

**Osons
le numérique**
osonslenumerique.be



Plan d'inclusion numérique wallon +
Rapport annuel
2024





***Selon le baromètre de maturité
numérique 2023 des citoyens wallons de
l'Agence du Numérique :***

***En 2023, 29% des Wallons âgés de 16 à
74 ans sont en situation de vulnérabilité
numérique.***

***Le nombre de citoyens qui ne se sentent
pas en capacité d'utiliser le numérique
de manière adéquate est passé de 57 à
59% depuis 2021.***

***40 % de la population wallonne ne se
sent pas en confiance dans
l'environnement numérique.***

ÉDITO

Le numérique au service de l'humain



En 2024, le numérique a continué de s'imposer comme un passage obligé dans tous les domaines de la vie quotidienne : emploi, éducation, santé, démarches administratives... Mais si les outils se généralisent, l'accès, la maîtrise et la confiance ne suivent pas toujours. Pour une partie de la population, le numérique reste encore source d'exclusion.

Face à cette réalité, le Plan d'inclusion numérique wallon, porté par le SPW Economie Emploi Recherche, l'Agence du Numérique et leurs partenaires, poursuit sa mission : garantir à chacun et chacune un accès équitable au numérique et aux compétences nécessaires pour évoluer dans une société toujours plus connectée.

En 2024, l'enjeu a été de consolider les actions initiées en 2023. Une attention particulière a été portée à l'ancrage local des Espaces Publics Numériques et au développement de partenariats.

Ce rapport présente les avancées concrètes du Plan, les projets soutenus et les collaborations engagées. Il reflète une conviction forte : l'inclusion numérique ne se décrète pas, elle se construit, pas à pas, en tenant compte des réalités humaines, sociales et territoriales.



Ariane Baré

Directrice de la Direction des
emplois de proximité
SPW EER

1 Plan de communication « Osons le numérique »



Objectifs du Plan de communication :

- Augmenter la **notoriété** du Plan d'inclusion numérique wallon, et notamment des EPN
- Déployer une **image de marque** de l'inclusion numérique en Wallonie.



En 2024 :

- **Poursuite** de la mise en place de la stratégie de communication
- **Diffusion de supports** (print, radio, réseaux sociaux, web, etc.)
- Organisation d'un **webinaire** à destination des animateurs des EPN pour partager **la charte graphique** et les **outils disponibles**
- Publication de **posts LinkedIn**, d'**actualités** sur le **site Osons le numérique** et envoi de **Newsletters**

Public visé :

- Personnes en fracture numérique
- Intermédiaires, médiateurs et aidants numériques



Quelques chiffres de la campagne :

- **1 article** dans **Vivre la Wallonie**
- **1 article** dans **le Mouvement Communal**
- **1 159 405 impressions** sur YouTube
- **14 jours** d'affichage dans **500 bus** de Wallonie (mai 2024)
- **156 spots** de 20 secondes sur **NRJ, Vivacité, Classic 21**
- **320 spots** de 20 secondes sur **Radio Contact, Nostalgie, Inside Radio, BXFM, Sud Radio, Antipode, Bel RTL, Chérie FM**
- **7 campagnes diffusées sur les réseaux sociaux** (814 000 impressions sur LinkedIn & 3 746 044 impressions sur Méta)
- **500 sacs** "Osons le numérique" distribués

1 Plan de communication « Osons le numérique »

LE NUMÉRIQUE ENCORE PLUS ACCESSIBLE

Dans le cadre du Plan de relance de la Wallonie, 60 nouveaux Espaces publics numériques (EPN) verront bientôt le jour.

Un Espace public numérique, c'est une structure de proximité ouverte de matin à soir et accessible à tous. Elle offre à tous un accès, une relation et un accompagnement à l'outil numérique. Le réseau d'EPN a vu sa taille passer de 4 à 60 ans en Wallonie. 58 communes ont rejoint le réseau. 168 EPN labellisés, répartis dans 127 villes et Communes, à la fois dans les zones rurales et urbaines.

24 NOUVELLES COMMUNES

Suivez à l'appel à création de nouveaux Espaces publics numériques, lancé en juin 2022. 60 candidatures ont été reçues. Cela permettra, notamment à des communes n'ayant pas de besoins importants, de disposer d'un EPN.

LE NUMÉRIQUE POUR TOUS

Le Plan d'inclusion numérique propose 14 actions concrètes pour accompagner les personnes en difficulté avec le numérique : personnes âgées, jeunes, familles monoparentales... 31 1 actions d'accompagnement ont été mises en œuvre dans les communes. Les actions sont adaptées aux besoins et aux compétences des personnes. Elles visent à leur faire découvrir les services numériques, à leur apprendre à utiliser les outils numériques, à leur faire découvrir les services numériques, à leur apprendre à utiliser les outils numériques, à leur faire découvrir les services numériques, à leur apprendre à utiliser les outils numériques.

LE NUMÉRIQUE POUR TOUS

Le Plan d'inclusion numérique propose 14 actions concrètes pour accompagner les personnes en difficulté avec le numérique : personnes âgées, jeunes, familles monoparentales... 31 1 actions d'accompagnement ont été mises en œuvre dans les communes. Les actions sont adaptées aux besoins et aux compétences des personnes. Elles visent à leur faire découvrir les services numériques, à leur apprendre à utiliser les outils numériques, à leur faire découvrir les services numériques, à leur apprendre à utiliser les outils numériques.

GENEVÈVE COSTES

LE NUMÉRIQUE ENCORE PLUS ACCESSIBLE

Dans le cadre du Plan de relance de la Wallonie, 60 nouveaux Espaces publics numériques (EPN) verront bientôt le jour.

Un Espace public numérique, c'est une structure de proximité ouverte de matin à soir et accessible à tous. Elle offre à tous un accès, une relation et un accompagnement à l'outil numérique. Le réseau d'EPN a vu sa taille passer de 4 à 60 ans en Wallonie. 58 communes ont rejoint le réseau. 168 EPN labellisés, répartis dans 127 villes et Communes, à la fois dans les zones rurales et urbaines.

24 NOUVELLES COMMUNES

Suivez à l'appel à création de nouveaux Espaces publics numériques, lancé en juin 2022. 60 candidatures ont été reçues. Cela permettra, notamment à des communes n'ayant pas de besoins importants, de disposer d'un EPN.

LE NUMÉRIQUE POUR TOUS

Le Plan d'inclusion numérique propose 14 actions concrètes pour accompagner les personnes en difficulté avec le numérique : personnes âgées, jeunes, familles monoparentales... 31 1 actions d'accompagnement ont été mises en œuvre dans les communes. Les actions sont adaptées aux besoins et aux compétences des personnes. Elles visent à leur faire découvrir les services numériques, à leur apprendre à utiliser les outils numériques, à leur faire découvrir les services numériques, à leur apprendre à utiliser les outils numériques.

LE NUMÉRIQUE POUR TOUS

Le Plan d'inclusion numérique propose 14 actions concrètes pour accompagner les personnes en difficulté avec le numérique : personnes âgées, jeunes, familles monoparentales... 31 1 actions d'accompagnement ont été mises en œuvre dans les communes. Les actions sont adaptées aux besoins et aux compétences des personnes. Elles visent à leur faire découvrir les services numériques, à leur apprendre à utiliser les outils numériques, à leur faire découvrir les services numériques, à leur apprendre à utiliser les outils numériques.

LES ESPACES PUBLICS NUMÉRIQUES : 60 NOUVEAUX LIEUX TEMOINS DE LA PREGNANCE DU NUMÉRIQUE DANS LA VIE QUOTIDIENNE ET DE L'IMPORTANCE D'EN CONNAÎTRE LES USAGES

L'ÉDUCATION AU NUMÉRIQUE, UN ENJEU DE CITOYENNETÉ ET DE JUSTICE SOCIALE

Laurence GINDY, Service public de Wallonie Économie, Emploi, Recherche

LE MÉTIER DE MÉDIATEUR NUMÉRIQUE ET LA VALÉRIATION DES COMPÉTENCES

De la transition numérique à l'EPN en passant par la médiation numérique, les compétences numériques sont au cœur de la transition numérique. Elles sont au cœur de la transition numérique, elles sont au cœur de la transition numérique, elles sont au cœur de la transition numérique, elles sont au cœur de la transition numérique.

LE MÉTIER DE MÉDIATEUR NUMÉRIQUE ET LA VALÉRIATION DES COMPÉTENCES

De la transition numérique à l'EPN en passant par la médiation numérique, les compétences numériques sont au cœur de la transition numérique. Elles sont au cœur de la transition numérique, elles sont au cœur de la transition numérique, elles sont au cœur de la transition numérique, elles sont au cœur de la transition numérique.

MOUVEMENT COMMUNAL ANN-JULIET 2024 / N°109

LES ESPACES PUBLICS NUMÉRIQUES : 60 NOUVEAUX LIEUX TEMOINS DE LA PREGNANCE DU NUMÉRIQUE DANS LA VIE QUOTIDIENNE ET DE L'IMPORTANCE D'EN CONNAÎTRE LES USAGES

L'ÉDUCATION AU NUMÉRIQUE, UN ENJEU DE CITOYENNETÉ ET DE JUSTICE SOCIALE

Laurence GINDY, Service public de Wallonie Économie, Emploi, Recherche

LE MÉTIER DE MÉDIATEUR NUMÉRIQUE ET LA VALÉRIATION DES COMPÉTENCES

De la transition numérique à l'EPN en passant par la médiation numérique, les compétences numériques sont au cœur de la transition numérique. Elles sont au cœur de la transition numérique, elles sont au cœur de la transition numérique, elles sont au cœur de la transition numérique, elles sont au cœur de la transition numérique.

LE MÉTIER DE MÉDIATEUR NUMÉRIQUE ET LA VALÉRIATION DES COMPÉTENCES

De la transition numérique à l'EPN en passant par la médiation numérique, les compétences numériques sont au cœur de la transition numérique. Elles sont au cœur de la transition numérique, elles sont au cœur de la transition numérique, elles sont au cœur de la transition numérique, elles sont au cœur de la transition numérique.

SPW Emploi - Formation
29 312 abonnés
Post sponsorisé

L'un de vos proches a besoin d'aide avec le numérique ? Nous pouvons l'accompagner ! Osons le — plus

On a décidé de créer ici un club informatique.

SPW Emploi - Formation
29 312 abonnés
Post sponsorisé

L'un de vos proches a besoin d'aide avec le numérique ? Nous pouvons l'accompagner ! Osons le — plus

On a décidé de créer ici un club informatique.



Osons le numérique
osonslenumerique.be

Le 25 juin 2024

Bonjour,

Ces dernières semaines ont été marquées par un événement de taille pour le secteur de l'inclusion numérique : les 20 ans d'existence des EPN de Wallonie. Parce que les démarches numériques font de plus en plus partie de notre quotidien, l'offre des EPN a évolué au cours du temps et la présence des EPN dans les communes s'est élargie de façon considérable.

Par ailleurs, plus en plus d'acteurs rejoignent le réseau wallon de l'inclusion numérique et nous nous réjouissons de cette mobilisation autour des citoyens qui en ont le plus besoin.

Toute l'équipe du Plan d'inclusion numérique, en collaboration avec les partenaires de terrain, est déjà à pied d'œuvre pour proposer au nouveau Gouvernement wallon de nouveaux projets pour renforcer l'inclusion numérique en Wallonie.

[Suivez de près le Plan d'inclusion numérique wallon en cliquant ici](#)

Bonne lecture!

LES DERNIÈRES ACTUS DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

La Fondation Roi Baudouin lance un appel à projets Digital for Youth

Tous les jeunes ne sont pas égaux face au numérique. Contrairement aux idées reçues, beaucoup de jeunes n'ont pas un accès suffisant aux outils ou aux compétences nécessaires pour fonctionner dans le numérique. C'est à cette problématique que souhaite répondre l'appel à projets lancé par la Fondation Roi Baudouin.

Lire plus

LES DERNIÈRES ACTUS DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

La Fondation Roi Baudouin lance un appel à projets Digital for Youth

Tous les jeunes ne sont pas égaux face au numérique. Contrairement aux idées reçues, beaucoup de jeunes n'ont pas un accès suffisant aux outils ou aux compétences nécessaires pour fonctionner dans le numérique. C'est à cette problématique que souhaite répondre l'appel à projets lancé par la Fondation Roi Baudouin.

Lire plus



Le numérique pour tous !
osonslenumerique.be

Vous avez des difficultés avec le numérique ? Vous connaissez une personne qui ne s'en sort pas avec le numérique ? Trouvez le lieu d'aide proche de chez vous sur osonslenumerique.be ! Ne restez pas seul, nous pouvons vous aider.



2 *Le renforcement du réseau des Espaces Publics Numériques (EPN)*

2.1 Octroi du label aux nouvelles structures et inaugurations de nouveaux EPN

Mise en œuvre de l'appel à création 2023 de nouveaux EPN

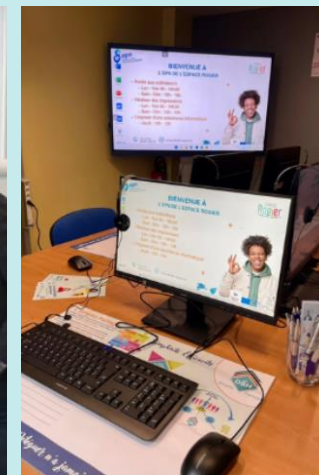
- **55** EPN nouvellement labélisés
- Versement de la subvention de 30.000 € aux structures labélisées EPN de Wallonie.

Diverses inaugurations au cours de l'année

- EPN Rixensart
- EPN Espace Rogier (Chimay)
- EPN de Marche-en-Famenne
- ASBL du service social de la batellerie et des gens du voyage
- Etc.

217 EPN en Wallonie

- 125 Administrations communales
- 25 CPAS
- 62 ASBL
- 5 Provinces



Exemples d'inaugurations

2 Le renforcement du réseau des *Espaces Publics Numériques (EPN)*

2.2 Poursuite des ateliers "J'adopte la banque digitale"



Organisation, au sein des EPN, de **séances de formation sur l'utilisation des applications et sites bancaires**



A destination des **citoyens en difficulté avec les applications bancaires**



- 23 sessions réalisées en 2024
- 405 participants
- 93,75 % des EPN ayant accueilli un atelier le recommandent à leurs pairs !



Projet mené en partenariat entre le SPW, Febelfin, le réseau des EPN et l'AdN.

3 Suivi de l'appel à projets 2023 destiné à soutenir les actions des acteurs de proximité



Public cible : **les seniors et le numérique**

En **2024**, mise en œuvre des **49 projets** par les structures lauréates

- [Lien vers la liste des projets lauréats](#)



Mise en place d'un accompagnement des structures lauréates, via :

- **L'organisation de 4 rencontres territoriales**
- **28 visites de terrain**

Organisation d'une matinée de clôture de l'appel à projets avec les lauréats organisée en janvier 2025.

Liste non-exhaustive des lauréats et de leur projet

Bibliothèques sans frontières	Entr'@înés
CPAS d'Ohey	Digital Senior Ohey
Enéo mouvement social des aînés	"Tremplin vers le Numérique"
Interface 3 Namur	ConnectTIC: le numérique à la portée des seniors, formation et ateliers pratiques
Ville de Jodoigne	Seniors & numérique: Accompagnement individuel et collectif pour s'initier au numérique
Commune de Chaudfontaine	Accompagnement au Numérique Inclusif pour les Aînés Califontains
ARC Namur	CLUB Informatique ARC-Namur et CINEX (Maison de Quartier Saint-Nicolas)
Quartiers de Vie	"@Seniors guide pratique vers l'Autonomie Numérique"
Commune de Sambreville	Multimedi'âges
Asbl Régie des quartiers de Comines-Warneton	Seniors Online
Etc.	

4 Soutien aux acteurs de proximité

Organisation d'un Webinaire de sensibilisation



Public cible : Acteurs de 1^{re} ligne en contact avec des citoyens touchés par la fracture numérique et les **managers de proximité** :

- Les équipes de terrain des communes/CPAS
- Directeurs Généraux des communes et des CPAS en Wallonie



Objectifs du Webinaire :

- **Présenter les résultats de l'enquête** menée auprès de ce public afin de mieux connaître leurs enjeux, contraintes et besoins liés à la mise en œuvre d'une politique durable d'inclusion numérique à l'échelle locale
- **Présenter les outils mis à disposition** de leurs équipes
- **Partager le témoignage d'un EPN**
- **Echanger sur les bonnes pratiques** afin de renforcer et de faciliter l'inclusion numérique dans les communes.

En chiffres

54 communes participantes

5 **Gouvernance du Plan d'inclusion numérique**



Organisation de 3 matinées de réflexion, ayant pour objectifs de :

- Créer des échanges au départ de l'inclusion numérique et de la digitalisation des services publics ;
- Réfléchir, de manière transversale, aux orientations, projets et pistes d'actions du prochain Plan d'inclusion numérique à proposer au Gouvernement wallon.

1ère matinée

30 mai 2024

Partenaires historiques du Plan

- Forem
- Formaform
- RWLP
- Interfédé CISP
- Technofutur
- SPW EER – Dispositif Digistart

2ème matinée

12 septembre 2024

Partenaires institutionnels

- AVIQ
- DORU
- CSEM – FWB
- Paradigm Brussels
- Fédéral - SPP Intégration sociale - Digilab
- Febelfin
- SPW Digital
- Communauté Germanophone
- Forem Liège - Huy - Verviers
- Province de Namur
- SPW IAS – Direction de la Prospective et du Développement

3ème matinée

19 septembre 2024

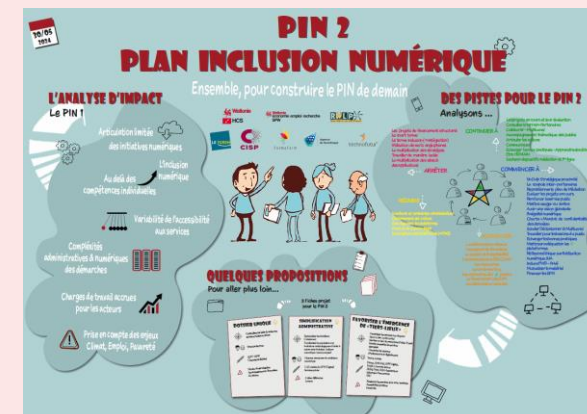
Organisations de terrain

- Relogeas
- Groupe Action Surendettement
- PCS Ramillies
- EPN Beauvechain
- Fédération Infor-jeunes
- ENEO (mutualité chrétienne)
- TAH
- ARC Namur
- Tiers lieu Légglise
- Croix-Rouge
- INTERMIRE
- CPAS Charleroi
- Fédération des Maisons Médicales

5 Gouvernance du Plan d'inclusion numérique

Résultats des matinées de réflexion

- Recueil de recommandations, points d'attention et pistes d'actions dans le cadre de l'élaboration du 2ème Plan d'inclusion numérique, tant au niveau institutionnel qu'au niveau des organisations de terrain.
- Identification des trois thématiques prioritaires à aborder dans le cadre de groupes de travail :
 - ✓ Sensibilisation citoyenne
 - ✓ Outillage des aidants et médiateurs numériques
 - ✓ Mise en réseau au niveau local



6 Représentation du Plan d'Inclusion numérique wallon lors d'événements

Développement du réseau

- [20 ans EPN de Wallonie](#) - 16/05/2024 Gembloux
- Salon du Numérique, organisé par ENEO Wavre, le 18/11/2024 - Présentation d'une conférence sur les Espaces publics numériques labélisés [Louvain-la-Neuve : un salon du numérique pour nos aînés](#) - TVcom
- Participation à la conférence sur l'Inclusion numérique organisée dans le cadre de la présidence belge [Conférence sur l'Inclusion Numérique!](#) - The Egg
- [Journée d'inspiration Banque accessible](#) - Febelfin vzw/asbl
- [Le salon « Tremplin vers le numérique »](#) – Eneo Waremmes

La banque numérique
pour tous les Wallons et
toutes les Wallonnes

PARTAGER — TWITTER FACEBOOK LINKEDIN E-MAIL

8 NOVEMBRE 2023 - 2 MIN DE LECTURE

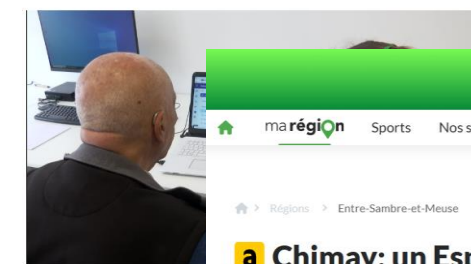


**CONFÉRENCE SUR L'INCLUSION
NUMÉRIQUE!**

7 On a parlé de nous...

9 publications organiques dans les presses locales

- [NuméRix, le nouvel Espace Public Numérique de Rixensart est ouvert](#) - **TVcom**
- ["NuméRix", l'Espace public numérique \(EPN\) de Rixensart, est ouvert](#) - **L'Avenir**
- [Un espace public numérique inauguré ce lundi 2 septembre dans le quartier du Tuquet à Mouscron](#) - **L'Avenir**
- [Ouverture d'un EPN à la régionale PAC de Huy-Waremme](#) - **PAC**
- [Chimay: un Espace Public Numérique à l'Espace Rogier](#) - **L'Avenir**
- [Chimay: Un Espace Public Numérique pour combler la fracture numérique](#) - **Télésambre**
- [Huy - Un espace numérique public Ouverture de Net-Galaxy](#) - **Le Soir**
- [Gembloux : un camping-car contre la fracture numérique dans les villages](#) - **Canal Zoom**
- [Anhée - Yvoir : vos démarches en ligne avec le Numéri'bus](#) - **Matélé**



Depuis deux semaines, N
NuméRix, c'est le nouvel E
Un EPN qui a pour missio



2025 ET AU-DELÀ...



L'année 2024 a été celle de la consolidation des actions en faveur de l'inclusion numérique. Des projets concrets ont vu le jour, des dynamiques locales se sont renforcées, et de nouveaux partenariats ont permis d'amplifier notre impact. Ces réalisations traduisent un engagement collectif en faveur d'un numérique plus accessible, plus humain et plus juste.



En 2025, cette dynamique se poursuivra. Avec nos partenaires, nous continuerons à faire évoluer le Plan d'inclusion numérique en proposant au Gouvernement wallon des actions toujours mieux ancrées dans les réalités du terrain et au plus près des besoins.

Ensemble, poursuivons nos efforts pour que le numérique soit véritablement un levier d'inclusion et non un facteur d'exclusion. L'inclusion numérique est l'affaire de tous. Et c'est ensemble que nous ferons la différence.

Ariane Baré

Directrice de la Direction des
emplois de proximité
SPW EER



+

+

Osons le numérique

Merci de votre attention !

+

+

Osons le numérique
<https://osonslenumerique.be>
<https://macartonum.be/fr/>

Inclusion.numerique@spw.wallonie.be

