digital wallonia .be

EDIWALL

Évaluation des Espaces Publics Numériques - 2025

epn Espaces publics numériques de Wallonie

Wallonie

Préambule

L'évaluation du réseau des Espaces Publics Numériques (EPN) de Wallonie repose sur un questionnaire annuel envoyé à l'ensemble des 211 EPN.

Répondre à cette enquête est une obligation liée au label des EPN qui fournissent des réponses sur une base déclarative.

Dans cette évaluation,

- les résultats issus des questions fermées ont été traités statistiquement ;
- les questions ouvertes — plus riches mais plus difficiles à agréger — ont quant à elles été analysées à l'aide d'une intelligence artificielle générative professionnelle, ce qui a permis d'en dégager des tendances qualitatives de manière systématique et reproductible plutôt que par lecture manuelle exhaustive de plusieurs centaines de réponses libres.

L'évaluation a été réalisée en partenariat entre le SPW EER et l'Agence du Numérique.

Certaines données présentées dans ce rapport proviennent du Baromètre de maturité numérique des citoyens 2025, étude menée à l'échelle de la population wallonne et publiée par l'Agence du Numérique. https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2025/

Sommaire

1. Les EPN, un réseau de proximité au service des citoyens
2. Quelles sont les activités des EPN ?
3. Qui sont les citoyens accompagnés ?
4. Les femmes et les hommes qui font vivre les EPN
5. Un réseau qui apprend
6. L'EPN dans son écosystème local
7. Les défis
8. Quelle vision pour le réseau de demain ?

1. Les EPN, un réseau de proximité au service des citoyens

Le réseau compte 211 EPN actifs, répartis sur l'ensemble du territoire wallon. **Cette implantation dense** garantit un accès de proximité au numérique dans chacune des cinq provinces.

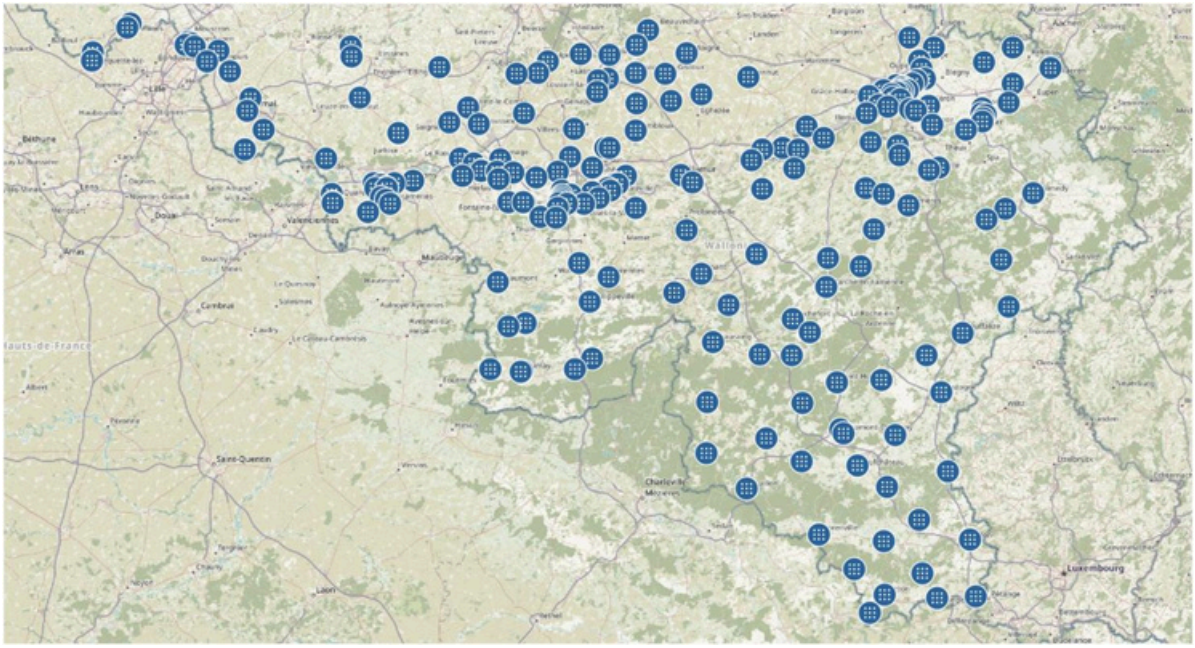


Figure 1 — Répartition géographique des EPN en Wallonie sur Macartonum.be.

La lecture de la carte confirme une couverture homogène du territoire, sans zone blanche majeure. **La répartition par province**, présentée ci-dessous, **montre cependant des disparités de volume** qui reflètent avant tout la taille démographique de chaque province : le Hainaut (70 EPN) et Liège (57 EPN) concentrent la majorité des structures, suivis du Luxembourg (31), de Namur (30) et du Brabant wallon (19), la province la moins peuplée de Wallonie.

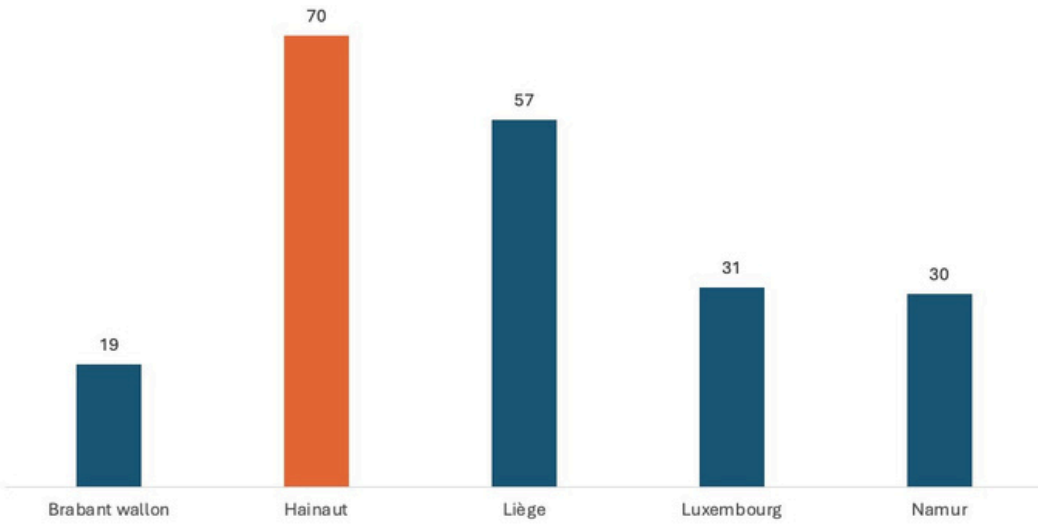


Figure 2 — Répartition des EPN par province.

Les EPN sont également répartis de manière très différenciée selon la structure qui les porte administrativement. Les communes restent de loin le principal opérateur (119 EPN, soit 57%), suivies par les ASBL (62 EPN, 30%) ; les CPAS (22 EPN) et les Provinces (5 EPN) complètent le réseau. Cette prédominance communale ancre structurellement les EPN dans le service public local, tandis que la présence significative des ASBL traduit une diversité de modèles de gestion, avec des implications différentes en matière de financement et de statut du personnel, développées plus loin dans ce rapport (section 4).

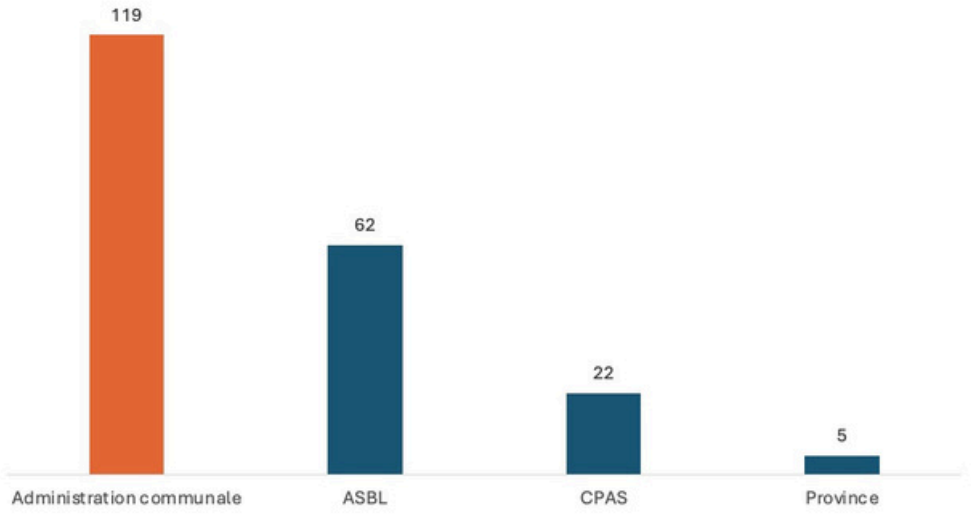


Figure 3 — Répartition des EPN par structure porteuse.

Le service responsable de la gestion opérationnelle de l'EPN varie également fortement : bibliothèques (51 EPN), services communaux (47), Plans de cohésion sociale (41), ASBL (38) et CPAS (18) constituent les principaux rattachements. Cette diversité illustre la souplesse organisationnelle du dispositif EPN, capable de s'insérer dans des structures administratives très différentes selon les réalités locales.

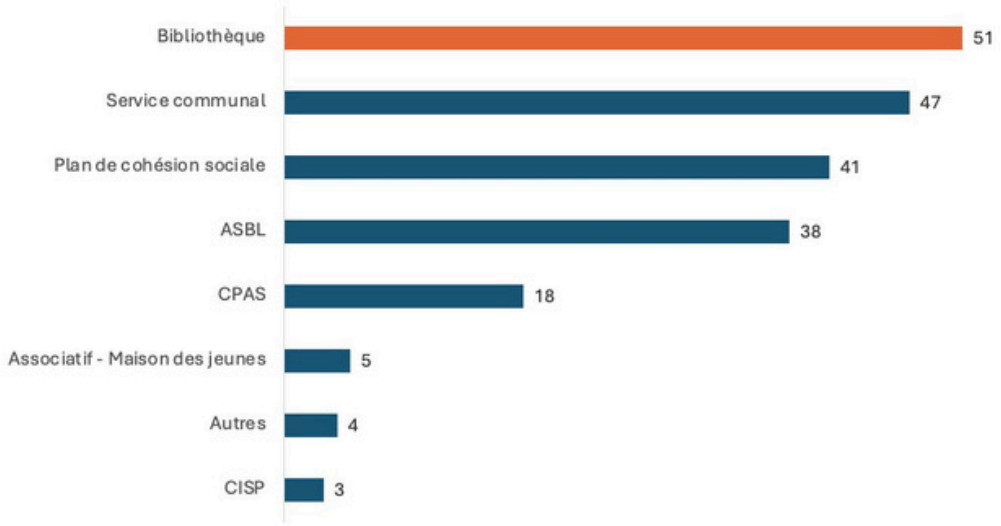


Figure 4 — Répartition des EPN par service responsable.

Sur le plan des agréments complémentaires, une minorité d'EPN cumule d'autres labels : Digistart (17%), CISP (9%) ou d'autres agréments spécifiques tels que les initiatives locales d'intégration (ILI), ou des statuts d'agence de placement (9%). Ces doubles agréments témoignent d'une intégration croissante des EPN dans des dispositifs d'insertion socio-professionnelle plus larges.

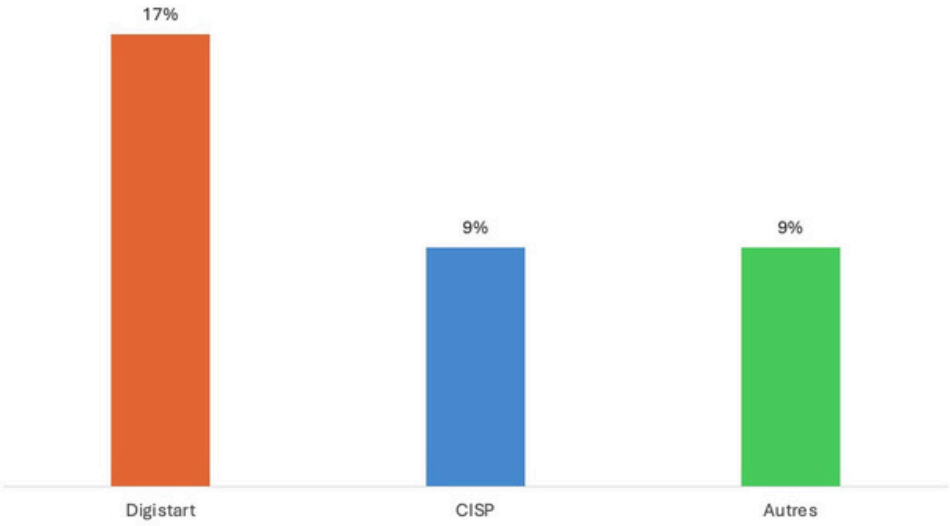


Figure 5 — Agréments complémentaires détenus par les EPN.

Le label « EPN de Wallonie » requiert divers engagements structurants : un minimum de 16 heures d'ouverture hebdomadaire, en présence de l'animateur, l'affichage de la charte et l'apposition de la plaque EPN.

L'accessibilité physique constitue un autre indicateur clé de la qualité de service : **90% des EPN sont accessibles aux personnes à mobilité réduite**. Les dispositions techniques les plus fréquentes sont l'accès de plain-pied sans escalier, la présence d'une rampe d'accès, d'un ascenseur ou monte-charge, de sanitaires adaptés PMR et d'un parking PMR à proximité.

Dispositions techniques mises en place
Rez-de-chaussée / plain-pied (sans escalier)
Rampe d'accès
Ascenseur / monte-charge / monte-escalier
Toilettes / sanitaires adaptés PMR
Parking PMR à proximité

Enfin, 29% des EPN indiquent avoir prévu une amélioration de leur infrastructure matérielle dans un avenir proche, contre 71% qui n'en signalent pas à ce stade — un chiffre à mettre en regard du besoin d'investissement identifié plus loin dans le rapport (section 7, « Les défis »).

Synthèse de la section 1

Un maillage territorial dense et accessible

Avec 211 EPN actifs répartis dans toutesles provinces, le réseau constitue un maillage territorial dense, majoritairement porté par les communes (57%) et les ASBL (30%). Près de 92% des structures sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Un service gratuit, de proximité et humain

Les EPN respectent les engagements du label:16 heures d'ouverture minimum, charte affichée, plaque apposée. Un besoin confirmé d'amélioration matérielle se dégage néanmoins : de nombreux EPN prévoient des investissements en infrastructure dans les prochaines années.

> ***→ 211 lieux répartis en Wallonie offrant un accompagnement numérique gratuit pour tous les citoyens wallons : investir dans ce réseau, c'est investir dans l'égalité des chances face au numérique.***

2. Quelles sont les activités des EPN ?

Les demandes adressées aux EPN couvrent un largespectre de démarches de la vie quotidienne, qui reflètent la place croissante du numérique dans l'accès auxdroits et aux services. Le tableau ci-dessous synthétise les principales thématiques rencontrées sur le terrain,telles que rapportées par les animateurs.

Thématique	Détails des demandes
Emploi et formations	Création et amélioration de CV, rédaction de lettres de motivation, inscription et suivi sur le Forem, recherche de stages et d'emplois.
E-santé	Accès à MaSanté, prise de rendez-vous médicaux en ligne, gestion de documents médicaux, mutuelles.
E-administration	Tax-on-web (déclaration d'impôts), MyMinfin, e-guichet communal, Itsme, MyPension, e-box.
Banque en ligne et finances	E-banking, virements en ligne, consultation de comptes bancaires, sécurisation des transactions.
Dossiers scolaires et académiques	Demande de bourse d'études, inscription aux plateformes scolaires, aide aux devoirs, rédaction de documents.
Utilisation des outils numériques	Initiation informatique (clavier, souris, navigation web), installation d'applications, paramétrage smartphone/tablette.
E-mails et messageries	Création de compte, gestion des mails, envoi de pièces jointes, récupération de mots de passe.
Sécurité en ligne et cybersécurité	Sensibilisation aux arnaques en ligne, protection des données, authentification via Itsme/eID.
Dépannage et maintenance	Problèmes de connexion, PC lent, smartphone bloqué, suppression de virus, mises à jour de logiciels.

En volume, aider le citoyen dans ses démarches administratives en ligne concerne 47% des EPN. L'utilisation des outils numériques de base (44%) arrive ensuite, suivi par l'accompagnement à Itsme (38%) et l'emploi/formations (37%). L'e-administration, comprise au sens large comme la somme des démarches administratives en ligne, de l'e-logement, de l'e-santé et des usages liés à Itsme, concerne 74% des EPN.

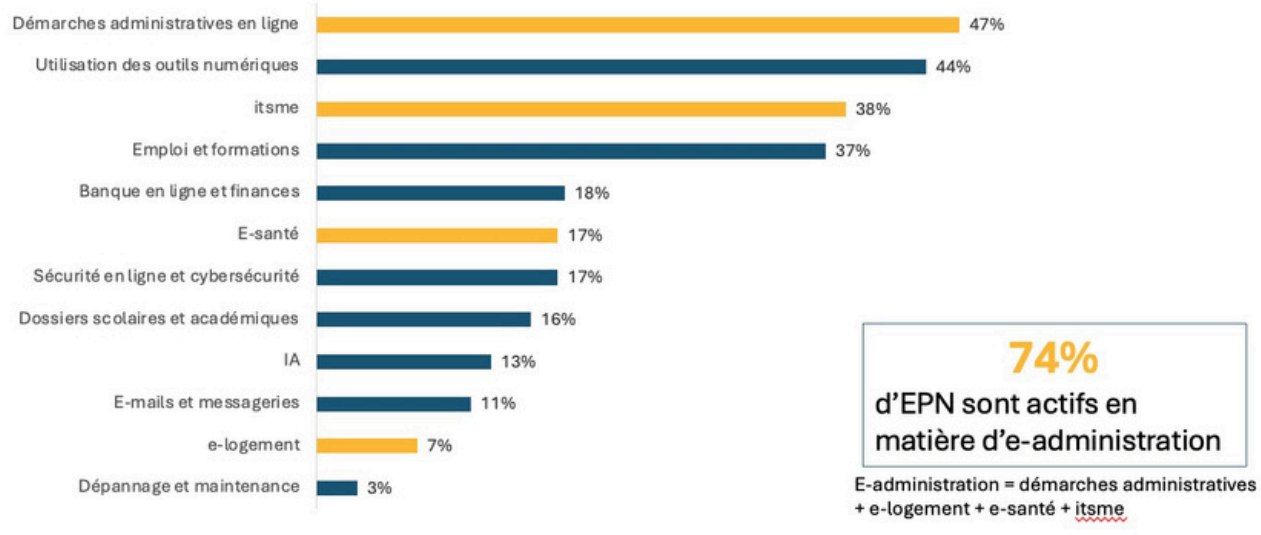


Figure 6 — Activités les plus demandées dans les EPN — l'e-administration représente 74% du total.

Au-delà de cet accompagnement administratif recensé dans l'outil de suivi principal (Macartonum), 60% des EPN déclarent proposer des activités complémentaires, dites « hors Macartonum ». Pour rappel, les besoins identifiés sur Macartonum sont :

- Utiliser du matériel numérique
- Accéder à du wifi
- Apprendre à utiliser du matériel numérique
- Rédiger un message ou un courrier
- Utiliser un logiciel ou une application
- Réaliser une démarche administrative en ligne
- Utiliser la banque en ligne
- Se former au numérique (basique ou avancé)
- Trouver un emploi

Voici les activités hors Macartonum recensées par les EPN.

Activités hors Macartonum	% des EPN concernés
Sécurité numérique / dangers d'internet / IA	38%
Partenariats institutionnels (CPAS, écoles, PCS, ALE)	29%
Accompagnement individualisé / sur rendez-vous	24%
Ateliers enfants & jeunes (stages, robotique, codage)	23%
Public seniors (modules dédiés)	14%
Thématiques spécifiques (banque en ligne, permis, santé, Itsme)	13%
Aide à domicile / mobile	6%
Activités créatives / culturelles	4%
Logiciels libres / Linux	4%

La mise en place concrète de ces activités repose avant tout sur les partenariats avec des acteurs locaux — CPAS, écoles, associations (42%) —, sur une programmation établie à l'avance (30%) et sur une écoute directe des besoins exprimés par les usagers (30%). Les rendez-vous individuels (17%) et la communication (17%) complètent ce dispositif, tandis que la veille de l'actualité numérique (IA, cybersécurité) reste encore un levier secondaire (9%).



Figure 7 — Modalités de mise en place des activités par les EPN.

> ***Constat de terrain. C**ette logique de programmation rejoint celle observée dans les Plans de cohésion sociale (PCU), ce qui confirme l'ancrage des EPN dans les dynamiques locales de cohésion sociale plutôt que dans une offre standardisée.*

Synthèse de la section 2

74% des EPN répondent à des demandes liées à l'e-administration

Impôts, MyMinfin, Itsme, e-santé, Forem : les EPN sont devenus leguichet de proximité des services publics numériques. 60,2% des EPN proposent en complément des accompagnements hors Macartonum : sécurité numérique (38%), ateliers jeunes (23%), aide à domicile (6%).

Un réseau qui s'adapte aux besoins émergents

La mise en place des activités s'appuie sur les demandes des usagers (30%), les partenariats locaux (42%) et une programmation anticipée (30%). L'intelligence artificielle, la cybersécurité et les démarches en ligne sont les thématiques en forte progression.

> ***→ Les EPN ne font pas que pallier la dématérialisation : ils la rendent possible pour tous. Sans eux, des milliers de citoyens seraient privés d'accès à leurs droits fondamentaux.***

3. Qui sont les citoyens accompagnés ?

La fréquentation des EPN a connu une évolution contrastée depuis 2020. Le nombre de visiteurs distincts a d'abord reculé après 2020 (année marquée par les confinements successifs, qui ont limité l'accueil en présentiel) avant de se stabiliser autour de 42 000 visiteurs par an depuis 2024.

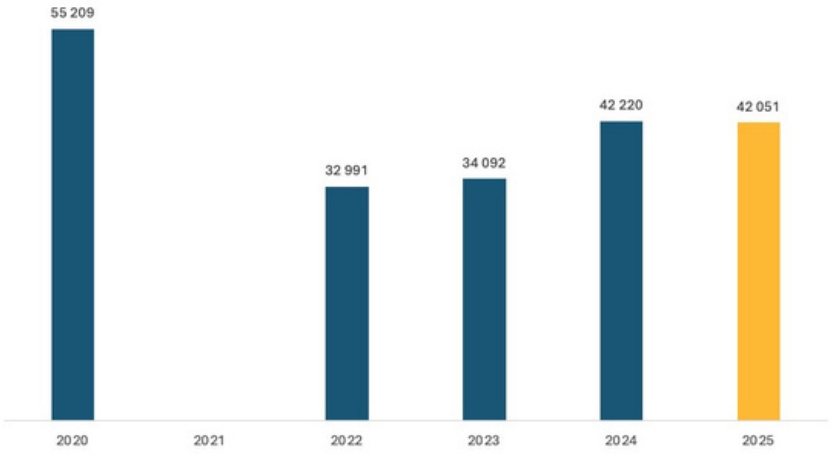


Figure 8 — Évolution du nombre total de visiteurs des EPN (2020-2025).

Le nombre total d'accès (c'est-à-dire le nombre de passages, un même visiteur pouvant revenir plusieurs fois) dessine en revanche une trajectoire de croissance continue et marquée : de 108991 accès en 2020 à 205410 en 2025, soit une progression de près de 90% en cinq ans. Cette évolution traduit un usage plus intensif du réseau par un public régulier plutôt qu'un simple élargissement de la fréquentation : les citoyens reviennent plus souvent, ce qui témoigne d'une fidélisation et d'un besoin d'accompagnement récurrent plutôt que ponctuel.

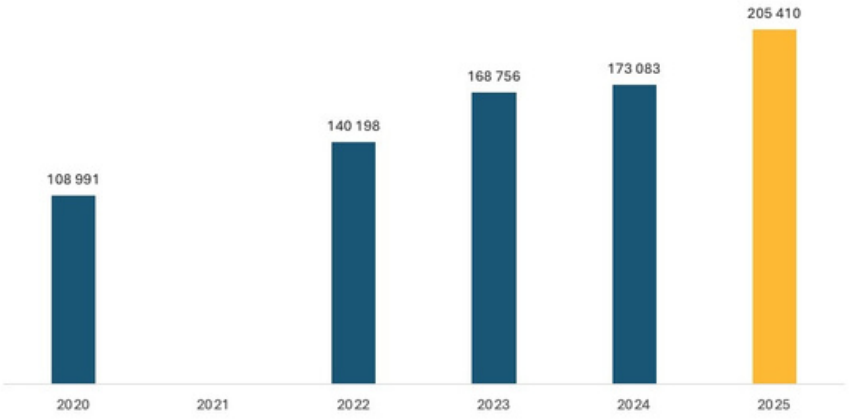


Figure 9 — Évolution du nombre total d'accès aux EPN (2020-2025).

Les seniors restent le public n°1 des EPN, suivis par les chercheurs d'emploi et les adultes en formation.

Type de public	% des EPN
Senior	91%
Chercheur d'emploi	75%
Adulte en formation	52%
Elève du primaire ou secondaire	49%
Travailleur	48%
Etudiant de l'enseignement supérieur	23%

La répartition par tranche d'âge confirme la place centrale des seniors : 83% des EPN accompagnent des personnes âgées, avec une intensité particulière pour la tranche des 51-65 ans (78%). Les demandeurs d'emploi (75%), les personnes en situation de précarité (67%) et les adultes en formation (51%) complètent ce public prioritaire.

Tranches d'âge	% des EPN
Plus de 65 ans	83%
51 - 65 ans	78%
31 – 50 ans	47%
Adolescents (jusqu'à 18 ans)	28%
18 – 30 ans	27%
Enfants (jusqu'à 12 ans)	20%

Pour capter davantage de public, les EPN identifient la communication et la visibilité comme premier levier d'action (42%), très loin devant le manque de personnel (18%), de financement (17%), de partenariats ou de relais locaux (9%).

Besoin évoqué pour capter davantage de public	% des EPN
Communication / visibilité / publicité	42%
Personnel / ressources humaines	18%
Financement / moyens financiers	17%
Partenariats / relais locaux (CPAS, écoles, Forem…)	9%
Satisfaction / pas de besoin exprimé	7%
Temps disponible (pour les animateurs)	6%
Matériel / équipement informatique	6%

Synthèse de la section 3

Un public massif et diversifié
Les seniors sont le public prioritaire : 83% des EPN les accompagnent, 78% pour les 51-65 ans — des citoyens souvent isolés face au tout-numérique. Mais aussi demandeurs d'emploi (75%), personnes en situation de précarité (67%), adultes en formation (51%).

Pour capter davantage de public, les EPN manquent de visibilité
42% des EPN citent la communication comme premier besoin. La plupart ne disposent pas de budget dédié. 18% pointent un manque de personnel, 17% un manque de financement.

> ***→ Le potentiel d'impact est considérable. Mais il reste sous-exploité par manque de moyens pour se faire connaître. Un soutien à la communication des EPN génèrerait un effet levier immédiat.***

4. Les femmes et les hommes qui font vivre les EPN

Le réseau s'appuie sur 361 animateurs et animatrices. La taille des équipes reste toutefois très majoritairement réduite : 57% des EPN fonctionnent avec un seul animateur, 23% avec deux, et seuls 7% disposent d'une équipe de quatre personnes ou plus. Cette concentration sur un effectif unique constitue la principale fragilité structurelle du réseau, développée dans la synthèse ci-dessous.

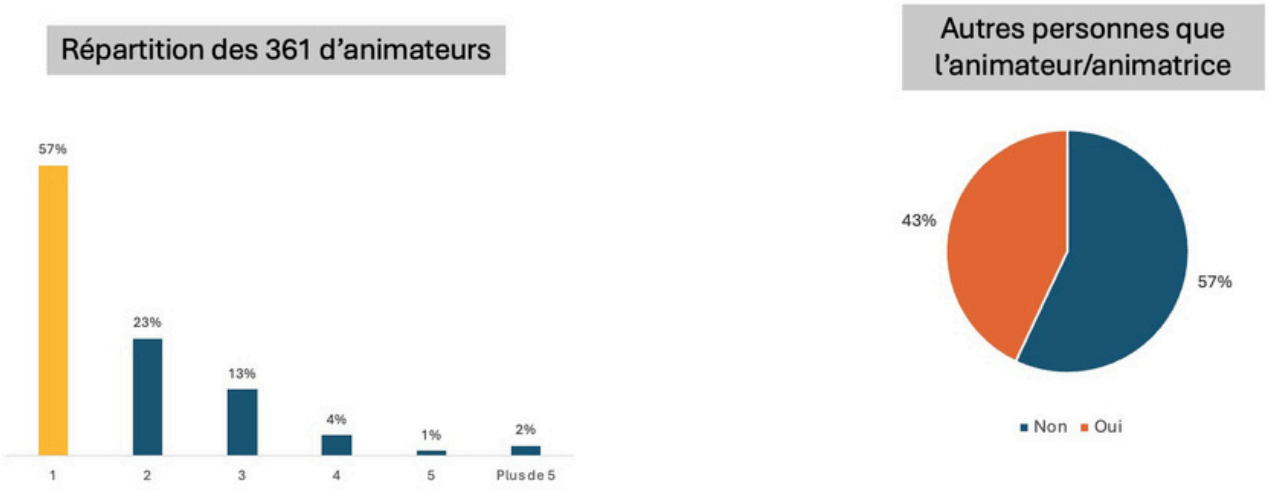


Figure 10 — Répartition de la taille des équipes d'animateurs et recours à d'autres membres d'équipe.

Le réseau peut par ailleurs compter sur l'appui de 134 bénévoles, mobilisés dans 25% des EPN. Leur répartition est elle aussi concentrée : 39% des EPN concernés n'accueillent qu'un seul bénévole, 29% en comptent deux. L'analyse statistique ne révèle pas de corrélation significative entre la taille de l'équipe salariée et le recours au bénévolat : les deux leviers semblent mobilisés de manière indépendante selon les opportunités locales plutôt que selon une logique de substitution.

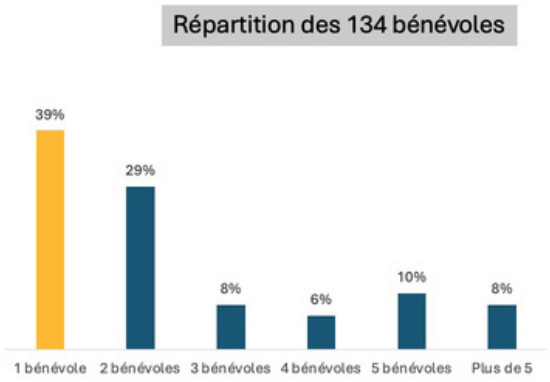


Figure 11 — Répartition des 134 bénévoles et part des EPN faisant appel au bénévolat.

> ***Constat de terrain —*** *il n'existe pas de corrélation significative entre la taille de l'équipe et le recours à des bénévoles : les deux logiques de renforcement de l'équipe coexistent sans se substituer l'une à l'autre.*

Le temps de travail des animateurs reste largement partiel : seul un animateur sur six (17%) travaille à temps plein, tandis que 38% sont à mi-temps, 14% à quart-temps et 31% à un régime « autre / non standard », reflet de statuts souvent hybrides ou combinés à d'autres missions communales ou associatives.

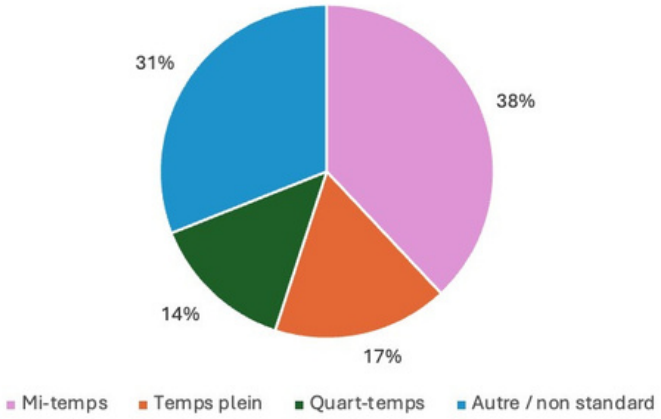


Figure 12 — Temps de travail des animateurs EPN.

> ***Constat de terrain*** *— de façon contre-intuitive, les animateurs à temps plein n'ont pas systématiquement des équipes plus grandes — 54% d'entre eux sont même seuls. À l'inverse, les EPN avec un animateur à quart-temps ont en moyenne des équipes légèrement plus grandes (2,07 personnes), ce qui pourrait suggérer que le temps partiel est parfois compensé par l'ajout d'autres membres d'équipe plutôt que par une augmentation du temps de travail individuel. Cet écart reste toutefois statistiquement non significatif.*

Synthèse de la section 4

361 animateurs et 134 bénévoles font vivre le réseau

495 personnes au total s'engagent chaque jour pour l'inclusion numérique en Wallonie. Mais 56,8% des EPN fonctionnent avec un seul animateur— une fragilité structurelle majeure.

Des équipes sous-dimensionnées

32,8% des animateurs sont à mi-temps, 13,7% au quart-temps. Seul 1 animateur sur 6 est à temps plein. L'engagement bénévole (134 personnes) est précieux mais non pérenne — il ne peut pas remplacer un emploi stable.

> **→ Un *investissement dans des postes stables et à temps plein est la condition sine qua non pour garantir la continuité du service aux citoyens. C'est aussi un investissement dans l'emploi local.***

5. Un réseau qui apprend

Le baromètre de maturité numérique des citoyens 2025[1] a comparé la perception de compétences numériques entre les citoyens, les parents, les enseignants et les animateurs d'EPN. Les compétences numériques, telles que définies par le référentiel DigComp, ont été divisées en compétences privées et compétences professionnelles, afin d'en dégager des tendances. La maîtrise des compétences numériques varie selon les publics accompagnés. Les animateurs EPN eux-mêmes affichent les niveaux les plus élevés (89% de compétences générales, 96% en usage privé, 81% en usage professionnel), suivis des enseignants et des parents. Les citoyens accompagnés présentent, sans surprise, les niveaux les plus faibles — ce qui justifie précisément le rôle d'accompagnement des EPN.

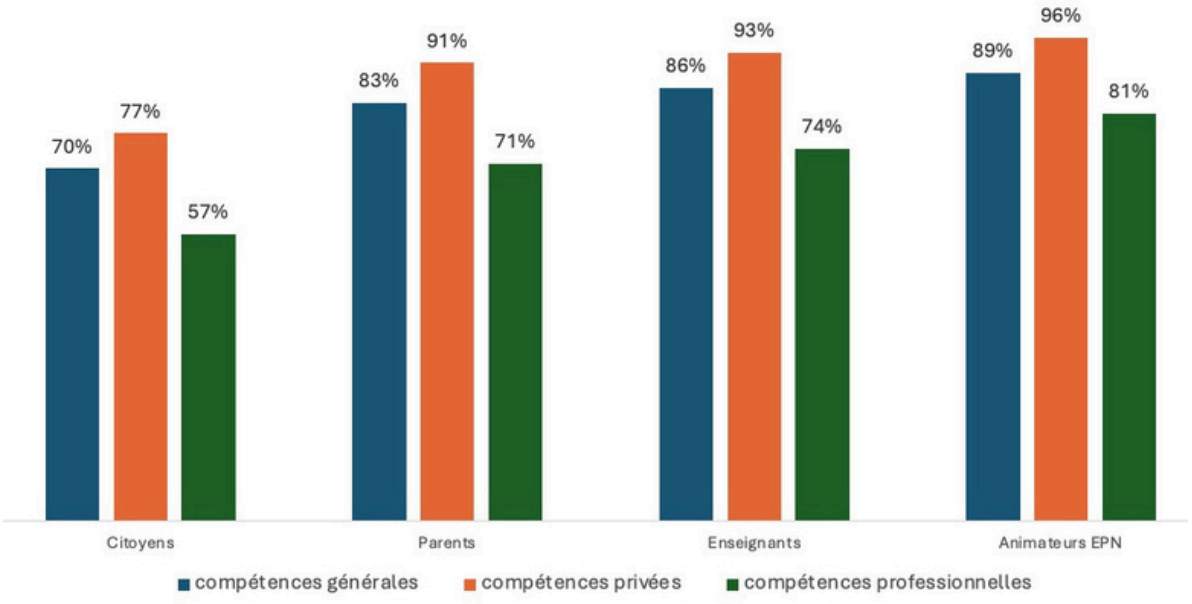


Figure 13 — Compétences numériques comparées : citoyens, parents, enseignants et animateurs EPN.

Ces compétences peuvent être analysées plus finement à travers le référentiel européen DigComp, qui structure la littératie numérique en plusieurs domaines complémentaires. Les 21 compétences, étudiées sous le prisme de la perception (le baromètre ne teste pas concrètement les compétences numériques d'un animateur d'EPN mais interroge ce dernier sur son positionnement par rapport à la maîtrise d'une compétence), montrent une maîtrise prononcée pour la plupart d'entre elles, bien que la création d'un petit programme informatique, la création d'un graphique, la création d'une copie de sécurité des données d'un PC ou d'un smartphone restent problématiques.

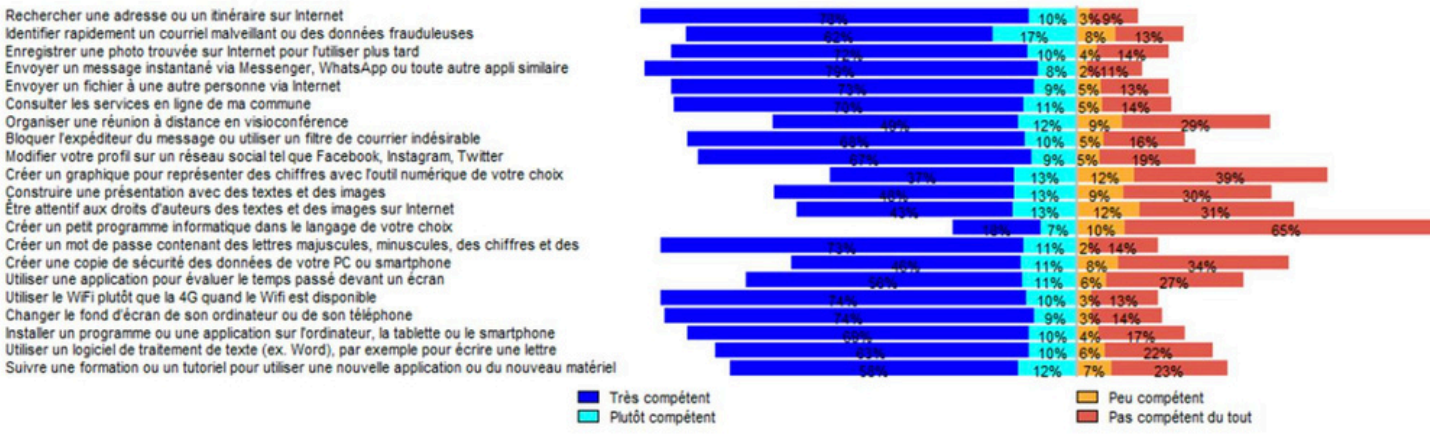


Figure 14 — Cadre de référence DigComp mobilisé pour l'analyse des compétences numériques.

[1] Disponible en intégralité à l'adresse http://www.digitalwallonia.be/citoyens2025

Malgré ces niveaux de compétence déjà élevés, **la volonté de se former reste très forte** : 92% des animateurs souhaiteraient bénéficier, à l'avenir, de formations pour améliorer leur maîtrise des outils numériques. Seuls 64% estiment en revanche que leurs compétences actuelles sont suffisantes par rapport à leurs perspectives de carrière, ce qui traduit une exigence professionnelle élevée et une conscience aiguë de l'évolution rapide des outils numériques.

Dans les faits, **64% des EPN ont suivi au moins une formation en 2025**. L'intelligence artificielle domine très largement les thématiques suivies (60%), loin devant la cybersécurité et l'authentification numérique (30%), la médiation et l'inclusion numérique (22%), les outils bureautiques (15%) et la pédagogie (15%).

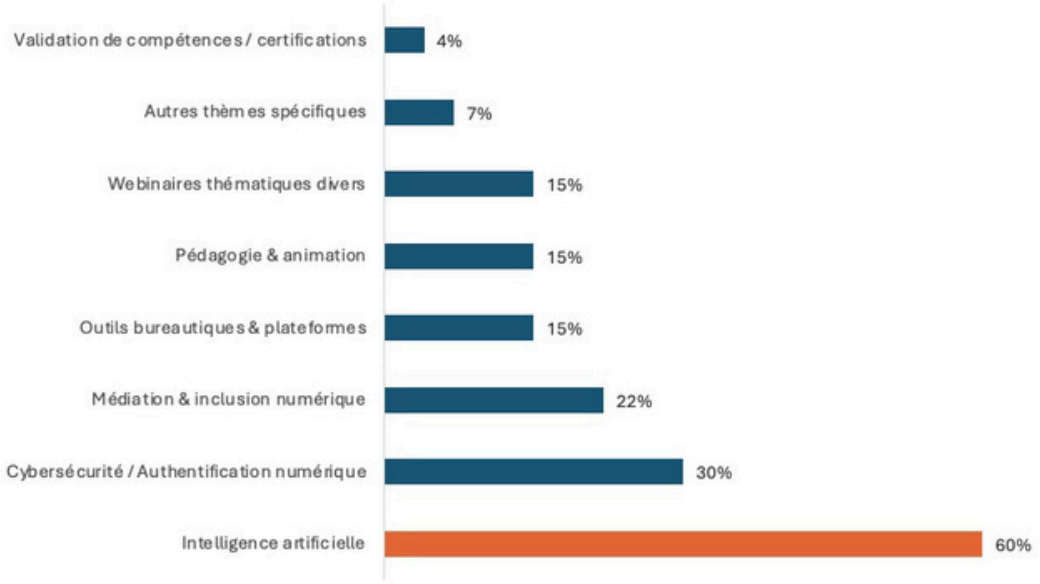


Figure 15 — Thématiques des formations suivies par les EPN en 2025.

Pour les 36% d'EPN n'ayant pas pu se former, le manque de temps reste de très loin lefrein principal (53%), devant l'incompatibilité des horaires ou l'éloignement géographique (18%), l'inadéquationde l'offre par rapport aux besoins (12%) et des problèmes organisationnels internes (10%).

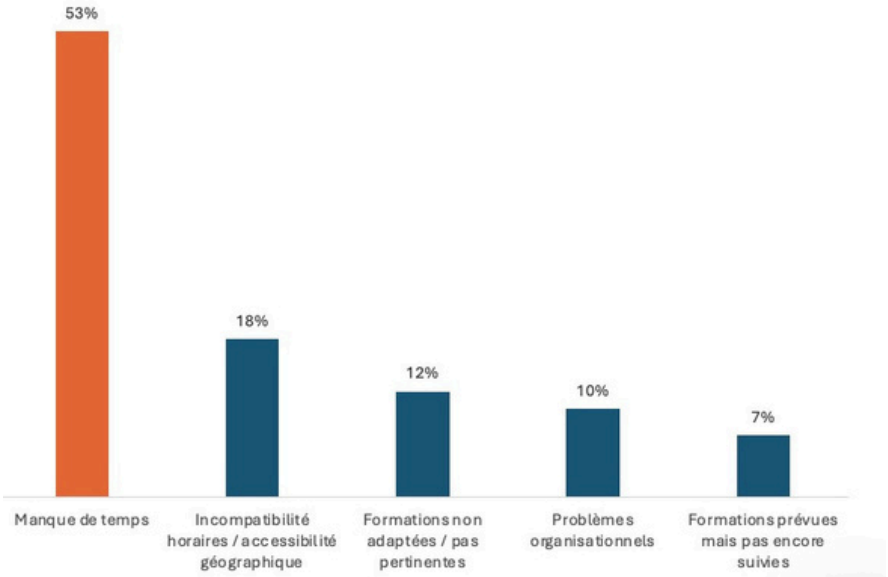


Figure 16 — Raisons évoquées pour le non-suivi de formations.

Interrogés sur leurs besoins de formation futurs, indépendamment de l'offre actuelle, les animateurs placent à nouveau l'intelligence artificielle en tête (19%), à égalité avec les EPN n'exprimant aucun besoin particulier (19%),

signe d'un réseau globalement satisfait de son niveau, mais où une frange significative souhaite encore progresser sur l'IA, la cybersécurité (13%) et la pédagogie adaptée aux publics (8%).

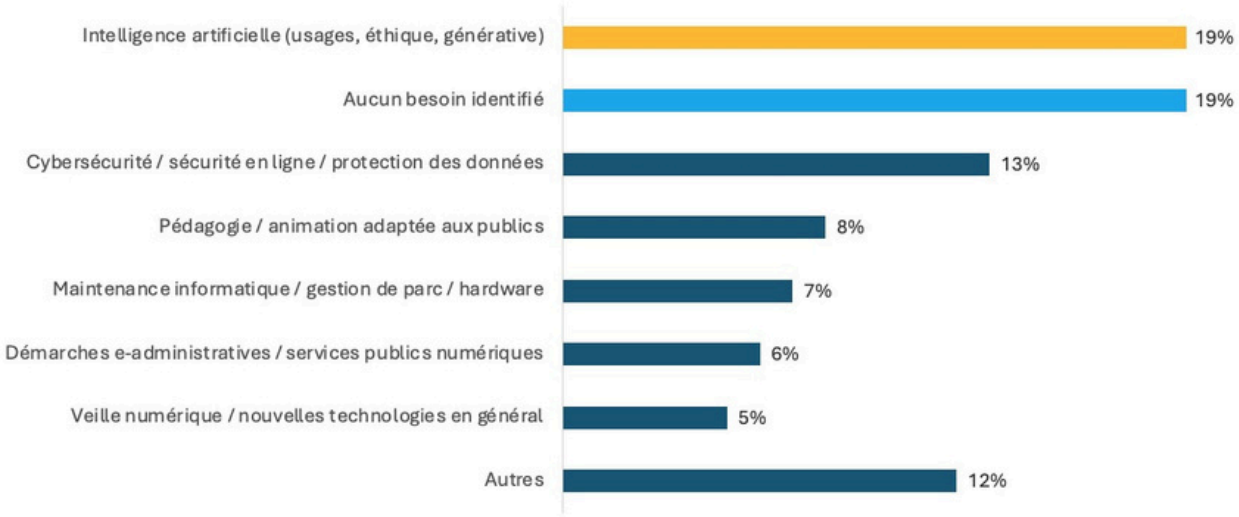


Figure 17 — Autres besoins de formation identifiés par les EPN.

En matière de plateformes de formation, 123digit reste la référence du secteur (23% des EPN), loin devant YouTube (12%), Interface3 (8%) et OpenClassrooms (5%) ; 17% des EPN déclarent ne recourir à aucune plateforme structurée en dehors de Skilléos.

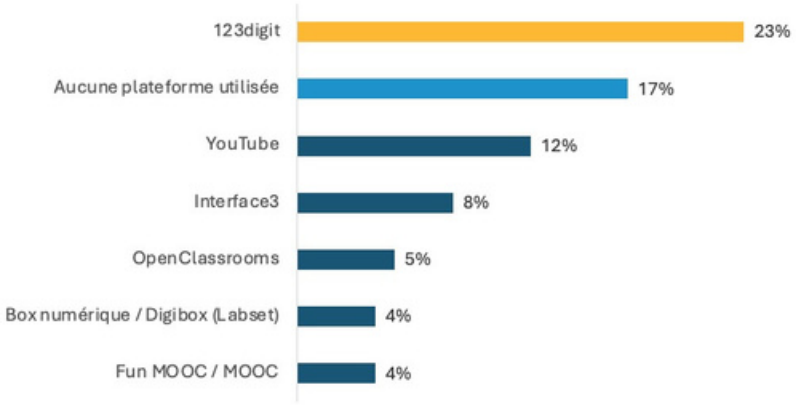


Figure 18 — Plateformes de formation utilisées par les EPN (hors Skilléos).

Synthèse de la section 5

64% des EPN ont suivi au moins une formation en 2025
L'IA est la thématique n°1 des formations suivies — les animateurs anticipent les besoins de leurs publics. 123digit reste la plateforme de référence (23%), complétée par YouTube (12%) et Interface3 (8%).

Un réseau qui veut encore apprendre

36% n'ont pas pu se former, principalement par manque de temps (53%) — signal d'alerte sur la surcharge des équipes. Les besoins prioritaires exprimés : IA (19%), cybersécurité (13%), pédagogie (8%), maintenance informatique (7%).

> ***→ Former les animateurs EPN, c'est former des formateurs qui transmettent ces compétences à des milliers de citoyens. L'effet multiplicateur est considérable.***

6. L'EPN dans son écosystème local

Au niveau des partenariats, 92% des EPN entretiennent déjà des partenariats actifs, en premier lieu avec les CPAS et les Plans de Cohésion Sociale, ce qui confirme l'ancrage social fort des EPN dans le réseau d'aide aux publics fragilisés. Les réseaux « séniors » (Enéo, Altéo, CCCA et associations d'aînés) constitue également un pilier important, cohérent avec le public majoritairement senior identifié en section 3.

Partenaire	% EPN	Partenaire	% EPN
CPAS	61%	Association d'aînés	32%
Plan de Cohésion Sociale (PCS)	51%	Autre (réponse spécifique)	25%
Bibliothèque / lecture publique	40%	Maison de jeunes	24%
Enéo / Altéo (mouvements seniors/handicap)	36%	CISP (insertion socio-pro)	17%
ASBL locale	35%	ALE	14%
Écoles	34%	Mire (insertion)	14%
FOREM / Maison de l'Emploi	34%	Promotion sociale	8%
CCCA (conseil consultatif aînés)	32%		

> ***Constat de terrain.*** *Le CPAS et le PCS dominent largement comme partenaires privilégiés, ce qui reflète l'ancrage social fort des EPN dans le réseau d'aide aux publics fragilisés.*

52% des EPN souhaitent encore développer de nouveaux partenariats, malgré ce taux déjà très élevé de partenariats existants — un peu plus de la moitié du réseau reste donc en phase active de développement de son écosystème local. Les priorités exprimées portent sur les écoles et établissements scolaires (21%), les associations diverses (19%), les acteurs de l'insertion socio-professionnelle (18%) et les mouvements seniors (12%).

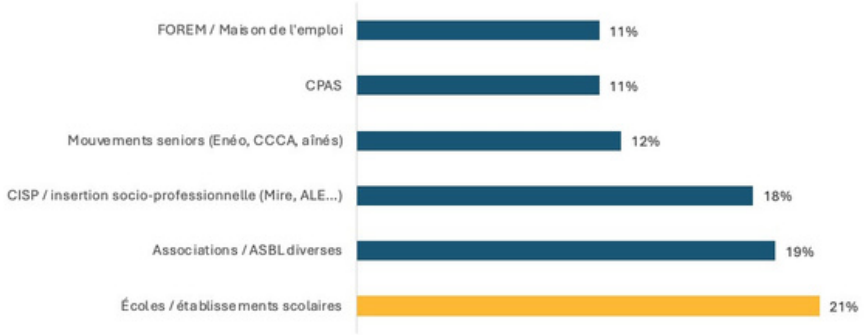


Figure 19 — Intention de développer de nouveaux partenariats et types de partenaires visés.

Sur le plan de la communication, les réseaux sociaux dominent très largement le paysage des outils mobilisés par les EPN pour se faire connaître localement.

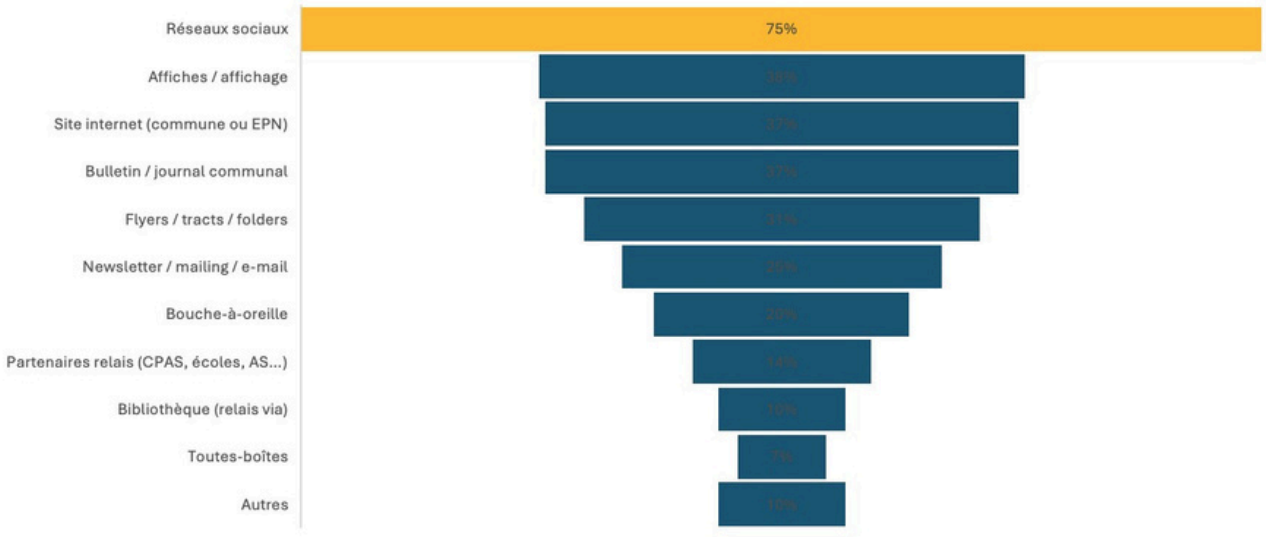


Figure 20 — Moyens de communication utilisés par les EPN.

> ***Constat de terrain.*** *Les réseaux sociaux dominent très largement, utilisés par 3 EPN sur 4 — sans surprise, c'est devenu le canal de communication de référence. La communication « papier » reste toutefois très vivace : affiches, flyers et bulletin communal sont chacun cités par plus d'un tiers des EPN, confirmant que le réseau s'adresse à un public encore largement non digital, cohérent avec la prédominance des seniors. Une approche multicanale est la norme : la quasi-totalité des EPN combine plusieurs canaux, numériques et physiques, pour maximiser la portée de leur communication.*

12% des EPN n'ont, soit pas de site web, soit un site en construction, soit uniquement une page Facebook. Lorsqu'un site existe, il s'agit le plus souvent d'une page dédiée hébergée sur le site de la structure porteuse (56%) plutôt que d'un domaine propre à l'EPN (7%).

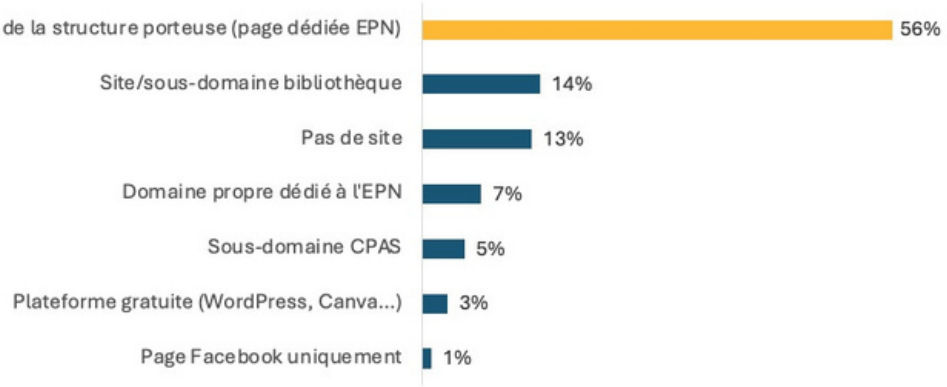


Figure 21 — Présence en ligne des EPN.

Malgré cette communication perfectible, les mesures de visibilité mises en place restent variées : réseaux sociaux (38%), affichage physique (33%), bulletin communal (21%), partenaires relais (20%) ou encore présence sur le site internet (18%). Une part non négligeable d'EPN (10%) déclare n'avoir mis en place aucune mesure spécifique,

souvent par manque de temps ou de personnel, ou parce que la structure est déjà bien implantée depuis longtemps.

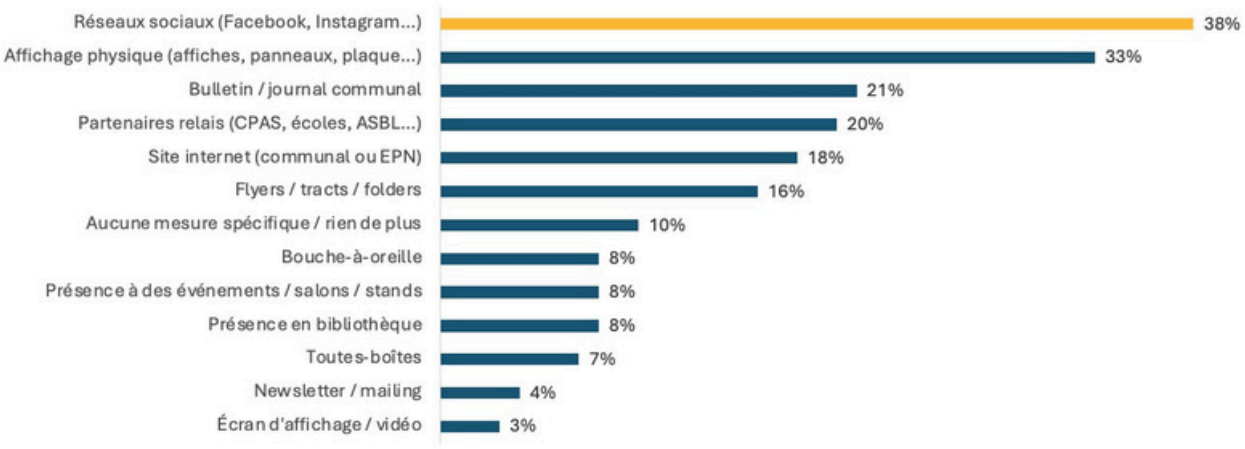


Figure 22 — Mesures de visibilité mises en place par les EPN, globalement et par province.

> ***Constats de terrain.*** *Le relais par les partenaires (CPAS, écoles, associations) constitue une stratégie de visibilité indirecte mais très répandue, particulièrement efficace pour toucher les publics fragilisés ou éloignés du numérique. Quelques mesures plus originales émergent ponctuellement : capsules vidéo, géolocalisation Google Maps, brunch de présentation, présence dans des émissions locales (Télésambre, Antenne Centre).*

L'impact perçu localement par les EPN eux-mêmes se concentre avant tout sur l'amélioration des compétences numériques et de l'autonomie des usagers (51%) et sur l'inclusion sociale et la lutte contre l'isolement (36%). L'accès facilité à l'emploi (15%) et aux démarches administratives (13%) suivent. Seuls 3% des EPN considèrent que leur impact est difficile à mesurer, ce qui traduit une perception globalement claire de leur utilité, bien qu'elle repose surtout sur un ressenti qualitatif plutôt que sur des outils d'évaluation formalisés.

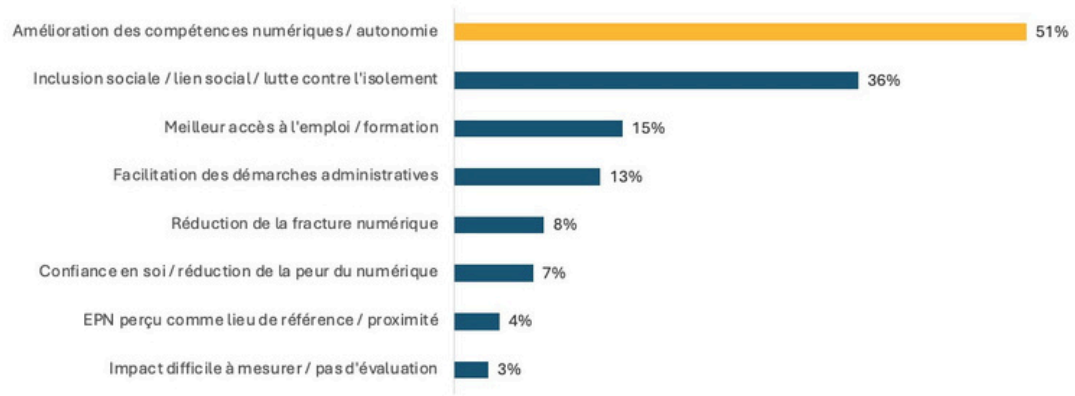


Figure 23 — Impact perçu localement des activités de l'EPN.

Synthèse de la section 6

92% des EPN ont déjà des partenariats actifs

CPAS (61%), PCS (51%), bibliothèques (40%), Enéo/Altéo (36%), FOREM (34%)… Les EPN sont au cœur du tissu social local. 52,4% souhaitent développer de nouveaux partenariats — priorité aux écoles (21%) et aux CISP/insertion (18%).

Une communication encore trop discrète

Réseaux sociaux (75%) et affichage physique (38%) dominent, mais 12% des EPN n'ont pas de site web opérationnel. L'impact local est perçu très positivement : autonomie numérique, inclusion sociale, accès à l'emploi — mais reste difficile à mesurer faute d'outils.

> ***→ Les EPN sont déjà des acteurs incontournables de leurs territoires. Un soutien à leur visibilité et à leur évaluation d'impact amplifierait considérablement leur reconnaissance.***

7. Les défis

La captation du public constitue, et de loin, le premier défi rencontré par les EPN (60%), devant le financement (44%), la mise en place de partenariats (29%), l'infrastructure — local, matériel (27%) — et l'engagement d'un animateur ou d'une animatrice (15%).

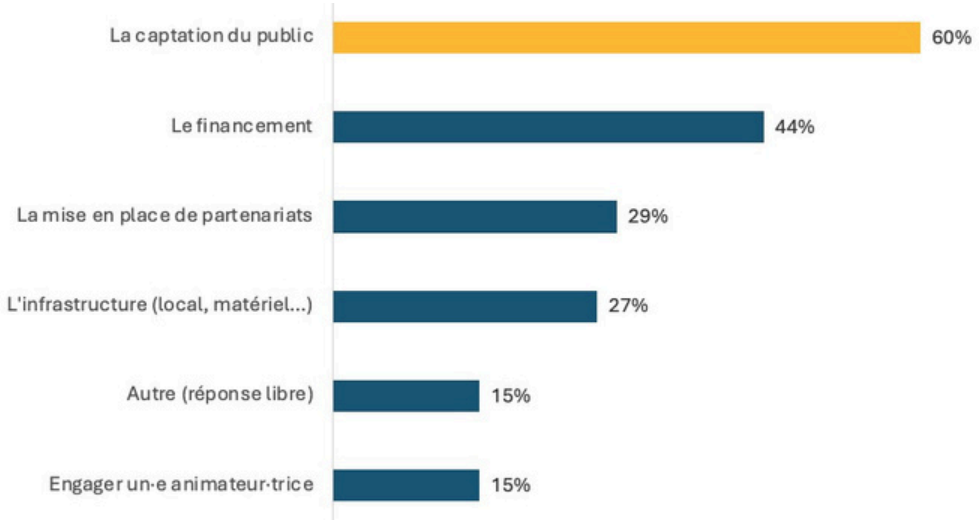


Figure 24 — Défis rencontrés par les EPN en 2025.

Ce défi de la captation du public est partagé par toutes les structures porteuses, sans exception, ce qui en fait une problématique commune à l'ensemble du réseau, indépendante du type de porteur. Le financement, en revanche, frappe beaucoup plus durement les ASBL (57%) que les communes (36%), les CPAS (45%) ou les provinces (40%).

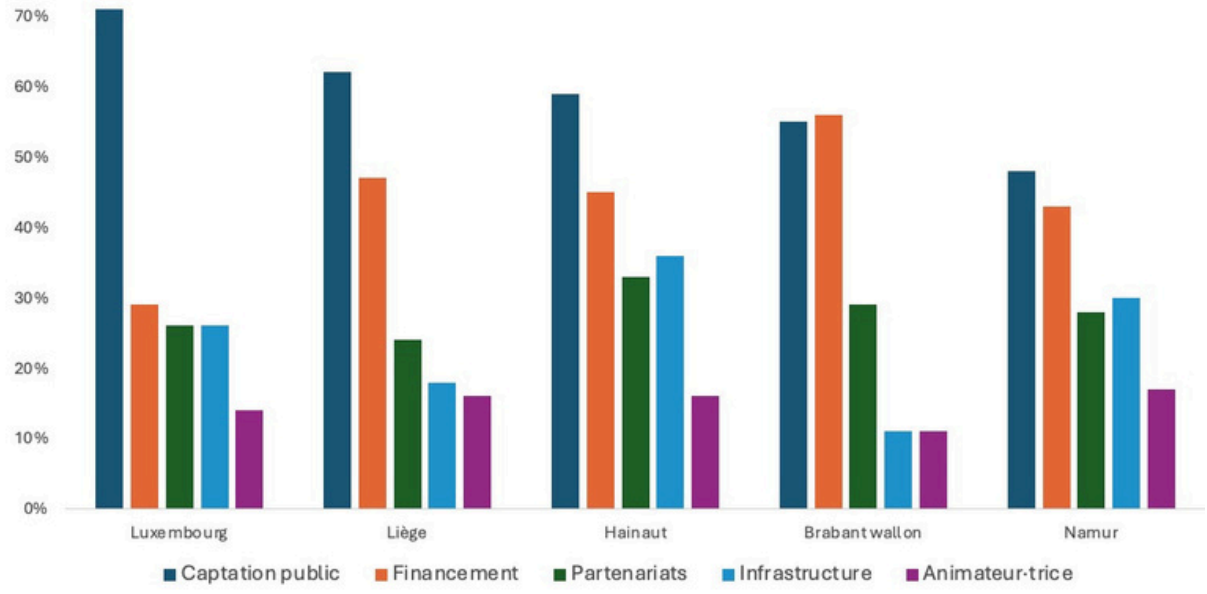


Figure 25 — Défis rencontrés par les EPN en 2025, par province.

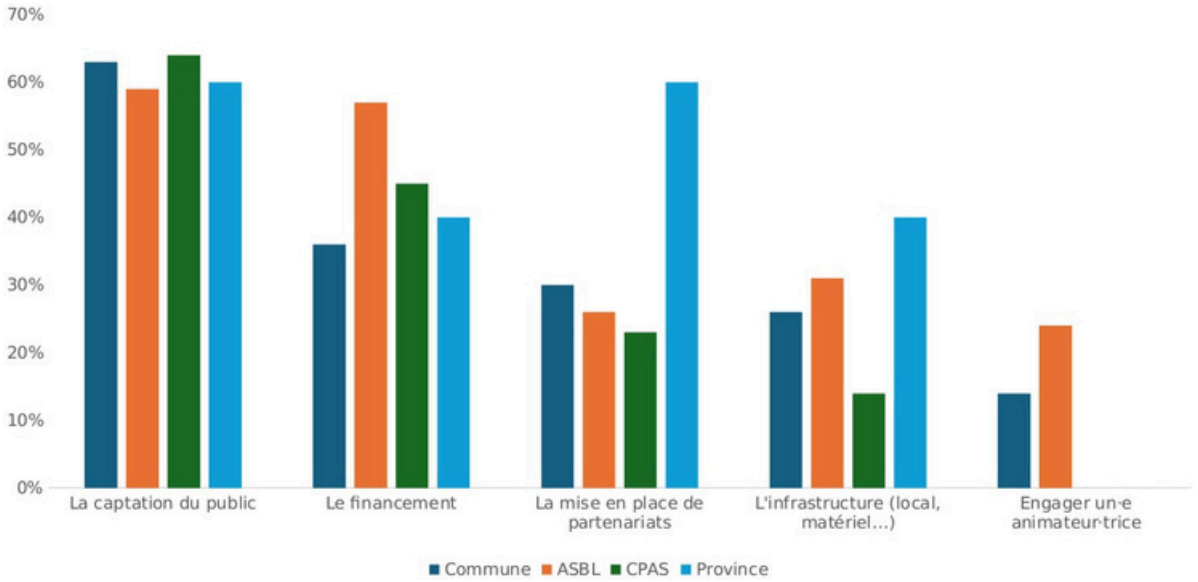


Figure 26 — Défis rencontrés par les EPN en 2025, par structure porteuse.

> ***Constat de terrain.*** *Engager un·e animateur·trice est un défi quasi exclusif aux ASBL : les communes (14,4%) y sont moins exposées, et les CPAS et provinces ne le citent pas du tout — ces derniers ayant vraisemblablement des processus de recrutement différents ou intégrant le personnel dans des équipes existantes. L'infrastructure pose également plus de problèmes aux ASBL (31%) qu'aux communes (26%) ou aux CPAS (14%), les ASBL ne bénéficiant pas toujours de locaux communaux et devant parfois louer ou s'adapter à des espaces contraints.*

Ces difficultés révèlent en creux des besoins non couverts, qui constituent autant d'opportunités de développement pour le réseau. La sensibilisation à l'intelligence artificielle arrive nettement en tête (29%), devant l'extension des horaires d'ouverture (17%) et diverses thématiques spécifiques telles que la banque en ligne ou Itsme (10%) et la cybersécurité (10%).

Besoin évoqué	% EPN
Sensibilisation à l'IA	29%
Extension des heures d'ouverture / horaires	17%
Thématiques spécifiques diverses (banque en ligne, Itsme…)	10%
Cybersécurité / sécurité en ligne / arnaques	10%
Public jeune / scolaire (ados, enfants, étudiants)	6%
Public satisfait / aucun besoin identifié	6%
Plus de personnel / renforcement RH	5%
Formations emploi / insertion professionnelle	5%
Accompagnement individuel renforcé	4%

Synthèse de la section 7

La captation du public : défi n°1 pour 60% des EPN
Suivent le financement (44%), les partenariats (29%) et l'infrastructure (27%). Ces défis sont systémiques, pas individuels. Les ASBL sont particulièrement touchées par le financement (57%) et le recrutement (25%), contre 36% et 14% pour les communes.

Des besoins non couverts qui sont des opportunités
29% des EPN identifient l'IA comme besoin non couvert, 17% les horaires étendus, 10% la cybersécurité. Ces besoins expriment une demande citoyenne réelle — et une capacité des EPN à y répondre s'ils en ont les moyens.

> ***→ Les défis des EPN ne sont pas des signes de faiblesse : ce sont des signaux d'une demande qui dépasse les moyens disponibles. Investir, c'est répondre à un besoin citoyen démontré.***

8. Quelle vision pour le réseau de demain ?

Interrogés sur l'avenir du réseau, les EPN portent une vision claire et cohérente de leur rôle, structurée autour de huit axes complémentaires qui dessinent un projet d'ensemble plutôt qu'une simple liste de fonctions juxtaposées:

#	Vision
1	Un service public de proximité indispensable.
2	Un lieu d'accompagnement humain, où l'humain reste au cœur de l'accompagnement numérique.
3	Un centre d'apprentissage numérique, perçu comme un centre de compétences citoyen.
4	Un accompagnateur des démarches administratives, guichet d'aide à la numérisation des services publics.
5	Un acteur central de l'inclusion numérique, outil de cohésion sociale face à la digitalisation.
6	Un nœud intégré dans un réseau d'acteurs locaux.
7	Un lieu d'innovation et de découverte technologique.
8	Un espace convivial et social.

Cette vision se distingue par sa cohérence : elle articule un rôle social (accompagnement humain, inclusion, convivialité), un rôle de service public (guichet administratif, proximité) et un rôle prospectif (apprentissage, innovation). Elle n'est pas le fruit d'une réflexion isolée, mais celui d'un réseau de 211 structures qui connaissent leurs territoires, leurs publics et leurs besoins, et qui l'expriment de façon largement convergente d'un EPN à l'autre.

Synthèse générale et conclusion

Les EPN ont une vision claire et ambitieuse de leur avenir
Service public de proximité, accompagnement humain, centre d'apprentissage numérique, guichet administratif, acteur d'inclusion, nœud territorial, espace d'innovation et lieu convivial : cette vision est partagée par un réseau de 211 structures qui connaissent leurs territoires, leurs publics et leurs besoins.

Un réseau qui démontre son impact, chaque jour

Autonomie numérique, inclusion sociale, accès à l'emploi, lutte contre l'isolement : ce sont des résultats concrets, vécus par des milliers de Wallons. Satisfaction des usagers : quasi unanimement positive. Taux de partenariats : 92%. Formations suivies : 64%. Ce réseau est vivant, engagé et professionnel.

> ***→ Le réseau EPN est un investissement à faible coût et à fort impact social. Lui donner les moyens d'exister pleinement, c'est choisir une Wallonie où personne n'est laissé de côté face au numérique.***

digital wallonia .be

Osons le numérique
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

978-2-8056-0939-8 | D/2026/11802/238
Evalution des EPN (Espaces publics numériques de Wallonie)

Wallonie emploi formation SPW

Agence du Numérique