

Table des matières

Préface du Gouvernement wallon	5
Une feuille de route pour la politique numérique wallonne	7
1. L'état de la Wallonie numérique	8
1.1 Faiblesses structurelles du secteur du numérique wallon	8
1.2 Manque de maturité numérique d'une majorité d'entreprises wallonnes	10
1.3 Transformation des services publics par le numérique.....	11
1.4 Retard dans le déploiement du THD sur le territoire.....	12
1.5 Niveau de maîtrise numérique trop faible des Wallons	13
2. Vision et cadre d'action de la politique numérique wallonne	14
3. Mise en œuvre de la politique numérique wallonne.....	17
3.1 Un cadre global d'action	17
3.2 Un pilotage transparent et un ancrage au plus près du terrain	18
Les grandes orientations de la politique numérique wallonne	21
1. Secteur du numérique	22
1.1 Engager un programme de croissance pour les entreprises du secteur	22
1.2 Développer la dimension internationale du secteur numérique.....	24
2. Économie par le numérique	25
2.1 Organiser la transformation numérique de l'économie et des entreprises	25
2.2 Créer les conditions pour un e-commerce wallon compétitif à l'échelle européenne.....	27
3. Services publics	28
3.1 Accélérer la digitalisation et l'ouverture des services publics.....	28
4. Territoire connecté et intelligent.....	31
4.1 Mettre en œuvre une politique ambitieuse d'aménagement numérique du territoire pour doper l'attractivité et la compétitivité	31
4.2 Favoriser les usages numériques de pointe sur tout le territoire wallon.....	33
5. Compétences et emploi.....	34
5.1 Doter les écoles en équipements et infrastructures de pointe	34
5.2 Assurer l'acquisition de compétences numériques chez tous les Wallons, à chaque étape de leur vie et de leur parcours.....	35
État d'avancement et monitoring des mesures	39

Préface du Gouvernement wallon

La révolution numérique va redéfinir radicalement les critères de compétitivité des territoires, de qualité des services et de bien-être des personnes. De la famille à l'entreprise, en passant par les services publics, l'école, la santé ou encore la culture, le basculement vers le numérique est en marche. Comme le déclare Michel Serres, la révolution numérique aura des effets au moins aussi considérables qu'en leur temps l'invention de l'écriture puis celle de l'imprimerie.

La Wallonie entend jouer pleinement son rôle de catalyseur et de facilitateur de la transformation numérique pour tous les Wallons et pour tous les secteurs d'activité. C'est une priorité absolue afin de créer de la valeur et des emplois, et d'assurer le bien-être de tous les citoyens.

Pour cela, la Wallonie a choisi de marquer une rupture avec les méthodes traditionnelles de l'action publique en intégrant les codes de la nouvelle économie numérique: collaboration, co-création, approche bottom-up.

Les Assises du Numérique ont mobilisé plus de 200 personnes représentant 140 organismes, associations, entreprises privées et publiques, autour de 13 groupes de travail thématiques. Les citoyens wallons ont fait des propositions concrètes et des recommandations via la plateforme collaborative www.printempsdunumerique.be. L'Académie Royale des Sciences de Belgique a alimenté la dynamique au niveau de la vision prospective. Tout ce travail a été piloté par le Conseil du Numérique, présidé par Pierre Rion.

Le rapport «Digital Wallonia, proposition pour un Plan du Numérique», qui a été remis le 18 septembre 2015 au Ministre du Numérique, décrit les enjeux majeurs du numérique, identifie les pratiques internationales les plus pertinentes et dégage les mécanismes vertueux à mettre en place pour stimuler le numérique en Wallonie.

Le Gouvernement wallon a donc décidé de définir et de mettre en œuvre sa stratégie pour le numérique en respectant l'esprit et la lettre de cette proposition.

Le présent document constitue la stratégie numérique de la Wallonie. Il fixe le cadre dans lequel s'inscriront toutes ses actions en matière de numérique.

L'innovation numérique se caractérisant par une vitesse et une ampleur inédites, nous devons rester agiles et réactifs. C'est pourquoi, l'action menée sera soumise à une évaluation permanente, notamment pour que les moyens soient affectés aux mesures ayant le plus d'impact pour la Wallonie.

Cette stratégie marque notre ambition de tout mettre en œuvre pour faire de la Wallonie un territoire connecté et intelligent, où les entreprises technologiques sont des leaders reconnus au niveau mondial et les moteurs d'une mutation industrielle réussie, et où l'innovation numérique est au service de la qualité de l'éducation, de l'ouverture des services publics et du bien-être des citoyens.



Une feuille
de route
pour la politique
numérique
wallonne

1

L'état de la Wallonie numérique

Le rapport du Conseil du Numérique et les différentes analyses réalisées dans le cadre du Conseil du Numérique fournissent une description objective, quantifiée et indépendante de l'intensité numérique de la Wallonie. Ce diagnostic est essentiel pour comprendre les enjeux et déterminer les priorités d'action.

1.1 Faiblesses structurelles du secteur du numérique wallon

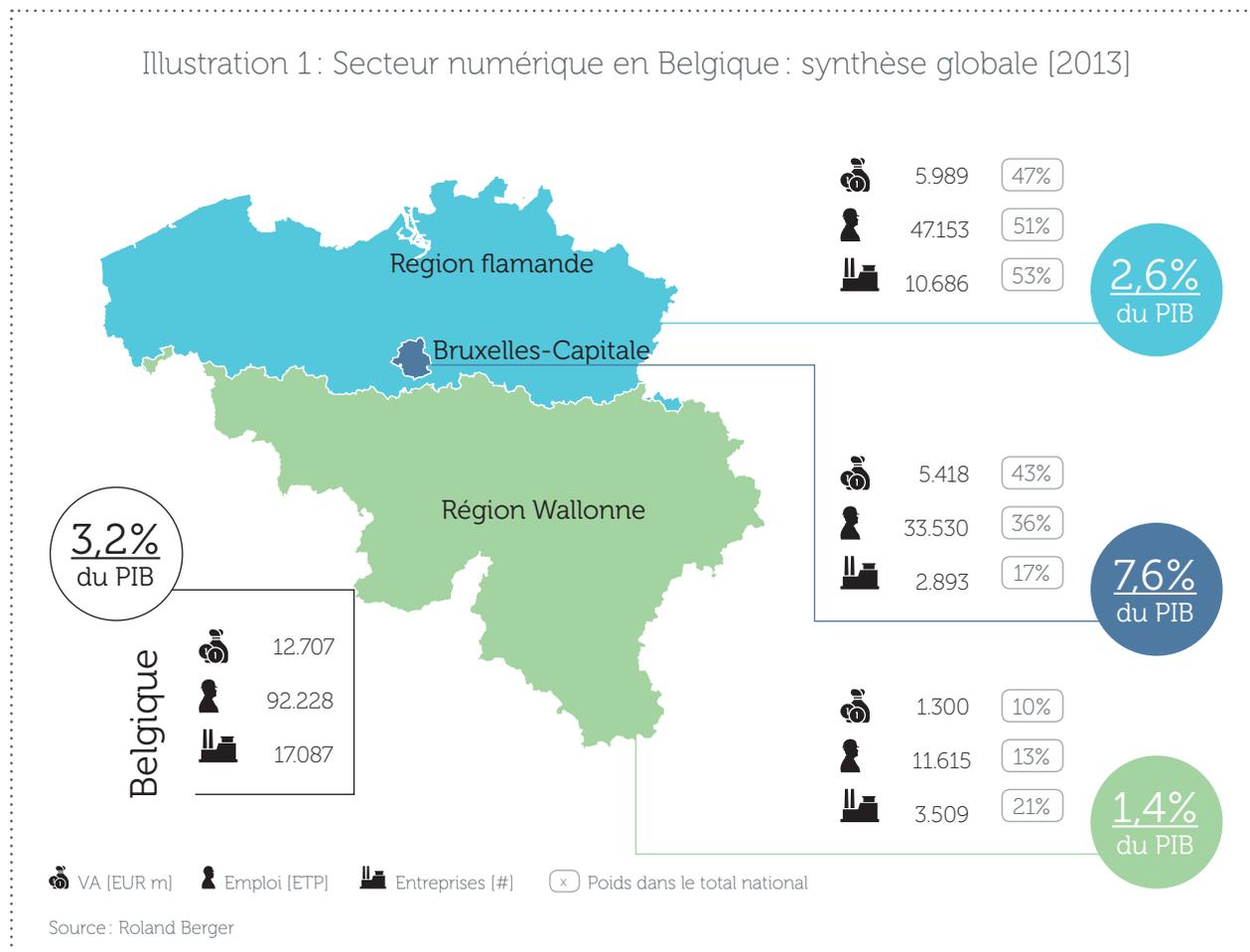
Le poids du secteur du numérique dans l'économie reste insuffisant. Il est trop peu développé. Il ne capte que 10% de la valeur ajoutée¹ totale numérique produite en Belgique et représente un poids trop faible dans l'économie wallonne (1,4% du PIB contre 2,6% du PIB en Flandre).

Il se caractérise également par une trop forte concentration sur les activités de services et de conseil, fortement liées au commerce et à l'industrie et très exposées à la concurrence. Elles génèrent 57% de la valeur ajoutée, mais représentent presque 80% des entreprises du secteur. Ce déséquilibre se fait aux dépens des activités de capture, d'analyse ou d'exploitation des données dans un contexte industriel, susceptibles de renforcer la création directe d'une activité industrielle.

La taille moyenne et médiane des entreprises du secteur est trop petite, notamment par rapport à la Flandre. La Wallonie manque ainsi d'entreprises numériques de grande taille, alors que celles-ci jouent un rôle moteur au niveau de la recherche, des exportations et de la création d'un écosystème fort.

Parmi les 3.509 entreprises identifiées comme appartenant, pour tout ou partie, au secteur numérique wallon figurent seulement 48 grandes entreprises (moins de 1%) et 6 très grandes entreprises. Or, ce sont précisément ces grandes entreprises qui contribuent à l'emploi (24%) et à la création de valeur ajoutée (42%). De plus, avec une croissance annuelle de 12% par an depuis 2008, ce sont elles qui tirent la croissance du secteur.

¹ La valeur ajoutée est définie comme les revenus opérationnels desquels sont soustraits les services et biens divers ainsi que les matières.



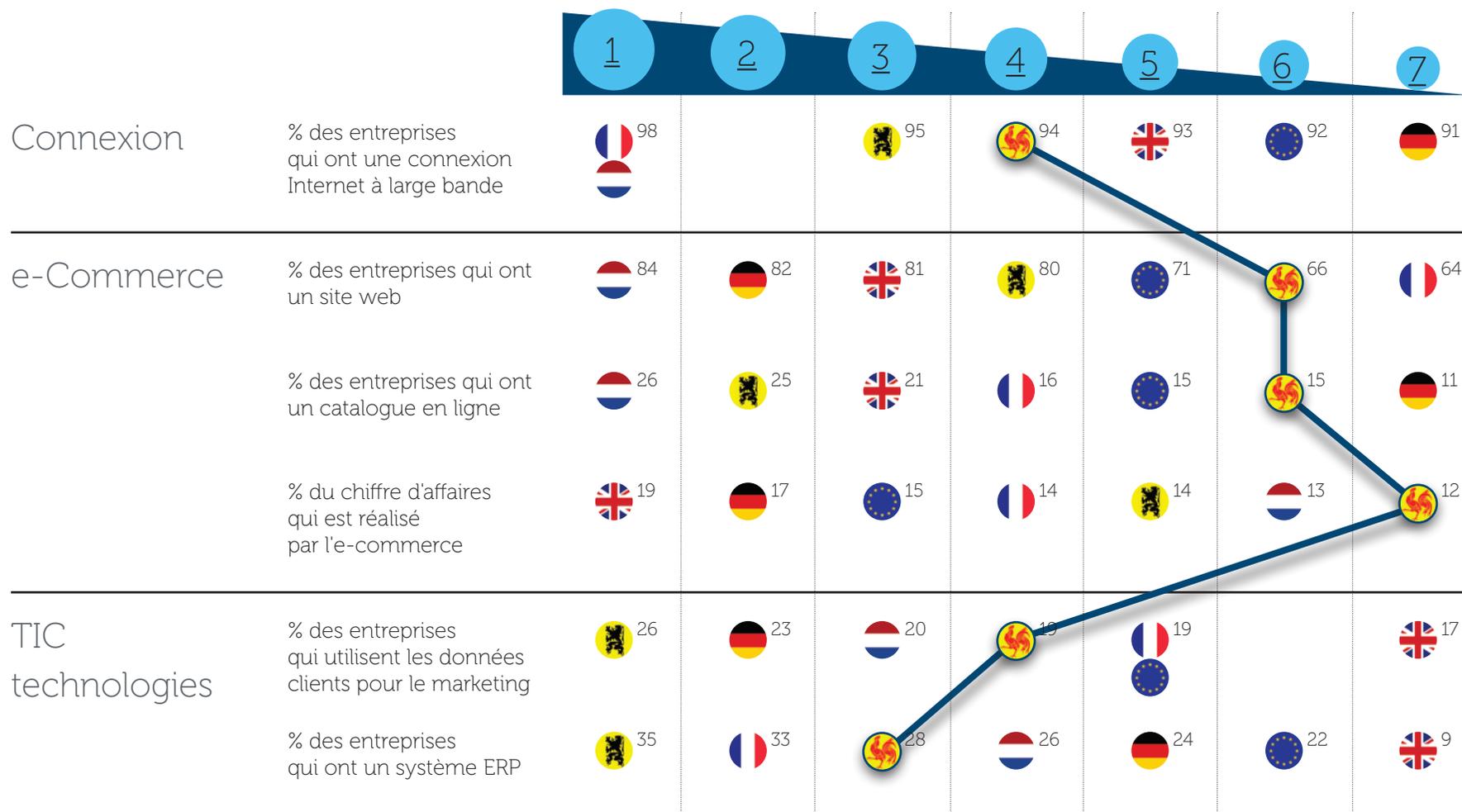
Enfin, le secteur est largement constitué d'entreprises n'exportant pas ou très peu. Celles-ci doivent se contenter du marché régional ou national, structurellement petit et fragmenté, où la demande et les usages technologiques sont encore trop faibles, ce qui limite leur croissance. 42% seulement des entreprises du secteur numérique réalisent une part de leur chiffre d'affaires à l'export. Parmi celles-ci, la part du chiffre d'affaires moyen réalisé à l'étranger est de 32%, tandis que le chiffre d'affaires médian n'est que de 13%.



1.2 Manque de maturité numérique d'une majorité d'entreprises wallonnes

Les entreprises wallonnes sont en retard au niveau de l'adoption et de l'usage des technologies numériques. Cela impacte leur compétitivité et freine le recours aux services offerts par les acteurs numériques wallons, ce qui explique par ailleurs en partie la faible taille du secteur du numérique.

Illustration 2 : Classement de l'adoption et de l'usage des TIC par les entreprises²

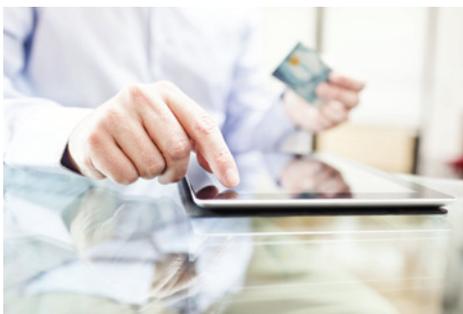


Source : Eurostat, OECD, Roland Berger

² Enterprise Resource Planning ou planification des ressources de l'entreprise.

C'est essentiellement au niveau des activités commerciales liées à l'Internet que la situation est préoccupante en Wallonie. Présence d'un site Web, mise à disposition d'un catalogue en ligne ou part du chiffre d'affaires réalisé en ligne, autant d'indicateurs pour lesquels la Wallonie occupe systématiquement l'une des deux dernières places des classements. Ce constat est inquiétant, étant donné le potentiel de croissance économique et social que représente l'e-commerce.

En ce qui concerne les usages avancés liés aux nouvelles technologies dites «4.0» dans le domaine industriel, le niveau de maturité des entreprises wallonnes oscille entre le stade de l'inexistence et, pour de rares exceptions, de l'adoption bien diffusée³.



³ 8 leviers fonctionnels constituent les axes par lesquels une entreprise peut tirer parti de la transformation numérique. Ces leviers s'appliquent à toute activité de production, de pièces ou en flux continu, quelle que soit la taille de l'entreprise. Le niveau de maturité des leviers a été évalué en tenant compte du poids de chaque secteur dans l'industrie (voir les rapports de la SOGEPA sur l'économie par le numérique).

1.3 Transformation des services publics par le numérique

Réinventer le service public, dans un contexte où le numérique est omniprésent et déterminant, est un défi que la Wallonie doit relever.

La transformation numérique soumet les acteurs publics à une pression toujours plus grande, provenant de la volonté des citoyens et des entreprises d'avoir accès à des données transparentes en temps réel et d'influencer l'action publique de manière beaucoup plus participative. Ils doivent également faire face à de nouveaux

concurrents privés capables d'offrir des services jusqu'alors réservés aux pouvoirs publics.

Il est par ailleurs indispensable de simplifier et d'accélérer les interactions entre les entreprises, les citoyens et les services publics, en privilégiant les échanges numériques. Les formalités administratives restent un frein majeur souligné par les entrepreneurs: création de l'entreprise, procédures d'engagement, obtention des aides, etc.



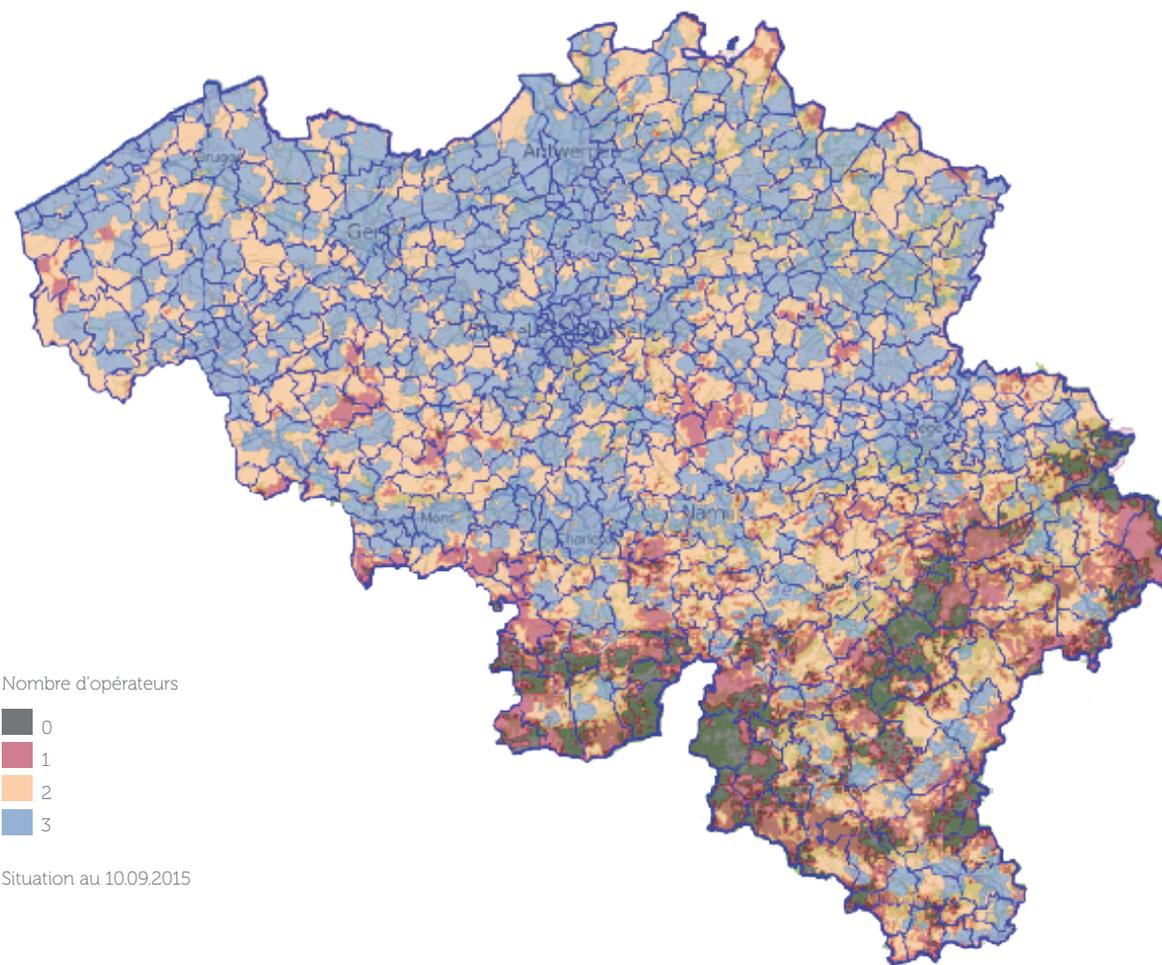
1.4 Retard dans le déploiement du THD sur le territoire

L'attractivité et la compétitivité de notre territoire passera par notre capacité à placer la Wallonie dans le peloton de tête des «Giga Régions» aux niveaux européen et mondial.

Les connexions fixes à 30 Mbps sont largement répandues en Wallonie. Acceptables pour les usages actuels, elles ne seront pas suffisantes face à la profonde évolution des modes de consommation en ligne des entreprises et des citoyens, et à la révolution des objets connectés.

En ce qui concerne les connexions mobiles, dont les usages sont en croissance exponentielle, la situation pose également question. Si la couverture 3G des trois opérateurs principaux du pays avoisine les 100%, c'est loin d'être le cas pour la 4G, comme le confirme l'atlas de couverture des réseaux mobiles réalisé par l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications (IBPT). Cette situation est préjudiciable au développement de nouvelles opportunités de croissance pour nos entreprises et de services pour nos citoyens. Dans cette perspective, la disponibilité de connexions 3G, mais surtout 4G et demain 5G, s'impose pour tout le territoire wallon.

Illustration 3 : Couverture 4G par tous les opérateurs



Source : IBPT

1.5 Niveau de maîtrise numérique trop faible des Wallons

À l'heure où les technologies semblent représenter à la fois le moyen, l'objectif et le contexte, le défi numérique est aussi humain.

Qu'ils soient simples consommateurs des services et contenus numériques, ou acteurs de leur développement dans le secteur du numérique, dans les entreprises et dans les organismes publics ou privés qui contribuent au développement de la Wallonie (formation, santé, services publics, etc.), les Wallons doivent fortement augmenter leur maîtrise des compétences critiques liées à la compréhension et à l'usage de ces technologies.

L'acquisition de ces compétences numériques doit cibler toutes les générations.

En effet, la révolution numérique impacte dès aujourd'hui tous les métiers et tous les secteurs de l'économie. Elle transforme la manière dont s'exercent ces métiers, d'autant plus fortement que les technologies mobiles permettent désormais de bénéficier des ressources du numérique partout où le travail se réalise et où les décisions sont prises, communiquées et exécutées.

Il est indispensable de promouvoir les métiers du numérique auprès des jeunes et des personnes en phase de réorientation professionnelle, mais aussi d'accompagner la transformation des métiers traditionnels par le numérique.

2

Vision et cadre d'action de la politique numérique wallonne

Les travaux du Conseil du Numérique offrent une compréhension à la fois globale et précise des mesures nécessaires au développement de l'offre et de la demande numériques et des mécanismes vertueux à mettre en place pour stimuler la transformation numérique de la Wallonie.

Le Gouvernement wallon adhère totalement à l'ambition du Conseil du Numérique.

Faire de la Wallonie un territoire connecté et intelligent, où les entreprises technologiques sont des leaders reconnus au niveau mondial et les moteurs d'une mutation industrielle réussie, et où l'innovation numérique est au service de la qualité de l'éducation, de l'ouverture des services publics et du bien-être des citoyens.

Cette ambition se structure au travers de cinq thèmes majeurs :

1. **Le secteur numérique.** Développer les usages numériques de la Wallonie implique un secteur technologique fort et une recherche pointue, susceptibles de capter et maintenir la valeur du numérique sur le territoire. Dans ce cadre, la stratégie numérique poursuit un double objectif pour le secteur : engager un programme de croissance et lui donner une forte dimension internationale.

2. **L'économie par le numérique.** Le redéploiement de l'économie wallonne passe par une augmentation forte et rapide de l'intensité numérique des entreprises, indispensable pour l'émergence d'une industrie 4.0 et le développement du commerce connecté.

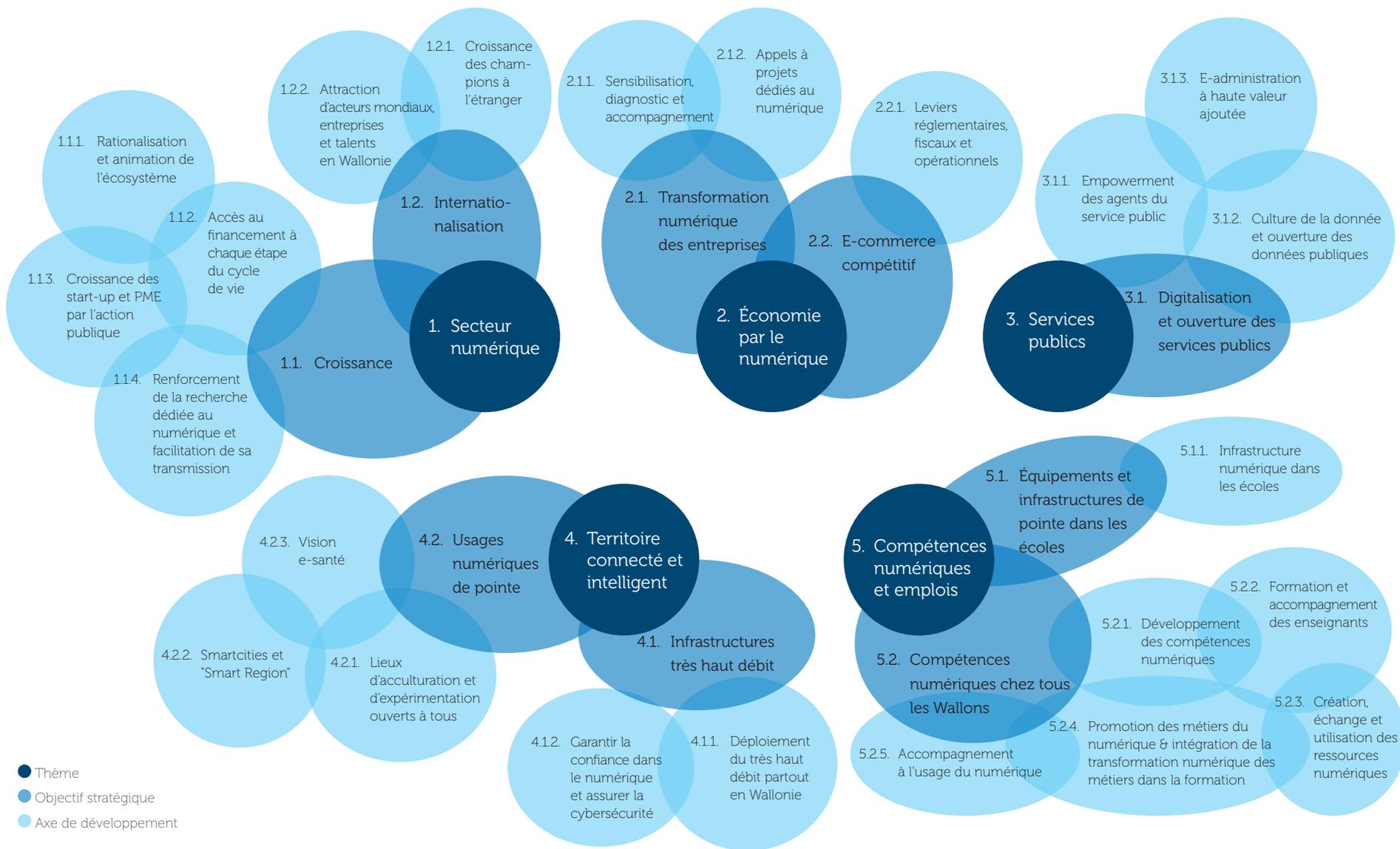
3. **Les services publics.** Le numérique permet d'envisager une génération nouvelle de services publics, ouverts et transparents, à la fois exemples et vecteurs de la transformation numérique pour les citoyens et autres secteurs de la société.

4. **Le territoire.** Il doit être envisagé comme un véritable facteur de compétitivité. Connecté au très haut débit et intelligent, le territoire offre un accès illimité aux usages numériques et agit comme catalyseur du développement industriel et économique.

5. **Les compétences et l'emploi.** Les citoyens sont la première richesse d'un territoire. Les Wallons doivent devenir les acteurs de la transformation numérique par l'acquisition des compétences technologiques et l'adoption des comportements entrepreneuriaux indispensables pour le développement économique et social.

Chaque thème majeur est structuré en objectifs stratégiques et axes de développement. Par leur interaction et leur complémentarité, les thèmes, objectifs et axes forment une véritable plateforme globale qui doit permettre d'amorcer et d'ancrer durablement la transformation numérique en Wallonie.

Illustration 4 : Aperçu de la grille de lecture thématique.
Déclinaison des thèmes, objectifs stratégiques et axes de développement



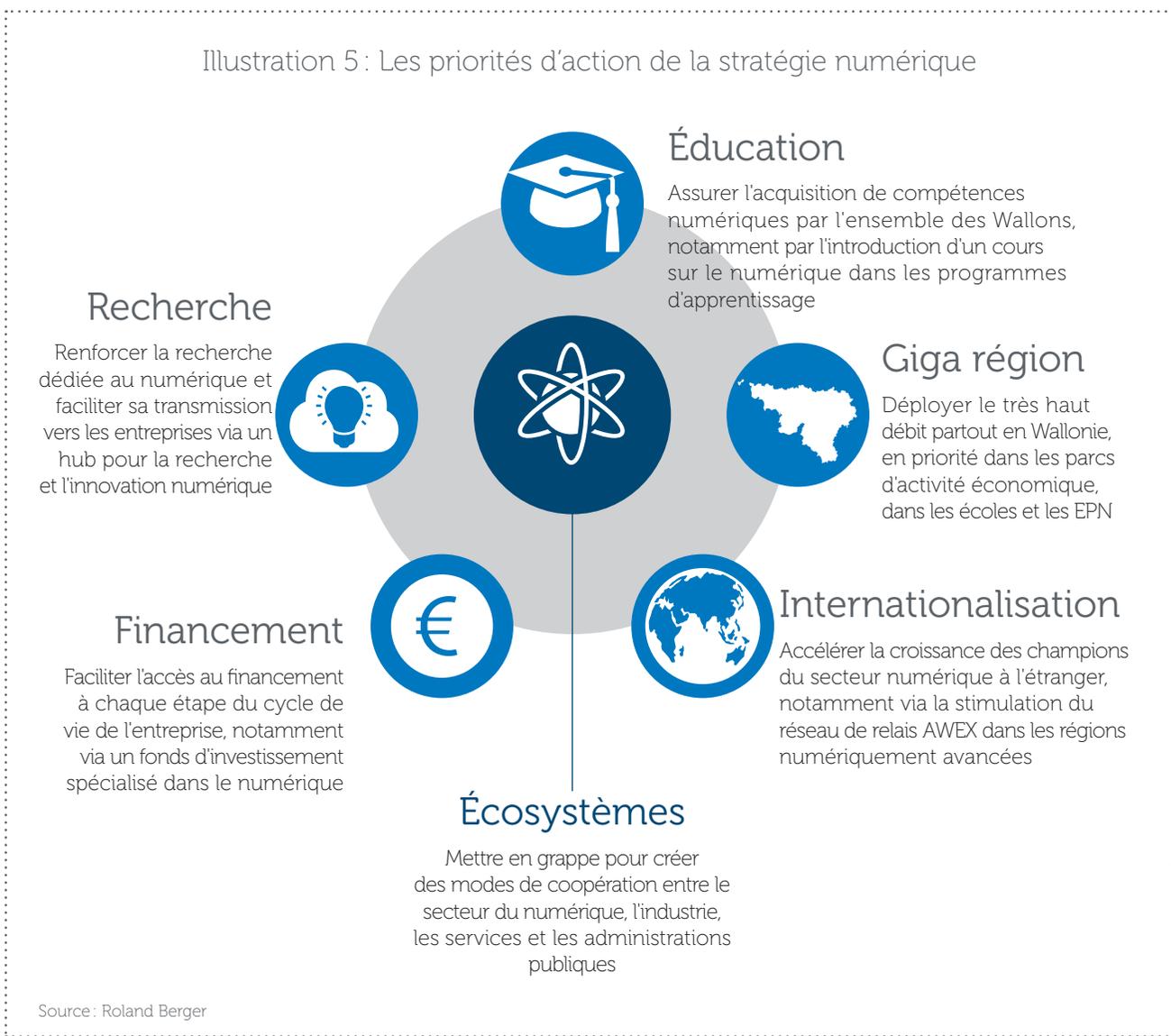
● Thème
● Objectif stratégique
● Axe de développement

Source : Roland Berger

Enfin, cinq priorités d'actions sont identifiées. Porteurs d'un effet d'entraînement systémique sur l'ensemble de l'économie wallonne et susceptibles de stimuler le développement d'écosystèmes vertueux, celles-ci doivent agir comme de véritables locomotives et catalyseurs de la stratégie numérique de la Wallonie.

La transformation numérique impose un nouveau modèle de développement, notamment basé sur les écosystèmes. Pour stimuler la création de start-up et les transformer en pépites régionales, la Wallonie doit développer et stimuler des écosystèmes multiples intégrant notamment des universités de qualité, des centres de recherche, des PME innovantes, de grands groupes nationaux et internationaux ou encore des lieux d'expérimentation, de lancement et de promotion des produits, services ou applications dans leur phase de démarrage.

Illustration 5 : Les priorités d'action de la stratégie numérique



3

Mise en œuvre de la politique numérique wallonne

3.1 Un cadre global d'action

La stratégie numérique de la Wallonie doit répondre à quatre caractéristiques majeures :

- **Ouverture.** Elle constitue la colonne vertébrale de la digitalisation de la Région. Chaque ministre doit pouvoir y greffer ses initiatives en matière numérique. Ces initiatives seront formalisées sous forme de fiches en annexe.
- **Agilité.** Elle doit permettre d'intégrer de nouvelles mesures ou d'ajuster des mesures existantes au niveau des objectifs stratégiques et axes prioritaires, par vagues successives et en fonction des priorités. Le but est de maintenir la pertinence de cette stratégie vis-à-vis des évolutions numériques.
- **Cohérence.** Elle doit assurer la cohérence avec les autres projets numériques initiés au niveau de la Région (Plan Marshall 4.0, plan PME, Feder, FSE...), de la Communauté française (Pacte pour un Enseignement d'Excellence) et germanophone, du Gouvernement fédéral (Digital Belgium) et de l'Europe (Digital Agenda), mais aussi avec les initiatives de l'écosystème numérique (Start-up Manifesto...).
- **Transparence.** Elle fera l'objet d'une large diffusion pour en faire connaître les principes et permettre aux acteurs wallons de se l'approprier. Les mesures de cette stratégie seront assorties d'indicateurs de progrès qui seront suivis.



Les 5 thèmes, 9 objectifs stratégiques, 23 axes de développement prioritaires, constituent le cadre dans lequel devront s'inscrire toutes les actions de la législature en matière de numérique.

Ils forment aussi la grille d'analyse politique pour garantir la cohérence, l'efficacité et la pertinence de toutes les mesures proposées et à venir dans le domaine du numérique, pour l'ensemble des compétences d'action du Gouvernement wallon.

3.2 Un pilotage transparent et un ancrage au plus près du terrain

Le processus des Assises du Numérique a montré la nécessité de disposer d'un organe indépendant pour assurer une gouvernance neutre de la politique numérique wallonne et veiller à la cohérence et au bon déroulement des initiatives de la stratégie numérique.

Le Conseil du Numérique sera donc prolongé au-delà du processus des Assises et sera composé d'un président et de 5 membres, représentant chacun l'un des 5 thèmes majeurs de la stratégie numérique.

Le Conseil du Numérique suivra la mise en œuvre des actions, notamment sur la base d'un reporting régulier coordonné par l'Agence du Numérique. Il prendra toutes les initiatives pour assurer le déroulement et la bonne fin de celle-ci, notamment en proposant au Gouvernement les mises à jour qu'il estime nécessaires en fonction de l'évolution du contexte global.

Outre les mesures dont elle a la responsabilité directe, l'Agence du Numérique assurera un rôle de suivi, d'évaluation et de coordination des mesures, en étroite collaboration avec les acteurs concernés. Ces missions seront mises en œuvre au travers de la plateforme pour la Wallonie numérique (digitalwallonia.be). Lieu de convergence et de diffusion pour le numérique en Wallonie, cette plateforme a pour ambition de promouvoir la Wallonie numérique vers l'ensemble des acteurs du territoire, par la visibilité des initiatives et des bonnes pratiques et, internationalement, par la promotion de ses entreprises et de son savoir-faire.





Les grandes
orientations
de la politique
numérique
wallonne

1

Secteur du numérique



Faire progresser la taille et la valeur des entreprises du secteur numérique en stimulant le développement des compétences transversales et spécialisées pour les positionner sur les maillons les plus porteurs (production, capture, exploitation) de la chaîne de valeur, et ainsi dégager un avantage compétitif pour la Wallonie.

1.1 Engager un programme de croissance pour les entreprises du secteur

L'objectif est de combler le déficit en matière de grandes entreprises numériques présentes en Wallonie, indispensables pour la création d'écosystèmes et la création de valeur ajoutée et d'emplois. Cela nécessite :

- **La concentration et la spécialisation des acteurs, mais aussi l'amplification des initiatives** qui ont un réel effet accélérateur sur les entreprises et les écosystèmes numériques.
- **L'accès au financement des entreprises du secteur du numérique.** En Wallonie, les capitaux privés sont mobilisés plus difficilement ou trop tardivement. Il faut augmenter le nombre de Business Angels dont les capacités de conseil

et de financement ne peuvent être remplacées par les pouvoirs publics, et renforcer les politiques fiscales incitatives pour les investisseurs. Des mesures doivent être prises pour combler le déficit qui existe sur les tranches de financement de 1 à 5 millions d'euros dont l'accès est actuellement difficile.

- **La création d'un lien plus fort entre la recherche et les entreprises.** La Wallonie dispose de chercheurs et de centres de recherche de premier plan, y compris dans des niches pointues du numérique. Il faut favoriser une approche structurale de la recherche et de son articulation bi-directionnelle avec les entreprises wallonnes.

-
- 1.1.1. Structurer, rationaliser et animer l'écosystème numérique**
- Le but est de concentrer, spécialiser et aligner les organismes et initiatives existants en charge de l'animation de l'écosystème numérique et du développement du secteur. Cette démarche s'inscrit dans une logique de lisibilité et d'efficacité accrues.
- L'écosystème numérique wallon sera incarné par une marque forte et une plateforme fédératrice : Digital Wallonia, avec 4 objectifs :
- Structurer et fédérer l'ensemble des acteurs et initiatives de l'écosystème numérique au travers d'une logique de « profils d'activité » ;
 - Coordonner et aligner de manière transparente les mécanismes de soutien aux initiatives publiques et privées, la veille technologique, les activités et les organismes de l'écosystème ;
 - Décrypter les enjeux et capter les opportunités de la transformation numérique pour la Wallonie ;
 - Incarner l'écosystème numérique wallon, asseoir sa crédibilité au niveau international et lui conférer la visibilité qu'il requiert pour se développer.
-
- 1.1.2. Faciliter l'accès au financement à chaque étape du cycle de vie de l'entreprise**
- L'ambition en matière de financement est double :
- Offrir aux entreprises du secteur du coaching ainsi qu'un soutien financier adapté à chaque étape de leur développement ;
 - Accompagner les entreprises en croissance, notamment en créant des accélérateurs sur le sol wallon et en facilitant l'accès aux sources de financement.
-
- 1.1.3. Stimuler la croissance des start-up et PME par l'action publique**
- Pour doper la croissance des start-up et petites entreprises, la Wallonie devra :
- Faciliter les collaborations entre grands groupes, pouvoirs publics et start-up par la création de partenariats ou financer, sous forme de soutien ou de participations, des entreprises wallonnes du numérique prometteuses, dans une logique d'écosystèmes à valeur ajoutée ;
 - Favoriser l'innovation ouverte afin de stimuler de tels écosystèmes ;
 - Intégrer l'innovation dans les marchés publics, afin que la demande publique soit un levier permettant de faire grandir les entreprises innovantes, qui, en retour, offriront aux collectivités publiques les moyens d'améliorer le service rendu ;
 - Engager des mesures fiscales ou réglementaires pour soutenir certains secteurs porteurs quand cela entre dans les compétences de la Région.
-
- 1.1.4. Renforcer la recherche dédiée au numérique et faciliter sa transmission vers les entreprises**
- Faire du numérique une priorité dans la stratégie de recherche et d'innovation de la Wallonie, notamment en capitalisant sur les domaines d'excellence reconnus, en favorisant les processus collaboratifs avec les entreprises et en reconnaissant le numérique comme thème éligible pour les aides publiques,
-

1.2. Développer la dimension internationale du secteur numérique

L'objectif de croissance ne peut se limiter au marché régional, voire national. En parallèle, il est crucial de donner une dimension internationale à nos entreprises.

Des mesures seront prises pour, d'une part, améliorer les performances des entreprises wallonnes à l'exportation et, d'autre part, augmenter l'attractivité de la Wallonie pour les acteurs étrangers (start-up, multinationales, centres de recherche, événements majeurs, ...).

1.2.1. Accélérer la croissance des champions du secteur numérique à l'étranger

L'ambition de la Wallonie est d'augmenter significativement la visibilité de ses entreprises et pépites au niveau international. Pour cela, il faut notamment accélérer la croissance des champions numériques avec la volonté d'en faire des leaders internationaux dans leur segment.

Cela implique de :

- Capitaliser sur les bonnes pratiques déjà en cours (missions à l'étranger, réseautage, ...);
- Recourir fortement au réseau de l'AWEX, structuré et labellisé via Digital Wallonia, particulièrement dans les régions avancées et porteuses au niveau du numérique.

1.2.2. Attirer en Wallonie des acteurs mondiaux du numérique

Le dynamisme numérique de la Wallonie et de ses écosystèmes de start-up est également très dépendant de leur capacité à attirer les leaders mondiaux du secteur.

La Wallonie doit donc augmenter sa visibilité et son attractivité internationales en tant que territoire numérique, pour les talents, entreprises ou centres de recherche internationaux qui pourraient s'y implanter.



2

Économie par le numérique



Faire du numérique un moteur de croissance des entreprises et un levier puissant du redéploiement industriel, en focalisant les investissements sur l'industrie 4.0 et le développement d'écosystèmes, pour stimuler les interactions entre l'offre du secteur numérique et la demande des autres secteurs économiques.

2.1. Organiser la transformation numérique de l'économie et des entreprises

Le numérique ne peut plus être envisagé comme un segment de l'économie ou une filière indépendante des autres. Il représente un enjeu majeur et transversal, véritable levier de différenciation, de développement et de croissance pour l'ensemble de l'économie, et de compétitivité pour les entreprises capables de l'exploiter dans leur chaîne de valeur et leur modèle d'affaires. Tous les secteurs sont concernés par la révolution numérique et tous voient leur pérennité menacée s'ils ne s'adaptent pas aux évolutions technologiques, présentes et à venir.

Le redéploiement de l'économie wallonne passe par une augmentation forte et rapide de «l'intensité numérique» des entreprises, indispensable pour l'émergence d'une industrie 4.0 et le développement du commerce connecté. Des actions seront prises au niveau de la sensibilisation mais surtout de l'accompagnement de la transformation numérique des entreprises wallonnes, indépendamment de leur taille et de leur secteur d'activité.

2.1.1. Accélérer la transformation numérique des entreprises par la sensibilisation, le diagnostic et l'accompagnement

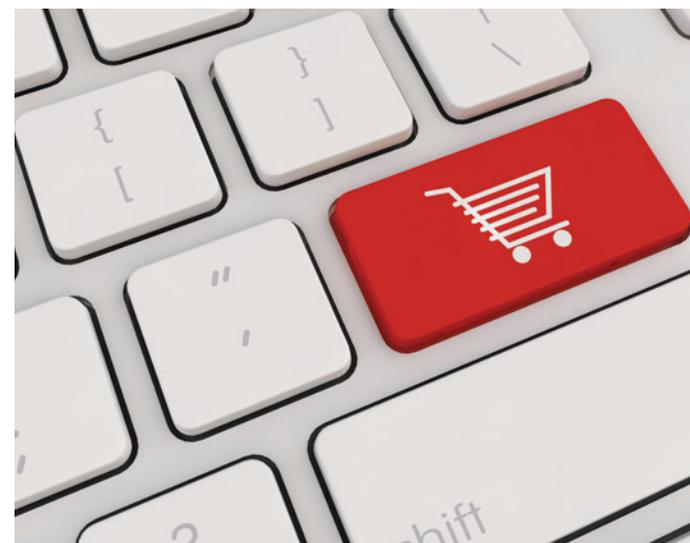
Pour accélérer la transition numérique des entreprises wallonnes, un travail sera effectué sur 3 dimensions tout au long du cycle de vie des entreprises :

- Renforcer la sensibilisation à la transformation numérique. Des actions de communication et sensibilisation seront poursuivies et amplifiées.
- Evaluer la maturité des entreprises en appliquant les concepts de transformation numérique aux réalités d'un secteur et aux caractéristiques de l'entreprise, par le biais d'un outil d'autodiagnostic. En plus de la connaissance des concepts et de leurs effets attendus, les entreprises wallonnes pourront évaluer leur niveau de maturité numérique et identifier les opportunités présentant le plus de bénéfices le long de leur chaîne de valeur.
- Accompagner le changement. Cet accompagnement passe par l'accès à des structures de coaching certifiées et des aides pertinentes, restructurées pour mieux correspondre aux réalités de la transformation numérique.

2.1.2. Adapter les mécanismes d'appel à projets aux spécificités de la transformation numérique

La Wallonie veillera à la mise à disposition de mécanismes flexibles, simples et rapides, à la fois pour la préparation, l'attribution et le financement de projets à haute intensité numérique ou de type industrie 4.0.

Ces mécanismes «agiles» seront accessibles, mais pas exclusivement, via les pôles de compétitivité. Les TPE, PME ou grappes ne comprenant pas les 3 composantes des pôles (grande entreprise, petite entreprise, institut de recherche) doivent également bénéficier de ces mécanismes, dans l'optique d'une montée en puissance numérique de toutes les entreprises wallonnes.



2.2. Créer les conditions pour un e-commerce wallon compétitif à l'échelle européenne

L'e-commerce belge présente des taux de croissance à deux chiffres depuis 2010⁴. En 2014, son chiffre d'affaires a atteint 5,6 milliards d'euros, soit une croissance annuelle de 15%.

Selon le baromètre TIC 2014 de l'Agence du Numérique, le montant des achats réalisés en ligne sur des sites de vente étrangers par les consommateurs belges, représente 60% des ventes totales du secteur de l'e-commerce en Belgique. L'offre d'e-commerce en Belgique est principalement dominée par des sites étrangers (France, Pays-Bas, Allemagne, Royaume-Uni) tandis que l'offre nationale et régionale est faible et paraît peu compétitive. En examinant spécifiquement la cas de la Wallonie, ces constants sont encore plus préoccupants.

De gros ou de détail, de produits ou de services, le commerce doit désormais s'envisager au travers d'une logique de «commerce connecté» dont tous les composants, du marketing à la logistique, sont intégrés et transformés par le numérique.

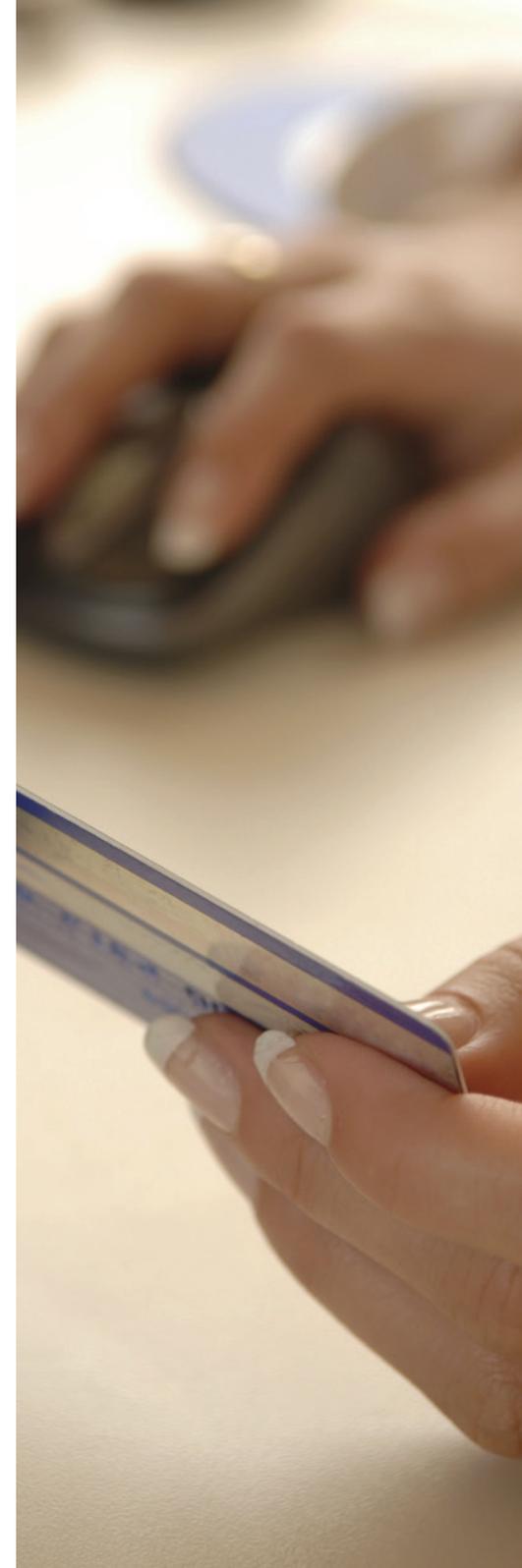
La Wallonie doit envisager son support au secteur du commerce dans une logique de plateforme offrant à la fois des services génériques, pour favoriser les effets d'échelle, et personnalisés, pour permettre le développement de services de niche.

2.2.1. Mettre en place les leviers règlementaires, fiscaux et opérationnels facilitant l'e-commerce

La Wallonie aidera les entreprises et les commerçants à se lancer dans l'e-commerce en leur apportant un accompagnement spécifique appuyé sur des outils adaptés.

Ceci se fera en synergie avec les mesures pour stimuler l'e-commerce proposées au niveau fédéral.

⁴ Source: Table ronde réalisée par l'Agence du Numérique en partenariat avec la Maison de l'Entreprise, Google et plusieurs agences Web.



3

Services publics



Transformer la prestation des services publics en exploitant les innovations et les opportunités du numérique : orientation usagers et services en ligne, changement de culture, mutualisation et transversalité des systèmes, partage et ouverture des données, collaboration et co-création avec les organisations et citoyens "alliés", formation des agents au numérique, ... Les services publics de demain seront numériques, agiles et ouverts.

3.1. Accélérer la digitalisation et l'ouverture des services publics

La révolution numérique intervient à un moment clé, où les gouvernements et services publics sont confrontés à 5 défis majeurs :

- **Légitimité.** La confiance des citoyens envers leurs administrations passe par la transparence des décisions, la personnalisation des services, la responsabilisation des acteurs et la participation citoyenne.
- **Efficacité.** Les évolutions des besoins et des attentes des citoyens et des organisations poussent les services publics à réinventer leurs métiers et moderniser radicalement leur culture.
- **Moyens.** Les compressions budgétaires et la réduction des effectifs imposent de réformer les modes organisationnels.
- **Innovation.** La multiplicité des structures complique les initiatives d'innovation dans les services publics. Ils doivent renforcer leur agilité dans un monde en évolution constante.
- **Participation.** Les services publics s'appuient sur l'empowerment numérique pour faire tomber les obstacles à la participation des citoyens et des entreprises.

Dans ce contexte, l'ambition de la Wallonie est de transformer le service public par les innovations et les opportunités du numérique. Portée par le Comité stratégique, le Collège des Fonctionnaires-dirigeants et l'ensemble des collaborateurs, formés et outillés, cette ambition doit permettre aux différents services publics wallons, et singulièrement au SPW, de rencontrer les objectifs suivants :

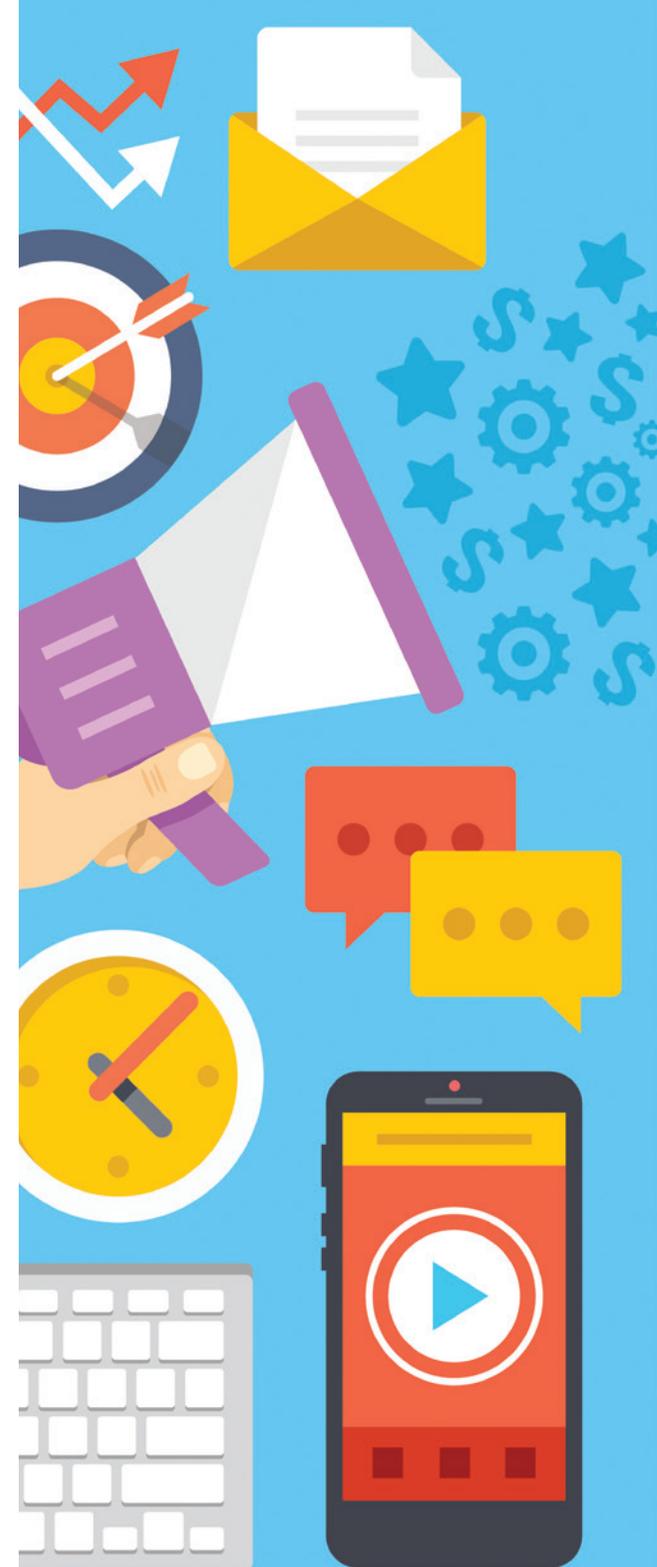
- un service orienté vers les attentes et besoins spécifiques des usagers : proactivité, individualisation, transparence, prévisibilité, accessibilité, simplicité, convivialité, proximité, efficacité, sécurité, ... ;
- le développement et la valorisation du patrimoine numérique public (sources de données authentiques, géo-données, open data, ...);
- la modernisation, la simplification et l'harmonisation des processus de travail, basées sur les données et la business intelligence ;
- l'agilité et l'innovation collaborative, pour favoriser la co-crédation des services et l'alignement des réglementations avec les publics cibles ;
- le partage et la transversalité des données entre administrations pour renforcer la cohérence des services offerts.

Les services publics wallons ont l'ambition d'être « numériques par défaut » tout en garantissant un service public de qualité aux populations les plus éloignées du numérique. Cela implique une vision multicanal des interactions et un renforcement des services de proximité, à dimension humaine.

L'administration numérique 4.0 de la Wallonie doit inclure les agents du service public, les partenaires et les usagers. Elle se décline de manière transversale dans :

- la culture administrative, les plans de gestion et le contrat d'administration du SPW ;
- la formation des agents ;
- la mise en place d'une infrastructure numérique transversale ;
- les processus d'innovation ;
- l'accompagnement du changement, interne et externe.

Cette ambition se traduit dans le projet de contrat d'administration déposé le 16 novembre 2015 auprès du Gouvernement wallon. Il envisage le numérique comme fondement de la modernisation des services publics et propose un profond changement de culture, plaçant les usagers au centre de leur action et de la définition de ses processus.



-
- 3.1.1. Assurer l'expertise numérique des agents du service public**
- La gestion des ressources humaines doit intégrer les nouvelles exigences liées à l'ère numérique, caractérisée par la responsabilisation, l'agilité, l'autonomie ou la co-crédation. L'ambition est triple :
- Garantir un haut niveau d'expertise pour les agents des services publics, via une politique de formation continue aux usages et enjeux du numérique, tirant également parti des outils numériques dans sa pédagogie ;
 - Organiser des communautés de bonnes pratiques, le partage et la promotion des cas remarquables dans des dynamiques inclusives pour lever les craintes des agents liées à la transformation numérique ;
 - Gérer les changements organisationnels et humains liés à l'ambition numérique des services publics.
-
- 3.1.2. Développer la culture de la donnée et mettre en œuvre une stratégie d'ouverture des données publiques**
- Les données publiques doivent être envisagées comme une source majeure de nouveaux services, de création de valeur, de production de connaissance et de participation citoyenne.
- Dans ce cadre, la Wallonie se fixe 3 objectifs prioritaires :
- Développer ses sources de données authentiques et définir le cadre de leur utilisation. Favoriser la mise à disposition des données pour permettre aux acteurs économiques de développer des services à haute valeur ajoutée ;
 - Mettre en place une dynamique en matière d'Open Data en capitalisant sur les initiatives existantes et en identifiant les gisements de données au sein des services publics ;
 - Capter le potentiel d'innovation issu des citoyens « alliés » et des communautés digitales.
-
- 3.1.3. Développer une administration numérique à haute valeur ajoutée, centrée sur les usages et au service du client**
- La Wallonie doit développer l'intensité numérique des services publics :
- Mettre en place des services en ligne adaptés aux attentes spécifiques des citoyens, entreprises et organisations ;
 - S'appuyer sur des outils performants et innovants, transversaux et mutualisés, pour simplifier les processus administratifs et accélérer les développements nécessaires sur les back-offices de l'administration ;
 - Valoriser les jeux de données géo-localisées pour la gestion du territoire à l'ère du numérique.
-

4

Territoire connecté et intelligent



Mettre en œuvre une véritable politique d'aménagement numérique de la Wallonie par la qualité de ses infrastructures, garantissant un accès très haut débit sur l'ensemble du territoire et l'ultra haut débit pour certaines zones prioritaires, afin de développer l'intensité numérique des entreprises et des citoyens et faire de la Wallonie une véritable Giga Région à l'échelle internationale.

4.1. Mettre en œuvre une politique ambitieuse d'aménagement numérique du territoire pour doper l'attractivité et la compétitivité

Le territoire doit être envisagé comme un véritable facteur de compétitivité. Connecté au très haut débit et intelligent, le territoire offre un accès illimité aux usages numériques et agit comme catalyseur du développement industriel et économique. Il est indispensable que la Wallonie se dote d'infrastructures à très haut débit afin de :

- **Garantir l'accès aux usages de demain.** Le cloud, la visio-conférence, la télévision ultra haute définition, la multiplication des objets connectés, le partage de données sont autant de technologies dont l'usage simultané

nécessite le très haut débit. Les loisirs, la formation, l'apprentissage ou encore le maintien à domicile en cas de maladie sont autant de domaines de notre quotidien qui pourraient ainsi en bénéficier.

- **Renforcer la compétitivité de nos entreprises.** Le Très Haut Débit (THD) constitue un facteur essentiel de développement pour les entreprises, en termes d'innovation, de productivité et d'accès à de nouveaux marchés. Il leur permet en effet de renforcer l'efficacité de leur fonctionnement et d'éliminer les barrières liées à la distance.

4.1.1. Mettre en place un plan transparent et ambitieux de déploiement du très haut débit partout en Wallonie

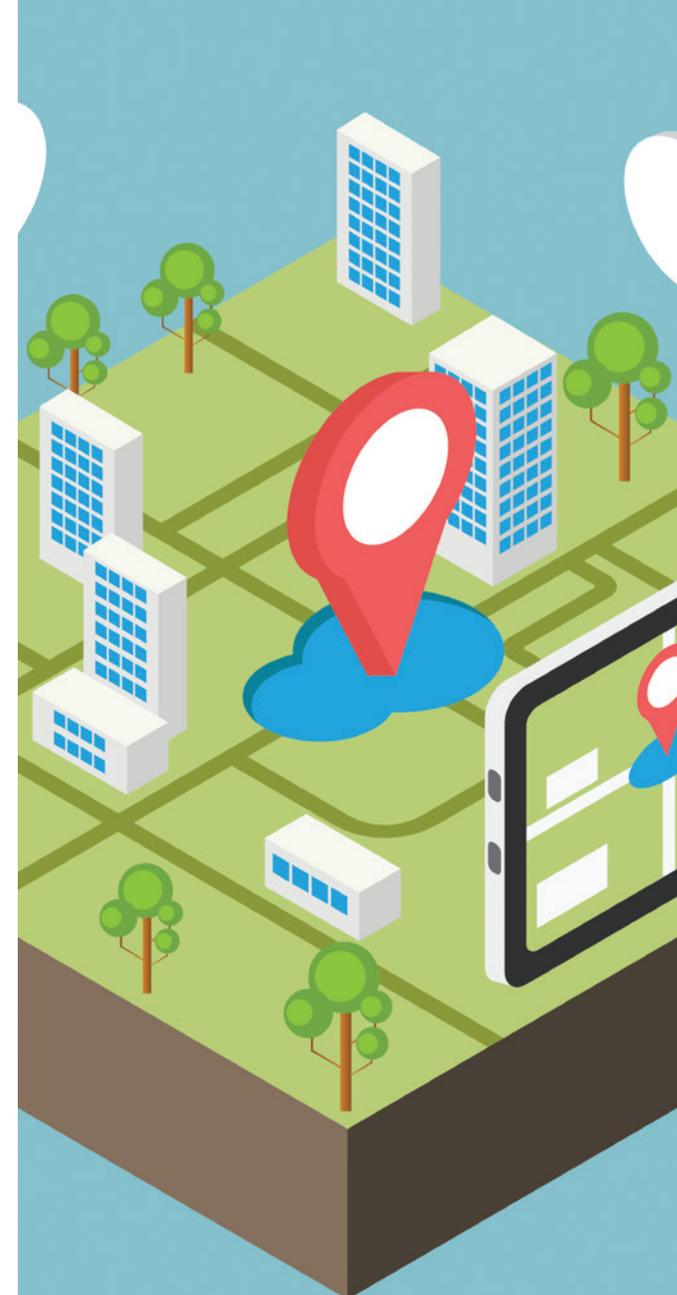
La volonté est d'inscrire le plus rapidement possible la Wallonie sur la carte du THD pour les zones prioritaires. Pour ce faire, il est suggéré de :

- Assurer un pilotage du déploiement du THD pour la Région permettant de garantir la cohérence des initiatives, de faciliter la mise en œuvre des projets, de suivre leur implémentation et de promouvoir les bonnes pratiques et les réalisations exemplaires.
- Favoriser le déploiement du THD, notamment en agissant aux niveaux réglementaire et administratif.
- Couvrir les publics cibles prioritaires par le biais d'une stratégie adaptée. Cela concerne la couverture prioritaire notamment de tous les zonings et des écoles, mais aussi la réalisation d'une cartographie pour identifier les zones blanches et concentrer l'action publique sur la couverture de ces zones.
- Replacer la Wallonie dans une logique d'anticipation des enjeux technologiques et des besoins territoriaux en matière de connectivité via l'amorce d'un "saut quantique" afin d'assurer l'attractivité concurrentielle de son territoire face à l'explosion des besoins et des usages (santé, service, énergie, éducation, industrie, culture, médias, etc.) liés à l'économie du Giga.
- Faciliter les procédures administratives permettant d'accélérer les déploiements de réseaux en Wallonie, notamment en simplifiant les demandes de permis d'environnement.

4.1.2. Garantir la confiance dans le numérique et assurer la cybersécurité

En matière de cybersécurité, les priorités sont les suivantes :

- Créer une dynamique de confiance et contribuer au développement du tissu économique wallon, notamment par la création d'un label en cybersécurité ;
- Augmenter le niveau de compétences disponibles en Wallonie, notamment par l'intégration du sujet dans différents cursus et spécialisations de l'enseignement supérieur ;
- Renforcer et coordonner les initiatives de sensibilisation, en utilisant la plateforme Digital Wallonia comme catalyseur ;
- Intégrer une politique de cybersécurité au niveau de chacune de nos administrations, quelle que soit leur taille, pour accompagner la transition vers l'e-Gouvernement.



4.2. Favoriser les usages numériques de pointe sur tout le territoire wallon

La Wallonie dopera l'attractivité de son territoire en matière d'usages numériques de pointe, sur 3 niveaux :

- **NWOW.** Proposer des équipements et des lieux favorisant les nouvelles formes et méthodes de travail (développement de projets, hybridation et innovation ouverte, ...), l'innovation et l'expérimentation (co-création, test d'innovations à très court terme, ...).
- **Smartcities.** Accroître le développement des projets de Smart Cities modernisant le territoire urbain et territorial par le numérique, dans une stratégie régionale cohérente permettant d'atteindre une taille critique des usages et un impact sur le développement socio-économique des écosystèmes urbains wallons, dans une logique de Smart Region.
- **E-santé.** Doper l'offre wallonne en matière d'e-santé sur la base des initiatives lancées par le Fédéral et garantir l'exportation du savoir-faire wallon en la matière.

4.2.1. Multiplier des lieux d'acculturation et d'expérimentation numériques ouverts à tous

L'attractivité du territoire wallon passera également par la présence et l'accessibilité d'équipements et de lieux favorisant les nouvelles formes de travail, l'innovation et l'expérimentation. Dans ce cadre, la Wallonie s'attache à :

- Pérenniser les structures de coworking et surtout s'appuyer sur elles, afin de développer de nouvelles pratiques et modes de collaboration innovants ;
- Mettre en place des mécanismes permettant de tester/déployer rapidement une innovation (FabLab.). La Wallonie s'appuiera fortement sur les hubs créatifs, accélérateurs territoriaux, qui constituent l'ancrage territorial du programme Creative Wallonia.

4.2.2. Inscrire les smartcities dans une vision « Smart Region »

Le numérique va transformer les tissus urbain et territorial. Dans ce contexte, il est proposé de développer des Smartcities à l'échelle régionale, seule susceptible de permettre une taille critique des usages et un véritable impact sur le développement socio-économique des écosystèmes urbains.

Cette approche permettra de lutter contre la dispersion des projets Smartcities, de pallier le manque de points de repère des pouvoirs locaux et éviter l'échec d'initiatives locales par une mutualisation des ressources nécessaires à la mise en place d'un projet de Smartcity.

4.2.3. Structurer la vision e-santé de la Wallonie autour de priorités claires et du Réseau Santé Wallon

- La Wallonie adhère au plan national « eHealth 2013-2018 », articulé autour de 20 actions. Les actions seront cohérentes avec le plan national et le compléteront.
- Au niveau régional, la volonté est d'établir une vision dont les objectifs stratégiques structurants seront la promotion du Réseau Santé Wallon (RSW), l'accessibilité des soins pour tous et l'accès des patients à leurs données en ligne.
- Le décret portant sur l'e-health et, plus particulièrement, sur le rôle du RSW comme hub régional et coffre-fort des données médicales informatisées sera établi et mis en œuvre.

5

Compétences et emploi



Former les Wallons aux technologies numériques, à leurs usages et aux nouveaux métiers du numérique, à l'école, dans les entreprises et les organisations.

5.1. Doter les écoles en équipements et infrastructures de pointe

Les dernières statistiques montrent que, malgré une progression encourageante, le taux de disponibilité des ordinateurs reste très faible en Wallonie et s'établit globalement à un ordinateur pour 11 élèves, toutes catégories confondues. De plus, 87% seulement de ces ordinateurs scolaires étaient connectés à Internet, souvent à de très faibles débits.

Face à ces constats et à la lumière de plusieurs comparaisons internationales, la Wallonie estime qu'il est indispensable que les élèves disposent d'un accès permanent au très haut débit et à des équipements individuels mobiles pour travailler depuis l'école et depuis tous les autres lieux d'échanges, avec des ressources de qualité.



5.1.1. Établir un plan ambitieux de déploiement d'infrastructure numérique dans les écoles

En collaboration avec la Fédération Wallonie Bruxelles, dans le cadre de son Pacte pour un Enseignement d'Excellence, et la Communauté germanophone, la volonté est de :

- Permettre aux écoles de se connecter à des coûts soutenables au THD en facilitant son accès, sur les plans budgétaire et organisationnel ;
- Assurer l'exploitation d'Internet dans toutes les classes en investissant en infrastructure réseau à l'intérieur des écoles ;
- Équiper les écoles en terminaux numériques en combinant des mesures permettant aux écoles de s'équiper via des appels à projets, tout en s'appuyant sur les équipements déjà mis à disposition des élèves (donc en encadrant et en facilitant le BYOD⁵) ;
- Permettre le déploiement de solutions logicielles ainsi que le partage des ressources pédagogiques par le biais de plateformes «cloud» sécurisées ;
- Garantir la qualité et la continuité de service des installations, notamment via un support technique adapté.

⁵ Bring Your Own Device

5.2. Assurer l'acquisition de compétences numériques chez tous les Wallons, à chaque étape de leur vie et de leur parcours

Les compétences liées à l'utilisation, à la compréhension et à la production de contenus numériques sont aujourd'hui incluses dans le concept de «littératie numérique» adopté par l'OCDE qui le définit comme «l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités».

Aujourd'hui, le niveau de maîtrise numérique est en moyenne trop faible chez les Wallons. Il est indispensable de compléter le socle des compétences par un apprentissage systématique des compétences et concepts liés à la science numérique. Il s'agit notamment de la connaissance des principes de base de l'algorithmique, de la programmation, de la gestion des données, souvent résumée, de façon trop restrictive, par le terme «apprendre le codage».



-
- 5.2.1. Développer les compétences numériques afin de former la nouvelle génération de talents**
- En collaboration avec la Fédération Wallonie Bruxelles dans le cadre de son Pacte pour un Enseignement d'Excellence, et la Communauté Germanophone, la Wallonie souhaite augmenter la sensibilisation et la formation des jeunes à la maîtrise du numérique, et ce, dès le plus jeune âge.
- Il s'agit d'initier les jeunes aux sciences numériques et informatiques (codage et langage de programmation) mais aussi aux médias, à l'Internet et aux réseaux sociaux.
- En effet, la pensée informatique, ainsi que l'esprit critique au niveau des usages, doit faire partie des compétences de base des diplômés pour mieux maîtriser le numérique dans sa globalité.
-
- 5.2.2. Former et accompagner les enseignants pour accélérer la transition numérique des processus d'apprentissage**
- C'est fondamentalement grâce aux enseignants et aux cadres de l'éducation (directeurs, conseillers pédagogiques, agents d'inspection) qu'une stratégie de transformation numérique des processus d'apprentissage peut être effectivement mise en œuvre.
- C'est pourquoi, en collaboration avec la Fédération Wallonie Bruxelles, la Wallonie veillera à :
- Permettre l'intégration significative et la maîtrise des outils et ressources du numérique pour faire évoluer les pratiques pédagogiques des enseignants ;
 - Promouvoir des changements de paradigmes pédagogiques (projets collaboratifs, conjonction de l'intelligence abstraite et des aptitudes manuelles, ...) qui pourront dynamiser les apprentissages ;
 - Intégrer le numérique dans la formation initiale des enseignants afin de permettre d'augmenter progressivement dans le corps enseignant le nombre de jeunes professeurs et instituteurs formés aux usages pédagogiques du numérique ;
 - Assurer une formation continuée adéquate d'un nombre conséquent d'enseignants actuellement en fonction qui, armés de leur expertise professionnelle de plusieurs années, pourront mettre en œuvre les ressources numériques avec efficacité et discernement.
-
- 5.2.3. Faciliter la création, l'échange et l'utilisation des ressources numériques pour l'éducation et la formation professionnelle**
- La disponibilité d'outils pédagogiques numériques bien adaptés aux besoins et validés par les pairs est une clé essentielle pour favoriser l'utilisation du numérique à l'école ou dans les centres de formation.
- À cet égard, en collaboration avec la Fédération Wallonie Bruxelles, la Wallonie veillera au soutien des acteurs dans la production de ressources numériques éducatives permettant de :
- Assurer le partage de bonnes pratiques pour des usages pédagogiques de qualité (scénarisation, usages innovants, etc.) ;
 - Augmenter la capacité d'accompagnement TICE des formateurs et des enseignants ;
 - Fournir un support technique soutenant les usages (repository, LMS, applications éducatives, outils auteurs, etc.).
-

5.2.4. Promouvoir les métiers du numérique & intégrer la transformation numérique des métiers dans la formation

Les formations supérieure et professionnelle constituent également des priorités. Ainsi, l'ambition est de :

- Adapter les formations avec les niches des métiers en pénurie et d'avenir identifiés par les acteurs du secteur ;
- Mettre en œuvre des programmes de formation à la transition numérique des métiers ;
- Promouvoir l'offre de formation TIC/TICE/e-learning pour faciliter un enseignement tout au long de la vie ;
- Former les demandeurs d'emploi aux TIC.

5.2.5. Renforcer l'accompagnement à l'usage du numérique, surtout pour les personnes les plus éloignées de celui-ci

La lutte contre les inégalités représente un enjeu essentiel de la métamorphose numérique. Des mesures permettant une plus grande égalité, aussi bien interprofessionnelle qu'intergénérationnelle seront mises en œuvre. La question des inégalités structurelles en lien avec le numérique concerne non seulement les équipements mais aussi la littératie numérique au sens large.

Dans cette logique, il est recommandé de :

- Organiser une « nouvelle proximité » à partir d'un maillage d'espaces partagés, multifonctionnels, flexibles, répondant dans des proportions variables à trois grandes catégories de besoins : d'une part, l'accès aux services essentiels et, d'autre part, l'apprentissage, la création et le développement de projets individuels ou collectifs ;
- Développer ces "tiers-lieux", complémentaires aux environnements sociaux classiques que sont la maison et le travail (ex : espaces de co-working, Espaces Publics Numériques), en pérennisant ces organisations, en étendant leurs actions et en assurant leur promotion.





État
d'avancement
et monitoring
des mesures



Le chapitre précédent fixe le cadre de la stratégie numérique de la Wallonie reprenant les objectifs stratégiques et les axes prioritaires de développement qui serviront de colonne vertébrale à la digitalisation de la Région.

Pour chacun des thèmes, objectifs stratégiques et axes prioritaires, un portefeuille de mesures spécifiques a été identifié, dont la plupart ont été développées et sélectionnées par l'ensemble des acteurs mobilisés dans le cadre des travaux menés durant les Assises du Numérique.

Dans une logique d'agilité, la stratégie numérique doit permettre d'intégrer de nouvelles mesures ou d'ajuster les mesures existantes afin de rester pertinent par rapport aux évolutions du numérique.

Chaque mesure sera assortie d'indicateurs de progrès et fera l'objet d'un reporting régulier vers le Gouvernement wallon et le Conseil du Numérique.

Ce suivi sera progressivement disponible sur digitalwallonia.be.



Wallonie

digital
wallonia
.be

Agence du Numérique

Avenue Prince de Liège, 133 - 5100 Jambes

+32 (0)81 77 80 80 • info@digitalwallonia.be

Toutes les informations sur la stratégie numérique de la Wallonie
sont en ligne sur www.digitalwallonia.be

