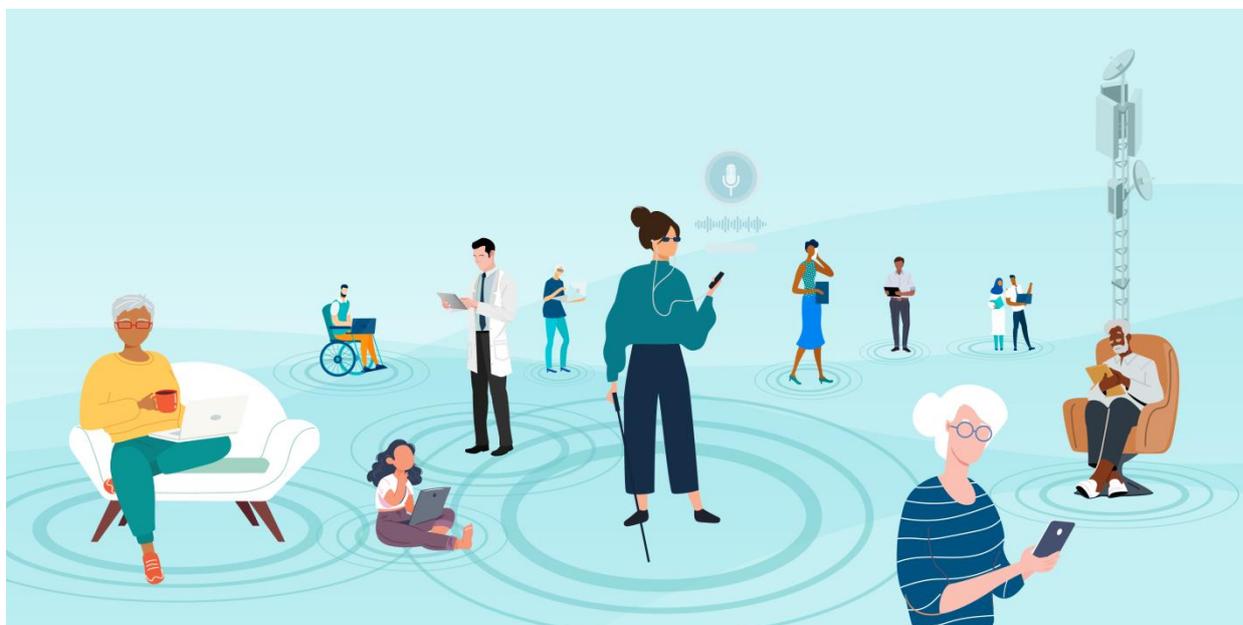




La fracture numérique en province de Namur

Éclairage statistique et état des lieux des initiatives en matière d'inclusion numérique



Auteur :

Jonathan Sanglier – Service de l'Observation, de la Programmation et du Développement territorial (SOPDT) de la Province de Namur.

Appui et cartographie :

Frédéric De Ceulaer – SOPDT de la Province de Namur.

Relecture :

Dominique Hicquet – Inspecteur général de l'Administration de la Santé Publique, de l'Action Sociale et Culturelle de la Province de Namur.

Nancy Bouvrat – Chef de division administratif du SOPDT de la Province de Namur.

Agnès De Temmerman – SOPDT de la Province de Namur.

Alice Balfroid – SOPDT de la Province de Namur.

Table des matières

1. Introduction	5
2. Aperçu des inégalités numériques en province de Namur	7
2.1 Couverture des réseaux fixes et mobiles	7
♦ Couverture des réseaux fixes	7
♦ Couverture des réseaux mobiles	11
♦ Conclusions	13
2.2 Utilisation d'internet et compétences digitales de la population	14
♦ Disponibilité de l'internet dans le ménage	15
♦ Usage général d'internet	16
♦ Usage des services publics en ligne (e-administration)	17
♦ Usage du commerce électronique (achat de biens et services en ligne)	19
♦ Compétences numériques des citoyens	20
2.3 Synthèse : une fracture numérique plurielle	26
3. Répertoire des acteurs de l'inclusion numérique	29
3.1 Au niveau wallon	29
3.2 Au niveau de la Province de Namur	35
3.3 Au niveau des communes de la province de Namur	36
3.4 Synthèses : une diversité d'acteurs impliqués	37
4. Expériences innovantes	39
5. Pistes de réflexion	43
Annexes	47
Références	77

1. Introduction

La digitalisation de la société avance à un rythme soutenu et s'est accélérée depuis la crise sanitaire en 2020. Pour travailler, pour étudier, pour chercher un emploi, pour contacter et échanger avec les administrations publiques, les professionnels de santé, les banques ou encore pour réserver sa visite dans un musée, à un concert, ... le numérique est partout et est devenu incontournable. Il n'est plus une exception mais une norme sociale dominante et il comporte des exigences auxquelles tout un chacun doit se conformer.

Cette transformation change notre rapport au monde de manière très rapide. Mais les pratiques numériques ne suivent pas pour autant le même rythme. Tout le monde n'a pas accès à une connexion internet ou aux matériels nécessaires pour se connecter. Tout le monde ne surfe pas avec la même aisance sur internet et ne bénéficie donc pas des mêmes opportunités offertes par la digitalisation. Alors que pour certains citoyens, les outils numériques offrent de réels avantages dans leur vie quotidienne, pour d'autres, il complique l'accès à toute une série de service, voir les exclus.

Il existe plusieurs expressions pour désigner les formes d'exclusion générées par la numérisation. Un terme encore fréquemment utilisé aujourd'hui est celui de « fracture numérique ». D'après Faure et Brotcorne, cette expression désigne « *diverses formes d'inégalités liées à la diffusion et à l'appropriation massives des technologies numériques dans la vie quotidienne* »¹. Etant donné que ces inégalités touchent à différentes dimensions, ces auteurs parlent de fractures numériques plurielles et en distinguent trois formes principales :

- La fracture numérique du premier degré qui désigne les écarts en termes d'accès aux technologies numériques : ordinateur, tablette, smartphone, et internet. Elle fait aussi référence aux différences relatives à la qualité de ces équipements et de la connexion.
- La fracture numérique du deuxième degré qui renvoie aux disparités relatives aux compétences nécessaires pour maîtriser les technologies numériques ainsi qu'à l'intensité et à la nature des usages.
- La fracture numérique du troisième degré est, quant-à-elle, liées aux implications sociales des différences d'accès et d'usage. Elle renvoie à la capacité à utiliser les outils numériques pour s'intégrer dans les différentes sphères de la vie sociale, comme l'éducation, l'emploi, la vie administrative et citoyenne.

Début 2022, le Député provincial A. Alexandre a sollicité la Cellule Observation du SOPDT pour envisager la mise en place d'une étude sur la fracture numérique en province de Namur. En mai 2022, le Collège provincial marquait son accord pour réalisation de ce projet.

Les objectifs de cette étude sont :

- Donner un aperçu des inégalités numériques en province de Namur. Objectiver la situation à partir des données disponibles et des enquêtes existantes en matière d'accès à internet, d'accès à l'équipement nécessaire, de compétences et d'usage des technologies numériques.

¹ Faure, L. ; Brotcorne, P., Guide pour une conception inclusive des services numériques, BELSPO, 2021.

- Mieux cerner ce qui se fait déjà en province de Namur en matière de lutte contre la fracture numérique. Établir un premier état des lieux des actions, des services et des dispositifs existants en Wallonie, en province de Namur et au niveau local.
- Mettre en avant quelques projets innovants en matière d'inclusion numérique.
- Dégager quelques pistes d'actions et recommandations à partir de ce qui se fait déjà au niveau de l'institution provinciale et au niveau local.

2. Aperçu des inégalités numériques en province de Namur

2.1 Couverture des réseaux fixes et mobiles

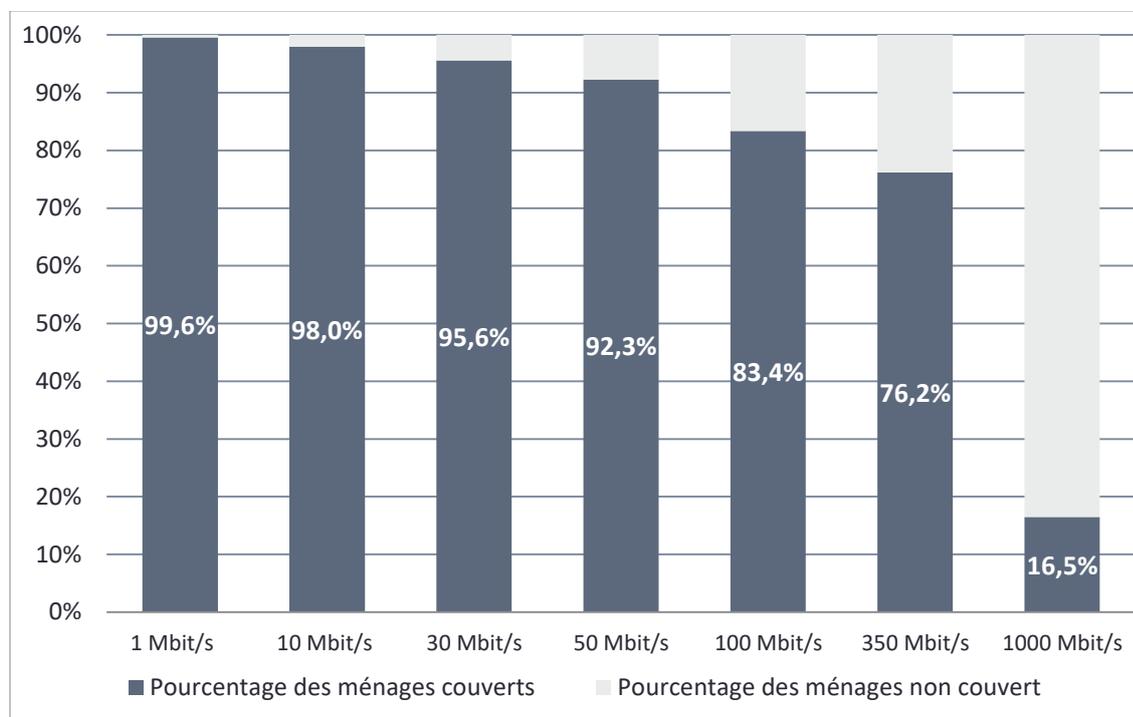
L'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) fournit des données cartographiées du taux de couverture internet – en ligne fixe et en réseau mobile – des ménages selon plusieurs perspectives géographiques².

Au niveau belge, bien que la couverture réseau (tant fixe que mobile) se soit considérablement améliorée ces dernières années, il subsiste de grandes différences selon les territoires. La Flandre, ainsi que les grandes villes sont globalement très bien couvertes, alors que certaines zones rurales de Wallonie restent peu, voire pas du tout couvertes.

◆ Couverture des réseaux fixes

La qualité d'une connexion internet à partir d'un réseau fixe est mesurée en Mbps (Mégabit par seconde) qui correspond à la quantité de données maximales qu'il est possible de transférer par seconde (= débit). Au plus le débit est élevé, au plus la navigation sur internet est rapide et donc conviviale. Pour un usage modéré d'internet, on considère généralement une connexion comme satisfaisante à partir de 30 Mbit/s.

Figure 1 : Taux de couverture en réseaux fixes des ménages en province de Namur



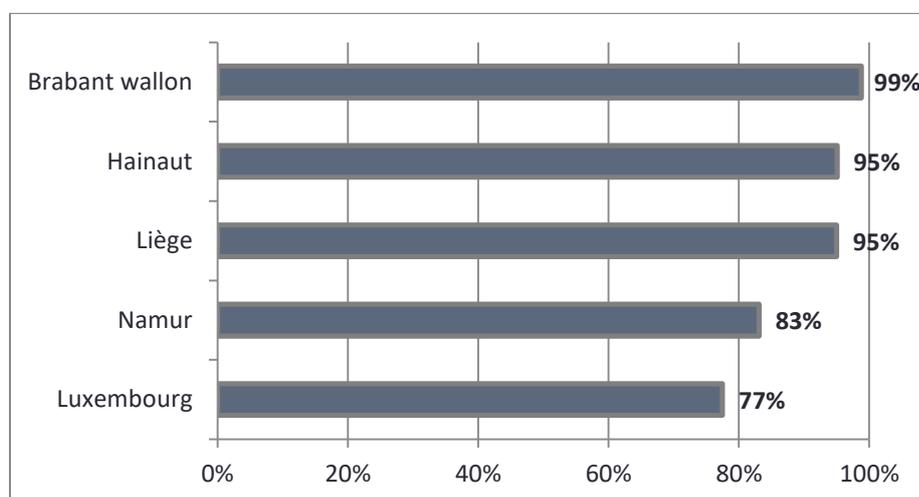
Source : Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), août 2022, calculs Cellule Observation.

² Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) : <https://www.bipt-data.be/fr>

► **Constats :**

- En province de Namur, 95,6% des ménages disposent théoriquement d'une connexion à internet égale ou supérieure à 30 Mbps et 83,4% des ménages disposent d'une très bonne connexion internet (égale ou supérieure à 100 Mbps).
- Par contre, on peut estimer que 4,4% des ménages ne disposent toujours pas d'une couverture réseau satisfaisante (moins de 30 Mbps), voire très limitée pour 2% d'entre eux (moins de 10 Mbps), et sans connexion disponible pour 0,4% des ménages.
- Partant du nombre total de ménages en province de Namur³, cela signifie concrètement que près de 9 700 ménages n'ont pas accès à un débit descendant de minimum 30 Mbps et que près de 900 ménages ne disposent pas du tout d'une couverture réseau pour cause structurelle (non dépendante de la volonté des personnes).

Figure 2 : Pourcentage des ménages couverts par une connexion haut débit (100 Mbps) par province wallonne



Source : IBPT, août 2022, calculs Cellule Observation.

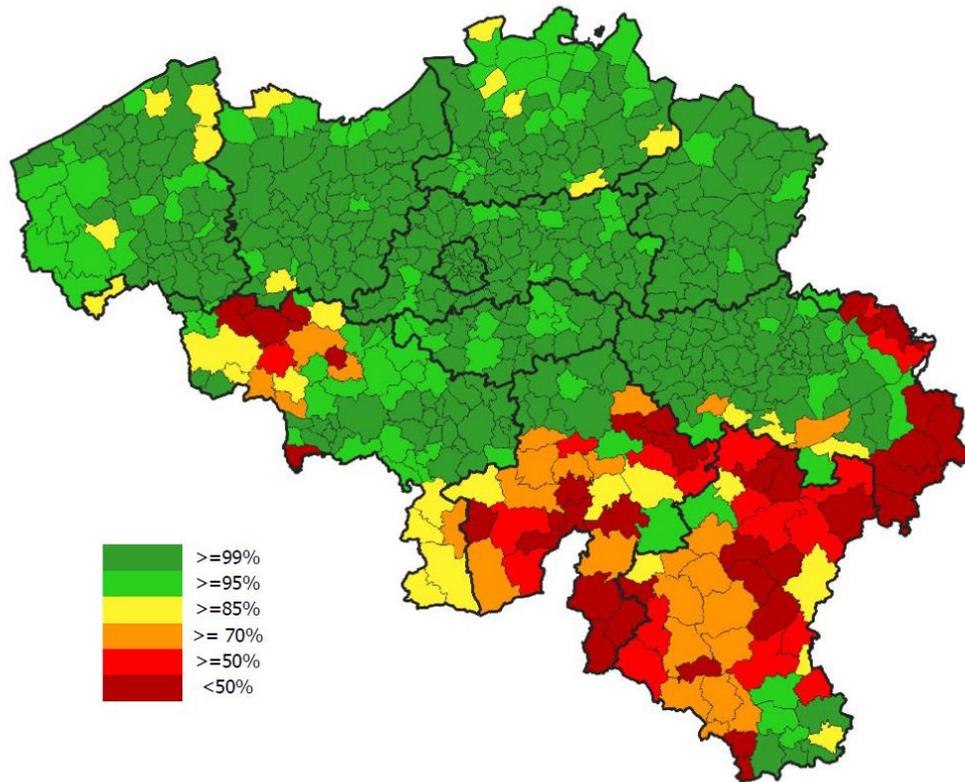
► **Constats :**

- La province de Namur est la deuxième province wallonne (après la province de Luxembourg) la moins bien desservie par une connexion haut débit (100 Mbps) dans les ménages.
- A titre de comparaison, en Flandre, la province la moins bien desservie est la province de Flandre-Occidentale avec un taux de couverture des ménages égal à 99,2% (100 Mbps).
- Tant en région flamande qu'en région de Bruxelles-Capitale, la couverture du haut débit est par ailleurs beaucoup plus élevée avec plus de 98 % des ménages qui ont accès à des lignes d'au moins 1 Gbps (1000 Mbps) contre seulement 17,5 % des ménages en Wallonie et 16,5 % des ménages en province de Namur.⁴
- En province de Namur, la couverture varie fortement d'une commune à l'autre : ainsi, il s'avère que les ménages non ou mal couverts se trouvent principalement dans le sud de la province, dans les zones les plus rurales des arrondissements de Dinant et de Philippeville mais également dans certaines communes de l'arrondissement de Namur.

³ IWEPS, WalStat : nombre de ménages privés au 01/01/2022 (https://walstat.iweeps.be/walstat-catalogue.php?niveau_agre=P&theme_id=2&indicateur_id=223200&sel_niveau_catalogue=T&ordre=4)

⁴ Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), Août 2022.

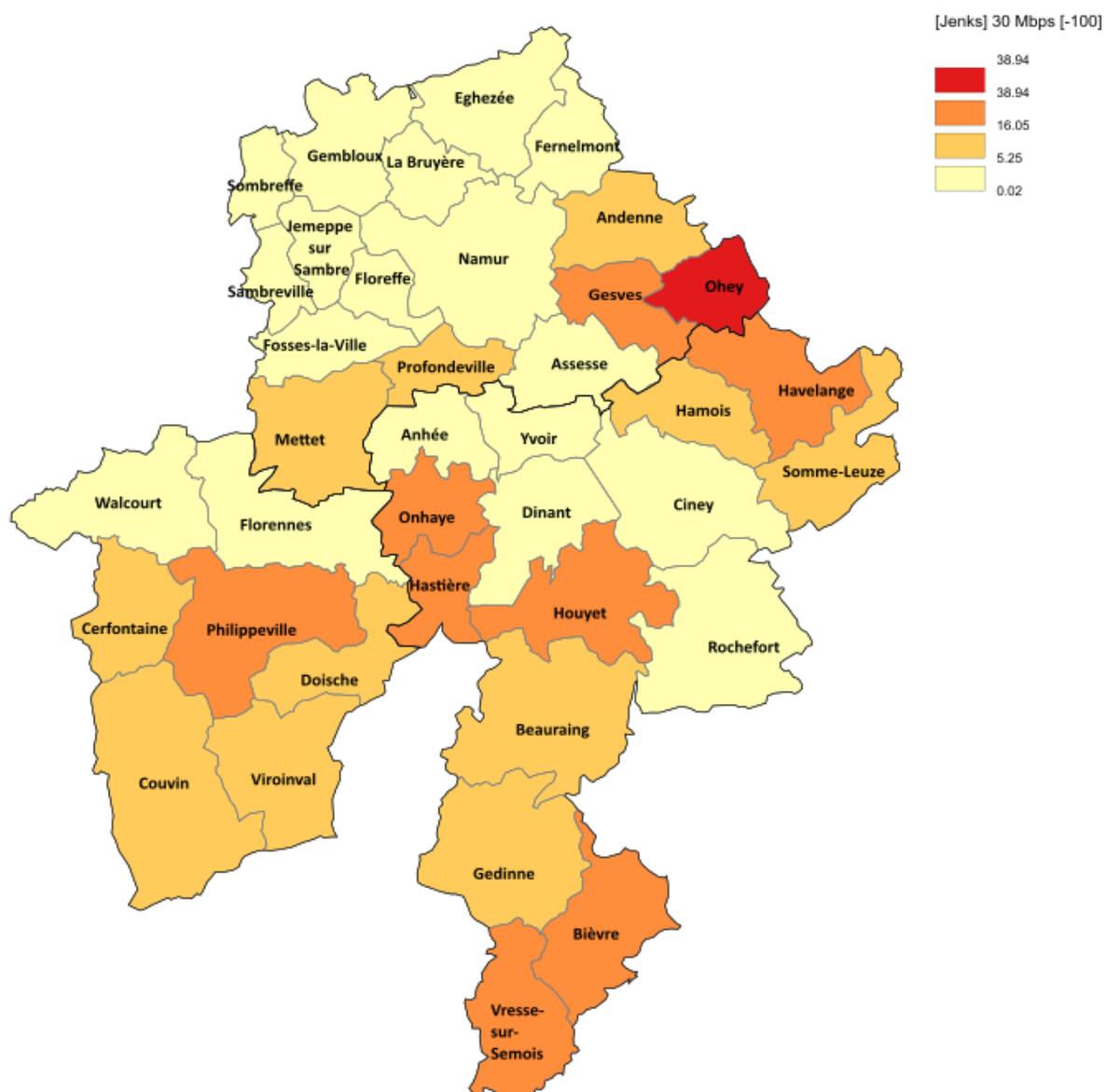
Carte 1 : Pourcentage de ménages ayant un accès internet fixe à haut débit d'au moins 100 Mbps dans les communes (source : Atlas IBPT, août 2022)



► **Constat :**

La carte ci-dessus indique les communes où la couverture du haut débit fixe (100 Mbps) est la moins élevée. En province de Namur, moins de 50 % des ménages disposent d'une telle couverture dans les communes de Gesves, Ohey (arrondissement de Namur), Havelange, Houyet, Hastière, Onhaye, Gedinne, Bièvre, Vresse-sur-Semois (arrondissement de Dinant), Cerfontaine et Doische (arrondissement de Philippeville).

Carte 2 : Pourcentage de ménages non couverts par une ligne fixe d'au moins 30 Mbps dans les communes de la province de Namur (source : Atlas IBPT, août 2022, calculs et cartographie des données par la Cellule Observation)



► **Constat :**

La carte ci-dessus indique les communes de la province de Namur dans lesquelles le pourcentage de ménages n'ayant pas un débit internet d'au moins 30 Mbps est le plus important. En premier lieu vient Ohey (en rouge foncé) où 38,9 % des ménages ne disposent pas d'un tel débit. Viennent ensuite les communes en orange foncé où le nombre de ménages ne disposant pas d'une telle couverture est compris entre 16 % et 38 %. Par d'ordre d'importance : Gesves (27 %), Onhaye (24 %), Hastière (21,4 %), Havelange (20,6 %), Houyet (19,7 %), Vresse-sur-Semois (17,5 %), Bièvre (16,9 %), Philippeville (16 %).

◆ Couverture des réseaux mobiles

L'internet mobile se sert du réseau GSM pour permettre de se connecter à internet via divers appareils (smartphone, tablette, ordinateur). En Belgique, trois opérateurs exploitent une infrastructure de réseau mobile : Proximus, Orange et Telenet. Chaque opérateur dispose de pylônes émetteurs qui envoient des signaux radio dans l'air vers les appareils connectables, et entre eux, pour assurer au mieux la continuité du signal. Pendant longtemps, l'internet mobile a été plus lent que le wifi, mais depuis l'avènement de la 4G, la différence est devenue minime⁵.

Les cartes de couverture mobile que l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) publie sur le portail de données fournissent les informations par opérateur mobile et par technologie : 3G ou 4G. Les données disponibles font une distinction entre différents niveaux de couverture (exprimés en dBm ou décibel-milliwatt). Plus la puissance du signal est élevée, plus la qualité de la couverture est bonne.

Par simplification, l'IBPT classe la qualité de cette couverture en trois niveaux⁶ :

1/ Suffisante : Couverture en extérieur

2/ Bonne : Couverture en extérieur et intérieur, si non loin des murs extérieurs de l'habitation

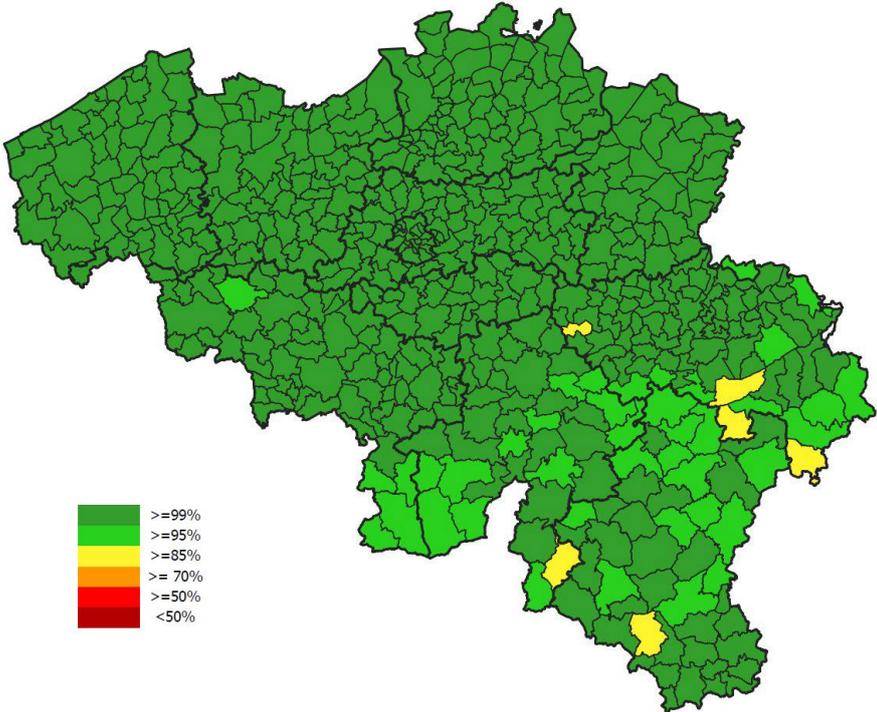
3/ Très bonne : Couverture en extérieur et intérieur, y compris au centre de la maison

La couverture des réseaux mobiles en Belgique est théoriquement excellente. Si l'on considère la couverture agrégée des ménages (c'est-à-dire la couverture par au moins un opérateur, quel qu'il soit), presque tous les ménages (99,9 %) disposent d'une bonne couverture 4G à leur adresse et 97,3 % des ménages d'une très bonne couverture. Il reste néanmoins certaines communes avec une moins bonne couverture mobile.

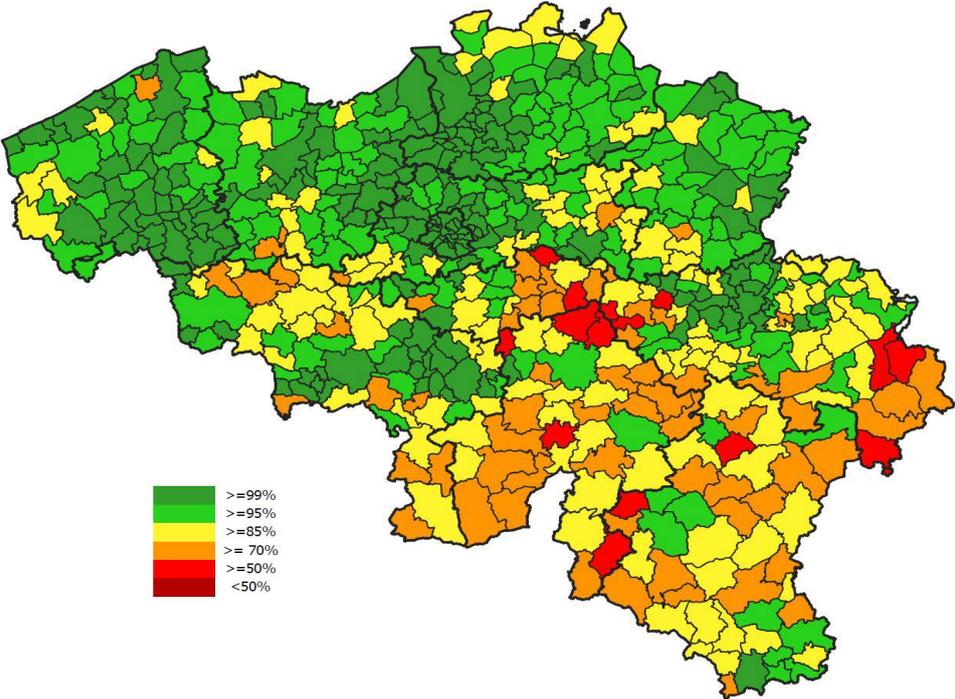
⁵ Test achats, Quelle est la différence entre wifi et internet mobile ? <https://www.test-achats.be/hightech/internet/dossier/wifi-internet-mobile>

⁶ Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), Étude qualitative des réseaux à haut débit fixes et mobiles en Belgique, février 2023.

Carte 3 : Pourcentage de ménages bénéficiant d'une bonne couverture 4G dans les communes (source : Atlas IBPT, novembre 2022)



Carte 4 : Pourcentage de ménages bénéficiant d'une très bonne couverture 4G dans les communes (source : Atlas IBPT, novembre 2022)



► Constats :

- Il n'y a que dans 6 communes en Belgique (en jaune sur la carte 3) où le pourcentage des ménages bénéficiant d'une bonne couverture 4G est inférieur à 95%. Parmi celles-ci, une est située en province de Namur (Bièvre).
- La carte des ménages bénéficiant d'une très bonne couverture 4G présente une image différente. On peut y identifier plusieurs communes où le nombre de ménages bénéficiant d'une très bonne couverture 4G n'atteint pas 70 % (en rouge sur la carte 4). Celles-ci sont principalement situées en Wallonie. En province de Namur, les cinq communes les moins desservies par une très bonne couverture sont Eghezée, Fernelmont, Sombreffe, Onhaye et Bièvre.
- L'IBPT fait cependant remarquer, concernant les données mobiles, que les couvertures présentées sont établies au moyen de méthodes statistiques qui ne tiennent pas compte, par exemple, du boisement ou du caractère accidenté du paysage. Ainsi, dans les zones fortement boisées, il se peut que la couverture soit suffisante au-dessus de la cime des arbres mais qu'aucun réseau ne soit détecté par le consommateur, ou dans une vallée entourée de collines, il se peut que la couverture soit moins bonne que celle indiquée sur les cartes ci-dessus.

◆ Conclusions

La **couverture internet** évolue constamment mais reste cependant variable selon les communes et même au sein d'une même commune, la couverture peut être très inégale selon les différentes zones (secteurs statistiques) qui la composent.

Dans les grandes et moyennes villes, **les performances des réseaux fixes et mobiles** sont bien meilleures que dans les zones rurales. La couverture dans une commune donnée est en effet fortement liée à la densité de population : dans les zones moins densément peuplées, il est économiquement moins intéressant pour un opérateur d'améliorer la couverture⁷.

En comparant le pourcentage de ménage par commune très bien couvert ou non par les réseaux fixes (minimum 100 Mbps) et mobile (4G), il est possible de **classer les communes** du territoire provincial en 4 catégories (voir typologie réalisée par l'IBPT) :

Catégories	Communes de la province de Namur
1/ Les communes bien couvertes tant par le réseau fixe que mobile :	Namur, La Bruyère, Gembloux, Sambreville, Jemeppe-sur-Sambre, Assesse, Dinant, Ciney, Rochefort, Walcourt = 10 communes
2/ Les communes uniquement bien couvertes par le réseau fixe :	Sombreffe, Eghezée, Fernelmont, Floreffe = 4 communes
3/ Les communes uniquement bien couvertes par le réseau mobile :	Andenne, Fosse-la-Ville, Profondeville, Anhée, Hastière, Beauraing, Gedinne, Cerfontaine = 8 communes
4/ Les communes moins bien couvertes tant par le réseau fixe que mobile :	Mettet, Gesves, Ohey, Hamois, Havelange, Somme-Leuze, Houyet, Bièvre, Vresse-sur-Semois, Yvoir Onhaye, Philippeville, Doische, Viroinval, Couvin, Florennes = 16 communes

⁷ Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), Étude qualitative des réseaux à haut débit fixes et mobiles en Belgique, décembre 2021.

2.2 Utilisation d'internet et compétences digitales de la population en province de Namur

Cette partie se base sur les résultats de l'enquête fédérale sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les ménages et les individus belges âgés de 16 à 74 ans, réalisée annuellement par Statbel⁸ et coordonnée par Eurostat au niveau de l'Union européenne⁹.

Son objectif principal est d'établir des statistiques comparables au niveau international ainsi que des indicateurs nationaux relatifs aux disparités d'accès, d'équipement, d'utilisation et de compétence numérique parmi la population belge.

En Belgique, cette enquête par questionnaire est conduite chaque année auprès d'approximativement 6 000 ménages/individus. Il est à noter que les résultats ne concernent pas les personnes âgées de 75 ans et plus.

Afin d'obtenir un aperçu de la situation en province de Namur, le Service de l'Observation, de la Programmation et du Développement territorial (SOPDT) a effectué une demande auprès de Statbel afin d'obtenir une extraction des données récoltées auprès des ménages/individus résidants sur le territoire provincial namurois. En 2021, 342 réponses étaient issues de personnes habitant la province de Namur¹⁰.

Les commentaires et interprétations des résultats ont été réalisés au regard des analyses du Baromètre de l'inclusion numérique édité par la Fondation Roi Baudouin (Faure, Brotcorne, Vendramin, 2021 et 2022) qui utilise également les chiffres de l'enquête Statbel, et des analyses tirées du baromètre de maturité numérique des citoyens wallons édité par l'Agence du Numérique (André Delacharlerie – Directeur de l'Observatoire du numérique).

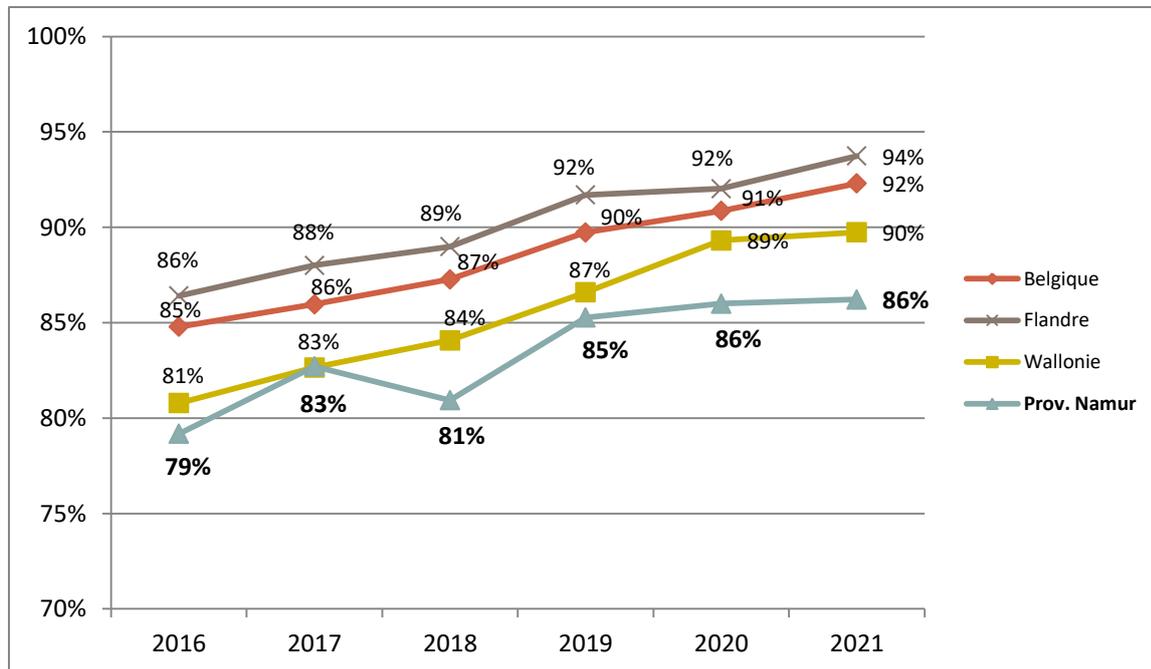
⁸ Statbel est, au niveau fédéral, l'office belge des statistiques : <https://statbel.fgov.be/fr>

⁹ Eurostat est le service statistique de l'Union européenne : <https://ec.europa.eu/eurostat/fr/home>

¹⁰ Au vu du moins grand nombre de réponse analysée une fois les données ventilées par province, l'erreur standard des variables présentées pour la province de Namur est estimée entre 2 et 3%, ce qui explique dans les graphiques présentés une plus grande oscillation des données par année pour ce niveau d'observation.

◆ Disponibilité de l'internet dans le ménage

Figure 3 : évolution du taux d'accès à une connexion internet à domicile (en % des ménages)



Source : enquête Statbel 2021, calculs Cellule Observation

► Constats :

- Le graphique montre que la disponibilité d'internet à domicile a, quel que soit le niveau d'observation, progressé ces six dernières années. Cette progression est de l'ordre de 8 % en Flandre et de 9 % en Wallonie entre 2016 et 2021.
- **En 2021, 86 % des ménages de la province de Namur possèdent une connexion internet à domicile (+ 7 % par rapport à 2016).** On estime donc à 14 % le nombre de ménages qui n'ont pas d'accès à une connexion internet chez eux, soit un peu plus de 30 000 ménages. En comparaison aux autres provinces belges, la province de Namur est la province où la proportion de ménages ne disposant pas d'internet est la plus élevée.
- Bien que le taux de connexion au sein des ménages ait globalement progressé ces dernières années, il subsiste néanmoins d'importantes disparités sociales au sein de la population belge¹¹ : **les ménages aux revenus les moins élevés, les personnes vivant seules et les foyers composés de personnes plus âgées (65-74ans)¹² restent moins connectés par rapport à la moyenne de la population.**
- Enfin, le fait de disposer d'une connexion internet à domicile ne signifie pas pour autant que nous soyons tous égaux en matière de connectivité. **Cet indicateur cache d'autres disparités** liées notamment aux types de terminaux utilisés pour se connecter (ordinateur, smartphone, tablette), à

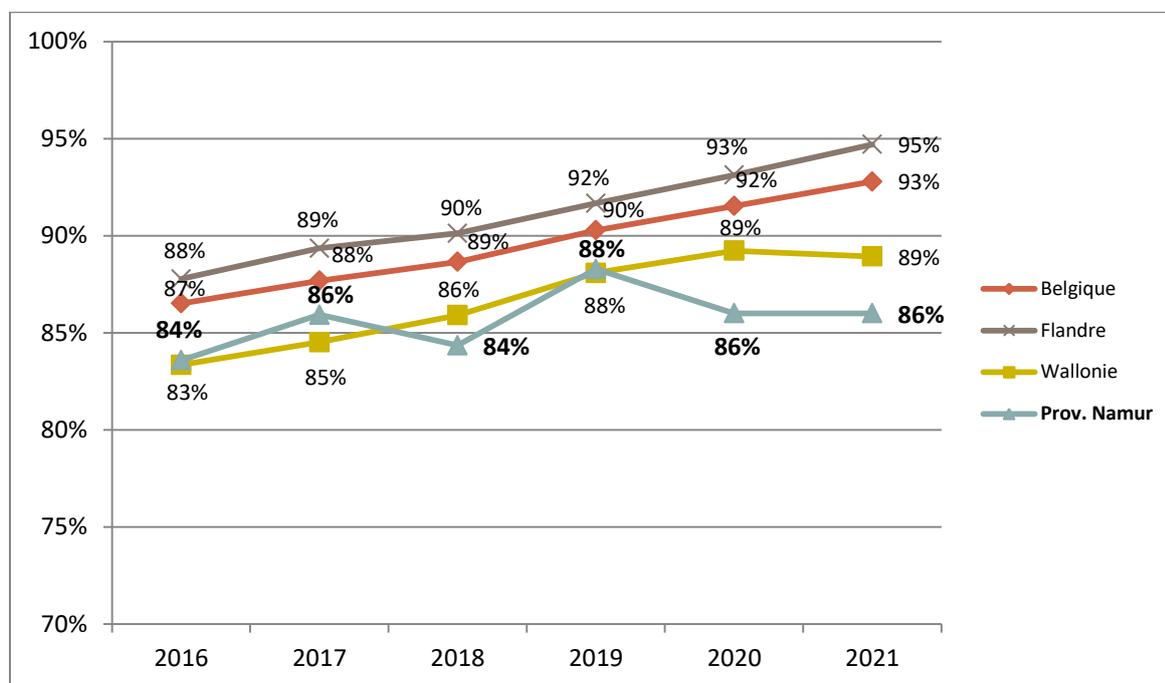
¹¹ Brotcorne, P., Faure, L., & Vendramin, P. (2021). Les services numériques essentiels : profitables à toutes les personnes ? Etude réalisée à la demande de la Fondation Roi Baudouin, 2021.

¹² Par rapport aux aînés, l'enquête Statbel/Eurostat n'inclue pas les ménages au sein desquels vivent les personnes âgées de plus de 74 ans. La proportion de ménages ne disposant pas d'internet au sein de la population belge est donc sans doute sous-estimée sachant qu'à l'heure actuelle les personnes très âgées sont généralement moins utilisatrices des TIC.

la stabilité de la connexion (fixe ou mobile), à la vétusté de l'équipement ou encore au nombre d'appareils disponibles par ménage.

◆ Usage général d'internet

Figure 4 : Evolution des taux d'utilisation d'internet (en % d'habitants)



Source : enquête Statbel 2021, calculs Cellule Observation

► Constats :

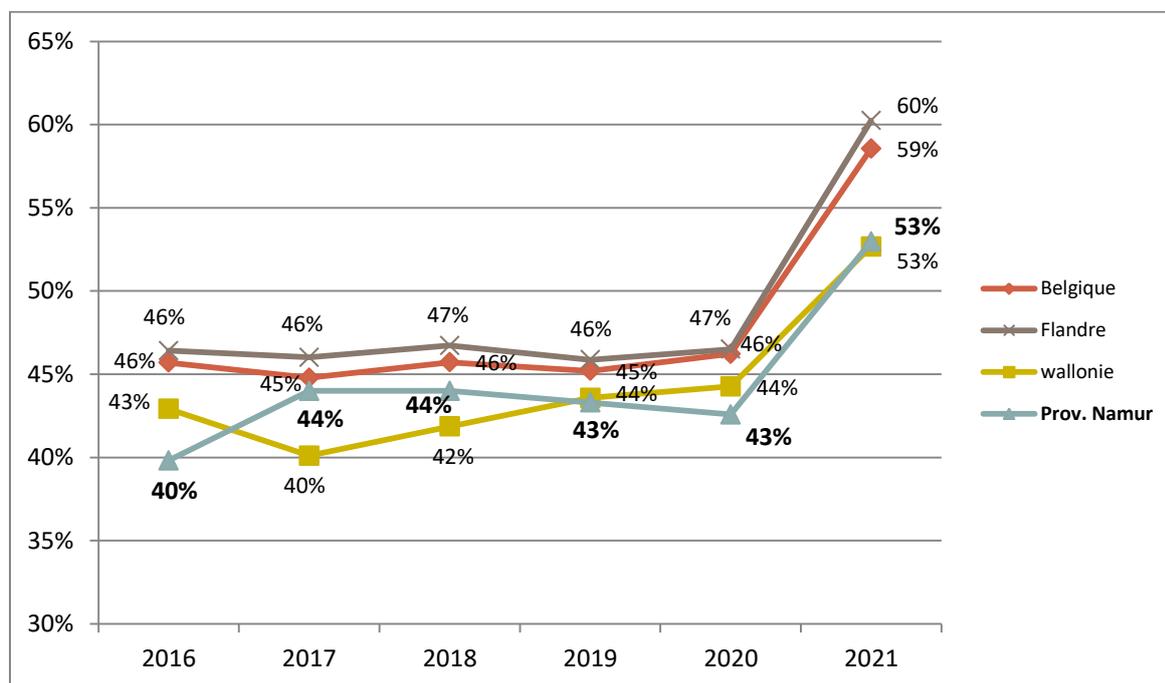
- Comme pour le fait de disposer d'une connexion à domicile, l'usage d'internet au cours des trois derniers mois précédant l'enquête progresse également de manière assez similaire. Les habitants flamands sont proportionnellement plus nombreux (95 %) à utiliser internet par rapport aux habitants wallons (89 %).
- **En 2021, 86 % des habitants de la province de Namur ont utilisé internet.** En comparaison aux autres provinces de Belgique, les provinces de Namur et du Hainaut, sont les provinces où la proportion d'utilisateurs d'internet est la plus faible parmi les habitants.
- **Plusieurs raisons ont été mises en avant par le Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons¹³** concernant l'absence d'utilisation d'internet. Les obstacles identifiés sont : le manque d'utilité perçue et le manque d'intérêt, l'âge et une habilité jugée insuffisante, la complexité perçue de l'ordinateur et d'internet, la médiation d'un proche qui accède à internet à la place de la personne, le manque d'aide pour utiliser internet, le coût jugé trop élevé, l'absence d'ordinateur et de connexion, les inquiétudes quant à la sécurité et au respect des données privées.

¹³ Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons - édition 2021 publié par l'Agence du Numérique.

- Parmi les utilisateurs d'internet, il existe une grande variété possible d'usage des technologies numériques allant d'un usage très limité à un usage très varié. Les disparités dans l'utilisation d'internet sont ainsi souvent liées en partie à la maîtrise des compétences nécessaires pour exploiter l'ensemble des potentialités qu'offre le web¹⁴. Le niveau de diplôme constitue le facteur déterminant majeur de la variété d'utilisation d'internet, suivi du niveau de revenu et de l'âge. Les personnes titulaires d'un faible niveau de diplôme, les personnes vivant dans un ménage aux revenus modestes et les personnes âgées entre 55 et 74 ans sont de deux à quatre fois plus nombreuses à déclarer n'utiliser internet que de manière très limitée par rapport aux autres catégories de population.
- La variété d'utilisation d'internet est également conditionnée par le ou les supports d'accès (ordinateur, smartphone, tablette, ...) dont dispose l'internaute. Plus de 8 utilisateurs belges sur 10 multi-équipés (82,5 %) déclarent avoir une utilisation très variée d'internet (≥ 13 usages), contre moins de 2 utilisateurs sur 10 (17,5 %) accédant à internet par le seul biais d'un smartphone. Hors, le fait de disposer de plusieurs supports de connexion concerne davantage les plus diplômés et les plus aisés sur le plan financier.

◆ Usage des services publics en ligne (e-administration)

Figure 5 : Evolution des taux d'utilisation d'internet pour se procurer des informations sur les sites des pouvoirs publics¹⁵ (en % d'habitants)

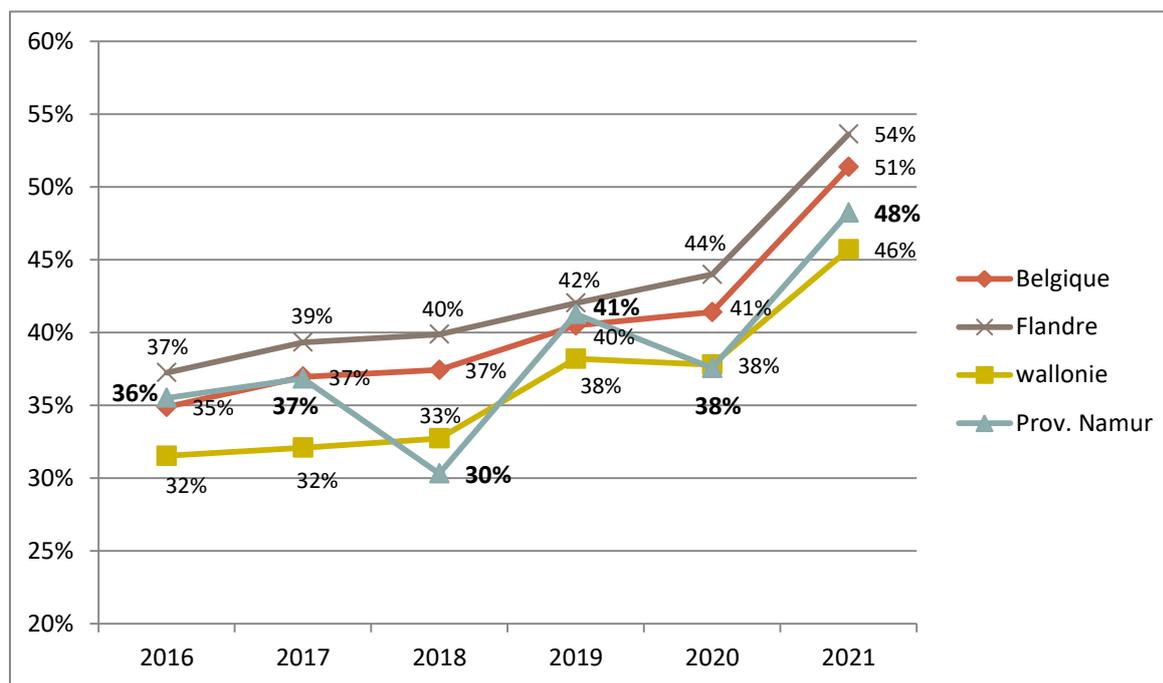


Source : enquête Statbel 2021, calculs Cellule Observation

¹⁴ Brotcorne, P., Faure, L., & Vendramin, P. (2021). Les services numériques essentiels : profitables à toutes les personnes ? Etude réalisée à la demande de la Fondation Roi Baudouin, 2021.

¹⁵ Par pouvoirs publics, on entend les services des communes (la police locale, la bibliothèque publique, le service Population...), les services des provinces, des régions (p. ex. le Forem), des communautés et des autorités fédérales belges (p. ex., SPF finance) ou encore des autorités européennes. Il faut également prendre en compte les hôpitaux publics et les institutions en charge des allocations sociales (comme l'INAMI et l'ONEM).

Figure 6 : Evolution des taux d'utilisation des services publics en ligne - Télécharger et imprimer des formulaires administratifs officiels¹⁶ (en % d'habitants)



Source : enquête Statbel 2021, calculs Cellule Observation

► Constats :

- **Le recours à internet pour interagir avec les administrations publiques avait tendance à stagner ces dernières années.** Les graphiques montrent qu'entre 2016 et 2020, l'évolution annuelle moyenne est relativement faible concernant la fréquentation des sites internet des services publics, ainsi que le téléchargement et l'impression de formulaires administratifs officiels.
- Par contre, **une évolution relativement importante est constatée entre 2020 et 2021.** Cette augmentation soudaine est sans nul doute à mettre en lien avec les confinements successifs liés à la crise sanitaire de la Covid-19 durant laquelle, d'une part, les citoyens ont été contraints d'utiliser davantage les applications en ligne pour interagir avec les administrations publiques et, d'autre part, les services publics ont intensifié la création et l'amélioration de leur service numérique en ligne (e-guichet, interface web, application, site internet, ...) pour permettre ces interactions.
- **En 2021, 53 % des habitants en province de Namur âgés entre 16 et 74 ans ont utilisé internet pour se procurer des informations sur les sites des pouvoirs publics (+ 10 % par rapport à 2020) et 48 % ont téléchargé et/ou imprimé des formulaires officiels disponibles en ligne (+ 10 % également par rapport à 2020).** Ces proportions sont similaires à celles observées en Wallonie mais moindre qu'en Flandre.
- En Belgique, parmi **les raisons de ne pas recourir à l'e-administration** figurent l'absence de contact personnel, le manque de confiance dans l'envoi de documents officiel par la voie numérique ainsi

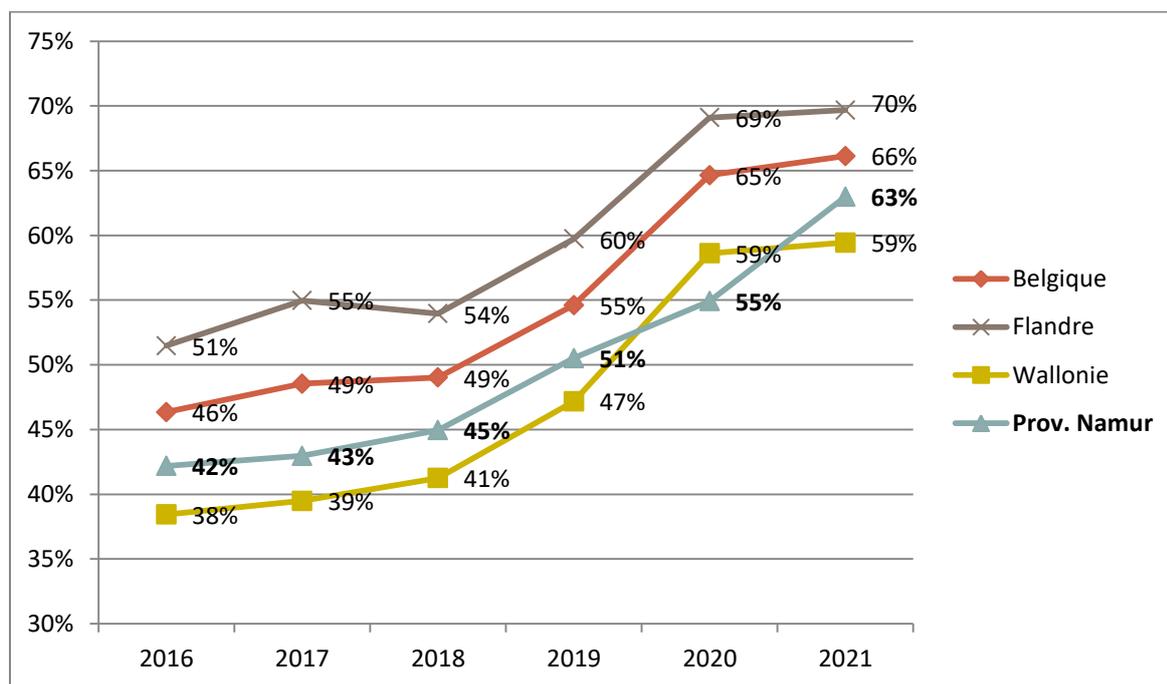
¹⁶ Cet indicateur ne comprend pas le fait de « Compléter des formulaires administratifs en ligne (comme la déclaration fiscale sur Tax-on-web ou encore des enquêtes en ligne).

que le manque de connaissances ou de compétences¹⁷. Par rapport à cette dernière raison, il est important de noter que la maîtrise de l’outil informatique n’est pas la seule ressource nécessaire pour interagir en ligne avec les services publics¹⁸. Télécharger, imprimer, compléter et soumettre des formulaires administratifs, quels qu’ils soient, requiert entre autres de maîtriser correctement la lecture, l’écriture, le vocabulaire propre aux administrations, les langues officielles du pays, ou encore d’avoir à disposition du matériel informatique complémentaire (imprimante, papier, encre, lecteur ID, ...).

- **Des écarts importants apparaissent donc encore une fois entre les différents groupes sociaux**, en défaveur des personnes moins favorisées socialement et peu diplômées mais également avec les personnes illettrées, les personnes d’origine étrangère quand leur niveau de maîtrise des langues officielles est insuffisant ou les personnes en situation d’handicap (personnes aveugles ou malvoyantes, personne avec des déficiences cognitives...). Tous ces publics sont particulièrement à risque de ne plus pouvoir suivre les développements numériques, à abandonner leurs droits et à s’isoler davantage.

◆ **Usage du commerce électronique (achat de biens et services en ligne)**

Figure 6 : Evolution de la proportion d’internaute ayant commandé des biens ou des services en ligne au cours des trois derniers mois (en % d’habitants)



Source : enquête Statbel 2021, calculs Cellule Observation

¹⁷ L’Institut Bruxellois de Statistique et d’Analyse (IBSA), Les Bruxellois et les Bruxelloises à l’heure du numérique : accès aux TIC et leur utilisation, 2019.

¹⁸ Galvan, I., Adultes en difficulté avec l’écrit et nouvelles technologies : quels accès et quels usages ?, Lire et Ecrire Bruxelles, 2019.

► Constats :

- Le commerce électronique a pris, année après année, une importance grandissante dans les usages internet des citoyens et la crise sanitaire a accéléré encore cette tendance, essentiellement au cours de la première année de confinement en 2020.
- Entre 2016 et 2021, la proportion d'acheteur en ligne a évolué d'approximativement 20 % quel que soit le niveau d'observation territorial. Les citoyens flamands sont, encore une fois, plus nombreux à avoir recours à cette pratique en ligne.
- Concernant les citoyens de la province de Namur, ils étaient 42 % à déclarer réaliser des achats en ligne en 2016 contre 63 % en 2021 (approximativement 2 citoyens sur 3), ce qui est proche de la proportion belge (66 %) et wallonne (59 %).
- Les pratiques d'e-commerce se concentrent surtout sur l'achat de vêtements, de chaussures et d'accessoires. Les autres types d'activités, comme l'achat de nourriture ou de services (tickets pour des activités culturelles ou titres de transport), demeurent moins courants¹⁹.
- Le fait de ne pas recourir à des achats en ligne est plus grand parmi les individus vivant dans un ménage disposant de revenus modestes et parmi la population avec un faible niveau d'étude, bien que les écarts avec les autres catégories de la population soient plus faibles par rapport aux autres indicateurs présentés dans ce rapport.

◆ Compétences numériques des citoyens

En 2018, le Conseil de l'Europe définissait la compétence numérique en indiquant qu'elle « suppose l'usage sûr, critique et responsable des technologies numériques pour apprendre, travailler et participer à la société. Elle comprend l'éducation à l'information et au numérique, la communication et la collaboration, l'éducation aux médias, la création de contenus numériques (y compris la programmation), la sécurité (y compris le bien-être numérique et les compétences liées à la cybersécurité), les questions liées à la propriété intellectuelle, la résolution de problèmes ainsi que l'esprit critique»²⁰.

L'évaluation des compétences numériques des citoyens dans l'enquête menée par Statbel s'appuie sur cette définition et est basée sur une sélection d'activités (liées à l'utilisation d'internet et de logiciels informatiques) effectuée ou non par des personnes âgées de 16 à 74 ans dans cinq domaines spécifiques :

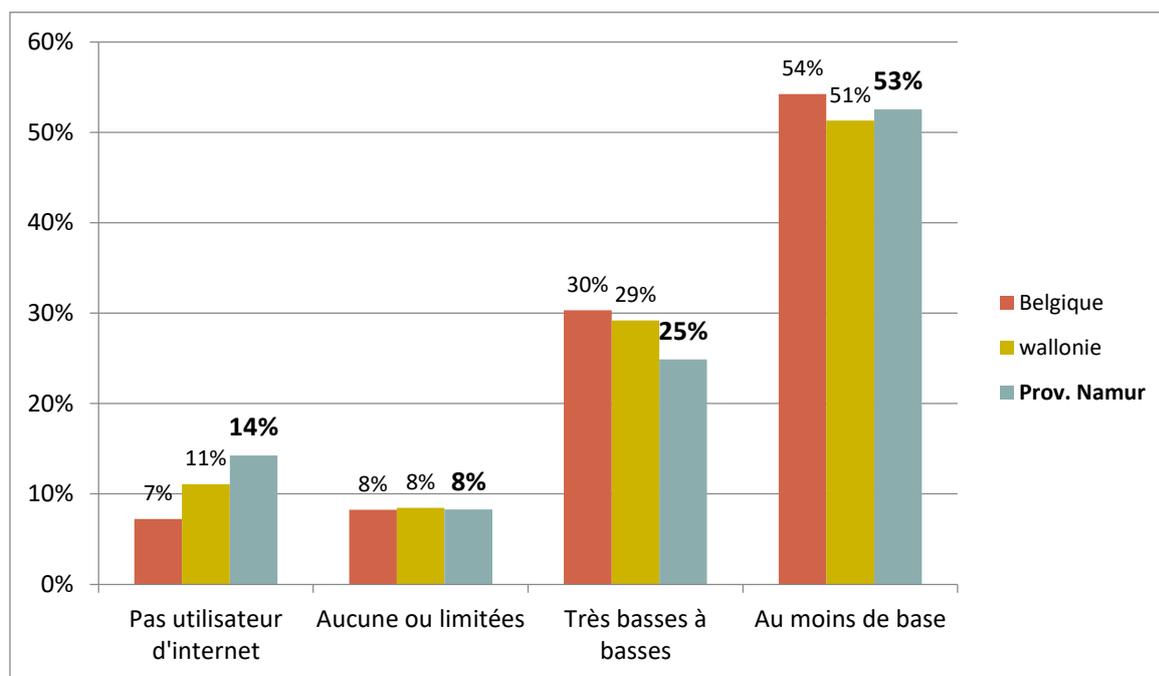
- (1) Information et compréhension des données
- (2) Communication et collaboration
- (3) Création de contenu numérique
- (4) Sécurité
- (5) Résolution de problème

¹⁹ Brotcorne, P., Faure, L. & Vendramin, P., Les services numériques essentiels : profitables à toutes les personnes ? Etude réalisée à la demande de la Fondation Roi Baudouin, 2021.

²⁰ Cour des comptes européenne, Compétences numériques de base: l'action de l'UE pour relever le niveau, 2021.

En fonction du nombre de tâches déclarées dans chacune de ces catégories, les compétences des répondants sont classées selon plusieurs niveaux : aucune, limitées, très basses, basses, de base et avancées. Pour simplifier la présentation des résultats dans les graphiques qui suivent, ces compétences sont rassemblées en 3 niveaux : Aucune ou limitée ; Très basses à basses ; Au moins de base (comprenant les compétences « avancées »).

Figure 7 : Compétences numériques des habitants âgés de 16 à 74 ans (Belgique, Wallonie, Province de Namur), 2021.



Source : enquête Statbel 2021, calculs Cellule Observation

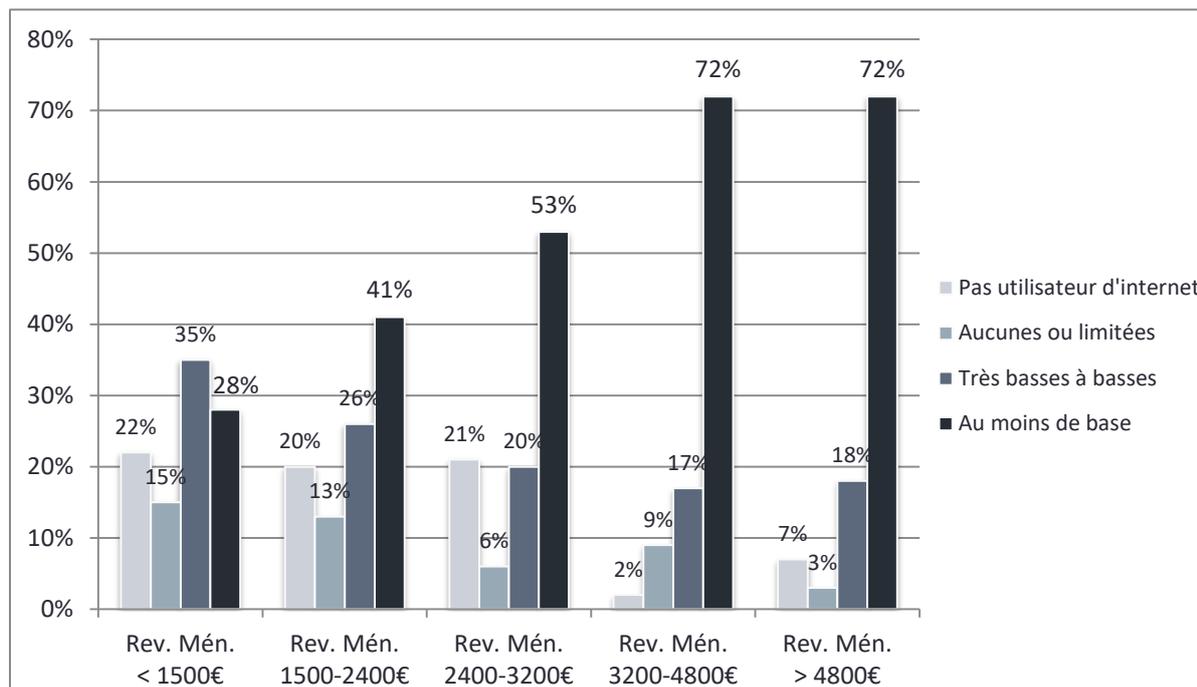
► Constats :

- Excepté le nombre de « non utilisateurs » qui est supérieur en province de Namur, les compétences numériques des habitants sont relativement similaires entre les différents niveaux territoriaux considérés.
- En province de Namur, un peu plus d'un habitant sur deux (53 %) a des compétences numériques au moins de base (28 % de base et 25 % avancée), un habitant sur quatre (25 %) est considéré comme ayant des compétences « très basses à basses » et 8 % des habitants n'ayant aucune compétence ou limitées.
- **En 2021, en termes de compétences numériques, près d'un habitant sur deux en province de Namur âgé de 16 à 74 ans (47 %), est considéré en situation de vulnérabilité numérique face à la digitalisation croissante de la société.**
- Par rapport à 2019, la proportion d'individus faiblement compétents est en hausse (+ 7 %). Cette situation s'explique « par le fait que, d'une part, le niveau des compétences numériques des personnes a tendance à évoluer lentement et, d'autre part, il est nécessaire qu'elles les mettent

constamment à jour et qu'elles en acquièrent de nouvelles »²¹. L'évolution des exigences en matière de maîtrise des technologies numériques depuis 2020 et la nécessité de s'adapter en permanence se traduit dans les données par la hausse du niveau de vulnérabilité numérique en 2021.

Les graphiques suivants détaillent les compétences numériques des habitants selon leur niveau de revenu, leur niveau d'instruction et leur âge.

Figure 8 : Compétences numériques des habitants de la province de Namur selon le niveau de revenu du ménage, 2021.



Source : enquête Statbel 2021, calculs Cellule Observation

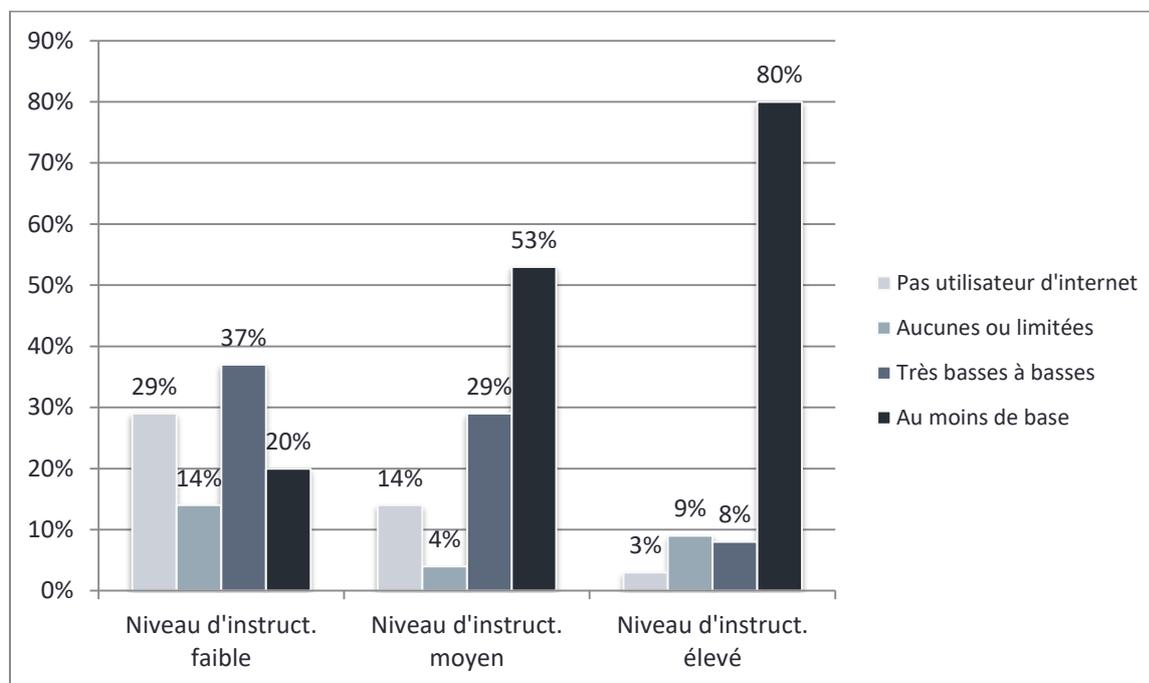
► **Constats :**

- Comme déjà abordé à plusieurs reprises dans ce rapport, le niveau de revenu du ménage est un facteur déterminant tant en termes d'accès à une connexion internet, qu'en matière de variété d'usage et d'utilisation des services essentiels (dont l'e-administration). Il en va de même concernant les compétences numériques des habitants. La maîtrise insuffisante des compétences numériques touche davantage les publics ayant un faible niveau de revenus.
- Le graphique ci-dessus montre qu'il n'y a pas de différence, une fois que le revenu du ménage est supérieur ou égal à 3.200 €/mois. A ces niveaux de revenu, 72 % des habitants de la province de Namur disposent au minimum des compétences numériques de base. Par contre, seuls 28 % des individus dont le revenu du ménage est inférieur à 1500 €/mois, atteignent ce niveau de maîtrise. L'écart de compétences entre le groupe ayant le plus bas revenu et celui ayant le plus haut revenu est donc de 44 %. Cet écart est moindre au niveau belge (26 %) et au niveau wallon (24 %).

²¹ Brotcorne, P., Faure, L., Vendramin, P. & Mariën, I. Baromètre de l'inclusion numérique 2022. Etude réalisée à la demande de la Fondation Roi Baudouin.

- Il est tout de même important de souligner que même dans les tranches de revenus plus favorisées, plus d'un habitant sur quatre (28 %) dispose de faibles compétences en la matière. Montrant que, même si c'est dans une moindre mesure, les inégalités de compétences touchent toutes les catégories socio-économiques de la population.

Figure 9 : Compétences numériques des habitants de la province de Namur selon le niveau diplômé²², 2021.



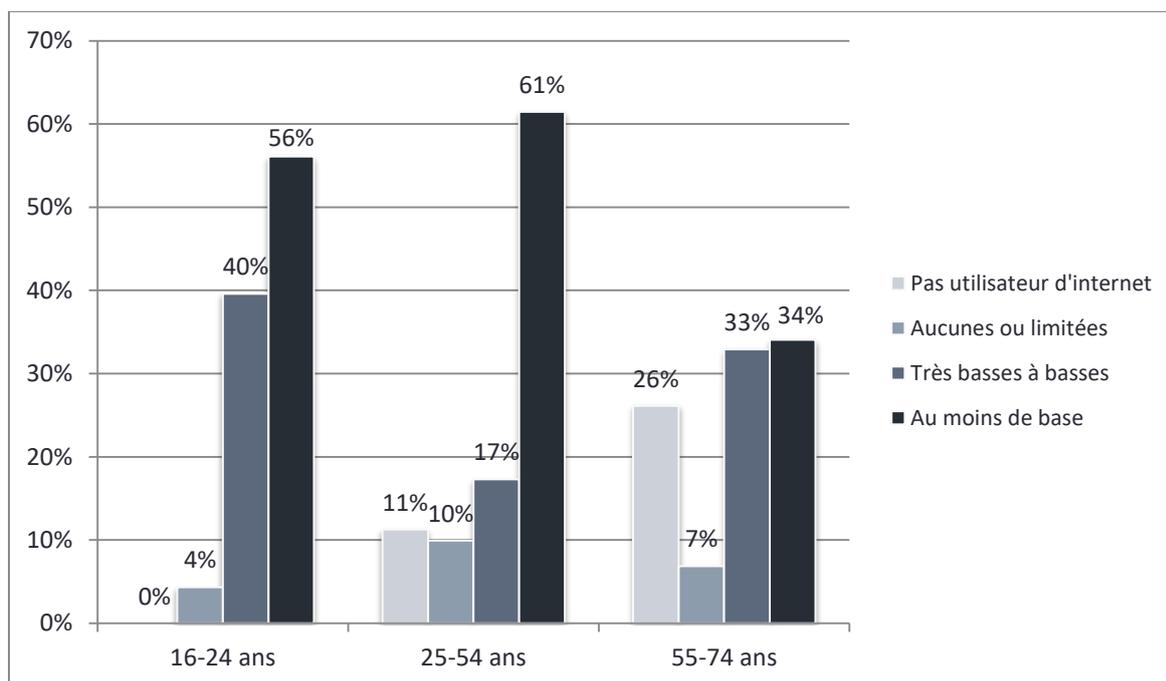
Source : enquête Statbel 2021, calculs Cellule Observation

► Constats :

- Tout comme le revenu, le niveau d'instruction a un impact important sur les compétences numériques des citoyens, voire même plus important encore. Alors que quatre habitants sur cinq en province de Namur ayant un niveau d'instruction élevé disposent au minimum des compétences de base en matière numérique, seul un habitant sur cinq avec un niveau d'instruction faible dispose de ce niveau de maîtrise. L'écart de compétence entre ces deux groupes est donc ici de 60 %. En termes de comparaison, cet écart est de 50 % au niveau belge et de 47 % au niveau wallon.
- Ce gradient est par contre inversé par rapport au « non utilisateur d'internet ». Seules 3 % des personnes ayant un niveau d'instruction élevé n'utilisent pas internet, contre 14 % des personnes disposant d'un niveau moyen et 29 % de celles disposant d'un niveau faible.

²² Niveau d'instruction faible = pas d'éducation formelle ou enseignement primaire ou enseignement secondaire inférieur.
Niveau d'instruction moyen = enseignement secondaire supérieur ou enseignement post-secondaire non supérieur.
Niveau d'instruction élevé = enseignement supérieur de cycle court ou niveau bachelier ou niveau master ou doctorat.

Figure 10 : Compétences numériques des habitants de la province de Namur en fonction de l'âge, 2021.



Source : enquête Statbel 2021, calculs Cellule Observation

► Constats :

- **Parmi les habitants de la province de Namur âgés de 16 à 24 ans, 44 % possèdent de faibles compétences numériques.** Comparé à l'échelle belge (32 %) et à l'échelle wallonne (31 %), cette proportion est plus importante en province de Namur. Le mythe que la jeune génération de « natifs du digital » se distinguerait des précédentes par le fait d'avoir grandi dans un univers baigné de technologies numériques et aurait par conséquent de meilleures compétences en la matière est donc moins évident qu'il n'y paraît. Bien que la jeune génération belge soit plus connectée que jamais et surfe aisément sur la toile, plusieurs études (dont la vaste étude « Apestaartjaren » en Flandre²³) tendent à démontrer que l'usage qu'ils en font ne leur permet pas toujours de tirer le meilleur parti de l'ensemble des potentialités que leur offrent les outils numériques. Leurs pratiques se concentrent généralement sur les jeux vidéo en ligne, sur les médias sociaux (TikTok, WhatsApp, ...), sur le visionnage de vidéos YouTube ou Netflix ou encore sur les applications permettant d'écouter de la musique. Ils rencontrent cependant davantage de difficultés pour les démarches de type administratives ou en lien avec l'insertion professionnelle : utilisation et gestion de la boîte mail, création de document type CV, lettre de motivation, démarches d'accès à l'emploi, démarches administratives en ligne d'accès aux droits²⁴. Tous ne sont pas à l'aise avec les applications de base en bureautique (traitement de texte, tableur, ...) ²⁵. Ils fréquentent très peu les

²³ Vanwynsberghe et al., Onderzoeksrapport Apestaartjaren : de digitale leefwereld van kinderen en jongeren. Gent: Mediaraven, 2022

²⁴ WeTechCare et ARML Nouvelle-Aquitaine, Pour être au plus près des usages des jeunes. Cartographie détaillée des usages numériques des jeunes et des professionnels en Nouvelle-Aquitaine, Etude 2022.

²⁵ Collet, I., L'école à distance révèle que «les compétences numériques des jeunes sont surestimées». Heidi News, 2020.

sites d'informations, sont moins enclins à vérifier la fiabilité et la source d'un contenu et à protéger leurs données personnelles...²⁶

Comme pour la population en général, il existe également des inégalités sociales importantes chez les jeunes qui impactent les compétences numériques. Les jeunes peu diplômés, les jeunes issus de milieux socioéconomiques plus défavorisés sont proportionnellement plus nombreux à avoir de faibles compétences. Concernant l'utilisation des services numériques « essentiels » (e-administration, e-commerce, e-santé, ...), les filles le font davantage que les garçons²⁷.

- **Parmi les habitants de la province de Namur âgés de 25 à 54 ans, 27 % possèdent de faibles compétences numériques (sans inclure les non-utilisateurs).** Comparé à l'échelle belge (33 %) et à l'échelle wallonne (34 %), cette proportion est moindre en province de Namur. Parmi l'ensemble des habitants ciblés par l'enquête nationale Statbel, les 25 – 54 ans font partie de la tranche d'âge disposant de meilleures compétences numériques de manière générale.
- **Parmi les habitants de la province de Namur âgés de 55 à 74 ans, 40 % possèdent de faibles compétences numériques (sans inclure les non-utilisateurs).** Cette proportion est moindre que celle observée au niveau belge (51 %) et au niveau wallon (48 %).

Les seniors sont généralement considérés comme particulièrement vulnérables face à l'usage des technologies numériques et l'évaluation de leurs compétences, telle que l'enquête Statbel tend à le confirmer. Cependant elle ne prend pas en compte actuellement les seniors au-delà de 74 ans, ce qui ne permet pas de connaître l'état réel de cette problématique parmi les personnes plus âgées sur le territoire provincial²⁸. Toutefois, l'enquête sur la maturité numérique des citoyens wallons 2021 réalisée par l'Agence du Numérique tend à confirmer l'évolution encore plus marquée de cette problématique aux grands âges. D'après le score de maturité calculé, plus de trois quarts (76 %) des plus de 75 ans ont un faible niveau de compétence numérique²⁹.

Pour autant, considérer l'âge comme seul indicateur de vulnérabilité numérique ne donne qu'une image partielle des enjeux qui traversent cette génération. Le niveau de revenu et le niveau d'éducation jouent ici encore, un rôle important sur le plan des compétences numériques. Parmi les seniors belges qui disposent d'un revenu confortable, 44 % d'entre eux ont de faibles compétences numériques en 2021. Cette proportion atteint 76 % parmi les seniors ayant des bas revenus. La différence est encore plus marquée en comparant les niveaux de diplôme parmi les citoyens âgés entre 55 – 74 ans. Ils sont 32 % à avoir de faibles compétences parmi les détenteurs d'un diplôme de l'enseignement supérieur contre 82 % pour les seniors peu diplômés (secondaire inférieur).

²⁶ Barbière, C., La compétence numérique n'est pas innée chez les jeunes, Euractiv, 2018.

²⁷ Brotcorne, P., Faure, L., Vendramin, P. & Mariën, I. Baromètre de l'inclusion numérique 2022. Etude réalisée à la demande de la Fondation Roi Baudouin.

²⁸ D'après les chiffres de population de 2022 édités par Statbel, les personnes âgées de 75 ans et plus en province de Namur représentent 41.519 individus, soit 8,3 % de la population provinciale.

²⁹ Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons - édition 2021 publié par l'Agence du Numérique.

2.3 Synthèse : une fracture numérique plurielle

Les données récoltées par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) sur les couvertures réseau, et par Statbel sur l'utilisation des TIC auprès des ménages belges et des individus âgés de 16 à 74 ans, mettent en évidence que la fracture numérique couvre plusieurs dimensions, auxquelles sont associées des inégalités marquées :

- > Des inégalités liées à la qualité de la couverture réseau disponible
- > Des inégalités liées à l'accès aux équipements numériques
- > Des inégalités liées aux compétences numériques
- > Des inégalités liées aux usages et aux utilisations des services essentiels

Tandis que les deux premières dimensions ci-dessus tendent à se résorber avec le temps, la fracture liée aux compétences a eu tendance à s'accroître en 2021 en comparaison aux mesures des années précédentes. La fracture liée à l'utilisation des services « essentiels » en ligne est plus complexe, dans le sens où elle touche à de nombreuses dimensions de la vie sociale. Dans ce rapport, seules certaines données sur l'utilisation des e-administrations et e-commerces sont présentées.

Les inégalités liées à la qualité de la couverture réseau (inégalité territoriale)

- En termes de réseau fixe, 4,4% des ménages en province de Namur (soit près de 9 700 ménages) ne disposent pas d'une couverture réseau satisfaisante (moins de 30 Mbps) dont 0,4 % ne disposent d'aucune couverture (soit environ 900 ménages). Les communes les plus touchées par l'absence de couverture (zones blanches) sont : Hastière (4% des ménages), Vresse-sur-Semois (2,2% des ménages) et Ohey (2% des ménages).
- En termes de réseau mobile, la couverture 4G est globalement bonne sur le territoire provincial. Néanmoins, une part non négligeable de ménages rencontre encore des difficultés à se connecter au réseau mobile à domicile. Les communes les moins bien couvertes sont : Eghezée, Fernelmont, Sombreffe, Onhaye et Bièvre (entre 30 et 50 % des ménages ne disposent pas d'une très bonne couverture 4G).
- Les performances des réseaux fixes et mobiles sont largement meilleures dans les zones urbaines que dans les zones rurales de notre province moins densément peuplées.

Les inégalités d'accès aux équipements numériques (« fracture numérique dite du 1^{er} degré »)

- En 2021, 14 % des ménages en province de Namur ne disposent pas d'une connexion internet à domicile. En comparaison aux autres provinces belges, c'est la proportion la plus élevée.
- La non-connexion à domicile tend néanmoins à diminuer avec le temps (- 7 % par rapport à 2016).
- Les ménages ayant de faibles revenus, les personnes vivant seules et les foyers composés de personnes plus âgées (65-74ans) restent moins connectés et moins équipés par rapport à la moyenne de la population.

- Le smartphone est de plus en plus utilisé pour se connecter à internet et ce quels que soient le revenu, le niveau de diplôme ou l'âge. Cependant les individus plus favorisés sur les plans économique et socioculturel sont davantage multi-équipés. Cela signifie que moins l'on dispose de revenus et moins l'on est diplômé, plus le smartphone est le seul moyen de se connecter à internet. Or, le type de support d'accès à internet influence les possibilités et les formes d'utilisation ainsi que le développement des compétences numériques.

Des inégalités relatives aux compétences numériques (« fracture numérique dite du 2^{ème} degré »)

- 33 % des individus ne possèdent que de faibles compétences numériques. Si l'on y ajoute les 14 % de non-utilisateurs, on peut considérer que près d'un habitant sur deux en province de Namur (47 %) est en situation de vulnérabilité face à la numérisation croissante de la société.
- Par rapport à 2019, la proportion d'individus faiblement compétents en province de Namur est en hausse (+ 7 %). Cette situation s'explique par le fait que les compétences numériques ont la particularité de devoir sans cesse être actualisées. L'évolution rapide à l'heure actuelle des innovations numériques impose à chacun de maintenir continuellement ses compétences à jour pour ne pas être dépassé.
- La maîtrise insuffisante des compétences numériques touche davantage, par ordre d'importance, les personnes ayant un faible niveau de diplôme, un faible niveau de revenu et les personnes âgées de plus de 55 ans.
- Mais, même si c'est dans une moindre mesure, la fracture numérique de 2^{ème} degré touche l'ensemble de la population et pas uniquement les publics à risques. Les jeunes, les personnes avec de plus hauts revenus et même les personnes diplômées du supérieur n'en sont pas épargnés.

Des inégalités liées aux usages et aux utilisations des services essentiels (« fracture numérique dite du 3^{ème} degré »)

- Parmi les 86 % d'utilisateurs d'internet se cachent de grandes disparités dans l'usage des technologies numériques allant d'un usage très limité à un usage très varié. Les personnes titulaires d'un faible niveau de diplôme, les personnes vivant dans un ménage aux revenus modestes et les personnes âgées entre 55 et 74 ans sont de deux à quatre fois plus nombreuses à déclarer n'utiliser internet que de manière très limitée.
- Les services en ligne sont dit « essentiels » lorsque leur faible ou leur non-utilisation est susceptible de générer des discriminations sur le plan de l'accès aux droits sociaux (démarches administratives, recherche d'emploi, accès à l'éducation, aux soins de santé, à la culture, aux services bancaires et aux opportunités commerciales relatives à la consommation de biens et de services, ...). Cette fracture renvoie aux « capacités inégales des personnes à transformer les opportunités offertes par le numérique en bénéfices effectifs dans l'intégration aux multiples domaines de la vie sociale » (Delacharlerie, 2021).
- En 2021, 47 % des habitants en province de Namur âgés entre 16 et 74 ans n'ont pas fréquenté les sites internet des services publics quels qu'ils soient et 52 % des habitants n'ont pas utilisés les services publics en ligne pour télécharger et imprimer des formulaires administratifs officiels malgré le contexte de confinement qui en était propice.

- Concernant le e-commerce, 37 % de la population n'ont pas effectué d'achat en ligne de biens et de services en 2021, c'est 21 % de moins par rapport à 2016. L'utilisation des achats en ligne n'a cessé d'augmenter ces dernières années et ce pour toutes les catégories de la population.
- Enfin, les internautes de 25 à 54 ans restent les plus utilisateurs des divers services essentiels comparés aux deux autres groupes d'âge, à l'exception du e-commerce chez les jeunes.

Pour conclure, l'Agence wallonne du Numérique identifie une autre dimension en matière de fracture numérique : l'attitude face aux nouvelles technologies numériques.

Outre l'aspect de disposer d'une bonne couverture réseau, de détenir le matériel nécessaire, d'avoir les compétences de base, tous les citoyens ne voient pas la révolution numérique de la même manière. Sur base d'un set de questions, repris de l'enquête « Digimeter » menée en Flandre, l'Agence du Numérique a évalué le ressenti des citoyens wallons vis-à-vis des technologies numériques et a établi une typologie comprenant 5 profils d'utilisateurs :

- **Le passionné (9%)** : Fan de technologies, le passionné les utilise abondamment et se montre très confiant dans le potentiel des nouveaux usages et de l'intelligence artificielle.
- **Le compagnon (20%)** : Le compagnon entretient une relation généralement positive mais aussi parfois un peu réservée vis-à-vis du numérique mais s'en inquiète assez peu.
- **L'ambivalent (29%)** : Largement persuadé des bénéfices d'internet, l'ambivalent entretient cependant une relation assez mélangée avec les technologies.
- **L'insoumis (10%)** : Pas opposé à la technologie, l'insoumis sait et veut garder des distances vis-à-vis du numérique tout en en tirant profit à l'occasion.
- **L'éloigné (32%)** : Rétif à la technologie, l'éloigné en a plutôt peur, l'utilise peu et cherche donc à s'en protéger.

Hormis les 29% de « passionnés » et de « compagnons », 71% des Wallons entretiennent une forme plus ou moins conséquente d'inquiétude, de réserve voire de rejet du numérique. On retrouve dans ces trois profils moins enthousiastes les personnes avec de faibles compétences en matière numérique et les personnes plus âgées mais pas uniquement. Un nombre important de citoyens de tous horizons ne semble donc pas prêt à ce qu'on leur impose une société du « tout au numérique ».

En comparaison, les citoyens Flamands entretiennent un lien plus enthousiaste et moins inquiet par rapport au numérique. La part des « passionnés » (19 %) est effectivement deux fois plus importante en Flandre qu'en Wallonie et la part des citoyens considérés comme « éloignés » du numérique représente 18 % en Flandre contre 32 % en Wallonie.

3. Répertoire des acteurs de l'inclusion numérique

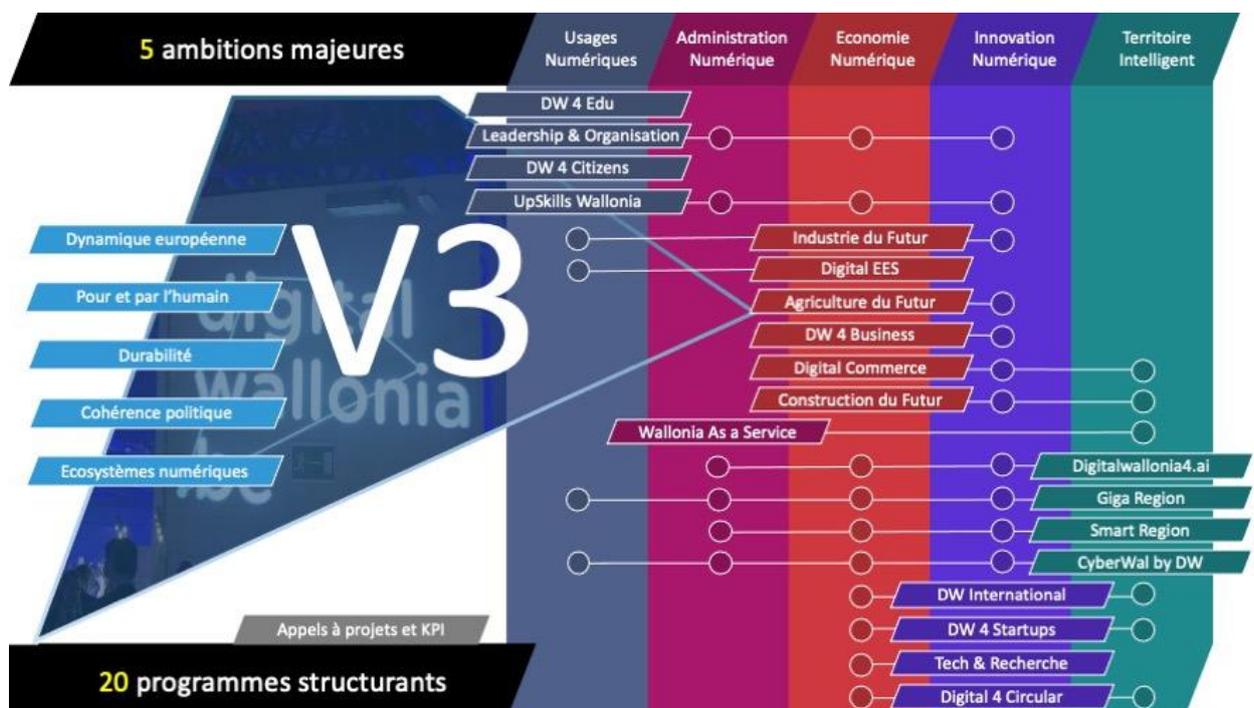
Ce chapitre vise à établir un premier listing (non exhaustif) des services et dispositifs existants en province de Namur en faveur de l'inclusion numérique. L'objectif est de mieux cerner ce qui se fait déjà sur le territoire provincial.

Pour ce faire, une recherche et une analyse des informations disponibles sur internet a été réalisée, ainsi que des rencontres avec différents acteurs sur le territoire, œuvrant sur cette thématique : l'Agence du Numérique (AdN), les Espaces Publics Numériques (EPN), WeTechCare Belgique, Enéo (mouvement social des aînés), le secteur « Vivre Mieux » de la Province de Namur dont plusieurs projets touchent à cet enjeu, ...

3.1. Sur le territoire wallon

Digital Wallonia

Digital Wallonia est la stratégie numérique de la Wallonie, portée par le Gouvernement wallon. Officiellement publiée en décembre 2015, elle a été mise à jour en 2018 et 2022, en intégrant notamment les priorités numériques de l'Europe et les moyens dégagés dans le cadre du Plan de Relance de la Wallonie. Agissant comme un cadre régional structurant, elle assure la cohérence et la pérennité des politiques numériques. En 2022, cette stratégie (version 3) s'articule autour de 5 ambitions majeures : usages numériques, administration numérique, économie numérique, innovation numérique et territoire intelligent. Ces 5 axes se déclinent en 20 programmes opérationnels :



Tous ces programmes sont conçus à partir d'une approche partenariale afin de fédérer les initiatives et les acteurs les plus pertinents en fonction des objectifs fixés.

Un programme concerne spécifiquement l'inclusion numérique des citoyens « **Digital Wallonia 4 citizens** ». Il vise à renforcer le réseau des Espaces Public Numériques (EPN) et la formation de base au numérique. Il propose concrètement des actions pour :

- Cartographier et promouvoir l'offre de services disponibles de manière lisible et transparente ;
- Doter le territoire d'un socle de services de base de qualité et harmonisé pour tous les publics en fonction de leurs besoins spécifiques, qu'il s'agisse de publics en insertion socioprofessionnelle ou tout autre public fragilisé, via la complémentarité des dispositifs ;
- Renforcer ces dispositifs notamment en équipement numérique et soutenir l'équipement numérique des ménages ;
- Outiller les opérateurs en contenus et en compétences ; animer un réseau d'opérateurs et favoriser la complémentarité de l'offre.

Le programme « **Digital Wallonia 4 Edu** » assure quant à lui la promotion du numérique dans le système éducatif dès le fondamental à travers les appels à projets « Ecole numérique ». Ceux-ci visent à fournir aux établissements scolaires des équipements et des connexions de qualité pour promouvoir les usages du numérique, pour l'acquisition des compétences spécifiques en la matière et pour soutenir tous les autres apprentissages. Des actions de formation et d'accompagnement des enseignants sont également organisées en coopération avec les communautés et réseaux d'enseignement. Depuis 2011, plusieurs centaines d'implantations scolaires en province de Namur ont bénéficié de ce dispositif partout sur le territoire.

L'Agence du Numérique (AdN)

Société Anonyme de Droit public mise en place par le Gouvernement wallon, l'AdN a pour mission de contribuer à la définition, la mise en œuvre et au suivi des politiques publiques wallonnes en matière de numérique (Digital Wallonia). L'agence travaille en étroite collaboration avec le Gouvernement wallon, différents services publics et Organismes d'Intérêt Public (OIP), les pôles de compétitivité, les fédérations et représentants des secteurs économiques, mais aussi l'ensemble des acteurs de l'écosystème du numérique en Wallonie.

Les missions de l'AdN se déclinent en 7 pôles d'expertises dont l'un touche spécifiquement à l'enjeu de l'inclusion numérique : **le Pôle Education et Observatoire du numérique**. Celui-ci a pour mission d'évaluer la maturité numérique de la Wallonie, de développer l'école numérique et d'impulser l'inclusion numérique de tous les citoyens.

SPW Économie, Emploi, Recherche (SPW EER)

Le département de l'Emploi et de la Formation professionnelle du SPW EER coordonne et finance différents projets destinés à réduire la fracture numérique en Wallonie. Avec l'Agence du Numérique, il participe à la mise en œuvre et au suivi des politiques publiques wallonnes en matière d'inclusion numérique (Digital Wallonia 4 citizens) et de promotion du numérique dans le système éducatif (Digital Wallonia 4 Edu).

Ce département gère les projets "Cyberclasse" et « Ecole numérique » visant à équiper les écoles de Wallonie en outils numériques et à assurer un accompagnement technique et pédagogique des écoles dans la mise en place de leurs projets intégrant les Technologies de l'Information et la Communication dans l'enseignement.

Il est chargé de mettre en œuvre le dispositif P.M.T.I.C. (Plan Mobilisateur des Technologies de l'Information et de la Communication)³⁰ destiné à sensibiliser et à former les personnes sans emploi aux technologies de l'information et de la communication.

Le département accompagne également le développement des Espaces Publics Numériques (EPN) et pilote, depuis peu avec l'Agence du Numérique, le Plan Wallon d'Inclusion numérique³¹.



Les EPN de Wallonie

Un Espace Public Numérique (EPN) est une structure de proximité reconnue, ouverte à tous, équipée de matériel informatique et connectée à Internet. Un EPN offre de l'accès et de l'apprentissage à l'informatique, à Internet et à la culture numérique sous une forme conviviale, coopérative et responsable.

Le label « Espaces publics numériques de Wallonie » est initié par le gouvernement wallon en 2007 pour lutter contre l'exclusion numérique et favoriser la participation citoyenne de tous à la société de l'information. Il vise à porter une attention particulière aux personnes en situation de fragilité numérique et garantit à ces usagers : une offre adaptée de services (accès, initiation, sensibilisation, formation, médiation) ; un accompagnement à la fois technologique, pédagogique et humain ; une animation professionnelle par un ou plusieurs animateurs qualifiés ; une infrastructure et des équipements performants ; une ouverture publique de minimum 16 heures par semaine ainsi qu'une politique tarifaire sociale.

Les EPN sont aujourd'hui des acteurs clés dans la concrétisation des ambitions du programme « Digital Wallonia 4 citizens » du Gouvernement Wallon.

En 2022, il existe 166 structures reconnues EPN en Wallonie, dont 28 en province de Namur.

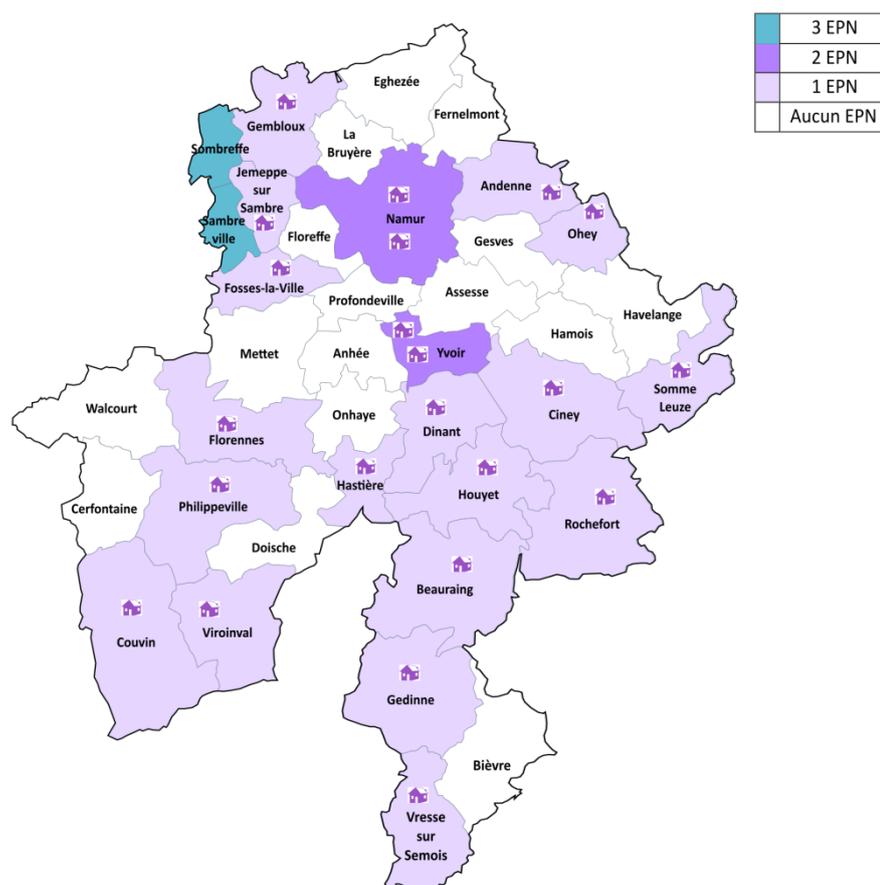
En province de Namur :

- 18 communes disposent d'un EPN
- Les communes de Namur et d'Yvoir disposent de 2 EPN
- Les communes de Sombreffe et Sambreville disposent de 3 EPN
- 16 communes n'ont pas (ou n'ont plus) de structures labélisées EPN

³⁰ Une réforme du dispositif PMTIC est actuellement en cours. Il sera remplacé par un programme de formation de base au numérique pour favoriser l'insertion socioprofessionnelle des wallons en situation de fracture numérique.

³¹ <https://emploi.wallonie.be/home/numerique/plan-dinclusion-numerique.html>

Carte 5 : Localisation des Espaces Publics Numériques en province de Namur (source : site internet EPN de Wallonie, calculs et cartographie des données par le SOPDT, 2022)



Technofutur TIC

Créé à l'initiative du Gouvernement de la Wallonie en 1998, Technofutur TIC est un « centre de compétence » labellisé dans le domaine des Technologies de l'Information et de la Communication qui s'inscrit dans la stratégie numérique Wallonne (Digital Wallonia). Le centre, situé à Gosselies mais actif sur toute la Wallonie et à Bruxelles, assure des formations auprès des demandeurs d'emploi, des entreprises et des administrations, des enseignants et des élèves, ... allant de formations pointues aux métiers de l'informatique et du numérique à des formations d'initiation pour les débutants.

Leur mission est de favoriser l'insertion professionnelle et le développement économique des entreprises et assurer l'intégration des compétences numériques de base dans les parcours scolaires des jeunes pour préparer les futurs travailleurs à l'utilisation des nouvelles technologies (voir plateforme [eduLAB](#) spécialement créée pour les enseignants et les élèves).

TechnofuturTIC a également pour mission de structurer, accompagner et animer le programme des Espaces Publics Numériques (EPN).

WeTechCare Belgique

WeTechCare est une startup sociale, à la base française, ayant pour mission de faire du numérique un vecteur d'inclusion pour tous, à travers plusieurs leviers : la sensibilisation, le conseil, la formation et la diffusion d'outils pédagogiques en ligne. En Belgique, l'ASBL a été créée en juillet 2019 avec le soutien de la Fondation Roi Baudouin.

A partir de son expérience française, elle a, entre autres, accompagné la Wallonie dans la finalisation de son plan d'inclusion numérique.

L'Asbl propose de nombreuses formations en ligne et est partenaire du projet Interreg *Cross & Le@rn* visant à former des aidants numériques.

Elle met à disposition gratuitement à partir de sa plateforme [1, 2, 3 Digit](#) des outils pédagogiques pour les particuliers (de la découverte de l'ordinateur à l'utilisation des services administratifs en ligne) mais également pour intervenants sociaux qui accompagnent des publics vulnérables vers davantage d'autonomie numérique (exercices interactifs, trames d'animation, fiches de synthèse, tests de compétence, ...).

WeTechCare a également développé sur sa plateforme française d'autres applications : [Les Bons clics](#) (pour faciliter l'accompagnement numérique) ; [Le Décllic](#) (pour accompagner des jeunes dans leur insertion professionnelle) et [Clicnjob](#) (pour stimuler et donner envie d'apprendre aux jeunes).

Le Forem

Afin de limiter les freins technologiques à l'insertion sur le marché de l'emploi, le Forem a développé le concept de « SmartCorner » en 2021. Un SmartCorner est un espace technologique équipé de tablettes, smartphones, téléviseurs connectés et caméras, qui a pour objectif de sensibiliser les demandeurs d'emploi au numérique et améliorer leurs compétences. Plusieurs activités gratuites y sont proposées par un animateur, telles que : des modules de formation aux compétences numériques, des modules de recherche d'emploi, des simulations de réunions virtuelles, des aides à la création d'un CV.

Si 17 « SmartCorners » existe déjà, il y en aura 31 en Wallonie d'ici fin 2023.



DigitAll

DigitAll est une coalition d'entreprises, d'organisations de la société civile et d'agences gouvernementales qui travaillent ensemble pour plus d'inclusion numérique en Belgique. La plateforme a été créée en 2020 à l'initiative de BNP Paribas Fortis. Les initiatives actuelles sont :

- La mise en relation des personnes et des organisations qui souhaitent s'engager pour apporter un changement structurel et accroître l'impact sur l'inclusion numérique en Belgique.
- La mise en place du projet « MobiDig » à Bruxelles, visant à enseigner des compétences numériques à des groupes cibles difficiles à atteindre à partir d'une boîte à outils mobile.
- La mise en place du projet « Digital Inclusion by Design Index », visant à aider les entreprises et les organisations à développer des sites Web, des applications et des outils accessibles.
- La promotion d'initiatives apportant des solutions à l'inclusion numérique (les EPN, DigiSkills Belgium, Interface3, Bibliothèques sans Frontières, Febelfin, ...).

La plateforme comprend de nombreux partenaires publics et privés : le Gouvernement fédéral, Actiris, l'Agence du Numérique, Proximus, Bpost, Delhaize, Itsme, Digital for youth, Lire et Ecrire, WeTechCare, IBM, Microsoft, Akkanto, Agoria, De Lijn, ...

CRETH

Le CRETH est le Centre de Ressource et d'Evaluation des Technologies pour les personnes Handicapées faisant partie de l'ASBL PATH (Psychologie, Aide Technique et Handicap).

Ce service est reconnu par l'AViQ comme un consultant qui définit l'aide technologique la plus adaptée en fonction du type de handicap, du projet de vie, des besoins et des envies de la personne.

De par ses missions et expertises, le CRETH est depuis 1996 un acteur référent dans la réduction de la fracture numérique auprès de personnes en situation de handicap résidant en région wallonne.

L'Informaticien Public

L'informaticien public est un service de proximité destiné à accompagner les citoyens et citoyennes les plus éloignés du numérique.

Pour ce faire, l'Asbl organise des permanences inspirées du concept d'écrivain public, dans des tiers lieux partenaires (maisons médicales, associations de quartier, CPAS, Bibliothèques, centres de prévention et de cohésion sociale, associations d'alphabétisation, ...).

Lors de ces permanences, les informaticiens et informaticiennes, pour la plupart bénévoles, soutiennent les personnes dans la réalisation de leurs démarches sur internet (paiement en ligne, téléchargement de document administratif, envoi d'e-mail, recherche sur internet, utilisation des plateformes des services publics, des services privés essentiels, ...).

3.2. Au niveau de la Province de Namur

Dans le cadre de cette étude, un inventaire a été réalisé auprès des services provinciaux afin d'avoir une vue plus précise de ce qui se fait actuellement au sein de l'Institution en matière de lutte contre la fracture numérique.

Par l'intermédiaire des Inspecteurs généraux des différentes administrations, un document à compléter a été transmis aux directions des services. L'ensemble des réponses reçues a ensuite été synthétisé dans un tableau (voir annexes pages 47 à 55).

L'analyse de celles-ci a permis de distinguer 5 types d'actions mises en place en matière de lutte contre la fracture numérique à la Province de Namur :

- Des actions visant à apporter un accès aux outils numériques (ordinateurs, smartphones, tablettes,...) et à internet.
- Des actions visant à fournir un soutien dans l'utilisation des outils numérique (accompagnement dans la réalisation de démarches administratives en ligne, recherche sur internet, utilisation d'application, ...).
- Des projets spécifiques avec des personnes en situation de vulnérabilité numérique.
- Des formations visant à développer les compétences numériques (cours d'informatique, formations continues, animations, conférences en lien avec le sujet, ...).
- Et, de manière générale, le maintien d'une façon de fonctionner et d'interagir avec les citoyens et les usagers des services qui n'est pas uniquement numérique (impression de folder/affiches/courrier papier, maintien de guichet d'accueil physique, possibilité de joindre les services par téléphone, ...).

3.3. Au niveau des communes de la province de Namur

Cette partie reprend des informations relatives aux services disponibles au niveau local qui offrent un accès à de l'équipement informatique, un accompagnement dans l'utilisation des nouvelles technologies et/ou des formations numériques de base ou avancée pour la population.

Pour établir ce répertoire non exhaustif (voir annexes pages 57 à 74), douze communes ont été sélectionnées à titre d'exemple sur une base démographique, allant des communes les moins peuplées aux communes les plus peuplées du territoire provincial namurois.

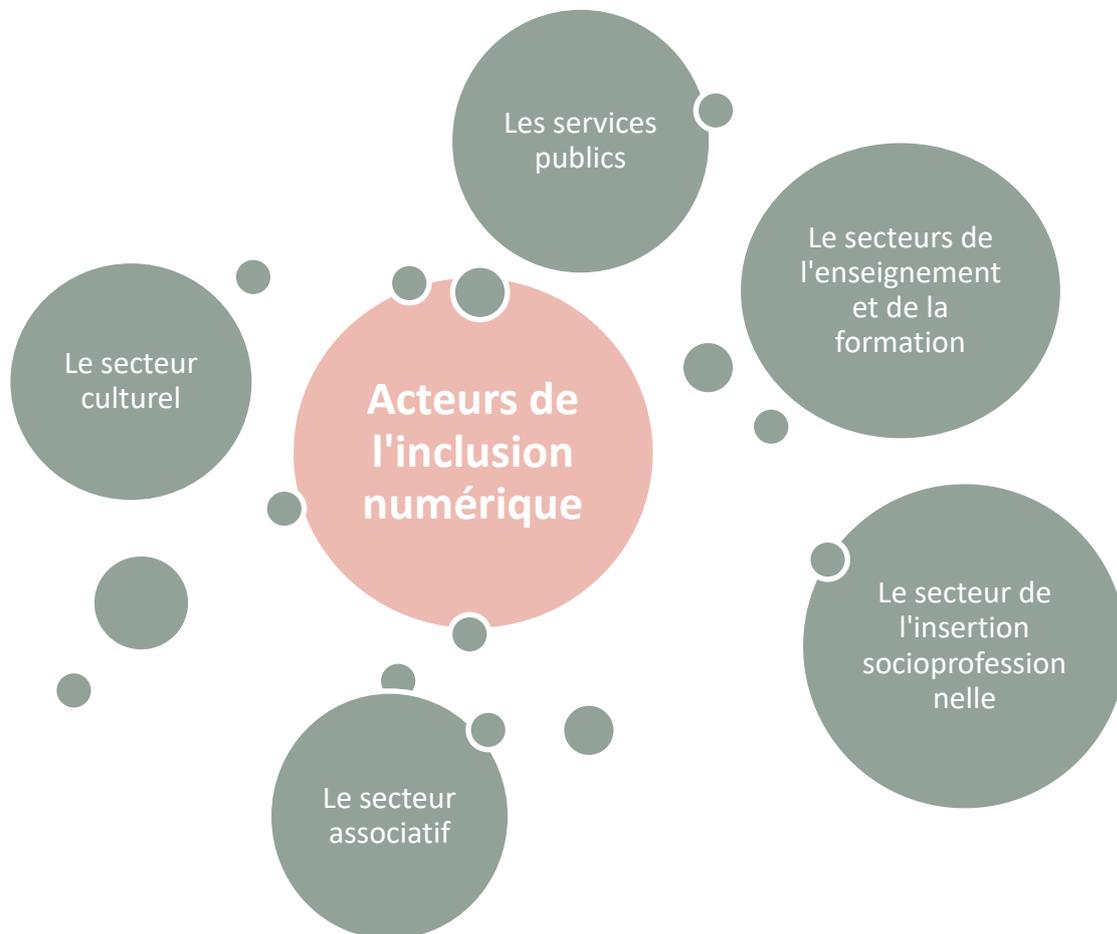
L'objectif est de mieux cerner la diversité des acteurs qui participent à l'inclusion numérique et les types d'actions qui sont mis en place.

Que ce soit dans le secteur public (Administrations communales, CPAS, écoles fondamentales, bibliothèques, PCS,...) ou dans le secteur associatif, les acteurs de terrain en province de Namur sont nombreux et les contacts avec les citoyens éloignés du numérique se multiplient de plus en plus ces dernières années.

Les principales sources de données utilisées pour réaliser les tableaux annexés sont :

- Les sites internet des Administrations communales
- Le Répertoire numérique de l'Instance Bassin Enseignement qualifiant - Formation - Emploi (IBEFE) de Namur (Septembre 2022)
- Le site de Digital Wallonia – écoles numériques (2020)
- Le site de Digital Wallonia –Cartographie des acteurs
- Le site du Service Public de Wallonie (SPW)
- La base de données de la Direction de la Cohésion Sociale en Wallonie - Actions relatives à l'accès aux nouvelles technologies (2021)
- Le site des EPN en Wallonie
- Le site du SPF Economie
- Le site du Forem
- Les sites du TEC, Belfius, ING et Bpost Banque, ...
- Les sites des mutualités
- Les sites de nombreuses associations actives au niveau local

3.4. Synthèse : une diversité d'acteurs impliqués



- ▶ **Les Institutions publiques :** la Wallonie (SPW EER, Agence du numérique, Direction de la Cohésion Social, EPN de Wallonie, ...), les Administrations communales (CPAS, PCS, ...), la Province de Namur, la Fédération Wallonie Bruxelles, l'Europe (appel à projet Wifi4EU, Interreg, ...), ...
- ▶ **Le secteur de l'enseignement et de la formation :** les écoles fondamentales et secondaires (projet « Ecole numérique », « Cyberclasse »), les établissements d'enseignement supérieur (HEPN, Hennialux, l'Université de Namur), ITN Promotion Sociale, les Centres de compétences (Technofutur TIC, Technobel, ...), les centres de formation (Ecole Industrielle et Commerciale d'Auvelais, Centre IFAPME de Namur, ...), les organismes d'éducation permanente (GABS, ...), ...

- ▶ **Le secteur de l'insertion socioprofessionnelle** : le Forem, la Mission régionale pour l'Emploi (Mirena), les Maisons de l'emploi (à Beauraing, Rochefort-Houyet, Basse Sambre) Centre Européen du Travail (à Namur), les Centre d'Insertion Socioprofessionnelle (SEL de Ciney, le Hublot – CFP-NSS à Namur et Jemeppe), Réso Asbl (à Dinant, Ciney, Auvelais et Namur, l'Ovradge ASBL (Ciney), ...
- ▶ **Le secteur associatif à vocation sociale** : Lire et Ecrire, Espace seniors (Solidaris), Maison de la Ruralité (Bioul), La Farandole (Rochefort), Dominos La Fontaine (Dinant), Enéo et Altéo (Mutualité Chrétienne), WeTechCare, Centre d'Action Laïque (Namur), Centre de Médiation des Gens du Voyage en Wallonie, UTAN (Namur), Alpha 5000, Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté, Le CRETH, Informaticien public, ...
- ▶ **Le secteur culturel** : les centres/foyers culturels, les bibliothèques, Club Artisanal et Culturel, ...

4. Expériences innovantes

4.1. Projet « LaCollecte.tech » en France d'Emmaüs Connect

[Emmaüs Connect](#) est une association française qui agit depuis 2013 à l'inclusion numérique des personnes en situation de précarité sociale.

L'association est reconnue en France comme un acteur essentiel de la lutte contre la fracture numérique. Elle est présente dans 19 territoires d'action via des points d'accueil et s'appuie sur un réseau de relais numériques partenaires partout en France (le Réseau solidaire). Ses trois missions principales sont : équiper, connecter et accompagner les publics fragiles.

« [La Collecte.tech](#) » : lancé en novembre 2020, ce projet vise à recueillir les dons de matériel numérique inutilisé (ordinateurs, tablettes, smartphones, ...) auprès des entreprises, des collectivités territoriales et des particuliers. Ces équipements sont ensuite reconditionnés localement, avant d'alimenter les relais numériques et être redistribués aux personnes en situation de précarité sociale.



Concrètement, l'association reçoit des propositions de dons via son formulaire en ligne. Le matériel est collecté gratuitement auprès du donataire en vue de la préparation au réemploi. Il est ensuite traité et reconditionné par des structures d'insertions locales. Ces derniers assurent un audit de la machine et un effacement complet des données. Ils installent ensuite un système d'exploitation et des logiciels de base. Les appareils reconditionnés sont ensuite redistribués dans les points d'accueil d'Emmaüs Connect et auprès des partenaires, acteurs sociaux de terrain, qui fournissent le matériel revalorisé à prix modique et accompagnent les personnes en difficulté dans leur utilisation.

Si certains équipements ne peuvent pas être reconditionnés, c'est l'éco-organisme Ecologic qui dépollue et valorise les matériaux électriques/électroniques qui peuvent être réutilisés.

Le projet vise à allier impact environnemental, social et économique :

- I. Impact environnemental : contribue à une économie circulaire et au réemploi beaucoup plus respectueux de l'environnement, car 76% des gaz à effet de serre sont émis lors de la fabrication des équipements.

- II. Impact social : accès aux droits, suivi scolaire, retour à l'emploi... Le matériel reconditionné permet à des personnes en situation de précarité sociale et numérique d'accéder aux outils en ligne et de sortir de l'isolement.
- III. Impact économique : participe à la création d'emplois dans des filières de reconditionnement solidaires, qui emploient des travailleurs en réinsertion.

4.2. Le projet « MobiDig » à Bruxelles à l'initiative de DigitAll

DigitAll, l'alliance pour l'inclusion numérique en Belgique, a lancé début 2022 le projet « [MobiDig](#) ».

Ce projet consiste à prêter une boîte à outils mobile contenant du matériel numérique aux organisations sociales lorsqu'elles vont à la rencontre de citoyens en situation de vulnérabilité numérique. A l'heure actuelle, ce projet est en phase pilote auprès du Centre bruxellois pour les sans-abris et sans-chez-soi (Hobo) et l'organisation de jeunesse louvaniste Link in de Kabel qui utiliseront cette boîte à outils mobile à différents endroits pendant 6 mois.

Concrètement le projet « MobiDig » comprend :

- Un trolley facile à transporter qui contient du matériel informatique (tablettes et smartphones), une connexion Internet et des possibilités de recharge. Tout le matériel informatique utilisé est du matériel reconditionné.
- Un vélo cargo électrique pour les organisations qui souhaitent proposer des formations digitales mobiles à ces groupes cibles. Grâce au vélo cargo électrique, les associations et les services qui l'empruntent, pourront se déplacer facilement en Région bruxelloise et utiliser la boîte MobiDig sur les différents sites.
- Une camionnette qui permet d'étendre l'offre d'accompagnement et de formation aux régions plus difficiles d'accès où il existe actuellement un nombre limité de projets d'inclusion numérique.
- Un guide de bonne pratique pour accompagner le travail des organisations et rendre l'expérience d'apprentissage aussi stimulante que possible. Une application de type défi-récompense est aussi en cours de développement afin d'accroître la motivation et l'engagement du groupe cible.



Grâce à l'ensemble de ces outils, les organisations sociales peuvent se rendre auprès des groupes cibles difficiles à atteindre, comme les sans-abris et les sans domicile fixe, les jeunes vulnérables, les personnes âgées. Elles pourront par exemple accompagner les personnes sur leur lieu de vie, dispenser des formations en extérieur ou dans des locaux de partenaires, organiser des événements spécifiques pour sensibiliser et rassurer les citoyens dans l'utilisation des outils numériques.

L'aspect logistique est pris en charge par MobiDig, ce qui permet aux organisations de se concentrer uniquement sur leurs activités principales.

4.3. Les ateliers CoderDojo et Kodo Wallonie

[CoderDojo Belgium](#) est une association sans but lucratif qui coordonne depuis 2013 des ateliers gratuits de programmation et de découverte des technologies numériques à l'attention des enfants de 7 à 18 ans. Ces ateliers sont encadrés par des coachs bénévoles qui proposent des exercices de programmation, de codage informatique, d'initiation à la robotique, de résolution de problèmes, ... de manière ludique, créative et amusante.

Ces lieux d'apprentissage sont présents un peu partout en Belgique en fonction des dynamiques de bénévolat mises en place mais sont largement moins développés en Wallonie qu'à Bruxelles et en Flandre. En province de Namur, des ateliers CoderDojo sont organisés à Namur, Fernelmont, Ciney et Gembloux au moins une fois par mois (le week-end ou le mercredi après-midi).

Outre ces ateliers, l'association organise des journées de partage où les enfants présentent leur création technologique au grand public. En Flandre, le projet « Clinicoders » est présent dans les hôpitaux auprès d'enfants souffrants de maladies de longue durée, afin qu'ils puissent s'adonner pendant quelques heures aux joies de la programmation. Le projet CoderDojo4All vise quant à lui à réduire la fracture numérique en travaillant avec des organisations sociales afin de toucher des groupes cibles, moins présents aux ateliers classiques et davantage éloignés du numérique (les filles, les jeunes issus de l'immigration, les jeunes socialement fragilisés, les jeunes ayant un handicap mental ou physique, ...).

[Kodo Wallonie](#) regroupe les CoderDojo de Wallonie et est soutenu par Digital Wallonia. De manière complémentaire, l'association propose des animations dans les écoles, dans des lieux culturels et les EPN ou encore dans les entreprises (auprès des enfants du personnel et auprès des employés).



5. Pistes de réflexion

Cette dernière partie vise à proposer quelques pistes de réflexions à développer au sein de l'Institution et au niveau du territoire provincial namurois. Celles-ci doivent, bien entendu, être discutées avec les autorités provinciales, les directions et les services afin d'étudier leur réelle faisabilité. En fonction des pistes envisagées, il serait opportun de développer des groupes de travail en y associant des agents des services provinciaux concernés, des usagers de ces services mais également d'établir des collaborations permettant de s'appuyer sur les dynamiques et initiatives locales déjà existantes.

En fonction des projets envisagés, plusieurs sources de financements sont possibles (voir annexes pages 75 et 76).

De par le côté éminemment transversal de la problématique de la fracture numérique, il pourrait être opportun aussi de créer, au sein de l'Institution, une fonction de référent de l'inclusion numérique dont la mission serait d'impulser et de coordonner des actions dans ce domaine tout en faisant du lien entre les différentes parties prenantes.

- I. **Constat** → En province de Namur, 14 % de la population n'utilise jamais internet. Parmi les raisons mises en avant, on y retrouve : le coût jugé trop élevé du matériel nécessaire et de la connexion internet.

Pistes de réflexion :

- > Il conviendrait donc d'améliorer l'accessibilité à l'équipement informatique et à internet auprès des personnes les plus fragilisées socialement, par le développement d'une plateforme solidaire, un lieu où les entreprises, les organisations et les particuliers pourraient faire don de leurs ordinateurs, tablettes, smartphones, ... qu'ils n'utilisent plus.
- > Cette plateforme jouerait un rôle de collecte, de reconditionnement et de redistribution à ceux qui en ont le plus besoin de manière gratuite ou à prix très réduit. Plusieurs initiatives de redistribution de matériel informatique ont vu le jour au niveau local durant le confinement (par les PCS, les CPAS, les associations de terrain, ...). Ces initiatives sont mises en place de manière dispersées sur le territoire provincial et ne sont peut-être pas envisagées de manière pérenne. Par ailleurs, des organismes de réparation d'iPhones, de tablettes et d'ordinateurs existent aussi en province de Namur et pourraient être des partenaires privilégiés (ex : DFixit à Gembloux).
- > La Province de Namur pourrait jouer un rôle supra communal de coordination de cette plateforme sur son territoire qui viserait également à fédérer, sous forme de partenariats, les actions et les acteurs déjà impliqués dans cet enjeu d'accessibilité aux outils numériques.

- II. **Constat** → Le rapport met en évidence le rôle primordial du secteur de l'enseignement et de la formation continue dans la lutte contre la fracture numérique. L'apriori selon lequel les jeunes ont de meilleures compétences générales en matière numérique comparé aux autres tranches de

la population ne se vérifie pas dans la réalité par les données disponibles et les enquêtes à ce sujet.

Dans un contexte de transformation rapide que connaissent nos sociétés à l'heure actuelle en matière de nouvelles technologies, plusieurs recherches insistent sur l'importance de développer la capacité des individus à se lancer dans de nouvelles pratiques, à s'approprier les incessantes innovations de l'univers digital (concept de « capacités numériques » : apprendre à apprendre, à s'autoformer de manière permanente). L'enseignement initial et continu doit insuffler de la confiance aux individus dans leurs propres potentialités et leur fournir les clés d'apprentissage pour s'adapter aux changements à venir en matière de digitalisation de la société.

Pistes de réflexion :

- > Il conviendrait de généraliser une offre de formation en informatique, aux outils numériques et à l'utilisation des services essentiels en ligne dans l'ensemble des filières et écoles provinciales secondaires et supérieures.
- > D'intensifier le développement de structures numériques dans nos écoles (cyberclasses et espaces numériques accessibles aux élèves durant leurs heures de fourche) afin de permettre à un maximum de jeunes de bénéficier d'un accès à un ordinateur et une connexion internet de qualité dans les écoles.
- > De travailler à la formation continue des enseignants et des équipes éducatives.
- > De développer des projets scolaires inédits visant à appliquer de manière ludique les nouveaux outils numériques disponibles pour apprendre « autrement » et à partir des centres d'intérêt des élèves (création d'une plateforme numérique d'échanges entre élèves, projet de capsules vidéo, création de chaînes YouTube, ateliers numériques thématiques, web radio, éducation au codage informatique sous forme de jeux du type ateliers CoderDojo, ateliers de programmation robotique, ...).
- > De mutualiser les outils didactiques au sein des différents établissements provinciaux d'enseignement (forum de partages de bonnes pratiques, outils de formation communs,...).

III. Constat → Le rapport met en évidence qu'en termes de compétences numériques, les inégalités touchent plus particulièrement certaines personnes : les personnes ayant un faible niveau de revenu et de diplôme, les personnes âgées, les jeunes issus de milieux précaires, les personnes dont le niveau de maîtrise des langues officielles est insuffisant, les personnes en situation de handicap,

Pistes de réflexion :

- > Établir des partenariats avec les associations de terrain et les pouvoirs locaux (CPAS, PCS, CCCA,...).
- > Développer des processus collectifs et collaboratifs qui mobilisent les citoyens à partir des situations problématiques qu'ils rencontrent en matière de fracture numérique.

- > Approfondir la connaissance des situations de vulnérabilité face au numérique (aller à la rencontre des usagers les plus vulnérables en développant des méthodes d'écoute active au sein des lieux où ils se trouvent).
- > Mettre en place une boîte à outils mobile ou un espace mobile aménagé (voiture, camionnette, vélo cargo, ...) contenant du matériel numérique. Grâce à cet outil mobile, les services pourraient se rendre auprès de groupes cibles difficiles à atteindre, comme les personnes en situation de précarité sociale, les personnes âgées isolées mais également auprès de collectifs de citoyens existants comme les Conseils Consultatifs Communaux des Aînés (CCCA), par exemple.
- > Cet outil pourrait également être loué à nos partenaires communaux et associatifs pour en rentabiliser l'usage auprès de l'ensemble de la population en province de Namur.
- > Le démantèlement de la flotte itinérante de la lecture publique pourrait être une opportunité de reconversion des véhicules en espace numérique en collaboration avec les services du Vivre Mieux.

IV. Constat → Le rapport met en évidence qu'outre le fait que la fracture numérique touche davantage certaines populations en matière de compétences, elle touche de manière générale toutes les catégories de la population. Par exemple, parmi les habitants dont les revenus sont les plus élevés, plus d'un quart d'entre eux (28%), ne disposent pas des compétences numériques de base.

Pistes de réflexion :

- > Soutenir, outiller et accompagner les « aidants numériques professionnels » par le développement d'une offre de formation spécifique, d'une plateforme d'échanges ou encore d'une boîte à outils comprenant des ressources utiles, des conseils, des procédures sécurisées.
- > Etudier la possibilité d'ouvrir des espaces numériques de type « Smart Point » au sein de différentes implantations provinciales (MAP, Campus, Maisons du Mieux-être, Mado, DELTA, ...). Ce ou ces espaces disposeraient de matériel informatique en accès libre, voire d'une possibilité d'accompagnement et de formation à certains moments déterminés.
- > Proposer, en interne, auprès de l'ensemble des employés provinciaux et services publics locaux, une nouvelle offre de formation continue à l'utilisation des outils numériques. Dans la lignée du catalogue d'offre de formations annuel proposé par l'EPAP (Ecole Provinciale d'Administration et de Pédagogie), développer un module de formation à l'utilisation des outils numériques (smartphone, tablette, ordinateur) et à l'utilisation des services numériques dit « essentiels » (e-banque, e-administration, e-santé).
- > Mettre en place au sein de l'institution en collaboration avec le service informatique des moments de partage de bonnes pratiques entre services et entre administrations.
- > Insuffler de bons réflexes en matière de numérique aux agents provinciaux via l'intranet et les TV dans les couloirs de la MAP (astuces pour réduire son impact environnemental, astuces de sécurité et de protection de ses données, ...).

V. Constat → Parmi les différents degrés de fracture numérique auxquels sont associés des inégalités marquées, l'Agence du Numérique met en avant une dimension singulière de l'enjeu de l'appropriation des outils numériques : l'attitude face aux nouvelles technologies numériques. Pour rappel, cinq profils type d'utilisateurs ont été désignés sur base de l'enquête menée : les passionnés (9%) ; les compagnons (20%) ; les ambivalents (29%) ; les insoumis (10%) et les éloignés (32%). Hormis les 29% de « passionnés » et de « compagnons », 71% des Wallons entretiennent une forme plus ou moins conséquente d'inquiétude, de réserve voire de rejet du numérique.

Propositions :

- > Il conviendrait d'envisager la mise en place d'une campagne médiatique (au niveau provincial voire au niveau des 5 provinces wallonnes via l'APW) visant à sensibiliser les citoyen-ne-s aux outils et services numériques, à leur utilisation et aux solutions d'accompagnement ou de formation existants. Il est essentiel de créer un climat de confiance raisonnée en intégrant dans les précédentes pistes citées les enjeux relatifs à la cybersécurité, à la protection des données et au respect de la vie privée.
- > Enfin, il est primordial, en tant que service public, de ne pas miser sur « le tout au numérique » (ou numérique « par défaut »), qui s'est instauré de manière accélérée dans plusieurs services et organismes d'intérêt général depuis la crise sanitaire en 2020. Il est important de maintenir des alternatives au numérique et de s'assurer que celles-ci soient de qualité (au moins égale à l'offre en ligne) tant en termes d'accessibilité aux services qu'en termes d'information au public.

Annexe 1 : Récapitulatif des actions provinciales en matière de lutte contre la fracture numérique (2023)

Administration	Services/ Départements	Actions/ mesures mises en œuvre	Public-cible	Durée de l'action
<u>Administration provinciale</u>	De manière générale	Possibilité de joindre les services provinciaux par téléphone pendant les heures d'ouverture afin de réserver une activité, avoir des renseignements, prendre un rendez-vous, demander un accompagnement personnalisé, bénéficier d'une écoute... sans devoir passer obligatoirement par le numérique.	Les citoyens, usagers, professionnels, partenaires.	Permanente
	De manière générale	Maintien de guichets d'accueil physiques au sein des différentes implantations provinciales.	Les citoyens, usagers, professionnels, partenaires.	Permanente
	De manière générale	La communication n'est pas uniquement numérique : <ul style="list-style-type: none"> - Impression des supports promotionnels (flyers, affiches, plans, brochures, ...) distribués dans les présentoirs provinciaux ou dans les structures relais locaux à l'attention notamment du public plus éloigné du numérique. - Maintien de l'envoi de formulaires / d'informations par courrier aux usagers et partenaires. 	Les citoyens, usagers, professionnels, partenaires, personne préférant le support papier.	Permanente
	De manière générale	Possibilité de solliciter une version « papier » des publications et magazines édités par les services provinciaux (sur demande).	Les citoyens, usagers, professionnels, partenaires, personne préférant le support papier	Permanente

Administration	Services/ Départements	Actions/ mesures mises en œuvre	Public-cible	Durée de l'action
<u>Services d'appui, services techniques et transition territoriale</u>	Territoire & appui	Espace « Nearworking » dans les locaux de la MAP accessibles à toute personne salariée ou indépendante qui souhaite bénéficier d'un espace de travail moderne entièrement équipé au niveau informatique (payant : 15 € HTVA ou 18,5 € TVAC par jour).	Personne salariée ou indépendante	Permanente
	Territoire & appui	Rapprochement physique entre les citoyens et l'Institution provinciale via la mise en place de conseils consultatifs territoriaux par arrondissement : échanges et débats d'idées par rapport à la construction et l'orientation de la politique provinciale.	Citoyens et associations qui souhaitent s'investir avec le Province	1 cycle / an
	Territoire & appui	Organisation de rencontres-débats « citoyen » sur différentes thématiques. Réflexion afin de faire participer les citoyens les plus éloignés du numérique notamment par rapport au vote des budgets participatifs qui se fait en ligne.	Citoyens	4-5 fois / an

Administration	Services/ Départements	Actions/ mesures mises en œuvre	Public-cible	Durée de l'action
<u>ASPASC – Chevetogne</u>	RPODVC	Mise à disposition de deux ordinateurs (au bloc social et au réfectoire) pour le personnel mobile (accès aux notes de service, au pointage, etc.).	Ouvriers du Domaine et techniciennes de surface	Permanente
<u>ASPASC – Culture</u>	Culture - Gestion et Appuis	Formation de stagiaires aux outils numériques utilisés dans le cadre des spectacles (logiciels de régie son/lumière/vidéo/...).	Stagiaires régie	Durée du stage
	Culture - Lecture publique	Aide et accompagnement personnalisé à l'utilisation du portail web « Tire-lire » par des explications en direct (dans les véhicules) et par des tutoriels sur le portail.	Usagers du bibliobus et du BD bus Tout public	Selon les besoins (dans bus) ; en permanence (sur le site internet)
	Culture - Lecture publique	Organisation de séances d'explication/accompagnement sur l'usage de l'outil Lirtuel (e-books).	Tout public via les bibliothèques locales et points-lecture	Séances de 2-3h sur demande
	Culture - Lecture publique	Organisation de formations continues auprès de professionnels sur les outils numériques : Lirtuel, Eurêkoi, Perioclic.	Personnel des bibliothèques reconnues	Formations d'une journée

Administration	Services/ Départements	Actions/ mesures mises en œuvre	Public-cible	Durée de l'action
<u>ASPASC – Culture</u>	Département Publics Delta	Accès gratuit au Wi-Fi dans tous les espaces du Delta.	Tout public	Permanente
	Département Publics Delta	Utiliser les pc de l'espace gaming pour proposer à notre public du mardi (personnes précarisées, personnes âgées,...) des ateliers d'initiation animés par notre jeune public (dimension intergénérationnelle) pour lutter contre l'illettrisme numérique.	Publics fragilisés, publics âgés et jeunes	En cours de réflexion - une fois/semaine en 2023-2024
	Département Projets culturels et artistiques	Lorsque le dispositif d'un spectacle ou d'une exposition nécessite de faire appel à la technologie, mise à disposition de matériel et accompagnement des publics par le personnel d'accueil et de médiation pour se familiariser.	Les visiteurs / spectateurs	Dès qu'une demande se présente
	SMPC - MAAN	Réduire la fracture numérique en mettant à disposition de publics socialement et culturellement diversifiés des tablettes lors de leur visite pour la diffusion de renseignements sur les collections et agrandissements des œuvres avec possibilité d'assistance par un agent d'accueil pour l'utilisation.	Tout public mais attention particulière aux personnes précarisées, âgées, ou ayant un handicap	Depuis 2020, avec une deuxième phase d'extension en avril 2023
	SMPC - MAAN	Réduire la fracture numérique en proposant à un public socialement et culturellement diversifié des audio-guides sur tablettes (compléments d'information sur les œuvres) avec possibilité d'assistance par un agent d'accueil pour l'utilisation.	Tout public mais attention particulière aux personnes précarisées, âgées, ou ayant un handicap	Depuis 2020, avec une deuxième phase d'extension en avril 2023

Administration	Services/ Départements	Actions/ mesures mises en œuvre	Public-cible	Durée de l'action
<u>ASPASC – Culture</u>	SMPC – Rops	« Osez le musée Rops » : visite guidée et atelier créatif à destination de personnes fragilisées (en collaboration avec les associations sociales). Utilisation de tablettes et audioguides avec les participants.	Personnes fragilisées socialement	Depuis 2008 de manière ponctuelle
	SMPC – Rops	« Rops et le tourisme pour tou.te.s » : journées d'excursion incluant la visite du musée Rops et un lieu de loisirs, à destination de personnes fragilisées socialement (en collaboration avec les associations sociales). Utilisation de tablettes et audioguides avec les participants.	Personnes fragilisées socialement	Depuis 2018 de manière ponctuelle
	SMPC – Patrimoine culturel	Lors des animations scolaires durant les expositions temporaires, remise de carnets pédagogiques papier en amont de la visite aux professeurs afin de les distribuer aux élèves pour préparer les visites.	Tout public	Ponctuelle
	SMPC – Patrimoine culturel	Publications régulières de brochures thématiques (14-18, 40-45, routes napoléoniennes, etc.) distribuées dans les structures relais locales (commune, syndicat d'initiative, office de tourisme, bibliothèque, etc.).	Tout public	Ponctuelle
	SMPC – Patrimoine culturel	Mise en place d'un logiciel simplifié d'encodage des fiches d'inventaire du petit patrimoine (en collaboration avec le ST ³ P et l'AWAP) avec accompagnement et formation des bénévoles (qui sont souvent des seniors) à l'encodage des informations.	Bénévoles Seniors	En développement

Administration	Services/ Départements	Actions/ mesures mises en œuvre	Public-cible	Durée de l'action
<u>ASPASC – Vivre Mieux</u>	Santé société / Projets innovants	Projet Interreg V - Smart Socialized Living (SSL) : visant à lutter contre l'isolement social et l'exclusion numérique des seniors par le développement d'une solution digitale adaptée facilitant l'accès aux services sur le territoire transfrontalier. Mise à disposition d'une tablette auprès de 46 seniors en phase pilote et accompagnement dans son utilisation par des aidants numériques.	seniors	3 ans (projet terminé)
	Santé société / Projets innovants	Projet Interreg V - Le projet Health in Smart Rurality (HIS2R) : visant à équiper 50 patients de tablettes connectées permettant l'encodage de paramètres de santé et en cas de problème de générer des alertes auprès de professionnels de la santé. Les patients étaient accompagnés dans l'utilisation de l'application informatique par une « case manager ».	seniors	3 ans (projet terminé)
	Santé société / Gérontopôle	La Plateforme provinciale des Conseils Consultatifs Communaux des Aînés (CCCA) coordonne, depuis le mois de juin 2022, un groupe de travail sur la problématique de la digitalisation des services essentiels. Des ateliers sont animés avec l'ASBL Financité auprès des membres des CCCA sur la digitalisation des démarches bancaires.	seniors	Ponctuelle
	Santé société / Gérontopôle	Programme « Ville Amie des Aînés » (VADA) : la thématique de la fracture numérique est systématiquement intégrée dans les diagnostics locaux réalisés et des projets spécifiques se mettent en place via les différents plans d'actions envisagés (à Andenne, Philippeville, Namur, Profondeville, Sambreville, Jemeppe, Havelange, Gesves, Viroinval, Ciney, Fosses, Assesse).	Seniors Communes partenaires	Ponctuelle ou de manière continue

Administration	Services/ Départements	Actions/ mesures mises en œuvre	Public-cible	Durée de l'action
ASPASC – Vivre Mieux	Santé société /Gérontopôle	Catupan (centre d'appels pour renseigner les personnes âgées de la province de Namur) : prise en charge et accompagnement personnalisé des demandes notamment en ce qui concerne les problématiques liées à l'accessibilité au numérique et aux nouvelles technologies.	seniors	Permanente
	Santé société /Gérontopôle	Une plateforme internet est en cours de création et vise à partager les bonnes pratiques qui se sont développées au niveau local durant la période Covid en matière de lutte contre l'isolement social des seniors. Des thématiques en lien avec la fracture numérique y seront abordées.	Communes	En projet
	PMS/PSE	Service PMS/PSE d'Andenne : distribution de PC auprès de jeunes qui n'en avait pas en 2020 (lors de la crise sanitaire) en collaboration avec les écoles secondaires.	Public scolaire	Ponctuelle
	Pôle santé mentale	Les services recourent très majoritairement à des accompagnements et soins « en présentiel » (seulement 1,5% d'e-consultations dans les services en 2022).	Tout citoyen en situation de mal-être	Permanente
	Pôle santé mentale	Si nécessaire, les bénéficiaires sont accompagnés par la fonction sociale dans leurs démarches administratives auprès de partenaires ou d'autres services.	Tout citoyen en situation de mal-être	Ponctuelle
	SASER	Soutien de nos usagers dans leurs démarches administratives en ligne. Mise à disposition d'ordinateurs (ex : pour participer à un webinaire).	Citoyens en général et personnes : migrantes, LGBTQIA+, usagers de produits, vivant avec le VIH.	Ponctuelle

Administration	Services/ Départements	Actions/ mesures mises en œuvre	Public-cible	Durée de l'action
<u>Administration Provinciale de l'Enseignement et de la Formation</u>	Tous les établissements d'enseignement et de formation	Accès gratuit au wifi.	Etudiants	Permanente
	HEPN	Mise à disposition / prêt / don de matériel informatique à destination des étudiants les plus fragilisés (via le Conseil social de la HEPN).	Etudiants	Permanente
	HEPN	Mise à disposition de photocopieuses et/ou prise en charge des frais d'impression pour les étudiants les plus fragilisés.	Etudiants	Permanente
	Campus provincial	Mise à disposition d'espaces de travail équipés d'ordinateurs avec support bureautique et accès à internet.	Etudiants	Permanente
	Ecoles secondaires	Equipement informatique (tablettes et/ou chromebook) avec mise en place d'un dispositif de prêt de matériel.	Etudiants	Permanente
	EPAP	Organisation de formations continues en informatique (Excel, Mind mapping, outils numériques du travail en équipe)	Agents de la fonction publique au sens large	Permanente

Administration	Services/ Départements	Actions/ mesures mises en œuvre	Public-cible	Durée de l'action
<u>Administration Provinciale de l'Enseignement et de la Formation</u>	EPAP – ISP	Formation spécifique « Le numérique au service de la création d'outils pédagogiques ».	Enseignants de maternel et de primaire	Permanente
	EPAP	Organisation d'une conférence « « Les pouvoirs locaux et provinciaux & l'enseignement face à la pauvreté: que pouvons-nous faire? ».	Chargés de cours de l'école et enseignants	Ponctuelle
	EICPN et IPFS	Mise à disposition d'ordinateurs et de tablettes / Chromebook	Etudiants	Permanente
	EICPN	Formation « Utilisation d'une tablette » et d'un PC. Formation d'initiation à Microsoft Word et Excel	Tout public	Permanente

Annexes 2 : Services disponibles au niveau local (2022)

LOCALITÉ	ORGANISME	SERVICES PROPOSÉS
Vresse-sur-Semois (2512 habitants au 01/01/22)	EPN Cyber Semois	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 8 PC, 5 tablettes et 1 imprimante / scan. Ouvert 5 demi-journées par semaine : ateliers de formation, cours individuels, accès libre et accompagnement. Extension de l'EPN au sein de 2 villages (Alle et Nafraiture) organisée dans les implantations scolaires de 19H30 à 21H30 pour permettre aux personnes non disponibles en journée de suivre des cours d'informatique.
	Espace Seniors (Solidaris)	<ul style="list-style-type: none"> Cours d'informatique pour les aînés avec la collaboration de l'EPN et le Conseil Consultatif Communal des aînés.
	Enseignement fondamental (Réseau communal)	<ul style="list-style-type: none"> Cours d'informatique et utilisation des nouvelles technologies dès le fondamentale. Installation de « Cyberclasses » en 2013 (données partagées entre tous les élèves disposant de leur espace personnel). Création d'une plateforme numérique (2020) : messagerie instantanées, partage de données et d'idées, capsules vidéo, classes à distance, ... 7 écoles sur 8 de la commune ont bénéficié de l'appel à projet « Ecole numérique » de la Wallonie : obtention de matériel numérique (entre 2018 et 2020). Création d'un site internet https://www.ecoledevresse.be/
	Autres	<ul style="list-style-type: none"> A bénéficié de l'appel à projets WIFI4EU : financement européen de 15000 euros pour le déploiement de bornes Wi-Fi publiques gratuites. Banques : très peu d'agences bancaires (juste Bpost banque à Alle). Mobilité : 1 point de vente de ticket TEC (Bohan).

LOCALITÉ	ORGANISME	SERVICE PROPOSÉ
Doische (3011 habitants au 01/01/22)	Foyer culturel et le Plan de Cohésion Sociale (PCS)	<ul style="list-style-type: none"> • Deux ordinateurs sont accessibles et une permanence de soutien informatique est présente deux fois par mois avec l'aide de bénévoles et du PCS. • Projet « Atout Conseil » mis en place par le PCS : aide et soutien à l'utilisation de base en l'informatique, pour réaliser les démarches administratives en ligne, comprendre le fonctionnement d'un smartphone, installer des programmes sur un PC, protéger les données et comprendre le fonctionnement d'internet. • Réhabilitation d'une dizaine de PC donnés aux élèves, étudiants et toutes personnes ayant besoin d'un ordinateur lors du premier confinement.
	Enseignement fondamental (Réseau communal)	<ul style="list-style-type: none"> • 3 écoles sur 3 de la commune ont bénéficié de l'appel à projet « Ecole numérique » de la Wallonie : Ecole de Vodelée, Gimnée, Matagne-la-Petite : tableaux numériques, tablettes et matériel technologique pour promouvoir les usages et le développement des compétences numériques dès le plus jeune âge.
	Autres	<ul style="list-style-type: none"> • Il n'y a pas d'Espace Public Numérique (EPN) labélisé. • Banques : très peu d'agences bancaires (Uniquement 1 banque Bpost). • Mobilité : Aucun point de vente de ticket TEC.

LOCALITÉ	ORGANISME	SERVICE PROPOSÉ
Havelange (5312 habitants au 01/01/22)	La Commune	<ul style="list-style-type: none"> • Valorisation de tutos d'initiation à l'utilisation d'un ordinateur et d'une tablette sur le site communal (réalisé par Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté et l'Asbl RTA). • Enquête connectivité Havelange 2021 : avoir une vue plus complète et détaillée de la situation réelle des différents services de Télécoms disponibles sur son territoire ainsi que leur qualité suite à plusieurs plaintes individuelles de citoyens. • Appel aux dons durant le confinement (2020) pour du matériel informatique pour les étudiants peu équipés.
	La Bibliothèque "Papyrus"	<ul style="list-style-type: none"> • La Bibliothèque de Havelange peut être contactée si les citoyens souhaitent avoir un apprentissage aux nouvelles technologies.
	Enseignement fondamental (Réseau communal)	<ul style="list-style-type: none"> • 3 écoles sur 8 ont bénéficié de l'appel à projet « Ecole numérique » de la Wallonie : Ecole de Flostoy, Méan et Havelange.
	Autres	<ul style="list-style-type: none"> • Il n'y a plus d'Espace Public Numérique (EPN) labélisé (fermeture). • A bénéficié de l'Appel à projets WIFI4EU (financement européen de 15000 euros pour le déploiement de bornes Wi-Fi publiques gratuites). • Banque : très peu d'agence bancaire (Uniquement 1 banque Bpost). • Mobilité : un point de vente de ticket TEC et un self (centre d'Havelange).

LOCALITÉ	ORGANISME	SERVICE PROPOSÉ
Anhée (7215 habitants au 01/01/22)	Bibliothèque de Denée	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 2 PC, 1 tablette et 1 imprimante : Connexion internet et impression de documents. Pas de formation.
	Plan de Cohésion Social (PCS)	<ul style="list-style-type: none"> Cours d'informatique pour aînés (débutant ou plus avancé) en collaboration avec l'ASBL CEC. Kaléidoscope et le Conseil Consultatif Communal des Aînés tous les vendredi après-midi.
	Maison de la Ruralité de Bioul	<ul style="list-style-type: none"> Ateliers d'initiation à l'informatique organisés en 2021-22 : ouverts à tous les citoyens : protection des données, télécharger des documents, envoyer des emails, banque en ligne et autres démarches administratives, ...
	Enseignement fondamental (Réseau communal)	<ul style="list-style-type: none"> 6 implantations communales sur 7 ont bénéficié de l'appel à projet « Ecole numérique » de la Wallonie : Anhée (Petit bois), Bioul, Annevoie, Denée, Haut-le-Wastia et Warnant.
	Autres	<ul style="list-style-type: none"> Il n'y a pas d'Espace Public Numérique (EPN) labellisé. Banques : très peu d'agences bancaires (uniquement 1 banque Bpost). Mobilité : un point de vente de ticket TEC à Bioul.

LOCALITÉ	ORGANISME	SERVICE PROPOSÉ
Sombreffe (8410 habitants au 01/01/22)	Easy-e-Space du CPAS de Sombreffe – (reconnu EPN)	<ul style="list-style-type: none"> • Structure de proximité équipée de matériel informatique et adaptée aux besoins de tout public. • Ouvert 5 demi-journées par semaine. • Accès libre, apprentissage et encadrement gratuit pour initier ceux qui le souhaitent à l'informatique (courriel, internet, montage de photos, vidéo, traitement de texte, tableur, ...). • Accompagnement des demandeurs d'emploi pour la réalisation de CV et de lettres de candidature. • Des ateliers spécifiques pour les aînés sont régulièrement organisés.
	Centre informatique Sombreffois ASBL (reconnu EPN)	<ul style="list-style-type: none"> • Ouvert 5 demi-journées par semaine. • Formations en informatique gratuites pour les demandeurs d'emploi : traitement de texte, tableur, diapositives, planificateur d'événements, carte mentale, internet et messagerie, affiches, flyers, ... Cours adaptés aux débutants et aucun prérequis n'est nécessaire. • En soirée, des formations payantes sont organisées pour toutes les personnes intéressées.
	Commune de Sombreffe Maison multi-services de Ligny - EPN	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition de 10 PC, 10 tablettes et 3 imprimantes / 1 scan • Ouvert le mardi et mercredi de 9h à 17h et le vendredi de 9h à 12h15. • Accès libre et accompagnements divers (gratuits) • A la demande et sur RDV individuel : formations à l'utilisation générale de l'ordinateur, smartphone et tablette, comment surfer sur internet, créer une boîte mail, joindre un fichier à un mail, télécharger des photos, connecter les appareils entre eux. • Des ateliers pour les plus jeunes : accéder aux nouvelles technologies + acquérir les bases en informatique.
	Enseignement fondamental (Réseau communal)	<ul style="list-style-type: none"> • 3 écoles sur 3 de la commune ont bénéficié de l'appel à projet « Ecole numérique » de la Wallonie : Ligny, Boignée, Tongrinne.

LOCALITÉ	ORGANISME	SERVICE PROPOSÉ
Beauraing (9321 habitants au 01/01/22)	Beauraing Coworking	<ul style="list-style-type: none"> • Structure dédiée à l'économie collaborative et à l'innovation. Différents espaces partagés sont proposés : espace public numérique, espace de coworking, atelier de travail partagé. • Mise à disposition de 13 postes de travail, connexion internet haut débit, imprimante-scanner, salles de réunions (dont une avec TV, matériel de visioconférence, écran de projection) – service payant. • Les abonnés (sur base mensuelle) disposent d'un accès illimité (24h/24 et 7j/7) grâce à leur badge électronique
	EPN Beurinois (à l'Espace de Coworking)	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition d'ordinateurs connectés à internet tous les jours ouvrables de 16h00 à 18h00. • Cours d'informatique (initiation, bureautique, multimédia, smartphone et tablette) organisé une fois par semaine, soit le matin de 9h00 à 12h00, soit l'après-midi de 13h00 à 16h00. • Cours PMTIC, agréé pour demandeurs d'emplois.
	Maison de l'emploi de Beauraing	<ul style="list-style-type: none"> • Structure issue du partenariat entre le FOREM, la Ville et le CPAS de Beauraing. • Mise à disposition d'ordinateurs dédiés à la recherche d'emploi, connexion internet, impression de documents. • Conseil et accompagnement (création d'un compte, CV, démarches administratives, ...).
	Enseignement fondamental (Réseau communal)	<ul style="list-style-type: none"> • 3 écoles sur 7 de la commune ont bénéficié de l'appel à projet « Ecole numérique » de la Wallonie.
	Autres	<ul style="list-style-type: none"> • A bénéficié de l'Appel à projets WIFI4EU (financement européen de 15000 euros pour le déploiement de bornes Wi-Fi publiques gratuites)

LOCALITÉ	ORGANISME	SERVICE PROPOSÉ
Rochefort (12.596 habitants au 01/01/22)	Bibliothèque de Rochefort	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 3 PC, connexion internet – Wifi, impression de documents. Formation tout public à l'utilisation d'outils bibliothéconomiques.
	La Farandole ASBL – EPN	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 8 PC, 2 imprimantes et casque micro. Initiation à l'informatique : gestion de fichiers, Microsoft Office, recherche sur internet et Email, réseaux sociaux, tablettes et smartphones, ... Projet "Réduction de la fracture numérique" en partenariat avec le CPAS de Rochefort
	La Maison de l'Emploi de Rochefort-Houyet	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 6 PC et 2 imprimantes. Accès en libre-service à un espace dédié à la recherche d'emploi avec ordinateur, connexion internet, impression de documents. Conseil et accompagnement (création d'un compte, CV, démarches administratives, ...)
	Le CPAS de Rochefort	<ul style="list-style-type: none"> Projet "Réduction de la fracture numérique" Aide sociale octroyée aux personnes en difficulté financière afin qu'ils puissent acquérir du matériel informatique ou prise en charge des formations en informatique et/ou d'une connexion internet.
	Enseignement fondamental (Réseau communal)	<ul style="list-style-type: none"> 5 écoles sur 9 de la commune ont bénéficié de l'appel à projet « Ecole numérique » de la Wallonie
	Autres	<ul style="list-style-type: none"> A bénéficié de l'Appel à projets WIFI4EU (financement européen de 15000 euros pour le déploiement de bornes Wi-Fi publiques gratuites)

LOCALITÉ	ORGANISME	SERVICE PROPOSÉ
Dinant (13.310 habitants au 01/01/22)	Dominos La Fontaine ASBL	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition d'1 PC, smartphone et 1 imprimante/scan pour les personnes en situation de précarité.
	Énéo Dinant	<ul style="list-style-type: none"> Formation d'informatique de base -Tablette / smartphone -Traitement de texte et tableur pour les plus de 50 ans.
	EPN de Dinant	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 52 PC (fixes et portables), 12 tablettes, 1 imprimante, connexion internet, instruments de robotique, Matériel de réalité virtuelle et 1 imprimante 3D. Accompagnement (création d'un compte, démarches administratives, ...). Formation : initiation à Windows 10, Windows 10 approfondissement, recherche sur Internet, traitement de texte, initiation aux tablettes et aux smartphones. Organisation de 2 stages par an d'informatique/multisports (enfants âgés de 7 à 11 ans). Animations informatiques dans les classes primaires de l'enseignement communal.
	FOREM – Bureau de Placement de Dinant	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 4 PC, connexion internet et 1 imprimante/ scan. Accompagnement (création d'un compte, démarches administratives, ...)
	FOREM – Centre de Formation de Dinant	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 12 PC, connexion internet, 1 imprimante, l'pads, tablettes, smartphones, cartes micro SD pour les demandeurs d'emploi. Accompagnement (création d'un compte, démarches administratives, ...). Présence d'un animateur disposant de 2 Smart TV sur pied + 1 Ultrabook tactile. Atelier « Smartjob » : sensibilisation à l'environnement numérique, bilan de compétences numérique, entretien d'analyse des résultats avec un coach, formation aux compétences numériques de base, ateliers divers et exercices ludopédagogiques... Formation « Compétences numériques de niveau élémentaire » (40h). Formation « Booster ses compétences numériques » (24h).

Dinant	Régie de quartiers de Dinant	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition de 5 PC, connexion internet et 1 imprimante du lundi au vendredi entre 8h30 et 16h30. • Conditions : être demandeur d'emploi habitant la commune. Prioritaire : habiter un logement social.
	Réso Asbl - Dinant	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition de 1 PC, connexion internet et 1 imprimante/scan (sur rendez-vous). • Coaching et accompagnement des demandeurs d'emploi (CV, courriers de motivation, recherche d'offres d'emploi, postuler en ligne, préparation aux entretiens de recrutement, ...)
	Enseignement fondamental (Réseau communal)	<ul style="list-style-type: none"> • 2 écoles sur 4 ont bénéficié de l'appel à projet « Ecole numérique » de la Wallonie

LOCALITÉ	ORGANISME	SERVICE PROPOSÉ
Ciney (17.011 habitants au 01/01/22)	A l'Ovradge ASBL	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition d'1 PC, connexion internet et 1 imprimante/scan pour les demandeurs d'emploi qui sont en stage.
	EPN de Ciney	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 15 PC, connexion internet et 1 imprimante/scan (Accès libre le mercredi) Formation d'informatique de base –PC /tablette /smartphone Formation « Web pour l'emploi » (48h) visant à soutenir les demandeurs d'emploi dans leur autonomie numérique (gestion des e-mails, suite bureautique, CV et lettre de motivation, ...). Formation « Senior Académie » à l'attention des aînés. Atelier « identité numérique » : découvrir ce que l'on peut connaître de nous grâce à internet. Sécurité et protection de ses données personnelles. Activités en partenariat avec l'Accueil Extra-Scolaire. Stage durant l'été auprès d'enfants et de jeunes
	Réso Asbl - Ciney	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition d'1 PC, connexion internet et 1 imprimante (sur rendez-vous) pour les demandeurs d'emploi (ou bénéficiaires du RIS ou de l'aide sociale). Coaching et accompagnement des demandeurs d'emploi (CV, courriers de motivation, recherche d'offres d'emploi, postuler en ligne, préparation aux entretiens de recrutement, ...). Formation PMTIC (48h)
	SEL (Solidarité Emploi Logement)	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 22 PC, 10 tablettes, smartphone, connexion internet et 1 imprimante/scan pour les demandeurs d'emploi. Formation informatique orientée vers les métiers de la bureautique. Accompagnement individuel : temps d'écoute, échanges, conseils, suivi du PIF (Plan Individuel de Formation), accompagnement dans des démarches...
	Technobel (Centre de compétence TIC)	<ul style="list-style-type: none"> Formations gratuites pour les demandeurs d'emploi et accompagnement dans la définition de leurs projets professionnels dans le secteur du numérique. Accompagnement et formation des enseignants par rapport aux outils numériques pédagogiques à utiliser en classe. Accompagnement et formation des entreprises et de

Ciney		<p>leurs collaborateurs dans leur transformation numérique.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition du CPAS de Ciney d'une trentaine d'ordinateurs et tablettes à distribuer aux personnes en difficulté financière
	La Maison Citoyenne (PCS de Ciney)	<ul style="list-style-type: none"> • Le Club d'entraide informatique : atelier le vendredi entre 14h et 16h pour accompagner les aînés dans leurs démarches informatiques.
	Enseignement fondamental (Réseau communal)	<ul style="list-style-type: none"> • 7 écoles sur 9 ont bénéficié de l'appel à projet « Ecole numérique » de la Wallonie.
	Autres	<ul style="list-style-type: none"> • A bénéficié de l'Appel à projets WIFI4EU (financement européen de 15000 euros pour le déploiement de bornes Wi-Fi publiques gratuites)

LOCALITÉ	ORGANISME	SERVICE PROPOSÉ
Jemeppe-sur-Sambre (19.154 habitants au 01/01/22)	Plan de Cohésion Sociale (service EPN)	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 10 PC, 10 tablettes, connexion internet et 1 imprimante. Accompagnement et soutien (création d'un compte, démarches administratives,...) Formations ouvertes à tous: initiation à l'ordinateur, à la navigation, au traitement de texte, à l'utilisation d'un smartphone, d'une tablette, ... L'EPN est également mobile : il se déplace dans trois lieux toutes les semaines : Jemeppe-s/S, Ham-s/S et Spy. Il est également disponible pour les maisons de repos (formation pour les personnes âgées et le personnel), à la bibliothèque, à l'Asbl Lire et Ecrire pour les personnes en situation d'analphabétisme, au CPAS pour les demandeurs d'emploi.
	Je m'connecte (Coworking)	<ul style="list-style-type: none"> 16 postes de travail dans l'open space + 2 bureaux privatifs -Salles de réunion -Wifi –Imprimante (service payant)
	Le Hublot – CFP-NSS (en partenariat avec le CPAS)	<ul style="list-style-type: none"> Formation pour les demandeurs d'emploi (PMTIC) initiation aux outils numériques, mener une recherche sur internet, stocker les informations, envoyer des mails, créer un contenu simple pour produire, traitement de texte, Excel, ... Accompagnement dans les démarches administratives, découvrir et gérer le profil Forem
	Bibliothèque communale	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de PC, connexion internet et 1 imprimante. Accompagnement si nécessaire.
	Autres	<ul style="list-style-type: none"> A bénéficié de l'Appel à projets WIFI4EU (financement européen de 15000 euros pour le déploiement de bornes Wi-Fi publiques gratuites)

LOCALITÉ	ORGANISME	SERVICE PROPOSÉ
Sambreville (28.200 habitants au 01/01/22)	Administration communale de Sambreville	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de plusieurs dizaines de PC, connexion internet et 1 imprimante. Accompagnement (création d'un compte, démarches administratives, ...).
	Club Artisanal et Culturel de Tamines (EPN)	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 18 PC, 12 tablettes, connexion internet, imprimante/scan, imprimante 3D, tableau interactif pour les demandeurs d'emploi. Formation « PMTIC », « sensibilisation au numérique », « compétences numériques pour les demandeurs d'emploi ». Formation pour les seniors. Ateliers créatifs utilisant les nouvelles technologies, création de robots, création de chaîne YouTube, création d'un album photo.
	CPAS de Sambreville – Service ISP (EPN)	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 6 PC, connexion internet et 1 imprimante. Accompagnement et soutien dans les démarches administratives. Des formations réservées aux demandeurs d'emploi (PMTIC). Des formations réservées aux seniors organisées tout au long de l'année qui permettent de découvrir l'informatique et comment utiliser un PC, une tablette, un smartphone,...
	Ecole Industrielle et Commerciale d'Auvelais	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 30 PC pour les étudiants. Formations : introduction à l'informatique, Windows et Internet, formation bureautique avec certification pour tout public.
	FOREM – Site Sambreville	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 12 PC, 12 tablettes, connexion internet, imprimante/scan. Atelier « Smartjob » : sensibilisation à l'environnement numérique, bilan de compétences numériques, entretien d'analyse des résultats avec un coach, formation aux compétences numériques de base, atelier divers et exercices ludopédagogiques, ... Formation « Compétences numériques élémentaire » (40h) et « Booster ses compétences numériques » (24h).

Sambreville	Gabs	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition de 12 PC. • Formation « Assistant administratif » -Formation PMTIC pour les demandeurs d'emploi.
	Maison de l'Emploi de la Basse Sambre	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition de 8 PC, connexion internet et imprimante/scan. • Accompagnement (création d'un compte, démarches administratives, ...).
	Réso Asbl - Auvelais	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition d'1 PC, connexion internet, 1 téléphone et imprimante/scan. • Coaching et accompagnement au Forem (CV, courriers de motivation, recherche d'emploi et réponses, préparation aux entretiens de recrutement.
	Bibliothèque d'Auvelais Complexe Emile Lacroix (EPN)	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition de PC, connexion internet et 1 imprimante. • Soutien et accompagnement dans l'utilisation des outils numérique. • Formation informatique, à Internet et à la culture numérique sous une forme conviviale, coopérative et responsable.
	PCS de Sambreville	<ul style="list-style-type: none"> • Rendez-vous individuel avec des citoyens souhaitant se former au numérique. Bilan de compétences, identification des envies de la personne et orientation vers une formation adéquate. • Soutien à l'EPN de la bibliothèque d'Auvelais dans les formations, ateliers et accompagnements numériques en portant une attention particulière aux personnes les plus vulnérables.

LOCALITÉ	ORGANISME	SERVICE PROPOSÉ
Namur (112.280 habitants au 01/01/22)	Centre Européen du Travail	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 15 PC et connexion internet pour les demandeurs d'emploi peu qualifiés. Formation PMTIC : initiation aux outils numériques et à l'informatique (mener une recherche sur internet, stocker des informations, envoyer un mail, traitement de texte, tableur, mettre en page un CV, sécuriser ses données, découvrir et gérer son profil Forem).
	Centre d'Action Laïque de la province de Namur	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 10 PC, connexion internet et 1 imprimante. Accompagnement (création d'un compte, démarches administratives, ...).
	Centre IFAPME de Namur	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 76 PC, 10 tablettes, connexion internet et 1 imprimante. Accompagnement (création d'un compte, démarches administratives).
	Centre de Médiation des Gens du Voyage en Wallonie (CMGV)	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 3 PC, 5 tablettes, connexion internet et 1 imprimante à l'attention de familles Roms et de gens du voyage. Accompagnement dans des démarches administratives. Initiation à l'utilisation des smartphones et des tablettes.
	Ecole Industrielle et commerciale (Ville de Namur)	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 80 PC et 15 tablettes, connexion internet et 1 imprimante pour toute personne de plus de 18 ans. Formation : Utilisation d'une tablette, d'un PC, initiation au logiciel Word et Excel.
	Enéo Namur	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 8 PC et connexion internet pour les personnes de plus de 50 ans. Cours d'informatique de base : Tablette / smartphone Traitement de texte et tableur / photo numérique.
	FOREM -SCLI Jambes	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de 12 PC, de tablettes, Ipads, smartphones -Micro-cravates, connexion internet et 2 imprimantes pour les demandeurs d'emploi. Espace « SmartCorner » qui a pour objectif de sensibiliser les demandeurs d'emploi au numérique et améliorer leurs compétences. Présence d'un animateur qui accompagne dans les recherches

Namur		<p>d'emploi et propose des modules formatifs.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atelier « Smartjob » : sensibilisation à l'environnement numérique, bilan de compétences numérique, entretien d'analyse des résultats avec un coach, formation aux compétences numériques de base, atelier divers et exercices ludopédagogiques, ... • Formation « Compétences numériques élémentaires » (40h) et « Booster ses compétences numériques » (24h).
	FOREM – Site Namur	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition de 12 PC, 12 tablettes, Ipad, smartphones -Micro-cravates, connexion internet et 3 imprimantes pour les demandeurs d'emploi. • Espace « SmartCorner » qui a pour objectif de sensibiliser les demandeurs d'emploi au numérique et améliorer leurs compétences. Présence d'un animateur qui accompagne dans les recherches d'emploi et propose des modules formatifs. • Atelier « Smartjob » : sensibilisation à l'environnement numérique, bilan de compétences, entretien d'analyse des résultats avec un coach, formation aux compétences numériques de base, atelier divers et exercices ludopédagogiques, ... • Formation « Compétences numériques élémentaire » (40h) et « Booster ses compétences numériques » (24h).
	Hénallux	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition de 30 PC, connexion internet et imprimantes/scan pendant les heures libres des étudiants. • Cours de programmation informatique auprès des étudiants.
	Interface3.Namur Asbl (EPN)	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition de 50 PC, 10 tablettes, 2 smartphone, connexion internet et 1 imprimante. • Espace Public Numérique (EPN) : accès libre aux PC et internet, présence d'un animateur pour répondre aux questions ponctuelles et accompagnement individualisé sur rendez-vous. • Formation PMTIC : initiation à l'informatique de base comprenant 3 modules (initiation, internet, bureautique : 8 jours). • Formation aux outils numériques à usage professionnel avec certification des compétences TOSA (20 jours). • Formation aux outils numériques et outils de recherche d'emploi pour booster son profil professionnel (45 jours). • Formation aux outils numériques pour développer son projet professionnel en tant qu'indépendant (45 jours).

Namur	ITN Promotion Sociale	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition de 35 PC, connexion internet et 1 imprimante 3D pour tout public. • Formation de base Word et Excel, imprimante 3D, création d'applications numériques, utilisation de smartphones.
	Le Hublot CFP-NSS	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition de 40 PC, connexion internet et 1 imprimante pour les demandeurs d'emploi en formation. • Accompagnement (création d'un compte, démarches administratives, ...). • Formation PMTIC : initiation aux outils numériques et à l'informatique (mener une recherche sur internet, stocker des informations, envoyer un mail, traitement de texte, tableur, mettre en page un cv, sécuriser ses données, découvrir et gérer son profil Forem).
	Mirena	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition de plusieurs 12 PC, connexion internet et 1 imprimante pour les demandeurs d'emploi suivis.
	Mode d'emploi Namur ASBL	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition de plusieurs PC, connexion internet, projecteur et imprimantes pour les demandeurs d'emploi. • Formations d'orientation, modules sur l'informatique de base : compréhension du PC, utilisation d'une adresse mail, partage et utilisation d'un Google agenda de la formation, gestion d'un drive, utilisation de Google docs, apprentissage du zoom, etc. pour des femmes demandeuses d'emploi.
	Réseau namurois de lecture publique – Bibliothèque de Jambes, de Flawinne, de Malonne, de Namur, de Saint-Servais	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition de PC, connexion internet et imprimantes • Impression de documents • Accompagnement (création d'un compte, démarches administratives, ...) • Accès à la base de données (livres et articles) • A Namur : Ateliers d'apprentissage numérique avec l'Asbl Altéo.
	Réso Asbl – Namur	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition d'1 PC, connexion internet et 1 imprimante/scan pour des demandeurs d'emploi. • Coaching et accompagnement au Forem (CV, courriers de motivation, recherche d'emploi et réponses, préparation aux entretiens de recrutement. • Formation PMTIC (48h) pour les demandeurs d'emploi.

Namur	UTAN – Université Tous Ages de Namur	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition d'1 PC, connexion internet et 1 imprimante. • Cours d'informatique smartphone, iPhone pour seniors.
	EPN de Géronsart	<ul style="list-style-type: none"> • Stage et cours d'informatique. • Stage d'expériences et de jeux autour du numérique et de la pensée informatique, création de projets innovants, découverte sous forme ludique du codage en informatique pour les enfants de 7 à 12 ans. • Stage de robotique pour les 11 à 15 ans.
	Alpha 5000	<ul style="list-style-type: none"> • Formation PMTIC : Sensibilisation et initiation aux outils numériques auprès d'adultes demandeurs d'emploi, personnes en difficulté de lecture et d'écriture. • Autres services proposés : service technique pour les PC personnels des apprenants inscrits en formation.
	PCS de la Ville de Namur	<ul style="list-style-type: none"> • Ateliers numériques pour les aînés dispensés en partenariat avec Web Seniors. Objectif : permettre aux personnes de 55 ans et plus de se former à l'utilisation d'Internet via un ordinateur, un PC, une tablette ou encore un smartphone.
	Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation de 11 tutos en partenariat avec l'Asbl RTA abordant différentes compétences en lien avec l'usage d'un ordinateur ou d'une tablette. Les contenus ont été décidés dans le cadre d'échanges et de partages avec des jeunes, des familles et des personnes en situation de précarité.

Annexe 3 : Subsidés / Appels à projets en matière d'inclusion numérique en 2023

Dénominations	Organismes	Objets	Bénéficiaires éligibles	Délais de soumission	Montants
<u>Appel à projets dans le cadre du Plan inclusion numérique</u>	Wallonie	Rendre le numérique accessible à tous les citoyens, que ce soit au niveau de l'usage ou de l'équipement.	Acteurs publics ou associatifs.	La 1ère phase d'appel à projets est terminée. En 2023, il est prévu un nouvel appel à projets (date non déterminée).	En 2022, chaque projet a été subsidié avec un maximum de 15.000 €
<u>Appel à projets « Ecole numérique » 2022-2026 (Digital Wallonia 4 Edu.)</u>	Wallonie	Équipement et connectivité dans les implantations scolaires wallonnes.	Établissements scolaires du fondamental et du secondaire (650 écoles par an).	Période 2022-2026	Minimum de 15.000 euros par implantation retenue répartis sur 5 ans
<u>Appel à projets du fonds « Rentrée Numérique »</u>	Fondation Roi Baudouin	Soutien financier aux écoles secondaires en FWB qui se lancent dans un projet d'intégration du numérique dans les projets pédagogiques.	Écoles secondaires à indice socio-économique entre 1 et 12 en Fédération Wallonie-Bruxelles	Jusqu'au 29/06/2023	Soutien jusqu'à 30.000 €
<u>Appel à projets 'Digi-Parent'</u>	Fondation Roi Baudouin	Accompagner et renforcer les compétences numériques des parents dans une situation de vulnérabilité socio-économique.	Toute organisation établie en Belgique ayant soit une expertise sur l'inclusion numérique soit un contact direct avec les parents.	Jusqu'au 15/03/2023	Soutien de 5000 à 15000 €

<u>Fonds ING pour une société plus digitale 2023</u>	Fondation Roi Baudouin	Développement de formations ou d'un accompagnement en matière d'inclusion numérique pour les personnes en vulnérabilité sociale.	Aux acteurs de la formation et aux organisations en contact avec des personnes en vulnérabilité sociale.	Jusqu'au 15/06/2023	Soutien de 25.000 € à 50.000 €
<u>Programme Interreg VI (Fond Feder)</u>	Union Européenne	Une Europe plus sociale (objectif stratégique)	Toutes les organisations situées sur le territoire éligible (toute la province de Namur). Condition : coopération transfrontalière.	Le premier appel à micro-projets est prévu au premier semestre 2024. Le deuxième appel à projets et portefeuilles de projets sera ouvert à partir du dernier trimestre 2023.	10% sur fonds propres
<u>Appel à projets « E-inclusion for Belgium »</u>	SPP intégration – équipe Digilab	Construction de projets collaboratifs visant à améliorer l'inclusion numérique des groupes vulnérables (personnes vivant dans la pauvreté, personnes âgées, personnes ayant un handicap, femmes, ...).	A destination des Communes et CPAS mais les partenariats sont fortement encouragés avec d'autres acteurs privés ou publics.	Jusqu'au 14/05/2023	De 60 000 € à 400 000 € en fonction du nombre d'habitants sur la commune où exerce le CPAS
<u>Renforcement de l'inclusion numérique</u>	Plan de relance post Covid du gouvernement fédéral. (NextGen Belgium)	Créer un incubateur fédéral de projets avec des ressources dédiées au financement et au développement d'initiatives durables d'inclusion numérique (sociaux, économiques et culturels).	Les organisations publiques et associatives qui soutiennent les personnes en état de vulnérabilité numérique.	Les projets sélectionnés seront mis en œuvre à partir de début 2022 et achevés à la mi-2025.	Enveloppe totale de 30 millions d'euros

Références

- Faure, L. & Brotcorne, P., Guide pour une conception inclusive des services numériques, BELSPO, 2021.
- Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), Étude qualitative des réseaux à haut débit fixes et mobiles en Belgique, décembre 2021 et février 2023.
- Cour des comptes européenne, Compétences numériques de base: l'action de l'UE pour relever le niveau, 2021.
- Brotcorne, P., Faure, L., & Vendramin, P. (2021). Les services numériques essentiels : profitables à toutes les personnes ? Etude réalisée à la demande de la Fondation Roi Baudouin, 2021.
- Agence du Numérique, Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons - édition 2021
- L'Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse (IBSA), Les Bruxellois et les Bruxelloises à l'heure du numérique : accès aux TIC et leur utilisation, 2019.
- Galvan, I., Adultes en difficulté avec l'écrit et nouvelles technologies : quels accès et quels usages ?, Lire et Ecrire Bruxelles, 2019.
- Brotcorne, P., Faure, L., Vendramin, P. & Mariën, I. Baromètre de l'inclusion numérique 2022. Fondation Roi Baudouin.
- Vanwynsberghe et al., Onderzoeksrapport Apestaartjaren : de digitale leefwereld van kinderen en jongeren. Gent: Mediaraven, 2022.
- WeTechCare et ARML Nouvelle-Aquitaine, Pour être au plus près des usages des jeunes. Cartographie détaillée des usages numériques des jeunes et des professionnels en Nouvelle-Aquitaine, Etude 2022.
- Collet, I., L'école à distance révèle que «les compétences numériques des jeunes sont surestimées». Heidi News, 2020.
- Barbière, C., La compétence numérique n'est pas innée chez les jeunes, Euractiv, 2018.
- Brotcorne, P. & Mariën, I., Baromètre de l'inclusion numérique 2020. Fondation Roi Baudouin.
- Van Coppenolle, A. (DICS), Mainguet, C. (IWEPS). Droit à l'accès numérique, aux technologies de l'information et de la communication, 2019.
- Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB), Plan d'appropriation numérique pour la Région de Bruxelles-Capitale, 2021.
- Gradoz, J. & Sandra Hoibian « La fracture numérique française au travers d'une approche par les capacités : l'enjeu d'apprendre à apprendre », 2019.
- Garczynski, G., « Fracture numérique, fracture sociale », 2019.
- Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation (CPCP), « Les fractures numériques Comment réduire les inégalités ? », Collection Au quotidien, 2016.

