



BAROMÈTRE 2023
de maturité numérique
des citoyens wallons



Agence
du Numérique

digital
wallonia
.be

Équipement, usages et compétences
numériques des citoyens wallons

digitalwallonia.be/citoyens

TABLE DES MATIÈRES

1. Édito	1	6. Compétences et maturité numériques	32
2. Méthodologie, principales mesures et contexte	2	Compétences et perception de compétences	33
Méthodologie de ce baromètre	3	Perception qui s'étiole	41
Principales mesures	4	Compétences souvent insuffisantes mais...	41
Contexte 2021 préalable à l'étude 2023	5	Demande de formation toujours importante	42
– Une augmentation des équipements et des usages du numérique	5	Maturité numérique globale	42
– Une lente progression des compétences et de la maturité numériques	5	– Indicateur du niveau d'usage du numérique en progression	42
– Une fracture numérique qui glisse de l'accès aux usages	5	– Indicateur de maturité numérique en hausse	43
3. Équipement numérique	6	7. L'Expert, l'Indécis et l'Éloigné	46
Le nombre de terminaux par ménage reste stable	7	Ressentis du numérique par les Wallons	50
4% des ménages non équipés	9	La population wallonne divisée : Experts, Indécis et Éloignés	52
Données biométriques ou réalité virtuelle ?	9	8. Fracture numérique	54
Une connexion à Internet au domicile en légère hausse	10	9. Synthèse et recommandations	58
Les citoyens friands de l'accès à Internet dans les lieux publics	11	Équipements en statu quo et connexions en hausse	59
Méconnaissance des Espaces Publics Numériques (EPN)	12	Usages d'Internet (quasiment) au même niveau que précédemment	59
4. Usages d'Internet	14	Commerce électronique en progression constante	60
Une connexion quotidienne conservée	15	Compétences numériques estimées insuffisantes	60
6% de la population wallonne n'a jamais utilisé Internet	15	Usages numériques en progression	60
Un retour aux usages d'avant-COVID	16	Maturité numérique : une moyenne qui cache de multiples réalités	61
Des usages par catégorie	17	L'Expert, l'Indécis et l'Éloigné	61
– Un réseau de communications	17	Une fracture du numérique contrastée et qui évolue	61
– S'informer et se distraire : Internet progresse	19	Recommandations	62
– L'administration numérique est en marche	20		
– Télétravail : envol ou vitesse de croisière ?	21		
Nouvel environnement, nouveaux usages	22		
5. Usages du commerce électronique	24		
Biens et services commandés sur Internet	27		
Motivations des achats en ligne	28		
– L'importance toute relative d'un site web belge	28		
– Les facteurs déterminants pour accorder sa confiance	29		
– Le moyen de paiement préféré des Wallons	29		
– À la maison, au bureau ou dans un point relais	30		
Obstacles à l'e-commerce	30		

1. ÉDITO



Les usages liés au numérique sont en croissance depuis longtemps dans notre société. Des services toujours plus innovants sont à disposition des citoyens wallons notamment à travers le mobile dont la possession est largement généralisée. Récemment, la pandémie que nous avons connue en 2020 a renforcé cette tendance et a conduit de nombreux citoyens à se tourner encore plus vers le numérique pour communiquer, poursuivre leurs activités professionnelles, accéder à leurs dossiers administratifs ou médicaux ou encore pour acquérir des produits et services.

Si le numérique a permis, à la plupart des citoyens de la Région, de poursuivre leurs activités durant cette période COVID, le baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons avait permis d'objectiver de nombreuses disparités entre les citoyens qui maîtrisent les outils et usages numériques, ceux qui éprouvent des difficultés à les utiliser ou encore ceux qui en sont éloignés.

Qu'en est-il aujourd'hui ?

Le questionnement et la méthode d'enquête de ce baromètre 2023 sont comparables avec ceux de la précédente édition. Cette continuité méthodologique permet de mesurer les évolutions en matière d'équipement, d'usages et de perceptions de compétences numériques de nos concitoyens.

Notre analyse met en évidence une progression en termes d'accès et d'usages au numérique : elle est légère tant les possibilités d'accès et les niveaux d'usages sont désormais une réalité pour de nombreux citoyens wallons.

En parallèle à cette évolution positive, force est d'admettre qu'une nouvelle forme de fracture semble prendre de l'ampleur : celle liée à la perception des citoyens wallons face au numérique. Dans un contexte où les opportunités d'usages numériques sont en progression exponentielle, le manque de compétences numériques et d'appropriation, voire d'adhésion, à la culture induite par le numérique semblent nourrir cette nouvelle forme de fracture.

Ambition majeure de la stratégie numérique Digital Wallonia de la région, l'inclusion numérique de tous les citoyens wallons doit donc rester une priorité afin de créer les conditions permettant à chaque citoyen wallon de vivre, travailler et s'épanouir dans une société de plus en plus irriguée par les usages et technologies numériques.

Je vous souhaite une lecture inspirante des résultats de ce nouveau baromètre, fruit de l'Observatoire du numérique et service de l'Agence du numérique qui a à cœur, depuis plus de 20 ans, d'alimenter la réflexion et d'instruire les plans d'actions publiques.

Benoît Hucq

Directeur général

Agence du Numérique

digital
wallonia
.be

2. MÉTHODOLOGIE, PRINCIPALES MESURES ET CONTEXTE



Depuis près de 20 ans, l'Agence du Numérique réalise une enquête d'envergure auprès de la population wallonne. L'objectif de celle-ci est de mesurer les évolutions de l'équipement technologique des ménages, des usages numériques des citoyens et l'évolution de leurs compétences numériques.

L'après-COVID-19 permettra d'identifier si la pandémie a renforcé, chez les citoyens, l'envie d'envisager le numérique sous un angle nouveau ou complémentaire.

Méthodologie de ce baromètre

Pour ce baromètre 2023, 2101 réponses ont été collectées entre le 28 janvier et le 23 avril 2023 auprès d'un échantillon de la population résidant en Wallonie et âgée de 15 ans et plus. Cet échantillon a été structuré de manière à garantir une représentation valide femmes/hommes, de toutes les classes d'âge, catégories socio-professionnelles, niveaux d'éducation et, enfin, des types de ménages. La collecte s'est effectuée au départ d'une enquête téléphonique réalisée pour 66% sur des numéros de lignes mobiles et pour 22% sur des lignes fixes. 12% des répondants ont souhaité ne pas s'exprimer au téléphone et ont complété directement le formulaire en ligne.

Un baromètre n'a de sens que s'il compare les données collectées avec celles des années précédentes. Cette comparaison s'effectuera donc principalement entre 2023 et 2021, année post-COVID afin d'en connaître, non seulement l'évolution, mais également l'impact véritable des changements d'usages numériques qui ont été exigés chez le citoyen.

Une étude des données les plus récentes de Statbel nous a permis 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 2 998 692 citoyens de

15 ans et plus, mais également de celle des 1 632 010 ménages.

Les données collectées au tout début de 2023 reflètent essentiellement les usages réalisés par les citoyens wallons au cours de l'année 2022 ou leur situation à l'orée de 2023.

Le questionnaire utilisé en 2023 a été modifié par rapport à celui de 2021 afin de donner une vision objective des équipements, des usages des Wallons et leurs compétences numériques, mais aussi de refléter une réalité post-COVID, au centre de bien des interrogations dans le précédent baromètre. Une question relative aux actions réalisées dans l'optique d'un usage plus responsable du numérique a été également ajoutée.

L'équivalent de ce baromètre pour la Flandre (rapport imec.digimeter 2022) sera 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 16 ans et plus) et a été conduite entre le 14 septembre et le 7 novembre 2022 auprès de 2 309 répondants. Servira également de comparatif le baromètre français du numérique de l'ARCEP, dont l'enquête s'est déroulée entre le 15 juin et le 15 juillet 2022 auprès de 4 184 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

Afin que la lecture de cette étude se fasse dans les meilleures conditions, il est important de préciser ce que recouvre les indicateurs utilisés dans le cadre de cette étude.

• 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, nous mesurons tant le nombre de connexions que les raisons pour lesquelles le citoyen wallon décide de se connecter.

• Usages du commerce électronique.

Par le commerce électronique, nous mesurons le nombre de biens ou services achetés en ligne ainsi que les modalités choisies par le citoyen pour y parvenir (modalités de paiement, appareils utilisés, etc.).

• 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. » Nous utiliserons cette définition tout au long de notre étude.

• Usages numériques.

Parmi 40 utilisations prédéterminées, 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.

Elle est définie par le croisement de la perception de compétence numérique d'un individu avec le niveau d'usage effectif de cette compétence et son niveau de perception du numérique.

• Perception du numérique.

Par l'intermédiaire de 20 questions, nous tentons de mesurer le 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 1er degré.

Elle correspond à la fracture d'accès (connexion et matériel).

– Fracture de 2e degré.

Elle correspond à la fracture de maturité.

– Fracture de 3e degré.

Elle correspond à la fracture liée à la perception du citoyen face au numérique et aux nouvelles technologies, combinée à sa maturité numérique et au nombre d'usages réalisés.

Contexte 2021 préalable à l'étude 2023

Le baromètre de maturité numérique des citoyens wallons de 2021 a permis de mettre en avant un contexte sociétal numérique particulier, inévitablement lié à la période COVID. Voici les tendances qui avaient été relevées, bases du contexte de notre étude actuelle.

Une augmentation des équipements et des usages du numérique

Les équipements numériques et les connexions à Internet au sein des ménages wallons, tout comme les usages d'Internet, ont connu une hausse importante, de 2019 à 2021.

- > **96%** (+4) des ménages disposent d'au moins un terminal numérique.
- > **94%** (+4) des domiciles sont connectés à Internet.
- > **94%** (+6) des Wallons ont utilisé Internet en 2020.
- > **90%** des Wallons utilisent Internet quotidiennement.

Au niveau des usages plus spécifiques, on note que :

- > **69%** (+8) des Wallons ont acheté en ligne en 2020.
- > **43%** (+16) de ces Wallons ont acheté en ligne via leur smartphone.

Une lente progression des compétences et de la maturité numériques

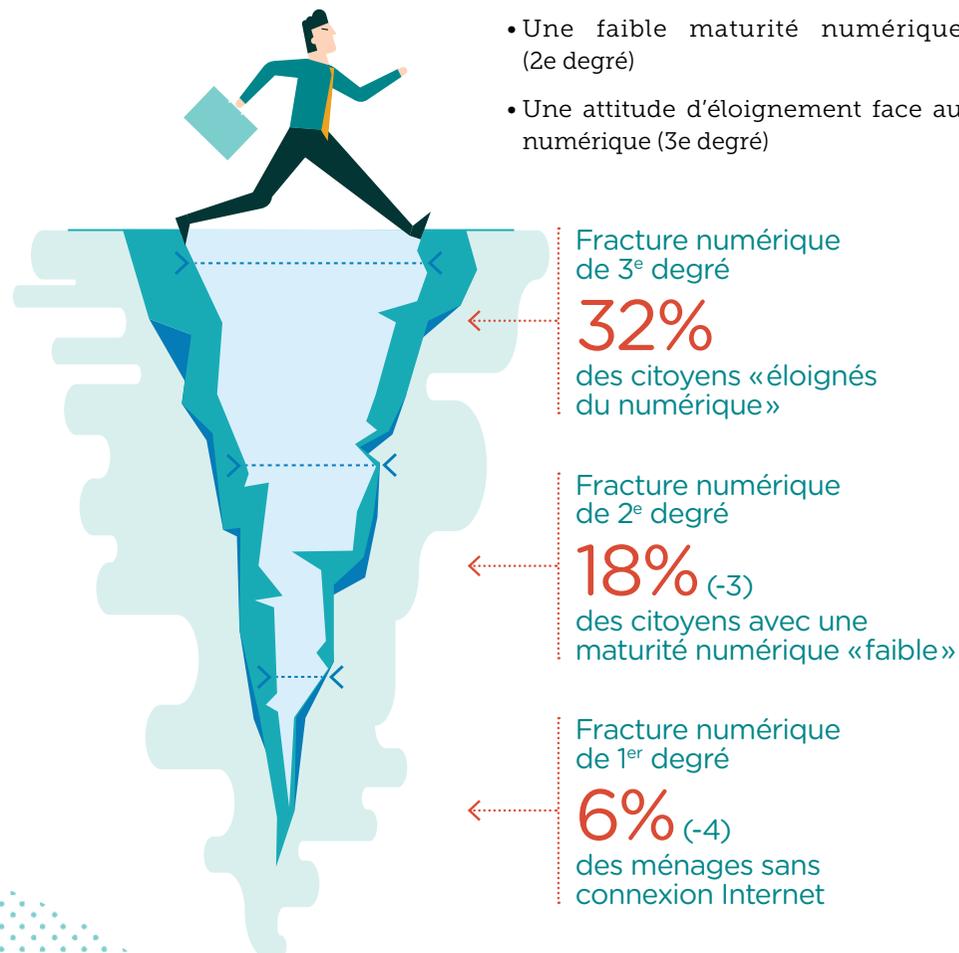
- La perception de compétences numériques passe de **56 à 59**.
- Les compétences numériques sont jugées suffisantes par **76%** de la population wallonne.
- 35% des citoyens souhaitent bénéficier de formations.

Cinq profils caractéristiques ont été tracés et ont mis en avant le constat suivant : **32%** des citoyens se disent éloignés du numérique.

Une fracture numérique qui glisse de l'accès aux usages

La fracture numérique est plurielle et définie selon 3 niveaux :

- Le manque d'accès au numérique (1er degré)
- Une faible maturité numérique (2e degré)
- Une attitude d'éloignement face au numérique (3e degré)



3. ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE



Par la force des choses, la COVID a inscrit le numérique dans le quotidien de bon nombre de ménages wallons. Au même moment, le smartphone détrône l'ordinateur portable en tant qu'outil privilégié et devient le compagnon de chacun. Qu'en est-il de cette période post-COVID ?

Le nombre de terminaux par ménage reste stable

Le confinement a obligé une grande partie de la population wallonne à s'équiper en matériel numérique (smartphone, ordinateur portable ou fixe et tablette numérique). Télétravail, école à domicile, absence de contacts proches ont été les éléments déclencheurs d'achats importants en équipements informatiques, principalement en ordinateurs portables (+4%) et, surtout, en smartphone (+14%).

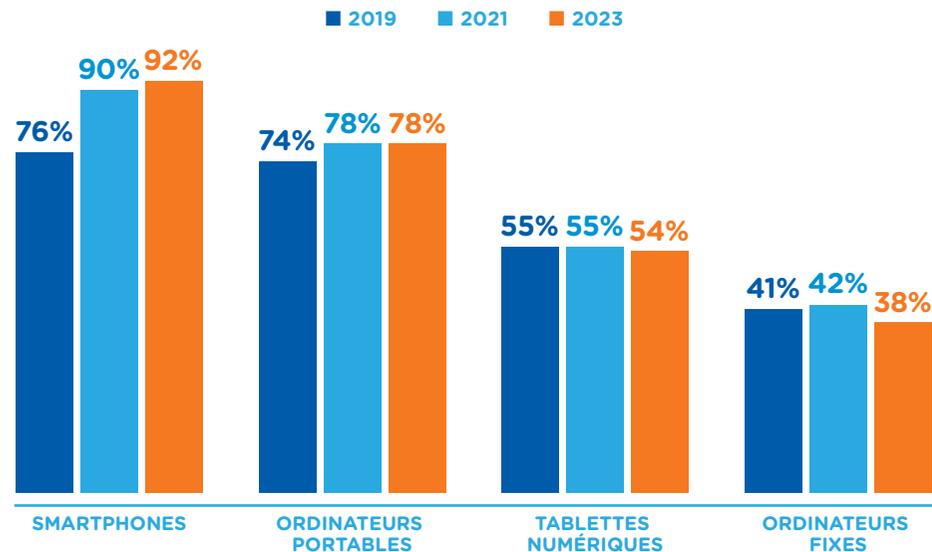
Est-ce que cette situation s'inscrit dans la durée ?

96%

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



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



C'est un statu quo par rapport à 2021, même si la répartition des équipements au sein des ménages a légèrement été modifiée. Ce qui tend à montrer que l'engouement lié aux achats d'équipement pendant la COVID s'est calmé.

Actuellement, sans surprise mais avec une progression bien moins prononcée, le smartphone reste le terminal numérique le plus présent au sein des ménages wallons : 92% (+ 2) des ménages possèdent au moins un smartphone. Les autres catégories d'équipements stagnent (l'ordinateur portable), diminuent légèrement (la tablette numérique) ou perdent un peu plus de terrain (l'ordinateur fixe, de plus en plus délaissé au profit de solutions mobiles).

Ce sont les ménages dont la personne de référence est âgée entre 30 et 59 ans qui sont les plus équipés.

Si l'on considère le nombre moyen de terminaux par ménage, les ordinateurs fixes passent de 0,52 à 0,46 (les ordinateurs portables conservent leur moyenne de 1,51). Ils restent cependant présents dans les ménages dont la personne de référence est âgée de 45 à 59 ans. Les ordinateurs portables, quant à eux, se trouvent principalement dans les ménages dont la personne de référence est âgée de 45 à 59 ans (30 à 59 ans pour les tablettes numériques).

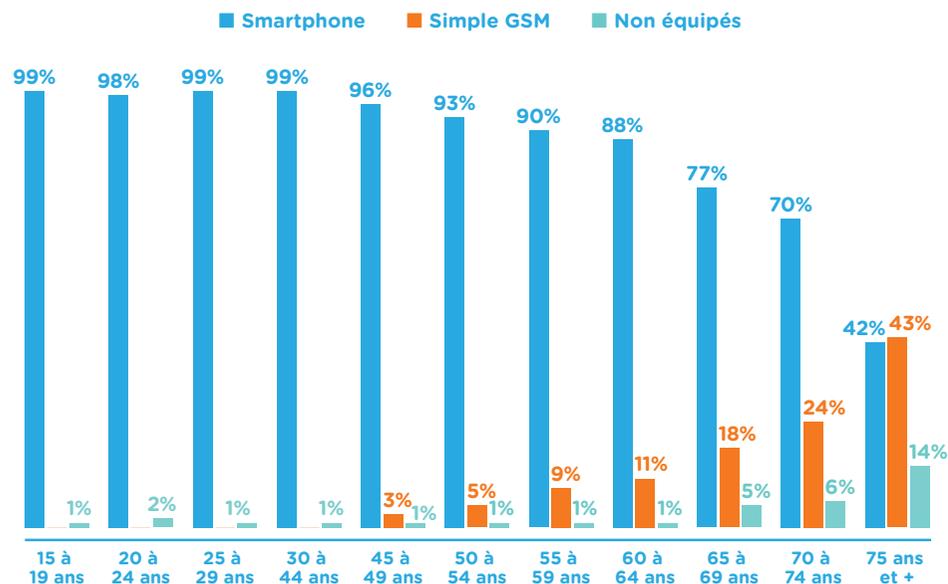
Enfin, au sein de la catégorie des moins de 29 ans, c'est évidemment le smartphone qui est le plus représenté.

Le GSM classique est définitivement abandonné pour les moins de 50 ans, le smartphone atteignant des sommets pour les classes les plus jeunes. Il perd également du terrain auprès des plus de 60 ans qui adoptent de plus en plus le smartphone.



3. ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE

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

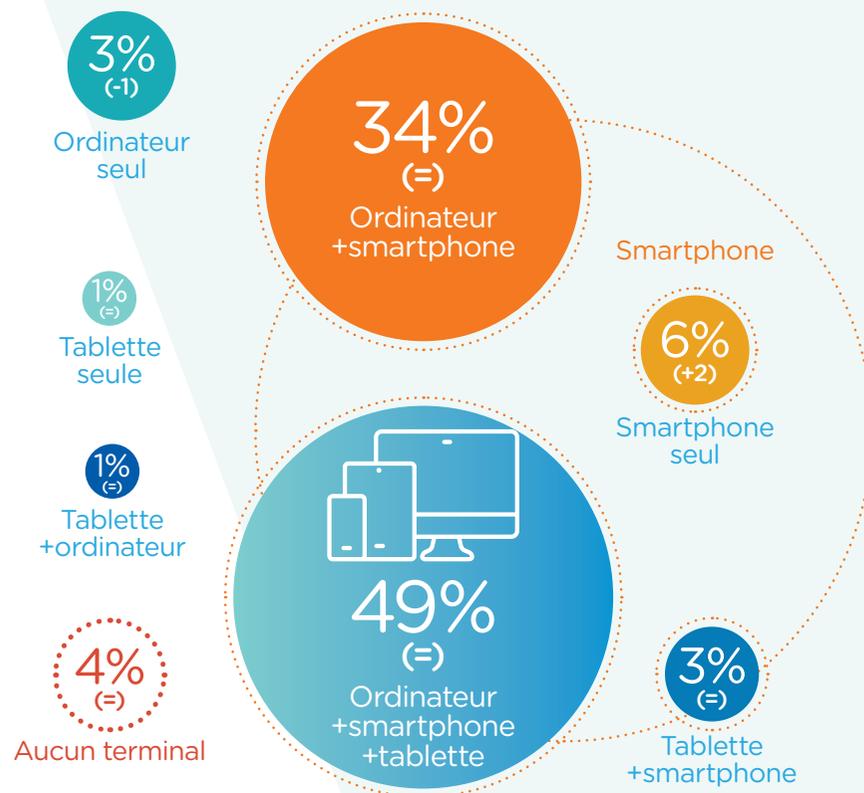


Le coin des voisins

En Flandre, 95% (+2) des citoyens sont possesseurs de smartphone, alors qu'ils sont 87% chez les Français de plus de 12 ans, ce qui veut dire que la Wallonie se situe juste entre les deux. Il est frappant de constater que seuls les Flamands de plus de 75 ans préfèrent encore l'ordinateur (30%) au smartphone (26%). En France, 36% des plus de 70 ans n'ont pas d'ordinateur, pour 6% chez les moins de 70 ans. 7% de la population française ne possède aucun équipement (ordinateur, tablette, smartphone), ce qui représente quasiment le double de la population wallonne (4%).

Comme l'illustre le schéma suivant, la répartition des ménages wallons selon le type d'équipement présent ne montre pas une évolution parlante par rapport à la situation précédente. Si le smartphone gagne 2 points lorsqu'il est le seul équipement utilisé, les ordinateurs et les tablettes perdent du terrain (nous avons laissé 1% pour la tablette seule alors que le résultat précis est de 0,5%). Pour les autres catégories, les chiffres n'ont pas bougé par rapport à 2021.

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





4% des ménages toujours non équipés

Les effets de la crise sanitaire a entraîné une diminution du nombre de ménages non équipés en terminal numérique par rapport à 2017 : de 8% à 4%. Cette diminution significative de la fracture d'accès semble donc freinée dans son élan pour diverses raisons.

Interrogés sur la principale raison pour laquelle leur ménage ne dispose pas d'un ordinateur, les répondants énoncent **3 motifs principaux** :

- > Pas d'utilité ou pas de besoin particulier (28%)
- > Le smartphone suffit (16%)
- > Le sentiment d'être trop âgé(e) (10%)

L'âge du chef du ménage et la composition de ce dernier ont un impact important sur le taux d'équipement, alors que le niveau de vie ou le genre importent peu. S'il est évident que ce sont les personnes retraitées qui sont le moins utilisatrices de smartphone, elles le sont également en ce qui concerne l'ordinateur (10% des 60-64 ans et 57% des plus de 65 ans). Trois quarts de ces ménages sont des personnes seules ou des couples d'adultes.

Données biométriques ou réalité virtuelle

De nombreux autres équipements numériques sont de plus en plus présents au sein des ménages wallons. **Parmi ceux-ci, les montres et les bracelets connectés progressent de façon importante.**

La progression des bracelets équipés de capteurs biométriques montre l'intérêt des ménages pour le contrôle de ses statistiques de santé. L'évolution du nombre de statistiques disponibles permet à chacun de monitorer ses journées. Le faible pourcentage de casques de réalité augmentée et virtuelle s'explique par un marché encore peu mature ne permettant pas au citoyen une expérience immersive inoubliable ou à l'employé un nouvel outil de production qui, en dehors de la formation, peine à convaincre.

Le coin des voisins

On trouve en Flandre 38% (-5 par rapport à 2022) de possesseurs de montres ou bracelets connectés (des « wearables ») mais 33% en sont des utilisateurs actifs. Ce qui contraste légèrement avec les 40% en Wallonie, même si nous n'avons pas les données en termes d'utilisateurs actifs. Selon le baromètre numérique 2023 de l'ARCEP, la France compte 24% d'utilisateurs de montres et bracelets connectés, ce qui la place en 3^e position par rapport au 2^e régions.

Autres équipements numériques portables présents dans les ménages (tous les ménages wallons)

Autres équipements numériques	2019	2021	2023
Montres connectées (smart watch)	8%	13%	22%
Bracelets équipés de capteurs biométriques	7%	10%	18%
Liseuses numériques	9%	8%	10%
Assistants vocaux (Alexa, Google Home, ...)	2%	5%	9%
Casques AR/VR	4%	3%	4%

Une connexion à Internet au domicile en légère hausse

95%⁽⁺¹⁾

des ménages wallons ont accès à Internet à leur domicile, que cette connexion soit fixe, mobile ou par satellite



La qualité de la connexion fixe à Internet au domicile des ménages est jugée « bonne » pour 60% des répondants équipés (+3). Ce qui montre que les efforts actuels de propagation de la fibre sont en bonne voie et devraient montrer une nette progression dans les prochaines années. Cette qualité est cependant estimée « faible » par 9% des répondants (-3) dont la connexion est perturbée régulièrement de coupures et de lenteurs.

Le smartphone est l'équipement le plus connecté à Internet au domicile des ménages wallons, tandis que les ordinateurs fixes ou portables connaissent une légère érosion. La plus grande augmentation vient des télévisions connectées (+6), ce qui n'étonne guère étant donné l'adoption massive des plateformes de distribution de contenus de divertissement, disponibles via ces télévisions nouvelle génération.

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

	2021	2023
Smartphones	85%	88%
Ordinateurs fixes ou portables	87%	85%
Télévisions connectées	62%	68%
Tablettes numériques	50%	49%
Imprimantes	42%	44%
Consoles de jeux	35%	31%
Systèmes d'alarme	10%	18%
Systèmes domotiques	4%	8%

L'évolution des connexions à Internet au domicile des ménages wallons reste tributaire de l'âge de la personne de référence du ménage. Le tableau ci-dessous conforte cette affirmation : seul le groupe des personnes âgées de 65 ne connaît aucune progression (alors qu'elle connaissait une augmentation de 7% entre 2019 et 2021), tandis que les autres classes d'âge (si on excepte celle de 30 à 44 ans), progressent.

Âge de la personne de référence	2021	2023
15 à 29 ans	97%	99%
30 à 44 ans	99%	98%
45 à 54 ans	98%	99%
55 à 64 ans	96%	98%
65 ans et plus	82%	82%

En dehors de l'âge de la personne de référence, la présence d'une connexion à Internet au domicile est corrélée à son niveau d'éducation. En effet, le taux de personnes de référence en possession d'un diplôme du secondaire ou supérieur est plus élevé que ceux en possession d'un certificat d'études primaires.

La différence de genre au niveau de la personne de référence tend à s'amoinrir, même si elle reste de 4% (94% des femmes pour 98% des hommes). Enfin, c'est au sein des couples seuls et des ménages constitués d'une seule personne que l'on trouve les ménages les moins connectés.

Les citoyens friands de l'accès à Internet dans les lieux publics

Après les restrictions d'accès aux lieux publics suite à la crise sanitaire, le retour à une situation normale est évident à la

lecture des chiffres qui sont en légère hausse pour chacune des différentes modalités de connexion.

Accès à Internet	2019	2021	2023
WiFi dans les lieux publics (rues, gares, aéroports, ...)	25%	13%	34%
WiFi de commerçants (hôtels, restaurants, galeries marchandes, ...)	39%	13%	44%
Bornes Internet dans un lieu public (hôpitaux, bureaux de poste, maisons communales, ...)	25%	8%	28%
WiFi dans une bibliothèque publique	11%	3%	8%
Espaces Publics Numériques (EPN)	7%	3%	8%
Cybercafés	4%	1%	5%
Aucun usage dans ces lieux	50%	78%	44%



Les moins de 24 ans sont les plus utilisateurs de WiFi dans une bibliothèque publique et c'est chez les 15-44 ans qu'on trouve le plus d'utilisateurs du WiFi proposé par des commerçants. Jusqu'à 50 ans, chacun a utilisé au moins une fois l'un des accès alors que les plus de 60 ans n'en ont généralement pas utilisé (de 38% des 60-64 ans à 76% des plus de 75 ans).

La répartition selon le niveau d'éducation montre certaines disparités : les détenteurs d'un diplôme de l'enseignement supérieur ou universitaire sont des utilisateurs du WiFi dans les lieux publics tandis que ceux du secondaire supérieur utilisent celui des commerçants et des bibliothèques publiques. Les détenteurs du certificat primaire préfèrent le Wifi des cybercafés.

Sous l'angle économique, les personnes ayant des difficultés avec le revenu actuel sont les plus utilisatrices du WiFi dans les différents lieux publics. A contrario, ceux qui estiment avoir une vie confortable avec le revenu actuel le sont significativement moins.

L'accès à Internet dans les lieux publics est en croissance dans les lieux accueillant en masse leurs visiteurs. Il est donc important de rappeler aux citoyens que le WiFi proposé gracieusement n'est, dans la plupart des cas, pas sécurisé et qu'il est donc primordial de limiter cet accès à de la consultation de sites web et de ne pas remplir de formulaire ni de fournir des données privées.

Méconnaissance des Espaces Publics Numériques

Les EPN (Espaces Publics Numériques) sont les premiers vecteurs de l'inclusion numérique et œuvrent pour lutter contre la fracture numérique, grâce à une offre d'équipements, d'accès et de formations au numérique. Il en existe actuellement 167 sur l'ensemble de la Région wallonne.

En 2022, 8% de la population wallonne s'est rendue dans un EPN. Et ce pour de diverses raisons :

- > Le visiteur y a trouvé des formations utiles (29%)
- > Pas d'accès au domicile ou sur le smartphone (18%)
- > L'accès à Internet insuffisant ou indisponible au domicile ou sur le smartphone (16%)
- > Besoin d'aide pour certaines manipulations (12%)
- > Permet de rencontrer d'autres personnes (6%)

Force est de constater qu'il reste une proportion importante de la population wallonne qui ne connaît pas ce dispositif. Ainsi, 44% des personnes interrogées ont déclaré ne pas savoir ce qu'est un EPN et, donc, qu'elles n'ont pas utilisé leurs services en 2022. Ne pas avoir besoin d'aide pour utiliser Internet (38%), avoir

des connexions Internet au domicile ou mobile suffisantes (29,5%) ou l'absence d'EPN facilement accessible près du domicile (7%) sont parmi les raisons les plus souvent évoquées afin d'expliquer la non-visite d'un Espace Public Numérique.

Interrogés sur l'importance des services proposés par un EPN qu'ils ont fréquentés, les citoyens wallons ont un sentiment plus que positif sur ceux-ci. Hormis l'utilisation d'équipements plus spécialisés (comme des caméras, des imprimantes 3D), l'accès à de l'équipement, la présence d'une personne pour les aides et des séances de formation sont parmi les services les plus utiles et s'avèrent indispensables pour près d'un tiers des visiteurs. Ceux-ci doivent donc continuer à être mis en avant au sein de communications citoyennes, afin de faire connaître les Espaces Publics Numériques le plus largement possible.



	Indispensable	Utile
Ordinateur connecté à Internet en libre accès	27%	50%
Assistance d'une personne pour résoudre les problèmes techniques	31%	52%
Assistance d'une personne de confiance pour des démarches en ligne	27%	48%
Séances de formation aux applications de base d'Internet	19%	52%
Séances de formation à des applications plus spécifiques	11%	50%
Utilisation d'équipements plus spécialisés	8%	48%



A garder en mémoire vive

- > 96% des ménages wallons disposent d'au moins un équipement numérique. Ce chiffre est stable depuis 2021.
- > Même si le chiffre est en diminution (-1), il reste encore 5% des ménages wallons qui n'ont pas de connexion Internet à leur domicile.
- > Les lieux publics sont plébiscités pour leur accès à Internet par un tiers des citoyennes et citoyens wallons.
- > La principale raison pour laquelle un citoyen wallon ne se rend pas dans un Espace Public Numérique est qu'il n'en connaît pas l'existence.



4. USAGES D'INTERNET



Le baromètre 2021 indiquait une croissance importante du taux quotidien de connexion à Internet de la part des citoyens, due principalement à la Covid-19. Sorti de cette pandémie, le citoyen wallon a-t-il conservé cette habitude ou est-il retourné à la situation d'avant-COVID ?

Une connexion quotidienne conservée

On constate que la situation n'a que peu évolué. Le taux de connexion quotidien est (quasiment) toujours aussi élevé, ce qui montre l'implication de la COVID dans le changement des habitudes citoyennes en matière d'usage d'Internet, la différence de 1% s'expliquant par le retour aux habitudes de contact pré-pandémie.

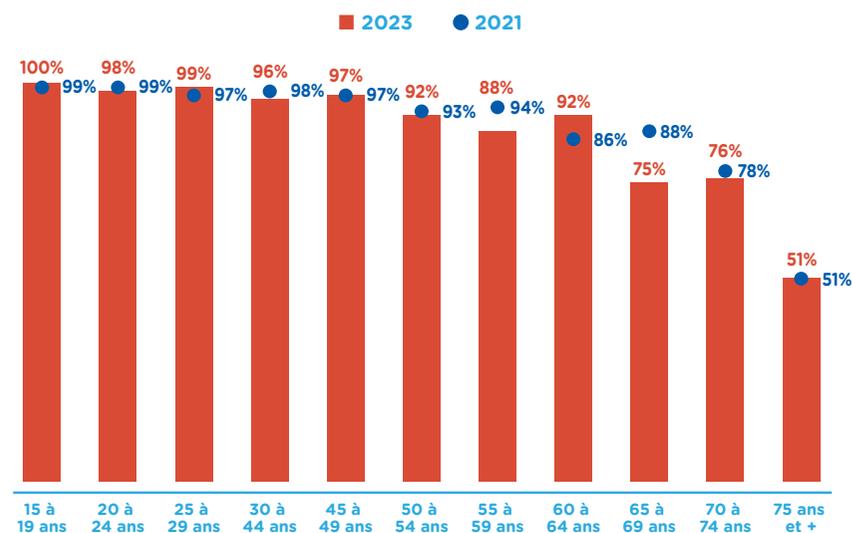
Dernier usage d'Internet	2019	2021	2023
Hier ou aujourd'hui	82%	90%	89%
Cette semaine, avant hier	2%	3%	2,7%
Ce mois-ci, avant cette semaine	2%	0,8%	1,1%
Il y a moins d'un an mais plus d'un mois	2%	0,4%	0,4%
Il y a plus d'un an	3%	0,8%	0,8%
Jamais utilisé personnellement	9%	5%	6%

Également, la distinction de genre n'est à proprement parler plus à faire lorsqu'on étudie la fréquence de connexion à Internet. 88% des femmes et 90% des hommes se connectent tous les jours à Internet. Cette quasi-parité se retrouve dans l'ensemble des derniers usages d'Internet, comme nous allons le voir dans les pages qui suivent. Il est cependant à noter que la distinction hommes/femmes prend son sens lorsqu'on étudie les citoyens qui n'ont jamais utilisé Internet personnellement, bien que le nombre de femmes dans cette catégorie passe du double, en 2021, au tiers, actuellement, par rapport aux hommes.

La progression dans l'usage d'Internet au niveau des **classes d'âges** est stable dans la grande majorité de celles-ci, même si on note une faible diminution pour les 55 à 59 ans et les 65 à 69 ans. Là aussi, la période post-Covid ne semble pas avoir obligé les citoyens à retourner vers une situation pré-pandémie.

Une conclusion qui peut s'étendre aux **niveaux d'études** puisque l'on retrouve sensiblement les niveaux de 2021, mis à part le niveau d'étude « primaire ou sans diplôme » qui semble revenir à la situation de 2019. **Toutes les catégories socio-professionnelles sont concernées par une connexion quotidienne, la catégorie atteignant le score le plus bas étant celle des aides-familiaux, avec 73%.**

Taux d'utilisateurs quotidiens d'internet selon l'âge (tous les citoyens wallons)



6% de la population wallonne n'a jamais utilisé Internet

Il s'agit principalement de personnes retraitées de plus de 75 ans, bien que l'on note une diminution dès l'âge de 60 ans.

Parmi les obstacles qui empêchent certaines personnes d'utiliser Internet, on trouve la complexité d'utiliser un ordinateur ou Internet (37%), le manque d'utilité ou d'intérêt (35%), l'âge et l'habileté insuffisante (28%) et encore la perception du manque de sécurité sur Internet (10%).

Mais même si ces personnes ne sont pas utilisatrices directes d'Internet, il n'en demeure pas moins qu'elles continuent à

être consommatrices, via une aide extérieure. 48% des personnes non-utilisatrices, principalement des personnes âgées de plus de 75 ans, ont fait appel au moins une fois, en 2022, à une tierce personne afin de les aider ou de réaliser une opération en ligne à leur place. Les enfants constituent l'aide la plus usitée (78%), suivie du conjoint (18%) ou d'un ami (17%). Malgré la présence de dispositifs institutionnels dans une large majorité des communes, l'appel à un formateur n'a été réalisé que par 2% des personnes non-utilisatrices.

Un retour aux usages d'avant COVID

Si les usages liés à Internet sont foison et ne font qu'augmenter en quantité tant le nombre et la diversité des sites web et des applications prennent des proportions impressionnantes, le questionnaire évoque tour à tour divers domaines d'usages touchant à la messagerie, aux réseaux sociaux, aux usages bancaires ou encore au commerce électronique. Près de soixante usages ont ainsi été explorés (la liste complète ainsi que l'évolution avec 2021 se trouve en fin de baromètre).

Les 20 usages les plus courants sont les suivants :



Même si on note certaines disparitions au profit de nouveaux usages (dû au retour à une vie pré-COVID), ce classement ne diffère que peu. L'ensemble des usages cités sont en augmentation, sauf dans la participation aux réseaux sociaux, usage dopé par les circonstances de la crise sanitaire mais qui reste à un niveau supérieur à l'étude de 2019. **Les communications par mail et par messagerie instantanée restent les usages d'Internet les plus courants.**

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

Usages numériques évalués les plus fréquents	2021	2023
Lire ou envoyer des courriers électroniques	82%	85%
Converser par messagerie instantanée en mode texte (WhatsApp, Messenger, Viber,...)	74%	82%
Rechercher des informations de toute nature	70%	82%
Effectuer des opérations bancaires ou de bourse	59%	78%
Chercher des itinéraires ou des plans de ville	58%	76%
Téléphoner via Internet (Skype, Face Time, Messenger, ...) (mode audio)	66%	74%
Acheter ou commander des biens ou des services	69%	74%
S'informer sur certains produits ou services avant de les acheter	72%	74%
Communiquer visuellement via Internet (avec une webcam ou la caméra du smartphone)	64%	69%
Participer à des réseaux sociaux comme Facebook, Twitter, Snapchat, LinkedIn, Tiktok, Instagram, etc.	72%	69%
Virer de l'argent vers d'autres comptes bancaires avec le smartphone	58%	68%
Suivre l'actualité ou lire des journaux en ligne	60%	65%
Visiter un site communal	58%	64%
Visionner des vidéos ou regarder la TV via Internet	51%	60%
Faire des réservations en ligne (voyages, restaurant, vacances,...)	33%	59%
Écouter une radio ou de la musique via Internet	54%	56%
Commander des biens et services avec le smartphone	43%	53%
Transférer de l'argent de personne à personne via le smartphone	44%	50%
Regarder un programme de télévision via un ordinateur, une tablette ou un smartphone	41%	50%
Visiter un site de l'administration wallonne	37%	49%

Des usages par catégories

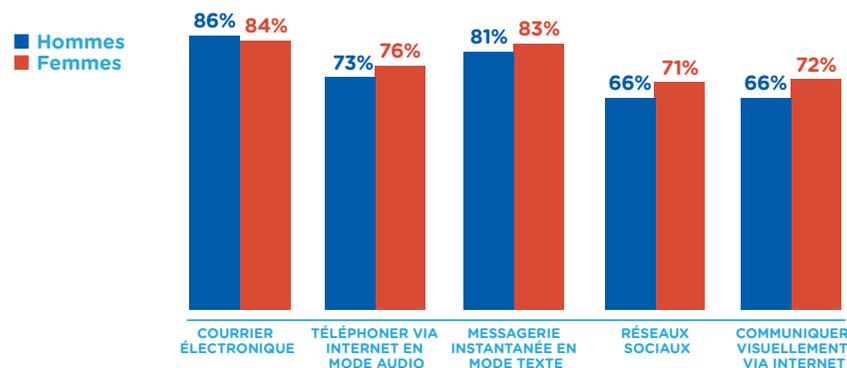
Un réseau de communications

La communication est, depuis des années, l'usage le plus répandu sur Internet, que ce soit dans la lecture ou l'écriture de messages via des plates-formes ou des applications variées. Lorsqu'on s'interroge sur les usages des applications de communication, on constate la répartition suivante :

	2021	2023	Progression relative
Lire ou envoyer des courriers électroniques	82%	85%	+3%
Téléphoner via Internet	66%	74%	+12%
Converser par messagerie instantanée	74%	82%	+11%
Participer à des réseaux sociaux	72%	69%	-4%
Communiquer visuellement via Internet	64%	69%	+8%

L'utilisation de ces 5 canaux de communication est assez similaire d'un genre à l'autre. Si les hommes continuent à préférer les messageries et si les femmes sont plus utilisatrice des réseaux sociaux et des messageries instantanées, la différence qui les sépare s'amenuise d'année en année, la progression des femmes dans l'utilisation des canaux de communication liés à Internet étant plus importante actuellement.

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



Concernant les classes d'âge, les taux d'usage des modes de communication étudiés diminuent sensiblement après 54 ans. Jusqu'à cet âge, les taux sont relativement stables. En revanche, ils baissent considérablement jusqu'à chuter drastiquement dès 70 ans, surtout pour les réseaux sociaux et la messagerie instantanée où les taux ne dépassent plus 35% d'utilisation.

La messagerie asynchrone reste l'outil le plus utilisé, quel que soit le niveau d'éducation. Seuls les réseaux sociaux semblent encore délaissés par les titulaires du certificat primaire, bien qu'ils soient plus nombreux cette année (71% par rapport aux 64% de 2021). Cependant, ce sont bien les étudiants et les employés

du secteur privé qui remportent haut la main les taux d'utilisation les plus élevés des 5 usages, alors que les indépendants rivalisent avec les étudiants pour l'utilisation des courriels (98%). Au contraire des personnes inactives qui, malgré leur usage de la messagerie instantanée et des réseaux sociaux, peinent à utiliser la messagerie ou à communiquer via Internet (en mode audio ou visuel).



Taux de wallons de 15 ans et plus ayant utilisé les réseaux sociaux cités en 2022

	2021	2023
Facebook	65%	66%
Instagram	25%	36%
Snapchat	17%	24%
Tiktok	8%	19%
LinkedIn	9%	14%
Twitter	7%	11%
Pinterest	5%	10%
Autres réseaux	4%	6%

4. USAGES D'INTERNET

Si Facebook reste le réseau social le plus utilisés par les citoyens wallons cette année, **c'est véritablement Instagram, Snapchat et Tiktok qui connaissent la progression la plus importante depuis 2021** (l'enquête téléphonique de ce baromètre ayant été effectuée avant l'interdiction de l'utilisation de TikTok sur les téléphones portables professionnels de tous les fonctionnaires, les chiffres ne reflètent donc pas celle-ci). En dehors

des réseaux explicitement cités dans l'enquête, il est à noter également que WhatsApp est le réseau le plus cité dans les Autres réseaux (78%).

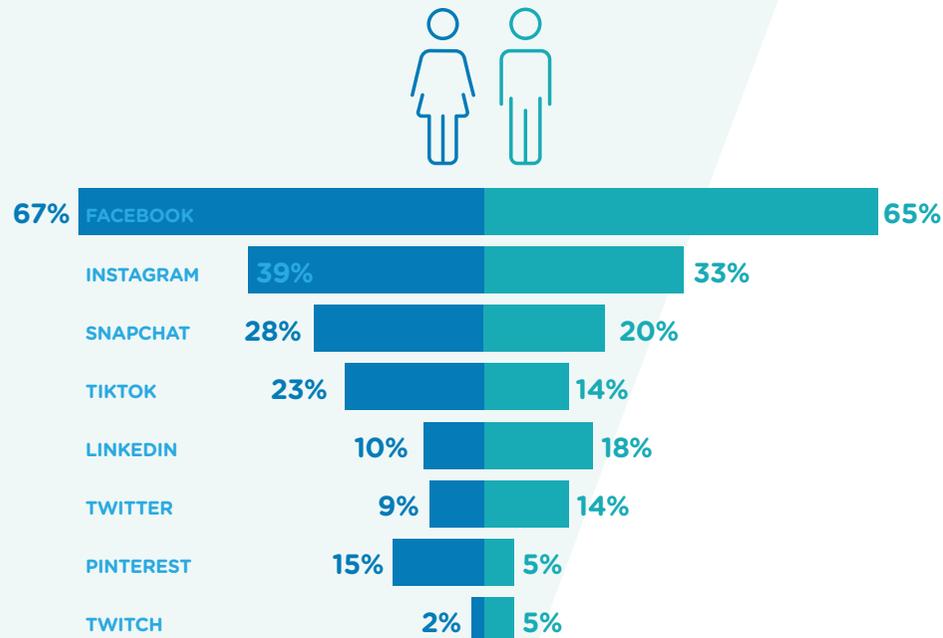
L'utilisation des réseaux sociaux est genré depuis plusieurs années et, même si les femmes sont plus nombreuses en 2023, les hommes sont plus consommateurs de réseaux sociaux professionnels comme LinkedIn et Twitter.

Hormis pour LinkedIn, qui est utilisé majoritairement par les 20-49 ans, les classes d'âge les plus gourmandes en réseaux sociaux sont évidemment celles des plus jeunes. Instagram connaît une rupture dès 50 ans, Snapchat dès 30 ans, tandis qu'il faut attendre 65 ans pour voir un important désintérêt pour Facebook.

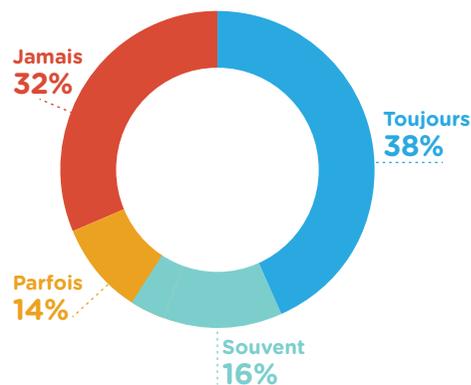
En termes de niveaux d'éducation, l'usage des réseaux sociaux montre que Facebook, Pinterest et LinkedIn sont préférés par les titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur ou universitaire, tandis qu'Instagram, Snapchat et Tiktok sont abondamment utilisés par les personnes ayant un diplôme de l'enseignement secondaire, tant inférieur que supérieur.

La **sécurité des données** et la **protection de la vie privée** liées aux réseaux sociaux ont également été interrogées auprès des citoyens qui ont partagé sur ces réseaux. **Même s'ils se disent préoccupés par ces matières, seuls 54% (-1%) protègent toujours ou souvent leurs publications, tandis que près d'un tiers des Wallons ne s'en préoccupent pas.** Ces informations concernent l'ensemble de la population wallonne tant les différences entre les classes d'âge ou de genre n'apportent pas d'éclairage spécifique, même si on trouve dans les plus de 60 ans le moins de personnes qui restreignent toujours l'accès de leurs publications à certaines personnes.

Taux d'usage des réseaux sociaux selon le genre (tous les citoyens wallons de 15 ans et plus)



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



Le coin des voisins

En Flandre, WhatsApp (86%), Facebook (69%), Messenger (60%) et Instagram (46%) tirent vers le haut le nombre d'applications de réseaux sociaux où Tiktok « pèse » 18%. En France, l'usage de réseaux sociaux est en baisse par rapport à la période COVID : 67% des internautes ont participé à des réseaux sociaux, un chiffre proche de celui des internautes wallons (69%). C'est une baisse de 5% par rapport à 2020.

S'informer et se distraire : Internet progresse

Quand il s'agit de s'informer et de se divertir, Internet est devenu une source incontournable et intarissable, obligeant les médias traditionnels, depuis plusieurs années, à proposer une offre à la mise à jour quasi instantanée. Quelles sont les applications informatives ou de loisirs les plus utilisées ?

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

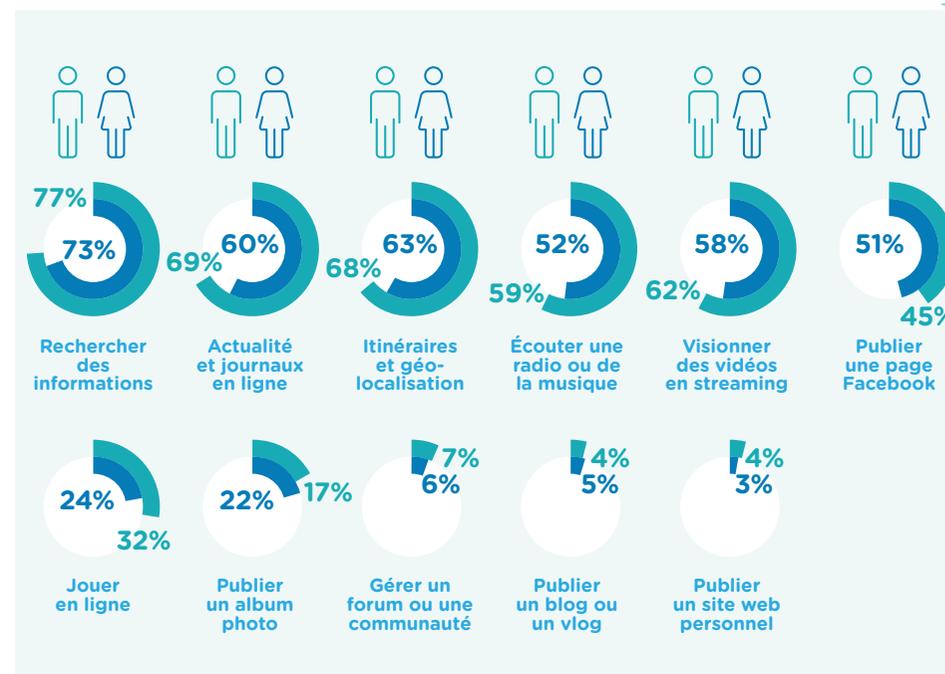
	2021	2023
Rechercher des informations de toute nature	70%	75%
Suivre l'actualité ou lire des journaux	60%	64%
Rechercher des itinéraires ou des plans de ville	58%	65%
Écouter la radio ou de la musique	54%	56%
Visionner des vidéos ou regarder la TV	51%	60%
Publier une page Facebook personnelle	36%	48%
Jouer en ligne	25%	28%

La recherche d'informations reste, en termes de communication, l'usage le plus fréquent des citoyens de 15 ans et plus. La recherche d'itinéraires ou des plans de ville (qui était en baisse de 3% par rapport à 2019) a repris des points depuis l'édition précédente, la fin de la période de confinement ayant permis à chacun de pouvoir planifier de nouveaux déplacements. Publier une page Facebook personnelle connaît la plus grande progression car la question du baromètre de cette année a précisé « Facebook et Instagram », alors qu'il n'y avait que Facebook précédemment. Ce dernier étant le 2e réseau social préféré

des Wallons, il est donc normal que cette question connaisse une progression importante.

Pour l'ensemble des usages, à peu de choses près, il est à noter qu'il y a une véritable scission entre les moins de 50 ans et les autres, ces derniers étant peu enclins à utiliser Internet pour l'information et leurs loisirs. Les détenteurs d'un diplôme de l'enseignement supérieur sont largement utilisateurs de tous les canaux précités, même si ceux de l'enseignement secondaire, principalement inférieur, sont friands de publication de pages Facebook et Instagram ou de blogs.

Enfin, une fois encore, les différences de genre ont tendance à diminuer et cela se voit ici pour les usages des canaux d'information ou de loisirs. Les hommes restent de grands utilisateurs d'actualité et de journaux en ligne, notamment, et les femmes continuent à privilégier la publication de pages Facebook ou Instagram. On note donc une différence de comportement lié soit à la consommation de contenus, soit à la production de contenus.



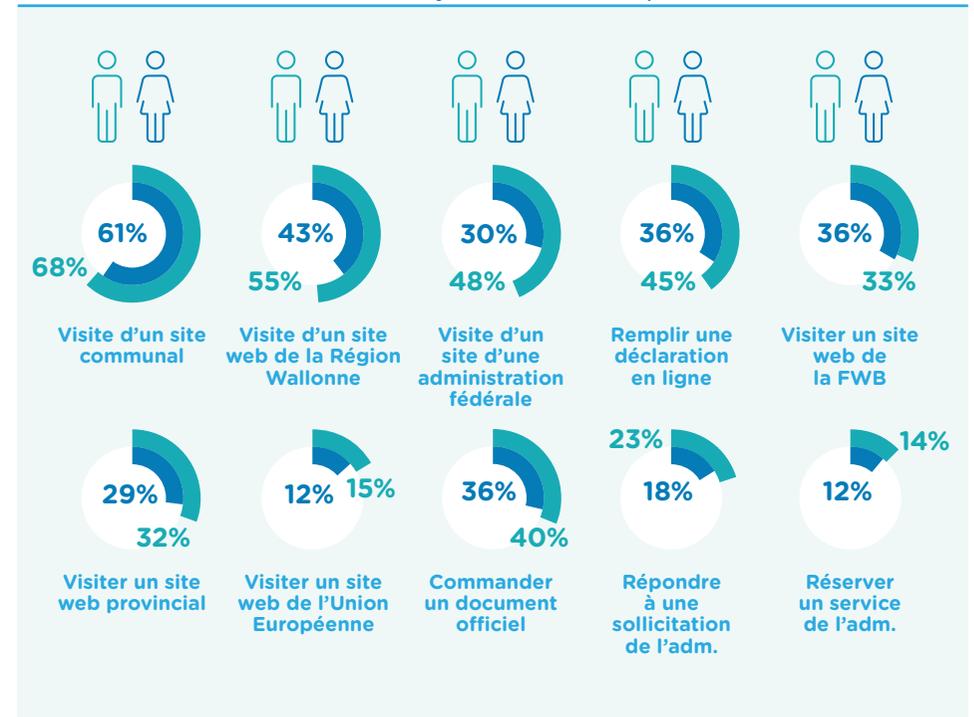
L'administration numérique est en marche

Qu'il s'agisse de demandes de primes allouées par la Région wallonne, de consultation de son dossier « santé » ou d'autres démarches administratives, **les sites de l'administration sont de plus en plus l'unique accès pour une demande rapide du citoyen.** Favorisées par la période de confinement, les habitudes semblent conservées et l'ensemble des taux d'usage sont en progression, surtout les sites web de la Région Wallonne qui augmentent de 8%. Le nombre de possibilités de primes (habitation, vélo, etc.), les informations liées au tourisme et d'autres domaines dont l'accès ont été rendus de nouveau possibles par la fin du confinement expliquent cette augmentation.

L'étude des classes d'âge montrent que ces sites sont peu visités et utilisés par les jeunes de 15 à 25 ans, même si le site de la Fédération Wallonie-Bruxelles connaît un beau succès auprès de ces jeunes, favorisé par le lien avec l'éducation. Ils sont beaucoup plus par les tranches de 25 à 54 ans. Comme précédemment, ce sont les personnes ayant obtenu un diplôme de l'enseignement supérieur ou universitaire qui sont les plus assidus.

L'étude par genre montre que les hommes sont, souvent de loin, les plus utilisateurs de l'administration numérique.

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



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

	2021	2023	Progression relative
Visite d'un site web communal	58%	64%	+9%
Visite d'un site web de la Région Wallonne	37%	45%	+18%
Visite d'un site d'une administration fédérale	33%	39%	+15%
Remplir une déclaration en ligne	32%	40%	+20%
Visiter un site web de la FWB	28%	34%	+17%
Visiter un site web provincial	25%	30%	+16%
Visiter un site web de l'Union Européenne	11%	13%	+15%

Le coin des voisins

Après une hausse de 5 points en 2020, le recours à l'e-administration française se stabilise (71% des personnes interrogées ont accompli une démarche administrative en ligne dans les douze derniers mois), ce qui place la Région wallonne à la traîne par rapport à nos voisins français.

Télétravail : envol ou vitesse de croisière ?

Le confinement a permis au télétravail de prendre un envol considérable. Ainsi, 55% des employés étaient autorisés à télétravailler en 2021, alors qu'ils étaient 38% en 2019.

Force est de constater qu'en 2023, la tendance est à la baisse. En effet, 48% (-7) des employés ont pu pratiquer le télétravail tandis que 41% ont déclaré que leur métier empêche tout télétravail.

La fin du confinement a donc permis à certaines sociétés de revenir à un travail en présentiel mais l'expérience de la COVID a permis à 10% des sociétés de conserver cette nouvelle façon de travailler auprès de leurs employés. Cependant, il est étonnant de constater que le télétravail est autorisé bien plus pour les travailleurs que pour les travailleuses (+10%), les métiers de purs contacts humains étant difficilement concernés par ce type de travail à distance.

Taux d'autorisation du télétravail sur la population des employés

	Hommes	Femmes	Total
Télétravail autorisé	43%	53%	48%
Télétravail non-autorisé	11%	9%	10%
Télétravail incompatible avec le métier	45%	37%	41%

L'étude de la fréquence de télétravail montre que, même s'il est autorisé, il n'est pas systématique auprès de tous les employés.

Fréquence de télétravail sur la population des employés (population des employés pour qui le télétravail est autorisé)

Régulièrement, 3 jours par semaine ou plus	28%
Régulièrement, 2 jours par semaine	29%
Régulièrement, 1 jour par semaine	18%
Occasionnellement (moins d'un jour par semaine)	19%
Jamais	5%

La COVID avait montré que les employeurs n'avaient pas pu réagir très rapidement dans l'équipement de leurs employés, ni dans la mise en place de politiques structurées de télétravail. Les nouveaux chiffres permettent de constater une évolution sensible dans le chef des employeurs, si bien que les chiffres de 2019, meilleurs qu'en 2021,

s'en trouvent augmentés. Une nouvelle réponse possible à l'enquête (un GSM ou un Smartphone) consolide ce constat et va dans le sens d'une véritable politique de télétravail au sein des entreprises wallonnes. Il subsiste néanmoins encore 9% d'employés n'ayant reçu aucun équipement spécifique afin de pouvoir télétravailler.

Équipements et technologies mises à dispositions des télétravailleurs par l'employeur (population des employés pour qui le télétravail est autorisé)

	2021	2023
Un ordinateur portable	69%	85%
Un logiciel de visioconférence	39%	63%
Un GSM ou un Smartphone		51%
Un agenda partagé	26%	49%
Un réseau social d'entreprise	26%	45%
Une connexion à Internet au domicile	21%	27%



Nouvel environnement, nouveaux usages

Le numérique a indéniablement transformé notre société, mais il est également important de comprendre ses implications environnementales, qu'elles soient positives ou négatives. Et d'agir en conséquence via de nouveaux usages.

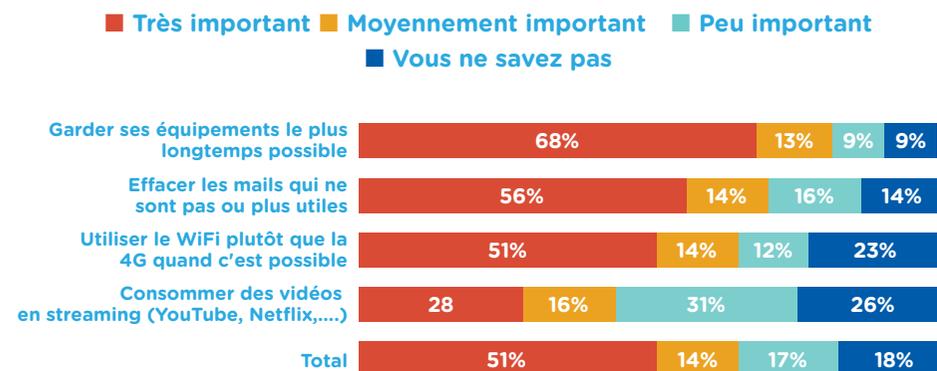
Sensibilisation, responsabilisation et action

Initiée lors du précédent baromètre, l'étude de la sensibilisation des citoyens wallons aux effets du numérique sur l'environnement trouve son prolongement en 2023 avec l'analyse des actions déjà mises en oeuvre par ceux-ci.

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 a un impact très important, moyennement important, peu important sur

l'environnement, ou s'il n'en sait simplement rien. Ces comportements ont été identifiés pour leur impact différent sur l'environnement, afin de mieux saisir l'importance des informations véhiculées actuellement par les médias.

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



Il est rassurant de constater qu'aucune réponse relative à une importance positive (Très important – Moyennement important) n'a diminué par rapport au baromètre précédent. Certes, les différences sont très petites.

Garder ses équipements le plus longtemps possible est très important pour 68% (+ 2%) des citoyens et reste l'impact le plus important pour ceux-ci. La diminution des « Peu important » et des personnes qui ne savent pas est de bon augure, même si elle reste minime.

L'évolution de 3% du comportement *Effacer ses mails qui ne sont pas ou plus utiles* provient du transfert de certains citoyens estimant, en 2021, qu'il était moyennement important vers un statut de très important. Transferts également pour *Utiliser le Wifi plutôt que la 4G* quand c'est possible, des citoyens qui ne savaient pas (-3%) vers ceux qui considèrent que c'est peu important (+1%) et moyennement important (+2%).

Consommer des vidéos en streaming reste un indicateur interpellant de cette étude, au point que ceux qui ne savaient pas (-5%) considèrent maintenant que l'impact de ce comportement est peu important (+5%).

Si on additionne les réponses *Très important* et *Moyennement important*, 81% de la population wallonne donc est consciente de l'influence positive de l'augmentation de la durée de vie des équipements numériques. Des chiffres

tout aussi rassurants quand il s'agit de l'effacement des mails inutiles puisque 70% de la population estime que son impact est également positif.

Par contre, près d'un quart des personnes interrogées ne savaient pas si utiliser le WIFI plutôt que la 4G quand c'est possible a un impact positif, tout comme la consommation des vidéos en streaming. Usage désormais quotidien, le streaming prend une part de plus en plus importante de la bande passante mondiale. Selon l'ARCEP, l'Autorité de Régulation des Communications électroniques, des Postes et de la distribution de la presse, Netflix a monopolisé, en 2022, près de 20% de la bande passante en France.



À garder en mémoire vive

- > Les ménages wallons sont toujours aussi connectés qu'en 2021, 89% l'étant tous les jours.
- > Malgré tout, 6% de la population wallonne n'a jamais utilisé Internet : complexité d'utilisation, manque d'utilité, d'intérêt, problème de sécurité, etc.
- > Les usages du numériques sont en hausse, certains retrouvant leur place dans le classement du baromètre de 2019.



5. USAGES DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE



La crise sanitaire a eu un effet accélérateur pour l'utilisation du commerce électronique. La croissance de cet usage va continuer de s'affirmer, même si l'augmentation n'est plus similaire à celle vécue entre 2021 et 2019.

5. USAGES DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Si l'on considère tous les canaux d'achats en ligne, la commande de biens et services sur Internet est passée de 69 à 74%. Les commandes en ligne uniquement à l'aide de son smartphone ont été réalisées par 53% des Wallonnes et Wallons en 2022. C'est une augmentation de 10% par rapport à 2021.

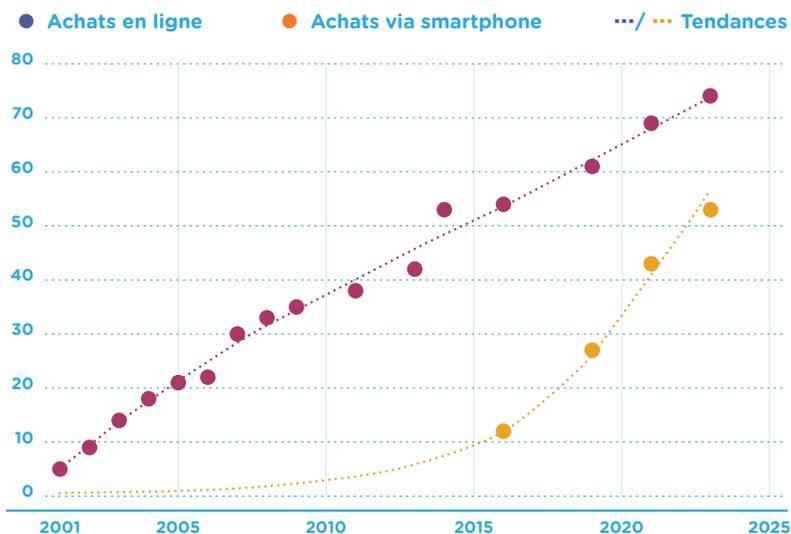


On voit sur le graphique ci-dessous l'influence qu'a eu la COVID-19 et le retour à une progression « classique » qui tend à modérer quelque peu les 2 courbes précédentes : les 2 points (bleus et rouges) de 2021 sont bien au-dessus de leur courbe relative.

74%

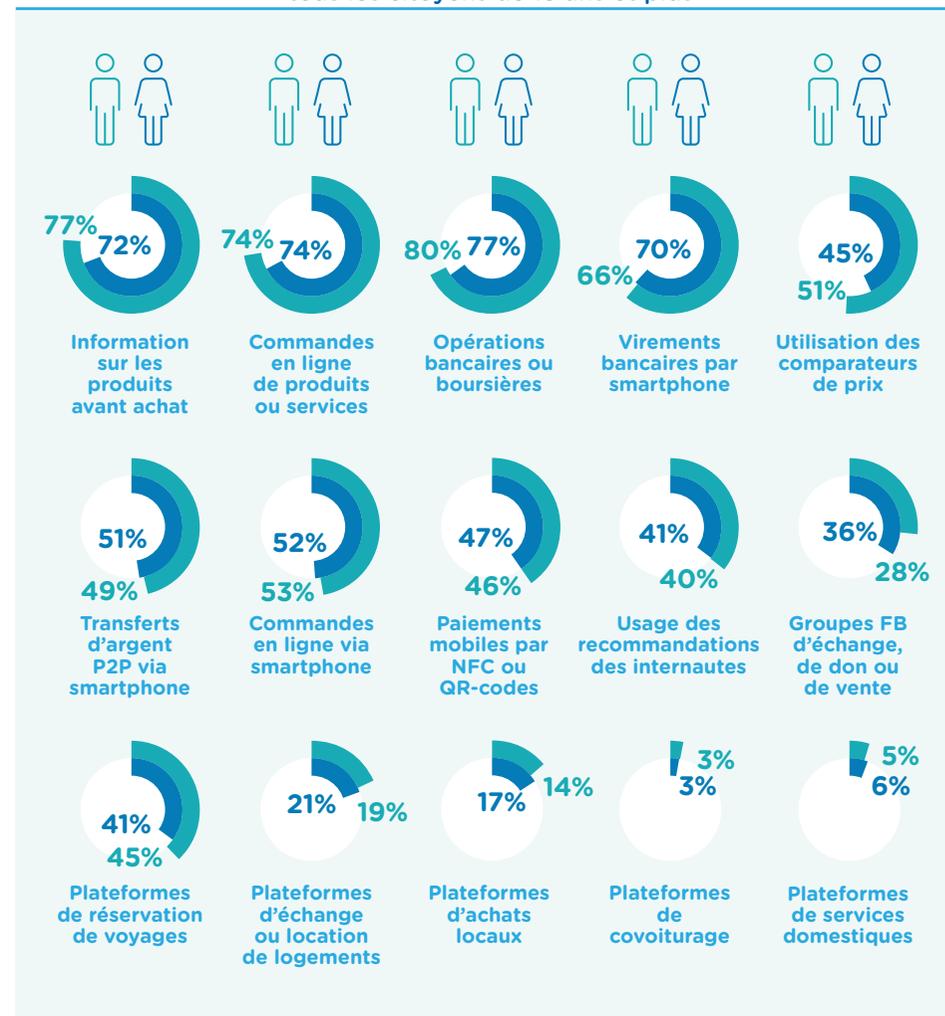
des Wallons ont acheté un bien ou un service en 2022.

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



Les graphiques suivants montrent une évolution intéressante concernant la répartition du genre dans les usages d'applications liées au commerce (auxquelles ont été ajoutées les plateformes qui tirent profit d'Internet pour permettre et promouvoir des consommations alternatives ou plus locales).

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



Si la plupart des catégories augmentent par rapport au passé, les différences d'usage entre les hommes et les femmes diminuent, certaines catégories affichant même une utilisation plus poussée de la population féminine.

Au niveau des classes d'âge, l'ensemble des applications liées au commerce électronique sont fréquemment utilisées par les moins de 50 ans, même si la recherche d'informations sur les produits avant leur achat concerne les classes d'âge de moins de 55 ans. Utiliser des comparateurs de prix se restreint aux usagers de 30 à 50 ans, prioritairement. Les moins de 20 ans désertent les plateformes d'échange Facebook ou d'achats locaux (comme LeClicLocal), tout comme, de manière plus évidente, les plateformes de services domestiques. Alors qu'ils sont les plus friands de recommandations des internautes afin d'orienter leurs achats.

L'analyse des niveaux d'éducation montre que ce sont les détenteurs d'un diplôme supérieur ou universitaire qui sont les utilisateurs les plus assidus de l'ensemble des catégories étudiées. Au contraire, les détenteurs du certificat de l'enseignement primaire ou les personnes sans diplômes les désertent. Certaines catégories concernent cependant davantage de diplômés du secondaire supérieur (groupes Facebook pour l'échange et plateformes d'achats locaux). Enfin, les diplômés du secondaire (inférieur ou supérieur) rejoignent ceux du supérieur dans l'ensemble des transactions financières.

Enfin, le niveau d'aisance financière, corrélié aux usages, montre que l'ensemble des catégories est plus utilisé par les citoyens qui ont une vie confortable avec leur revenu actuel. Même l'utilisation des comparateurs de prix, qui est désertée par ceux qui trouvent la vie difficile avec leur revenu. Cependant, ces derniers utilisent bien plus les services de partage (covoiturage, échange via groupe Facebook).



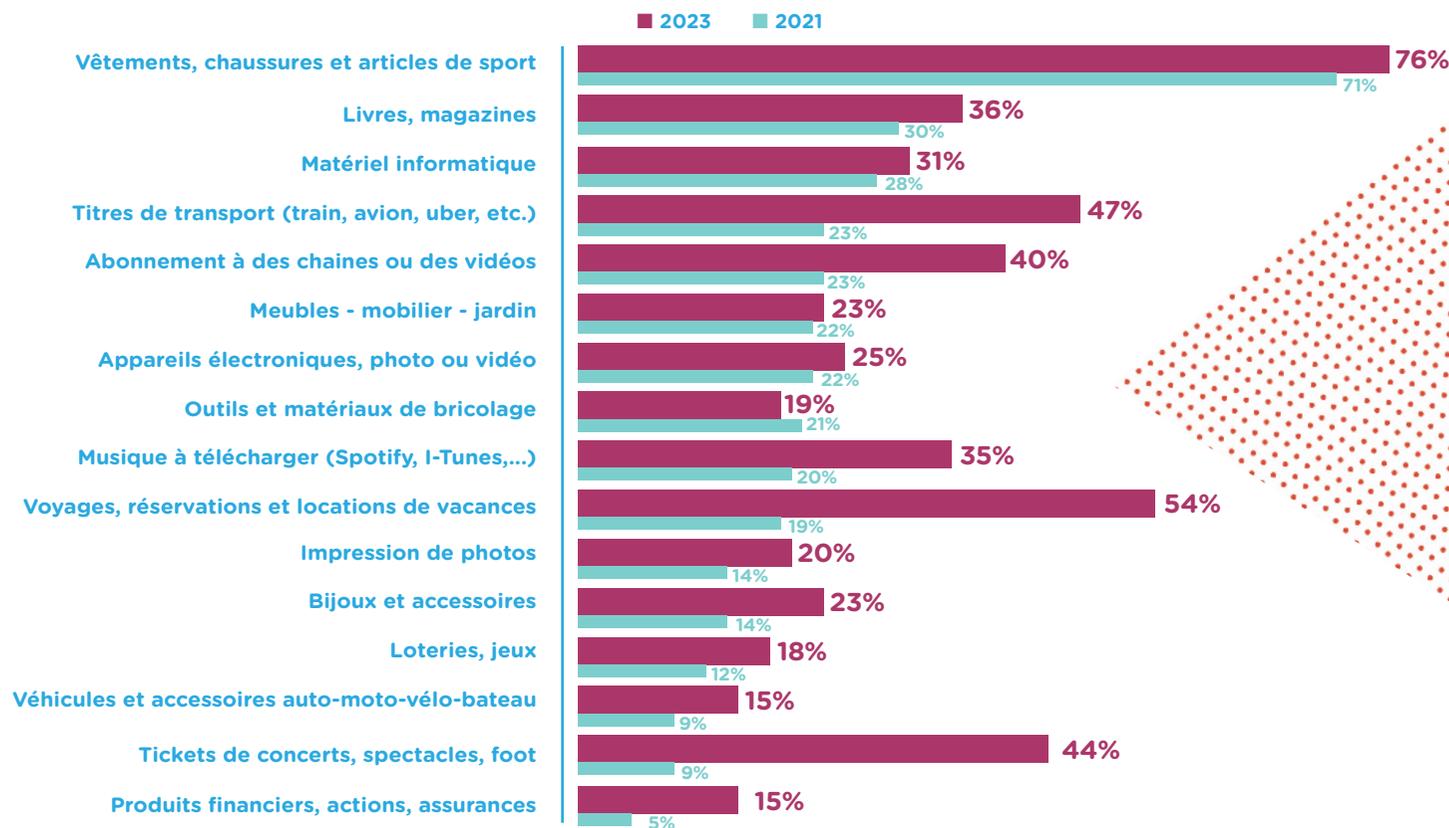


Biens et services commandés sur Internet

Le confinement lié à la COVID-19 a bousculé les habitudes d'achat sur Internet. Des catégories comme les voyages et les réservations de vacances, ainsi que les tickets de concerts et de spectacles

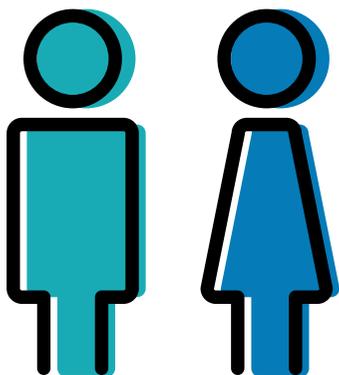
ont connu une régression importante et inévitable dans le baromètre précédent. Le retour à une période non-confinée devait, normalement, faire revenir ces catégories à un niveau connu avant l'arrivée de la COVID.

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



On constate dès lors que le retour aux valeurs pré-COVID se confirme bien pour les catégories impactées par la pandémie. Ainsi, les déplacements et les voyages reprennent leur place, et voient même leur pourcentage augmenté. Les tickets de transport connaissent une progression de 19% par rapport à 2018, tandis que les achats en ligne concernant la catégorie des voyages, réservations et locations de vacances augmentent de 5%. La réouverture des concerts, spectacles et manifestations sportives permet à l'achat de tickets en ligne un retour en force dans le classement des biens et services.

Outre les différentes augmentations liées à une utilisation sans cesse croissante de l'e-commerce, on constate également une croissance importante des achats liés aux abonnements à des chaînes TV ou des vidéos, reflet du succès des plateformes de streaming. Autre phénomène majeur, **les produits financiers connaissent une belle progression de 10% par rapport à 2020.**



Ces 18 catégories n'ont que peu évolué dans la répartition homme/femme. Elles restent donc genrées, même si cette distinction tend à s'estomper. Hormis des catégories comme les tickets de transport et de concerts, l'épicerie en ligne, les livres et magazines, meubles et mobilier de jardin ou les abonnements à des chaînes TV et vidéos, on constate que les hommes sont nettement plus nombreux à acheter les biens et services suivants en ligne :

- > du matériel informatique (40% contre 21%);
- > des appareils électroniques (31%/18%);
- > du matériel de bricolage (25%/12%);
- > des véhicules et accessoires (20%/10%);
- > des produits financiers (18%/12%);
- > des accès à des sites payants (9%/4%).

De leur côté, les femmes semblent acheter bien plus de biens et services en ligne dans les catégories suivantes :

- > vêtements, chaussures et articles de sport (79% contre 69%);
- > bijoux et accessoires (28%/16%);
- > impression de photos (21%/17%).

Les usages du numériques relatifs à la culture (télévision, musique, lectures) ne sont plus genrés, en termes d'achat sur Internet, alors qu'ils l'étaient dans le baromètre précédent. Le matériel purement IT reste l'apanage d'achats masculins alors que les produits financiers tendent vers une uniformisation des genres.

L'influence de l'âge ne connaît pas de changement significatif. Ainsi, les jeunes de moins de 30 ans restent de

grands consommateurs de bijoux et de musique en ligne. Si on recule la limite à 40 ans, on trouve les acheteurs de vêtements et d'abonnements vidéo. Enfin, les plus de 65 ans restent de grands consommateurs de voyages ainsi que de livres et magazines.

89% des acheteurs en ligne utilisent Internet pour s'informer sur certains produits ou services avant de les acheter.

Motivations des achats en ligne

L'importance toute relative d'un site web belge

Est-ce que l'origine d'un site web est un déterminant dans les habitudes d'achats en ligne ? 50% (+5% par rapport en 2020) des acheteurs considèrent que c'est le produit ou le service qui est important, alors que 35% (-2%) estiment que l'origine belge d'un site web est déterminant pour leurs achats en ligne. De leur côté, 16% (-2%) estiment qu'ils ne prêtent jamais attention à cela.

Il y a peu de différences entre les hommes et les femmes, si bien que l'on ne peut associer une des réponses à l'un des deux

genres. En revanche, si on compare les catégories d'âge, l'origine belge d'un site web importe peu aux 15-25 ans, pour qui le produit ou le service est plus important ou qui ne s'en préoccupent pas. En revanche, les plus de 50 ans restent attachés à l'origine belge pour leurs achats, valeur très prononcée chez les plus de 60 ans.

Les facteurs déterminants pour accorder sa confiance

La sécurité des paiements (alors en diminution entre les 2 derniers baromètres) est également un facteur crucial pour la majorité des acheteurs en ligne, comme on le voit dans le tableau ci-dessous.



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

	2021	2023
Le paiement est sécurisé	70%	78%
La réputation de la boutique	51%	49%
La satisfaction et les commentaires des autres consommateurs	41%	37%
Présence des coordonnées complètes du service après-vente	21%	28%
Les garanties données sur la confidentialité de vos données personnelles	19%	25%
Le fait que le vendeur ait aussi des magasins physiques	15%	24%

La prise de conscience semble donc quasiment acquise chez la majorité des acheteurs en ligne. Même si le RGPD et la généralisation des sites sécurisés sont devenus incontournables pour les sites qui proposent des achats, près de 80% (+8) des acheteurs en ligne estiment que cela reste un facteur déterminant pour accorder leur confiance à un site de vente en ligne, les 5 autres facteurs arrivant loin derrière. Une situation qui reste identique à l'année 2021 mais qui prend une ampleur bien plus conséquente.

La distinction de genre est beaucoup moins visible que précédemment, même si les femmes restent plus attentives aux commentaires des autres consommateurs que les hommes (39%/35%). Cependant, ceux-ci accordent une importance plus importante à la présence des coordonnées complètes du service après-vente que les femmes (30%/26%). Les 15-44 ans portent une attention particulière à la satisfaction et les commentaires des consommateurs, alors que la sécurité des paiements est la moins importante pour les 15-19 ans.

Le moyen de paiement préféré des Wallons

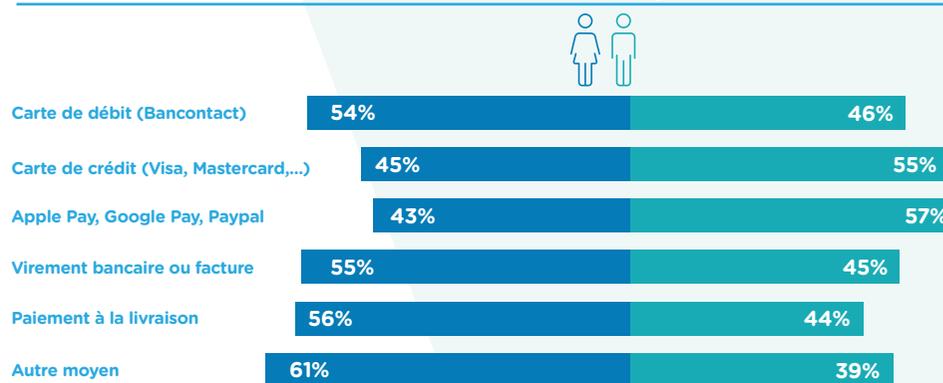
Le moyen de paiement préféré des Wallons oscille, depuis plusieurs années, entre la carte de crédit (Visa, Mastercard) et la carte de débit (Bancontact). Cette fois, nous avons associé à la carte Bancontact les paiements Payconiq. Cette « nouvelle » catégorie connaît donc une belle progression (+8%) et témoigne du bon accueil de l'application chez les Wallons. Les solutions de paiement telles qu'Apple Pay, Google Pay ou Paypal stagnent.

La carte de crédit reste le moyen de paiement le plus utilisé chez les plus de 50 ans alors que la carte Bancontact et Payconiq sont largement utilisés chez les plus jeunes jusqu'à 44 ans. Il reste donc une large partie de la population wallonne qui n'est pas encore passée aux paiements entièrement numériques. Le choix des modes de paiement, par genre, montre que les femmes continuent leur progression (+3%) dans l'utilisation de la carte Bancontact et Payconiq.

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

	2021	2023
Carte Bancontact - Payconiq	48%	56%
Carte de crédit (Visa, MasterCard)	46%	44%
Apple Pay, Google Pay, Paypal	24%	23%
Virement bancaire ou facture	11%	16%
Paiement à la livraison	5%	8%

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



A la maison, au bureau ou dans un point relais ?

Concernant les moyens de livraison, la réception du colis au domicile et le dépôt du colis dans un point relais retrouvent une répartition quasiment identique à 2019, avant la crise sanitaire.

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

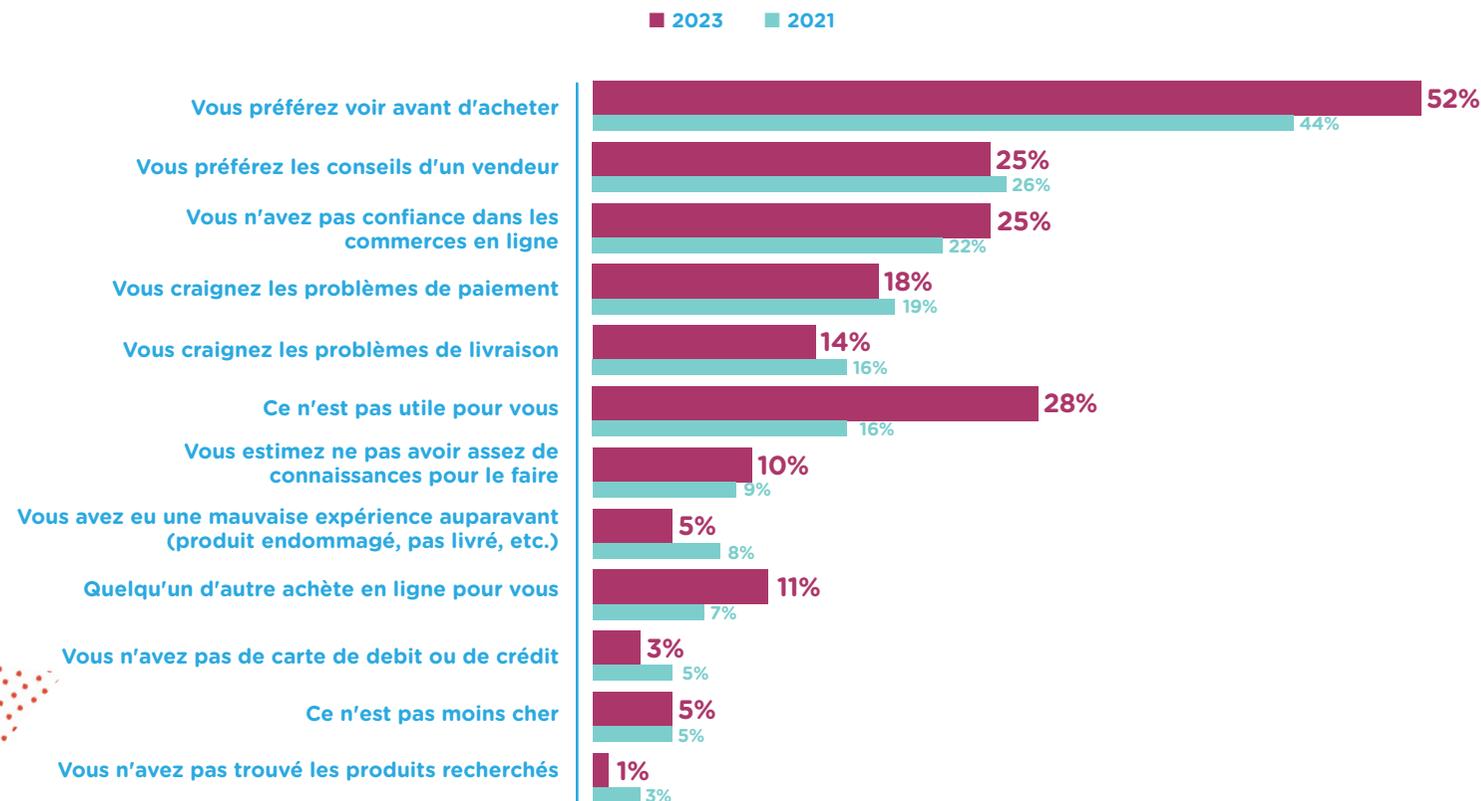
	2021	2023
Réception du colis au domicile	79%	73%
Dépôt du colis en points relais	16%	21%
Réception du colis au travail	2%	2%
Enlèvement dans un point de vente physique	2%	3%
Autres modes de livraison	1%	1%

Obstacles à l'e-commerce

20% des internautes ont déclaré ne pas avoir effectué un seul achat sur Internet durant l'année 2022, ce qui représente une diminution de 7% par rapport à 2020. Parmi les obstacles les plus importants qui empêchent ces internautes d'acheter en ligne, on trouve :



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



De manière générale, les indicateurs retrouvent, en fait, leur niveau d'avant-COVID. Les citoyens déclarant ne pas avoir besoin du commerce électronique représentaient 31% des répondants en 2018.

La crise sanitaire, qui a eu un impact positif sur l'utilité de l'e-commerce, n'a malheureusement pas permis à celui-ci de continuer à connaître une croissance d'intérêt. Principale cause évoquée : ne pas pouvoir voir avant d'acheter (60% de femmes contre 44% d'hommes) et l'assurance que donnent un magasin physique ainsi qu'un vendeur (un impératif pour les plus de 60 ans).

Le contact humain reste donc une priorité des internautes non-consommateurs d'e-commerce. Rien de surprenant de voir la catégorie des plus de 75 ans parmi les plus nombreux de chaque catégorie d'obstacles.



À garder en mémoire vive

> **74%**

de la population wallonne a réalisé au moins **un achat en ligne en 2022**. **53%** l'ont fait via leur smartphone.

> **L'origine territoriale d'un site web n'est pas un déterminant des achats en ligne**, à la différence de la sécurisation des paiements.

> **La carte Bancontact et les paiements Payconiq sont les moyens préférés** de la population wallonne qui achète en ligne.

6. COMPÉTENCE ET MATURITÉ NUMÉRIQUES



Le concept de maturité numérique, défini par l'Agence du Numérique dans le baromètre 2019, permet de combiner la perception de compétence numérique des citoyens avec leurs usages effectifs. Après une période COVID intense en usages, il est évidemment intéressant de mesurer l'évolution de cette maturité numérique.

Compétences et perception

15 questions sur certains usages numériques ont été posées aux citoyennes et citoyens wallons, à qui il était demandé de se situer par rapport à ceux-ci. Devait donc être choisi « Je suis un expert », « J'ai de bonnes connaissances », « Je me débrouille sans plus » ou « Je ne sais pas le faire ». Ces questions sont identiques à celles du précédent baromètre, ce qui permettra une étude attentive de l'évolution de cette perception de compétences numériques. Pour rappel, ces quinze actions ont été décidées sur base du cadre européen DigComp 2.1.

Les compétences numériques ne sont donc pas étudiées 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 les tâches proposées et non d'une étude approfondie sur base de tests qui permettrait de vérifier réellement ses capacités à y parvenir.

Le résultat global de cette évaluation est illustré à la page suivante. Les différences avec 2021 sont relativement minimes. Même si la maîtrise des compétences varie en termes de facilité, certaines tâches posent toujours problème. Les tâches de création (une présentation, un graphique, une copie de sécurité des données et, surtout, un petit programme) sont les plus problématiques et confirment encore et encore que les usages d'Internet sont, pour la plupart, des usages de consommation.

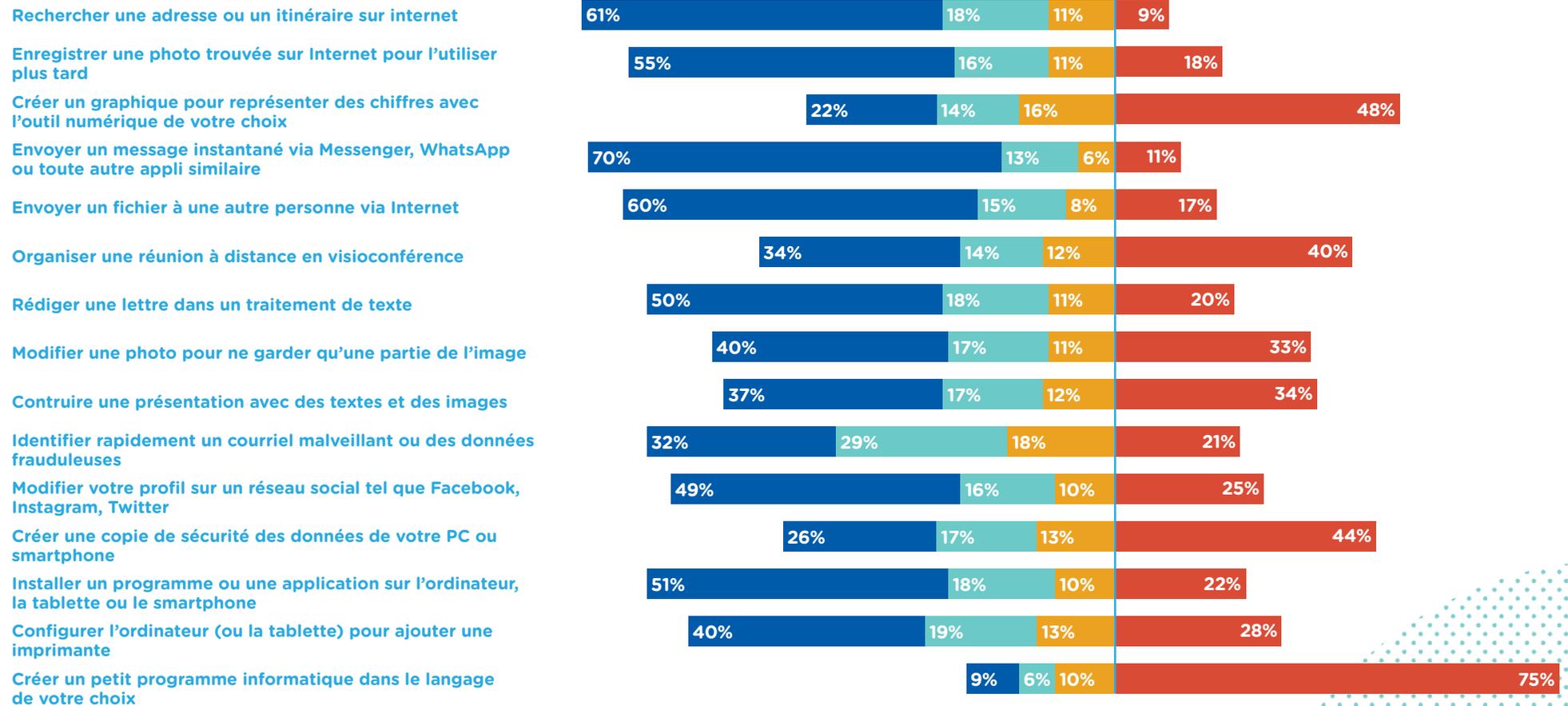
L'évolution la plus négative concerne la sécurité des données dont les réponses « Je ne sais pas le faire » ont augmenté de 8% par rapport à 2021, alors que ceux ayant répondu « Je suis un expert » sont 8% moins nombreux.



6. COMPÉTENCE ET MATURITÉ NUMÉRIQUES

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

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

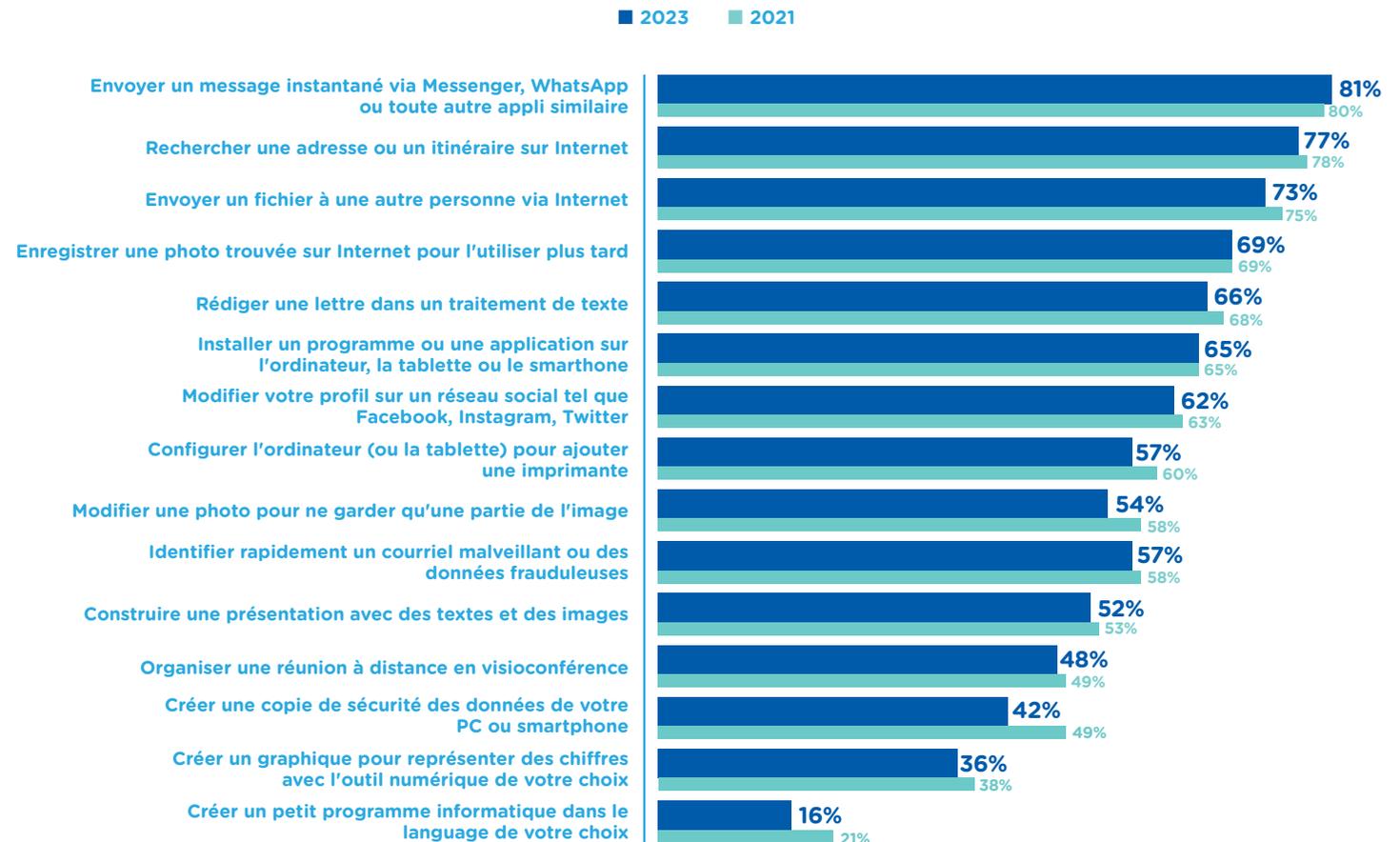


Intéressons-nous maintenant aux scores moyens de ces 15 tâches et comparons-les à ceux obtenus en 2021. Pour cela, un score a été attribué pour chaque réponse avec les valeurs 100, 66, 33 et 0, selon les réponses allant de « experte » à « incapable de réaliser la tâche ». Cela permet d'obtenir une moyenne sur 100 pour chaque tâche, qui se traduit par le schéma suivant.

On le voit clairement, seule l'action « Envoyer un message instantané via Messenger, WhatsApp ou toute autre appli similaire » connaît une légère évolution positive par rapport à 2021. Même si le classement reste identique par rapport au baromètre précédent, le score global arrondi à l'unité diminue de 59 à 57, ce qui représente quand même une augmentation de 1 par rapport à celui de 2019.

Il semble évident que la progression allait être stoppée par rapport aux chiffres de 2021. La perception de compétence numérique, demandée pendant la pandémie, reflétait une situation d'urgence obligeant les citoyens wallons à se former afin de ne pas être totalement déconnectés du monde. Une fois revenus à une situation non-confinée, les citoyens sont retournés vers leurs usages précédant la période COVID, ce qui explique la diminution dans la quasi-totalité des activités typiques.

Classement des 15 activités typiques selon le score moyen sur l'ensemble des Wallons de 15 ans et plus



6. COMPÉTENCE ET MATURITÉ NUMÉRIQUES

Les tableaux qui suivent donnent les scores particuliers pour chaque activité évaluée selon les catégorisations habituelles de profil du répondant avec, à chaque fois, la progression ou la diminution, notée entre parenthèses, par rapport à 2021.

Une première conclusion semble s'imposer, peu importe la catégorie d'étude : les activités liées à la sécurité des données connaissent la chute la plus importante, comme on le voit déjà dans le tableau ci-dessous. Les cases mauves des tableaux soulignent les progressions importantes (même si elles le sont beaucoup moins qu'en comparant 2021 et 2019). Les cases de couleur orange soulignent, quant à elles, les diminutions importantes.

Comme en 2021 (et en 2019), le niveau de compétences des hommes est plus important que celui des femmes pour des tâches que l'on peut qualifier de techniques, à savoir « Créer un graphique représentant des chiffres, « Créer une copie de sécurité des données de votre PC ou smartphone », « Configurer l'ordinateur pour ajouter une imprimante » et « Créer un petit programme informatique », même si « Installer un programme ou une application » permet aux femmes d'avoir une perception de compétences plus poussée que celui des hommes. Enfin, les femmes, de leur côté, se sentent plus

Scores moyens 2023 par genre et évolution par rapport à 2021 sur l'ensemble des Wallons de 15 ans et plus

Genre:	Hommes	Femmes	Moyenne
Rechercher une adresse ou un itinéraire sur Internet	78 (+1,4)	76 (-0,6)	77 (-1)
Enregistrer une photo trouvée sur Internet	70 (+1,9)	68 (-0,2)	69 (-0,6)
Créer un graphique pour représenter des chiffres avec l'outil numérique de votre choix	42 (-1,4)	31 (-2)	36 (-1,8)
Envoyer un message instantané via Messenger, WhatsApp ou tout autre appli similaire	80 (+0,2)	81 (+0,4)	81 (+0,3)
Envoyer un fichier à une autre personne via Internet	74 (-3,1)	71 (-1,1)	73 (-2)
Organiser une réunion à distance en visioconférence	49 (-2)	46 (-0,5)	48 (-1,2)
Rédiger une lettre dans un traitement de texte	67 (-2)	65 (-2)	66 (-2)
Modifier une photo pour ne garder qu'une partie de l'image	55 (-5,2)	55 (+6,1)	54 (-3,4)
Construire une présentation avec des textes et des images	53 (-2)	51 (-0,8)	52 (-1,4)
Identifier rapidement un courriel malveillant ou des données frauduleuses	59 (-1,4)	55 (-0,7)	57 (-1,1)
Modifier votre profil sur un réseau social tel que Facebook, Instagram, Twitter	61 (-2,6)	63 (+1,7)	62 (-0,3)
Créer une copie de sécurité des données de votre PC ou smartphone	49 (-8,6)	35 (-7,3)	42 (-8)
Installer un programme ou une application sur l'ordinateur, la tablette ou le smartphone	68 (-1,4)	63 (+2)	65 (+0,4)
Configurer l'ordinateur (ou la tablette) pour ajouter une imprimante	65 (-1,4)	50 (-3,8)	57 (-2,7)
Créer un petit programme informatique dans le langage de votre choix	21 (-3,8)	12 (-4,6)	16 (-4,3)
Total	59 (-2,5)	55 (+4,7)	57 (-1,9)

6. COMPÉTENCE ET MATURITÉ NUMÉRIQUES

compétentes que les hommes quand il s'agit d'utiliser des messageries instantanées ou des réseaux sociaux.

De manière globale, la diminution attendue est plus prononcée chez les hommes que chez les femmes, tendance qui se dessine à chaque étude de ce baromètre. Cette consolation ne cache malheureusement pas une baisse générale de la perception de compétences numériques.

Si les chiffres sont étudiés sous l'angle des âges, on constate que la baisse rencontrée chez les jeunes de 15 à 29 ans, rencontrée en 2021, est stoppée. La catégorie des 45 à 59 ans est celle qui connaît la progression la plus élevée, suivie par celle des 70 ans et plus ! En revanche, la tranche des 30 à 44 ans est celle qui a le plus perdu en perception de compétences, principalement dans des activités qui semblent liées au monde professionnel.

Scores moyens 2023 par âge et évolution par rapport à 2021 sur l'ensemble des Wallons de 15 ans et plus

Classes d'âge :	15 à 29 ans	30 à 44 ans	45 à 59 ans	60 à 69 ans	70 ans et +
Rechercher une adresse ou un itinéraire sur Internet	92 (-1,3)	87 (-1,9)	80 (+1,2)	69 (-0,5)	43 (-1,9)
Enregistrer une photo trouvée sur Internet	92 (+1,6)	83 (-2,6)	70 (+0,2)	53 (-1,2)	29 (+0,4)
Créer un graphique pour représenter des chiffres avec l'outil numérique de votre choix	53 (-3,6)	41 (-3,6)	37 (+0,2)	24 (-2,5)	15 (+2,5)
Envoyer un message instantané via Messenger, WhatsApp ou tout autre appli similaire	97 (+0,9)	92 (+0,4)	83 (-1)	74 (+2,6)	43 (+1,1)
Envoyer un fichier à une autre personne via Internet	92 (-1,7)	85 (-2,1)	75 (-1,2)	59 (-4,5)	35 (+0,1)
Organiser une réunion à distance en visioconférence	70 (+1,6)	60 (-4,5)	48 (+1,3)	29 (-1,9)	14 (-2,3)
Rédiger une lettre dans un traitement de texte	84 (+1,7)	76 (-6,7)	68 (+2,8)	51 (-6,5)	37 (-2,5)
Modifier une photo pour ne garder qu'une partie de l'image	80 (+1,4)	66 (-7,2)	53 (-3,3)	35 (-5,7)	21 (-0,9)
Construire une présentation avec des textes et des images	78 (+2,1)	63 (-7,3)	51 (+1,6)	33 (-1,2)	19 (-0,9)
Identifier rapidement un courriel malveillant ou des données frauduleuses	71 (-0,9)	65 (-4)	60 (+0,6)	45 (-1,7)	32 (+2,1)
Modifier votre profil sur un réseau social tel que Facebook, Instagram, Twitter	92 (+2,6)	77 (-5)	62 (+4)	43 (-0,8)	18 (-2,4)
Créer une copie de sécurité des données de votre PC ou smartphone	56 (-14,2)	48 (-14,1)	43 (-1,8)	30 (-7)	20 (+0,8)
Installer un programme ou une application sur l'ordinateur, la tablette ou le smartphone	92 (+3,7)	78 (-0,8)	66 (+0,7)	47 (-0,5)	26 (-0,3)
Configurer l'ordinateur (ou la tablette) pour ajouter une imprimante	74 (-2,1)	67 (-8,2)	60 (-0,2)	45 (-0,4)	26 (-0,1)
Créer un petit programme informatique dans le langage de votre choix	25 (-2,9)	17 (-10,7)	17 (-2,7)	12 (-0,5)	7 (-2,1)
Total	77 (-0,7)	67 (-5,2)	58 (+0,2)	43 (-2,1)	26 (-0,5)

6. COMPÉTENCE ET MATURITÉ NUMÉRIQUES



L'analyse de la perception de compétences par niveau d'éducation permet de montrer la progression des personnes ayant reçu le diplôme du secondaire inférieur, alors que cette perception chute pour les détenteurs de la certification primaire ou pour les personnes n'ayant pas de diplômes. Pour cette dernière catégorie, la différence entre 2023 et 2021 est très importante. Le tableau dressé selon le niveau de vie perçu par la personne apporte peu d'informations claires, mais on note que la progression des compétences a été plus marquée lorsque le revenu est confortable et va en diminuant avec l'affaiblissement de ces revenus.

Scores moyens 2023 par niveau d'éducation et évolution par rapport à 2021 sur l'ensemble des Wallons de 15 ans et plus

Niveau d'éducation:	Supérieur ou universitaire	Secondaire supérieur	Secondaire inférieur	Primaire ou sans diplôme
Rechercher une adresse ou un itinéraire sur Internet	82 (-2)	76 (-1,6)	80 (+5,3)	60 (-9,6)
Enregistrer une photo trouvée sur Internet	73 (-2,3)	70 (+0,5)	71 (+4,5)	54 (-7,4)
Créer un graphique pour représenter des chiffres avec l'outil numérique de votre choix	43 (-6,4)	29 (-9,2)	32 (+5,4)	16 (-15,8)
Envoyer un message instantané via Messenger, WhatsApp ou tout autre appli similaire	85 (+1)	84 (+3,5)	84 (+3,3)	67 (-4,5)
Envoyer un fichier à une autre personne via Internet	76 (-6,3)	74 (-0,2)	75 (+1,5)	51 (-11,3)
Organiser une réunion à distance en visioconférence	56 (-3)	47 (-0,9)	44 (+1,9)	30 (-8,8)
Rédiger une lettre dans un traitement de texte	75 (-5,4)	67 (-0,8)	67 (+3,4)	37 (-11,2)
Modifier une photo pour ne garder qu'une partie de l'image	58 (-5,3)	55 (-3,3)	54 (+0,7)	41 (-6,7)
Construire une présentation avec des textes et des images	58 (-5,5)	54 (+1,2)	52 (+3,3)	29 (-10,5)
Identifier rapidement un courriel malveillant ou des données frauduleuses	63 (-3,3)	58 (-0,3)	55 (+5,2)	32 (-19,8)
Modifier votre profil sur un réseau social tel que Facebook, Instagram, Twitter	65 (+0,1)	66 (+2,1)	68 (+4,6)	49 (-3,9)
Créer une copie de sécurité des données de votre PC ou smartphone	41 (-16,6)	36 (-12,4)	36 (-9,1)	17 (-22,8)
Installer un programme ou une application sur l'ordinateur, la tablette ou le smartphone	66 (-4,6)	67 (+2,6)	62 (-1,1)	51 (-8)
Configurer l'ordinateur (ou la tablette) pour ajouter une imprimante	55 (-9,7)	53 (-9,1)	49 (-8,3)	34 (-11,5)
Créer un petit programme informatique dans le langage de votre choix	14 (-10,6)	13 (-8,9)	9 (-7,7)	15 (-1,7)
Total	61 (-5,3)	57 (-2,4)	56 (+0,8)	39 (-10,2)

6. COMPÉTENCE ET MATURITÉ NUMÉRIQUES

Scores moyens 2023 par niveau de vie et évolution par rapport à 2021 sur l'ensemble des Wallons de 15 ans et plus

Le tableau suivant dresse le portrait de l'étude de la perception de compétence par niveau de vie. Sans surprise, les personnes ayant de grandes difficultés avec le revenu du ménage connaissent la chute la plus importante mais c'est également le cas pour ceux qui ont une situation la plus confortable. La cause principale est à trouver dans les activités liées à la sécurité des données et à la programmation.



Niveau de vie:	Confortable	Moyen	Difficile	Très difficile
Rechercher une adresse ou un itinéraire sur Internet	83 (-0,5)	76 (-0,6)	73 (+1,2)	65 (-9,9)
Enregistrer une photo trouvée sur Internet	75 (-1,8)	69 (+0,3)	66 (+3,2)	58 (-6)
Créer un graphique pour représenter des chiffres avec l'outil numérique de votre choix	43 (-7,3)	31 (-3,3)	23 (-7,1)	23 (+0,3)
Envoyer un message instantané via Messenger, WhatsApp ou tout autre appli similaire	86 (+3,5)	82 (+3)	81 (+1,4)	69 (-10,8)
Envoyer un fichier à une autre personne via Internet	78 (-1,7)	71 (-4,1)	67 (+0,8)	64 (-3,5)
Organiser une réunion à distance en visioconférence	58 (-3,3)	46 (+0,0)	40 (+1,4)	38 (-0,6)
Rédiger une lettre dans un traitement de texte	75 (-1,4)	66 (-0,7)	59 (-3)	51 (-2,2)
Modifier une photo pour ne garder qu'une partie de l'image	60 (-5,8)	56 (-1,3)	48 (-2,9)	45 (+3,3)
Construire une présentation avec des textes et des images	61 (-4,6)	52 (+1,8)	45 (-2,7)	41 (+0,2)
Identifier rapidement un courriel malveillant ou des données frauduleuses	67 (-0,2)	55 (-1,3)	50 (-0,2)	39 (-14,3)
Modifier votre profil sur un réseau social tel que Facebook, Instagram, Twitter	65 (-0,9)	63 (+0,9)	64 (+6,6)	57 (-7,9)
Créer une copie de sécurité des données de votre PC ou smartphone	39 (-21,5)	35 (-11,4)	32 (-10)	32 (-9,9)
Installer un programme ou une application sur l'ordinateur, la tablette ou le smartphone	70 (-3,9)	62 (-0,8)	61 (+2,9)	54 (-6,9)
Configurer l'ordinateur (ou la tablette) pour ajouter une imprimante	54 (-12,3)	51 (7,6)	48 (-9,3)	39 (-4,2)
Créer un petit programme informatique dans le langage de votre choix	12 (-17,3)	13 (-5,9)	14 (-1,1)	8 (-4,8)
Total	62 (-5,2)	55 (-2)	52 (-1,2)	46 (-5,2)

6. COMPÉTENCE ET MATURITÉ NUMÉRIQUES

Enfin, la catégorisation des citoyennes et citoyens wallons selon leur classe socio-professionnelle montre une progression des entrepreneurs (constitués principalement d'indépendants) et des étudiants. De grandes évolutions sont constatées chez ceux-ci, dans des activités diversifiées. Par contre, les personnes inactives et, surtout, les employés (qu'ils soient publics ou privés) connaissent une perception bien moins prononcée en termes de compétences numériques dès qu'il s'agit des activités de sécurité et de programmation, provoquant la chute de leur résultat par rapport à 2021.

Scores moyens 2023 par CSP et évolution par rapport à 2021 sur l'ensemble des Wallons de 15 ans et plus

Catégorie socioprofessionnelle:	Ouvriers	Employés	Entrepreneurs	Chômeurs	Étudiants	Inactifs
Rechercher une adresse ou un itinéraire sur Internet	88 (+4,2)	87 (-4,4)	87 (+1,9)	89 (+3,7)	92 (+0,7)	56 (-4,8)
Enregistrer une photo trouvée sur Internet	80 (+0,6)	80 (-2,7)	82 (-1,3)	81 (-0,4)	95 (+4,4)	44 (-4,2)
Créer un graphique pour représenter des chiffres avec l'outil numérique de votre choix	26 (-12,1)	43 (-11,2)	44 (-3,1)	41 (-3,6)	56 (+4)	12 (-8,6)
Envoyer un message instantané via Messenger, WhatsApp ou tout autre appli similaire	93 (+3,1)	91 (-0,4)	91 (+3,5)	87 (-0,6)	98 (+2,4)	63 (+0,7)
Envoyer un fichier à une autre personne via Internet	83 (+0,1)	84 (-4,5)	87 (+2,8)	84 (-2,6)	93 (-1,4)	47 (-7,6)
Organiser une réunion à distance en visioconférence	55 (-0,4)	60 (-7,3)	68 (+12,9)	46 (-1,9)	72 (-1,8)	21 (-4,1)
Rédiger une lettre dans un traitement de texte	75 (+5,7)	78 (-7)	88 (+10,7)	80 (-10,5)	89 (+4,1)	39 (-10,7)
Modifier une photo pour ne garder qu'une partie de l'image	62 (-3)	65 (-6,7)	66 (+1,1)	50 (-4,7)	86 (+4)	31 (-7,4)
Construire une présentation avec des textes et des images	51 (-5,7)	63 (-6,4)	68 (-13,3)	58 (+0,4)	85 (+5,7)	27 (-6,8)
Identifier rapidement un courriel malveillant ou des données frauduleuses	62 (-1,6)	65 (-8)	71 (+3,3)	64 (+5,9)	72 (+6)	36 (-6,3)
Modifier votre profil sur un réseau social tel que Facebook, Instagram, Twitter	78 (+1,7)	74 (-2,7)	79 (+6,1)	75 (-1,4)	93 (+3,1)	38 (-0,7)
Créer une copie de sécurité des données de votre PC ou smartphone	41 (-22,3)	40 (-21,6)	45 (-13,2)	45 (-17,3)	53 (-10,3)	20 (-8,8)
Installer un programme ou une application sur l'ordinateur, la tablette ou le smartphone	75 (-2)	75 (-1,8)	75 (+2,5)	70 (-4,4)	93 (+5,4)	37 (-7,1)
Configurer l'ordinateur (ou la tablette) pour ajouter une imprimante	57 (-15,3)	61 (-12,6)	66 (+0,5)	49 (-18,8)	69 (-4,2)	31 (-9,7)
Créer un petit programme informatique dans le langage de votre choix	11 (-12,2)	15 (-13,6)	11 (-11,5)	17 (-9,3)	24 (-5,4)	7 (-4,5)
Total	62 (-3,9)	65 (-7,4)	69 (+2)	62 (-2,9)	78 (+1,1)	34 (-6)

Perception qui s'étiole

L'acquisition de compétences numériques ou la perception de ces compétences par les citoyens wallons durant l'année 2020 semble donc revenir aux niveaux d'avant-COVID. Ce retour à une société hors pandémie semble avoir induit chez beaucoup l'envie ou le besoin de « faire comme avant ». Le manque de pratique au quotidien peut avoir des répercussions sur une perte de compétences et, de surcroît, une diminution importante de la perception de compétence. A celle du « Je ne sais pas le faire

84%

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

» succède donc celle du « Je ne sais plus le faire ».

Est-ce que le score global de compétences numériques correspond bien aux compétences réelles des répondants ? A cette question, 84% des répondants estiment que oui, résultat identique à 2021, avec une répartition quasiment uniforme entre les femmes et les hommes.

9% estiment qu'ils pensaient avoir plus alors que 7% pensaient avoir un score plus faible.

22% des jeunes âgés de 15 à 19 ans pensaient recevoir un score plus important, s'expliquant par le fait que les plus jeunes rechignent généralement à reconnaître un niveau de compétences faible. Une affirmation de la part de cette classe d'âge qui contraste, également, avec le besoin criant de formations, comme nous allons le voir.

Compétences souvent insuffisantes, mais...

79%

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

Ce chiffre est en hausse par rapport aux 76% de 2021. Une augmentation surprenante lorsque l'on met en parallèle la baisse de la perception de compétences. Mais ceci s'explique encore une fois par le contexte sociétal extraordinaire des dernières années. La COVID a obligé énormément de personnes à s'équiper, à

s'intéresser, à se former. Mais que devient cette volonté lorsque la situation sociétale n'est plus pandémique ? Ce qui a été appris rapidement n'est plus indispensable. L'étudiant peut réécrire ses dissertations à la main, certaines entreprises ont repris le travail en présentiel (certaines-mêmes annulant le télétravail qui pénalise la productivité, selon leurs dires) et le monde « en manque de sécurisation » est redevenu vivable, laissant les compétences liées à la sécurité informatique au même endroit que les souvenirs liés au COVID.

Il reste cependant 21% (+3) de la population wallonne qui estiment ses 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.

Le coin des voisins

Même si les bases de calculs diffèrent des nôtres, il est intéressant de constater que, selon le baromètre du numérique français, même si la perception de compétences est en hausse, le frein le plus souvent cité est le manque de maîtrise des outils informatiques pour pouvoir les utiliser pleinement (25%, + 7 points).

Demande de formation toujours importante

36%

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

Ce pourcentage, à compléter par un taux d'indécis de 6%, est en hausse de 1% par rapport à 2021 et témoigne d'un parallélisme évident entre la baisse de la perception de compétences et la demande en formations. Si elle est légèrement plus marquée chez les femmes (39%) que chez les hommes (34%), c'est véritablement chez les moins de 50 ans que ce besoin se fait le plus ressentir, atteignant un sommet chez les moins de 19 ans (52%); alors que les classes d'âges des plus de 65 ans n'estiment pas ce besoin prépondérant et ne représentent d'ailleurs plus que 18% des demandeurs chez les plus de 75 ans.

Si on considère les catégories socio-professionnelles, alors qu'ils étaient 44%, les chômeurs sont maintenant 49% des demandeurs de formation, suivis de près par les étudiants (46%) et les employés (44%). Les inactifs de plus de 65 ans sont, quant à eux, 22% à ne pas avoir besoin de formations.

Les étudiants restent toujours de grands demandeurs de formations, ce qui était l'une des grandes conclusions du baromètre précédent. Même si beaucoup de professeurs sont revenus à un enseignement pré-covid, délaissant l'outil numérique ou ne l'utilisant que parcimonieusement, la maîtrise des outils numériques reste un enjeu capital pour ces élèves. Enfin, les chômeurs, à qui des compétences numériques sont beaucoup plus souvent demandées, arrivent à un taux qui va exiger de faire connaître les outils de diagnostics et de formations afin d'endiguer cette montée en puissance.

Maturité numérique globale

Indicateur du niveau d'usage du numérique

Dans les dernières itérations du baromètre de maturité numérique, nous approchons les compétences numériques des citoyens par le biais de l'étude de la perception qu'ils ont de ces compétences. Nous avons également étudié les usages effectifs du numérique par les citoyens. Nous pouvons, dès lors, définir un indicateur de ces usages numériques. Nous reprendrons le même indicateur que dans le baromètre précédent.

Pour rappel, nous mesurons, sur base d'une liste de quarante usages fréquents au sein de la population wallonne, le nombre d'usages réellement pratiqués par les citoyens. Au total, soixante usages sont analysés dans l'enquête mais sont uniquement retenus les quarante ayant les plus hauts scores d'usage. Par rapport à 2021, seuls 3 usages sortent de la liste des quarante afin de revoir 3 qui avaient disparu de la liste, suite à la COVID, à savoir l'utilisation du WIFI des commerçants et dans les lieux publics. Améliorer son hygiène de vie à l'aide d'applications santé, publier un album photo en ligne et rechercher un emploi ou déposer son CV en ligne sortent du classement des quarante usages, mais se retrouvent positionnés assez prêt du quarantième usage. Ces 3 usages sont donc rejetés hors de l'indicateur et remplacés par les 3 « nouveaux » qui avaient été ignorés précédemment.

Comme on le présentait, suite à l'étude des usages numériques qui montrait une hausse de ceux-ci, le nombre d'usages pratiqués par les citoyens a encore progressé ces 2 dernières années, passant de 17,1 à 21. Tendances en 2021, confirmation en 2023 : les femmes continuent à rejoindre les hommes pour voir leur nombre moyen d'usages quasiment identique. La différence entre la moyenne et la médiane indique une distribution des niveaux d'usage moins équilibrée que celle du baromètre précédent mais plus proche de celle de 2019, due principalement au nombre plus important de citoyens ne faisant aucun usage du numérique. Ils étaient 5,5% en 2021, ils sont 6,5% cette année. Au niveau des classes d'âge, le niveau moyen se situe entre 24 et 27 usages sur les quarante entre 15 et 49 ans, connaît une décroissance progressive jusqu'à 75 ans où il chute drastiquement.

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

	2021			2023		
	Hommes	Femmes	Tous	Hommes	Femmes	Tous
Nombre moyen d'usages	17,7	16,5	17,1	21,5	20,6	21
Écart-type	9,3	9,3	9,3	10,1	10,4	10,3
1 ^{er} quartile	11	10	10	15	13	14
Médiane	18	17	17	29	28	29
3 ^e quartile	25	24	24	23	22	23

Malgré cette hausse du niveau d'usages numériques, il faut rester attentif au fait que 6,5% de la population wallonne ne renseigne aucun de ces 40 usages et que 3,8% (5,1% en 2021) n'en signalent que moins de 5.

La population n'utilisant jamais le numérique est donc en hausse de 1% par rapport à 2021. Parmi celle-ci, ce sont principalement les personnes âgées de plus de 65 ans, avec une proportion conséquente pour les plus de 75 ans. Les quasi non-utilisateurs sont présents dès 30 ans, dans des proportions très minimales : 4% pour les 30-49 ans et 1% pour les 20-24 ans.

Indicateur de maturité numérique

Fort de cet indicateur d'usages numériques, nous pouvons combiner ce dernier avec la perception de compétences numériques, à parts égales, afin d'obtenir un indicateur de maturité numérique.

La moyenne de cet indicateur est en progression également, mais de manière moins prononcée qu'en 2021, étant donné les baisses constatées au sein de la perception de compétences numériques.

Elle passe de 50,8 à 54 (l'écart-type passe de 23,8 à 26,2, tandis que la médiane augmente de 56,4 à 59). Le graphique ci-dessous montre l'évolution de cet indicateur et permet de constater la population ayant une maturité numérique entre 0 et 5 est en progression de 0,7% par rapport au baromètre précédent qui voyait une chute importante de cet indicateur, passant de 12 à 6,4%.

Comme précédemment, la courbe d'ajustement polynomiale montre que la population ayant une maturité numérique élevée, supérieure à 66, connaît une progression significative

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



6. COMPÉTENCE ET MATURITÉ NUMÉRIQUES

Si nous voulons classer la population wallonne en fonction de cet indicateur de maturité numérique, nous pouvons définir 4 niveaux : Faible, Moyen inférieur, Moyen supérieur et Élevé.

Ce tableau montre une augmentation très forte de la catégorie à maturité numérique élevée, qui dépasse, en réalité, très légèrement le pourcentage de 2019 (16%). Le retour à une situation pré-COVID s'illustre donc parfaitement ici : la pandémie a mis en avant une maturité

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

Parts de la population des Wallons de 15 ans et plus qui disposent de l'un des niveaux de maturité numérique définis via les scores moyens et leurs écarts-types en 2021 et 2023

Niveaux de maturité numérique	2021			2023		
	Hommes	Femmes	Tous	Hommes	Femmes	Tous
Élevé	13,4%	8,2%	10,7%	18,7	14,8	16,7
Moyen supérieur	47,5%	45,2%	46,3%	42,7	42,2	42,4
Moyen inférieur	23,7%	26,4%	25,1%	23,3	23,8	23,6
Faible	15,4%	20,2%	17,9%	15,3	19,2	17,3

moyenne plus importante alors que les maturité élevée et faible diminuait de manière importante.

Les chiffres actuels confortent notre conclusion d'un retour à la période pré-COVID avec, cependant, une amélioration du nombre de citoyens avec une maturité numérique élevée et une diminution légère du nombre de ceux avec une maturité numérique faible.

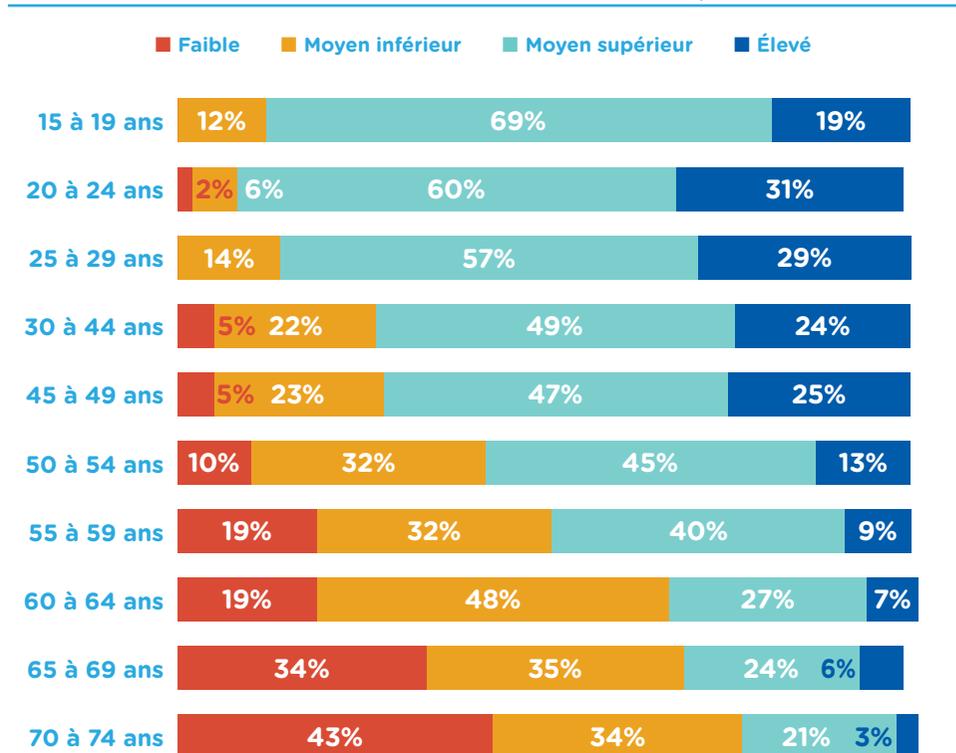
36% (+1)

des Wallons souhaiteraient bénéficier de formations pour améliorer leur maîtrise du numérique. Parmi eux, **49%** des chômeurs et **46%** des étudiants sont les plus demandeurs.

De nouveau, l'analyse montre que la différence hommes-femmes, dans les 4 catégories diminue fortement, mise à part la catégorie de maturité faible où elles sont encore quasiment aussi nombreuses qu'en 2021.

Cette classification permet de confronter la maturité numérique aux différentes variables de profils des citoyens. Ainsi, l'étude par rapport à l'âge des répondants montre une évolution assez forte de la Maturité Élevée chez les moins de 50 ans et permet de montrer que, parmi les 75 et plus, les premiers pourcentages de maturité numérique élevée pointent le bout de leur nez.

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



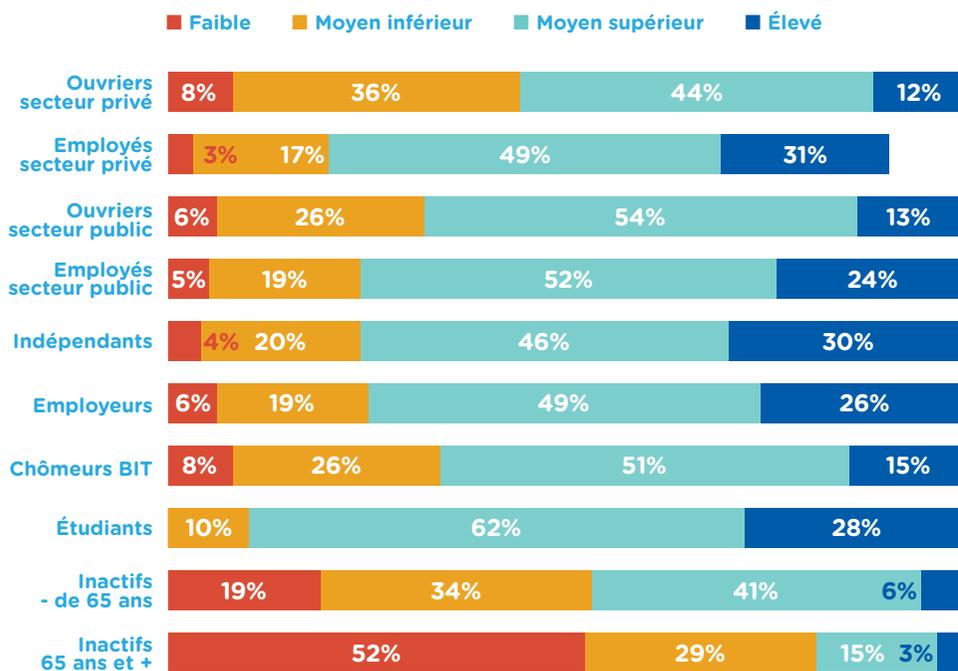
6. COMPÉTENCE ET MATURITÉ NUMÉRIQUES

Les étudiants restent une population qui évolue beaucoup moins fortement que les autres, affichant une maturité numérique élevée. Et il reste encore 10% d'entre eux qui témoignent d'une maturité numérique faible.

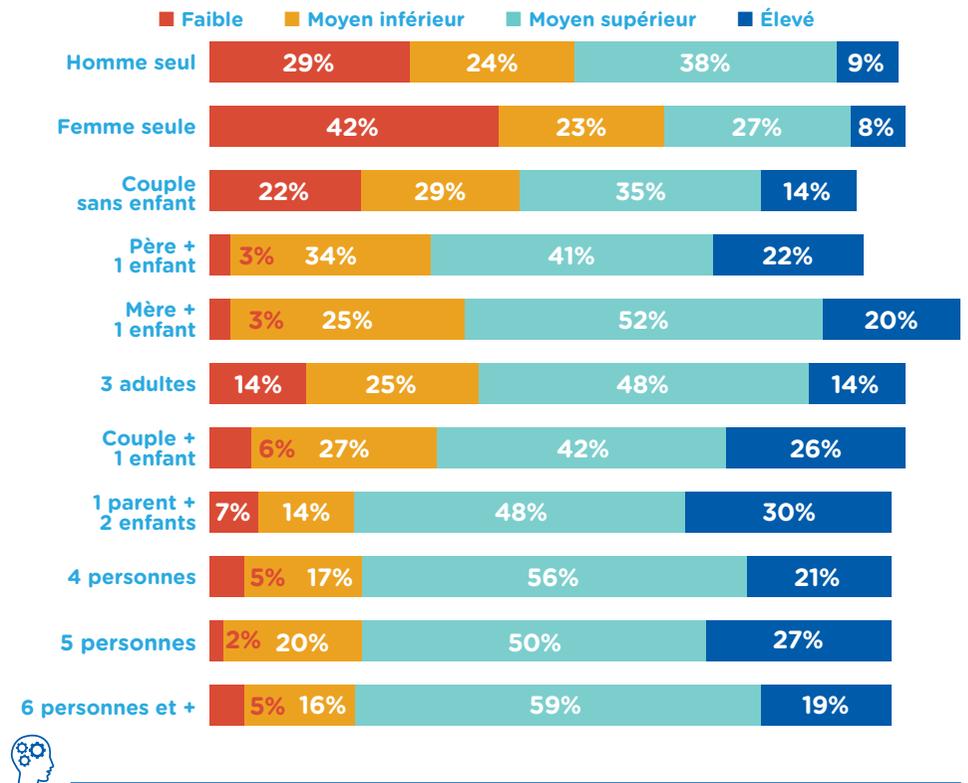
Nous avons très souvent conclu sur l'évolution de la proportion des femmes dans

les usages numériques ou encore sur la différence de moins en moins importante avec les résultats masculins. Il est cependant à noter que la femme seule, comme le montre le schéma suivant, reste une catégorie très fragile vis-à-vis du numérique, puisque 42% d'entre-elles sont classées avec une maturité numérique faible.

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



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



À garder en mémoire vive

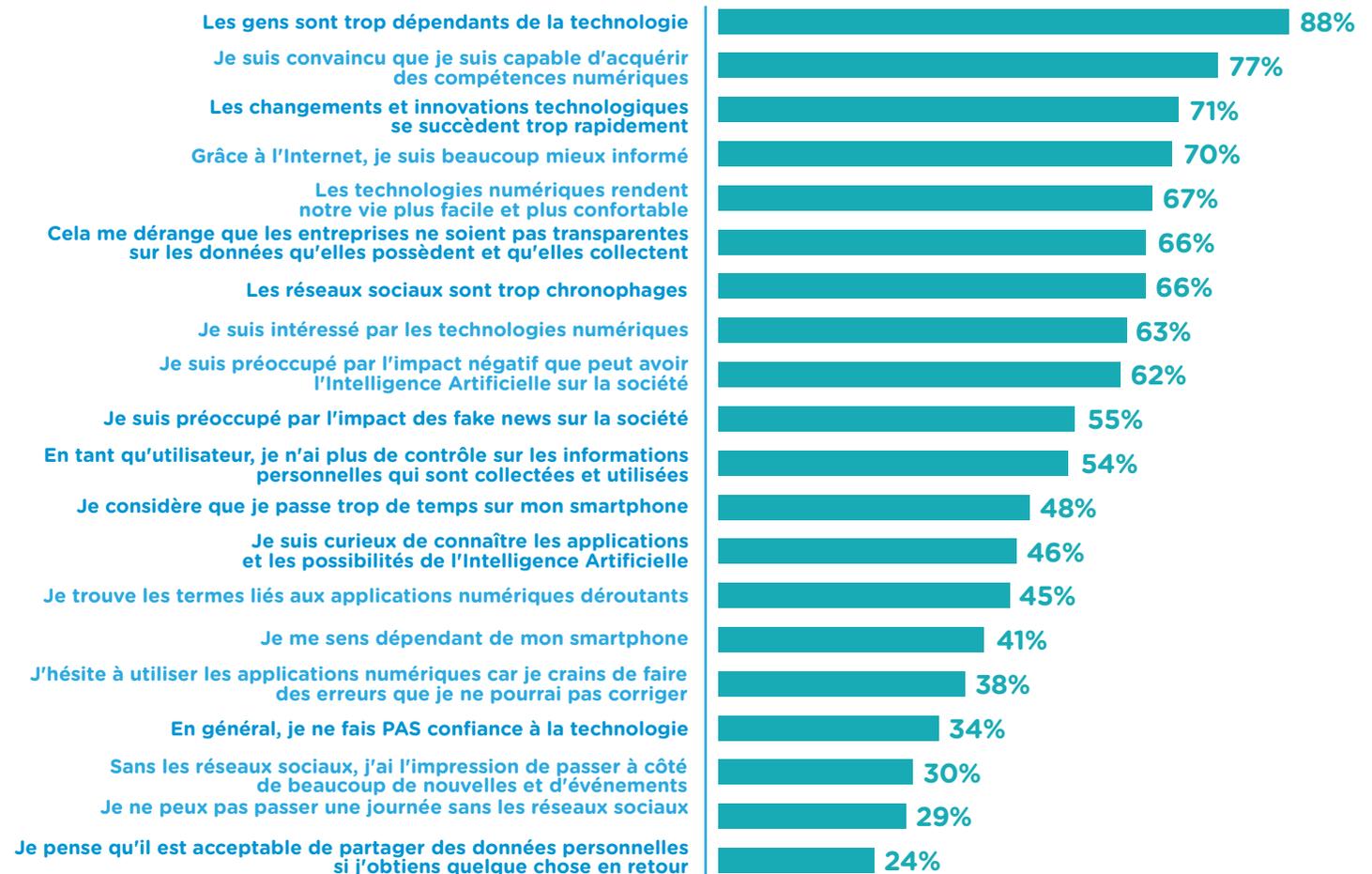
- > Le score global de perception de compétences numériques est en légère diminution par rapport à 2020, passant de 59 à 57.
- > Quel que soit l'angle étudié (genre, âge, niveau d'éducation ou de vie, catégorie socioprofessionnelle), les plus importantes baisses de cette perception concernent la création d'une copie de sécurité des données de son PC ou son smartphone, et la création d'un petit programme informatique dans le langage de son choix.
- > Malgré tout, la maturité numérique moyenne est en augmentation de 3,2 points.
- > La population wallonne se découpe, sur base de ces constats, en 17% de maturité élevée, 42% de maturité moyenne supérieure, 24% de maturité moyenne inférieure, et 17% de maturité faible.

7. L'EXPERT, L'INDÉCIS ET L'ELOIGNÉ



Quel est le portrait des citoyens wallons quand il s'agit de parler d'appropriation du numérique ?
Ont-ils confiance en la technologie ?
L'Intelligence artificielle leur fait-elle peur ou ont-ils envie d'en apprendre plus ?
20 questions ont été posées afin de cerner le ou les profils des Wallons et Wallonnes face au numérique.

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



Comme pour le baromètre précédent, nous avons posé 20 affirmations aux répondants, traduites de la version néerlandaise réalisée par l'Institut flamand IMEC. Pour chacune d'elles, 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.

Ces 20 affirmations ont été classées dans le graphique qui suit, en ne reprenant que les réponses « tout-à-fait d'accord » et « assez d'accord » pour chaque proposition.

7. L'EXPERT, L'INDÉCIS ET L'ELOIGNÉ

Avant de regarder en détail chaque proposition et d'en brosser chaque portrait, **attardons-nous sur la comparaison avec les affirmations du baromètre précédent, illustrée dans le tableau ci-après.**

Le classement 2023 ressemble fortement à celui de 2021, mises à part quelques affirmations qui ont évolué en termes de pourcentage (mais qui n'a pas eu d'incidence particulière sur la place qu'elles

occupent dans le classement actuel). Ainsi, même si l'affirmation la plus générale concerne la dépendance envers la technologie, plus de $\frac{3}{4}$ des citoyens wallons sont convaincus d'être capable

d'acquérir des compétences numériques. Les 2 affirmations relatives à l'Intelligence artificielle (posées dans un contexte où ChatGPT faisait la une de tous les médias d'information) témoignent d'une méfiance envers cette technologie qui, mal comprise, mal encadrée (tant pédagogiquement que juridiquement), continuera à en dérouter plus d'un. Enfin, il est à noter que ne pas utiliser d'applications numériques par crainte d'erreur perd 10%, chiffre qui contraste assez fortement avec le sentiment de compétence numérique en baisse actuellement.

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.

	2023	2021	Différence
Les gens sont trop dépendants de la technologie	88%	86%	2%
Je suis convaincu que je suis capable d'acquérir des compétences numériques	77%	79%	-2%
Les changements et innovations technologiques se succèdent trop rapidement	71%	74%	-4%
Grâce à l'internet, je suis beaucoup mieux informé	70%	70%	0%
Les technologies numériques rendent notre vie plus facile et plus confortable	67%	69%	-2%
Cela me dérange que les entreprises ne soient pas transparentes sur les données qu'elles possèdent et qu'elles collectent	66%	64%	2%
Les réseaux sociaux sont trop chronophages	66%	69%	-3%
Je suis intéressé par les technologies numériques	63%	61%	2%
Je suis préoccupé par l'impact négatif que peut avoir l'Intelligence Artificielle sur la société	62%	57%	5%
Je suis préoccupé par l'impact des fake news sur la société	55%	59%	-4%
En tant qu'utilisateur, je n'ai plus de contrôle sur les informations personnelles qui sont collectées et utilisées	54%	55%	-1%
Je considère que je passe trop de temps sur mon smartphone	48%	42%	6%
Je suis curieux de connaître les applications et les possibilités de l'Intelligence Artificielle	46%	48%	-2%
Je trouve les termes liés aux applications numériques déroutants	45%	47%	-2%
Je me sens dépendant de mon smartphone	41%	36%	5%
J'hésite à utiliser les applications numériques car je crains de faire des erreurs que je ne pourrai pas corriger	38%	48%	-10%
En général, je ne fais PAS confiance à la technologie	34%	35%	-2%
Sans les réseaux sociaux, j'ai l'impression de passer à côté de beaucoup de nouvelles et d'événements	30%	35%	-5%
Je ne peux pas passer une journée sans les réseaux sociaux	29%	29%	0%
Je pense qu'il est acceptable de partager des données personnelles si j'obtiens quelque chose en retour	24%	30%	-6%



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



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

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



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

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



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

P4 : Les gens sont trop dépendants de la technologie



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

P5 : Les changements et innovations technologiques se succèdent trop rapidement



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

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



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

P7: Je trouve les termes liés aux applications numériques déroutants



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

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



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

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



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

P10 : Je me sens dépendant de mon smartphone



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

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

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



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

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



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

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



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

P14 : Les réseaux sociaux sont trop chronophages



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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

La population wallonne divisée : Experts, Indécis et Éloignés

Le baromètre de maturité numérique des citoyens wallons précédent avait mis en évidence cinq profils caractéristiques. Nous avons décidé de les ramener à 3 catégories, définies selon la maturité numérique des citoyens, le nombre d'usages effectifs du numérique (sur les 40 définis pour l'étude) et la perception de leurs compétences numériques.



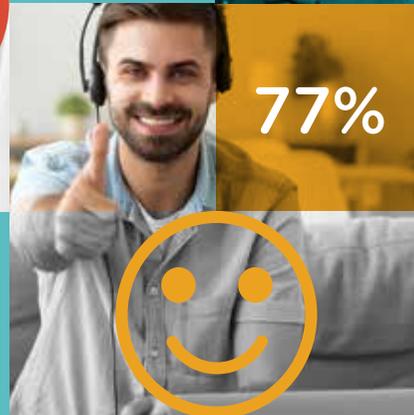
50%

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

se sentent mieux informés avec internet.

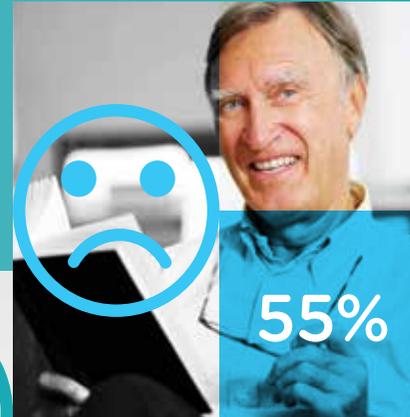


7 sur 10



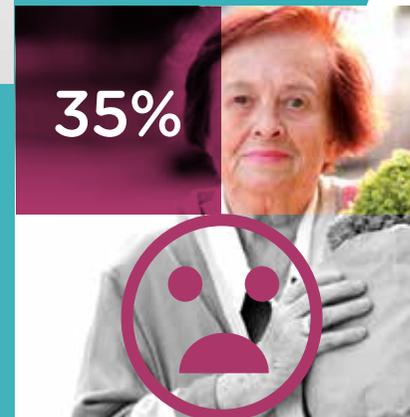
77%

des citoyens pensent pouvoir acquérir des compétences numériques.



55%

des Wallons estiment ne plus avoir de contrôle sur les informations personnelles qui sont collectées.



35%

des Wallons ne font pas confiance aux technologies.



À garder en mémoire vive

> **+3,9**

Le nombre d'usages du numérique est en progression constante

> **6,5%**

de citoyens wallons ne font aucun usage du numérique

> Le nombre d'usages décroît avec l'âge

> Les citoyens wallons peuvent être classés au sein de **3 catégories** :

Les Experts (14%)

Les Indécis (57%)

Les Éloignés (29%)



Les Experts (14%)

Les Experts sont de fervents adeptes de la technologie, en font un usage intensif et manifestent une grande confiance dans le potentiel des nouvelles technologies et de l'Intelligence Artificielle.

Ce profil est majoritairement masculin, avec deux hommes sur trois, et compte en grande majorité des individus âgés de moins de 50 ans, voire de moins de 30 ans. Les Experts sont généralement des personnes ayant suivi des études supérieures, souvent de niveau universitaire, et bénéficient d'un niveau de vie confortable, voire sans difficultés financières notables. Parmi eux, on trouve des étudiants, des employés et des entrepreneurs.

Ces enthousiastes de la technologie sont fortement intéressés par les avancées technologiques, ont une grande confiance en elles, percevant la technologie comme une source d'information cruciale et de confort significatif. Ils croient fermement aux perspectives de l'Intelligence Artificielle. Bien qu'ils soient prêts à partager leurs données personnelles si cela présente un intérêt, ils reconnaissent néanmoins leur dépendance à l'égard de leur smartphone et des réseaux sociaux. Ils jonglent avec aisance dans le monde numérique et sont toujours prêts à expérimenter de nouvelles applications.



Les Indécis (57%)

L'indécis entretient une relation généralement positive vis-à-vis du numérique mais son attrait évolue, en fonction qu'il soit un indécis optimiste ou un indécis pessimiste.

Les Indécis optimistes (45%)

regroupent des individus qui adoptent une approche plus équilibrée envers la technologie, reconnaissant à la fois ses avantages et ses inconvénients. Ils sont curieux, conscients des défis liés à la dépendance numérique et préoccupés par les aspects négatifs des technologies.

Sans prédominance de genre, les indécis optimistes se trouvent dans différentes classes d'âge, avec une légère préférence pour les jeunes et les adultes d'âge moyen. Ils ont généralement un niveau d'éducation allant du secondaire supérieur au supérieur et la majorité n'a pas de soucis financiers.

Leur attitude envers la technologie est mesurée, reconnaissant ses avantages tout en étant conscients des inconvénients. Ils se sentent particulièrement dépendants de leur smartphone et sont préoccupés par les fake news, l'impact de l'Intelligence artificielle et la protection des données personnelles. Ils affichent une curiosité pour les avancées technologiques, tout en étant inquiets de l'impact global de la numérisation sur la société.



Les Indécis pessimistes (12%)

ne rejettent pas la technologie, mais préfèrent maintenir une certaine distance par rapport au numérique, tout en en tirant profit de temps en temps.

Majoritairement masculins (59%), ils se trouvent à travers toutes les tranches d'âge, bien qu'ils soient un peu plus fréquents parmi les générations plus âgées. Ils proviennent de divers horizons éducatifs et jouissent généralement d'une stabilité financière, voire d'un confort matériel. On les rencontre plus fréquemment parmi les étudiants et les retraités.

Peu attirés par les réseaux sociaux, les indécis prudents reconnaissent volontiers les avantages d'Internet pour faciliter la vie et s'informer correctement, bien qu'ils ne manifestent qu'un intérêt modéré pour les nouvelles technologies. Ils sont cependant persuadés de leur capacité à développer des compétences numériques. Ils utilisent finalement assez peu d'outils numériques, ce qui réduit leurs préoccupations concernant l'utilisation de leurs données personnelles, l'Intelligence Artificielle et la propagation de fake news.



Les Éloignés (29%)

Les Éloignés sont réticents face à la technologie, éprouvant parfois une certaine appréhension à son égard, et préfèrent en faire un usage limité tout en cherchant à se protéger.

Ce groupe est légèrement dominé par les femmes (61%) par rapport aux hommes. Il est principalement composé de personnes de plus de 50 ans, bien que l'on y trouve également des jeunes femmes. On trouve dans les Éloignés des individus ayant au mieux le niveau CEB, bien qu'il y ait également une grande partie de diplômés. Cette diversité éducative se reflète dans leur situation financière, avec un certain nombre de personnes disposant de revenus modestes, bien que cela ne signifie pas nécessairement qu'ils vivent dans la précarité. Le groupe est souvent composé de personnes seules ou de couples d'adultes sans enfant.

Les Éloignés regrettent le rôle prépondérant que la technologie joue dans la société, perturbant leur confort avec ses changements fréquents et son jargon déroutant. Ils ont généralement peu confiance en la technologie, bien que leur manque d'interaction avec elle les laisse relativement indifférents aux fake news, à l'Intelligence Artificielle ou à la protection de leurs données personnelles. Même si six Éloignés sur dix possèdent un smartphone, les autres se contentant souvent de téléphones mobiles plus simples, en font un usage limité et ne se sentent donc pas du tout dépendants de ces appareils.

8. FRACTURES NUMÉRIQUES



Comment a évolué
la fracture numérique
des citoyens wallons ?
Sur base des mesures
précédentes, nous
pouvons maintenant
analyser son évolution.

Une fracture qui perdure...

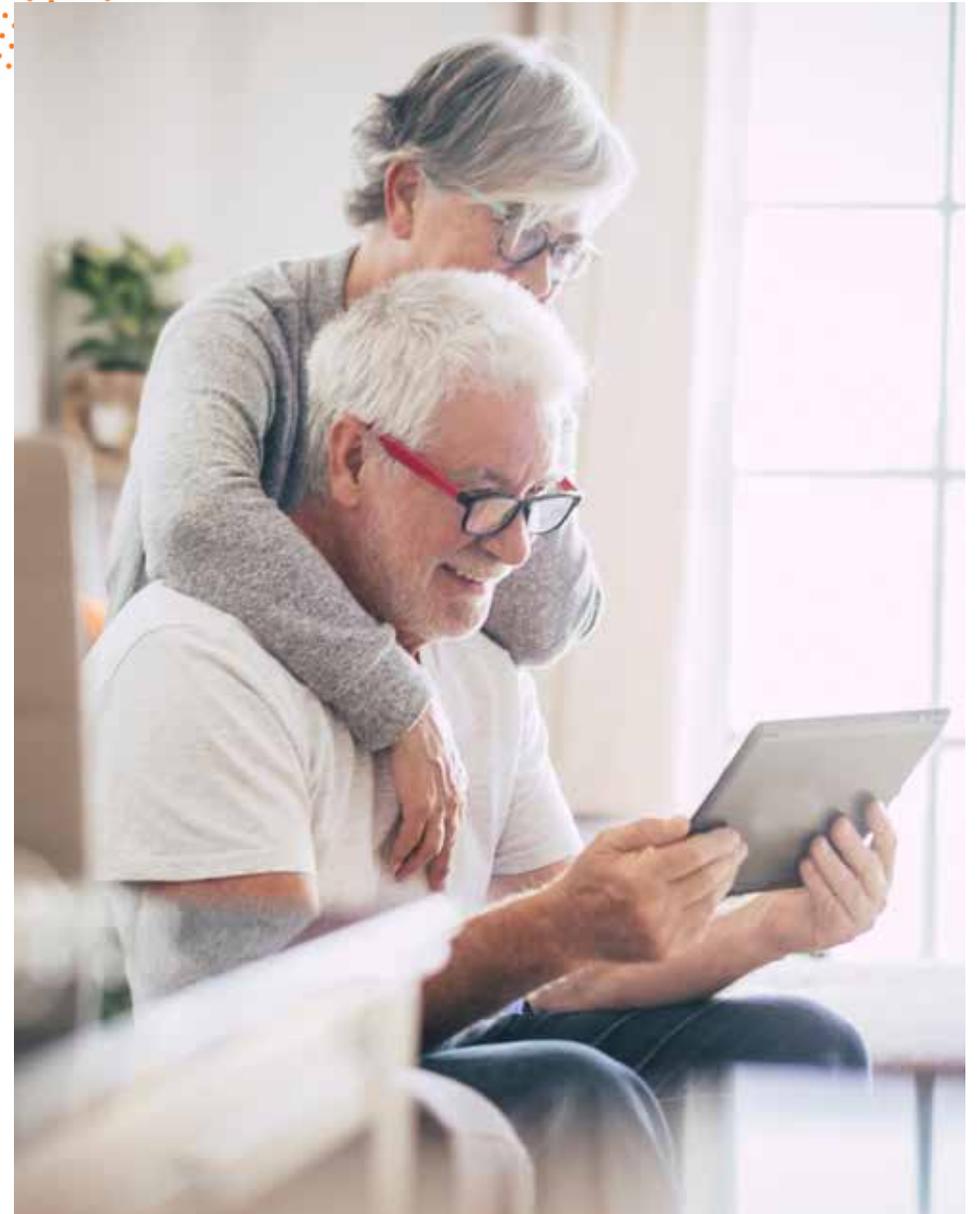
La fracture numérique reste importante et son niveau ne semble pas avoir diminué par rapport aux précédentes analyses, malgré des progressions positives au sein d'indicateurs clés : accès et usages. **L'écart entre les Experts et les Éloignés continue à se creuser.**

L'accès : une fracture en bonne voie de guérison

La fracture d'accès ne concerne aujourd'hui qu'une minorité de la population wallonne (4% des ménages n'ont toujours pas d'équipement numérique et 5% n'ont pas de connexion Internet à leur domicile). **Même si elle continue à diminuer de baromètre en baromètre, l'AdN estime qu'il est toujours indispensable d'en faire la fracture de 1^{er} niveau.** En effet, même si l'accès au numérique est une condition non suffisante, elle n'en constitue pas moins la base indispensable pour vivre dans un monde de plus en plus numérique.

Diminution légère de la fracture de maturité numérique : un arbre qui cache la forêt

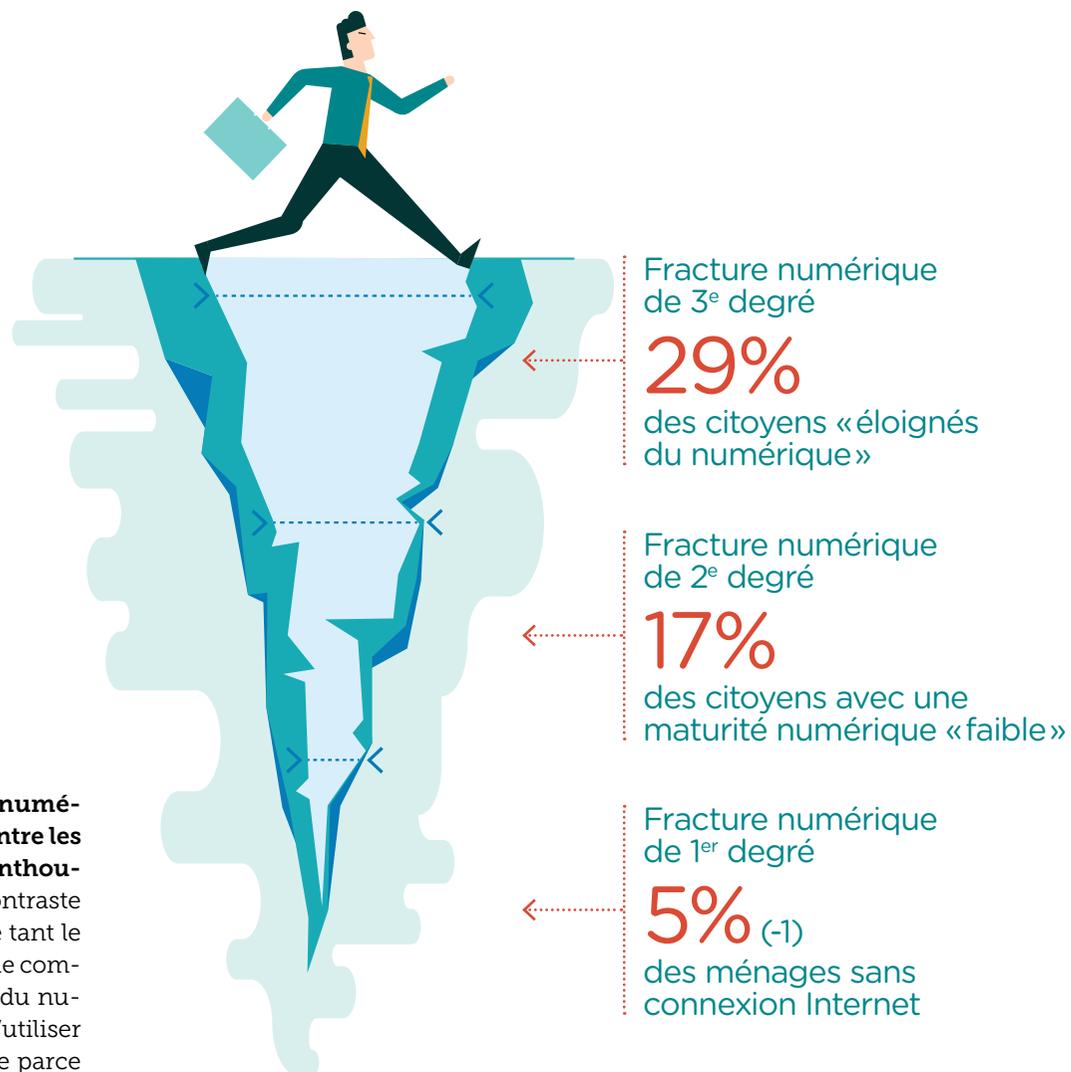
Cette fracture de 2^e degré est en très légère baisse (-0,6), étant donné que le nombre moyen d'usages (sur les 40 qui ont servi de base au questionnaire) passe de 17 à 21. Pourtant, derrière cette réalité objective, le nombre de citoyens ne faisant aucun usage du numérique augmente en passant de 5,5% en 2021 à 6,5% de même que le nombre de citoyens wallons qui ne se sentent pas en capacité d'utiliser le numérique adéquatement en passant de 57% à 59%.



Glissement d'une fracture d'usages vers une crise de confiance et de capacités ?

La fracture d'attitude face au numérique met en évidence le fossé entre les deux profils extrêmes : 14 % d'Enthousiastes et 29 % d'Éloignés. Ce contraste mérite une attention particulière tant le lien entre la peur et la perception de compétences est étroit. A-t-on peur du numérique parce qu'on ne sait pas l'utiliser ? N'utilise-t-on pas le numérique parce que nous en avons peur ?

Alors que les citoyens wallons utilisent de plus en plus le numérique dans leur vie quotidienne, ils se sentent, globalement, de moins en moins compétents et confiants dans leur pratiques.





À garder en mémoire vive

> En 10 ans

la fracture du numérique est passée 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 adéquatement (connaissance et savoir-faire).

9. SYNTHÈSE ET RECOMMANDATIONS



Si la crise sanitaire a fortement impacté les usages du numérique des citoyens wallons, ce baromètre 2023 montre que le retour à une situation sociétale pré-confinement s'est accompagné d'un retour aux précédents niveaux d'usages.

La perception des compétences numériques a été influencée positivement par une obligation d'usages liés à cette crise.

Équipements en statu quo et connexions en hausse

96%

des ménages disposent à présent d'au moins un terminal numérique, soit quatre points de plus qu'en 2021.



Le smartphone continue d'être le terminal préféré des ménages et des citoyens wallons, passant de 90 à 92% de foyers équipés. Le GSM traditionnel continue, cependant, à être utilisé principalement chez les plus de 70 ans. Les ordinateurs fixes amorcent une descente certaine, au détriment des portables qui équipent 78% des ménages wallons. 49% des ménages wallons possèdent la « trinité numérique », à savoir ordinateur, tablette et smartphone.

4% des ménages wallons sont donc, tout comme en 2021, sans aucun équipement numérique. Trois quarts de ceux-ci sont des personnes seules ou des couples d'adultes. La présence de jeunes est donc un facteur d'adoption du numérique au sein des ménages. Les équipements dits « wearables » sont en hausse, avec la plus grande hausse située au niveau des montres connectées (+9 par rapport à 2021).

95% (+1) des domiciles sont connectés à Internet. 60% (+3) jugent que la connexion est bonne, mais 9% (-3) estiment qu'elle est encore faible car perturbée régulièrement par des coupures et des lenteurs.

L'accès à une connexion Internet via celle des lieux publics est en hausse par rapport à 2019, ayant connu une chute drastique évidente en 2021. Les Espaces Publics Numériques, quant à eux, retrouvent leur public après le confinement, 8% (+5) de la population wallonne ayant ouvert leur porte en 2022. Il reste cependant énormément d'efforts à faire afin de rappeler aux citoyens que ce dispositif est celui qui peut répondre le mieux à ses besoins, questions et formations.



Usages d'Internet (quasiment) au même niveau que précédemment

94%

des Wallons et Wallonnes ont utilisé Internet en 2022 et 89% l'utilisent quotidiennement.

Le statu quo des 94% montre que, indépendamment du retour à une situation post-confinement et aux contacts physiques, l'utilisation d'Internet reste évidemment importante. Très peu de différences de genre dans cette utilisation, conclusion qui parcourt l'ensemble de ce baromètre, tant les différences entre les hommes et les femmes, esquissées dans le précédent baromètre, se confirment ici.

Les 20 usages les plus courants retrouvent leur classement d'avant la pandémie et, pour la plupart, s'en trouvent confortés avec des pourcentages citoyens en hausse. Les plus importantes hausses concernent la recherche d'informations (+12), les opérations bancaires (+19) ou encore la recherche d'itinéraires ou de plans de villes (+18).

Si les communications restent les usages les plus courants, la messagerie asynchrone reste l'outil le plus utilisé (85%). La participation à des réseaux sociaux diminue légèrement (-3%), symbolisant le retour aux contacts physiques et une certaine lassitude de réseaux sociaux dont l'utilisation actuelle se démarque par rapport à celle des débuts (« faire le buzz » par rapport à « partager »). Quoiqu'il en soit, Instagram (+11), Snapchat (+7) et TikTok (+11) progressent énormément par rapport à Facebook qui stagne (+1). 54% des Wallons protègent leurs données et publications, mais un tiers de la population wallonne ne s'en préoccupe jamais.

De nombreux Wallons ont visité des sites administratifs, dont principalement le site de la Région wallonne. Une progression relative importante (+18) qui montre que la digitalisation de l'administration publique est en marche.

Enfin, 81% de la population wallonne est consciente de l'influence positive de l'augmentation de la durée de vie des équipements numériques. Cette conscientisation, si elle est rassurante, implique de continuer les campagnes de sensibilisation afin que chacun sache que son utilisation du numérique a des conséquences sur la nature.

Commerce électronique en progression constante

74% (+5)

des citoyens wallons ont acheté en ligne en 2022 et 53% (+10) d'entre eux l'ont fait avec leur smartphone.

En nette hausse lors de la période COVID, le commerce électronique continue sa progression ces 2 dernières années, tant par les hommes que par les femmes, celles-ci étant leaders pour les démarches liées aux paiements mobiles (47%) et les recommandations des Internautes avant achat (41%). Cependant, 20% (-7) des internautes ont déclaré ne pas avoir effectué un seul achat en ligne en 2022,

52% d'entre eux préférant voir le produit avant de l'acheter.

Les résultats liés aux usages corroborent ceux mis en évidence lors de la période pré-pandémie. L'achat de musiques en ligne (+15) et l'abonnement à des chaînes de TV ou des vidéos (+17) montrent que le divertissement et l'arrivée des plateformes tant musicales que vidéo ont changé le paysage audiovisuel numérique.

50% des acheteurs en ligne estiment que c'est le produit ou le service qui est déterminant dans un achat sur Internet, au détriment de l'origine belge d'un site (35%). Cependant, la sécurisation des paiements (78%) reste le facteur le plus déterminant pour accorder sa confiance à un site de vente en ligne.

Compétences numériques estimées insuffisantes

21%

des citoyens wallons estiment ne pas détenir les compétences numériques suffisantes et 36% souhaiteraient bénéficier de formation.

Le score global de perception de compétences numériques est en légère diminution par rapport à 2020 sur base de 15 tâches représentatives pour lesquelles le citoyen interrogé devait se positionner.

Les tâches liées à la cybersécurité et au coding sont celles pour lesquelles les citoyens de tout âge semblent les moins confiants, ce qui fait diminuer le score global de perception de compétences numériques de 59 à 57.

21% de la population estiment ses compétences insuffisantes. Un chiffre en hausse de 3% par rapport à 2020.

Concernant la demande de formations, le chiffre est encore plus élevé : 36% des citoyens souhaiteraient bénéficier de formations pour améliorer leur maîtrise du numérique. Parmi eux, 49% des chômeurs et 46% des étudiants sont les plus demandeurs.

Usages numériques en progression

Le nombre d'usages numériques des citoyens wallons augmente de quasi 4 points entre 2021 et 2023.

La fracture d'usages est en baisse, étant donné que le nombre moyen d'usages (sur les 40 qui ont servi de base au questionnaire) passe de 17 à 21.

En parallèle, le nombre de citoyens wallons qui ne font aucun usage du numérique augmente, passant de 5,5% en 2021 à 6,5% en 2023.

L'écart entre les extrêmes se creuse donc encore un peu plus.

Maturité numérique : une moyenne qui cache de multiples réalités

La maturité numérique globale des citoyens wallons a légèrement augmenté en passant de 50,8 à 54.

Combinée à un indicateur lié aux usages numériques effectifs, la perception de compétences permet de dégager **un indicateur de maturité numérique qui montre une légère augmentation par rapport au dernier baromètre** : elle passe de 50,8 à 54, principalement liée à l'augmentation des usages du numérique ces 2 dernières années.

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, passent de 17,9% à 17,3%, **ce qui nous permet de conclure à un statu quo, alors que la part d'usagers avec une maturité élevée passé de 10,7% à 16,7%.**

L'Expert, l'Indécis et l'Éloigné

29% des citoyens wallons sont éloignés du numérique.

20 questions ont été posées aux citoyens wallons afin de connaître leurs attitudes vis-à-vis du numérique.

Trois profils ont pu être établis et montrent que 14% des Wallons sont des experts des technologies digitales, tandis que 57% sont des indécis qui peuvent être répartis dans deux catégories subsidiaires, les indécis positifs (45%) et les indécis prudents (12%). Enfin, la troisième grande catégorie de ce classement concerne les éloignés, qui regroupe 29% des Wallons qui ont peu confiance en la technologie et qui ne l'utilisent que peu, voire pas du tout.

Une fracture du numérique contrastée et qui évolue

Une fracture numérique qui change de nature au fil du temps.

La fracture d'attitude face au numérique montre que 29% des citoyens wallons sont éloignés du numérique.

La peur du numérique doit être objectivée afin d'expliquer plus finement quelle en est la cause et l'effet. A-t-on peur du numérique parce qu'on ne sait pas l'utiliser ? N'utilise-t-on pas le numérique parce que nous en avons peur ?

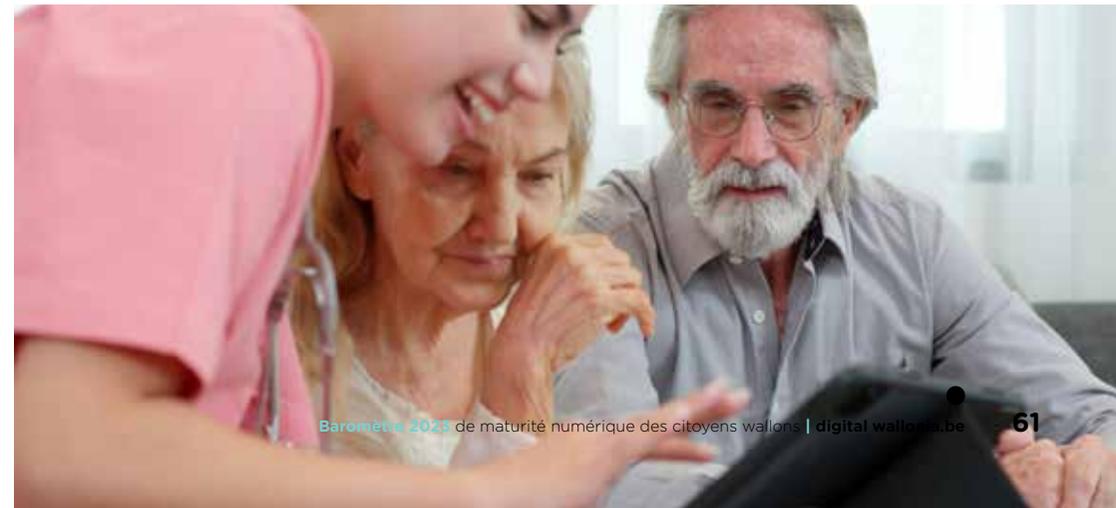
La fracture de maturité numérique diminue, mais cache des réalités de plus en plus disparates et complexes.

La fracture d'accès ne concerne qu'une minorité de la population wallonne. 4% des ménages n'ont toujours pas d'équipement numérique et 5% n'ont pas de connexion Internet au domicile.

Nous pouvons donc conclure :

En une décennie, la fracture du numérique est passée d'une fracture d'accès, à celle d'usages pour passer à une fracture de capacités. Celle de percevoir les opportunités offertes par le numérique (perception positive, confiance, etc.) et celle nécessaire pour utiliser le numérique adéquatement (connaissance et savoir-faire), sur fond de culture numérique à construire.

La fracture numérique continue d'être importante puisqu'on peut dire que son niveau ne semble pas avoir diminué par rapport aux précédentes années, malgré des progressions positives au sein de plusieurs indicateurs.



Recommandations

2023 a vu la concrétisation et le lancement, dans le cadre de la stratégie Digital Wallonia, du Plan d'Inclusion Numérique de tous les citoyens wallons qui, au travers de ses 14 actions, a pour ambition de lutter contre la fracture numérique via 3 axes importants : la mobilisation du public, le renforcement de l'offre de services et l'outillage du réseau.

Au vu des résultats de notre analyse, force est de constater que le périmètre de ce plan mérite d'être élargi et consolidé dans la durée. Les cinq recommandations listées ci-dessous visent à proposer des balises pour orienter le futur de la politique régionale en matière d'inclusion numérique des citoyens wallons.

.....
<https://osonslenerique.be/home/nos-projets.html>

Réenchâter le numérique

L'acculturation au numérique est un processus d'enrichissement d'une culture qui va bien au-delà de la maîtrise des outils numériques. La culture numérique, c'est développer des bons réflexes face aux techniques et outils, comprendre leur portée, faire preuve d'agilité dans la manière d'appréhender le numérique. Elle permet de briser le mythe des Digital Natives qui en manque cruellement, exceptés ceux qui font partie de la catégorie des Experts. Liée inévitablement à l'éducation au numérique, elle doit devenir, dans l'esprit collectif de la société, une culture à part entière, voisine de la culture littéraire ou cinématographique.

Atteindre une maturité digitale ne s'acquiert pas d'un coup de baguette magique et les acteurs intermédiaires (enseignants, médiateurs, etc.) ont pour mission d'amener le citoyen à s'en saisir comme une opportunité afin de vivre, travailler et s'épanouir. La culture numérique est le ciment qui va consolider les 3 briques que sont la perception des compétences numériques, les usages effectifs du numérique et le ressenti face au numérique, actuellement à la base de la définition de la maturité numérique.

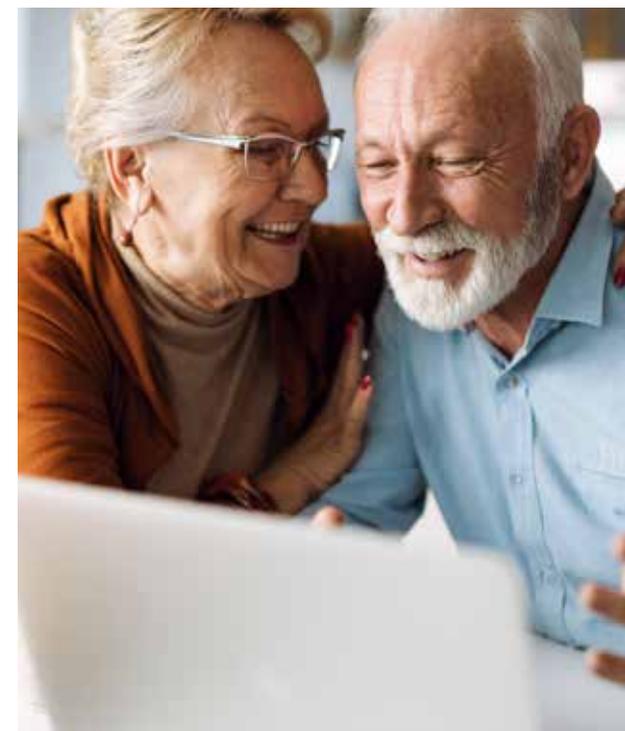
Par conséquent, la sensibilisation au numérique est « le » défi qui attend la Région. Informer et sensibiliser aux opportunités qu'offre le numérique et son utilisation adéquate est l'affaire de toutes et tous, et ne peut absolument pas être l'apanage unique de l'école. Des changements dans le giron de l'enseignement sont actuellement en cours, avec l'application du Pacte d'Excellence et il faudra attendre des années avant que les premiers effets soient connus.

En attendant, toute la population non estudiantine doit pouvoir être informée sur le numérique, sur les technologies qu'elle côtoie tous les jours sans le savoir, sur leurs avantages et risques à gérer (cyber-sécurité, dépendance, bonnes pratiques, etc.). Ce n'est qu'à travers du partage de connaissances que pourra s'installer le climat de confiance que nombreux citoyens semblent réclamer. « La peur est le commencement de la sagesse », disait François Mauriac. Faire de la peur un commencement, et ne pas la laisser se convaincre d'être une fin en soi.

Les questions liées à l'Intelligence Artificielle montrent que l'attrait pour les nouvelles technologies est en retrait par rapport aux craintes liées à l'implication de celles-ci sur la société. Si les technologies existent pour faciliter la vie de chacun et chacune, il faut bien admettre que le citoyen les accueille sans en connaître les tenants et les aboutissants. Si la volonté est

que chacun s'empare de cette technologie adéquatement afin d'en faire un vecteur de son épanouissement personnel et collectif, les connaissances utiles pour l'utiliser adéquatement, sont encore, comme le démontre le baromètre 2023, l'apanage de quelques-uns.

via la mobilisation des différents acteurs pour développer les compétences numériques dont le champ ne cesse de s'accroître vu les développements incessants de la technologie.



Faire de la Région un territoire apprenant

Améliorer les compétences numériques des citoyens reste une demande largement exprimée par les citoyens. Une mise à disposition plus large des ressources numériques existantes permettrait de répondre à cette demande formulée aujourd'hui par plus d'un tiers des Wallons.

Il existe différents outils qui permettent de connaître son niveau de compétences numériques, dont la plupart sont basés sur le DigComp, référentiel européen de compétences numériques pour l'ensemble des citoyens. Ces outils sont essentiellement utilisés comme outil diagnostic pour permettre d'évaluer les compétences d'une personne pour qui le numérique est problématique. D'autres outils existent également tels que le Digichallenge visant à orienter les citoyens vers les bonnes ressources. Poursuivre l'investissement dans l'amélioration et la diffusion de ces outils semble plus que jamais utile pour soutenir les citoyens dans le développement de leurs compétences numériques.

En parallèle, il conviendrait également de faire connaître l'offre de formation existante pour que les citoyens puissent être informés des nombreuses opportunités de formation afin de développer leurs compétences numériques tout au long de leur parcours de vie.

Considérant que les Espaces Publics Numériques sont essentiellement utilisés par les citoyens pour se former, renforcer leur visibilité serait sans aucun doute extrêmement porteur pour la Région.

Investir la fonction de médiateur numérique

À côté d'une réflexion sur la formation, un accompagnement qui « fera à la place de » sera toujours nécessaire. Si la COVID a obligé les citoyens à utiliser un équipement nouveau et à pratiquer de nouveaux usages, la fin de la pandémie a remis ces derniers au fin fond de la mémoire collective. Car apprendre sans pratiquer par la suite ne sert à rien.

En effet, ce n'est que par l'expérience que les avantages d'une formation peuvent véritablement s'ancrez dans le quotidien



d'un individu. Une personne de plus de 75 ans qui utilise la banque en ligne tous les trimestres sera confrontée aux mêmes questions à chaque itération. Si bien que, généralement, une aide extérieure sera demandée pour « faire à la place de ». Ce type d'accompagnement s'avère indispensable, non seulement pour les citoyens dits Éloignés du numérique, mais également pour une grande partie de la population encore indécise par rapport au numérique.

Pour cette raison, nous proposons que la Région investisse également dans la fonction, nouvellement définie, de « médiateur numérique ». Investir dans cette fonction (nombre et professionnalisation) serait, sans nul doute, **un signal fort lancé au citoyen de notre Région.**

<https://digichallenge.digitalwallonia.be>

Connecter le territoire numérique aux citoyens

L'ambition est de connecter chaque citoyen au numérique en développant une stratégie qui articule espaces physiques et numériques. L'objectif est d'inverser la logique actuelle où le citoyen doit, proactivement aller chercher les informations et ressources utiles, à une logique où le numérique s'invite dans ses lieux de vie quotidiens voire plus encore : chez lui. Ce n'est qu'en investissant dans des actions qui se situent au plus proche des citoyens que la Région parviendra à instaurer un climat de confiance entre le citoyen et les technologies numériques et à étendre le champ de l'éducation en dehors des murs stricts de l'école.

Pour y parvenir, nous proposons, premièrement, **d'investir dans les espaces physiques situés au plus proches des citoyens.** Cette approche nécessite non seulement de faire connaître ces espaces mais aussi de les renforcer en outillant les acteurs qui œuvrent au cœur du territoire (média-teurs, intermédiaires) avec des ressources adaptées et à haute teneur pédagogique. Cet outillage doit leur permettre d'éduquer et d'accompagner les citoyens au numérique. Certains outils pédagogiques et centrés usagers existent déjà (comme la Box numérique d'Interface

3.Namur). Ils mériteraient d'être diffusés dans toutes les structures dédiées. Afin de connecter le plus grand nombre, les lieux de passage communs (pharmacies, mutuelles, administrations communales, ...) devraient également pouvoir donner accès à des informations de base à toutes et tous.

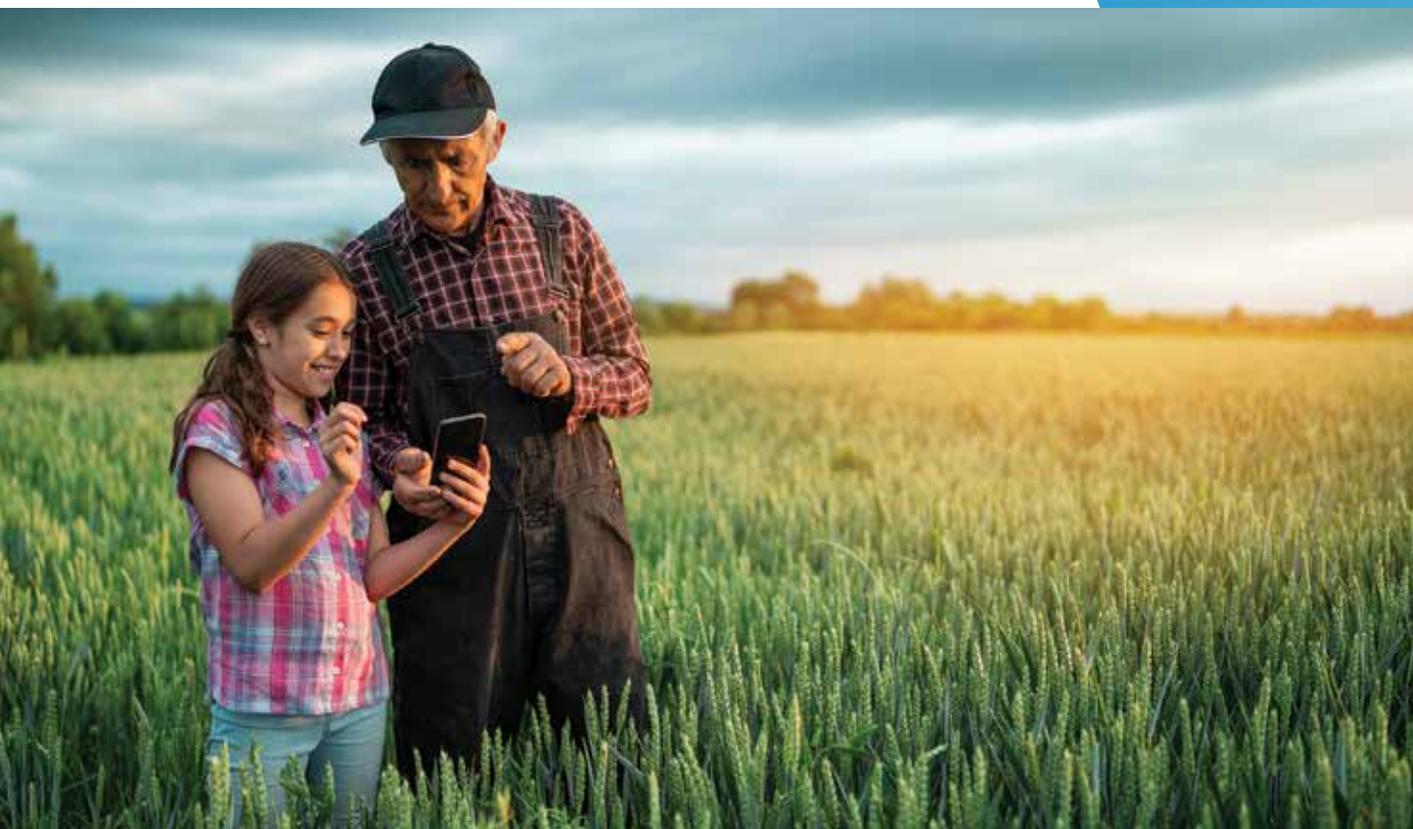
Deuxièmement et conjointement, il conviendrait de développer une plateforme qui rassemble l'ensemble des services numériques utiles à une vie citoyenne épanouissante. En effet, l'ambition est de faire évoluer les **services publics vers une logique de plateforme numérique citoyenne.** Cette plateforme devrait permettre aux citoyens de trouver des réponses pour mener une vie numérique sereine : banque en ligne, dossier e-santé, documents administratifs, etc. Dans cette plateforme seraient également renseignés les lieux physiques qui sont prêts à les accompagner si besoin et les formations disponibles à proximité.

Élargir la notion d'accessibilité

Lorsque l'on parle de fracture de 1er niveau, on entend « matériel et connexion ». Or, l'accessibilité au numérique ne peut plus se contenter de cette approche et doit aujourd'hui être complétée par l'accessibilité des sites web, des applicatifs et des plateformes que le citoyen utilise et visite. Il est, depuis de nombreuses années, une obligation légale des bâtiments publics de permettre l'accès à ceux-ci aux personnes à mobilité réduite. C'est encore loin d'être le cas lorsque l'on parle des sites web ou plates-formes et des personnes en vulnérabilité ou fracture numérique. Et cela ne concerne pas uniquement les sites à vocation publique.

Si les sites de commerce électronique sont concernés par une directive européenne qui stipule que « Tous les sites et plateformes de commerce électronique doivent être accessibles pour les nouveaux services à partir de 2025 et pour l'existant à partir de 2030 », il n'en est pas de même pour l'ensemble des autres types de sites web. Pourtant, un citoyen qui est amené à réaliser des efforts pour trouver ce qu'il cherche, par faute d'une conception inadéquate, ira inévitablement voir ailleurs.

C'est pourquoi il conviendrait d'investir dans l'étude des sites et plateformes de 1re ligne dédiés aux citoyens et dans des recommandations qui permettraient à ceux-ci d'être faciles d'utilisation pour ces derniers. La sérénité du citoyen aura sans aucun doute une répercussion positive dans son appropriation du numérique et sur la réputation des sites et plateformes qu'il visite.





Agence
du Numérique

digital
wallonia
.be



Wallonie

digitalwallonia.be/citoyens