelles.

Les citoyens ont une confiance modérée dans leurs compétences personnelles dans ce domaine. Ce niveau est comparable à celui des affirmations générales sur la confiance numérique personnelle. Il reflète un certain optimisme individuel, mais montre que l’IA reste encore une notion floue ou intimidante pour une partie de la population.

L’impact de l’IA sur certaines thématiques citoyennes

Le citoyen a également été interrogé sur les effets que l’intelligence artificielle pourrait avoir sur certaines thématiques comme les soins de santé, les problèmes environnementaux ou encore l’éducation. Comme précédemment, les réponses « Tout-à-fait d’accord » et « Assez d’accord » ont été additionnées, tout comme « Pas vraiment d’accord » et « Pas du tout d’accord ».

Taux global de Wallons de 15 ans et plus en accord avec divers impacts de l’IA



Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

A partir du moment où l’on demande aux citoyens de se projeter dans l’avenir au travers de ces nouvelles affirmations, la proportion de réponses « Neutre » (ou sans objet) devient importante : chacune de ces questions est concernée par une neutralité oscillant entre un cinquième et un quart de la population wallonne.

L’impact positif que peut avoir l’IA dans le secteur de la santé et l’éducation semble acquis par plus de la moitié des citoyens. Il témoigne de l’importance accordée par le citoyen à une technologie quand elle est perçue comme une aide au bien commun, la santé et l’éducation étant deux thématiques associées à des valeurs citoyennes collectives, éthiques et utiles.

L’impact sur le travail et les tâches quotidiennes est mitigé, témoin, comme nous l’avons vu précédemment, d’un manque de connaissances empêchant de voir, actuellement, la valeur ajoutée que peut avoir l’IA dans la vie quotidienne et le travail.

Enfin, lorsque l'IA est confrontée à des thématiques où des risques sont perçus, son impact positif est mis en doute, que ce soit en matière de transports ou d'environnement, ce dernier étant la thématique où l'impact négatif est le plus soulevé, tout comme le nombre de personnes neutres.

Une analyse de corrélation entre le ressenti citoyen vis-à-vis de l'intelligence artificielle et celle relative à l'influence et l'utilité de l'IA sur certaines thématiques, met en évidence le rôle de la culture numérique dans la confiance en l'IA. En effet, les citoyens qui comprennent ce qu'est l'IA, l'utilisent quotidiennement, ont confiance en leurs compétences ou une vision positive de ses retombées, sont aussi ceux qui perçoivent le plus fortement l'IA comme utile dans plusieurs domaines concrets (amélioration des soins de santé, de l'éducation, des transports, de la productivité au travail.

Il ne suffit donc pas de présenter l'IA comme bénéfique pour convaincre : **la compréhension et la culture numérique individuelle joue un rôle-clé dans l'acceptation de cette dernière**. Plus on comprend l'IA, plus on en voit les apports ; plus on en perçoit les apports, plus on est motivé à s'y intéresser.

Les perceptions citoyennes liées à l'intelligence artificielle s'inscrivent dans une continuité avec celles liées au numérique de manière générale :

- **La hausse marquée des préoccupations liées à la désinformation renforce les inquiétudes exprimées autour de l'IA** (ex. manipulation, influence, usage opaque des données). L'IA est ainsi perçue comme une technologie opaque, potentiellement instrumentalisable, et qui renforce les déséquilibres d'information et de pouvoir déjà présents dans le numérique.
- **Une volonté d'adaptation mais une demande de médiation** : les citoyens veulent garder la main, mais ils ont besoin de clés de

compréhension et d'accompagnement humain.

- Le passage d'une critique centrée sur l'usage personnel (temps d'écran, addiction) à des enjeux plus collectifs (impact sociétal, vérité, transparence) rend les perceptions de l'IA encore plus pertinentes et centrales dans le débat public.

La société semble prête à accepter l'IA, à condition de mieux l'encadrer, de mieux la comprendre et de pouvoir choisir comment l'utiliser.

Le coin des voisins

La proportion de Flamands indécis face à l'IA atteint 45%, le groupe des partisans de l'IA (32%) gagnant plus rapidement du terrain que celui des pessimistes (23%). 35% des travailleurs ou étudiants sont inquiets des tâches que l'IA pourrait reprendre dans leur travail futur.

L'ambivalence reste forte dans les deux régions belges, mais la Flandre semble être plus polarisée sur la perception liée à l'IA et ses impacts. Les opinions sont plus tranchées, le rapport de l'IMEC stipulant que l'arrivée de ChatGPT a soudainement rendu l'IA concrète. Cependant, même si certains domaines d'impacts sont partagés par les deux régions, on note des inquiétudes identiques, liées aux fake news, à la confusion entre le vrai et le faux et la perte de contrôle dans la vie privée. L'exposition à certains effets perturbateurs de l'IA est commune, notamment dans l'espace informationnel.

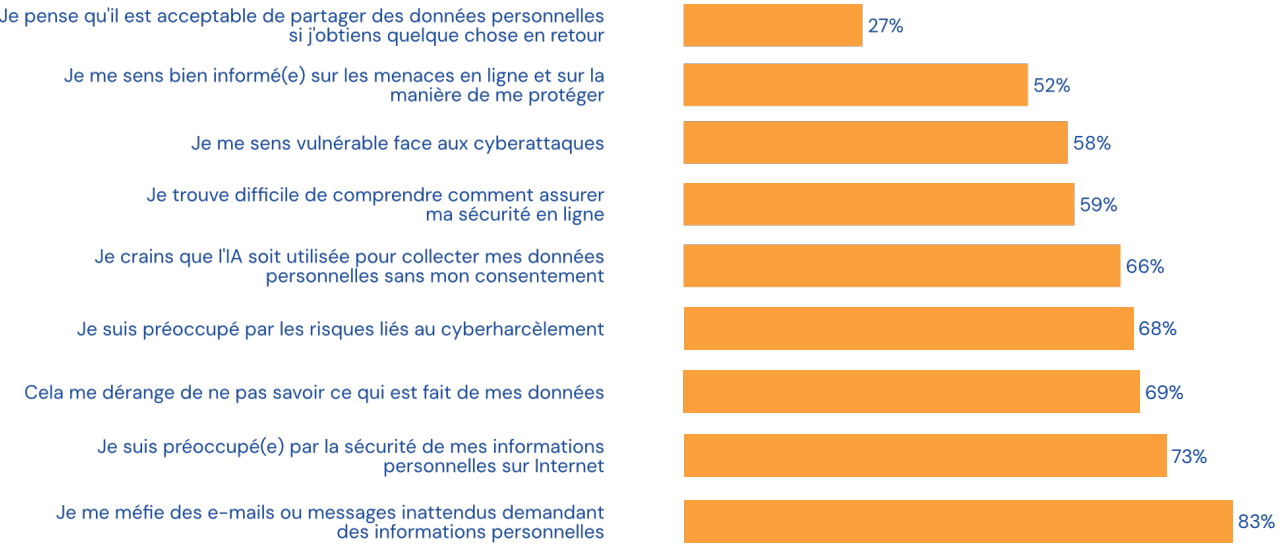
Du côté de la France, une majorité de Français (56%) exprime un manque de confiance envers l'intelligence artificielle, dont 21% affichent une forte défiance. L'IA est majoritairement perçue comme une menace dans les secteurs de l'emploi (62%) et de la création artistique (53%). Enfin, dans le domaine de l'éducation et de la formation, en 2024, l'IA est plus souvent perçue, mais dans une moindre mesure, comme une opportunité (50%), bien qu'un nombre important de répondants (47%) la voient toujours comme une menace.

Perceptions de la cybersécurité

Neuf affirmations ont également été proposées en matière de cybersécurité, afin de saisir au

mieux les perceptions citoyennes.

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



Population : tous les citoyens wallons de plus de 15 ans.

De manière générale, pour l'ensemble des affirmations, les répondants ne se distinguent pas par leur genre ou par les classes d'âge (toutes les classes sont concernées).

Le niveau d'éducation est par contre directement lié à la prise de conscience des risques liés à la cybersécurité (le pourcentage de diplômés du supérieur ou universitaires est le premier échelon d'une échelle commençant par ceux possédant, ou non, le CEB).

Particularités des citoyens, seuls les plus de 65 ans, les retraités et les femmes seules se détachent de leurs congénères, la prise de conscience et les craintes étant moins visibles chez eux.

73% des citoyens wallons affichent un haut niveau de préoccupation en matière de cybersécurité personnelle. Les chiffres témoignent d'une inquiétude accrue face aux risques numériques, qui fait écho aux inquiétudes plus générales sur l'utilisation des données et les manipulations algorithmiques. Ce sentiment de vulnérabilité important, face aux attaques de toute nature numérique et au flou entourant

l'utilisation des données personnelles, entache la confiance des citoyens dans les technologies auxquelles il est confronté.

Comment assurer sa sécurité en ligne est difficile à comprendre pour 59% des citoyens. Ce chiffre révèle un manque de lisibilité ou de compréhension liée à un déficit de maîtrise et de connaissances techniques, ce qui justifie un renforcement de l'accompagnement et de l'éducation à la cybersécurité. Tout comme l'intelligence artificielle, les technologies liées à la cybersécurité sont perçues comme des boîtes noires risquées, d'autant plus redoutées qu'elles sont mal comprises.

Seuls 27% trouvent acceptable de partager des données personnelles contre des services gratuits, alors que c'est une pratique largement répandue (mais apparemment peu consciente). Cela illustre une dissonance entre conscience des risques et comportements effectifs, que l'on retrouve aussi dans les perceptions générales (ex. sentiment de dépendance sans changement de pratiques).

En conclusion, les perceptions citoyennes liées à la cybersécurité représentent un enjeu incontournable de la vie numérique moderne, au même titre que la protection de la vie privée ou la régulation de l'in-

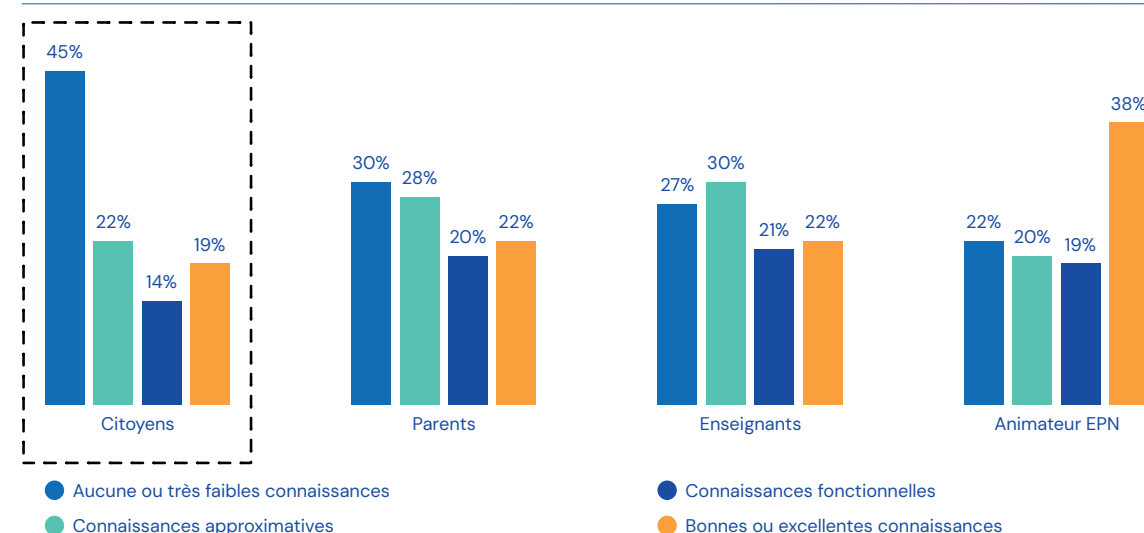
telligence artificielle. Son importance est renforcée par la montée des préoccupations collectives : désinformation, perte de contrôle, usages abusifs de la technologie.

Le coin des passeurs de culture numérique

Le niveau de connaissances du numérique devrait, intuitivement, être plus important pour les parents, les enseignants et les animateurs d'EPN. Même si cette supposition s'avère vraie pour les niveaux « Aucune ou

très faibles connaissances » et « Bonnes ou excellentes connaissances » (avec une gradation attendue), ce n'est pas forcément le cas pour les niveaux de connaissances intermédiaires.

Taux de perceptions de connaissances numériques chez les passeurs de culture numérique



Population : les parents constituent un échantillon de la population des citoyens. Les enseignants et les animateurs d'EPN sont issus d'enquêtes spécifiques menées auprès de ces publics.

Dans le cadre de l'analyse des perceptions du numérique, l'AdN a comparé les réponses de différents profils de répondants : citoyens, professeurs, animateurs d'EPN, parents et ménages sans enfants. Cette dernière catégorie permet de mieux comprendre l'impact de la présence d'enfants dans un ménage sur les perceptions du numérique.

Il en ressort une lecture nuancée de la relation au numérique : certains publics se montrent très engagés, d'autres plus prudents, parfois distants. Ces différences appellent des réponses adaptées, ciblées, en fonction des attentes et des usages spécifiques de chacun.

Les animateurs d'EPN sont les plus engagés et positifs face au numérique. Ils affichent le plus haut niveau d'adhésion moyen (67%). Le taux d'adhésion le plus élevé concerne le fait que le numérique rend la vie plus facile et plus confortable (85%), témoin d'usages capacitants plus pré-

sents chez eux. Ils sont très intéressés par le numérique (81%), le jugent utile (84%) et curieux des enjeux de données (76%). Leur posture de « passeurs » de compétences numériques explique leur relation constructive, critique mais positive avec le numérique. Ils incarnent une culture numérique active, pédagogique et informée.

Les enseignants montrent une forte implication... mais aussi des préoccupations, avec une moyenne d'adhésion de 67%, soit le même niveau que celui des animateurs EPN. En revanche, le taux d'adhésion le plus élevé concerne la préoccupation liée à l'impact des fausses informations (fake news) sur la société (84%) et la dépendance à la technologie (84%). Ils montrent un grand intérêt pour le numérique (78%) et son utilité perçue (83%), mais aussi de fortes préoccupations sur les impacts de l'IA (77%).

Ces chiffres reflètent une lucidité professionnelle : les enseignants voient les bienfaits pédagogiques du numérique, mais sont très sensibles à ses dérives (surcharge cognitive, distraction, pression sociale). Un public à la fois moteur et sentinelle du numérique éducatif.

Les parents affichent une posture intermédiaire. Même si la moyenne d'adhésion reste également à 67%, la dépendance à la technologie affiche le taux d'adhésion le plus élevé (83%). Fort intérêt (73%) et perception d'utilité (80%), mais une attention croissante portée aux risques (74%). Ils vivent une tension entre praticité familiale et inquiétude éducative, notamment pour les jeunes enfants. Un public ambivalent : utilisateur pragmatique mais demandeur d'encadrement.

Les ménages sans enfants sont plus réservés, avec une moyenne de 57%, nettement plus basse. Ils sont moins nombreux à se dire intéressés, curieux ou confiants. C'est dans cette population que l'on retrouve les personnes âgées et les ménages monoparentaux ou seuls. L'éloignement face au numérique est très présent et nécessite un soutien im-

portant pour éviter un repli numérique ou une exclusion douce.

Cette comparaison révèle deux groupes en matière d'engagement numérique :

- **Les passeurs et accompagnants** (enseignants, animateurs) : positifs, mais critiques. Ils sont à mobiliser comme alliés.
- **Les usagers « grand public »** (parents, citoyens) : plus contrastés, parfois désengagés. Ils sont à soutenir, rassurer et éduquer.

La comparaison des perceptions positives liées à l'intelligence artificielle montre, pour la plupart des questions, une gradation entre les citoyens, les parents, les enseignants et les animateurs d'EPN.

Elle montre immédiatement le fossé qui existe entre le citoyen et les passeurs de culture numérique en matière de connaissances et de compréhension liées à l'IA. Ce fossé conditionne également les questions relatives à l'intérêt, la curiosité et le sentiment de compétence (apprendre – utiliser – s'adapter).

L'étude des perceptions citoyennes du numérique souligne clairement que l'accompagnement ne peut plus se limiter à l'apprentissage d'outils. **Il doit inclure culture numérique et compréhension des enjeux informationnels, avec un focus particulier sur l'IA et la cybersécurité.**

À défaut, le risque est celui d'une rupture durable entre citoyens et technologies, avec un numérique perçu davantage comme une contrainte que comme un levier d'opportunités. Contrainte que vivent les personnes frappées par la fracture numérique et qui risquent de s'étendre à d'autres catégories de citoyens.

05.

Maturité numérique

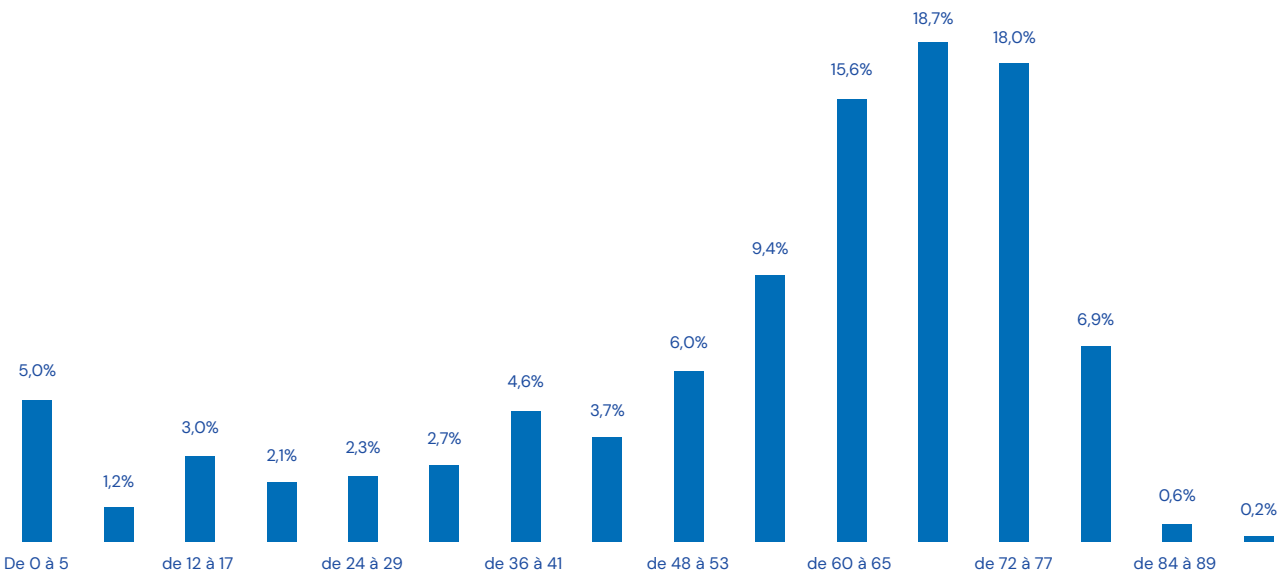
L'indicateur de maturité numérique permet de dessiner un portrait des citoyens wallons face à leurs usages et leur perception de compétences numériques.

Indicateur de maturité numérique

La méthodologie utilisée pour l'étude de la maturité numérique des citoyens des baromètres précédents a été conservée. Celle-ci est modélisée en synthétisant par la moyenne des scores de perception de compétences numériques et d'usage du numérique, sur une échelle maximale théorique de 100.

La note moyenne de maturité numérique des citoyens wallons se situe à 57. Comme le montre le schéma ci-dessous, la distribution des résultats ne suit pas une courbe de Gauss, ce qui implique une fracture numérique pour une partie de la population et une concentration des résultats dans certaines fourchettes de points.

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



Niveaux de maturité numérique

Une première classification des citoyens wallons de plus de 15 ans peut s'effectuer sur base uniquement de l'indicateur de maturité numérique. On peut distinguer 4 niveaux de scores de maturité, sur base de référents statistiques :

La répartition des résultats obtenus par les citoyens wallons en matière de score de maturité numérique est, dès lors, la suivante :

- Faible : 0 à 36.
- Moyen inférieur : 37 à 57.
- Moyen supérieur : 58 à 78.
- Élevé : supérieur à 78.

Niveaux de maturité numérique	2025			2023
	Hommes	Femmes	Tous	Tous
Élevé	8%	7%	7%	17%
Moyen supérieur	61%	54%	58%	42%
Moyen inférieur	18%	21%	19%	24%
Faible	13%	18%	16%	17%

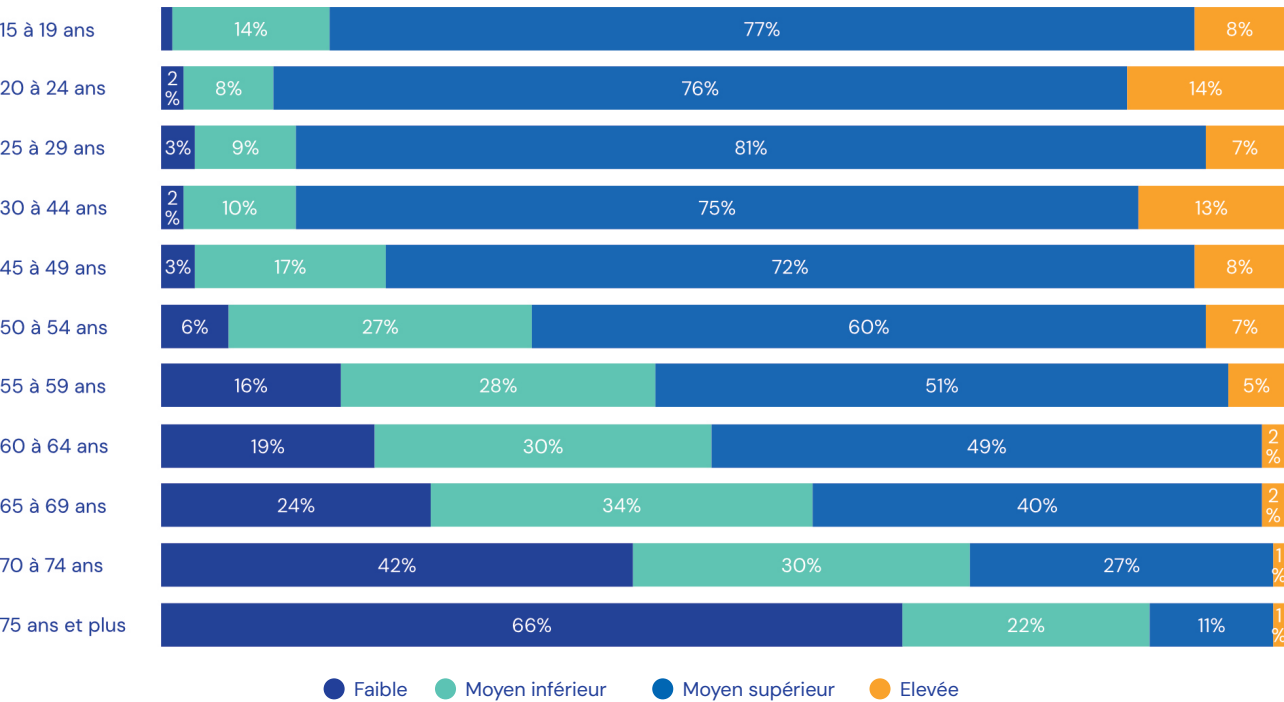
Il est à conserver en mémoire la surévaluation des compétences des citoyens wallons, qui a une incidence directe sur le score de maturité. Le modèle d'études des usages numériques a aussi évolué par rapport au baromètre précédent. La comparaison des niveaux de maturité numérique entre les 2 années doit donc être considérée comme purement informative.

L'analyse par genre montre que les femmes sont légèrement plus représentées dans les niveaux faible et moyen inférieur.

Cette classification par niveaux permet de confronter la maturité numérique aux différentes variables de profils des citoyens.

La distribution des scores montre une population majoritairement située dans un niveau moyen supérieur traduisant une diffusion large des usages numériques. Toutefois, la persistance d'un noyau non négligeable de faible maturité et la quasi-absence de profils très avancés révèlent un double enjeu : renforcer l'inclusion numérique tout en développant une véritable montée en compétences vers des usages numériques plus sophistiqués.

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



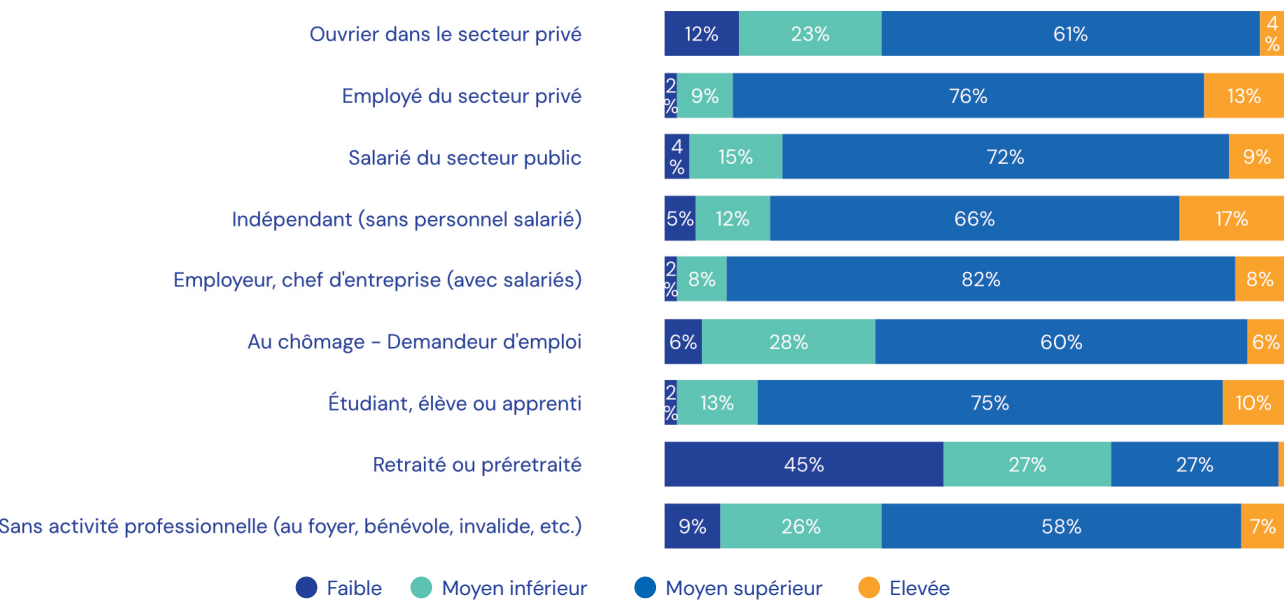
L'étude par rapport à l'âge des répondants montre un gradient fortement générationnel : elle est élevée chez les jeunes et décroît progressivement avec l'âge. Les moins de 30 ans affichent une maturité numérique largement acquise, avec une très forte majorité en moyen supérieur et une présence marginale de maturité faible.

Entre 30 et 49 ans, la maturité numérique reste globalement élevée, tout en amorçant un glissement progressif vers les niveaux intermédiaires.

À partir de 50 ans, la part de citoyens en maturité moyen inférieur et faible augmente sensiblement, traduisant une perte relative d'aisance face au numérique.

Les 75 ans et plus concentrent la fracture de maturité numérique la plus marquée, près de deux tiers de cette population se situant dans un niveau de maturité faible.

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

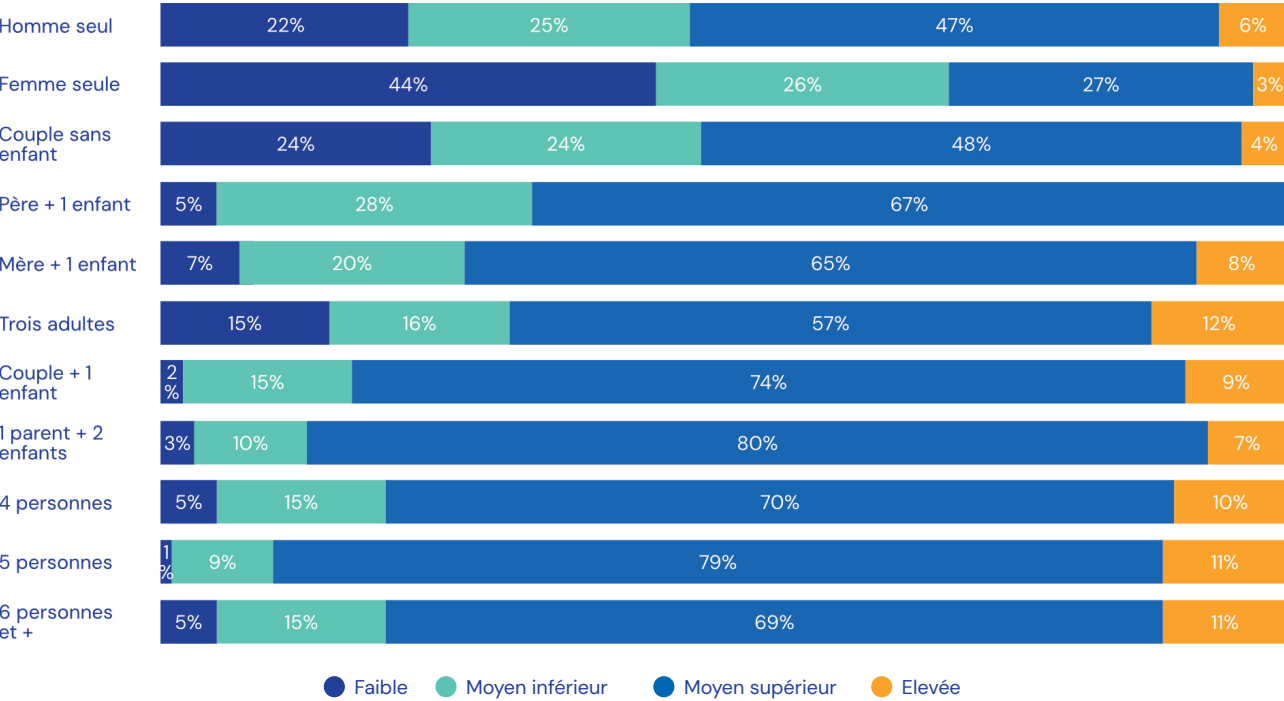


Les retraités restent le groupe socio-professionnel le plus touché par une maturité numérique faible, et ce de manière significative.

Globalement, les résultats montrent que la maturité numérique en Wallonie est étroitement liée

à l'activité professionnelle et au parcours socio-économique : plus l'usage du numérique est intégré au quotidien professionnel ou de formation, plus la maturité numérique est élevée.

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



Si l'on constate ces dernières années une différence de maturité de moins en moins importante selon le genre, il n'en reste pas moins important que la femme seule, comme le montre le schéma, reste une catégorie très fragile vis-à-vis du

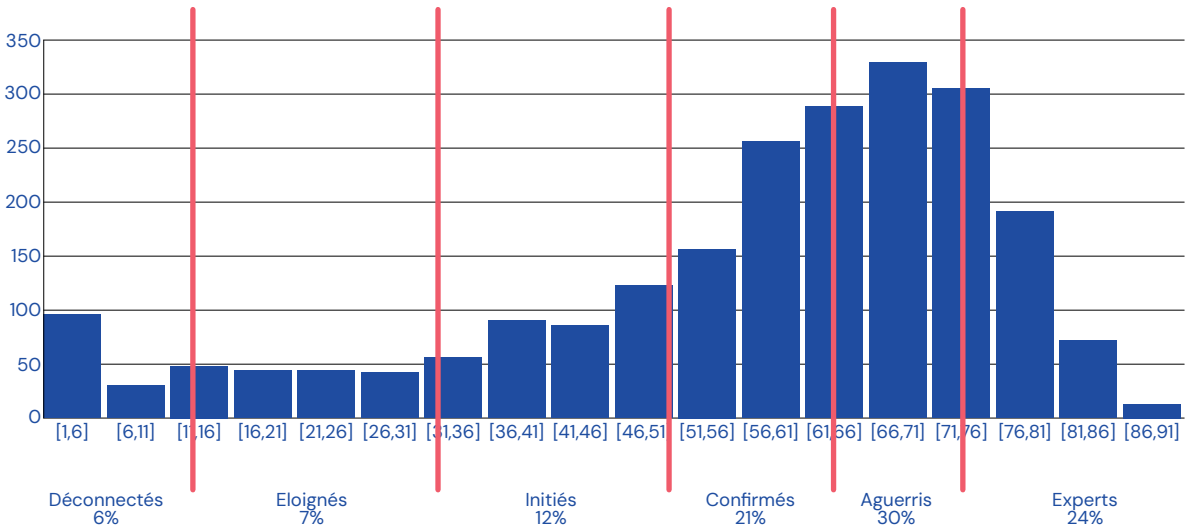
numérique, puisque 44% d'entre-elles sont classées avec une maturité numérique faible. **L'absence d'un enfant dans le ménage est corrélée à une chute de la maturité numérique.**

La population wallonne, des Déconnectés aux Experts

L'AdN a décidé d'aller plus loin dans l'étude de la maturité numérique des citoyens en analysant également certaines compétences suivant un schéma d'évolution en fonction de la maturité numérique.

C'est pourquoi, dans cette édition du Baromètre, une nouvelle segmentation de la population wallonne a été définie, basée sur une étude en clustering des données du Baromètre. Six segments ont été mis en évidence.

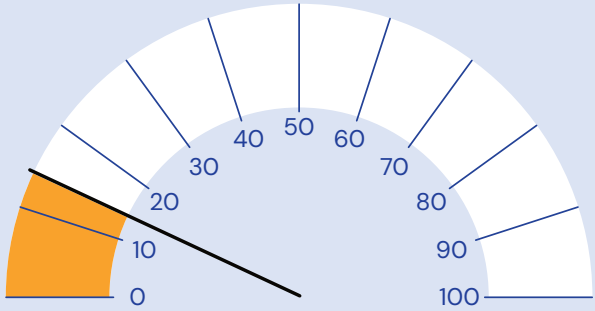
- Les Déconnectés : 6%
- Les Éloignés : 7%
- Les Initiés : 12%
- Les Confirmés : 21%
- Les Aguerriés : 30%
- Les Experts : 24%



Le nombre d'Experts est interpellant car il représente un quart des Wallons. Une étude plus fine montre que, sur les 24% d'Experts, 20% se situent dans une maturité numérique oscillant entre 72 et 80. Seuls 4% ont une maturité numérique située entre 80 et 100. L'expertise est donc assez relative.

Déconnectés

Maturité numérique : de 0 à 13



- 63% sont des femmes
- 3% ont 15-29 ans
- 57% ont > 75 ans

Ce segment est composé majoritairement de femmes âgées de plus de 70 ans et principalement retraitées.

Leurs compétences numériques sont extrêmement faibles, parfois proches de zéro. Une partie de ces citoyens reconnaissent d'ailleurs que leurs compétences ne suffisent pas pour leurs besoins quotidiens, mais ils ne manifestent que peu d'intérêt pour des formations.

Leur utilisation d'Internet est très limitée. Lorsqu'ils ont besoin d'effectuer une démarche en ligne, ils sollicitent le plus souvent l'aide d'un proche, généralement leurs enfants.

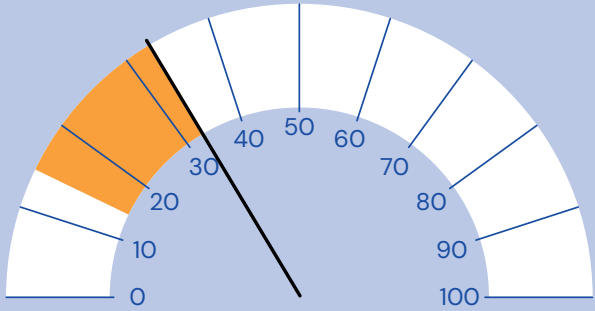
Leur connaissance des technologies émergentes, notamment de IA, est quasi inexistante.

Leur niveau d'équipement est particulièrement faible : peu possèdent un ordinateur fixe ou portable et moins d'un tiers disposent d'un smartphone. L'absence d'équipement est souvent justifiée par l'âge ou par l'absence perçue de besoin. Ils entretiennent un rapport distant au numérique, qu'ils considèrent souvent comme complexe et peu utile dans leur quotidien.

Ils déclarent moins souvent avoir reçu des messages frauduleux que les autres segments, probablement en raison de leur faible présence en ligne. Cependant, leur capacité à identifier les tentatives d'hameçonnage reste très faible.

Eloignés

Maturité numérique : de 14 à 32



- 56% sont des femmes
- 2% ont 15-29 ans
- 30% ont > 75 ans

Ce segment rassemble des citoyens encore relativement éloignés du numérique, mais déjà engagés dans une phase de transition vers un usage plus régulier.

Leurs compétences numériques sont supérieures à celles des déconnectés, notamment pour les tâches de base. Néanmoins, certaines compétences plus avancées restent peu maîtrisées, comme la création de mots de passe complexes ou l'utilisation optimale des connexions Wi-Fi.

Leurs usages d'Internet restent limités et concentrés sur des activités simples. Ils commencent à effectuer des achats en ligne et à utiliser certains services numériques, mais ces pratiques restent occasionnelles.

Ils sont davantage équipés que les déconnectés : la majorité possède un smartphone et plus de la moitié un ordinateur portable. Leur équipement reste toutefois modeste et les smartphones achetés sont généralement peu coûteux et conservés longtemps.

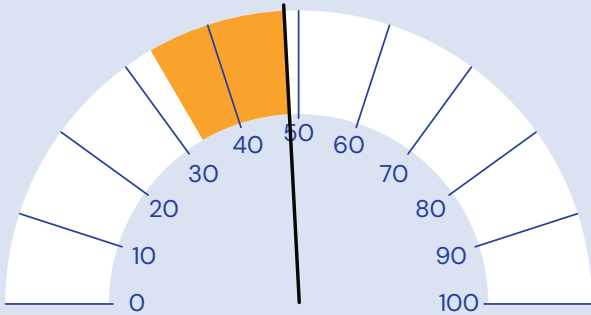
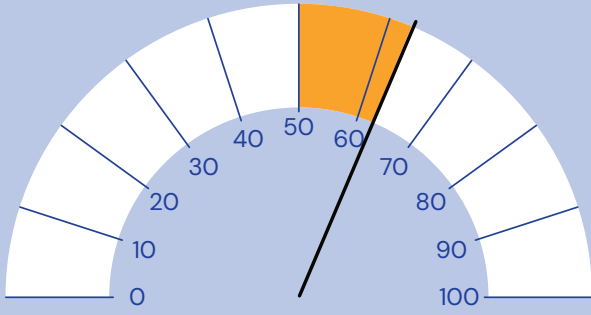
Ils manifestent une attitude plus tolérante et moins méfiante envers le numérique, avec les premiers signes d'autonomie dans les usages.

Ils déclarent détecter davantage les messages frauduleux que les Déconnectés, mais leur capacité réelle à identifier les menaces en ligne reste encore limitée.

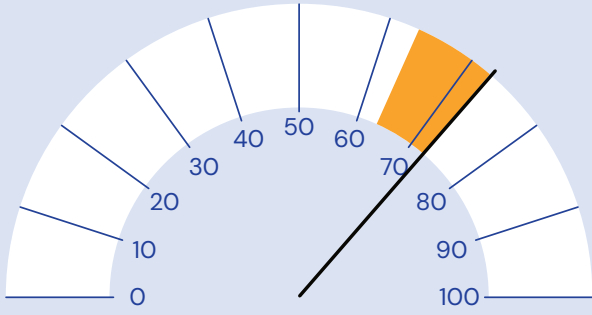
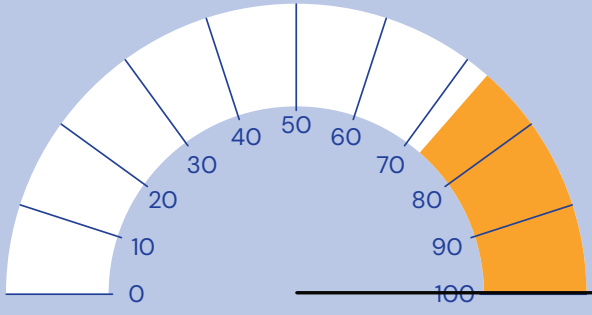
2% sont capables de faire une recherche internet ou d'envoyer un message sur Messenger ou Whatsapp

26% sont capables de faire une recherche internet ou d'envoyer un message sur Messenger ou Whatsapp,

16% sont capables de créer un mot de passe
23% utilisent le wifi quand disponible

Initiés	Confirmés
Maturité numérique : de 33 à 49  • 58% sont des femmes • 7% ont 15–29 ans • 16% ont > 75 ans Les Initiés correspondent à des citoyens déjà engagés dans l’usage du numérique, avec un profil d’utilisateurs réguliers. Leurs compétences commencent à se consolider, notamment pour les usages personnels. En revanche, les compétences liées à la création numérique ou à la programmation restent très faibles. Ils utilisent Internet beaucoup plus régulièrement que les segments précédents, souvent au quotidien. Les communications numériques (emails, messages) sont fréquentes et structurent une partie de leurs activités quotidiennes. Leur équipement est généralement complet pour les usages courants, avec smartphone et ordinateur, mais reste orienté vers des usages pratiques plutôt que technologiques avancés. Le numérique devient progressivement un outil structurant dans leur vie quotidienne, même si leur approche reste principalement utilitaire. Ils déclarent plus souvent avoir été confrontés à des tentatives de phishing, ce qui reflète probablement une présence en ligne plus importante.	Maturité numérique : de 50 à 62  • 54% sont des femmes • 15% ont 15–29 ans • 6% ont > 75 ans Ce segment est plus jeune que les Initiés, avec une forte représentation des adultes actifs, notamment entre 30 et 44 ans. Les compétences de base sont maîtrisées par la grande majorité. Certaines compétences avancées apparaissent également, comme l’organisation de visioconférences ou la création de graphiques. Les usages du numérique sont diversifiés et intégrés dans plusieurs domaines de la vie quotidienne : démarches administratives, achats en ligne, recherche d’informations ou services numériques professionnels. Ils disposent généralement d’un équipement complet et investissent davantage dans leurs appareils, notamment dans les smartphones. Ils considèrent majoritairement que leurs compétences numériques sont suffisantes pour leurs besoins professionnels et sociaux. Leur familiarité avec les démarches en ligne réduit une partie des risques liés aux usages basiques, même si l’exposition aux tentatives frauduleuses augmente avec la diversité de leurs usages.

62% sont capables de faire une recherche internet ou d’envoyer un message sur Messenger ou Whatsapp	
52% sont capables de créer un mot de passe 53% utilisent le wifi quand disponible	74% sont capables de créer un mot de passe 71% utilisent le wifi quand disponible
	31% sont capables d’organiser une visioconférence 15% sont capables de créer un graphique

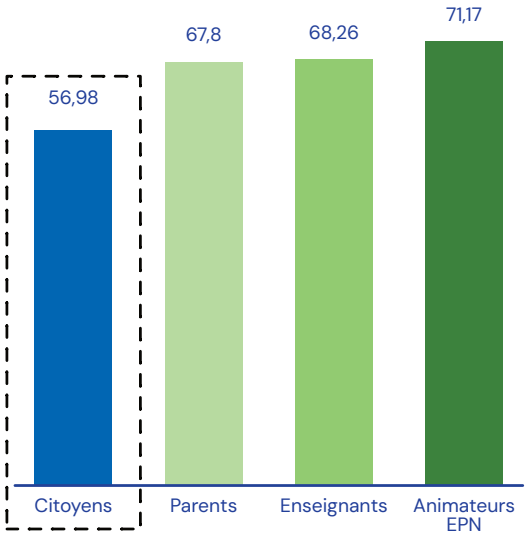
Aguerris	Experts
Maturité numérique : de 63 à 72  • 47% sont des femmes • 31% ont 15–29 ans • 2% ont > 75 ans Ce segment est encore plus jeune que le précédent, avec une proportion importante de citoyens actifs et moins de personnes âgées. Les compétences numériques de base sont maîtrisées par la quasi-totalité du segment, tandis que les compétences avancées sont majoritairement acquises. Les usages du numérique sont étendus : démarches administratives, recherche d’informations, activités culturelles, formations en ligne ou participation à des projets numériques. Ils disposent d’un écosystème numérique riche (ordinateurs, accessoires connectés, équipements multiples). Ils manifestent une forte confiance dans leurs compétences et considèrent le numérique comme un levier d’efficacité dans leur vie quotidienne et professionnelle. Leur capacité à détecter les tentatives de fraude ou d’hameçonnage est plus élevée que dans les segments précédents.	Maturité numérique : de 72 à 100  • 47% sont des femmes • 29% ont 15–29 ans • 1% ont > 75 ans Ce segment est le plus jeune et légèrement plus masculin que les autres. Toutes les compétences numériques, y compris les plus avancées, sont largement maîtrisées. Le numérique est omniprésent dans leurs activités personnelles, professionnelles et citoyennes. Ils utilisent régulièrement l’intelligence artificielle, parfois quotidiennement dans leur travail Ils disposent des équipements les plus complets et renouvelés plus fréquemment, avec des smartphones et technologies souvent haut de gamme. Ils entretiennent un rapport très positif et confiant avec le numérique, qu’ils perçoivent comme un levier d’innovation et d’opportunités. Leur niveau de maîtrise et leur expérience des environnements numériques réduisent fortement leur vulnérabilité face aux menaces en ligne.

93% sont capables de créer un mot de passe 93% utilisent le wifi quand disponible	98% sont capables de créer un mot de passe 98% utilisent le wifi quand disponible
69% sont capables d’organiser une visioconférence 49% sont capables de créer un graphique	92% sont capables d’organiser une visioconférence 82% sont capables de créer un graphique

Le coin des passeurs de culture numérique

A quel niveau se situe la maturité numérique des parents, des enseignants et des animateurs d'EPN par rapport à la moyenne des citoyens car les parents, les enseignants et les animateurs d'EPN sont des citoyens ?

Comparatif du niveau de maturité numérique des passeurs de culture numérique



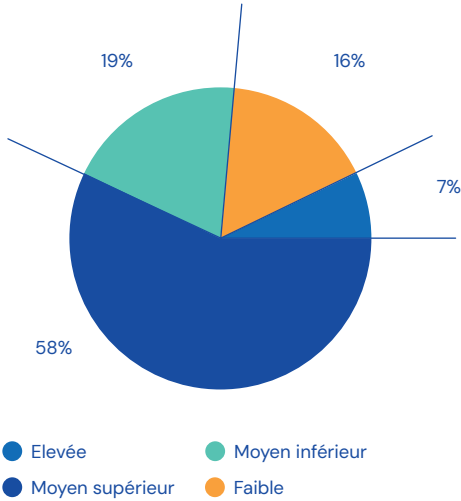
Population : les parents constituent un échantillon de la population des citoyens. Les enseignants et les animateurs d'EPN sont issus d'enquêtes spécifiques menées auprès de ces publics.

Plus on se rapproche d'un rôle impliquant un usage régulier ou un accompagnement du numérique, plus la maturité numérique augmente et devient homogène. Les parents et les enseignants présentent une maturité numérique nettement plus élevée et plus homogène que les citoyens en général.

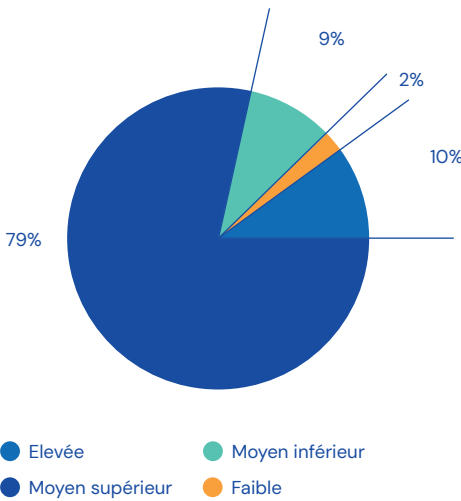
Les animateurs d'EPN affichent la maturité numérique la plus élevée, avec des scores élevés et très resserrés, traduisant une expertise largement partagée au sein de ce groupe.

Niveaux de maturité numérique

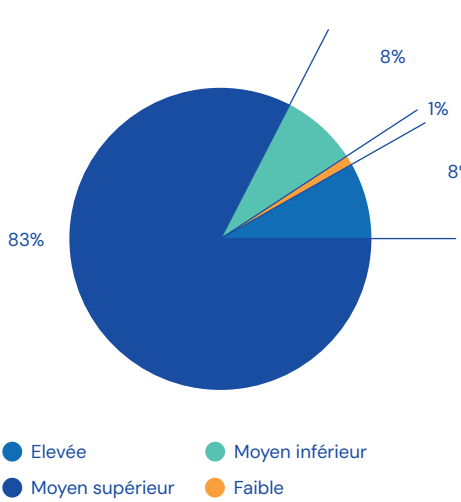
Citoyens



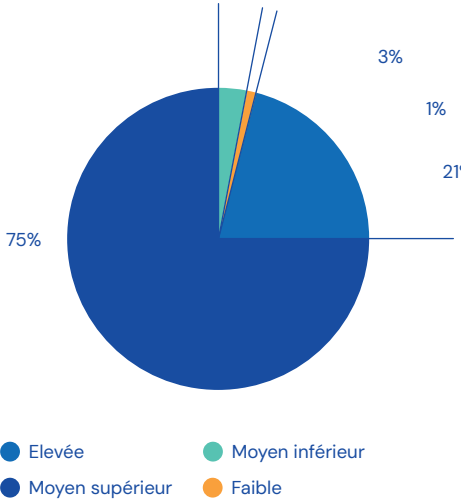
Parents



Enseignants



Animateurs d'EPN



Population : les parents constituent un échantillon de la population des citoyens. Les enseignants et les animateurs d'EPN sont issus d'enquêtes spécifiques menées auprès de ces publics.

Plus un public est formé, exposé ou professionnellement impliqué dans le numérique, plus les niveaux de maturité élevés deviennent majoritaires et les niveaux faibles marginaux. Les citoyens sont les seuls à présenter une part importante de maturité faible et moyen inférieur (35% au total). Les parents et les enseignants se distinguent par une maturité numérique largement stabilisée : près de 9 sur 10 se

situent en moyen supérieur ou élevé, avec très peu de situations de fragilité.

Les animateurs d'EPN affichent le profil le plus avancé : une très forte proportion en maturité élevée et quasi aucune situation de faiblesse numérique, ce qui confirme leur rôle de public expert et ressource.

06.

Synthèse et recommandations

Équipements numériques : généralisation et stabilisation

96%

des citoyens disposent d'au moins un équipement numérique.

Le smartphone reste l'équipement central, parfois unique. Le GSM traditionnel commence à être abandonné par les plus de 70 ans. L'ordinateur (dans sa configuration fixe) est progressivement abandonné par certains publics. La moitié des Wallons est équipée à la fois d'un ordinateur, d'une tablette et d'un smartphone. 11% des citoyens ne possèdent pas de smartphone.

40% des citoyens conservent leur smartphone plus de 5 ans. Le renouvellement est majoritairement dicté par la nécessité (panne, casse ou obsolescence). Si 90% des smartphones sont achetés neufs, le reconditionné concerne déjà 10% des citoyens, principalement pour des raisons financières.

94% (-1) des ménages disposent d'un accès à Internet à domicile. 64% (+4) jugent que la connexion est bonne tandis que 9% (-) sont toujours concernés par une connexion faible (perturbations régulières, coupures, lenteurs).

L'utilisation du wifi public en hausse : 52% des citoyens utilisent le wifi public des commerçants et 48% le wifi des lieux publics.

Des usages d'Internet contrastés

94%

des citoyens ont utilisé Internet en 2024.

L'usage d'Internet est aujourd'hui massivement ancré dans la population wallonne, même si 6% ne l'utilisent jamais. Cet usage s'est stabilisé avec les années et constitue désormais un comportement quasi universel.

La communication constitue l'usage le plus largement répandu du numérique. Les outils de messagerie instantanée, les réseaux sociaux, l'e-mail ou les appels en ligne sont désormais des standards sociaux adoptés par tous les groupes d'âge.

76% (+2) des Wallons ont acheté un bien en ligne en 2024, un chiffre dans la marge d'erreur par rapport à 2023. Pour 32% (-3), il est important que le site de vente soit belge pour leurs achats. La sécurisation des paiements et la réputation de la boutique sont les facteurs les plus déterminants pour accorder sa confiance à un site de vente en ligne. Parmi les obstacles

à l'e-commerce l'on trouve en premier le besoin de voir les articles avant d'acheter et recevoir les conseils d'un vendeur.

Les usages classiques de communication (envoyer des e-mails, converser par Internet, etc.) sont la catégorie la mieux maîtrisée par l'ensemble des citoyens (score moyen : 61,5). Les usages nécessaires (49,2), fonctionnels (39,2) et émancipateurs (40,1) sont en réalité moins nombreux et globalement faibles.

En matière de cybersécurité, la perception des risques numériques augmente, notamment chez les jeunes. 73% des citoyens sont préoccupés par la sécurité de leurs informations personnelles sur Internet. Toutefois, la confiance excessive dans sa capacité à reconnaître une arnaque ou un danger numérique (79%) montre qu'une partie de la population reste vulnérable.

L'Intelligence Artificielle fait partie du quotidien des Wallons : 31% l'utilisent dans leur vie privée, tandis que 40% l'utilisent dans leur vie professionnelle.

Les difficultés numériques restent très répandues (86% des Wallons en sont touchés), et progressent avec l'âge. La demande d'accompagnement

est forte et dépasse la capacité actuelle du réseau d'aidants.

Compétences numériques : entre maîtrise et illusion de la maîtrise

21%

des citoyens estiment leurs compétences numériques insuffisantes.

Le score moyen de perception de compétences numériques (70) est en hausse par rapport à 2023 (mais la base d'études est différente). La création de contenu, la cybersécurité

et la résolution de problèmes constituent des points de fragilité.

L'usage croissant de l'intelligence artificielle générative renforce le sentiment de compétence sans garantir la maîtrise réelle des savoir-faire.

21% des citoyens estiment leurs compétences numériques insuffisantes (un chiffre identique à celui de 2023) et **29% (-7) veulent des formations pour les améliorer.** L'IA est adoptée par les étudiants qui ne sont plus que 32% (-14) à demander des formations.

Inquiétudes sociétales et manque de confiance

56% (-10)

des citoyens ont confiance dans la technologie.

De manière générale, les Wallons utilisent le numérique mais sans en comprendre nécessairement les mécanismes. Le manque de culture numérique (et leur faible perception de connaissances) nourrit naturellement les inquiétudes,

en particulier face à l'IA et la cybersécurité.

Si l'intérêt pour le numérique (57%, -6) baisse en même temps que la confiance que le citoyen lui témoigne (66%, -10), les préoccupations (dépendance, désinformation, opacité des algorithmes) sociétales prennent une importance considérable.

L'intelligence artificielle et la cybersécurité affichent un haut niveau de préoccupation.

Maturité numérique

L'indicateur de maturité numérique est de 57 (combinaison de l'indicateur lié aux usages numériques à celui de la perception de compétences numériques). Il s'agit d'une nouvelle progression après 2021 (50,8) et 2023 (54), mais il est important de rappeler que la base de calcul des usages numériques est différente, ce qui est inévitable compte tenu de l'évolution continue des technologies et usages numériques.

Les maturités numériques les plus faibles, qui concernent principalement les plus de 75 ans, les inactifs de plus de 65 ans, et les femmes seules, concernent 16% de la population wallonne.

La population wallonne peut se classer en 6 niveaux : les Déconnectés (6%), les Éloignés (7%), les Initiés (12%), les Confirmés (21%), les Aguerries (30%) et les Experts (24%).

Fracture numérique

En une décennie, la fracture numérique en Wallonie a profondément changé de nature. Longtemps centrée sur l'accès aux équipements et à la connexion, elle s'est progressivement dé-

placée vers les usages, avant de s'installer aujourd'hui sur le terrain plus complexe des capacités et de la culture numérique.

Une fracture d'accès désormais minoritaire, mais persistante

La fracture de 1^{er} degré (relative à l'accès) concerne désormais une minorité de citoyens. 96% des Wallons disposent d'au moins un équipement numérique et 94% des ménages ont accès à Internet à domicile. Ces chiffres traduisent une généralisation de l'infrastructure

numérique. Cependant, 4% des citoyens ne disposent d'aucun équipement numérique et 5% n'ont pas accès à Internet à leur domicile. Ces situations concernent principalement les 75 ans et plus. A défaut de disparaître, la fracture d'accès se concentre.

Une fracture d'usage qui se reconfigure

Le nombre moyen d'usages numériques progresse et la digitalisation des services publics, bancaires et commerciaux ancre davantage le numérique dans le quotidien des citoyens. Pourtant, la part de citoyens ne réalisant aucun usage

numérique ne diminue pas. Le fossé se creuse entre ceux qui multiplient les usages capacitants et ceux qui restent cantonnés à des usages de nécessité.

Une fracture de capacités au cœur des enjeux

La principale évolution observée en 2025 réside dans la consolidation d'une fracture de 3^e degré : celle de la culture numérique et de la capacité à agir dans un environnement technologique complexe. Cette fracture combine la perception de compétence numérique, le niveau réel d'usage et le rapport subjectif au numérique (confiance, méfiance, sentiment de maîtrise).

21% des citoyens estiment ne pas disposer de compétences suffisantes et 36% souhaitent bénéficier d'une formation. La maturité numérique globale progresse légèrement, mais cette moyenne masque des disparités importantes.

L'intelligence artificielle : nouveau biais dans la perception des compétences

Même si 31% des citoyens wallons utilisent l'intelligence artificielle dans leur vie privée, le Baromètre met en évidence un phénomène

émergent : l'impact de l'IA sur la perception des compétences numériques. Les outils d'IA générative permettent aujourd'hui de produire

des textes, des images, du code ou des synthèses sans maîtriser pleinement les compétences techniques sous-jacentes. Ce recours facilité peut créer un biais cognitif : le citoyen peut avoir le sentiment d'être compétent parce qu'il obtient un résultat, sans pour autant maîtriser les mécanismes, les limites ou les risques associés.

Ce décalage entre performance assistée et compétence réelle risque d'engendrer une nouvelle forme de fracture : une fracture entre ceux qui utilisent l'IA comme levier d'augmentation de leurs compétences, et ceux qui s'y reposent sans développer leur esprit critique ou leur compréhension des enjeux. À terme, ce biais pour-

rait amplifier les inégalités en matière de culture numérique, notamment dans les domaines de la cybersécurité, de la vérification de l'information et de la compréhension des mécanismes algorithmiques.

La fracture numérique ne se situe donc plus uniquement dans l'accès, ni même dans l'usage, mais dans la capacité à comprendre ce que l'on délègue à la machine, à exercer un jugement critique et à conserver un pouvoir d'agir autonome dans un environnement technologique assisté.

D'une fracture technologique à une fracture culturelle

La fracture numérique devient culturelle et capacitaire. L'enjeu n'est plus seulement d'équiper ou de connecter, mais de renforcer la culture numérique : esprit critique, compréhension des enjeux liés à l'intelligence artificielle, protection

des données et capacité à exercer pleinement sa citoyenneté dans une société numérisée. Si la fracture numérique actuelle peut sembler moins visible qu'hier, elle est en tout cas plus profonde.

Recommandations

Le Gouvernement Wallon a clairement identifié les compétences numériques comme l'une des 6 priorités de sa stratégie Digital Wallonia 2025-2029. En outre, dans le cadre des priorités dédiées à l'intelligence artificielle et à la cybersécurité, des mesures spécifiques sont également dédiées au développement des compétences.

En conclusion de ce baromètre de maturité numérique des citoyens wallons, les recommandations proposées par l'Agence du Numérique s'inscrivent dans le cadre des mesures prévues par Digital Wallonia (digitalwallonia.be/2025-2029). Dans le domaine des compétences numériques, la nécessité d'une approche globale et cohérente s'impose afin d'éviter la dispersion des initiatives, dispersion qui nuit à leur visibilité et à leur efficacité.

1. Évaluer, former, attester, valoriser

Les objectifs européens de la Digital Decade sont clairs : 80% des adultes doivent posséder les compétences numériques de base en 2030. Il est donc nécessaire de garantir à chaque citoyen un socle minimal de compétences numériques, reconnu, mesurable et valorisable.

Si l'offre de formation et d'accompagnement numérique est aujourd'hui relativement riche (Espaces Publics Numériques, opérateurs de formation, dispositifs sectoriels, actions communales), elle demeure fragmentée et peu lisible, tant pour les citoyens que pour les institutions et les employeurs. En l'absence d'un cadre commun de référence et de reconnaissance, les compétences numériques restent majoritairement auto-déclarées, ce qui limite leur fiabilité, leur valorisation et le pilotage efficace des politiques publiques.

Dans ce contexte, il est recommandé que la Wallonie mette en place une attestation officielle des compétences numériques de base, adossée au référentiel européen DigComp et à un outil de formation et d'évaluation reconnu. Ce dispositif doit s'inscrire dans une logique « former – attester – valoriser », avec une finalité claire : amener progressivement une large majorité de citoyens adultes au niveau de compétences numériques

de base, conformément aux objectifs européens de la Digital Decade (80% des adultes doivent posséder les compétences numériques de base en 2030).

L'attestation doit être pensée comme un levier d'inclusion et non comme un mécanisme sélectif. Elle doit être accessible à tous les citoyens, en autonomie ou avec accompagnement, en ligne ou en présentiel, et intégrer des modalités spécifiques pour les publics éloignés du numérique (seniors, chercheurs d'emploi, personnes précarisées, publics en situation de handicap). Le rôle des médiateurs numériques, des EPN, des CISP, du Forem et des pouvoirs locaux est à cet égard central pour garantir l'équité d'accès au dispositif.

Au-delà du citoyen, cette attestation constitue également un outil structurant pour l'emploi, la formation et les administrations publiques. Reconnue et partageable, elle permettrait de sécuriser les parcours, d'éviter les redondances dans les évaluations, de mieux cibler les actions de formation et de disposer d'indicateurs objectifs pour piloter la montée en compétences à l'échelle régionale.

2. La culture numérique au chevet du citoyen

Les enseignements du Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons mettent en évidence un déficit persistant de culture numérique générale au sein de la population. Si les usages numériques se diffusent largement, la compréhension des enjeux, des opportunités et des risques liés au numérique reste inégale et souvent superficielle. Cette situation fragilise l'autonomie des citoyens, limite leur capacité à exercer leurs droits de manière éclairée et alimente des formes de méfiance ou de rejet, notamment face à des technologies émergentes comme l'intelligence artificielle.

Les analyses montrent en particulier une forte asymétrie de compréhension autour de l'intelligence artificielle et de la cybersécurité. L'IA est à la fois perçue comme porteuse de promesses et de menaces, sans que ses mécanismes, ses

usages concrets et ses limites soient clairement compris. De même, les enjeux de cybersécurité – protection des données, arnaques, désinformation, usurpation d'identité – sont largement sous-estimés, alors qu'ils concernent directement la vie quotidienne des citoyens.

Face à ces constats, il est essentiel de renforcer une politique structurée de sensibilisation à la culture numérique, complémentaire aux actions de formation aux compétences. Cette sensibilisation doit viser en priorité la compréhension, l'esprit critique et la capacité à faire des choix éclairés, plutôt que la seule maîtrise technique des outils.

Il est recommandé de diversifier fortement les canaux et les formats de cette sensibilisation. Les médiateurs numériques doivent jouer un rôle central en tant que relais de confiance de proximité, capables d'aborder l'IA et la cybersécurité de manière concrète et accessible. En parallèle, l'organisation de tables rondes, de conférences citoyennes et de débats locaux permettrait de créer des espaces de dialogue, favorisant l'appropriation collective des enjeux numériques et la confrontation des points de vue.

Enfin, des campagnes de communication régionales fondées sur des témoignages de citoyens (usagers, victimes d'arnaques, professionnels, seniors, jeunes) contribueraient à rendre ces enjeux plus tangibles et plus proches des réalités vécues. Humaniser le discours sur le numérique est un levier clé pour susciter l'intérêt, lever les peurs et renforcer la confiance.

3. Les passeurs de culture numérique sous les projecteurs

Les résultats du Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons mettent en évidence un paradoxe persistant : alors que la Wallonie dispose de nombreux dispositifs d'aide au numérique (Espaces Publics Numériques, médiateurs numériques, services communaux, associations, CPAS, bibliothèques, etc.), une part importante des citoyens ignore leur existence ou ne sait pas vers qui se tourner en cas de difficulté numérique. Cette faible lisibilité contribue directement au non-recours à l'accompagnement et renforce la fracture numérique.

Dans ce contexte, il est essentiel de faire du site MaCartoNum.be une véritable porte d'entrée de référence vers l'aide au numérique en Wallonie. Au-delà de la simple localisation des dispositifs, la plateforme doit évoluer vers un outil plus riche et plus dynamique, proposant des informations claires sur les événements, ateliers, formations et actions ponctuelles organisées sur le territoire. Une telle évolution renforcerait l'autonomie des citoyens dans la recherche d'aide et améliorerait l'orientation par les travailleurs sociaux et les services de première ligne.

Par ailleurs, les analyses soulignent la nécessité de structurer davantage les dispositifs d'aide au numérique eux-mêmes. La création et la reconnaissance d'un véritable « Réseau de l'aide au numérique » permettraient de fédérer les acteurs existants, de renforcer leur visibilité institutionnelle et de donner une cohérence d'ensemble aux actions menées. Ce réseau favoriserait le partage de pratiques, la coordination des actions, la montée en compétences des intervenants et la construction d'une identité commune reconnue à l'échelle locale, régionale et intersectorielle.

Un tel réseau constituerait également un interlocuteur structuré pour les pouvoirs publics, facilitant la concertation, l'évaluation des besoins de terrain et l'alignement des politiques d'inclusion numérique. Il contribuerait à clarifier l'écosystème de l'aide au numérique pour les citoyens comme pour les professionnels, tout en renforçant la légitimité et la pérennité des dispositifs existants.

4. Pour une société numérique accessible

L'accessibilité des sites web constitue un levier central d'inclusion numérique. Or, de nombreux citoyens rencontrent encore des obstacles importants lors de la consultation de sites institutionnels ou privés : interfaces complexes, contenus peu lisibles, navigation non adaptée aux technologies d'assistance ou absence de standards d'accessibilité.

Ces difficultés touchent en priorité les personnes en situation de handicap (visuel, auditif, moteur ou cognitif), mais également un public beaucoup plus large : personnes âgées, citoyens peu à l'aise avec le numérique, utilisateurs de smartphones anciens ou de connexions limitées. L'inaccessibilité numérique agit dès lors comme un facteur aggravant de la fracture numérique et peut conduire à un renoncement pur et simple à l'accès à l'information, aux droits ou aux services.

Il est impératif que l'accessibilité des sites web soit considérée comme une exigence de base, et non comme une option technique. Le respect des standards d'accessibilité reconnus (notamment les référentiels WCAG et les obligations issues de la réglementation européenne) doit devenir un prérequis pour tout site web soutenu, financé ou opéré par les pouvoirs publics, ainsi qu'un critère de qualité fortement encouragé pour les acteurs privés.

Intégrer l'accessibilité dès la conception des sites (« accessibility by design ») permet non seulement de garantir l'égalité d'accès, mais aussi d'améliorer l'expérience utilisateur pour l'ensemble de la population : meilleure lisibilité, navigation plus intuitive, contenus plus clairs et mieux structurés. Un label de reconnaissance des sites accessibles facilitera l'adhésion du citoyen. Les bénéfices sont donc à la fois sociaux, démocratiques et économiques.

5. Garantir des alternatives au numérique

Les analyses menées dans le cadre du Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons mettent en évidence une réalité structurelle : malgré la progression des usages numériques, une part significative de la population demeure

en difficulté face au numérique, que ce soit en raison d'un manque de compétences, d'un sentiment d'exclusion, de contraintes sociales, économiques ou encore d'un choix assumé de non-usage.

Dans ce contexte, le numérique ne peut être considéré comme un canal unique ou exclusif d'accès aux droits, aux services publics et à l'information. Les données montrent qu'une fracture dite « de second degré » persiste : l'accès technique est largement répandu, mais la capacité à utiliser les outils numériques de manière autonome, efficace et sécurisée reste inégalement répartie, notamment parmi les personnes âgées, les publics précarisés, les personnes peu qualifiées ou isolées socialement.

Il est dès lors essentiel que les politiques publiques wallonnes consacrent explicitement le principe d'une alternative systématique au numérique. Cette alternative doit être pensée de manière large et pragmatique : maintien de guichets physiques, possibilité de contacts téléphoniques, documents papier lisibles et compréhensibles, accompagnement humain de proximité, ainsi que médiation numérique intégrée lorsque le recours au digital est inévitable.

Garantir une alternative au numérique ne constitue pas un frein à la transformation digitale. Il s'agit au contraire d'une condition de son acceptabilité sociale. Une administration ou un service « digital-first » mais non « digital-only » permet de sécuriser les parcours des citoyens, de prévenir le non-recours aux droits et de renforcer la confiance dans l'action publique.

07.

Méthodologie de ce baromètre

Réalisé par l'Agence du Numérique, le « Baromètre Citoyens » est une étude bi-annuelle dont l'objectif est de mesurer, au sein de l'univers des citoyens wallons de 15 ans et plus (environ 3.000.000 d'in-

dividus), l'équipement, les compétences, les usages et la perception du numérique du citoyen habitant en Région wallonne et, au final, d'évaluer la maturité numérique des citoyens.

Méthodologie de ce baromètre

Pour cette édition, 2.293 réponses ont été collectées entre le 18 décembre 2024 et le 8 avril 2025 auprès d'un échantillon de la population résidant en Wallonie et âgée de 15 ans et plus. En parallèle, 2.063 enseignants et 97 animateurs d'Espaces Publics Numériques ont été interrogés pour étudier les usages des "passeurs de culture numériques", démarche que nous expliquons ci-après.

L'échantillon a été structuré de manière à garantir une représentativité au niveau du genre (femmes/hommes), des provinces wallonnes, des classes d'âge, des catégories socioprofessionnelles, des niveaux d'éducation et, enfin, des types de ménages.

La collecte s'est effectuée au départ d'une enquête téléphonique, avec la possibilité de la poursuivre ou de la réaliser complètement, en ligne. Les données collectées reflètent essentiellement les usages réalisés par les répondants au cours de l'année 2024 ou leur situation au début 2025.

Une étude des données les plus récentes du Golden Standard, référence du CIM (Centre d'Information sur les Médias), a permis à l'AdN d'opérer un redressement des données afin que celles-ci soient les plus représentatives vis-à-vis de la distribution réelle de la population, non seulement au niveau de la répartition des 3.078.476 citoyens de 15 ans et plus, mais également de celle des 1.646.370 ménages.

Un modèle et un questionnaire revus

L'une des conclusions du Baromètre Citoyens 2023 mettait en avant un nouvel aspect de la fracture numérique, passée en 10 ans d'une fracture d'accès à une fracture de capacités.

Cette fracture concerne la perception des opportunités offertes par le numérique (perception positive, confiance, etc.) et les capacités nécessaires pour utiliser le numérique (connaissance et savoir-faire). Cette conclusion soulignait l'importance de la culture numérique dans la vie des citoyens.

Le constat lié au manque de culture numérique montre l'importance d'aborder cette notion, qui va au-delà de la simple maîtrise des outils numériques pour inclure à la fois des capacités multiples (liés à des contextes d'usage spécifiques) et des enjeux plus larges de compréhension et de perception du numérique.

Il était dès lors impératif de consolider le modèle d'étude de l'AdN en intégrant la pluralité des dimensions de la culture numérique des citoyens wallons, tout en saisissant cette opportunité pour élaborer une définition claire de la maturi-

té numérique et un outil solide pour la mesurer dans la durée.

Dans cette optique, certaines thématiques actuelles et peu couvertes dans les éditions précédentes du Baromètre Citoyens sont apparues comme essentielles, et en particulier :

- L'intelligence artificielle et la cybersécurité : leurs usages, ainsi que les connaissances et le niveau de perception des citoyens wallons en la matière.
- La citoyenneté à l'ère du numérique : c'est-à-dire notamment les formes de contribution et de partage d'opinion en ligne, la question de l'accès aux droits et de l'exercice de ses devoirs en tant que citoyen dans une société de plus en plus numérisée, le rapport aux fausses informations diffusées en ligne, etc.).
- Le rapport subjectif au numérique, et en particulier le degré de confiance et de méfiance concernant les technologies numériques, étant entendu que la confiance est étroitement liée aux compétences et aux usages de ces technologies.
- Les intermédiaires d'appropriation du numérique, qui soutiennent l'acculturation numérique des citoyens faisant face à des difficultés dans l'environnement numérique contemporain.

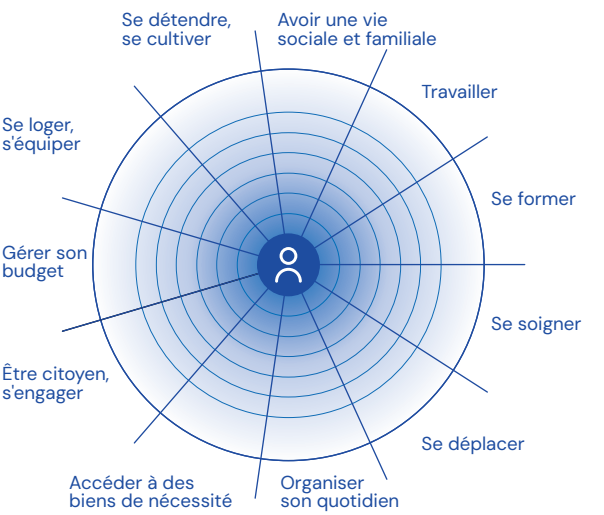
Concernant les usages du numérique, ceux-ci se doivent d'être étudiés par « contexte de vie ». En effet, les technologies numériques sont désormais intégrées dans l'ensemble des domaines de la vie sociale.

Pour définir les catégories thématiques des usages des technologies numériques (les « domaines de vie »), la **Toile des capacités**¹, élaborée en France par l'Agence nouvelle des solidarités actives et la Mednum, a servi de base de travail. Cet outil, initialement destiné à mesurer l'impact de la médiation numérique sur le développement du pouvoir d'agir des personnes², comprend dix axes d'action qui correspondent à des dimensions de la vie (afin d'avoir une vision

complète des champs dans lesquels une personne agit dans sa vie).

Autrement dit, la Toile des capacités permet d'inscrire les compétences numériques dans leur contexte d'usage. Un axe supplémentaire a été ajouté, à savoir « Organiser son quotidien ».

La Toile des Capacités adaptée au Baromètre citoyens



Pour chacun des axes/contextes d'action, le questionnaire a été révisé et consolidé dans une perspective visant à saisir trois degrés d'usage renvoyant à des niveaux de capacité différents au sein de ces axes/contextes. Ces trois degrés sont les suivants :

- ♂ **Les usages nécessaires**, c'est-à-dire indispensables pour accéder à des droits, des services ou se soumettre à des obligations dans une société largement numérisée. Ces usages relèvent moins d'un choix que d'une nécessité sociale ou institutionnelle.
- 🕒 **Les usages fonctionnels**, choisis pour faciliter la vie quotidienne, améliorer le confort ou gagner du temps, sans transformer en profondeur la capacité d'agir.
- 💡 **Les usages émancipateurs**, permettant d'accroître l'autonomie, la capacité de décision, permettant la création, la participation et augmentant le pouvoir d'agir des citoyens.

1. Évaluer l'impact de la médiation numérique, La Toile des capacités (Ansa, Mednum, Scaro, 2020), p. 23.

2. <https://lamednum.coop/actions/la-toile-des-capabilites/>

La combinaison de la grille de lecture de la Toile des capacités et de la typologie des usages permet de proposer une vision dynamique : il ne s'agit pas seulement d'observer ce que les citoyens font avec les outils numériques, mais de comprendre ce que ces usages leur permettent de réaliser et comment ils transforment leur rapport à la société.

Mes parents, mes profs, mes animateurs d'EPN et moi

À la suite du constat du manque de culture numérique posé en 2023 comme nouvelle base de la fracture numérique, l'AdN propose dès lors, au-delà des citoyens eux-mêmes, un focus sur les parents, les enseignants et les animateurs d'Espaces Publics Numériques, en tant que « passeurs de culture numérique ».

Enfin, les compétences numériques, mesurées en 2023 sur 15 des 21 indicateurs du référentiel européen Digcomp, ont été étudiées de façon plus approfondie pour cette nouvelle édition du baromètre.

En effet, les 21 indicateurs de compétences seront mesurés ou du moins leur perception car les répondants ne sont pas testés par rapport à leurs déclarations.

Les conclusions relatives aux parents, aux enseignants et animateurs d'Espace Public Numérique se trouvent dans les encadrés « Le coin des passeurs de culture numérique ».

Le coin des voisins

L'équivalent de ce baromètre pour la Flandre (rapport imec.digimeter 2024) est également régulièrement utilisé pour comparer la situation de la Wallonie avec celle du nord du pays.

Cette étude vise en effet une population similaire (citoyens flamands de 18 ans et plus) et a été conduite entre le 6 août et le 27 octobre 2024 auprès de 2.845 répondants. Servira également de comparatif le baromètre français du numérique de l'ARCEP¹, dont l'enquête s'est déroulée entre le 5 juillet et le 6 août 2024 auprès de 4.066 personnes, même s'il concerne les citoyens français de plus de 12 ans.

Les informations comparatives se trouvent dans des encadrés intitulés « Le coin des voisins ».

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 un échantillon 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.

Enfin, les taux calculés ne doivent pas être regardés comme des mesures exactes, mais bien comme des indicateurs fiables des tendances d'équipement ou d'usages. La marge d'erreur varie selon les questions. Elle se situe à environ 2,1% lorsque l'interrogation porte sur l'ensemble de la population.

Principales mesures – Glossaire

Pour une lecture optimale, il est important de préciser ce que recouvre les indicateurs utilisés dans le cadre du baromètre.

- **Équipements numériques.** Par équipement numérique, on entend tout matériel qui assiste le citoyen dans une situation liée à l'utilisation du numérique. On y trouve, principalement, l'ordinateur fixe (en ce compris l'écran, le clavier et la souris), l'ordinateur portable, la tablette et le smartphone.
- **Usages d'internet.** Par usage d'internet, on considère le nombre de connexions et les raisons pour lesquelles le citoyen wallon décide de se connecter.

Compétences numériques. D'après le référentiel européen DigComp 2.1, conçu pour améliorer la compréhension des compétences numériques, « la compétence numérique est bien plus que la simple maîtrise technique d'outils et de services numériques. Elle inclut également des dimensions plus larges et transversales telles que les capacités critiques, réflexives et collaboratives nécessaires pour utiliser les technologies numériques de manière efficace et responsable dans des contextes diversifiés. » L'AdN utilise cette définition tout au long de l'étude.

- **Usages numériques.** La mesure relative aux usages numériques correspond aux nombres d'utilisations les plus fréquentes au sein de la population wallonne ; allant de la plus simple (envoyer un message instantané) à la plus complexe (créer un petit programme).
- **Maturité numérique.** C'est la relation du citoyen avec le numérique définie par l'association de la perception de compétence numérique de celui-ci avec le niveau d'usage effectif de cette compétence. La maturité numérique des citoyens est la capacité des citoyens à agir dans une société de plus en plus numérisée et à réagir aux innovations

technologiques qui affectent la vie civile et professionnelle et à en tirer le maximum.

- **Perception du numérique.** Par perception numérique, on entend l'évaluation du degré d'ouverture et de confiance des Wallons face au numérique.
- **Fracture numérique.** La fracture numérique d'un citoyen wallon est plurielle et recouvre 3 mesures distinctes correspondant chacune à une rupture potentielle au numérique :
 - Fracture de 1^{er} degré : accès (connexion et matériel).
 - Fracture du 2^e degré : usage.
 - Fracture du 3^e degré : capacité à transformer les opportunités offertes par le numérique en bénéfices effectifs.
- **Culture numérique³.** La culture numérique désigne l'ensemble des savoirs, des pratiques, des comportements, des valeurs et des normes qui émergent et se développent avec l'usage généralisé des technologies numériques. Cela inclut Connaissance et Compréhension des Technologies, Pratiques et Usages, Valeurs et Attitudes (ouverture et partage, esprit critique et éthique), Normes et Régulations (législation, étiquette numérique), Impact social et sociétal, Participation et Engagement (engagement citoyen).

1. Autorité de Régulation des Communications Electroniques, des Postes et de la distribution de la presse.

3. Il est difficile d'avoir une définition unique de la culture numérique. Nous nous sommes basés sur les travaux de Dominique Cardon, sociologue français, pour proposer notre propre définition.



Agence
du Numérique