

# BAROMÈTRE 2021

de maturité numérique  
des citoyens wallons



digital  
wallonia  
.be

La crise sanitaire de la COVID :  
Facteur de résorption ou d'amplification  
de la fracture numérique ?

André Delacharlierie – Agence du Numérique

# ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE

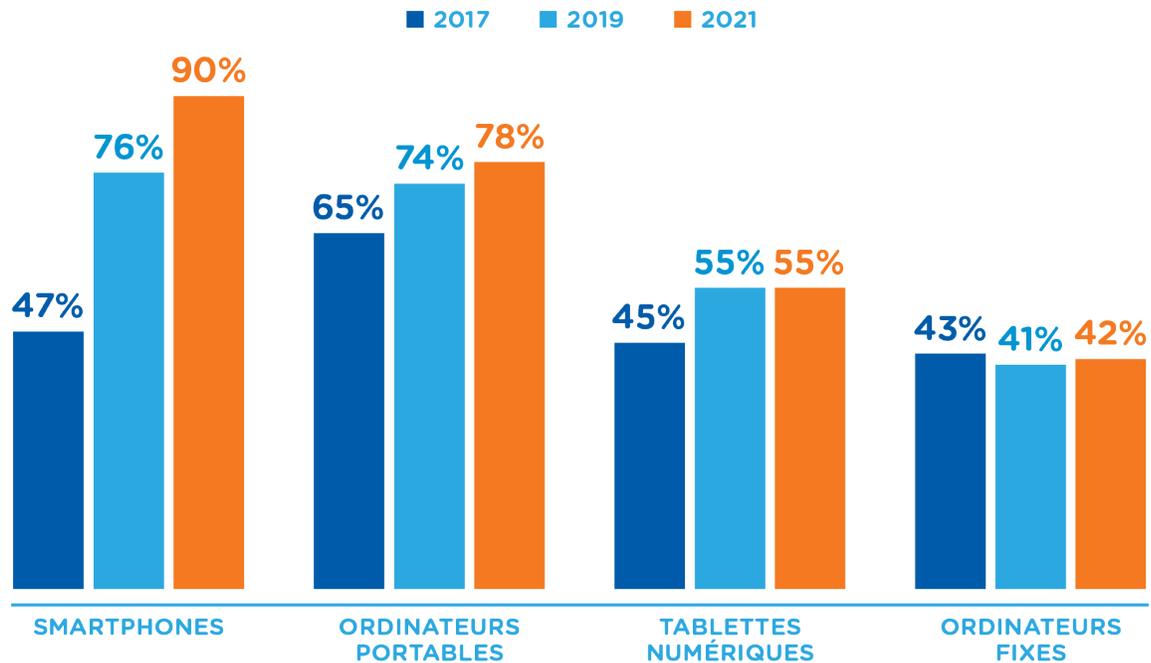




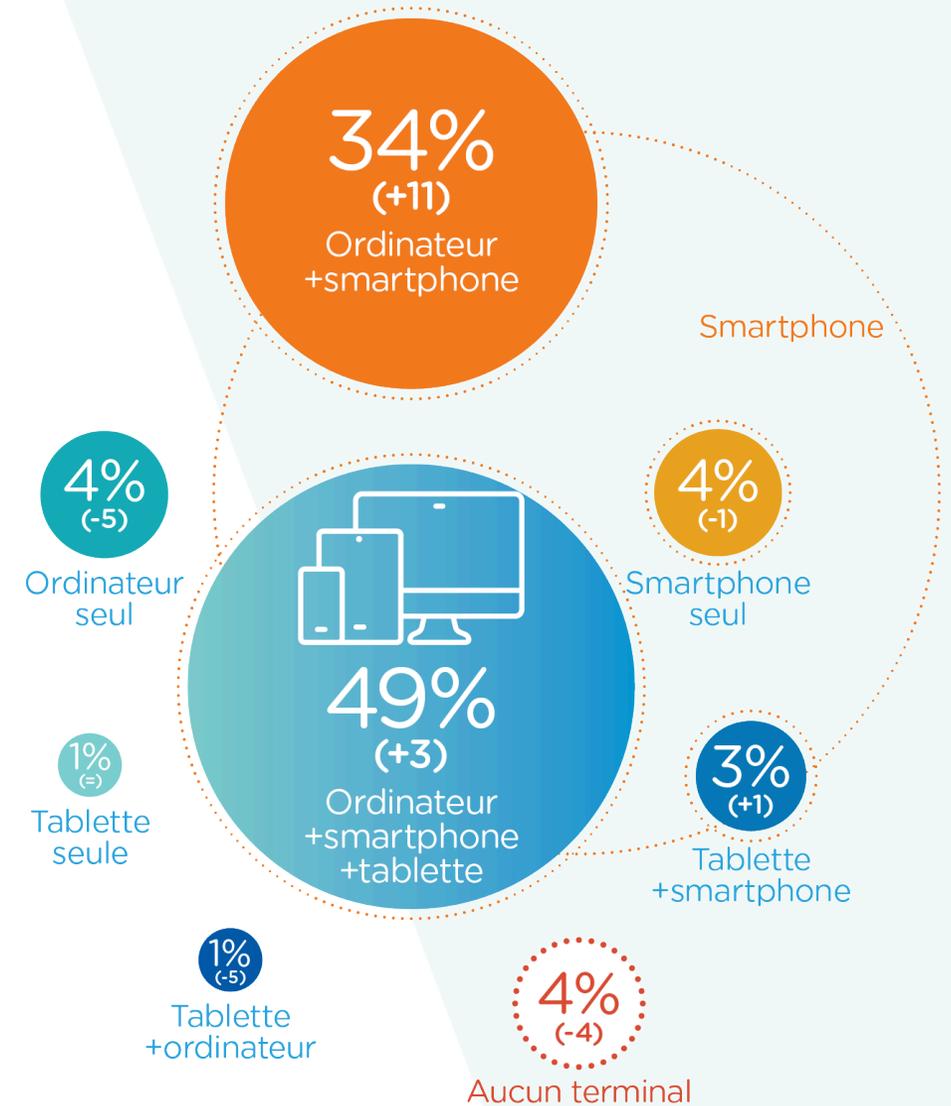
# 96% (+4)

## des ménages disposent d'au moins un terminal numérique

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

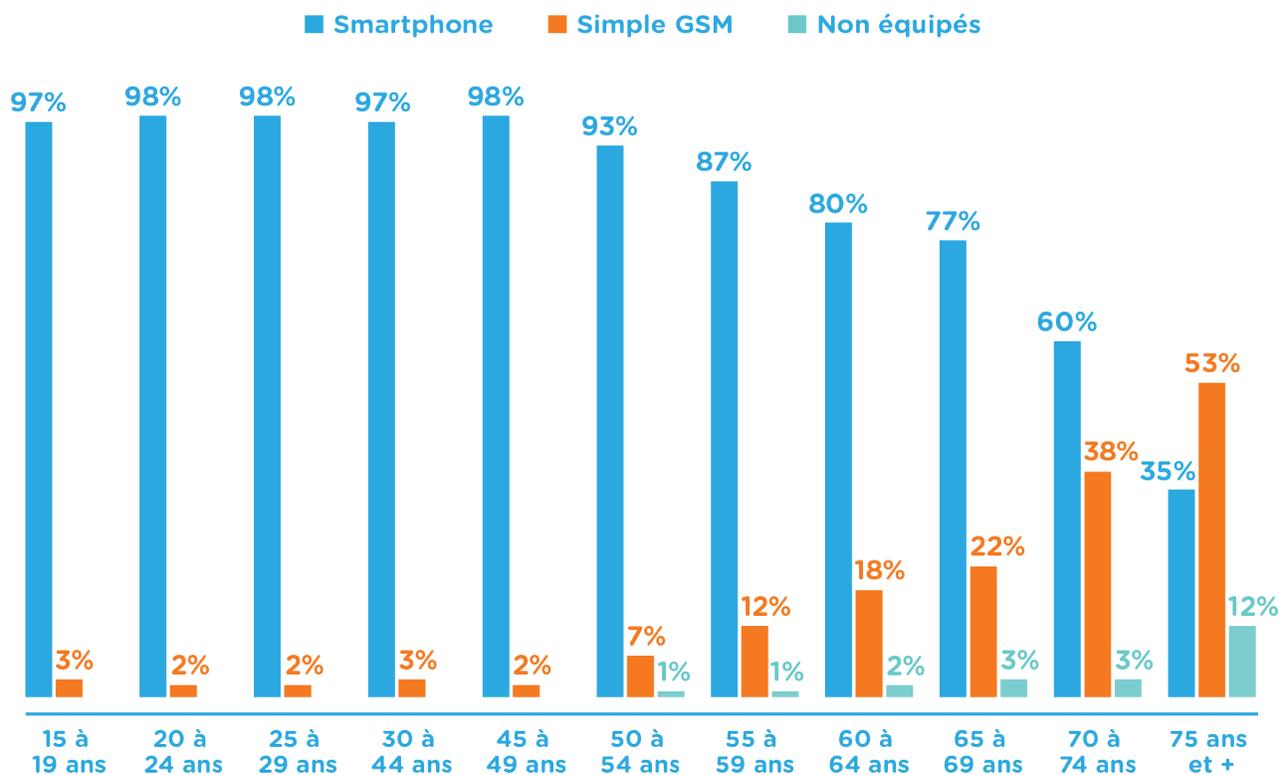


Répartition des ménages wallons selon le type d'équipement présent (tous les ménages)



# Équipement numérique personnel

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



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

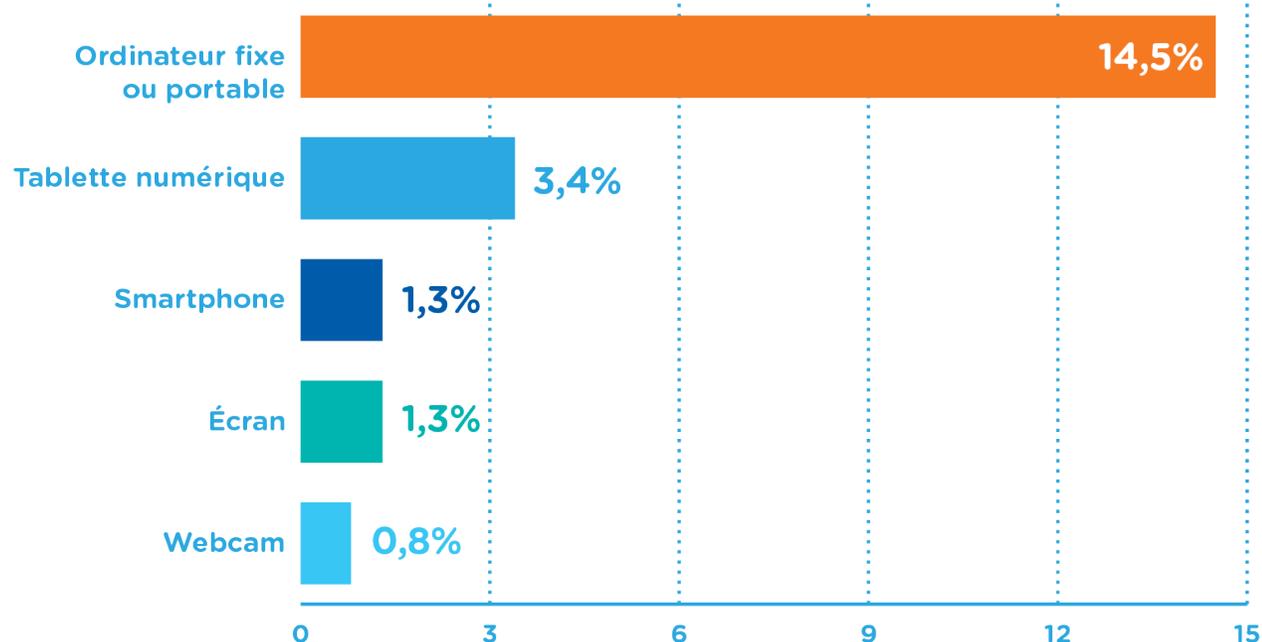
Montre connectée : **13%** (+5)

Bracelet biométrique : **10%** (+3)

# La COVID, accélératrice de l'équipement

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

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



Motivations de cet équipement :

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

Origines de l'équipement :

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



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

# Connexion Internet au domicile

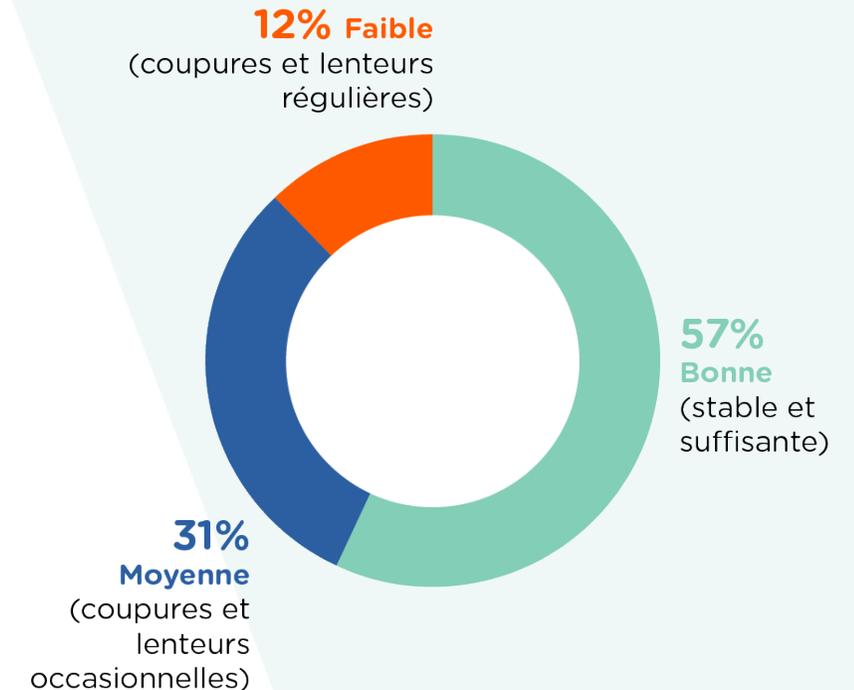


**94% (+4)**  
des domiciles connectés

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

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

## Qualité de la connexion



# Quelques disparités géographiques selon le caractère urbain ou rural des communes

## Citoyens utilisateurs d'Internet selon la localisation de la commune

	Urbaine	Semi-rurale	Rurale	Total
Internaute en 2020	94%	<b>97%</b>	92%	94%
Pas d'usage Internet en 2020	6%	3%	<b>8%</b>	6%

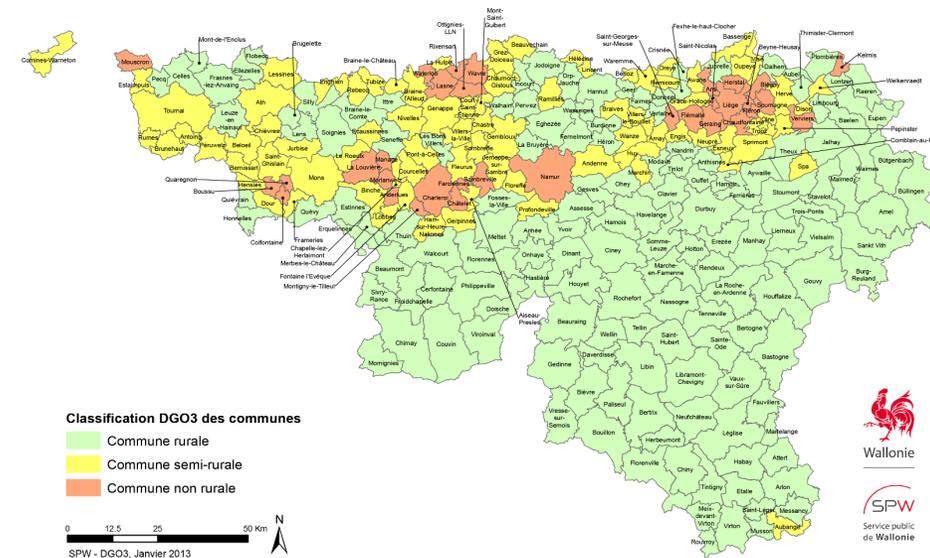
## Connexion des ménages selon la localisation de la commune

	Urbaine	Semi-rurale	Rurale	Total
Connexion au domicile	93%	<b>97%</b>	94%	94%
Pas de connexion au domicile	7%	3%	6%	6%

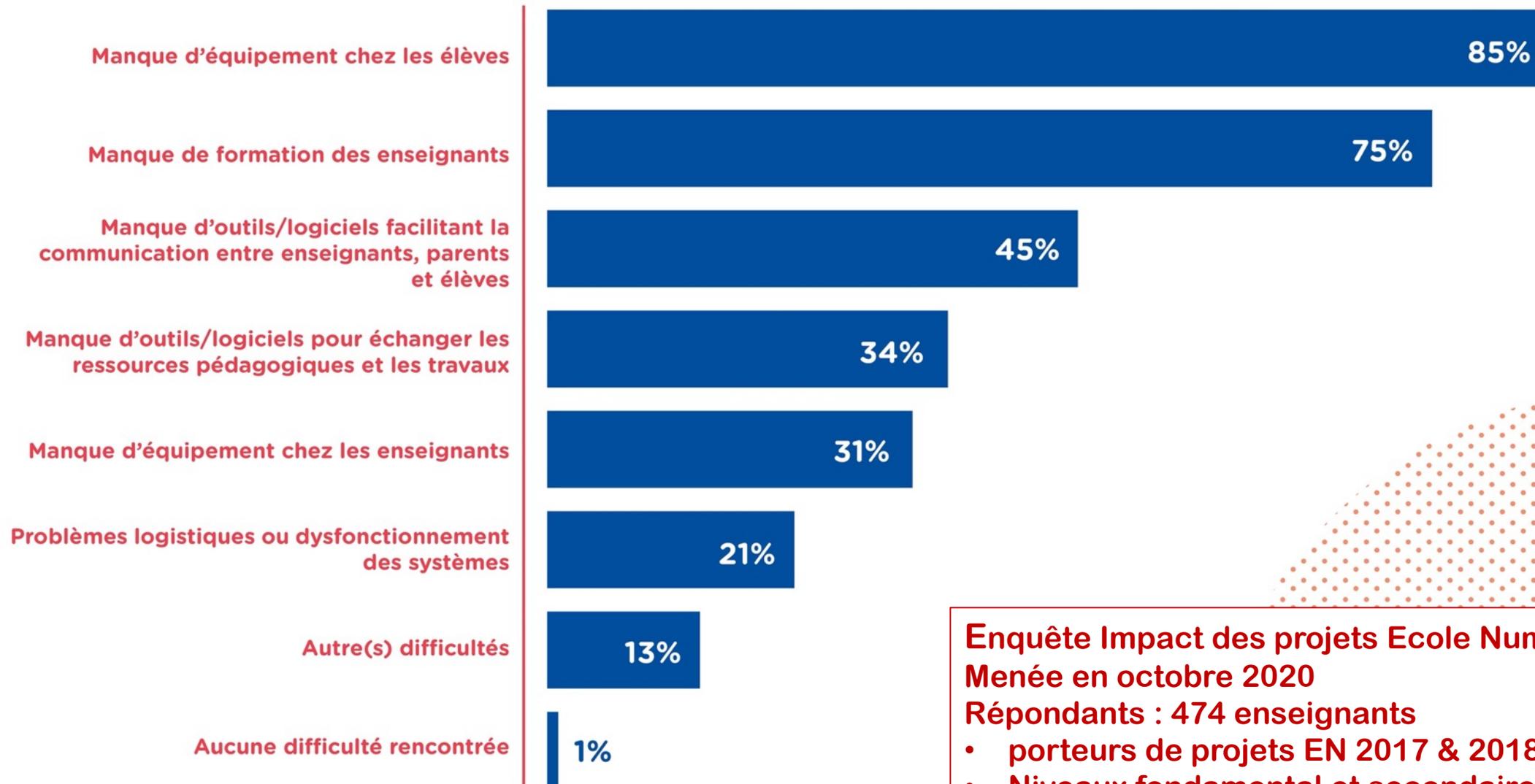
## Qualité de la connexion des ménages selon la localisation de la commune

	Urbaine	Semi-rurale	Rurale	Total
Bonne: connexion stable et suffisante pour vos besoins	<b>59%</b>	55%	55%	57%
Moyenne: des coupures et des lenteurs sont parfois observées	29%	<b>36%</b>	28%	31%
Faible: des coupures et des lenteurs perturbent régulièrement l'utilisation	11%	9%	<b>17%</b>	12%

Indicateur de ruralité  
Classification DGO3 des communes



## Difficultés liées au numérique ayant le plus impacté les écoles lors du 1<sup>er</sup> confinement

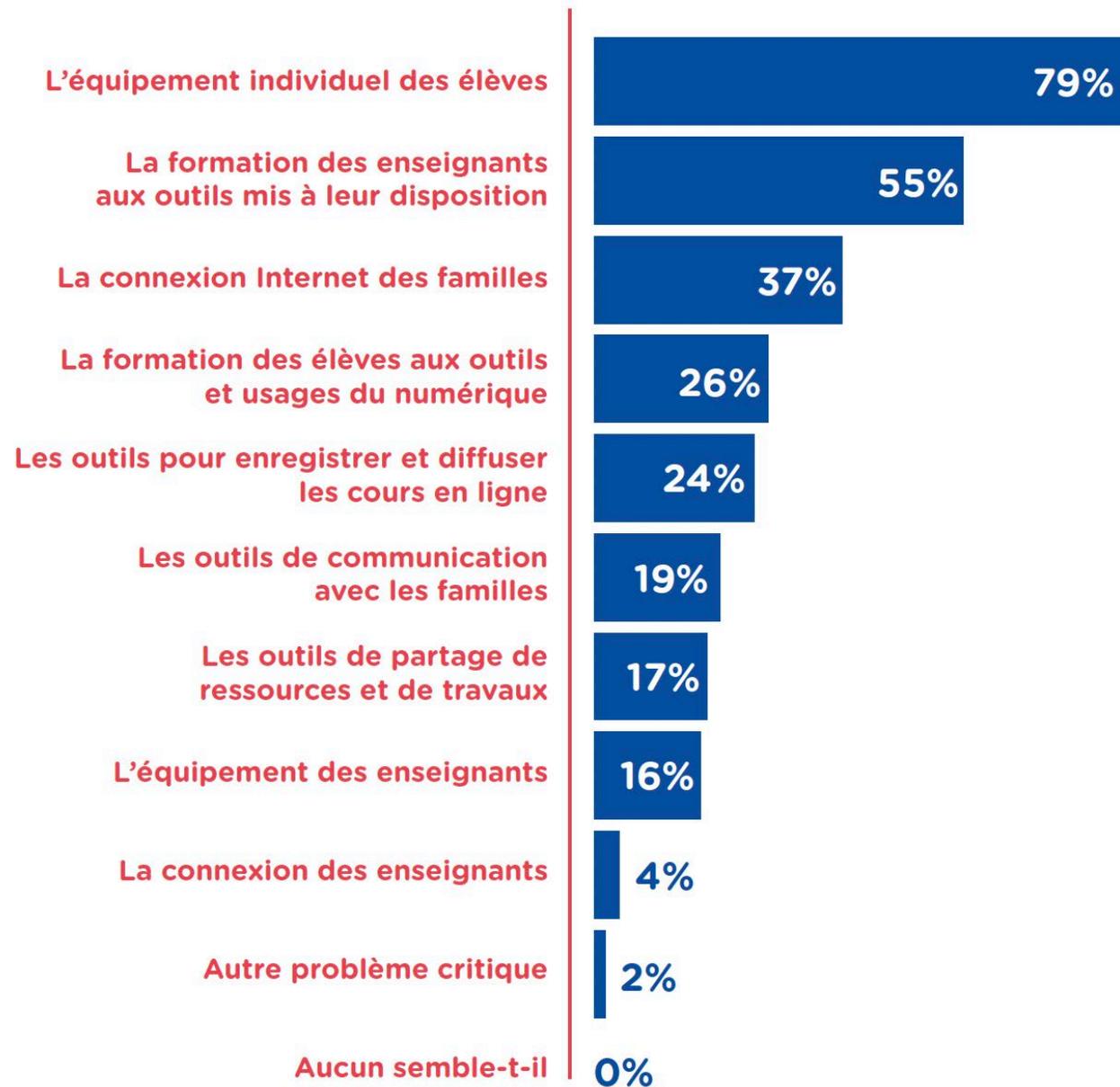


**Enquête Impact des projets Ecole Numérique**  
Menée en octobre 2020

Répondants : 474 enseignants

- porteurs de projets EN 2017 & 2018
- Niveaux fondamental et secondaire

## Principaux problèmes à traiter si une nouvelle période de confinement venait à s'imposer



# USAGES D'INTERNET

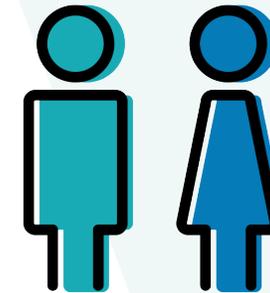
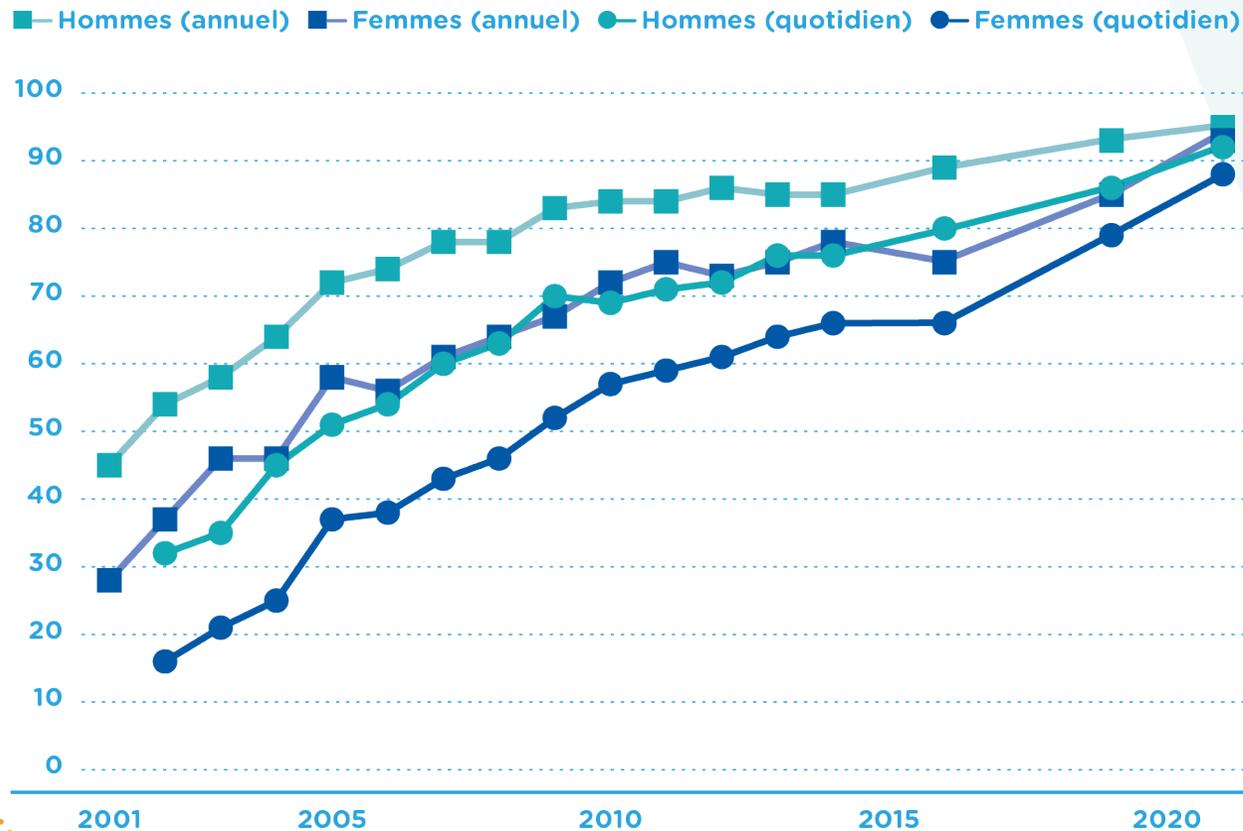




90% (+8)

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

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



# Toujours plus de communications



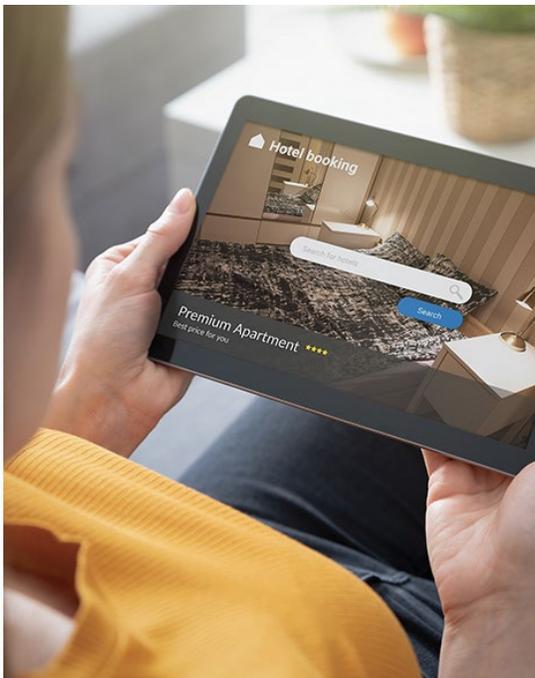
Taux d'usage des applications de communication et évolution, tous les citoyens de 15 ans et plus

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

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

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

## Informations et loisirs



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

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

# E-administration



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

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

## Travail et emploi



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

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

### Télétravail pour les employés

Autorisé : 55%  
 Non autorisé : 8%  
 Incompatible avec le métier : 37%

### Télétravail effectif pour les employés autorisés

Systematiquement : 50%  
 Partiellement : 45%  
 Jamais: 5%

# USAGES DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE



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



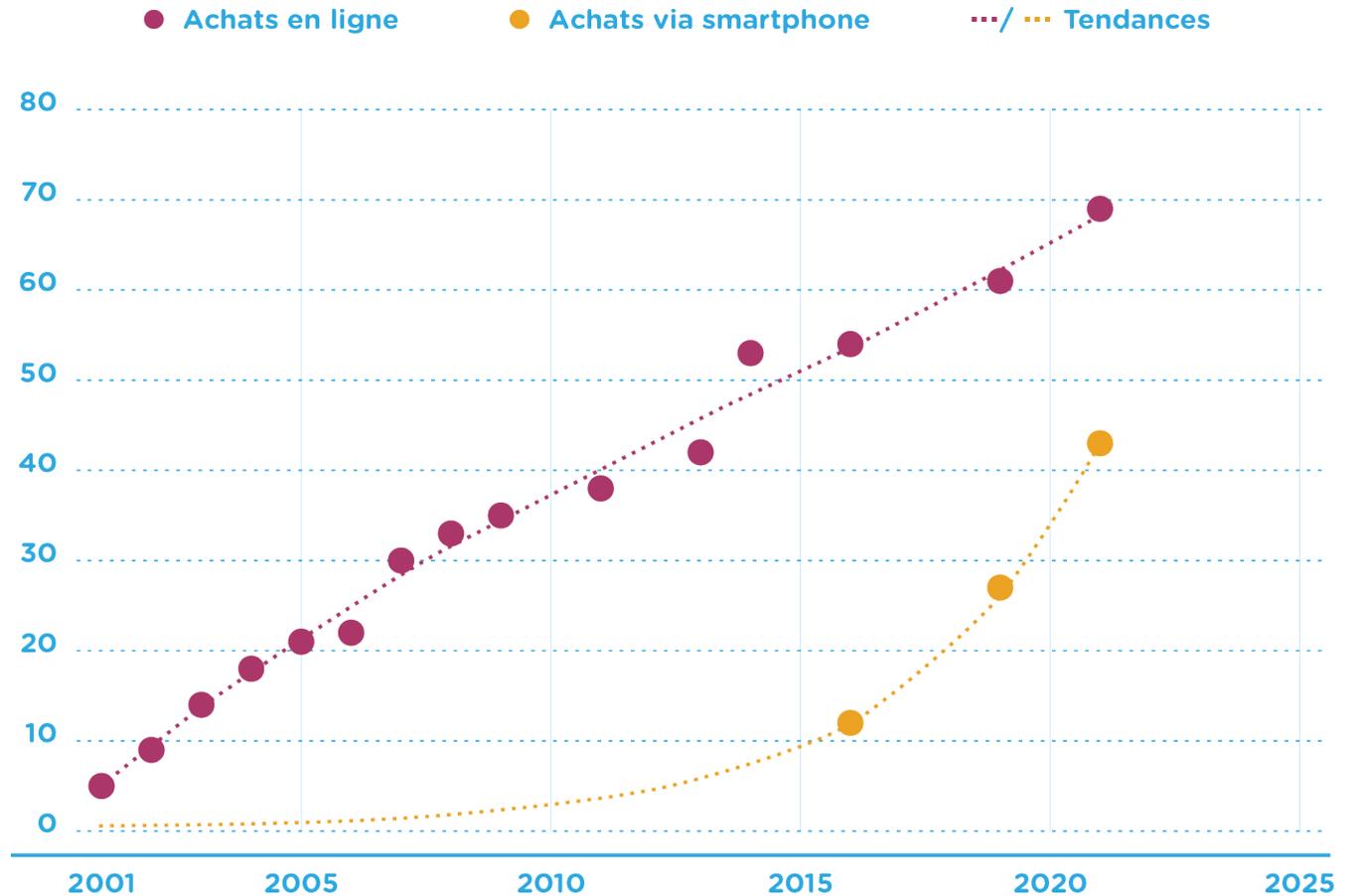
**69% (+8)**

des Wallons ont acheté en ligne en 2020

**43% (+16)**

des Wallons ont acheté via leur smartphone

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

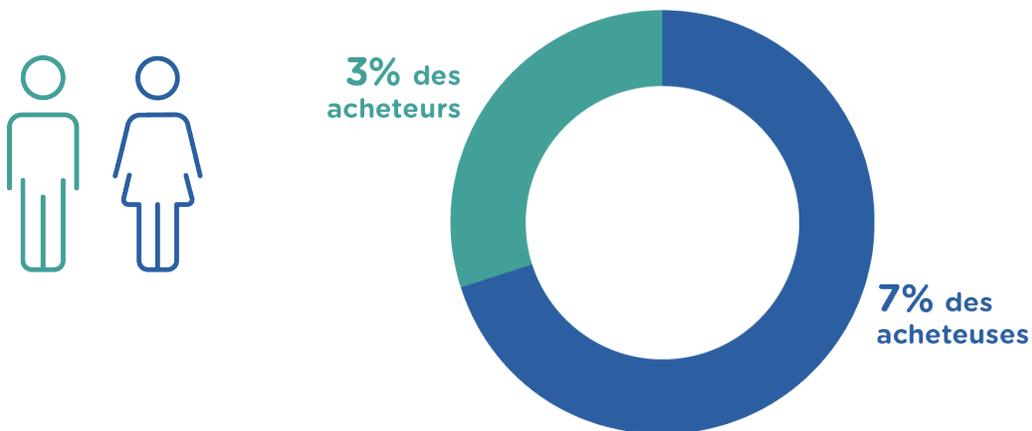


# Commerce électronique et COVID

## Changement dans les pratiques :

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

## Les nouveaux acheteurs :



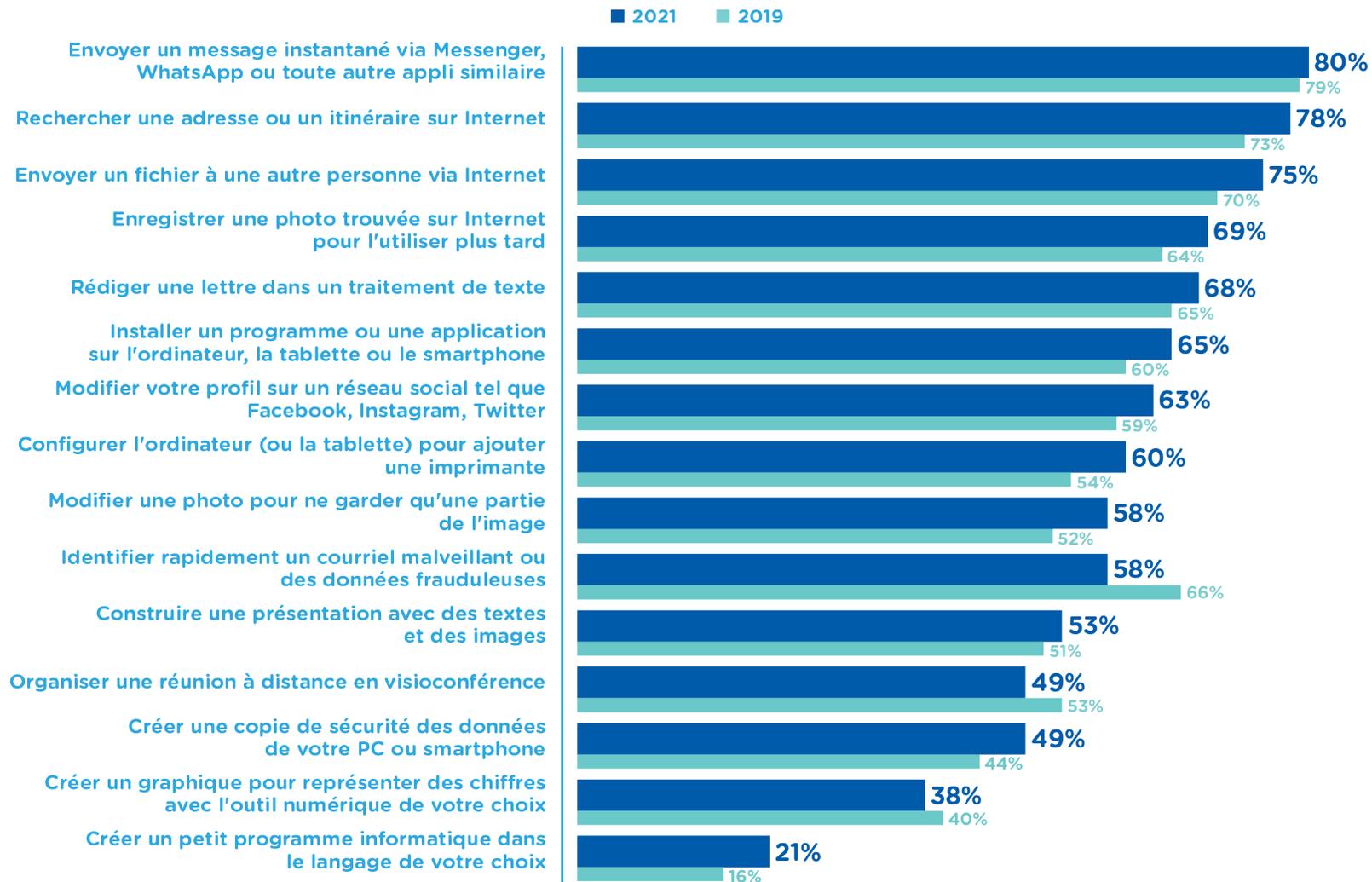
**55%** des citoyens ont acheté plus souvent des produits locaux (surtout les femmes)

# COMPÉTENCE ET MATURITÉ NUMÉRIQUES



# Compétences numériques

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



Consommer



Produire

# Compétences numériques



Le niveau global des compétences est en hausse

**56** (2019) → **59** (2021)

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

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



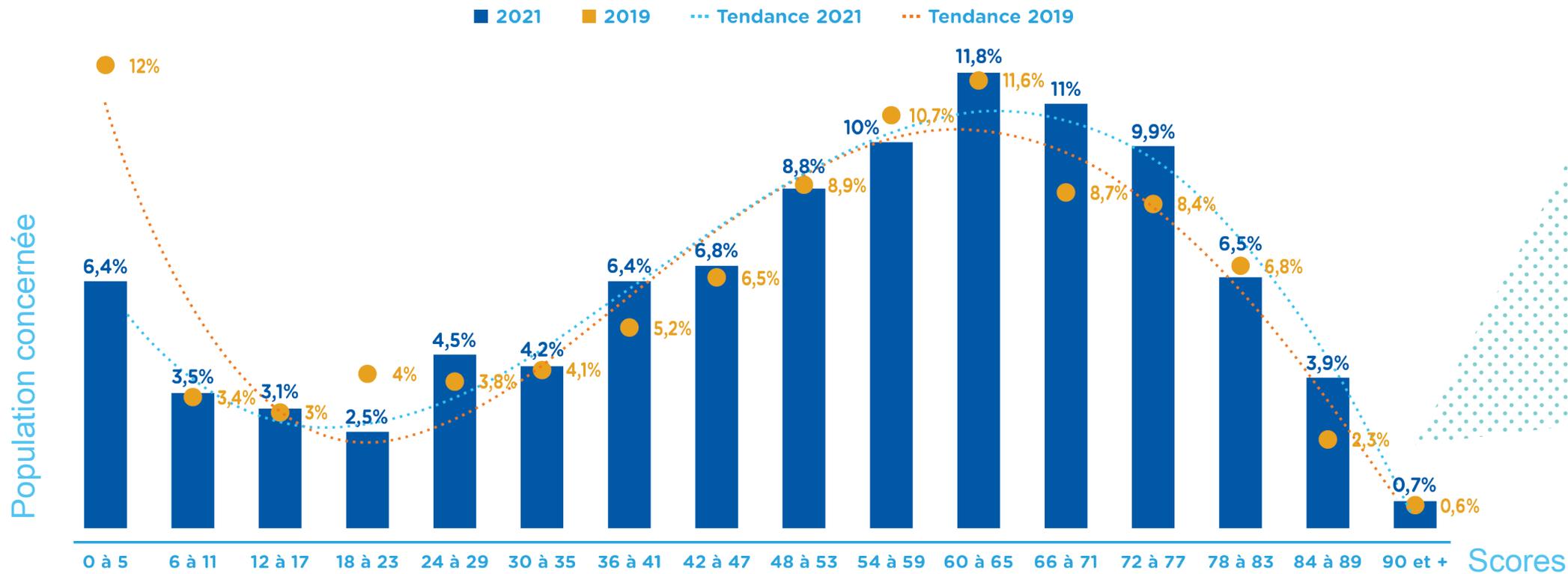
**35%** (+11)

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

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

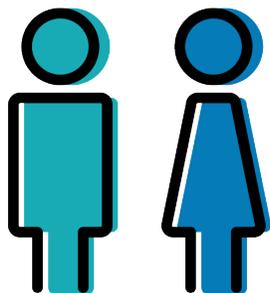
# Maturité numérique

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



Hausse du niveau global de maturité numérique de **46,9 (2019) → 50,8 (2021)**

# Maturité numérique en évolution



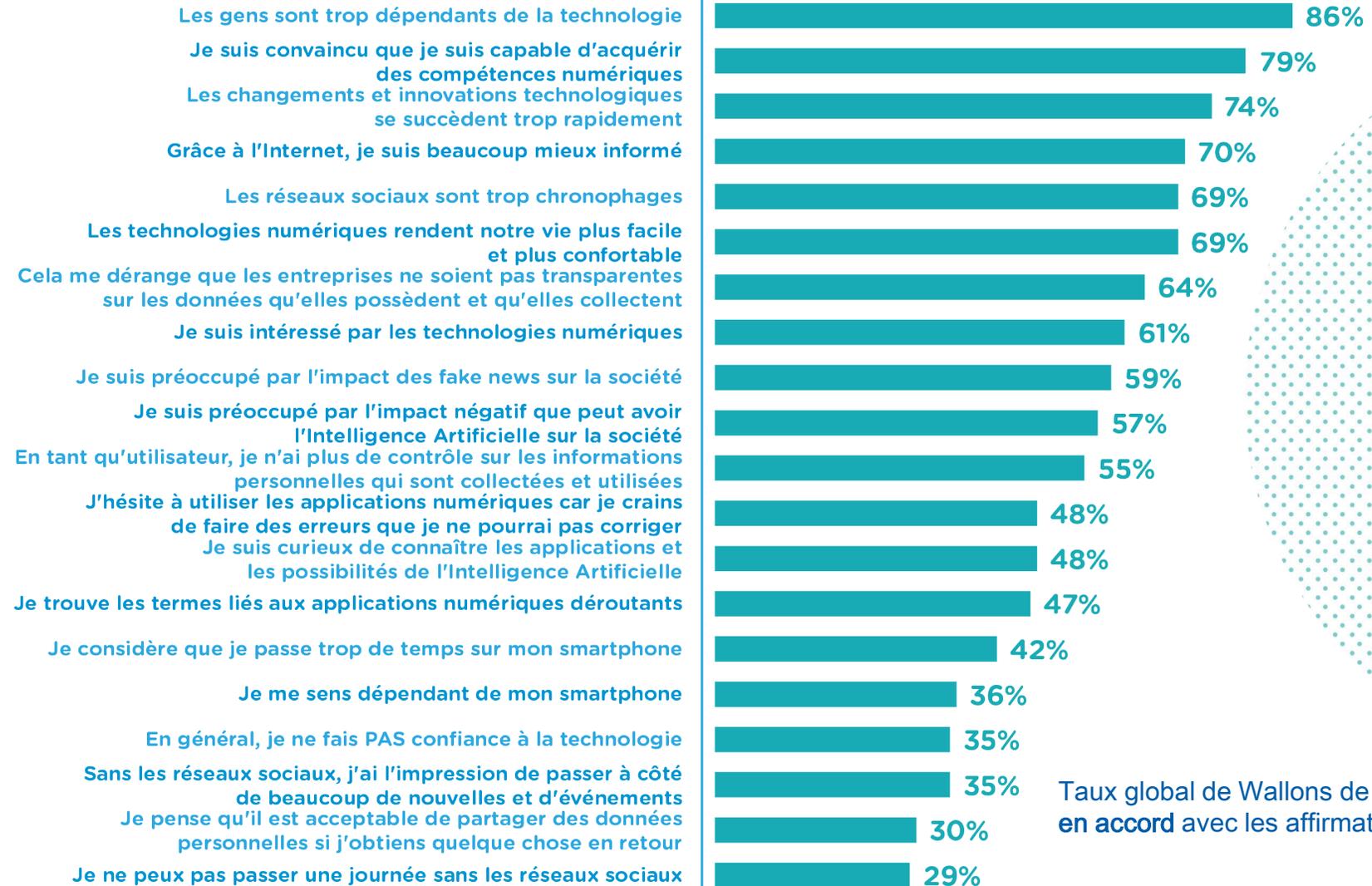
Parts de la population des Wallons de 15 ans et plus qui disposent de l'un des niveaux de maturité numérique définis via les scores moyens et leurs écarts-types en 2019 et 2021

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

# PASSIONNÉMENT NUMÉRIQUE OU PAS DU TOUT?



# Perception du numérique par les Wallons



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

# Attitudes des Wallons vis-à-vis du numérique



9%

Le passionné (9%)



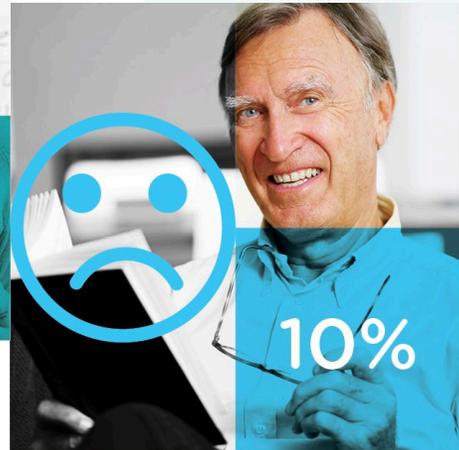
20%

Le compagnon (20%)



29%

L'ambivalent (29%)



10%

L'insoumis (10%)

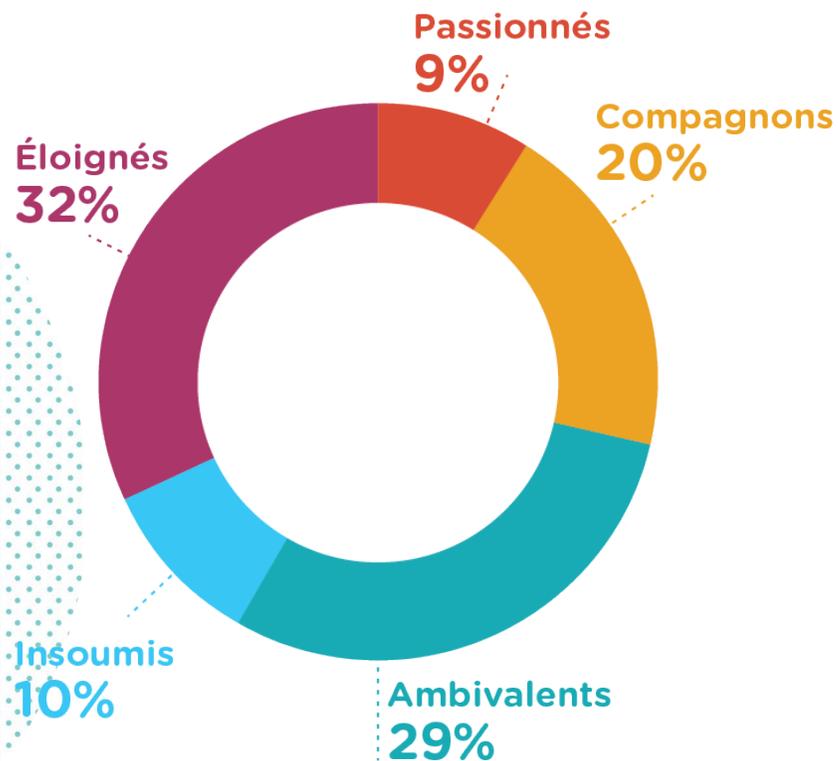


32%

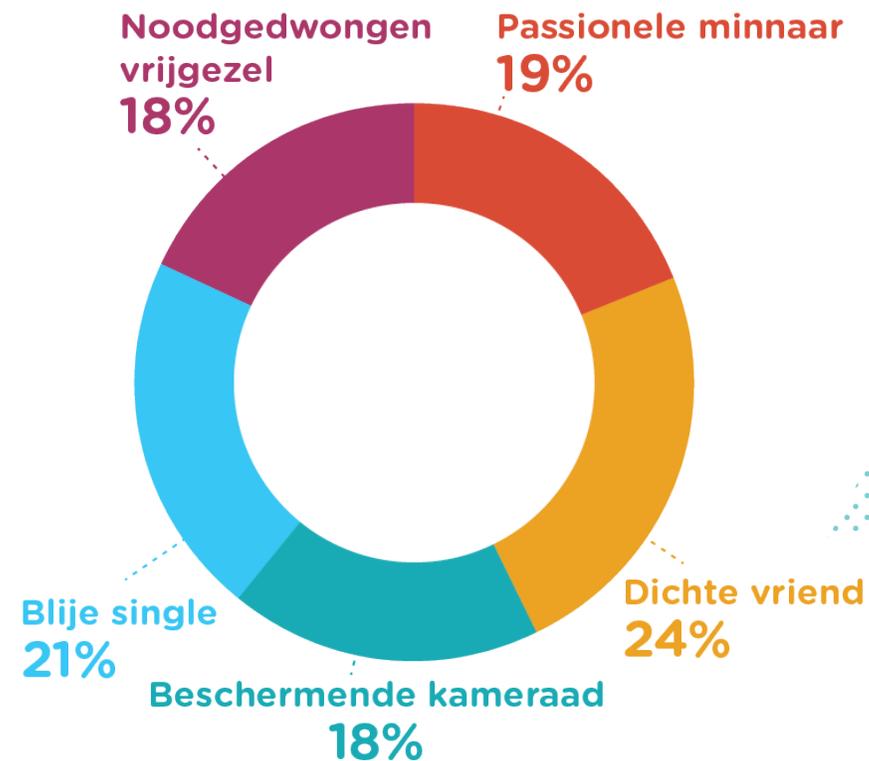
L'éloigné (32%)

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

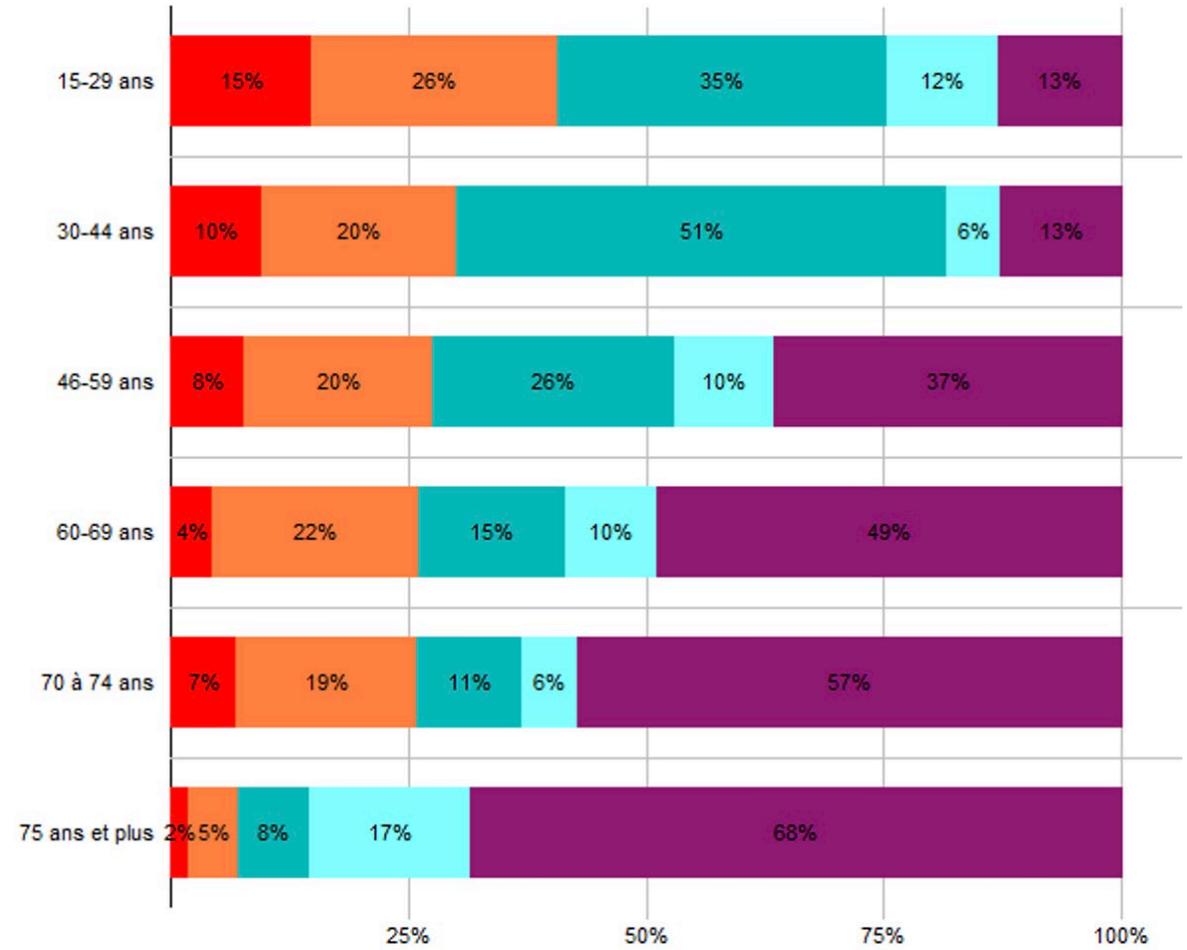
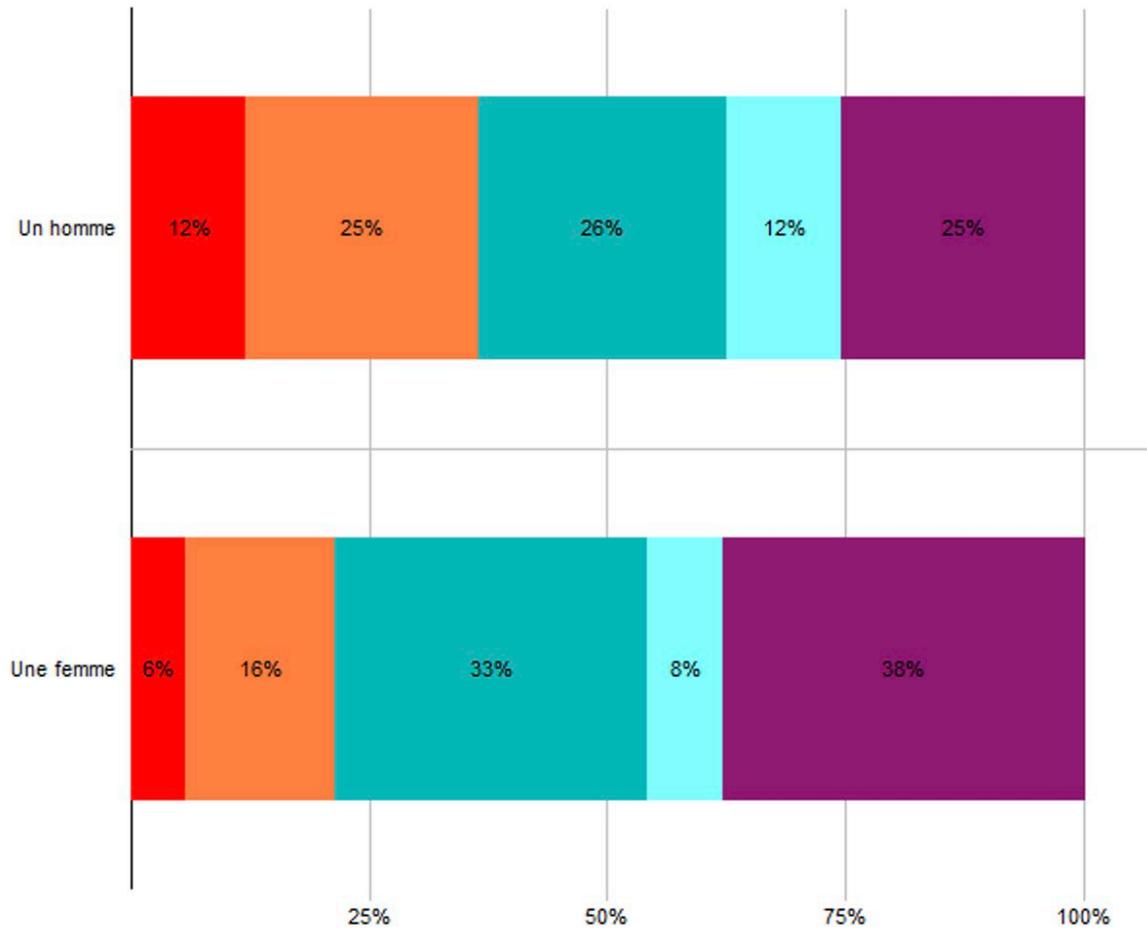
WALLONIE



FLANDRE



# Répartition des profils en Wallonie par genre et par âge



■ 1. Passionés 
 ■ 2. Compagnons 
 ■ 3. Ambivalents 
 ■ 4. Insoumis 
 ■ 5. Eloignés

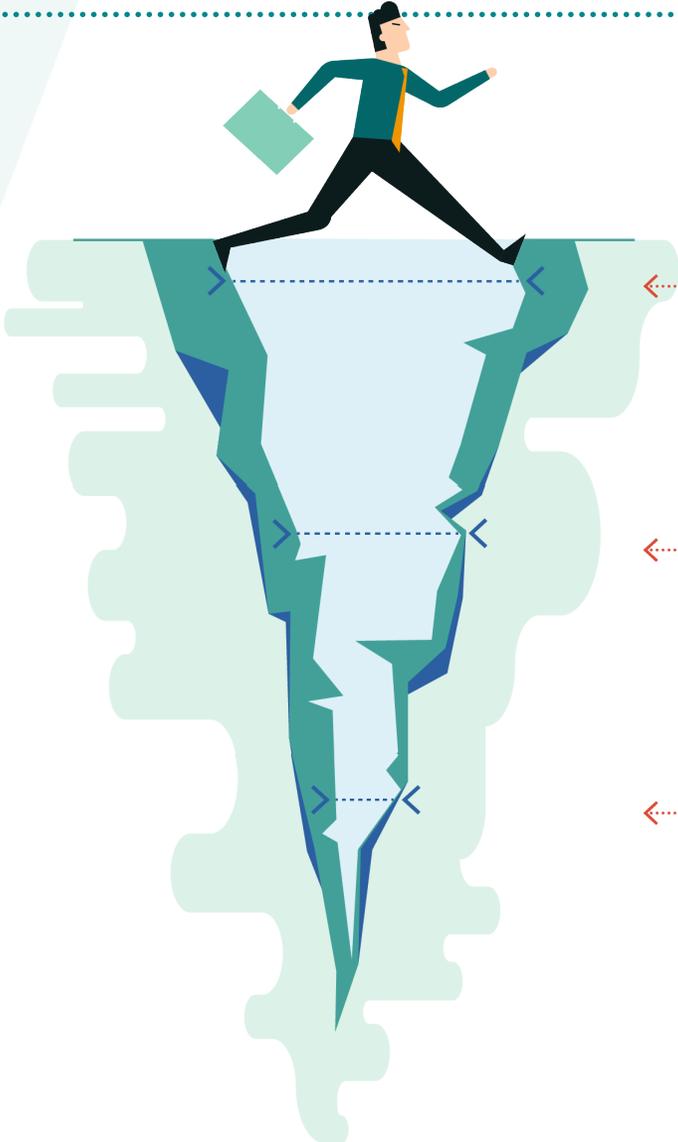
# Répartition des profils en Wallonie par niveau d'étude et de revenu



# FRACTURES NUMÉRIQUES PLURIELLES



# Trois degrés de fracture numérique



Fracture numérique de 3<sup>e</sup> degré

**32%**

des citoyens «éloignés du numérique»

Fracture numérique de 2<sup>e</sup> degré

**18%** (-3)

des citoyens avec une maturité numérique «faible»

Fracture numérique de 1<sup>er</sup> degré

**6%** (-4)

des ménages sans connexion Internet

# RECOMMANDATIONS



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

L'éducation au numérique doit être renforcée tous azimuts :

## DÈS L'ÉCOLE FONDAMENTALE

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

## DANS LES FORMATIONS QUALIFIANTES

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

## AU LONG DU PARCOURS PROFESSIONNEL

- Formation continuée dans les entreprises et les organisations

## POUR TOUS LES CITOYENS

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

### De plus :

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

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

Pour plus d'informations :

[www.digitalwallonia.be/citoyens2021](http://www.digitalwallonia.be/citoyens2021)



Agence  
du Numérique

digital  
wallonia  
.be



Wallonie

[www.digitalwallonia.be/citoyens2021](http://www.digitalwallonia.be/citoyens2021)