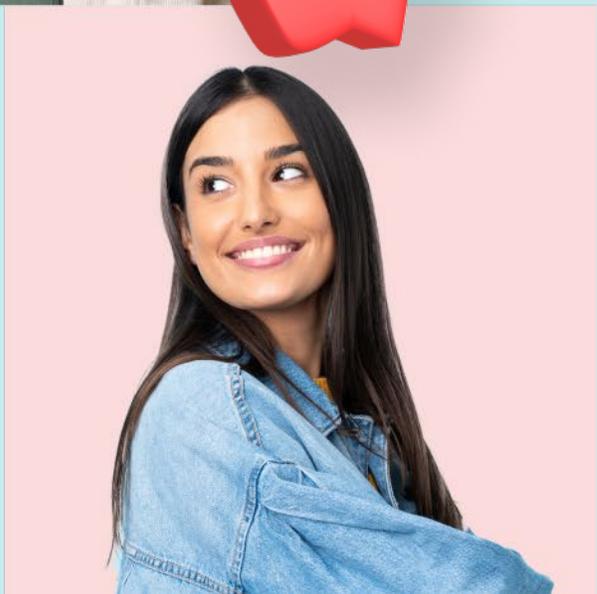
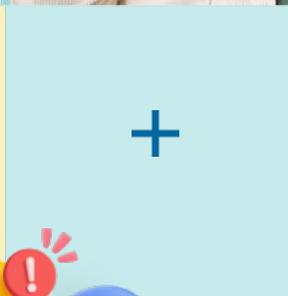


Osons
le numérique
osonslenumerique.be



Plan d'inclusion numérique wallon

Rapport annuel 2023



ÉDITO

Le numérique au service de l'humain +



Au quotidien, nous rencontrons tous, à des degrés divers, des difficultés avec les outils numériques. Ce qui se présente comme un léger désagrément chez certains est un véritable obstacle pour d'autres citoyens, d'autant plus que les usages numériques s'intensifient au jour le jour.

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



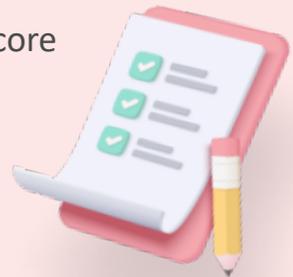
A travers les projets de ce Plan, notre objectif est d'entendre le plus possible la voix du citoyen et de prendre en compte les difficultés auxquelles il peut être confronté. Lui proposer des endroits d'aide au numérique, des lieux où il peut disposer de matériel ou de formations. Des actions du Plan soutiennent également les médiateurs numériques, acteurs incontournables qui font le lien entre le citoyen et le numérique.

Ce n'est qu'en tenant compte des réalités de tous, que nous pourrons continuer d'évoluer dans une société où l'on tient encore compte de l'humain.



Ariane Baré

Responsable de la direction
des Emplois de proximité,
SPW



1 Mise en ligne de Macartonom.be



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

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



Macartonom



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

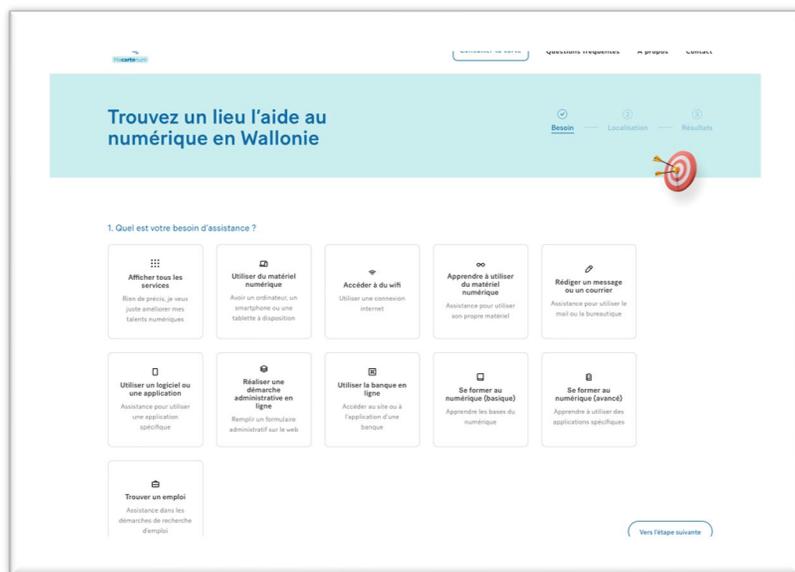
Elle peut également être utilisée par un citoyen ayant un minimum de compétences numériques.

En 2023, plus de 300 lieux encodés

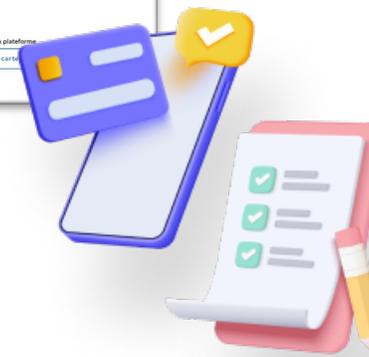
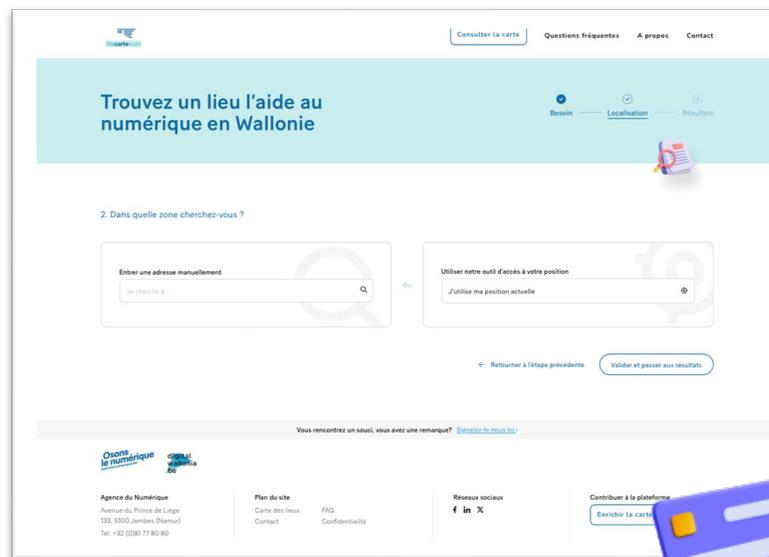
- EPN
- Opérateurs de formation Digistart
- ASBL

Comment fonctionne cette cartographie ?

1. Identification du besoin

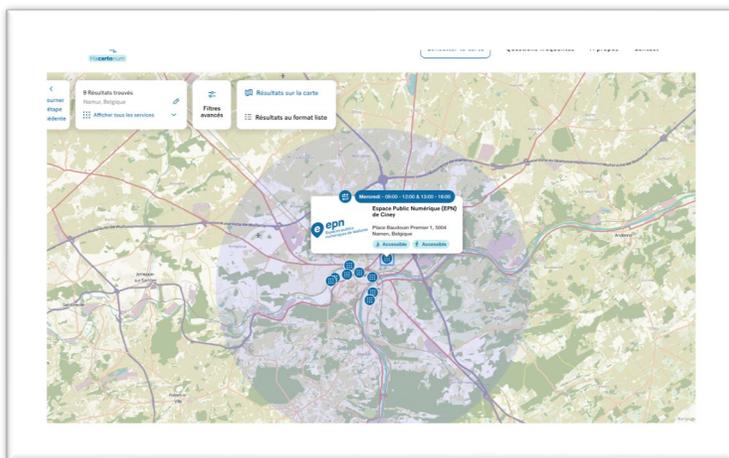


2. Localisation du lieu de recherche

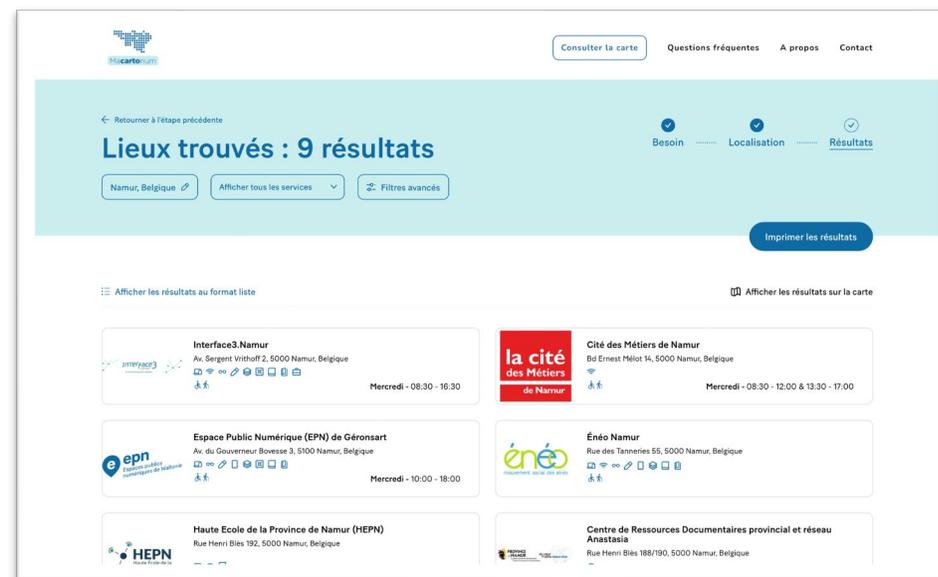


Comment fonctionne cette cartographie ?

3. Résultats sur carte

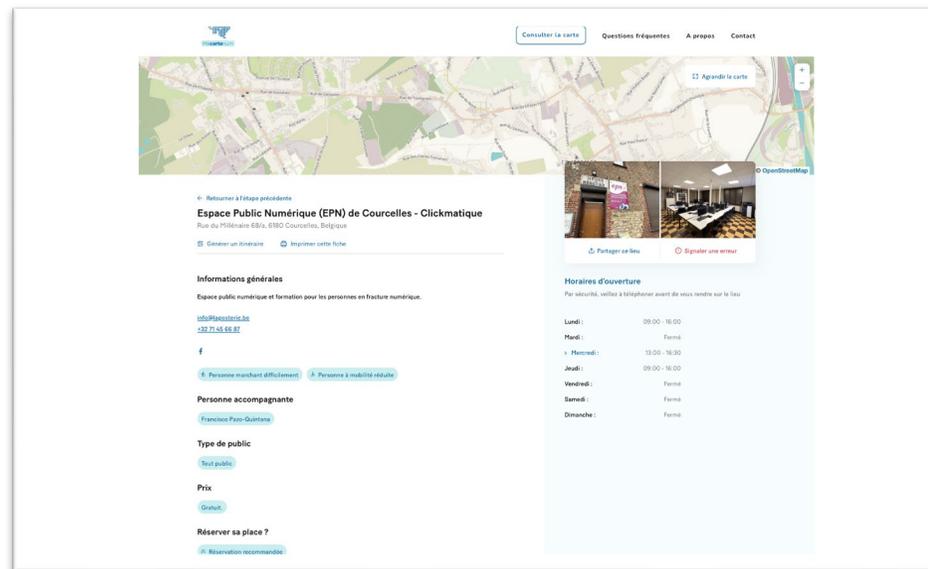


... ou par liste



Y a-t-il moyen de personnaliser la recherche ?

Détails d'un lieu sélectionné



The screenshot displays a detailed view of a selected location on a website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Consulter la carte', 'Questions fréquentes', 'A propos', and 'Contact'. Below this is a map showing the location of the 'Espace Public Numérique (EPN) de Courcelles - Clickmatique' in Courcelles, Belgium. The main content area is divided into several sections:

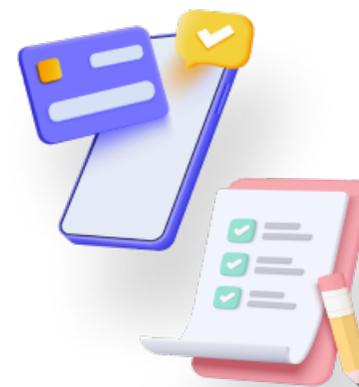
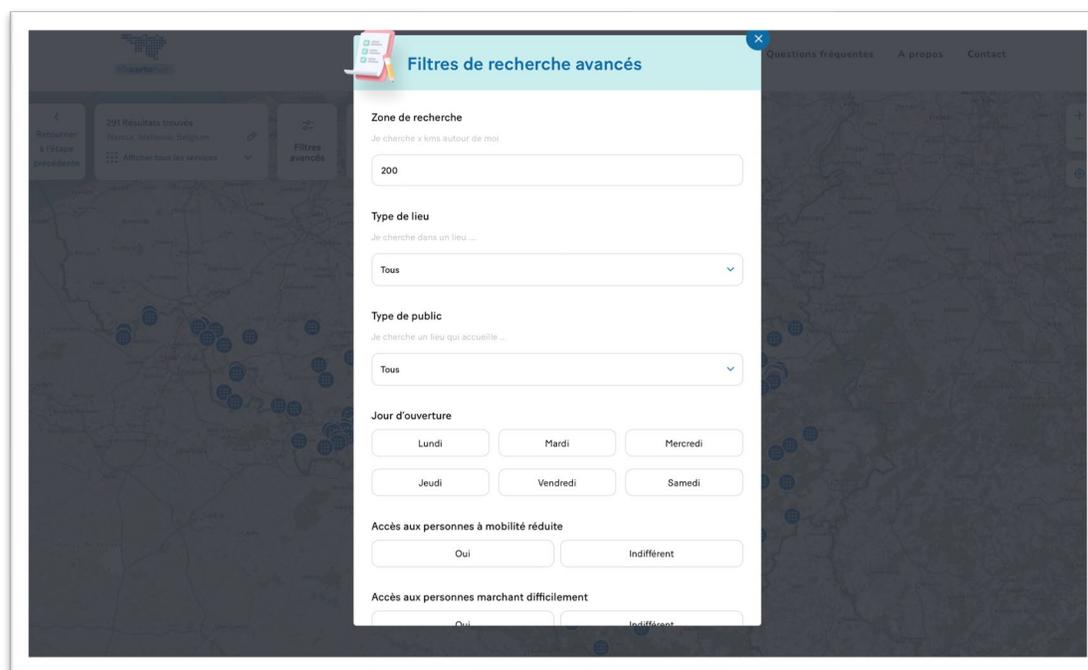
- Informations générales:** Describes the space as a public digital and training area for people with digital skills. It includes contact information: 'info@epnnumeric.be' and '+32 71 45 65 87'. There are also filters for 'Personne marchant difficilement' and 'Personne à mobilité réduite'.
- Personne accompagnante:** Lists 'Francisco Pons-Quintana' as the accompanying person.
- Type de public:** Set to 'Tout public'.
- Prix:** Set to 'Gratuit'.
- Réserver sa place ?** Includes a 'Réservation recommandée' button.
- Horaires d'ouverture:** A table showing the opening hours for each day of the week.

Horaires d'ouverture	
Par sécurité, veuillez téléphoner avant de vous rendre sur le lieu	
Lundi:	09:00 - 16:00
Mardi:	Ferme
Mercredi:	15:00 - 16:30
Jeudi:	09:00 - 16:00
Vendredi:	Ferme
Samedi:	Ferme
Dimanche:	Ferme



Y a-t-il moyen de personnaliser la recherche ?

Filtres personnalisés



2 Plan de communication « Osons le numérique »



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



En 2023 :

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

2024 : poursuite de la campagne média



Public visé :

- Personnes en fracture numérique
- Intermédiaires, aidants numériques

Quelques chiffres de la campagne :

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

Osons le numérique
osonslenerique.be

Osons le numérique
osonslenerique.be

Osons le numérique
osonslenerique.be

d digistart
Je me forme au numérique

e epn
Espaces publics numériques de Wallonie

Osons le numérique
osonslenerique.be

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

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

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

+ Ne restez pas seuls, nous pouvons vous aider

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

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

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

Rendez-vous sur www.osonslenerique.be

Une initiative de l'EPN Emploi Formation de l'Agence de numérique, dans le cadre du Plan d'Inclusion numérique de la Région wallonne. Financé par le Plan de reprise de la Région et le Plan National pour la Réforme et la Résilience. N° de dépôt légal 01/0228/1802/182. Éditeur responsable : Frédéric Lisoni Borjesson, Directeur général EPN Economie, Emploi, Recherche, Place de la Woluwe 1 1300 Jambou. www.epn.be

e epn
Espaces publics numériques de Wallonie

Un espace connecté pour tous !
osonslenerique.be

Le Plan d'Inclusion numérique de la Région wallonne a pour but de faciliter l'accès à Internet et aux services numériques pour tous les citoyens. Consultez nos sites web pour en savoir plus sur nos services et nos équipements.

d digistart
Je me forme au numérique

Développons nos compétences
osonslenerique.be

Le Plan d'Inclusion numérique de la Région wallonne a pour but de faciliter l'accès à Internet et aux services numériques pour tous les citoyens. Consultez nos sites web pour en savoir plus sur nos services et nos équipements.

Osons le numérique
osonslenerique.be

3 Les parcours d'inclusion numérique

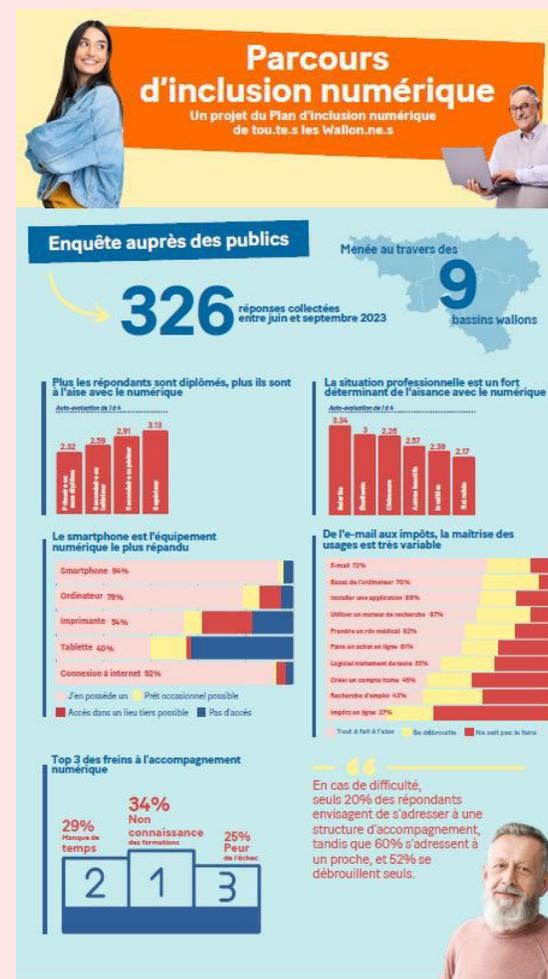


Enquête auprès de 363 structures d'accompagnement au numérique et de publics en fragilité numérique

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



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



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

4 Le soutien aux acteurs de proximité



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

- CPAS
- communes



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

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

Quelques chiffres



73 entretiens réalisées
122 personnes impliquées



Principaux obstacles aux actions d'inclusion numérique :

- 25% mobiliser le public
- 18% budget
- 14% manque de personnel

Perspectives 2024 :

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

Proposer outils et soutien

5 Équipement numérique des ménages

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



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



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

242 répondants

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



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

- 35 lauréats
- Subvention de 15.000 € par EPN

Appel à création de nouveaux EPN pour élargir la couverture territoriale

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

Nouvelle identité visuelle



J'adopte ma banque digitale



Organisation, au sein des EPN, de **séances de formation sur l'utilisation des applications et sites bancaires**



A destination des **citoyens en difficulté avec les applications bancaires**



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



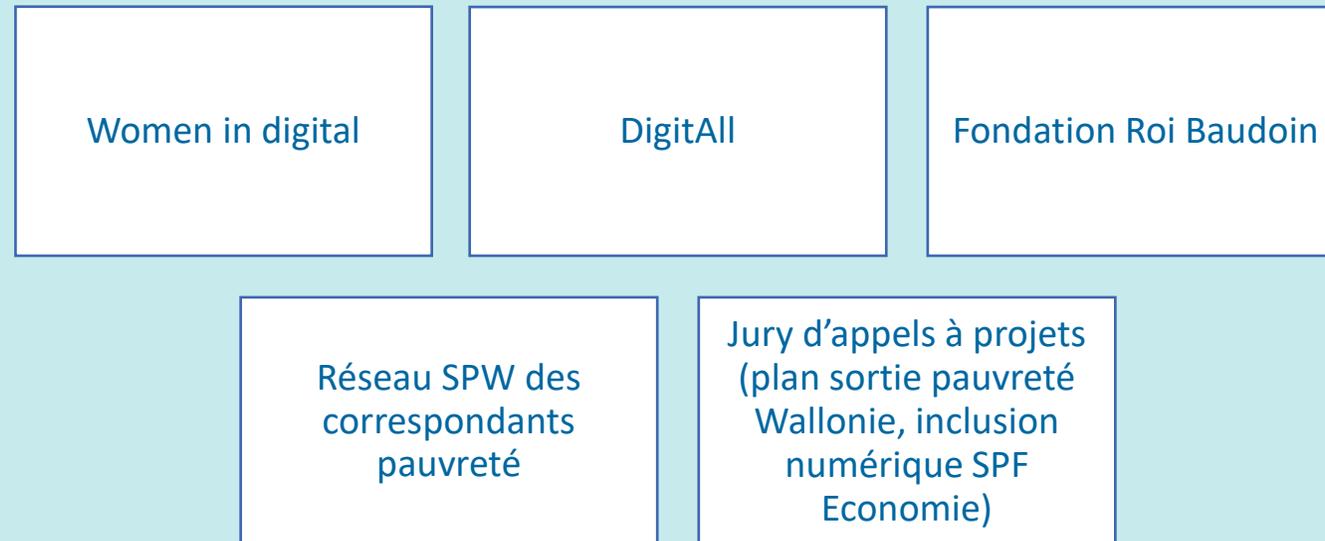
Projet mené en partenariat entre le SPW, Febelfin, le réseau des EPN et l'AdN.

EPN : dynamique partenariale



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

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



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



Grande réforme

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



Formations courtes aux compétences numériques de base

Pour les demandeurs d'emploi inoccupés

En 2023 :

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



Quelques faits marquants

84 opérateurs agréés (01/01/2024)

= 187 000 heures de formation
3 500 000€

Nouveau taux horaire : 19,13 €

Nouveau : formations basées sur le référentiel européen DigComp

8 Appels à projets



Sujet 2023 : autonomie numérique des séniors



Projets d'1 an

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



49 lauréats



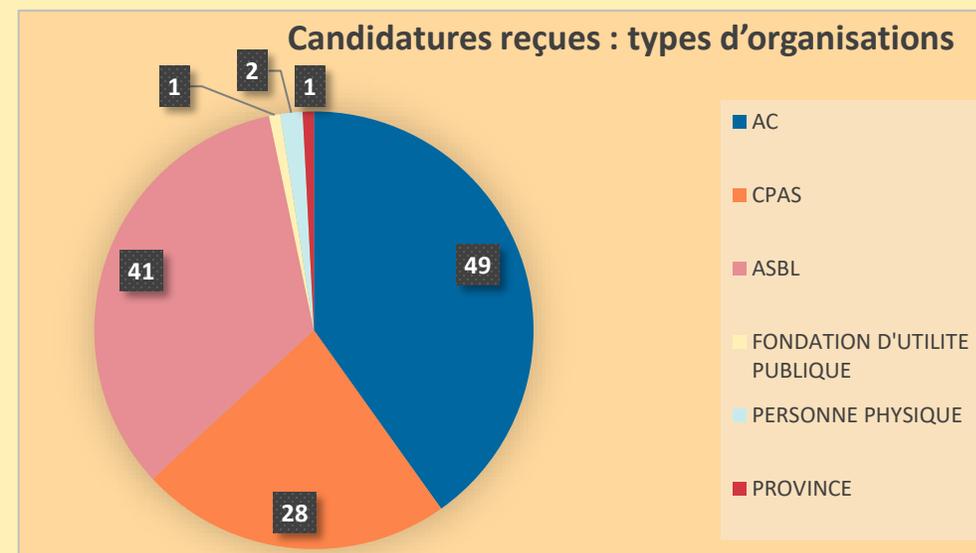
1.000.000€ au total



EXEMPLES DE PROJETS

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

Candidatures reçues : types d'organisations



9 Le portail des médiateurs



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

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

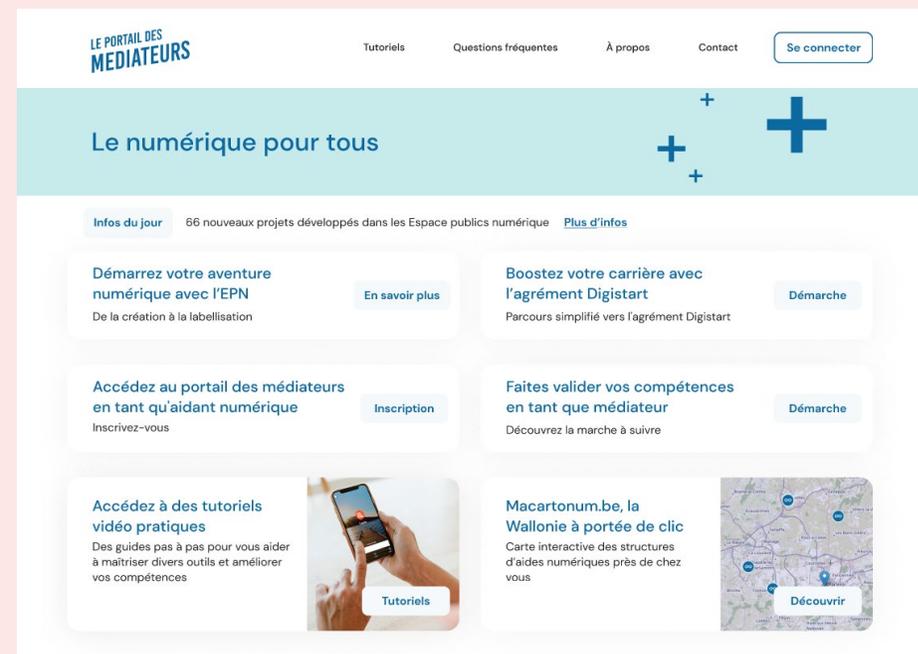


Réalisations 2023 :

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



Accueil positif du projet par les aidants numériques



9 Le portail des médiateurs



Son objectif :

aider et outiller les aidants numériques dans leur mission de réduire la fracture numérique des citoyens.

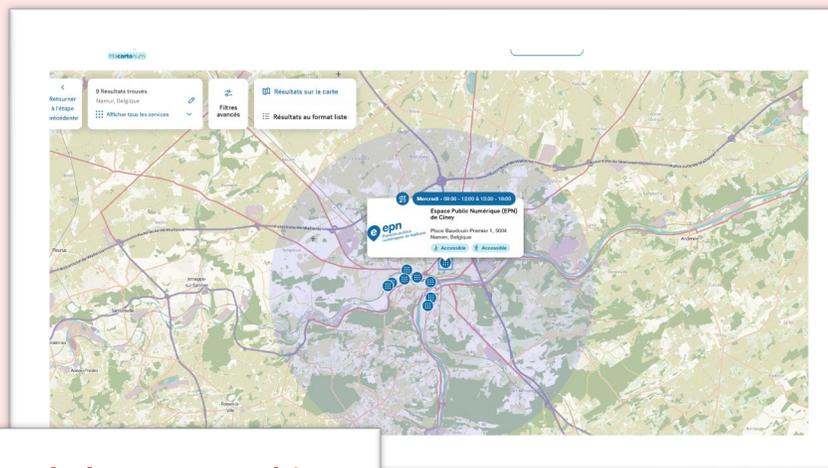
9 Le portail des médiateurs

À qui s'adresse le portail des médiateurs ?



Aux aidants numériques qui sont dispersés dans toute la Wallonie et qui appartiennent à des structures différentes.

- Espaces publics numériques (EPN)
- Espaces Wallonie
- Digistart
- Communes
- CPAS
- Associations
- Bénévoles
- Tout citoyen étant en capacité d'aider un proche
- ...



Faire du portail le BackOffice de la cartographie afin de garantir la qualité des données.

9 Le portail des médiateurs

Comment?

Par la mise à disposition d'un portail centralisé à l'ensemble des aidants numériques afin de leur permettre au mieux de les accompagner dans leur mission de réduire la fracture numérique.



Réalisations 2023 :

- Définition et cadrage du portail
- Récolte des besoins des acteurs du terrain



Accueil positif du projet par les aidants numériques



9 Le portail des médiateurs

En avant-première, un zoom sur 5 fonctionnalités :



9 Le portail des médiateurs

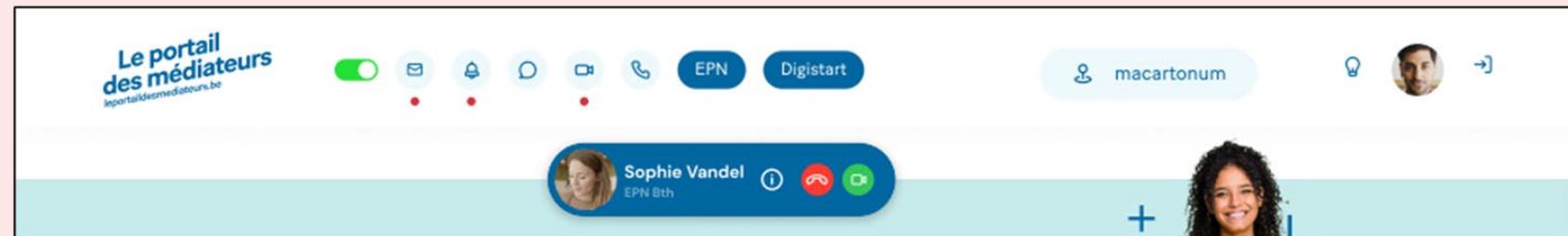
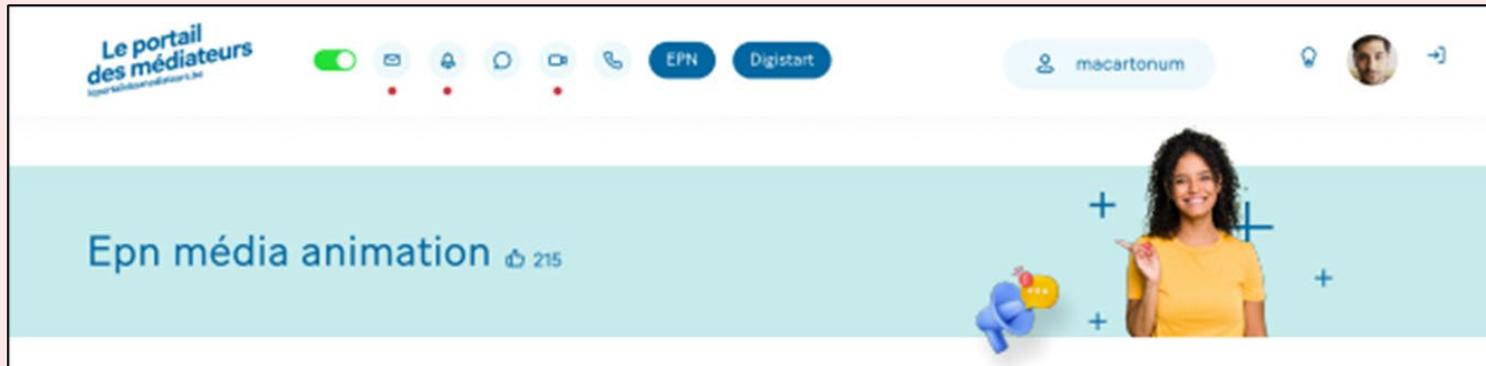
Je bénéficie des tutoriels de qualité afin de gagner du temps

The screenshot displays a user interface for a digital services portal. At the top, there is a 'Menu' button and a search bar. Below the search bar are navigation buttons: 'Voir tous les tutoriels', 'Ajouter un tutorial', 'Mes tutoriels publiés' (with a notification badge), and 'Mes tutoriels enregistrés' (with a notification badge). A horizontal menu contains categories: 'Banque', 'Administration', ' Paiement en ligne', and 'Santé'. The main content area features six tutorial cards, each with a video thumbnail, a title, a brief description, and a '142' like count with social sharing icons.

- itsme**: la façon sécurisée de s'identifier en ligne
- Payconiq**: Paiement de vos factures. Scannez le QR code et c'est payé !
- MyMinFin**: Utilisez itsme® pour vous identifier en ligne
- CSAM**: Services en ligne de l'administration. S'identifier avec itsme
- MaSanté.be**: Comment consulter ses ordonnances en ligne
- Belfius mobile**: Comment consulter ses extraits de compte

Je mets mes compétences à disposition des autres aidants numériques lorsque je le décide.

9 Le portail des médiateurs



9

Le portail des médiateurs

Être un aidant numérique augmenté par la mise à disposition de formation pédagogique et technologique.





Mise à jour automatique de macartnum.be

Formation – inscription par une structure

Grâce aux formations hybrides,
je peux inscrire mon public à
une formation à distance.

Inscription



Application 👍 145

Comprendre et maîtriser Facebook, Twitter, Tiktok, instagram, LinkedIn

🕒 1 janvier 2024 à 10h00

🏠 Ouvert

😊 26 places disponibles

📅 Epn abc

📅 1 janvier 2024 à 10h00

🏠 Ouvert

😊 26 places disponibles

⭐ 13 places disponibles sur place

13 places disponibles à distance

👤 Reste 11 places sur place

Reste 13 places à distance

2

Total des inscrits

[Confirmer](#)

Structure

Epn ▼

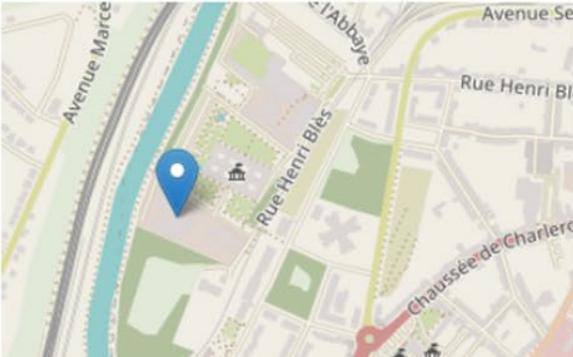
Nom de la structure

Abc

Adresse

Rue de la Tulipe 192

5000 Namur, Belgique



Mes inscriptions

2 **Sur place**

Nom 🗑️

Jean

Prénom

Dupont

E-mail

jean.dupont@gmail.com

Tél

0475.23.24.47

Nom 🗑️

Anne

Prénom

Ginette

E-mail

anne.ginette@gmail.com

Tél

0486.12.48.75

Des formations pour les aidants numériques

Ouverture du **catalogue FormaForm** aux :

- animateurs EPN
- formateurs aux compétences numériques de base (opérateurs digistart)
- agents des Espaces Wallonie



Perspectives 2024

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

La validation des compétences



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

Pour reconnaître et professionnaliser le métier de médiateur numérique.



Coref

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



Elaboration épreuve

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

Durée de l'épreuve : 3 heures



Agrément centres

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

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

Gouvernance du Plan d'inclusion numérique



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



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

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



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



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



Quelques chiffres

500 participants

35 exposants associatifs ou institutionnels

5 ateliers participatifs

3 conférences

Une table-ronde

2024 ET AU-DELÀ...



Vous avez pu constater que 2023 a été une année de réalisation de nombreux projets.

Nous continuons sur notre lancée en 2024 et nous espérons que le prochain gouvernement wallon nous réitérera sa confiance et nous permettra de proposer de nouveaux projets pour favoriser l'inclusion numérique en Wallonie.



Merci à tous nos partenaires et à tous ceux qui nous permettent de mener ces projets à bien.



Ariane Baré

Responsable de la direction
des Emplois de proximité,
SPW



+

+

Osons le numérique

Merci de votre attention !

+

+

Osons le numérique

<https://osonslenumerique.be>

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

Inclusion.numerique@spw.wallonie.be



Wallonie

digital
wallonia
.be



Wallonie
Relance



Agence
du Numérique



Financé par
l'Union européenne
NextGenerationEU

osonslenumerique.be