

Osons
le numérique
osonslenumerique.be



Plan d'inclusion numérique wallon

Rapport annuel
2023



digital
wallonia
.be



Agence
du Numérique





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

**4% des ménages n'ont pas d'équipements
numériques**

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

**21% des citoyens wallons estiment ne pas
détenir les compétences numériques
suffisantes.**

ÉDITO

Le numérique au service de l'humain



Face à ces difficultés, et pour éviter que le numérique ne crée une nouvelle fracture sociale, le SPW Emploi Formation, l'Agence du Numérique et leurs partenaires ont décidé d'agir via le Plan d'inclusion numérique wallon.

A travers ce Plan, notre volonté est d'entendre le plus possible la voix du citoyen et de prendre en compte les difficultés auxquelles il peut être confronté. De nombreuses initiatives existent mais l'objectif de ce plan était notamment d'apporter de la cohérence entre les actions, de soutenir les médiateurs numériques et de renforcer les projets en faveur de l'inclusion numérique.

Ce n'est qu'en tenant compte des réalités de tous, que nous pourrons continuer d'évoluer dans une société où l'on tient encore compte de l'humain. Découvrez dans ce rapport nos 14 pistes d'actions et les réalisations de 2023.

Ariane Baré

Responsable de la direction des
Emplois de proximité, SPW



1 Mise en ligne de Macartonom.be



Macartonom.be est une **cartographie des lieux d'aide au numérique en Région wallonne**.

Elle permet, en fonction du besoin identifié et de la zone géographique recherchée, de trouver tous les lieux proposant une aide à ce besoin.



Macartonom



La cartographie est destinée à **toute personne accompagnant un citoyen ayant besoin d'une aide au numérique (professionnels, famille,...)**.

Elle peut également être utilisée par un citoyen ayant un minimum de compétences numériques.

En 2023

- 169 EPN
- 33 structures Digistart

2 Plan de communication « Osons le numérique »



- Faire connaître **les lieux** d'inclusion et de formation numérique
- Déployer une **image de marque** de l'inclusion numérique en Wallonie.



En 2023 :

- Elaboration de la stratégie de communication
- Élaboration de la charte graphique + déclinaisons EPN et Digistart
- Création des supports visuels et du site osonslenumerique.be
- Démarrage de la campagne le 10/11 au salon de l'inclusion numérique

2024 : poursuite de la campagne média



Public visé :

- Personnes en fracture numérique
- Intermédiaires, aidants numériques

Quelques chiffres de la campagne :

- 3 capsules vidéo réalisées et diffusées sur les réseaux sociaux
- co-productions journalistiques : 16/11, 23/11 et 22/12/2023
- Affichage dans les gares, pharmacies et hôpitaux du 11 au 22/12/2023
- Affiches, flyers et signets imprimés et envoyés à 273 CPAS, 10 Espaces Wallonie, 226 EPN

**Osons
le numérique**
osonslenerique.be

**Osons
le numérique**
osonslenerique.be

**Osons
le numérique**
osonslenerique.be

d digistart
Je me forme au numérique

e epn
Espaces publics
numériques de Wallonie

**Osons
le numérique**
osonslenerique.be



**Osons
le numérique**
osonslenerique.be



**Le numérique
pour tous !**
osonslenerique.be

**Osons
le numérique**
osonslenerique.be



**Osons
le numérique**
osonslenerique.be



Pour votre travail, vos démarches administratives, vos démarches bancaires, vos loisirs, les transports,... vous devez utiliser Internet mais vous rencontrez des difficultés.

Vous ne parvenez pas à utiliser les outils informatiques, ni à jongler avec certaines applications ou à compléter des formulaires en ligne ?

Vous n'avez pas d'ordinateur ni d'imprimante à la maison ?



+ Ne restez pas seuls, nous pouvons vous aider

Partout en Wallonie, vous pouvez vous faire accompagner pour vous sentir plus à l'aise avec le numérique. Vous pouvez aussi bénéficier d'équipements informatiques si vous n'en avez pas à la maison. Alors n'ayez pas peur, faites-vous accompagner et, ensemble, osons le numérique !

+ Vous ne connaissez pas le lieu d'aide au numérique le plus proche de chez vous ?

Demandez à une personne de votre entourage de consulter avec vous la cartographie des lieux d'inclusion numérique en Wallonie! Ces lieux vous proposent des services d'accès aux outils numériques et des services d'accompagnement adaptés à vos besoins.



Rendez-vous sur www.osonslenerique.be

Une initiative de l'EPN Emploi Formation de l'Agence de numérique, dans le cadre du Plan d'inclusion numérique de la Région wallonne.
Financé par le Plan de relance de la Région de la Région wallonne pour la Région et le Rade.
N° de dépôt légal: 01/02/2021/1802/182, Éditeur responsable: Frédéric Lison, Directeur général EPN Economie, Emploi, recherche,
Place de la Vallée 1 1300 Jambes

e epn
Espaces publics
numériques de Wallonie

**Un espace connecté
pour tous !**
osonslenerique.be

Le Plan d'inclusion numérique de la Région wallonne a pour objectif de faciliter l'accès à Internet et aux outils numériques pour tous les citoyens. Les espaces publics numériques de Wallonie sont des lieux où les citoyens peuvent bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour apprendre à utiliser les outils numériques. Ces espaces sont ouverts à tous les citoyens.

d digistart
Je me forme au numérique

**Développons
nos compétences**
osonslenerique.be

Le Plan d'inclusion numérique de la Région wallonne a pour objectif de faciliter l'accès à Internet et aux outils numériques pour tous les citoyens. Les espaces publics numériques de Wallonie sont des lieux où les citoyens peuvent bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour apprendre à utiliser les outils numériques. Ces espaces sont ouverts à tous les citoyens.

**Osons
le numérique**
osonslenerique.be

3 Les parcours d'inclusion numérique

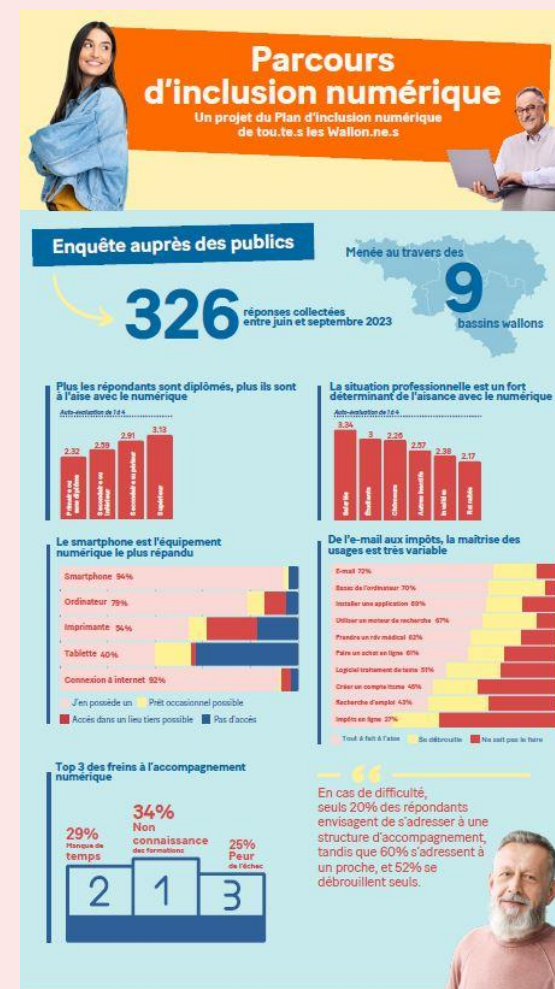


Enquête auprès de **363 structures d'accompagnement au numérique et de publics en fragilité numérique**

- Profils des personnes en fragilité numérique
- Analyse de l'offre de service d'accompagnement numérique
- Recommandations et pistes d'actions



120 personnes au séminaire de clôture du projet (13/12/2023)



Projet mené par les Instances Bassin Enseignement qualifiant Formation Emploi (IBEFE) de Wallonie, en collaboration avec l'ASBL WeTechCare

4 Le soutien aux acteurs de proximité



Acteurs de 1^e ligne en contact avec des citoyens touchés par la fracture numérique :

- CPAS
- communes



Identifier les **défis et les freins** auxquels ces acteurs sont confrontés.

Cerner leurs **besoins** dans la **prise en charge et l'accompagnement des citoyens**.

Quelques chiffres



73 entretiens réalisées
122 personnes impliquées



Principaux obstacles aux actions d'inclusion numérique :
25% mobiliser le public
18% budget
14% manque de personnel

Perspectives 2024 :

Séances d'information pour managers et agents de 1^e ligne :

Proposer outils et soutien

5 Équipement numérique des ménages

“Selon le Baromètre 2023 de maturité numérique des citoyens wallons (Digital Wallonia), « **4% des ménages ne disposent d’aucun terminal numérique** .”



Equiper des **ménages wallons** en situation de fracture numérique d’un **ordinateur portable** reconditionné.



Sondage réalisé auprès des acteurs de terrain (ASBL, CPAS,...) pour affiner l’orientation à donner à la mise en œuvre du projet et pour mieux cibler le public cible du projet.

242 répondants

6 Le renforcement du réseau des Espaces Publics Numériques (EPN)



Appel à manifestation d'intérêt pour élargir l'offre de service aux citoyens

- 35 lauréats
- Subvention de 15.000 € par EPN

Appel à création de nouveaux EPN pour élargir la couverture territoriale

- **60** nouveaux EPN
- Subvention de 30.000 € par EPN

Nouvelle identité visuelle



J'adopte ma 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**



- 11 sessions organisées en novembre et décembre 2023
- 222 inscrits
- 35 sessions déjà planifiées en 2024



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

EPN : dynamique partenariale



Collaborations avec d'autres professionnels de l'inclusion numérique : groupes de travail, réflexions, séminaires,...

Objectifs : rendre les projets cohérents, élargir les points de vue, mener des actions communes, développer une communauté de professionnels.

Women in digital

DigitAll

Fondation Roi Baudoin

Réseau SPW des
correspondants
pauvreté

Jury d'appels à projets
(plan sortie pauvreté
Wallonie, inclusion
numérique SPF
Economie)

7 Des formations aux bases du numérique pour les demandeurs d'emploi



Grande réforme

Le programme PMTIC (Plan mobilisateur des technologies de l'information et de la communication) devient « Digistart, je me forme au numérique »



Formations courtes aux compétences numériques de base

Pour les demandeurs d'emploi inoccupés

En 2023 :

- Collaboration à l'élaboration de la réforme
- Présentation de la mesure aux opérateurs



Quelques faits marquants

84 opérateurs agréés (01/01/2024)

= 187 000 heures de formation
3 500 000€

Nouveau taux horaire : 19,13 €

Nouveau : formations basées sur le référentiel européen DigComp

8 Appels à projets pour soutenir les actions des acteurs de proximité



Sujet 2023 : autonomie numérique des séniors



Projets d'1 an

10 mois d'accompagnement pour les lauréats
(via comité d'accompagnement)



49 lauréats

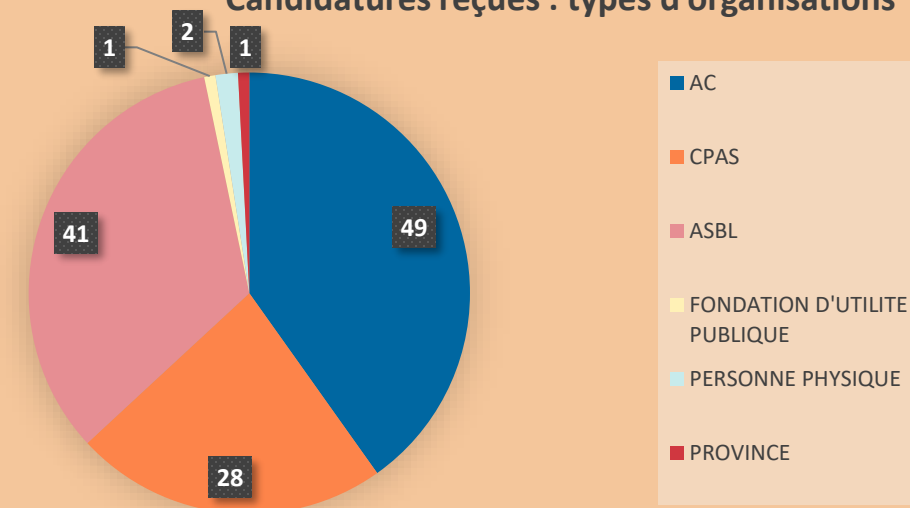


1.000.000€ au total

EXEMPLES DE PROJETS

- E-commerce
- It's me
- Pc banking
- Email
- Traitement de texte
- Arnaques
- Tablettes, smartphone
- Email
- QR code
- Intergénérationnel
- ...

Candidatures reçues : types d'organisations



Le portail des médiateurs



Son objectif : **aider et outiller les aidants numériques dans leur mission de réduire la fracture numérique.**

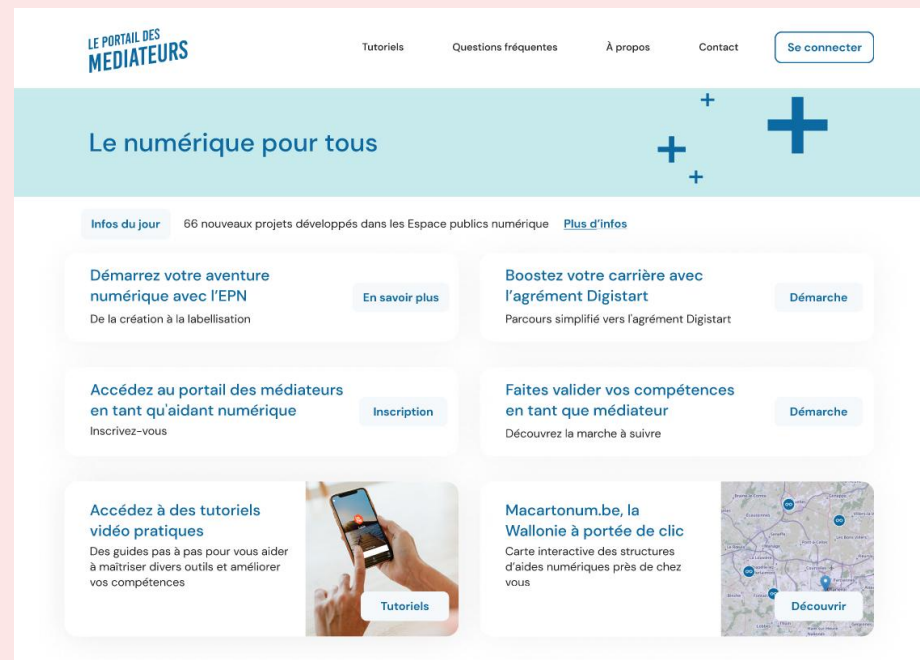
Comment? Via la mise à disposition et le partage de ressources (articles, tutos...), l'accès à des formations numériques et pédagogiques, des collaborations entre acteurs de terrain, la mise en avant et le référencement des structures d'accueil.



Réalisations 2023 :

- Définition et cadrage du portail
- Récolte des besoins des acteurs du terrain (*EPN, Digistart, CPAS, Communes, associations*).

Accueil positif du projet par les aidants numériques



Des formations pour les aidants numériques

Ouverture du **catalogue FormaForm** aux :

- Animateurs EPN
- Formateurs aux compétences numériques de base (opérateurs digistart)
- Agents des Espaces Wallonie



Perspectives 2024

Ouverture de la plateforme à de nouveaux opérateurs de l'inclusion numérique.

La validation des compétences



Création d'une **épreuve de validation des compétences du métier de médiateur numérique** : reconnaissance officielle des compétences professionnelles sur base de la pratique du métier.

Pour reconnaître et professionnaliser le métier de médiateur numérique.



Coref

Le consortium de validation des compétences (CVDC) a organisé une commission de référentiel (Coref) avec des experts wallons dans le domaine.



Elaboration épreuve

La Coref a élaboré l'épreuve de validation des compétences de médiateur numérique.

Durée de l'épreuve : 3 heures



Agrément centres

Les centres de validation de compétences font passer l'épreuve.

1 centre agréé en 2023 par le CVDC, d'autres à venir en 2024.

Gouvernance du Plan d'inclusion numérique



Suivre l'état d'avancement des projets du Plan d'inclusion numérique



- Trois comités de pilotage avec les Cabinets des Ministres de l'Emploi et du Numérique
- Rencontre des partenaires sociaux via les comités d'accompagnement réalisés par la Cellule des stratégies transversales du SPW

Le 1^{er} salon wallon des acteurs de l'inclusion numérique



Pour la première fois en Wallonie, les acteurs concernés directement ou indirectement par l'inclusion numérique étaient rassemblés le 10 novembre à Louvain-la-Neuve au **1^{er} salon wallon des acteurs de l'inclusion numérique**



- Echanger sur la thématique de l'inclusion numérique
- Faire connaître les projets du Plan d'inclusion numérique
- Renforcer le réseau wallon et les prises de contacts entre acteurs



Quelques chiffres

500 participants

35 exposants associatifs ou institutionnels

5 ateliers participatifs

3 conférences

Une table-ronde

2024 ET AU-DELÀ...



L'année 2023 a été marquée par le lancement et la réalisation de nombreuses actions. L'année 2024 s'inscrira dans la continuité. Avec nos partenaires, nous proposerons de nouvelles initiatives au futur Gouvernement wallon pour rester au plus près des besoins des citoyens et des acteurs de terrain.



Merci à tous les acteurs de terrain qui accompagnent les citoyens en situation de précarité numérique, merci à tous nos partenaires, merci à nos Ministres de tutelle pour leur confiance.

Ensemble, continuons à agir en faveur de l'inclusion numérique.

Ariane Baré

Responsable de la direction des
Emplois de proximité, SPW



+

+

Osons le numérique

Merci de votre attention !

+

+

Osons le numérique

<https://osonslenumerique.be>

<https://macartonum.be/fr/>

Inclusion.numerique@spw.wallonie.be



Éditeur responsable : Lionel Bonjean
Numéro ISSN : 3118-6068 (N)