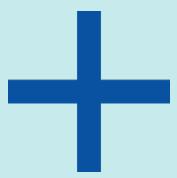


# Osons le numérique

[osonslenumerique.be](http://osonslenumerique.be)

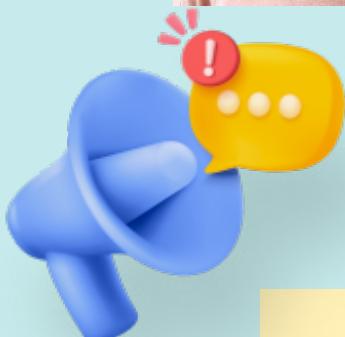
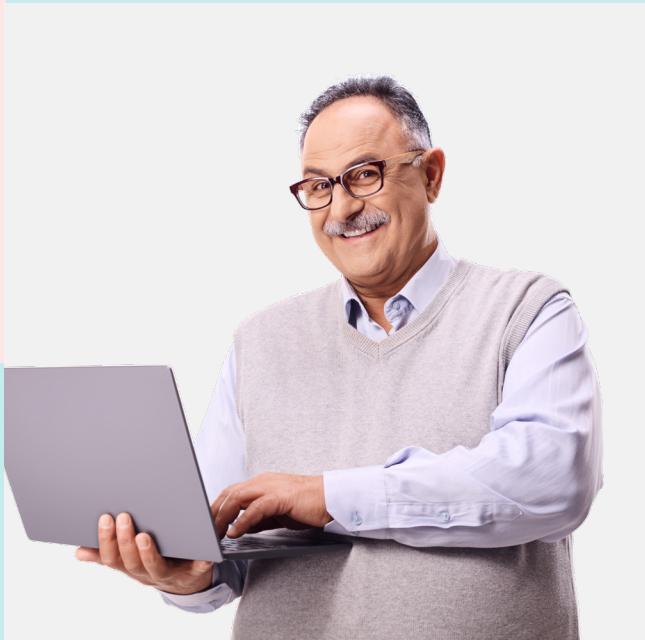
EDIWALL



+



+



+



+

Rapport d'activités  
Appel à projets  
« Aide aux seniors »



Agence  
du Numérique

+

+

+

# UN PREMIER APPEL À PROJETS TOURNÉ VERS L'AUTONOMIE NUMÉRIQUE DES SENIORS

**E**n août 2023, un des projets du Plan d'inclusion numérique wallon s'est concrétisé via le lancement de son premier appel à projets, avec pour objectif central de renforcer l'autonomie des seniors face aux usages numériques.

Cette initiative visait à soutenir les associations et organismes en contact direct avec les aînés dans leurs missions de sensibilisation, de diagnostic, d'orientation et d'accompagnement vers une autonomie numérique concrète et durable.

L'appel à projets a suscité un engouement important sur le terrain : **158 candidatures** ont été déposées, illustrant l'ampleur des besoins et des dynamiques locales.

À l'issue d'un processus de sélection mené par un jury d'experts, **49 projets** ont été retenus, dans le respect de l'enveloppe budgétaire disponible.

Les actions proposées devaient s'inscrire dans au moins une des orientations suivantes :

- **Sensibiliser** les seniors à l'usage du numérique dans leur quotidien ;
- **Renforcer** leur autonomie face aux outils et services numériques ;
- **Former** sur des thématiques spécifiques telles que l'e-banking, le dossier médical ou encore la cybersécurité.

**47 projets** ont été déployés et menés au cours de l'année 2024. Les résultats obtenus offrent aujourd'hui une base solide pour dégager des enseignements utiles à la poursuite et à l'amélioration des actions d'inclusion numérique.



# DES FORMATS VARIÉS ET PROCHES DES BESOINS

Les initiatives portées par les structures lauréates témoignent d'une grande diversité de formats et d'approches, combinant accompagnement individuel, ateliers collectifs et dispositifs mobiles (« aller vers »)<sup>1</sup>.

**Le fil conducteur : proximité, convivialité et adaptation aux besoins concrets des bénéficiaires, dans un environnement rassurant et accessible.**

## Les formes d'accompagnement

- **Accompagnement individuel :** séances personnalisées à domicile ou en permanence;
- **Accompagnement collectif :** ateliers thématiques, clubs informatiques, cafés numériques ;
- **Approche hybride :** mix individuel/collectif.

## Les lieux et dispositifs

- **Actions mobiles :** Espaces Publics Numériques (EPN), itinérants, interventions sur le terrain avec tablettes et PC ;
- **Création de lieux dédiés :** espaces de formation et d'accueil ;
- **Permanences en accès libre :** accompagnement spontané.

## Les ressources et outils

- **Supports pédagogiques :** guides pratiques, ressources en ligne ;
- **Outils conviviaux :** cybercafés, « Café & Biscuits », Repair Café.

## Les formations et actions spécifiques

- **Formations numériques :** smartphone, tablette, PC ;
- **Montée en compétences** des équipes (formation des intervenants) ;
- **Sensibilisation :** sécurité bancaire, identité numérique, cybersécurité, **Événements :** salons, rencontres intergénérationnelles, programme « Digital Buddies »<sup>2</sup> ;
- **Aide administrative :** démarches fiscales, écrivain public numérique.

1. L'« aller vers » désigne une démarche proactive d'accompagnement : au lieu d'attendre que les publics en difficulté viennent chercher de l'aide, les intervenants vont à leur rencontre, dans leurs lieux de vie ou via des actions ciblées, pour créer du lien et faciliter l'accès aux services.

2. Le programme «Digital Buddies» est une initiative portée par Bibliothèques Sans Frontières Belgique. Le dispositif repose sur un réseau de bénévoles formés pour accompagner les personnes en difficulté avec les outils numériques (ordinateur, smartphone, démarches en ligne, etc.). Ouvert à tous, ce programme favorise l'inclusion sociale et professionnelle en renforçant les compétences numériques des publics vulnérables, notamment via des permanences dans des lieux publics ou à domicile.

Plus d'infos : <https://www.bibliosansfrontieres.be/digital-buddies-une-communaute-pour-inclusion-numerique/>

# UN LARGE SPECTRE DE THÉMATIQUES ABORDÉES

---

Les modules ont couvert **sept grands domaines**, allant de la maîtrise des bases à l'usage critique des technologies :

1. **Utilisation de base** : prise en main d'équipements numériques, navigation Internet, bureautique, gestion de fichiers ;
2. **Sécurité numérique** : protection des données, arnaques en ligne, antivirus ;
3. **Services en ligne et e-administration** : démarches administratives, e-santé, e-banking, ITSME ;
4. **Communication numérique** : réseaux sociaux, messagerie, visioconférence ;
5. **Applications pratiques** : achats en ligne, mobilité, loisirs, organisation du quotidien ;
6. **Culture et création** : gestion de photos, montage vidéo, outils créatifs (ex. Canva) ;
7. **Esprit critique** : éducation aux médias, IA, analyse de contenus.



# LES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUEMMENT RENCONTRÉS PAR LES SENIORS

**L**es accompagnements individuels ont révélé des difficultés récurrentes, traduisant un besoin de soutien patient et adapté au rythme de chacun.

- **Compréhension et confiance** : difficulté à interpréter les instructions, crainte du numérique ;
- **Accès et sécurité** : perte de mots de passe, problèmes de connexion, mises à jour bloquantes ;
- **Utilisation des appareils** : manipulation du smartphone, de la tablette ou de l'ordinateur, transfert de données ;
- **Applications et services** : gestion des applis bancaires, démarches administratives, relation avec fournisseurs.

Ce premier appel à projets confirme que l'autonomie numérique des seniors se construit autant dans la technique que dans la relation humaine. L'efficacité des projets repose sur la personnalisation, la proximité et la capacité à répondre aux besoins concrets du quotidien.





Ce premier appel à projets confirme que l'autonomie numérique des seniors se construit autant dans la technique que dans la relation humaine. L'efficacité des projets repose sur la personnalisation, la proximité et la capacité à répondre aux besoins concrets du quotidien.



# LES PARTENARIATS

---

L'analyse des rapports d'activités révèle que les partenariats ont joué un rôle important dans la mise en place des projets.

Au-delà d'un simple soutien logistique, ils reflètent une dynamique de coopération locale, mêlant expertise technique et pédagogique, connaissance des publics et capacité de mobilisation.

## UN ANCRAGE LOCAL FORT

Au total, 80 % des projets ont établi au moins un partenariat, parfois plusieurs.

### Les lauréats ont majoritairement collaboré avec :

- Des Communes et CPAS ;
- Des Associations de seniors et conseils consultatifs communaux des ainés (CCCA) ;
- Des Bibliothèques et maisons de quartier.

On retrouve également:

- Des opérateurs de formation : enseignement de promotion sociale, IBEFE, centres de formation continue ;
- Des experts numériques : EPN, Bibliothèques sans frontières, DNS Belgium, associations spécialisées,

- Des acteurs du secteur santé et social : mutualités, maisons médicales, ALTEO, mouvements associatifs ;
- Des structures de bénévolat : plateformes locales, maisons des associations ;
- Des partenaires privés : Febelfin (Fédération belge du secteur financier).

## LES OBJECTIFS POURSUIVIS PAR LES PARTENARIATS

Les partenariats ont été mobilisés autour de plusieurs objectifs complémentaires :

- Logistique : mise à disposition de locaux, matériel, connectivité ;
- Expertise : compétences techniques et pédagogiques spécifiques ;
- Communication : promotion des projets via réseaux sociaux, presse locale, bulletins communaux ;
- Mobilisation : identification des besoins, recrutement de participants et de bénévoles ;
- Animation : co-organisation d'ateliers, événements, conférences.



*L*a diversité des acteurs engagés illustre la transversalité de l'inclusion numérique, qui dépasse le seul cadre technique pour toucher des dimensions sociales, éducatives et culturelles.





# UNE MOBILISATION GLOBALE IMPORTANTE DES SENIORS

---

**L**a mise en œuvre des projets d'inclusion numérique a permis de mobiliser **plus de 4 000 seniors** à travers l'ensemble des structures lauréates.

On relève une **forte disparité dans les niveaux** de participation, avec des structures ayant accueilli moins de 10 bénéficiaires, tandis que d'autres ont atteint **près de 300**.

Cette variabilité souligne la nécessité de concevoir des **modèles d'intervention souples et adaptables**, capables de répondre aux **réalités locales** tout en garantissant un **cadre commun de qualité et d'impact**.

Pour ce qui est des profils des bénéficiaires, il est mis en évidence une **participation majoritairement féminine** ainsi qu'une **forte mobilisation des personnes âgées de 70 à 79 ans**.

Plus précisément :

- Les femmes représentent près de **deux tiers des participants**, confirmant leur forte implication dans les dispositifs proposés ;
- La tranche d'âge **70-79 ans** est la plus représentée, regroupant **plus de la moitié des bénéficiaires** ;

- Les **60-69 ans** constituent environ un tiers des participants, souvent en phase de transition numérique ;
- Enfin, les **80 ans et plus**, bien que moins nombreux, sont **présents de manière significative**, soulignant l'importance d'un accompagnement adapté à leurs besoins spécifiques.

# LES MOYENS HUMAINS MOBILISÉS

---

**L**a réussite des projets repose sur un engagement collectif et varié, mêlant professionnels, volontaires et relais locaux.

De multiples compétences complémentaires, allant de la coordination stratégique à l'accompagnement individuel sur le terrain, ont été déployées par les équipes, issues du secteur public et du monde associatif.

Les profils suivants ont été mis en exergue :

## Direction et pilotage stratégique

- Directeur général, directeur des ressources humaines, directeur financier, référent pédagogique ;
- Membre de l'organe d'administration.

## Coordination opérationnelle

- Coordinateur, chargé de mission, chef de service, responsable EPN ;
- Agents communaux et CPAS, infirmière cheffe.

## Médiation numérique et animation

- Médiateurs numériques, animateurs EPN, formateurs, animateurs multimédias ;
- Aide familiale, étudiant, jeune (Opération Été Solidaire), stagiaire, prestataires externes.

## Volontaires

- Support technique et administratif ;
- Informaticien, agent de communication, bibliothécaire, personnel administratif, technicienne de surface.

## Relais sociaux

- Assistants sociaux, travailleurs sociaux.

**C**ette mobilisation humaine, bien que variable selon les contextes locaux et institutionnels, montre qu'un projet d'inclusion numérique efficace nécessite un maillage de compétences transversales et interdisciplinaires allant bien au-delà, à nouveau, de la simple expertise technique.

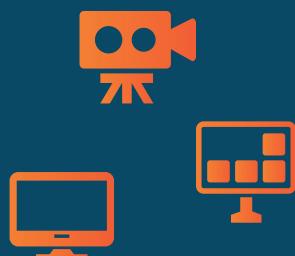
# LES ÉQUIPEMENTS NUMÉRIQUES & TECHNIQUES : LES INDISPENSABLES

L'examen des équipements numériques utilisés par les structures lauréates dans le cadre des projets met en évidence une **diversité des équipements numériques mobilisés**. Les ordinateurs arrivent en tête, avec une utilisation largement majoritaire (93 %), suivis par les smartphones (73 %) et, dans une moindre mesure, les tablettes (66 %).

En complément de ces équipements, les structures ont également identifié une série de **matériels techniques essentiels** à la mise en œuvre d'un accompagnement efficace, qu'il soit individuel ou collectif. Ces équipements, allant des dispositifs d'affichage aux périphériques de connectivité, ont contribué à créer des environnements d'apprentissage adaptés aux besoins et aux réalités du public senior.

Parmi les équipements les plus fréquemment mentionnés figurent :

## AFFICHAGE



- Vidéoprojecteur
- Tableau numérique interactif
- Télévision «grand écran»
- Grand écran

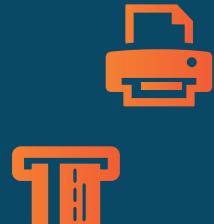
## CONNECTIVITÉ



- Wifi mobile
- Accessoires réseau
- Connexion Internet

## PÉRIPHÉRIQUES

- Imprimante multifonction
- Imprimante portable
- Scanner
- Lecteur de carte



## SUPPORT DE STOCKAGE



- Clé USB
- Disque dur externe

## CONFORT D'USAGE



- Casque/Micro
- Enceinte
- Câble HDMI
- Rallonge électrique

## MATÉRIEL UTILISATEUR



- Matériel personnel des participants

+

+

+

# LES RESSOURCES FINANCIÈRES



**L**e financement de 20 000 € prévu pour chaque projet a constitué une impulsion déterminante pour lancer et structurer les actions.

Toutefois, les retours des lauréats montrent que ce montant, bien qu'utile, a souvent été insuffisant pour couvrir l'ensemble des besoins, obligeant les porteurs à trouver des solutions créatives ou à adapter leurs ambitions.

## La perception du financement

- **Suffisant** : 27 structures ont jugé le montant adapté à leurs objectifs ;
- **Suffisant sous conditions** : 13 structures ont pu s'en accommoder grâce à :
  - ◊ un financement complémentaire (fonds propres, soutien communal),
  - ◊ une adaptation ou réduction du périmètre initial ;
- **Insuffisant** : 6 structures ont indiqué ne pas avoir pu atteindre tous les objectifs avec la subvention seule.

## Les principales limites identifiées

- **Investissements matériels restreints** : subvention plafonnée à 20 % pour l'achat de tablettes ou ordinateurs ;

- **Coûts de personnel élevés** : nécessitant un cofinancement ou une prise en charge par d'autres sources ;
- **Écarts budgétaires importants** : dépenses réelles pouvant dépasser 31 000 € pour certains projets.

## Les solutions mises en place

- **Mobilisation de financements complémentaires** (fonds propres, budgets communaux, partenariats privés) ;
- **Recentrage sur les actions prioritaires** ;
- **Adaptation du calendrier ou du périmètre d'intervention.**

**S**i le financement initial a permis de donner vie aux projets, la majorité des porteurs ont dû faire preuve de souplesse et d'ingéniosité pour maintenir la qualité des actions.

Ces retours confirment l'importance d'un soutien plus flexible et pérenne, intégrant les coûts réels du personnel et du matériel, pour consolider l'impact des futures initiatives.



# LES ÉLÉMENTS DE RÉUSSITE

L'analyse des retours des lauréats met en lumière un ensemble de leviers qui contribue au succès des projets.

Ces facteurs relèvent de la **pédagogie**, de la **connaissance des publics**, de l'**organisation** et de la **dynamique partenariale**. Ensemble, ils forment une base solide sur laquelle s'appuyer pour inspirer et améliorer les futures actions d'inclusion numérique.

## 1. Une pédagogie adaptée et bienveillante

- **Approche individualisée**, interactive et progressive, privilégiant l'apprentissage par la pratique (exercices, mises en situation, jeux) ;
- **Écoute active**, patience et valorisation des acquis des participants ;
- Alternance entre **ateliers collectifs** et **accompagnements individuels** pour répondre aux besoins spécifiques.

## 2. Une connaissance fine du public cible

- **Identification claire des attentes**, besoins et freins des seniors ;
- **Diagnostics individuels** et séances de remise à niveau avant intégration dans les groupes ;
- **Environnements d'apprentissage** rassurants et non-jugeant.

## 3. Des contenus et supports de qualité

- **Thématiques ciblées** et adaptées aux compétences de départ ;
- **Supports variés** : tutoriels, fiches pratiques illustrées, vidéos ;
- **Matériel informatique fiable** et adapté aux usages visés.

## 4. Une organisation souple et conviviale

- **Séances organisées** dans des lieux accessibles, avec accueil chaleureux (ex. café ou goûter) ;
- Taille et composition des groupes pensées pour **encourager les échanges** ;
- **Ajustement** du contenu en temps réel en fonction des participants.

## 5. Une communication efficace

- **Stratégie multicanale** : réseaux sociaux, bulletins communaux, presse locale, événements ;
- Présence sur des **salons ou manifestations** (ex. Salon ENEO) pour accroître la visibilité.

## 6. Des partenariats dynamiques

- **Coopération fluide avec les acteurs locaux (communes, CPAS, CCCA, associations) ;**
- **Soutien actif des autorités locales et relais institutionnels ;**
- **Mobilisation d'un réseau d'acteurs variés (santé, social, culturel).**

## 7. Un suivi réactif et personnalisé

- **Accompagnement post-formation pour consolider les acquis ;**
- **Feedbacks réguliers permettant d'ajuster les contenus et méthodes.**

Ces éléments prouvent que l'efficacité des projets tient autant à la méthode qu'au contenu. C'est l'alliance entre un cadre rassurant, des contenus adaptés et une proximité humaine forte qui permet d'instaurer la confiance et de favoriser l'appropriation durable des compétences numériques auprès des seniors.



# LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

**S**i les projets ont connu de nombreux succès, ils ont aussi été confrontés à des défis variés, souvent liés aux spécificités du public seniors, aux contraintes matérielles et humaines ou aux délais imposés. Ces obstacles ont souvent été l'occasion pour les porteurs de faire preuve d'inventivité et d'adaptation.

## 1. Freins liés aux capacités cognitives et à l'apprentissage

- **Oublis** fréquents, lenteur d'assimilation, difficultés de mémorisation ;
- **Troubles** liés à l'âge ou handicaps cognitifs.

→ **Solutions** : répétitions régulières, objectifs réalistes, supports illustrés, tutoriels adaptés, séances de révision.

## 2. Mobilité et accessibilité

- **Lieux de formation** parfois éloignés ou difficilement accessibles ;
- **Limitations physiques** freinant la participation.

→ **Solutions** : recours à des taxis sociaux, interventions mobiles (« aller vers »), choix de lieux proches des bénéficiaires.

## 3. Ressources matérielles et financières limitées

- **Locaux inadaptés**, manque d'outils ou de matériel ;
- **Coût** du personnel ou des équipements au-delà du budget alloué.

→ **Solutions** : mutualisation de ressources, recours à des applications gratuites, financement complémentaire.

## 4. Contraintes pédagogiques et diversité des publics

- **Hétérogénéité** des niveaux, réticence face au numérique ;
- **Complexité** de certaines notions (telles que le RGPD, la sécurité en ligne).

→ **Solutions** : pédagogie progressive, langage simplifié, anonymisation d'exemples, valorisation des acquis.

## 5. Difficultés organisationnelles

- **Délais courts** pour lancer les projets ;
- **Planification** et coordination parfois complexes.

→ **Solutions** : révision des priorités, flexibilité dans le calendrier, meilleure coordination entre partenaires.

## 6. Communication et mobilisation

- Manque de visibilité des actions ou difficulté à toucher le public cible ;
- Taux de participation parfois en deçà des attentes.

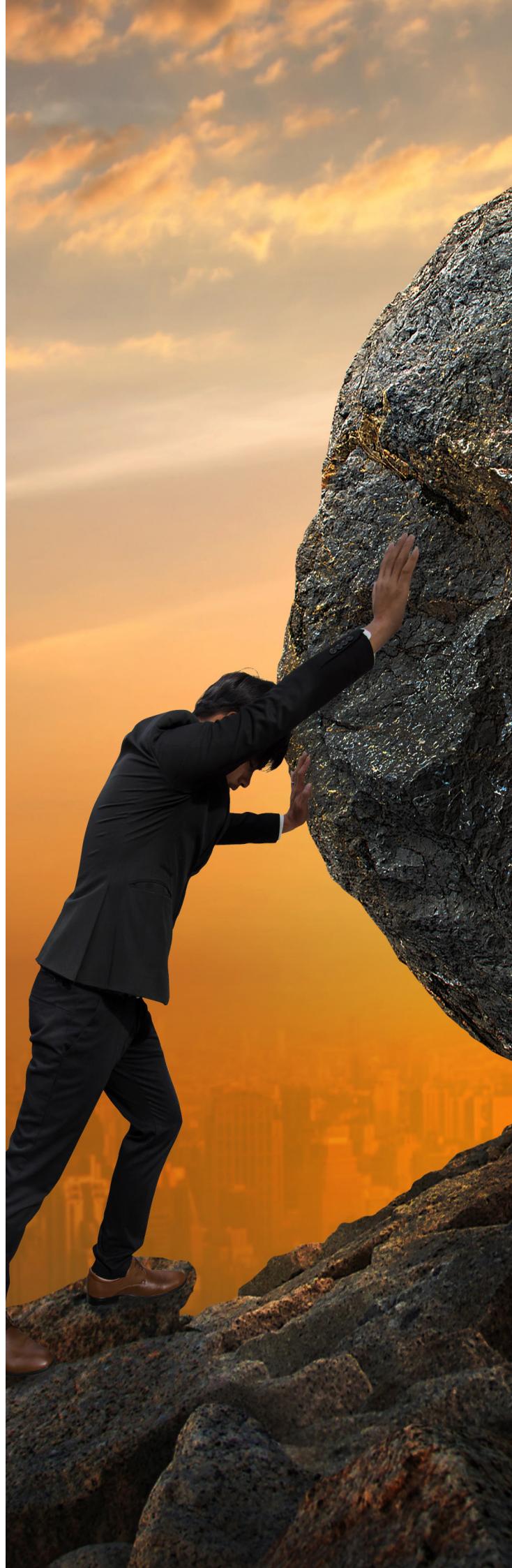
→ **Solutions** : flyers ciblés, relais via institutions locales, presse régionale, rappels téléphoniques personnalisés.

## 7. Problèmes techniques

- Incompatibilités matérielles, oublis de mots de passe, lenteur liée aux mises à jour.

→ **Solutions** : fourniture ou prêt de matériel adapté, séances spécifiques de configuration.

L'ensemble de ces difficultés rappellent que l'inclusion numérique ne se limite pas à l'accès aux outils, mais suppose un accompagnement patient, souple et profondément humain. Les solutions trouvées illustrent la capacité d'adaptation des acteurs de terrain, qui ont su transformer les obstacles en opportunités pour améliorer leur offre.



# LES MESURES D'IMPACT

---

**A**fin de mesurer l'efficacité des actions menées, les structures ont mis en place une palette d'indicateurs variés, combinant données quantitatives, retours qualitatifs, auto-évaluations et observations terrain.

Cela a permis de mesurer non seulement les **acquis techniques**, mais aussi les **transformations personnelles** (confiance, autonomie, rapport au numérique). L'usage de référentiels et la diversité des outils témoignent d'une volonté de suivre finement l'évolution des participants.

## 1. Les indicateurs de participation et de suivi

- Registres de fréquentation, tableaux de présence, suivi des rendez-vous → mesurer la **régularité et l'engagement** des participants ;
- Fréquentation des séances, donne une **vue quantitative** de la mobilisation.

## 2. Les indicateurs d'évaluation des compétences

- **Tests diagnostiques** en début et fin de formation. Évaluation des acquis et progression individuelle ;

- **Exercices pratiques**, simulateurs. Vérification de la capacité à reproduire les gestes appris ;
- Utilisation du **référentiel DigComp Cadre structuré** → mesurer les compétences numériques.

## 3. Les indicateurs qualitatifs et ressentis

- **Questionnaires de satisfaction**, enquêtes, sondages. Recueil des impressions, suggestions et pistes d'amélioration ;
- Livrets de **recueil des ressentis**, retours directs, réactions à chaud. Évaluation immédiate et spontanée ;
- **Auto-évaluation à domicile** Mesure de l'autonomie et de la réappropriation des savoirs.

## 4. Les indicateurs relationnels et partenariaux

- **Réunions d'évaluation** entre partenaires, retours de prestataires externes. Appréciation de la coordination et de la qualité du dispositif ;
- Sessions de **questions/réponses**, entretiens individuels. Échanges approfondis pour cerner les besoins et les évolutions.

# LES PRINCIPAUX RÉSULTATS

Une progression significative des compétences numériques des seniors s'observe tant sur le plan technique que comportemental. L'acquisition de savoir-faire concrets (courriels, démarches en ligne, gestion de fichiers) s'accompagne d'un renforcement de l'autonomie, d'une meilleure confiance en soi et d'une perception plus positive du numérique.

## 1. La maîtrise numérique au quotidien

Des gestes simples aux usages avancés :

- Navigation web, e-mails, démarches en ligne ;
- Création de documents, gestion de fichiers ;
- Utilisation d'outils variés (Word, Canva, WhatsApp, ITSME) ;
- Accès aux services publics et plateformes numériques.

## 2. L'autonomie et agilité digitale

Compétences transversales facilitant l'action :

- **Organisation**, gestion de l'information, automatisation ;
- **Communication** fluide et efficace en ligne ;
- **Réalisation** de tâches avec ou sans aide ;
- **Meilleure appropriation** des outils numériques.

## 3. La confiance et posture numérique

- **Rapport transformé au digital** : Confiance, curiosité, motivation ;
- **Diminution des peurs**, sentiment d'inclusion ;
- **Vigilance face aux risques** (arnaques, IA, données) ;
- Regard critique et éthique sur les usages.

## 4. Les obstacles à l'appropriation numérique

Multitude de freins ralentissant la montée en compétences :

- **Psychologiques** : manque de confiance, peur de l'erreur, stress face aux démarches sensibles ;
- **Cognitifs et physiques** : difficultés de mémoire, compréhension, vue, de coordination des mouvements ;
- **Techniques** : équipements vétustes, interfaces complexes, problèmes de configuration ;
- **Sociaux et culturels** : isolement, absence de soutien, vision élitaire du numérique ;
- **Évaluation** : progrès peu visibles, manque d'outils pour valoriser les acquis.



**L**es leviers et freins soulignent l'importance et le caractère déterminant d'une approche pédagogique bienveillante, progressive et adaptée, qui valorise les réussites, sécurise les usages et favorise la confiance. Cela appelle également à renforcer les dispositifs d'accompagnement individualisé, à simplifier les outils et à sensibiliser davantage aux enjeux de sécurité numérique.



**P**our les prochaines évaluations, il sera pertinent de formaliser et d'harmoniser davantage les outils de mesure des acquis afin de mieux objectiver les progrès réalisés et ainsi de renforcer la comparabilité et la valorisation des impacts à l'échelle du programme.



# LES BONNES PRATIQUES



Les recommandations formulées par les structures lauréates mettent en lumière les conditions clés qui favorisent l'appropriation du numérique par les publics qui en sont éloignés. Elles explorent les leviers pédagogiques, organisationnels, humains et territoriaux qui rendent l'apprentissage accessible, concret et durable.

## 1. Une pédagogie sur-mesure et rassurante

L'apprentissage est élaboré pour s'adapter aux besoins réels :

- **Personnalisation** des contenus et des rythmes ;
- **Formats courts, modulables et progressifs** ;
- **Alternance théorie/pratique**, valorisation des progrès ;
- Supports simples, illustrés et réutilisables ;
- **Droit à l'erreur** et environnement bienveillant.

## 2. Une organisation souple et accessible

Des conditions favorables à l'engagement :

- **Petits groupes** (3 à 6 personnes), accompagnement individuel ;
- **Permanences**, rendez-vous personnalisés, suivi post-formation ;
- **Matériel adapté** et lieux accessibles ;
- **Temps dédié** à la préparation et à l'adaptation.

## 3. Une relation humaine au cœur de l'apprentissage

L'humain comme levier de confiance :

- **Formateurs** à l'écoute, posture empathique ;
- **Médiation numérique non jugeante** ;
- **Solidarité intergénérationnelle et entre pairs** ;
- **Implication de l'entourage et création de liens**.



## 4. Un ancrage local et des partenariats stratégiques

S'appuyer sur les ressources du territoire :

- **Mobilisation** des acteurs de proximité (associations, bibliothèques, EPN...) ;
- Présence dans les lieux de vie des seniors ;
- **Communication multicanale** et sensibilisation directe.

## 5. Des contenus utiles et concrets

Le numérique au service du quotidien :

- **Démarches administratives,** communication, sécurité en ligne ;
- **Tutoriels** personnalisés et accompagnement à l'usage du matériel ;
- Prise en compte des différents systèmes (Android, iPhone) ;
- Extension aux outils numériques variés.

Ces éléments constituent les leviers essentiels pour garantir l'efficacité, la pérennité et l'impact social des projets d'inclusion numérique pour les aînés.

En effet, l'efficacité des actions repose sur une approche globale, centrée sur les besoins réels et les contextes de vie.

En combinant bienveillance, proximité et utilité, ces dispositifs créent un environnement propice à l'engagement et à la montée en compétences numériques.

# DES SUGGESTIONS D'AVENIR



Les lauréats ont exprimé un ensemble de recommandations pour améliorer et pérenniser les initiatives d'inclusion numérique. Ces propositions mettent en avant la nécessité d'un soutien financier plus stable, d'une meilleure mutualisation des ressources, d'un accompagnement renforcé des acteurs de terrain et d'une accessibilité accrue aux outils numériques.

## 1. Le financement et la durée des projets

- Mettre en place des financements pluriannuels (3 à 5 ans) pour planifier sereinement, recruter et fidéliser le personnel qualifié ;
- Offrir une **flexibilité budgétaire** permettant d'adapter le montant aux besoins réels ;
- **Prendre en charge intégralement** le matériel et les frais de fonctionnement.

## 2. La valorisation du métier de médiateur numérique

- Définir clairement le métier de **médiateur numérique** et lui donner un statut officiel ;
- Élaborer une **charte éthique** pour encadrer les interventions ;

- Reconnaître pleinement le rôle des aidants et médiateurs dans l'**accompagnement** des publics fragilisés.

## 3. La mutualisation et ressources

- Créer une plateforme centralisée regroupant outils, formations, ressources pédagogiques et bonnes pratiques ;
- Organiser régulièrement des rencontres entre acteurs pour **partager expériences et solutions** ;
- Mettre à disposition des « boîtes à outils » prêtées à l'emploi.

## 4. La formation continue des intervenants

- Proposer des **formations spécialisées** (IA, cybersécurité, RGPD, réseaux sociaux, drones, etc.) ;
- **Adapter** les modules à différents niveaux et profils ;
- Fournir des **outils pédagogiques** spécifiques aux chargés de projet.

## 5. L'accessibilité technologique

- **Soutenir** l'acquisition de matériel adapté (ex. : tablettes simplifiées) ;
- **Développer** des programmes de prêt ou de don d'équipements.

## 6. La communication et la mobilisation

- **Renforcer** la promotion des initiatives, notamment auprès des seniors ;
- Lancer des campagnes de **sensibilisation** régionales ;
- Encourager la **coordination** locale avec les villes et communes.

## 7. L'accompagnement et le suivi

- Assurer un **accompagnement** dès la conception des projets et tout au long de leur mise en œuvre ;
- Faciliter la recherche de **co-financements** ;
- **Simplifier** les rapports d'activités et instaurer un suivi personnalisé.

## 8. Le déploiement des lieux d'inclusion numérique

- Développer les **EPN mobiles** pour atteindre les publics éloignés ;
- Créer des **hubs numériques locaux** avec un rôle central confié aux EPN ;
- Installer un **assistant numérique** dans chaque commune.





*En conclusion, ces suggestions témoignent d'une vision partagée : l'inclusion numérique ne peut se faire sans moyens durables, sans reconnaissance des acteurs de terrain et sans une véritable **coopération locale**.*

*Elles dessinent les contours d'une politique à la fois ambitieuse et ancrée dans les réalités du terrain.*

*Elles nous donnent également des clés pour améliorer, de manière générale et significative, notre pratique en la matière.*





# Osons le numérique

[osonslenumerique.be](http://osonslenumerique.be)

Rapport réalisé par

Marie-Chantal BRASSEUR - Rachel SCARPONE  
Camille LABARRE - Catherine BERNIER



Rendez-vous sur [www.osonslenumerique.be](http://www.osonslenumerique.be)

Une initiative du SPW Économie Emploi Recherche et de l'Agence du numérique  
dans le cadre du Plan d'inclusion numérique wallon.

Editeur responsable : Lionel BONJEAN- Boulevard Cauchy, 43-45 5000 Namur