

BAROMÈTRE 2021

de maturité numérique
des citoyens wallons



Agence
du Numérique

digital
wallonia
.be

Équipement, usages et compétences
numériques des citoyens wallons

ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE

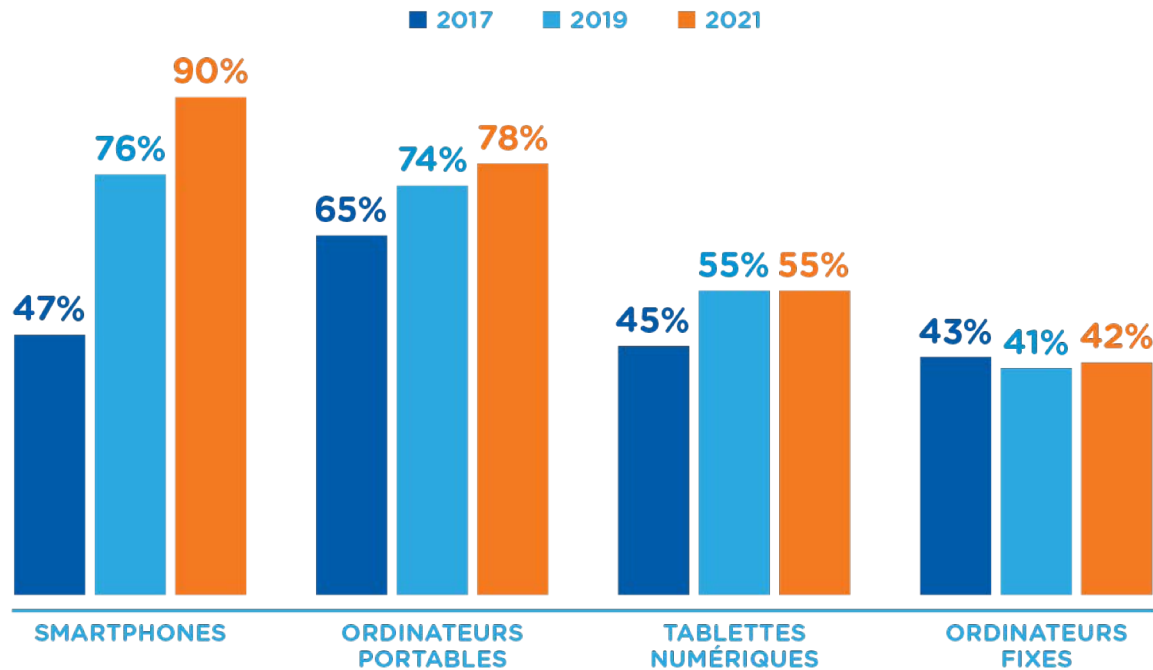




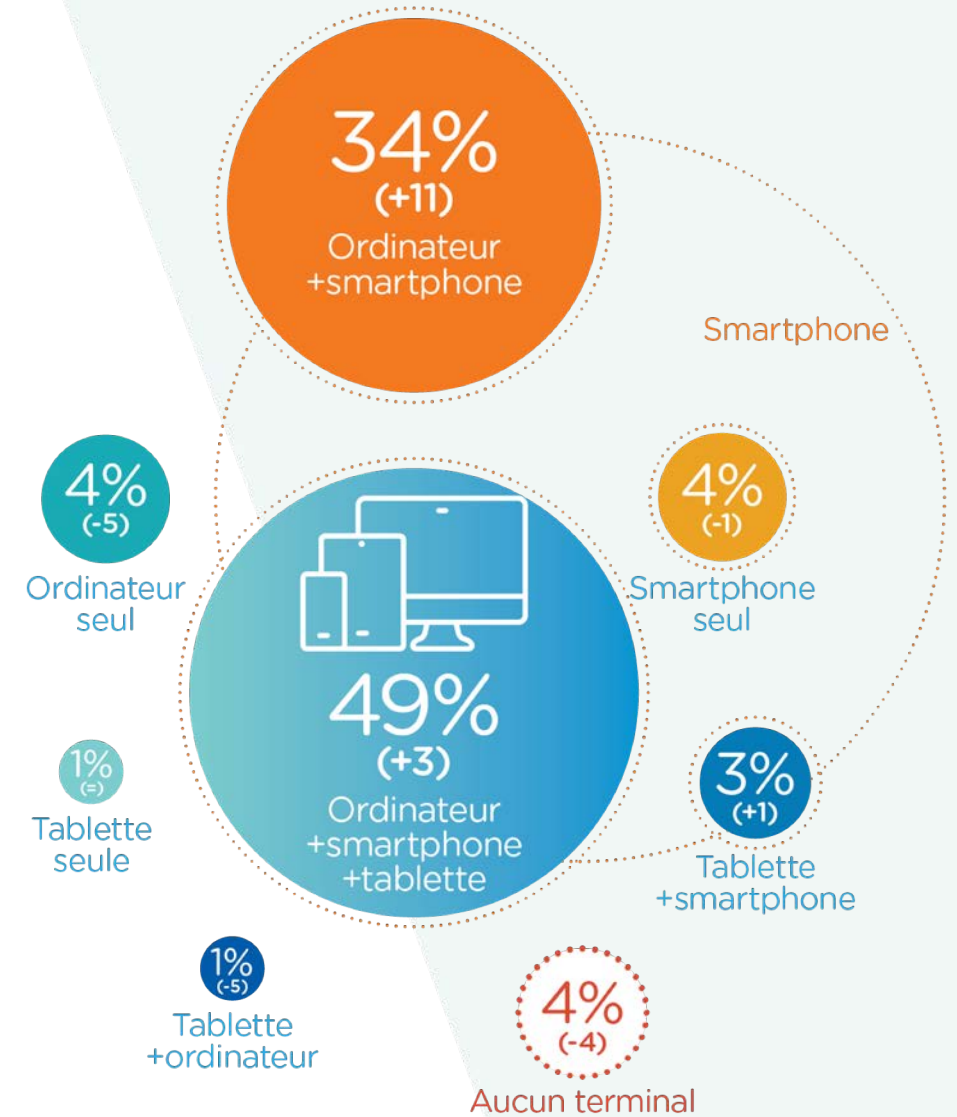
96%

des ménages disposent d'au moins un terminal numérique

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

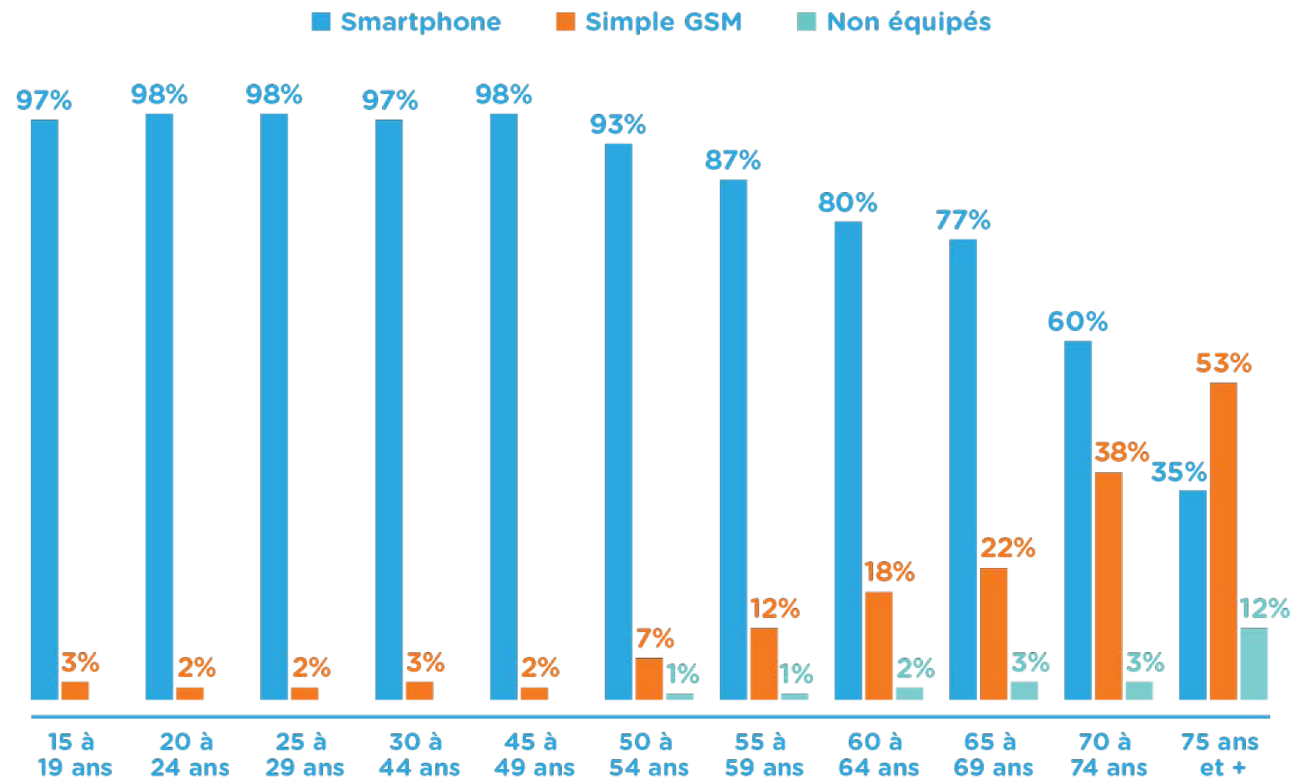


Répartition des ménages wallons selon le type d'équipement présent (tous les ménages)



Équipement numérique personnel

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



Smartphone : **85%** (+10)

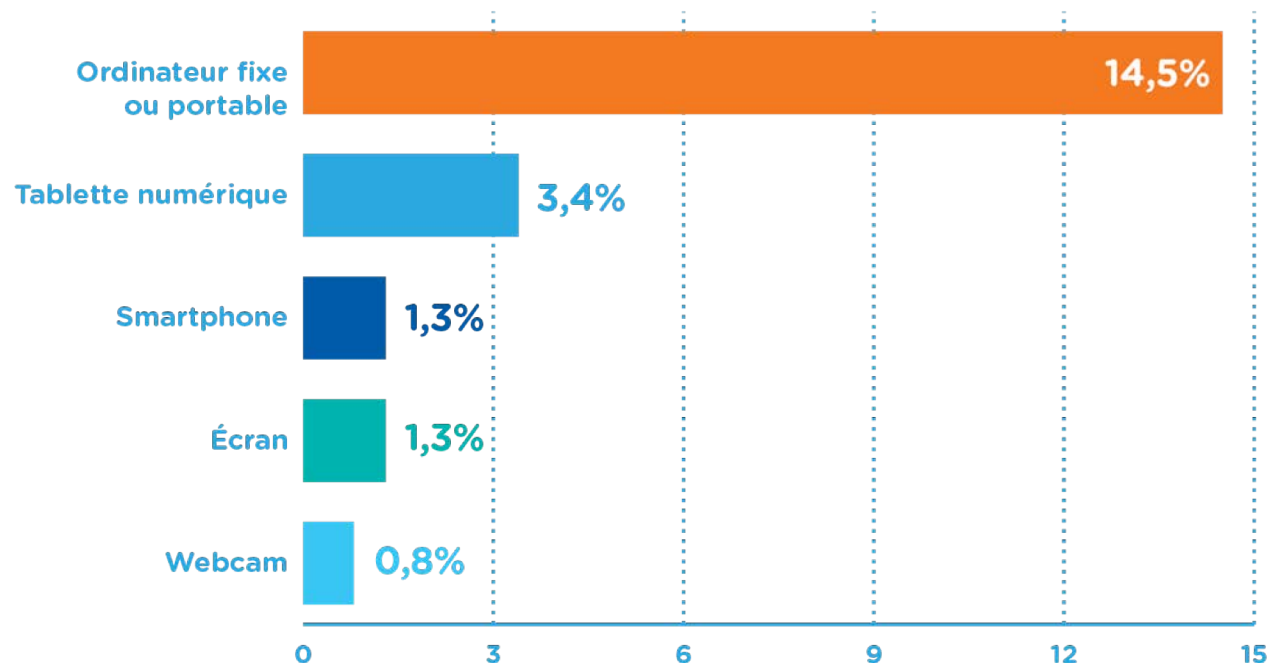
Montre connectée : **13%** (+5)

Bracelet biométrique : **10%** (+3)

La COVID, accélératrice de l'équipement

18% des ménages ont acquis des équipements numériques du fait de la crise

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



Motivations de cet équipement :

- 57% pour les études
- 42% pour le télétravail
- 12% pour garder le contact

Origines de l'équipement :

- 63% achat dans le commerce
- 29% reçu de l'employeur
- 14% en seconde main
- 2% prêtés par l'école



Dans 10% des ménages actifs avec enfants, l'équipement reste insuffisant pour le télétravail et les études de tous

Connexion Internet au domicile

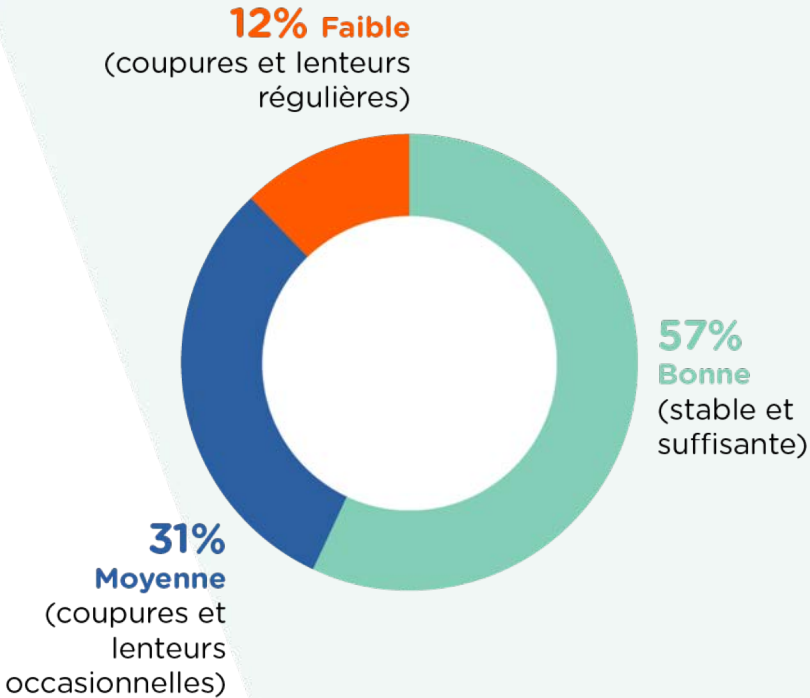


94% (+4)
des domiciles connectés

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

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

Qualité de la connexion



USAGES D'INTERNET

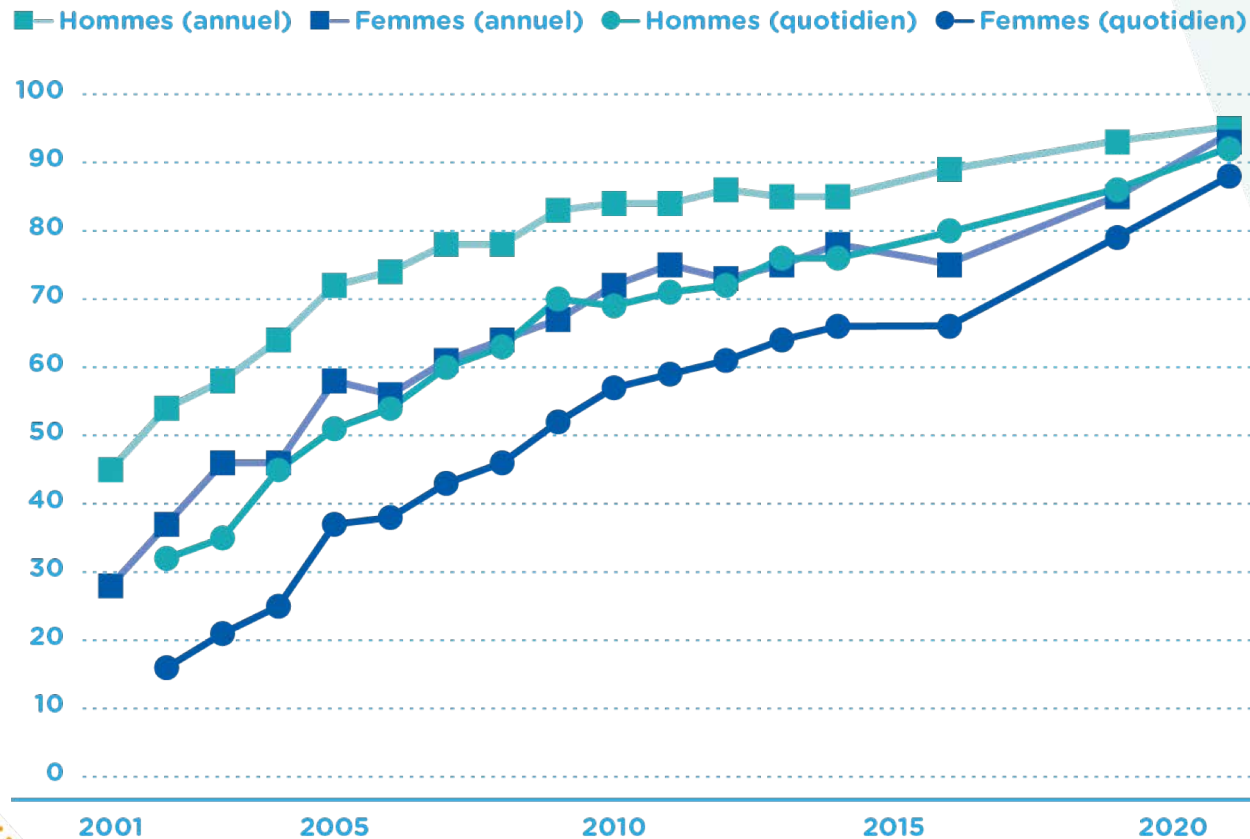




90% (+8)

des citoyens de 15 ans et plus utilisent Internet chaque jour
94% (+6) l'ont utilisé en 2020

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



Toujours plus de communications



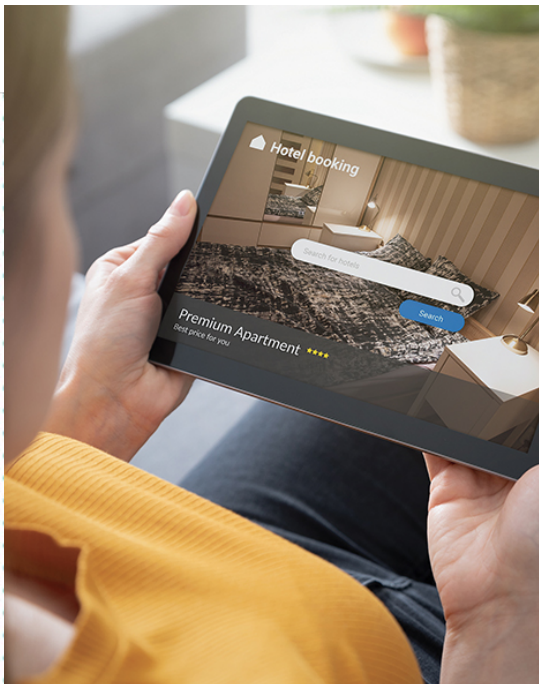
Taux d'usage des applications de communication et évolution, tous les citoyens de 15 ans et plus

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

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

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

Informations et loisirs



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

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

E-administration



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

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

Travail et emploi



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

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

Télétravail pour les employés

Autorisé : 55%

Non autorisé : 8%

Incompatible avec le métier : 37%



Télétravail effectif pour les employés autorisés

Systematiquement : 50%

Partiellement : 45%

Jamais: 5%

USAGES DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE



Nets progrès de l'e-commerce dynamisé par la Covid



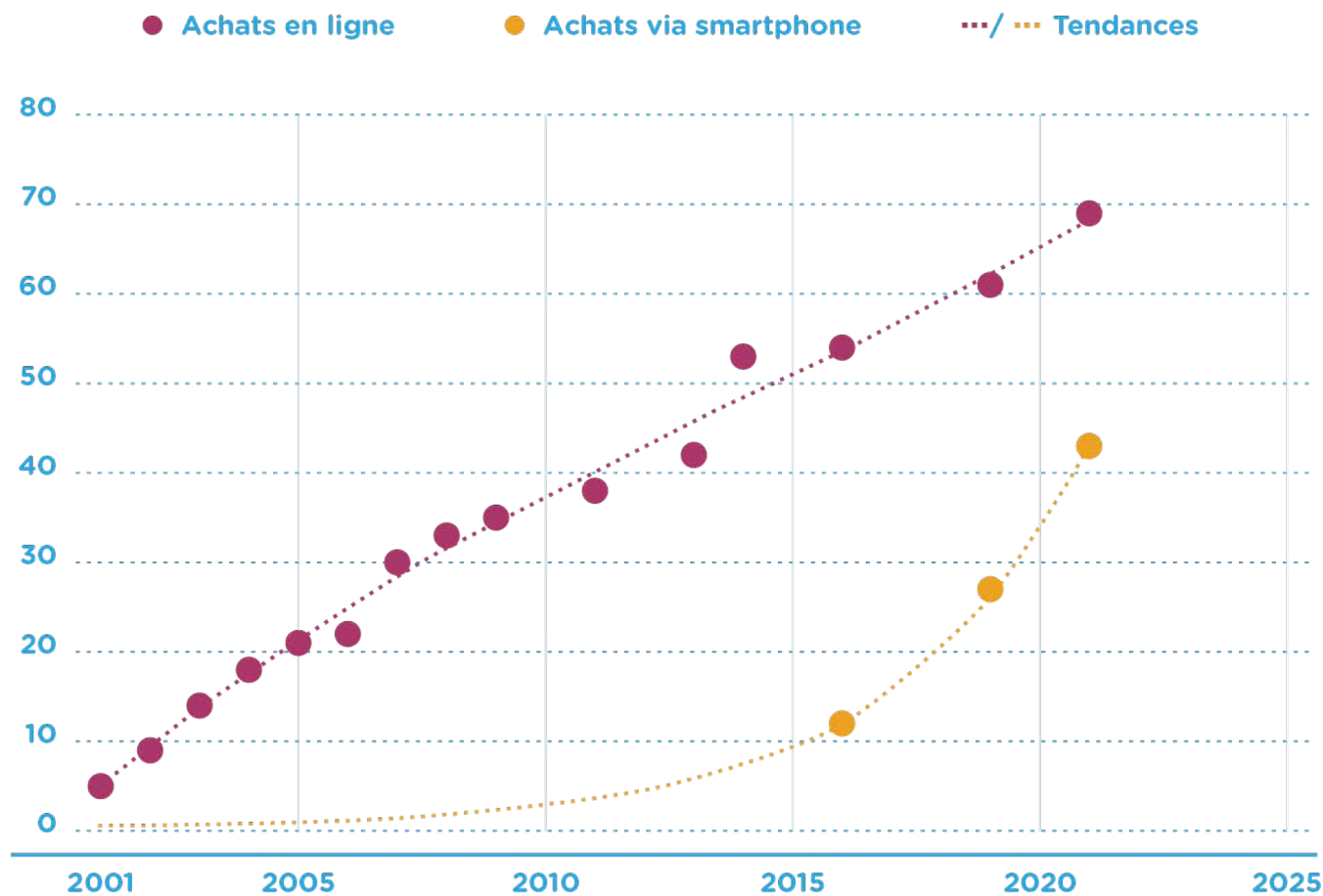
69% (+8)

des Wallons ont acheté
en ligne en 2020

43% (+16)

des Wallons ont acheté
via leur smartphone

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

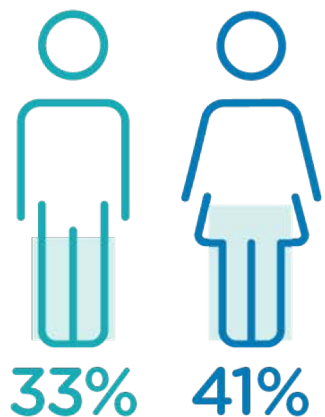


Commerce électronique

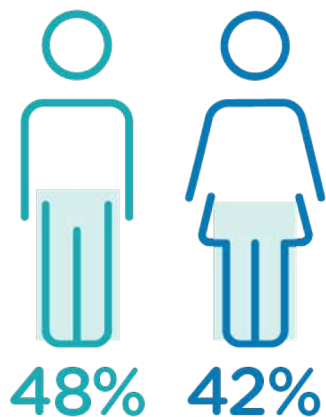


Un acheteur sur trois préfère acheter sur les sites e-commerce belges

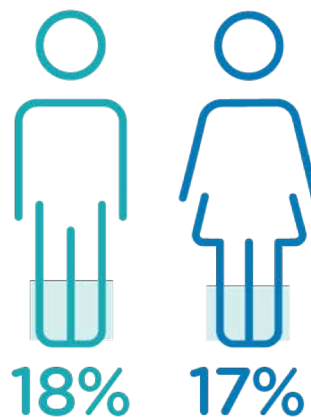
Taux de citoyens wallons ayant acheté en ligne marquant une préférence pour les sites e-commerce belges (Population des acheteurs en ligne)



Oui, je préfère acheter sur un site belge



Non, c'est le produit ou service recherché et le prix qui importent



Non, je ne prête jamais attention à cela



La réputation de l'e-shop (51%) et les avis des consommateurs (41%) sont les principaux facteurs de choix dès lors que la sécurisation des paiements est acquise

Commerce électronique

Très forte progression des transactions via le smartphone :

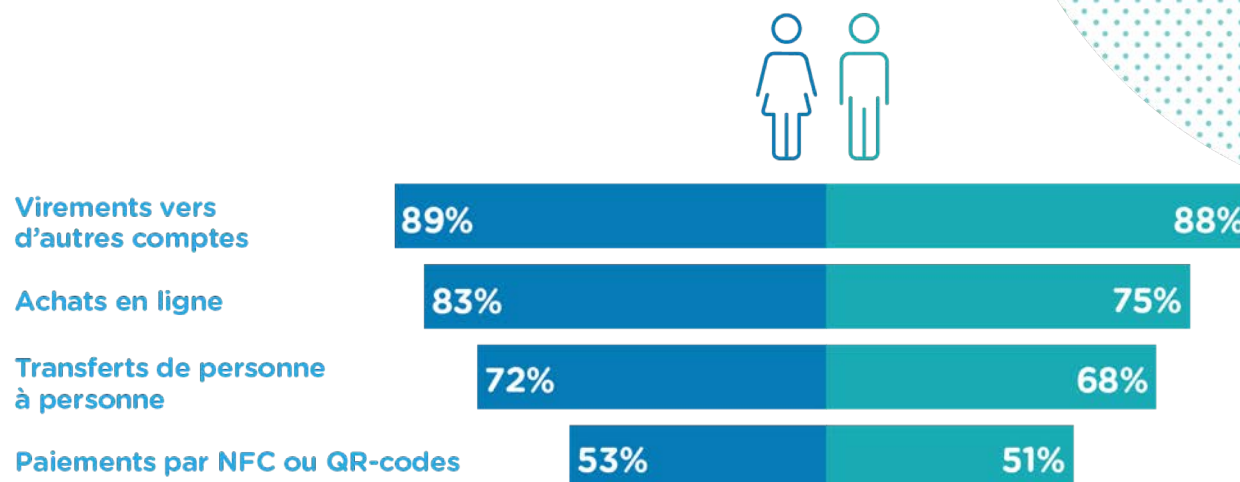
Taux d'acheteurs en ligne ayant réalisé des transactions avec le smartphone
(Population des acheteurs en ligne)

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

Et ce vecteur est particulièrement apprécié des femmes :



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

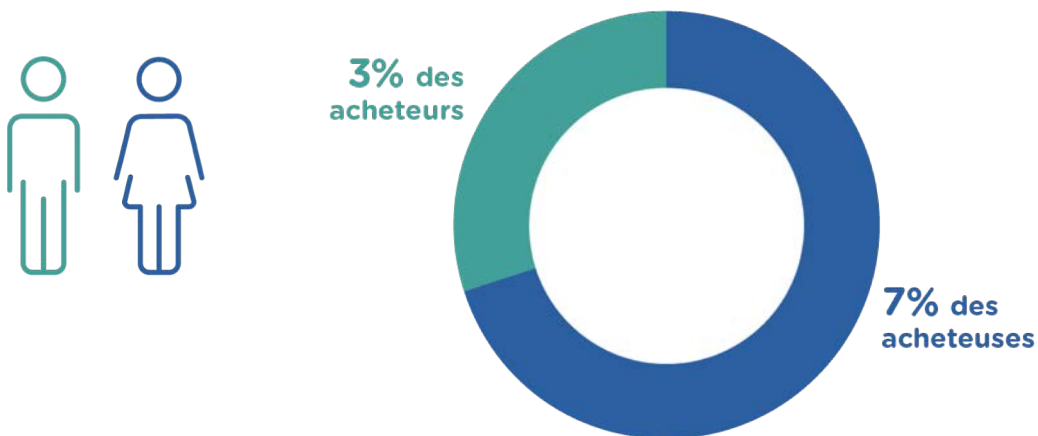


Commerce électronique

Changement dans les pratiques :

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

Les nouveaux acheteurs :



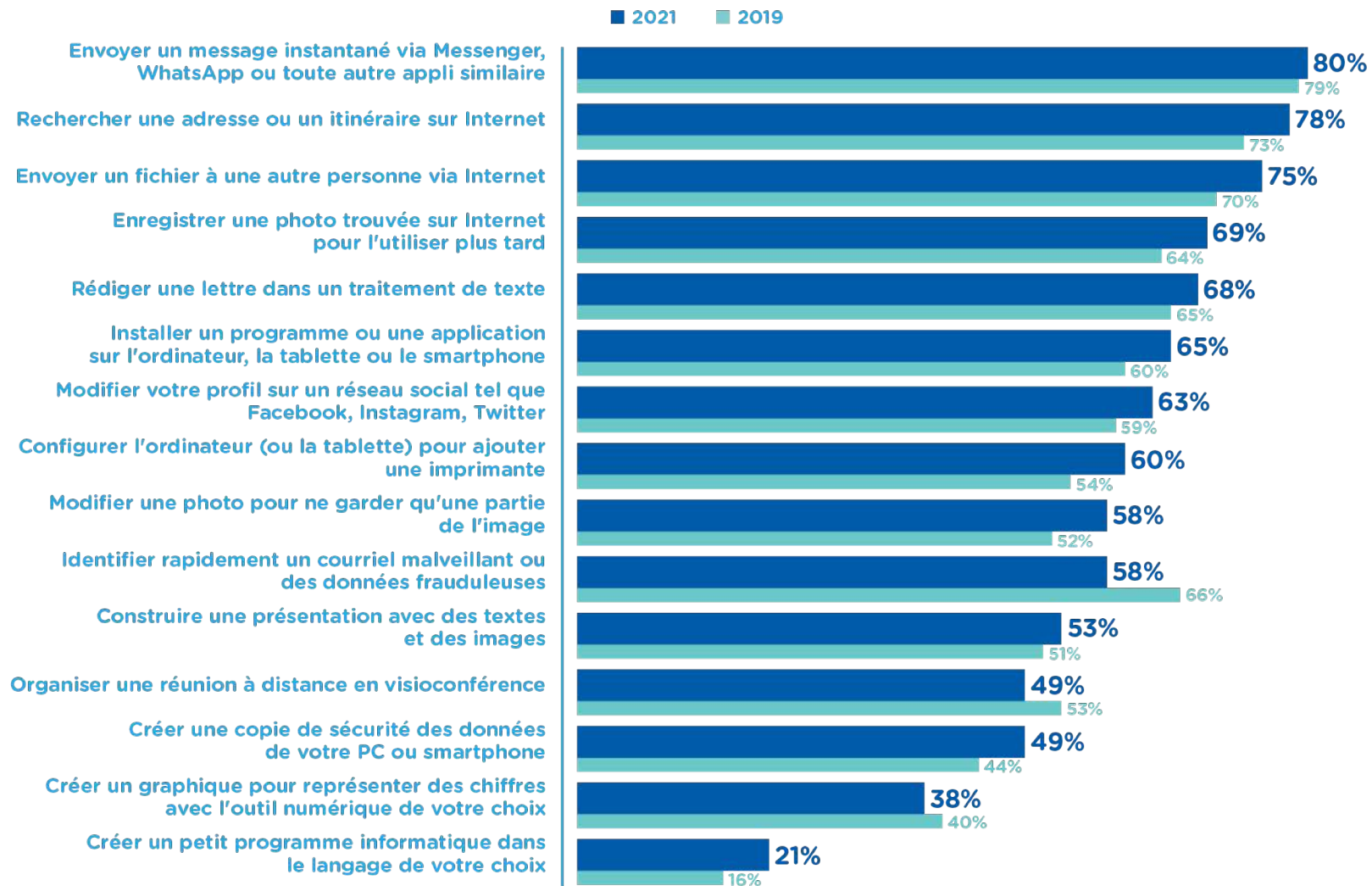
55% des citoyens ont acheté plus souvent des produits locaux (surtout les femmes)

COMPÉTENCE ET MATURITÉ NUMÉRIQUES



Compétences numériques

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



Consommer



Produire

Compétences numériques



Le niveau global des compétences est en hausse

56 (2019) → 59 (2021)

Il progresse surtout chez les femmes (+4,7) et peu chez les hommes (+0,3)

Les compétences sont jugées suffisantes par **76%** de la population active mais **20%** (+2) les jugent insuffisantes !



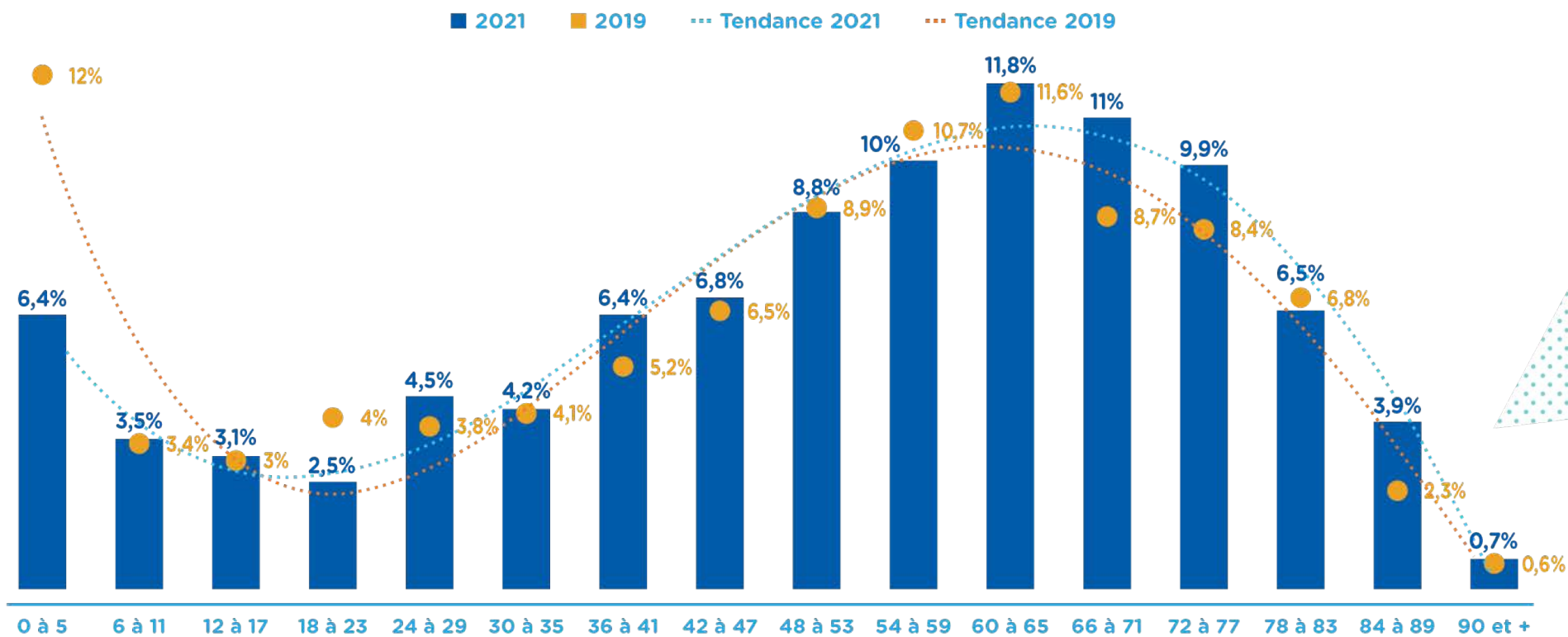
35% (+11)

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

- **49%** des ... étudiants !
- **44%** des employés et chômeurs
- **24%** des ouvriers et inactifs

Maturité numérique

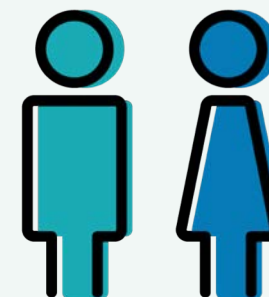
Distribution de l'indicateur de maturité numérique sur l'ensemble des Wallons de 15 ans et plus



Maturité numérique en évolution

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

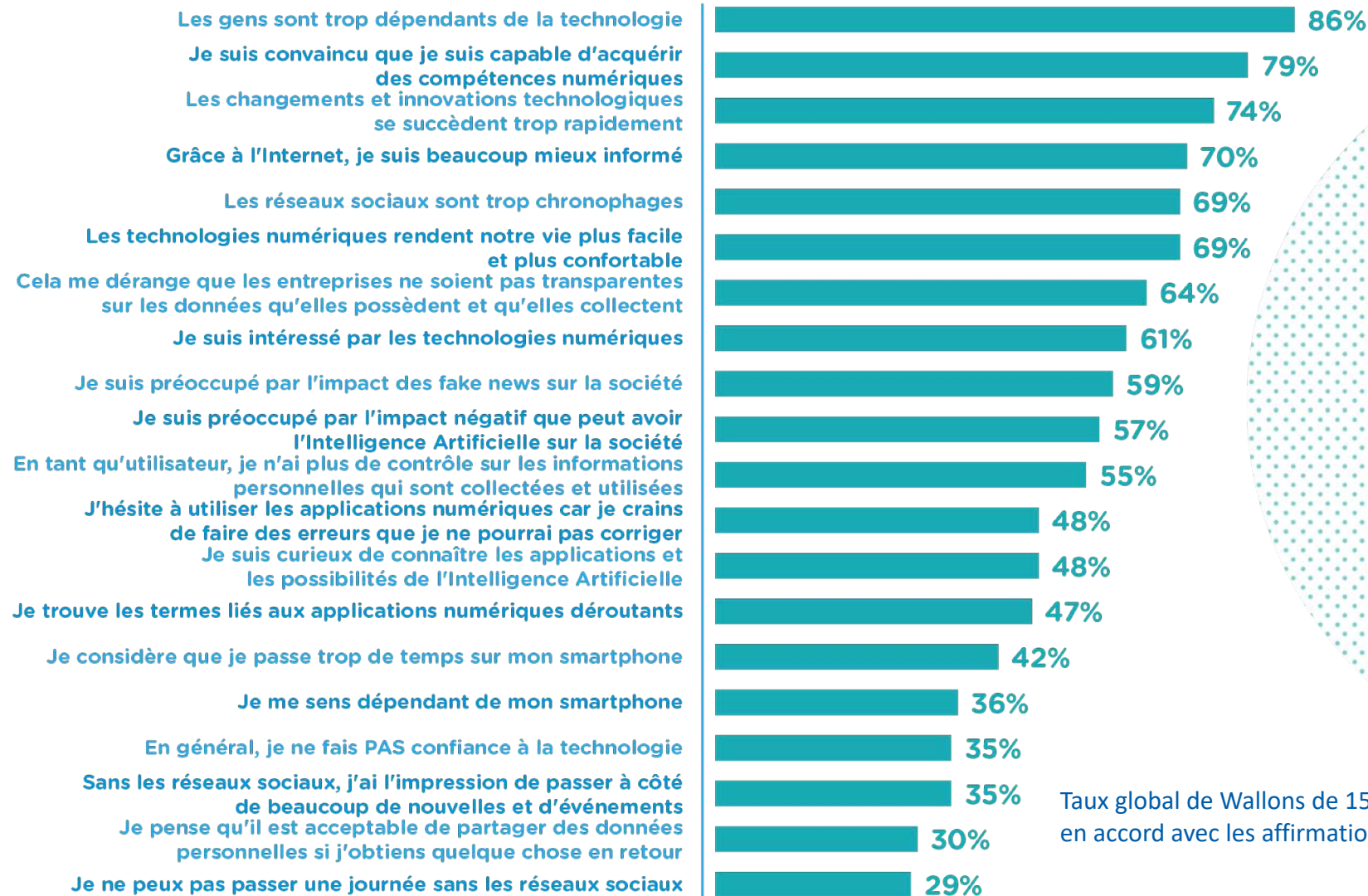
Niveaux de maturité numérique	2019			2021		
	Hommes	Femmes	Tous	Hommes	Femmes	Tous
Elevé	21,5%	11,9%	16,0%	13,4%	8,2%	10,7%
Moyen supérieur	43,5%	41,1%	42,3%	47,5%	45,2%	46,3%
Moyen inférieur	19,2%	22,6%	21,1%	23,7%	26,4%	25,1%
Faible	15,8%	24,4%	20,6%	15,4%	20,2%	17,9%



PASSIONNÉMENT NUMÉRIQUE OU PAS DU TOUT?



Perception du numérique par les Wallons



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

Attitudes des Wallons vis-à-vis du numérique



9%

Le passionné (9%)



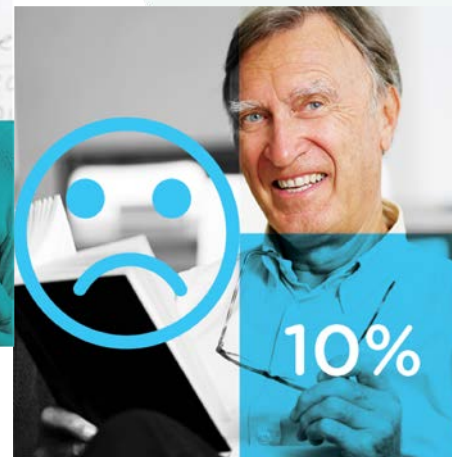
20%

Le compagnon (20%)



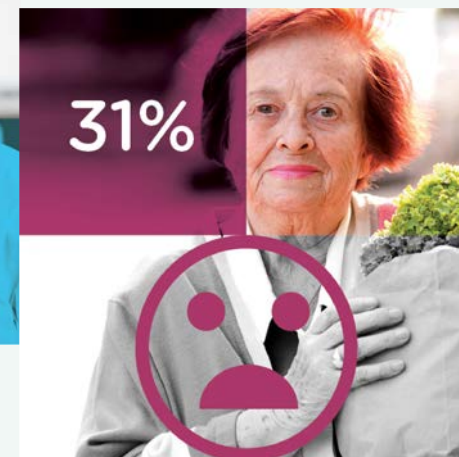
29%

L'ambivalent (29%)



10%

L'insoumis (10%)

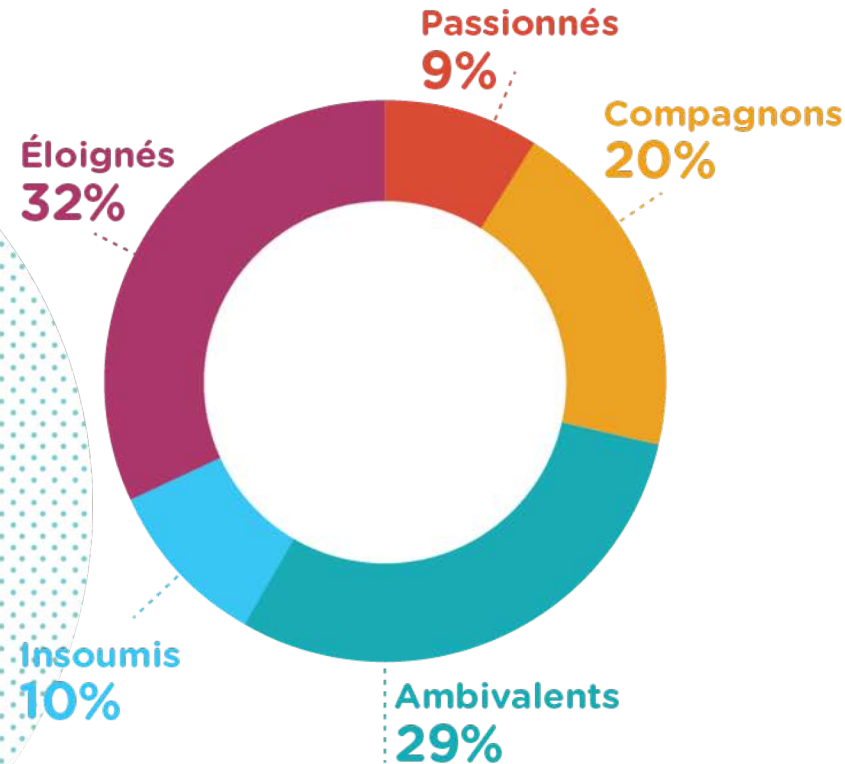


31%

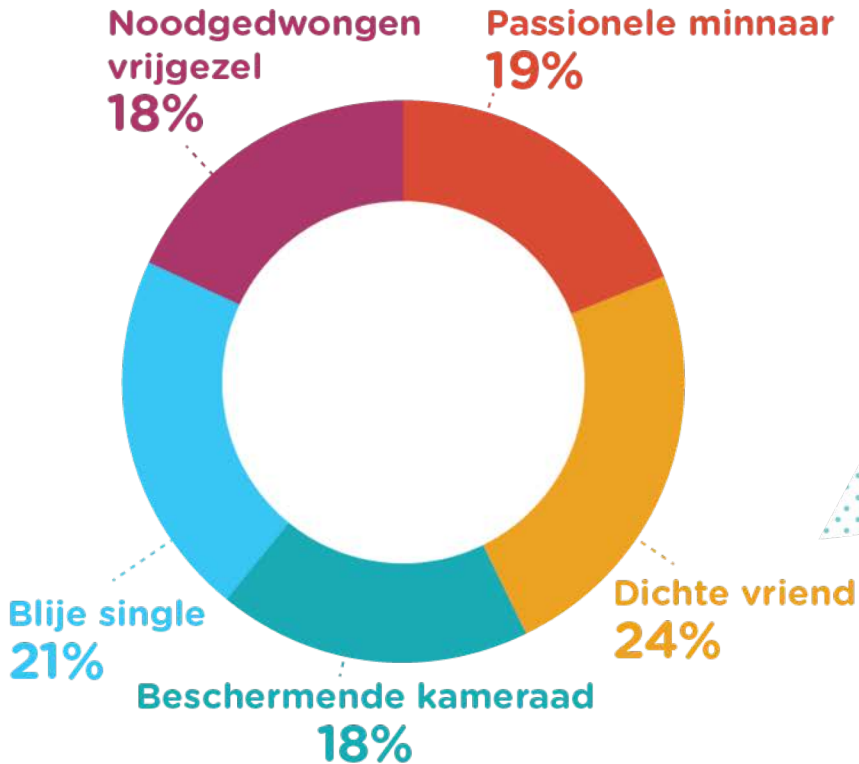
L'éloigné (32%)

Répartition des profils en Wallonie (2021) et en Flandre (2020)

WALLONIE



FLANDRE

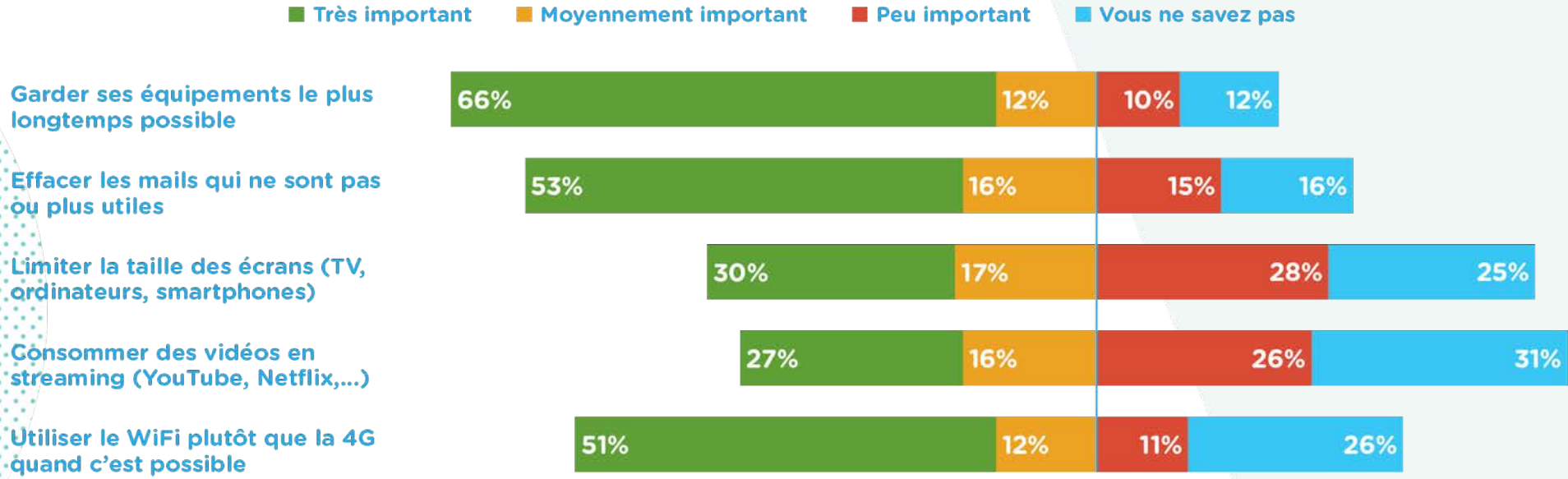


NUMÉRIQUE ET ENVIRONNEMENT



Quelle sensibilisation à l'impact environnemental de certains comportements d'usages du numérique ?

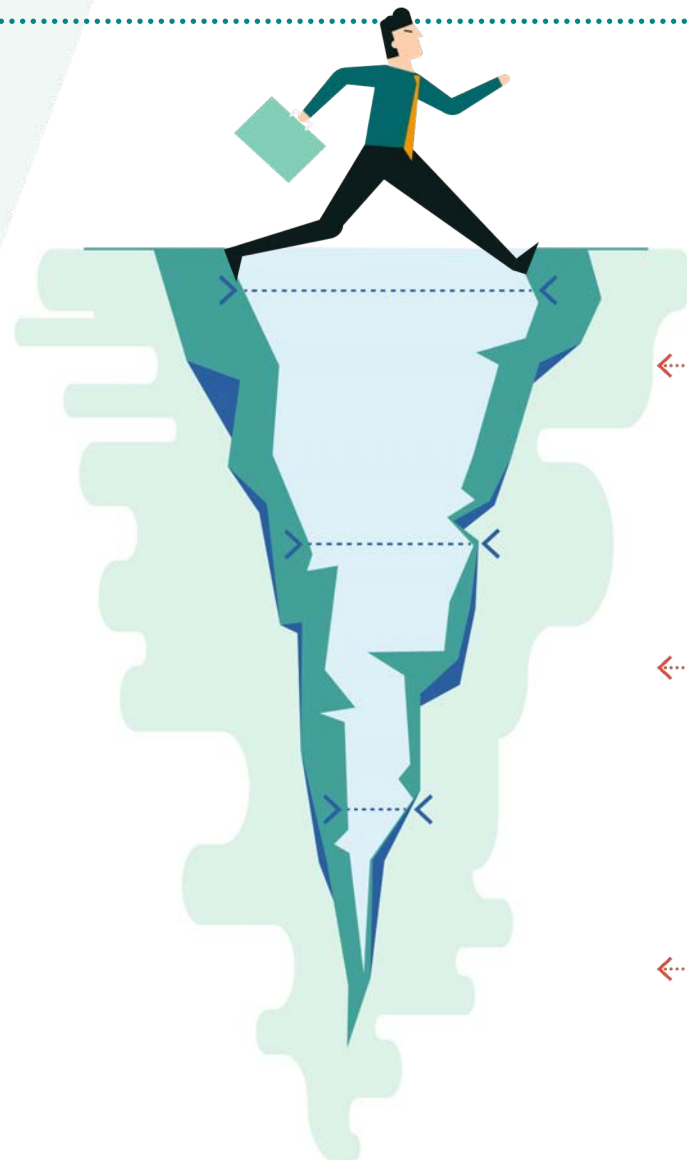
Importance de l'impact de divers comportements liés au numérique évaluée par l'ensemble des citoyens Wallons



FRACTURES NUMÉRIQUES PLURIELLES



Trois degrés de fracture numérique



Fracture numérique
de 3^e degré

32%

des citoyens «éloignés
du numérique»

Fracture numérique
de 2^e degré

18% (-3)

des citoyens avec une
maturité numérique «faible»

Fracture numérique
de 1^{er} degré

6% (-4)

des ménages sans
connexion Internet

RECOMMANDATIONS



Plus d'éducation au numérique et plus d'inclusion de tous

L'éducation au numérique doit être renforcée tous azimuts :

DÈS L'ÉCOLE FONDAMENTALE

- Par une éducation spécifique aux concepts du numérique
- Par une utilisation quotidienne du numérique dans tous les apprentissages

DANS LES FORMATIONS QUALIFIANTES

- Jeunes (IFAPME)
- Demandeurs d'emploi (FoREM)

AU LONG DU PARCOURS PROFESSIONNEL

- Formation continuée dans les entreprises et les organisations

POUR TOUS LES CITOYENS

- Renforcement du PMTIC*
- Élargissement des EPN*
- Soutien des actions d'inclusion du secteur associatif*
- Programmes d'éducation permanente via les grands médias

De plus :

- Des actions d'aide à l'équipement et à la connexion des plus démunis doivent être mises en place*
- Une attention spéciale doit être apportée à l'ergonomie des interfaces informatiques

(*) Actions prévues dans le Plan d'inclusion de tous les Wallons.



Agence
du Numérique

digital
wallonia
.be



Wallonie

www.digitalwallonia.be/citoyens2021