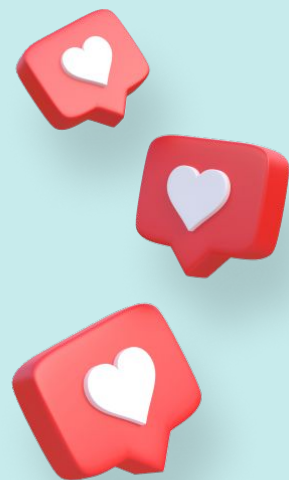


Osons  
le numérique  
osonslenumerique.be



## Parcours d'inclusion numérique Séminaire - 13/12/2023



digital  
wallonia  
.be



Wallonie  
Relance



Agence  
du Numérique



Financé par  
l'Union européenne  
NextGenerationEU

# Quels parcours pour favoriser l'inclusion des personnes éloignées du numérique ?

## Séminaire de clôture du projet "Parcours d'Inclusion Numérique"







13 décembre 2023 9h00 à  
14h00 au CFR Bouge – Chaussée  
de Louvain, 510 – 5004 BOUGE

### INSCRIPTION

Pour le 4 décembre 2023  
(nombre de places limité)



9h00 - 9h30	 Accueil des participants
9h30 - 9h50	Introduction et mise en contexte
9h50 - 10h50	La rencontre entre les besoins et l'offre de services d'inclusion numérique : principaux enseignements du diagnostic
10h50 - 11h10	 Pause
11h10 - 11h40	Recommandations en matière de parcours pour favoriser l'inclusion des personnes éloignées du numérique Questions - réponses
11h40 - 12h40	Table ronde : la captation des publics Comment faire connaître son offre d'accompagnement pour mobiliser les publics en fragilité numérique ?
12h40 - 12h50	 Clôture
12h50 - 14h00	 Lunch



« Un projet du Plan d'inclusion numérique de tous les Wallon.ne.s, porté par le SPW Emploi-Formation et l'Agence du Numérique »

Financé dans le cadre du Plan de Relance de la Wallonie et du Plan National pour la Reprise et la Résilience

# WETECHCARE



## Parcours d'inclusion numérique sur le territoire wallon

Séminaire de clôture du projet  
Namur le 13/12/2023

Un projet du **Plan d'inclusion numérique de tou.te.s les Wallon.ne.s**, porté par le **SPW Emploi-Formation** et l'**Agence du Numérique**.

Financé dans le cadre du **Plan de Relance de la Wallonie** et du **Plan National pour la Reprise et la Résilience**.



Financé par  
l'Union européenne  
NextGenerationEU

# WETECHCARE

met les opportunités du numérique au service  
du plus grand nombre à travers trois leviers



## Sensibilisation

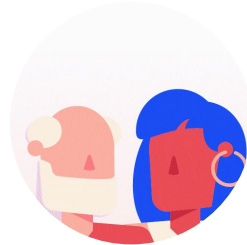
Nous décryptons les grands enjeux, nous animons le débat et nous mettons en lumière les initiatives inspirantes.

**4** études de référence

**50** prises de parole/an

**40k** lecteurs de notre

webzine par an



## Conseil



**+50**

**organisations, publiques et privées, accompagnées** dans leur stratégie d'inclusion numérique par nos consultants depuis 2016



## Solutions numérique



**+250**

**structures sociales** ayant intégré nos plateformes à leur offre de service



**+6 000**

**aidants numériques utilisateurs**

# Contexte et objectifs du projet

## Contexte

- 32% des citoyens wallons sont en fracture numérique du 3ème degré, c'est-à-dire des citoyens éloignés du numérique.
- Les personnes les plus vulnérables sur le plan socioéconomique et culturel sont plus touchées par la fragilité numérique.
- Le paysage numérique se complexifie et les outils se diversifient (télétravail, rdv médical en ligne, etc)
- De nombreuses initiatives permettant aux citoyens d'avoir accès aux outils numériques, de se faire accompagner et de se former existent, mais certains ne les utilisent pas.

## 2 problématiques principales

- **Dans quelle mesure l'offre d'accompagnement au numérique en Wallonie répond-elle aux besoins des publics ?**
- **Comment faire évoluer collectivement cette offre ?**

# Notre démarche

1ère présentation

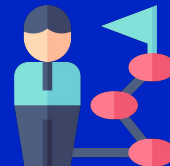
**Un diagnostic** portant sur les attentes des publics et l'offre existante



*Juin à septembre*

2ème présentation

**Une analyse** sous forme de parcours, et un ensemble de recommandations



*Octobre à novembre*

# Contenus

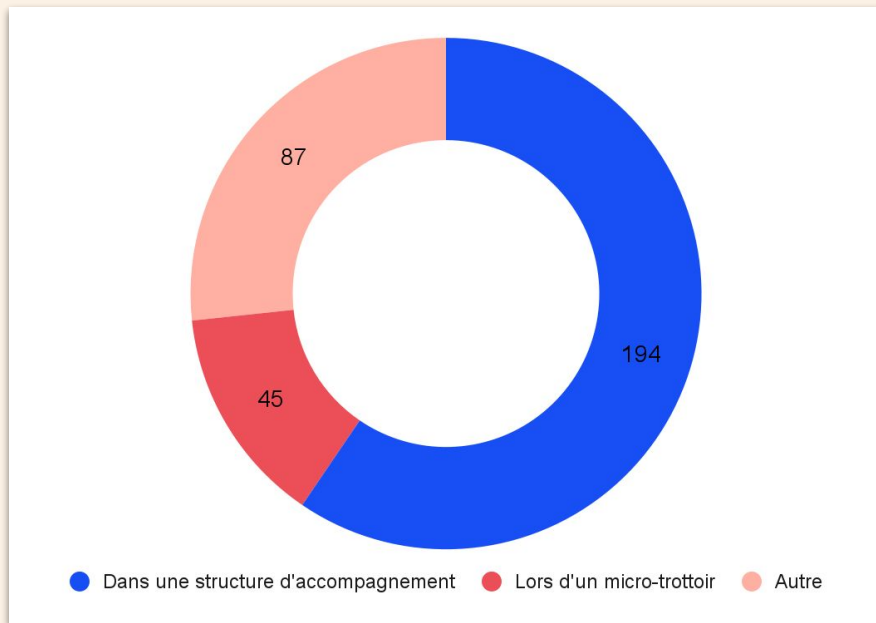
- **Besoins et attentes exprimés par les publics**
- **Introduction des profils-types**
- **Caractéristiques de l'offre d'accompagnement existante**



# **Besoins et attentes exprimés par les publics**



# Échantillon de l'enquête auprès des publics



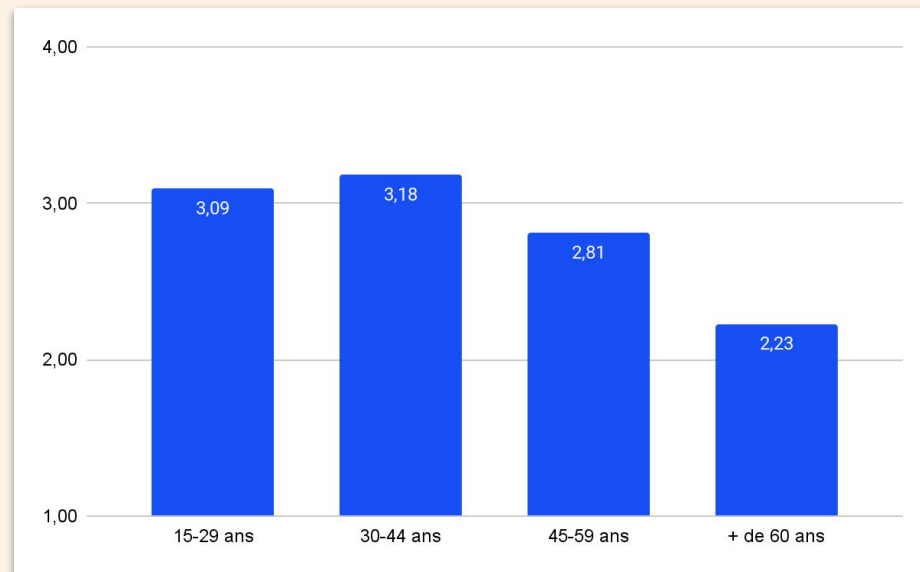
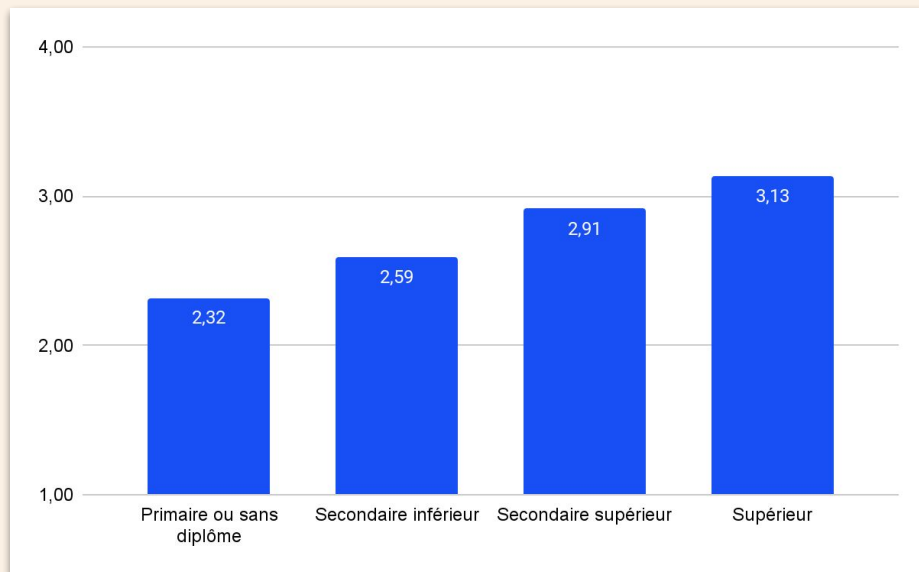
Axes d'analyse :

- âge
- situation professionnelle
- niveau de diplôme
- composition du ménage
- ruralité de la commune

Objectif : pas de représentativité, mais la possibilité de creuser chaque dimension indépendamment

Volume total : **326 réponses**

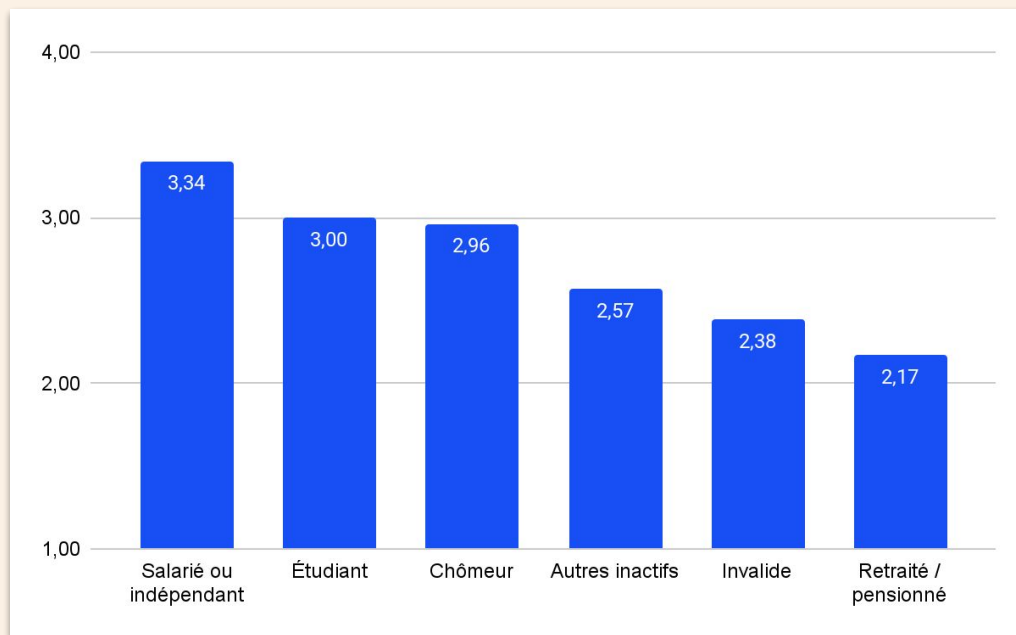
# Aisance globale : influences du diplôme et de l'âge



Sur 325 répondants à l'enquête WeTechCare

**Le niveau de diplôme et l'âge des répondants influent directement sur le niveau d'aisance numérique.**

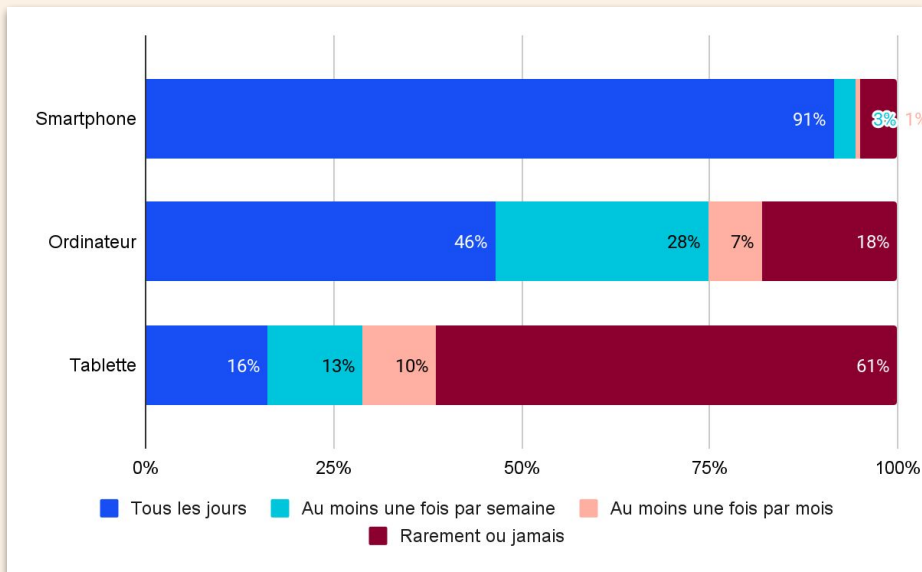
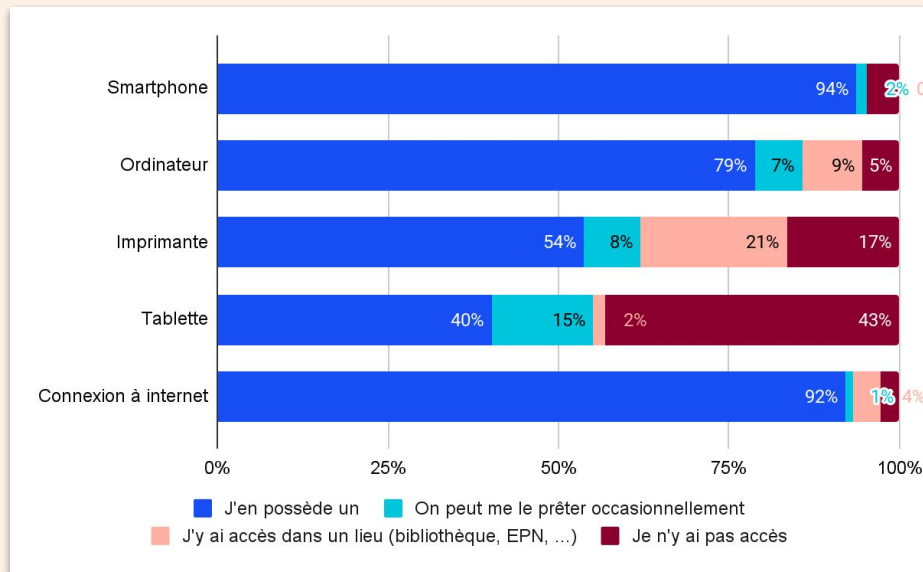
# Aisance globale : influence de la situation professionnelle



Sur 325 répondants à l'enquête WeTechCare

Ces chiffres permettent de vérifier que l'éloignement de l'emploi et de l'insertion sociale sont corrélés avec le risque de fracture numérique.

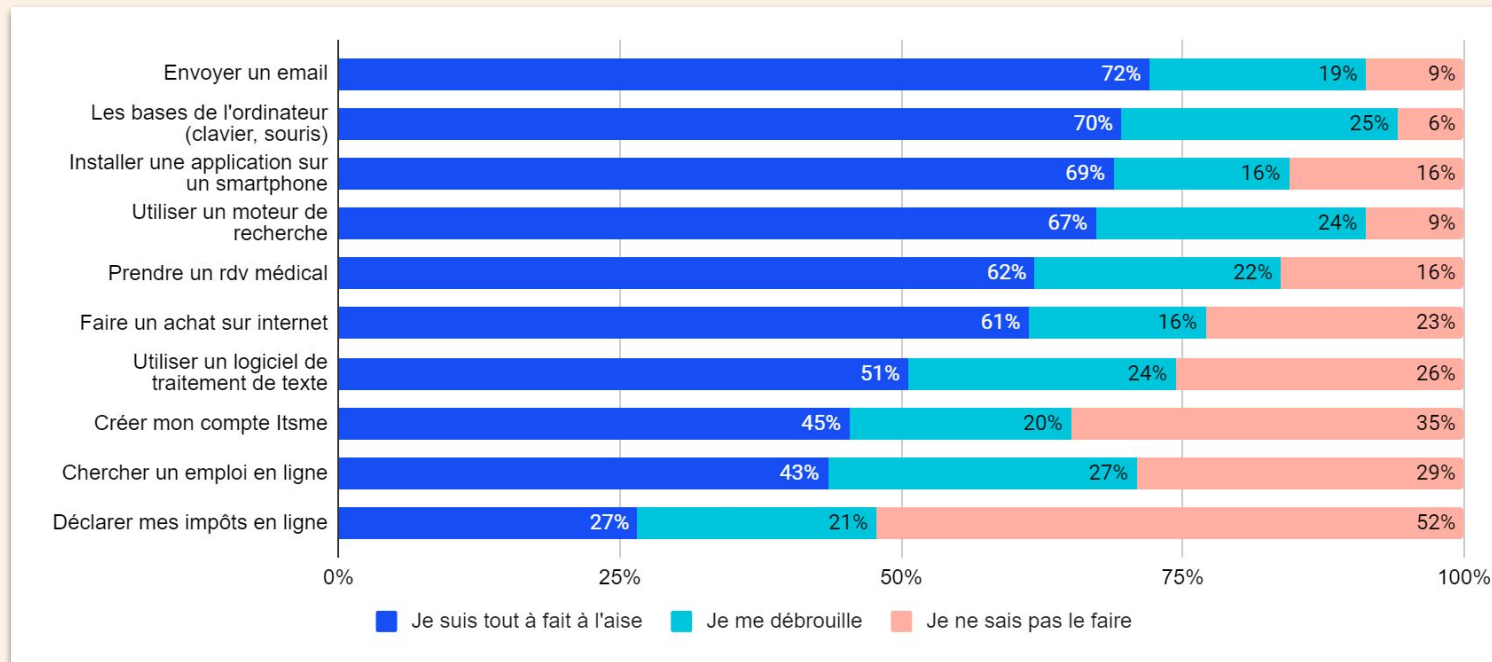
# Équipements et fréquence d'usage



Sur 326 répondants à l'enquête WeTechCare

**Le smartphone est de loin l'équipement numérique le plus répandu. L'ordinateur, s'il est possédé par 79% des répondants, présente une fréquence d'utilisation plus faible. Les répondants fréquentant des lieux équipés cherchent avant tout à avoir accès à une imprimante, puis un ordinateur.**

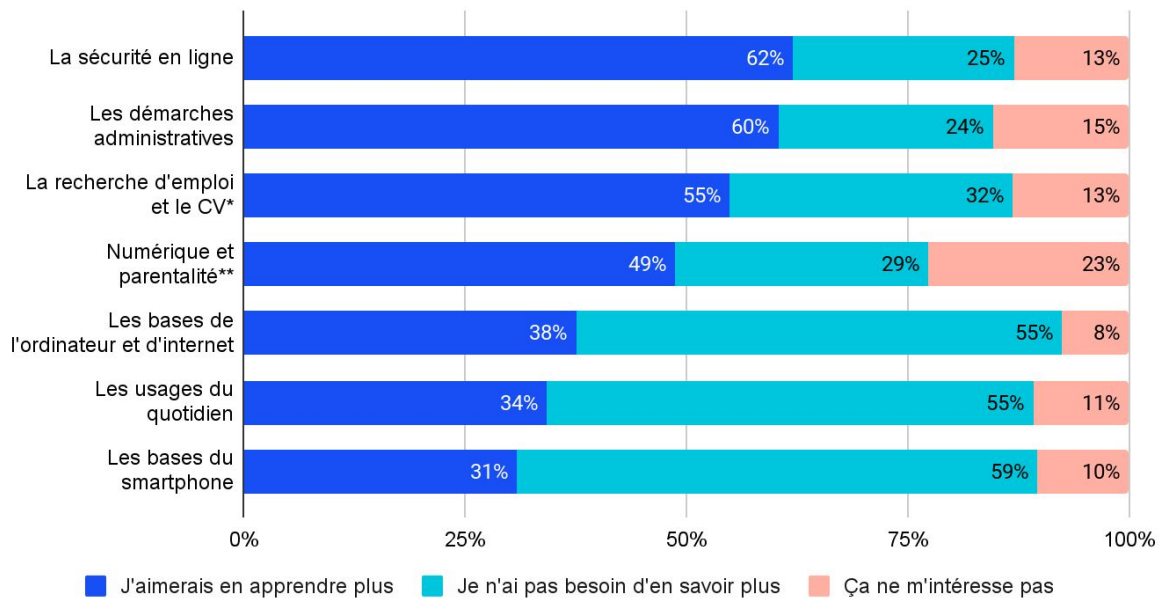
# Maîtrise des usages



Sur 326 répondants à l'enquête WeTechCare

**La grande diffusion du smartphone permet la réalisation d'usages de base. La moindre maîtrise de l'ordinateur mise en évidence limite la progression sur les usages administratifs et liés à l'activité professionnelle.**

# Intérêt par rapport aux thématiques



\*prise en compte uniquement des réponses des chômeurs, étudiants et inactifs

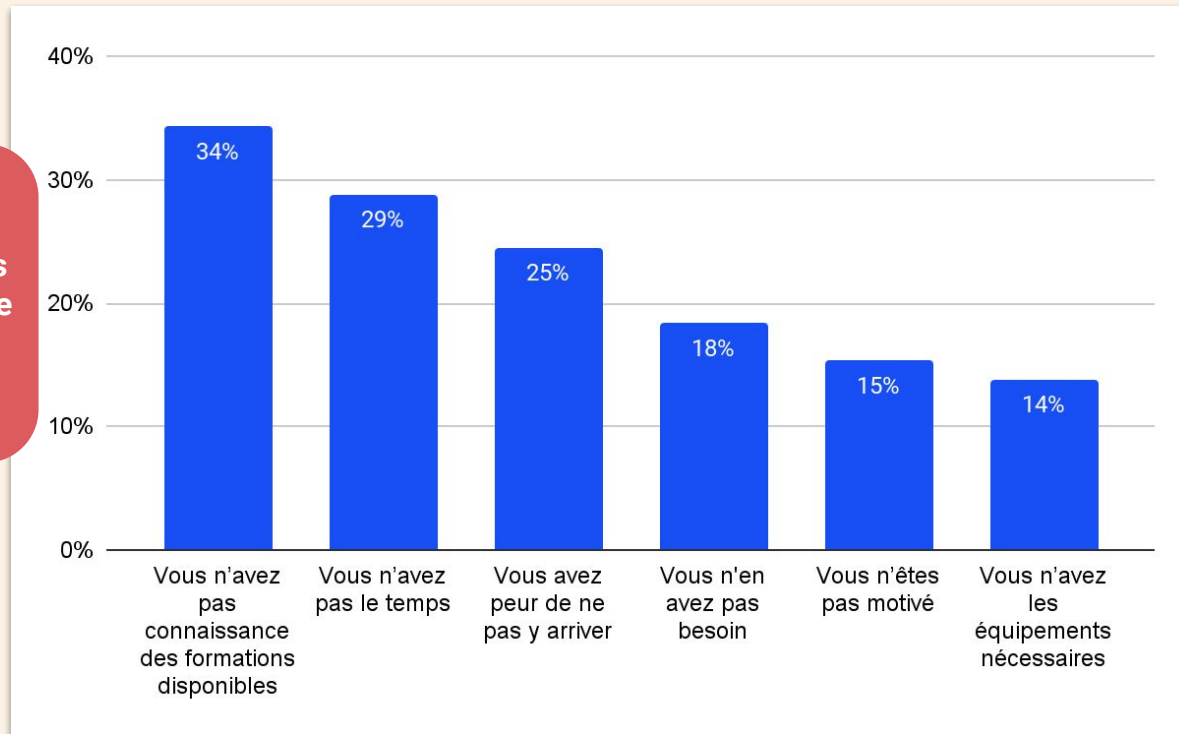
\*\*prise en compte uniquement des réponses des ménages avec enfants

Sur 326 répondants à l'enquête WeTechCare

**La sécurité en ligne apparaît comme susceptible d'intéresser toutes les catégories de répondants. Les démarches administratives suscitent aussi un fort intérêt, qui fait écho à la faible maîtrise mise en évidence précédemment.**

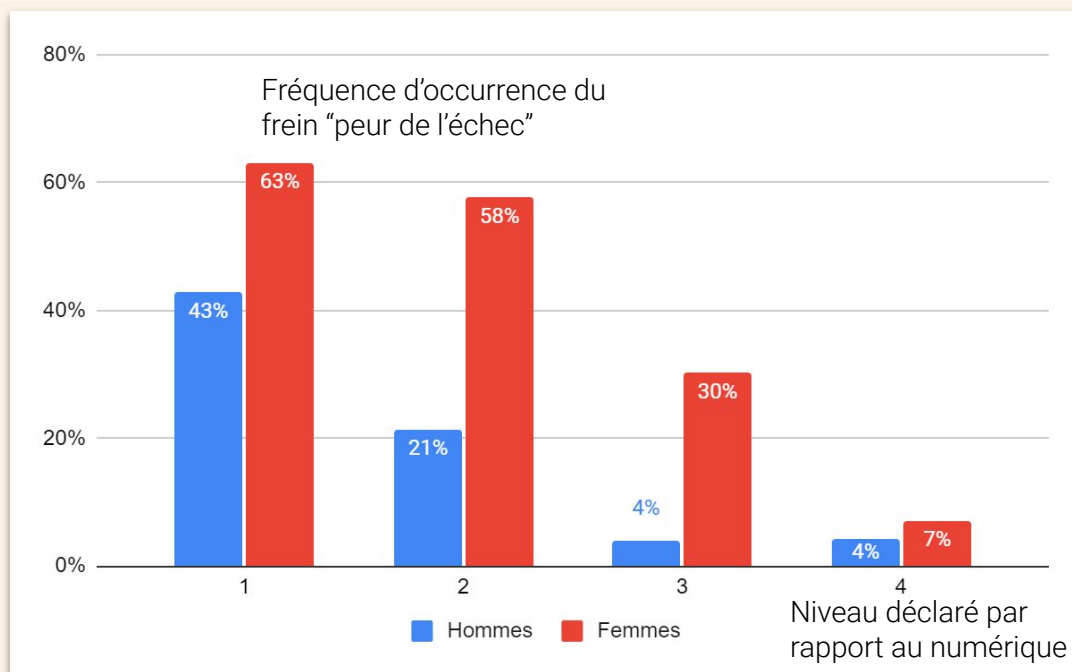
# Freins relatifs à l'accompagnement au numérique *(plusieurs réponses possibles)*

La méconnaissance des formations disponibles est aussi illustrée par ces chiffres : en cas de difficulté, seuls **20% des répondants envisagent de s'adresser à une structure d'accompagnement**, tandis que 60% s'adressent à un proche, et 52% se débrouillent seuls.



Sur 326 répondants à l'enquête WeTechCare

# Zoom sur le frein de la peur de l'échec

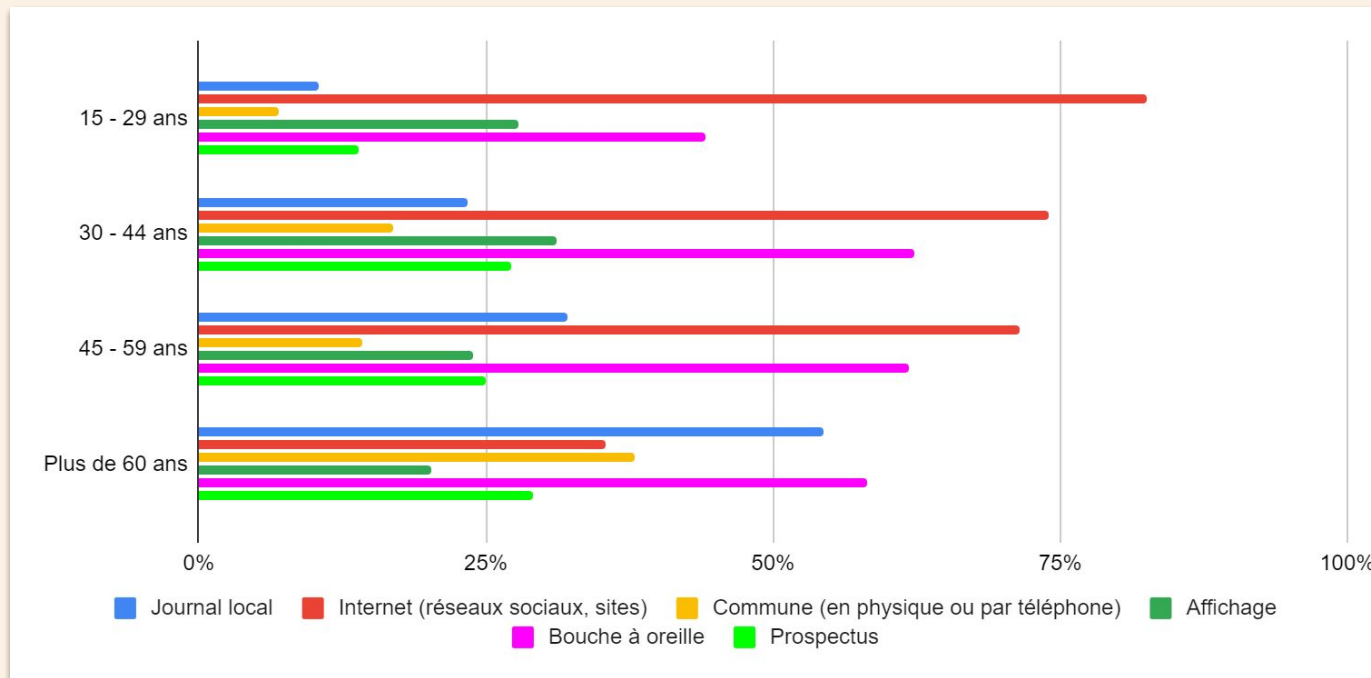


Sur 326 répondants à l'enquête WeTechCare

**La peur de l'échec décroît avec la montée en compétences sur le numérique. Par ailleurs, les femmes sont significativement plus touchées par ce frein.**



# Modalités d'information *(plusieurs réponses possibles)*

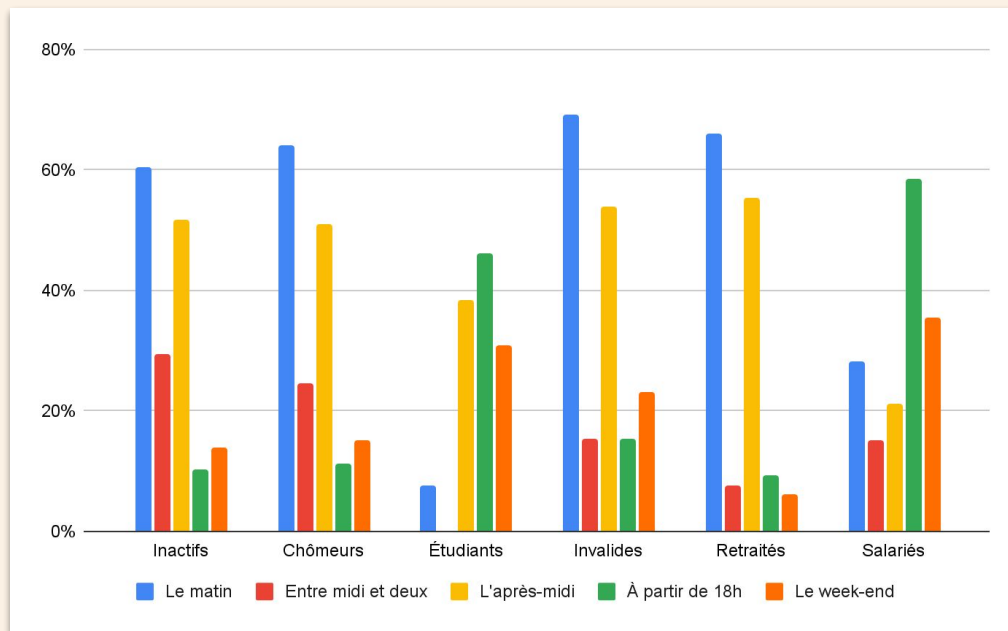


Sur 326 répondants à l'enquête WeTechCare

L'exploitation de canaux de communication complémentaires permet de toucher tous les publics.

# Critères d'attractivité : horaires *(plusieurs réponses possibles)*

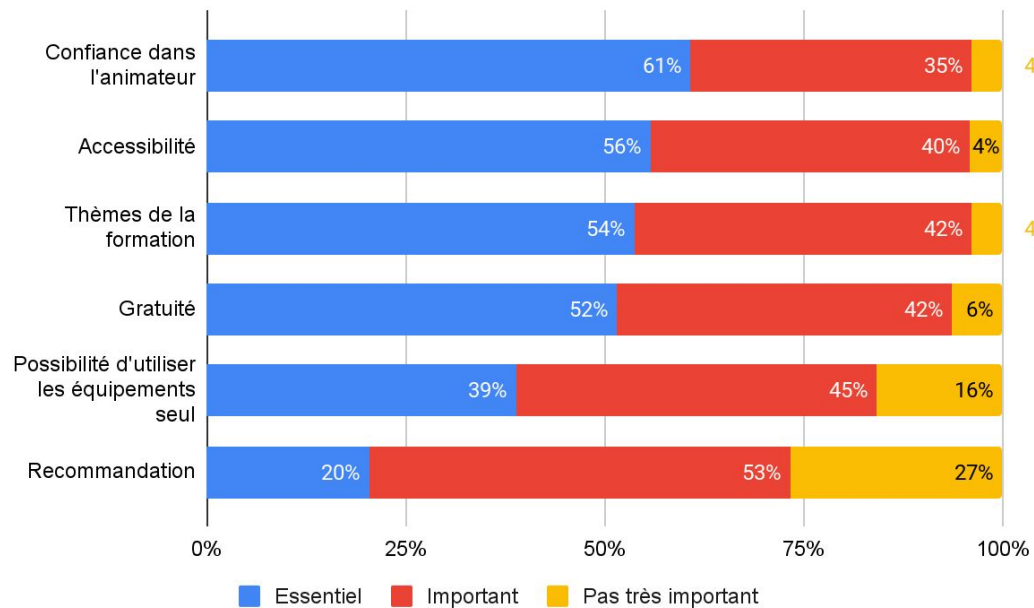
Quels sont les meilleurs horaires pour vous rendre dans une structure d'accompagnement ?



Sur 315 répondants à l'enquête WeTechCare

**Hormis les salariés, et les étudiants dans une moindre mesure, les accompagnements en journée et en semaine permettent de toucher toutes les catégories professionnelles.**

# Critères d'attractivité



Sur 326 répondants à l'enquête WeTechCare

Essentielle chez 65% des retraités, 46% des étudiants

Essentiel chez 69% des étudiants, 48% des retraités

Essentielle chez 38% des étudiants, 35% des retraités

Essentielle chez 48% des salariés

**Les critères d'attractivité diffèrent selon les profils, mais la confiance dans l'animateur ressort systématiquement.**

# Présentation des profils-types

DÉBUTANT

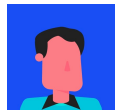


Émile, 78 ans, est retraité. Il réside dans une commune rurale, et possède un ordinateur dont il se sert peu en autonomie. Il est intéressé par une formation aux compétences de base, y compris sur smartphone.

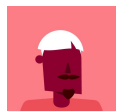


Tatiana, 56 ans, est salariée dans un petit commerce. Elle sait se servir de son smartphone, mais elle n'est pas autonome sur un ordinateur, ce qui l'empêche de réaliser ses démarches en ligne.

INTERMÉDIAIRE

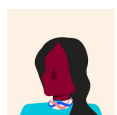


Joël, 42 ans, est au chômage. Il voit le numérique comme un passage obligé pour sa recherche d'emploi et cible les thématiques au service de l'employabilité.



Malcolm, 22 ans, est étudiant. Il utilise sans problème son smartphone, et ne veut pas consacrer de temps au numérique au-delà de ses besoins précis : rédaction et impression de rapports, recherche d'emploi, démarches en ligne.

AVANCÉ



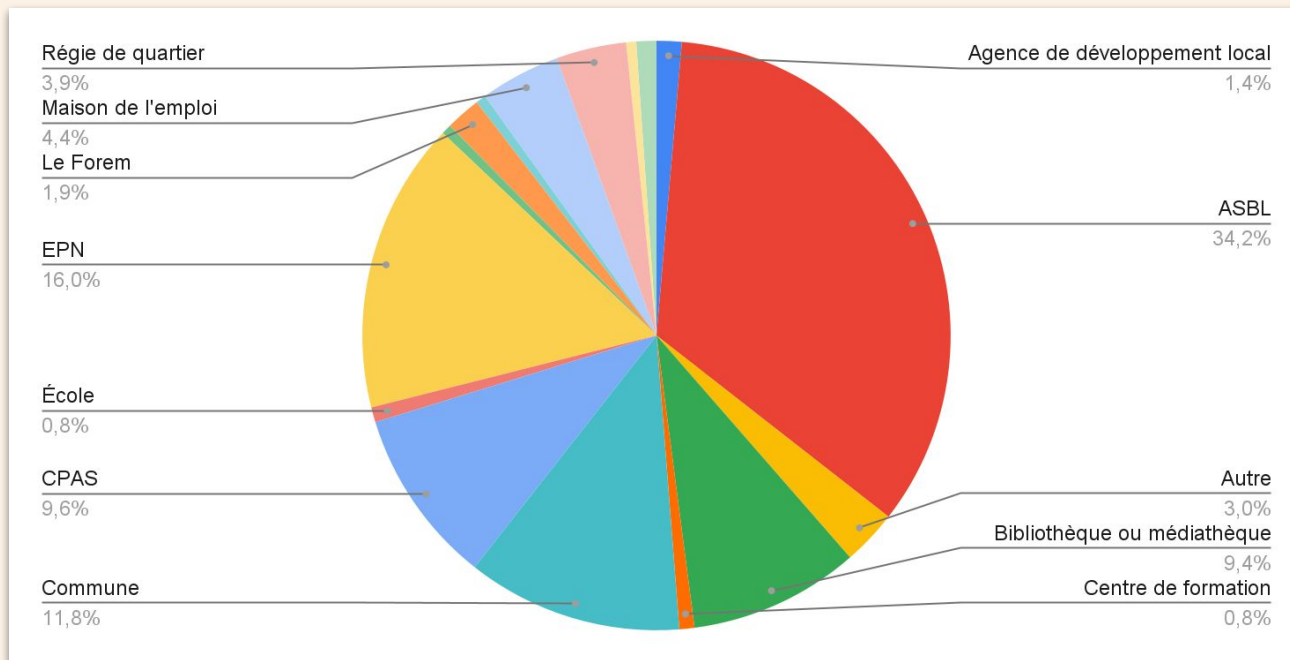
Mélanie, 39 ans, est employée dans une entreprise digitalisée. Elle travaille au quotidien sur un ordinateur, et peut être intéressée par des sujets de sensibilisation. Elle s'occupe seule de son enfant de 8 ans, elle a donc très peu de temps à consacrer à la formation hors de son travail.



**2**

## **Caractéristiques de l'offre d'accompagnement existante**

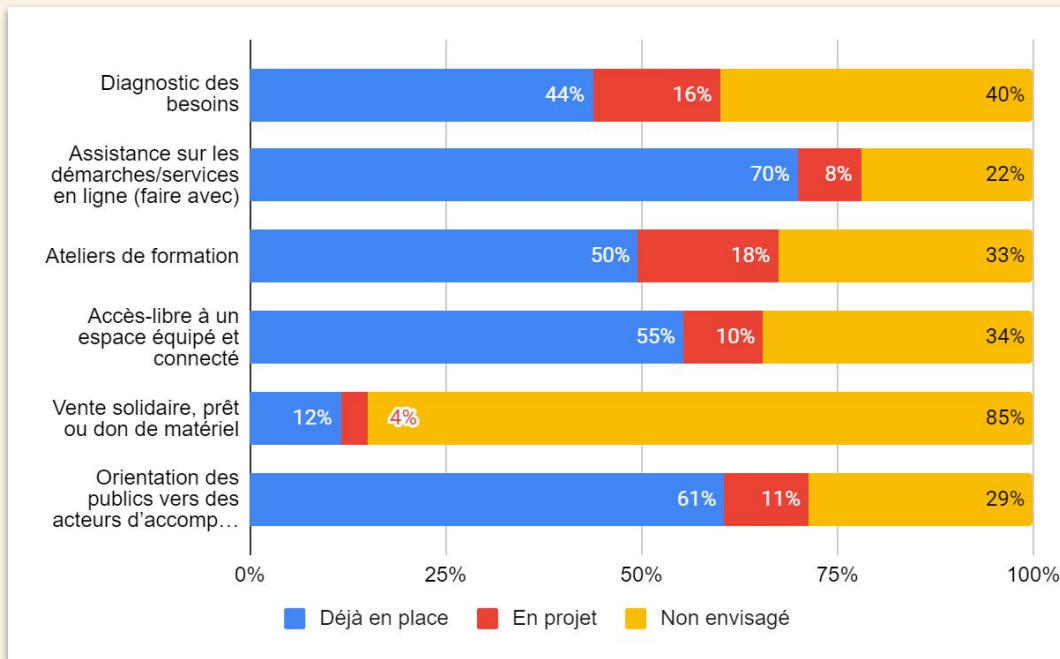
# Types de structures interrogées



Sur 363 répondants à l'enquête WeTechCare

**En cumulé, les EPN, ASBL, CPAS, communes et bibliothèques / médiathèques représentent 78% des structures interrogées.**

# Étapes du parcours d'accompagnement *(plusieurs réponses possibles)*



Sur 363 répondants à l'enquête WeTechCare

# Spécialisation des types de structures

## Diagnostic

En place dans 62% des **EPN**, en projet dans 29% des **CPAS**

## Assistance sur les démarches

En place dans 91% des **EPN**, 74% des communes, 80% des **CPAS**

## Ateliers de formation

En place dans 90% des **EPN**, en projet dans 37% des **CPAS**

## Accès à un espace connecté

En place dans 98% des **EPN** et 85% des **bibliothèques**

## Vente, prêt, don de matériel

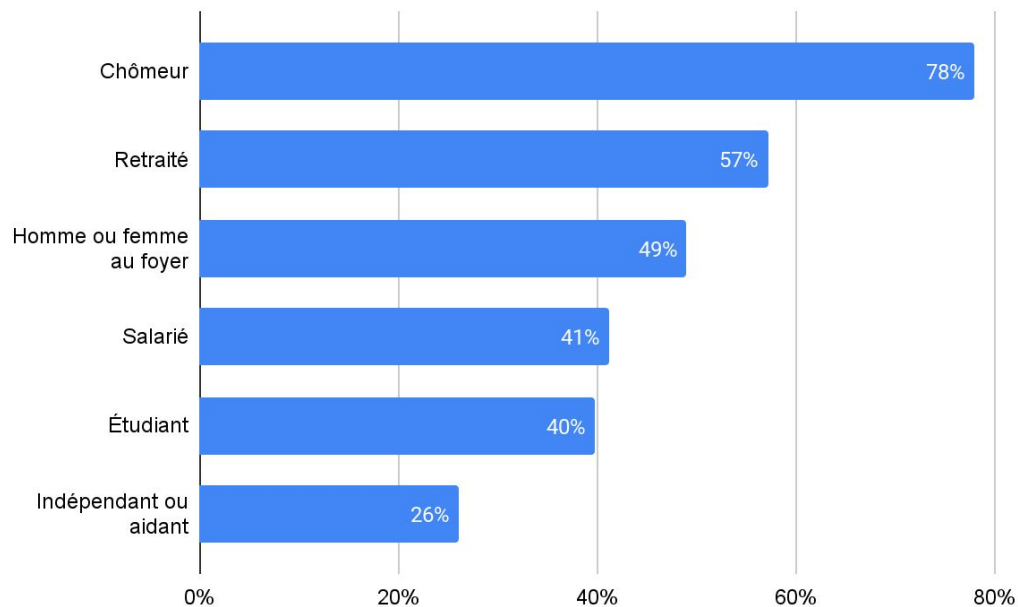
En place dans 23% des **CPAS** et 16% des **ASBL**

## Orientation des publics

En place dans 80% des **CPAS** et 70% des **communes**



# Publics accompagnés : situation professionnelle *(plusieurs réponses possibles)*



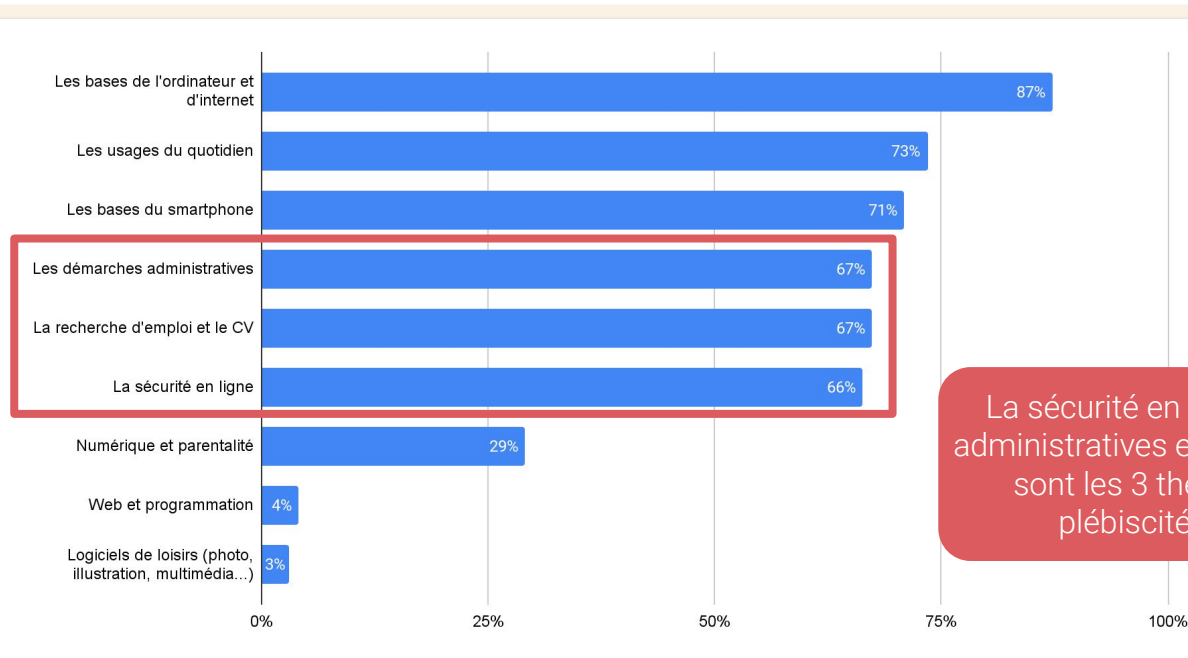
Sur 357 répondants à l'enquête WeTechCare

109 structures (31% de l'échantillon) n'accompagnent qu'un type de public parmi les propositions.  
Parmi elles, 62 sont dédiées aux chômeurs et chercheurs d'emplois (Forem, Agences Locales pour l'Emploi), et 26 aux retraités.

**Les structures d'insertion professionnelles proposent souvent un accompagnement spécifiquement dédié à la recherche d'un emploi.**

# Focus sur les formations et ateliers : thématiques proposées

(plusieurs réponses possibles)



Autres thématiques de formation citées par moins de 5 structures : développer son activité commerciale grâce à internet, l'impression 3D, le logiciel libre, la banque en ligne, l'éducation aux médias et à l'information, santé en ligne

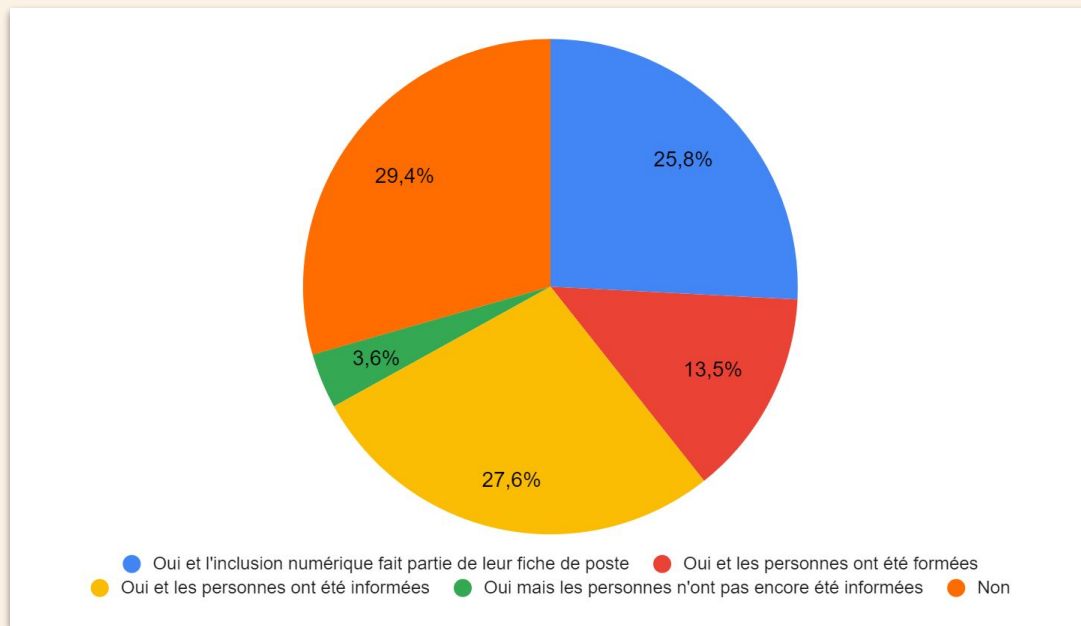
La sécurité en ligne, les démarches administratives et la recherche d'emploi sont les 3 thématiques les plus plébiscitées par le public

Sur 196 répondants à l'enquête WeTechCare proposant des ateliers ou des formations

**Les structures d'accompagnement offrent presque toutes un accompagnement sur les bases de l'ordinateur, dans l'optique de pouvoir aider les grands débutants.**

# Modalités : formation des intervenants

Les actions que doivent réaliser vos équipes en faveur de l'inclusion numérique sont-elles clairement définies ?



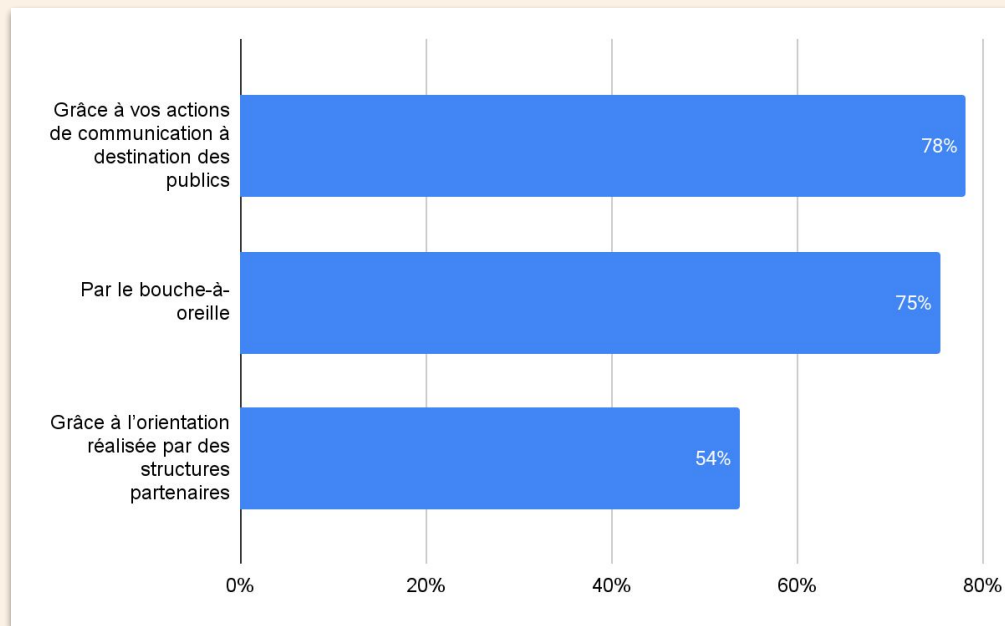
La confiance dans l'animateur est jugée "essentielle" par 61% des répondants à l'enquête publics, et "importante" par 35% d'entre eux.

Sur 290 répondants à l'enquête WeTechCare, ayant au moins une action d'accompagnement en projet ou déployée

**Dans plus de 60% des structures, les actions d'inclusion numérique sont réalisées par des personnes qui n'y ont pas été formées. Cela contraste avec les attentes des publics qui placent la confiance en l'animateur en 1er critère d'attractivité d'un accompagnement.**

# Visibilité des offres auprès du public *(plusieurs réponses possibles)*

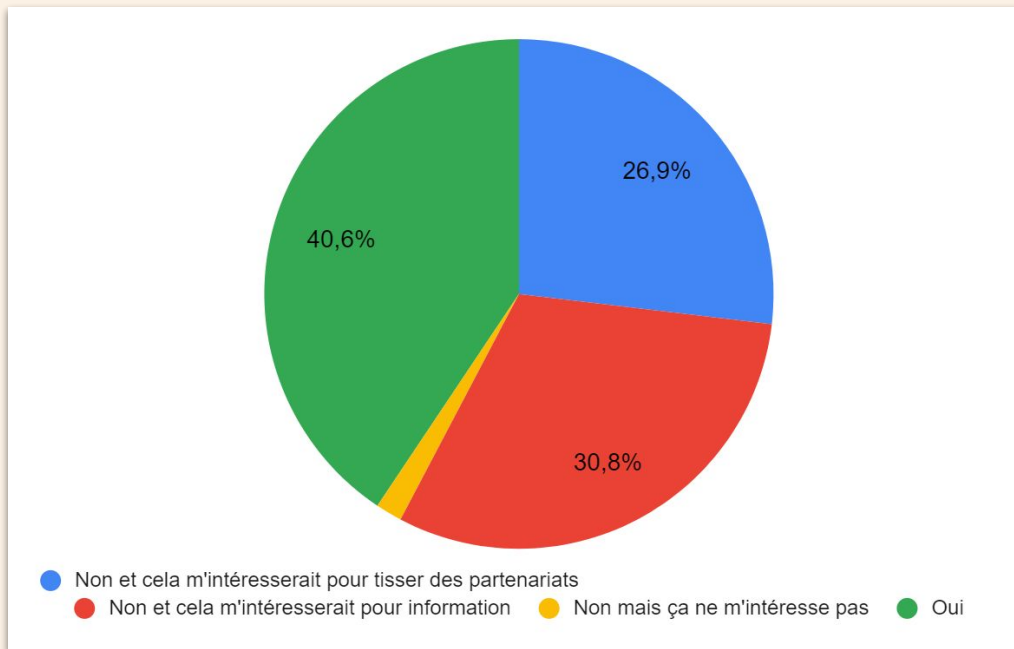
Comment vos publics prennent-ils connaissance de votre offre et se rendent-ils chez vous ?



Sur 357 répondants à l'enquête WeTechCare

**Une grande majorité des structures entreprend des actions de communication auprès des publics. Cependant, l'absence de saturation des accompagnements laisse penser que les offres ne sont pas suffisamment visibles auprès du public. Pour rappel, 34% des personnes interrogées citent la méconnaissance des offres comme frein.**

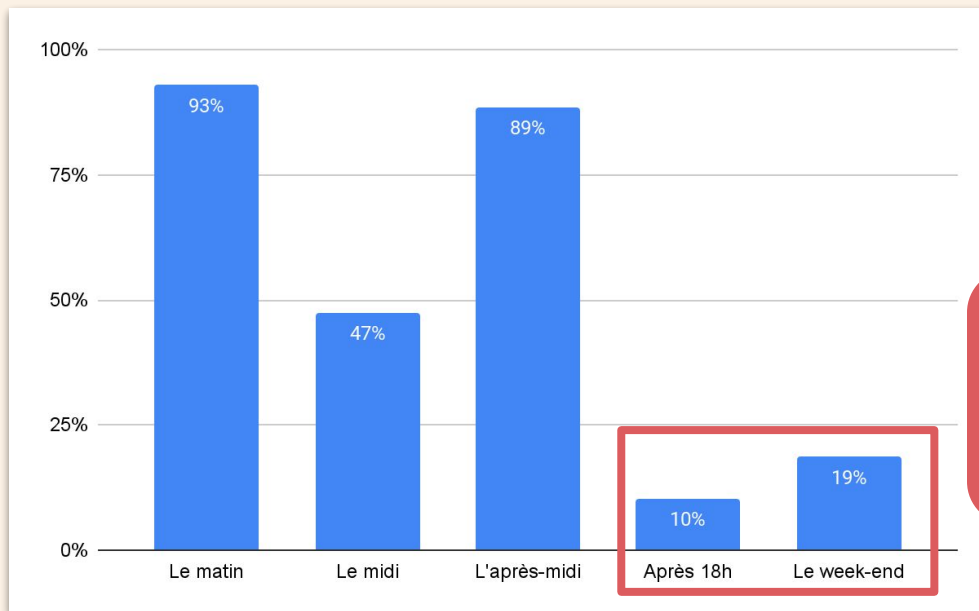
# Visibilité des offres entre structures



Sur 357 répondants à l'enquête WeTechCare

**Seules 41% des structures interrogées estiment avoir une vision claire de l'inclusion numérique sur leur territoire. Chez les autres, une telle vision est jugée souhaitable pour mettre en place des partenariats, ou la réorientation de certains publics.**

# Modalités d'accompagnement : horaires



Le créneau "après 18h" est le plus cité par les étudiants et les salariés. Les salariés privilégient ensuite le week-end pour suivre un accompagnement numérique.

Sur 358 répondants à l'enquête WeTechCare

**L'ouverture de certaines structures en soirée et le week-end doit faire l'objet d'une communication spécifique auprès des publics peu disponibles. La collaboration entre structures couvrant des créneaux différents permet de toucher un public plus large.**

# Quels parcours pour favoriser l'inclusion des personnes éloignées du numérique ?

## Séminaire de clôture du projet "Parcours d'Inclusion Numérique"







13 décembre 2023 9h00 à  
14h00 au CFR Bouge – Chaussée  
de Louvain, 510 – 5004 BOUGE

### INSCRIPTION

Pour le 4 décembre 2023  
(nombre de places limité)



9h00 - 9h30	 Accueil des participants
9h30 - 9h50	Introduction et mise en contexte
9h50 - 10h50	La rencontre entre les besoins et l'offre de services d'inclusion numérique : principaux enseignements du diagnostic
10h50 - 11h10	 Pause
11h10 - 11h40	Recommandations en matière de parcours pour favoriser l'inclusion des personnes éloignées du numérique Questions - réponses
11h40 - 12h40	Table ronde : la captation des publics Comment faire connaître son offre d'accompagnement pour mobiliser les publics en fragilité numérique ?
12h40 - 12h50	 Clôture
12h50 - 14h00	 Lunch

« Un projet du Plan d'inclusion numérique de tous les Wallon.ne.s, porté par le SPW Emploi-Formation et l'Agence du Numérique »

Financé dans le cadre du Plan de Relance de la Wallonie et du Plan National pour la Reprise et la Résilience

# WETECHCARE



## Parcours d'inclusion numérique sur le territoire wallon

Séminaire de clôture du projet  
Namur le 13/12/2023

Un projet du **Plan d'inclusion numérique de tou.te.s les Wallon.ne.s**, porté par le **SPW Emploi-Formation** et l'**Agence du Numérique**.

Financé dans le cadre du **Plan de Relance de la Wallonie** et du **Plan National pour la Reprise et la Résilience**.



Financé par  
l'Union européenne  
NextGenerationEU



# Notre démarche

1ère présentation

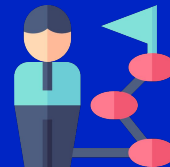
**Un diagnostic** portant sur les attentes des publics et l'offre existante



*Juin à septembre*

2ème présentation

**Une analyse** sous forme de parcours, et un ensemble de recommandations



*Octobre à novembre*

# Au programme



**Profils-types issus de l'enquête**

**Parcours et problématiques spécifiques au territoire wallon**

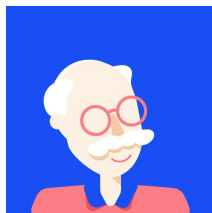
**Recommandations**

# Les profils-types

DÉBUTANT

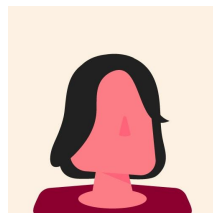
INTERMÉDIAIRE

AVANCÉ



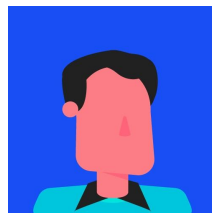
**Émile**

78 ans, retraité  
Ordinateur  
Pas de compétences



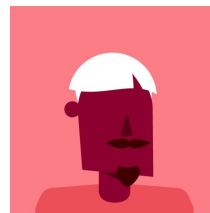
**Tatiana**

56 ans, salariée  
Smartphone  
Manque de temps  
Admin. en ligne



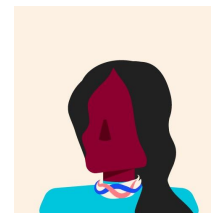
**Joël**

42 ans, chômage  
Smartphone  
Peu motivé  
Connaissance offre



**Malcolm**

22 ans, étudiant  
Équipé  
Besoins précis  
Connaissance offre



**Mélanie**

39 ans, employée  
Super-équipée  
Manque de temps  
Sensibilisation

# Les axes de travail

1

## Faire connaître son offre d'accompagnement au grand public

34% des répondants ne connaissent pas l'offre de services

2

## Faire connaître son offre auprès des autres structures

Seules 4 structures sur 10 connaissent l'écosystème local

3

## Proposer les thèmes de formation répondant aux attentes de tous les publics

2/3 des structures donnent des ateliers sur les 3 sujets les plus demandés

4

## Proposer des accompagnements tenant compte des contraintes horaires

Les soirées et weekends peuvent convenir aux publics actifs

5

## Assurer la montée en compétence des formateurs et intervenants

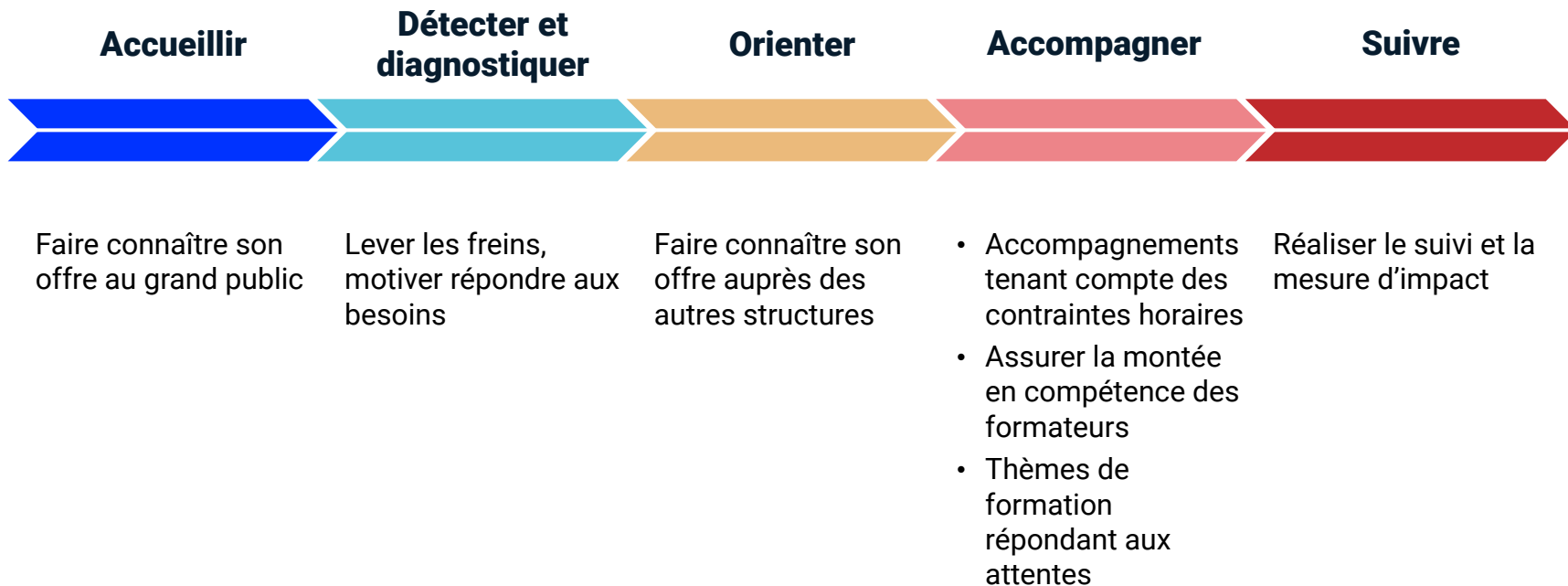
Dans plus de 60% des structures, les actions d'inclusion numérique sont réalisées par des personnes qui n'y ont pas été formées.

6

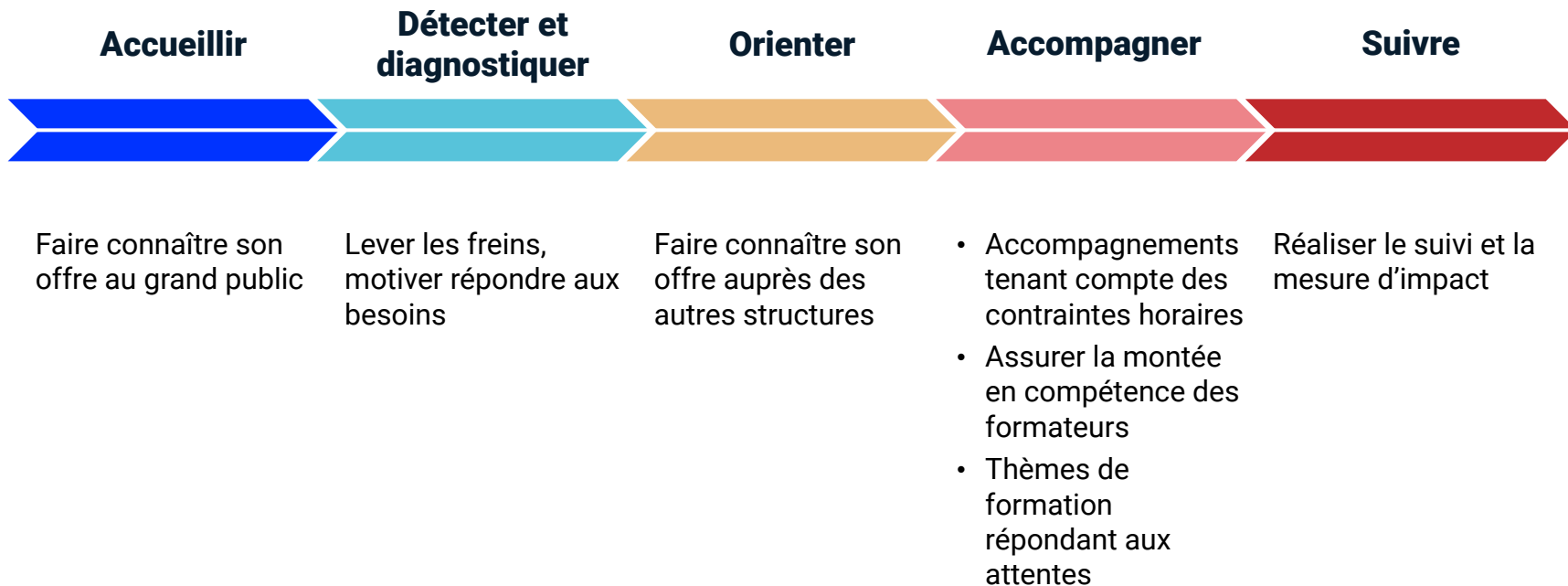
## Réaliser le suivi et la mesure d'impact des accompagnements

Plus de 70% propose de l'assistance ponctuelle, 22% des formations longues

# Identification des risques de rupture tout au long du parcours et les problématiques associées



# Identification des risques de rupture tout au long du parcours et les problématiques associées



# Prioriser les actions pour garantir une meilleure réussite

## 1. Valorisation de l'offre existante

Faire connaître son offre au grand public

Faire connaître son offre auprès des autres structures

## 2. Renforcement de l'offre

Assurer la montée en compétence des formateurs

Thèmes de formation répondant aux attentes

## 3. Développement et innovation

Accompagnements tenant compte des contraintes horaires

Réaliser le suivi et la mesure d'impact

# Recommandations par problématique

## 1. Valorisation de l'offre existante

## 2. Renforcement de l'offre

## 3. Développement et innovation

### Faire connaître son offre au grand public

- Communication omnicanale
- Partenariats avec structures d'accueil
- Cartographie de l'offre



# Recommandations par problématique

## 1. Valorisation de l'offre existante

## 2. Renforcement de l'offre

## 3. Développement et innovation

### Faire connaître son offre auprès des autres structures

- Envoyer son catalogue de formations aux partenaires potentiels
- Référencer ses activités sur les différents sites de formation
- Se rendre visible sur les différentes cartographies
- Organiser et participer aux événements de réseautage locaux

# Recommandations par problématique

## 1. Valorisation de l'offre existante

## 2. Renforcement de l'offre

## 3. Développement et innovation

### Assurer la montée en compétence des formateurs et intervenants

- Proposer des formations à l'accompagnement numérique à tous les formateurs
- Proposer des formations thématiques ou avancées sur la pédagogie pour les formateurs
- Lancer une dynamique locale à l'échelle des Instances Bassins pour favoriser le partage de compétences

# Recommandations par problématique

## 1. Valorisation de l'offre existante

## 2. Renforcement de l'offre

## 3. Développement et innovation

**Proposer les thèmes de formation répondant aux attentes de tous les publics**

- Généraliser la démarche de diagnostic
- Mettre en commun les ressources pédagogiques
- Inviter des intervenants externes
- Généraliser la démarche de débriefing en fin de formation

# Recommandations par problématique

## 1. Valorisation de l'offre existante

## 2. Renforcement de l'offre

## 3. Développement et innovation

### Proposer des accompagnements tenant compte des contraintes horaires

- Communiquer clairement sur les heures d'ouverture
- Assurer une accessibilité sur les différents créneaux horaires dans le cadre de partenariats
- Proposer plusieurs solutions d'auto-formation
- Orienter les publics vers des dispositifs d'accompagnement hors-les-murs

# Recommandations par problématique

## 1. Valorisation de l'offre existante

## 2. Renforcement de l'offre

## 3. Développement et innovation

### Réaliser le suivi et la mesure d'impact des accompagnements

- Mesurer l'impact pour servir la captation des publics au long terme
- Mettre à profit les outils existants (par ex. le CRM du Forem)

# Merci et à bientôt !

Retrouvez-nous sur

[wetechcare.org](https://wetechcare.org)

