

# WE**TECH**CARE



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

## Parcours d'inclusion numérique sur le territoire wallon

Mons

7 juin 2024

# WETECHCARE

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



## Sensibilisation

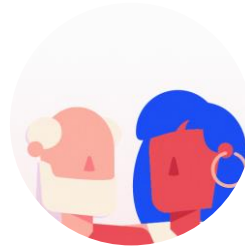
Nous décryptons les grands enjeux, nous animons le débat et nous mettons en lumière les initiatives inspirantes.

**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 partie

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



*Juin à septembre  
2023*

2ème partie

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



*Octobre à novembre  
2023*

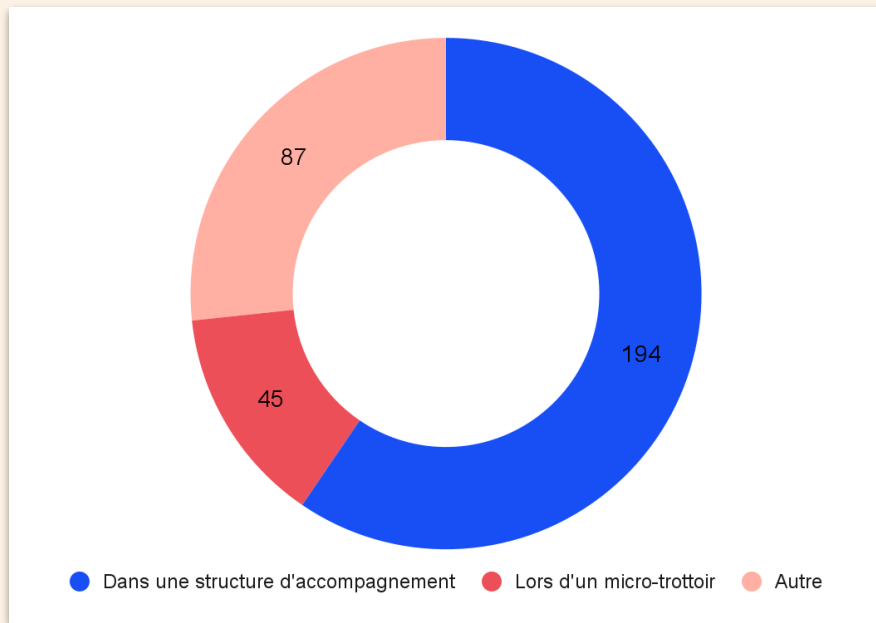
# Contenus

1. **Besoins et attentes exprimés par les publics**
2. **Caractéristiques de l'offre d'accompagnement existante**
3. **Axes de travail & recommandations**

1

**Besoins et attentes exprimés  
par les publics**

# Échantillon de l'enquête auprès des publics



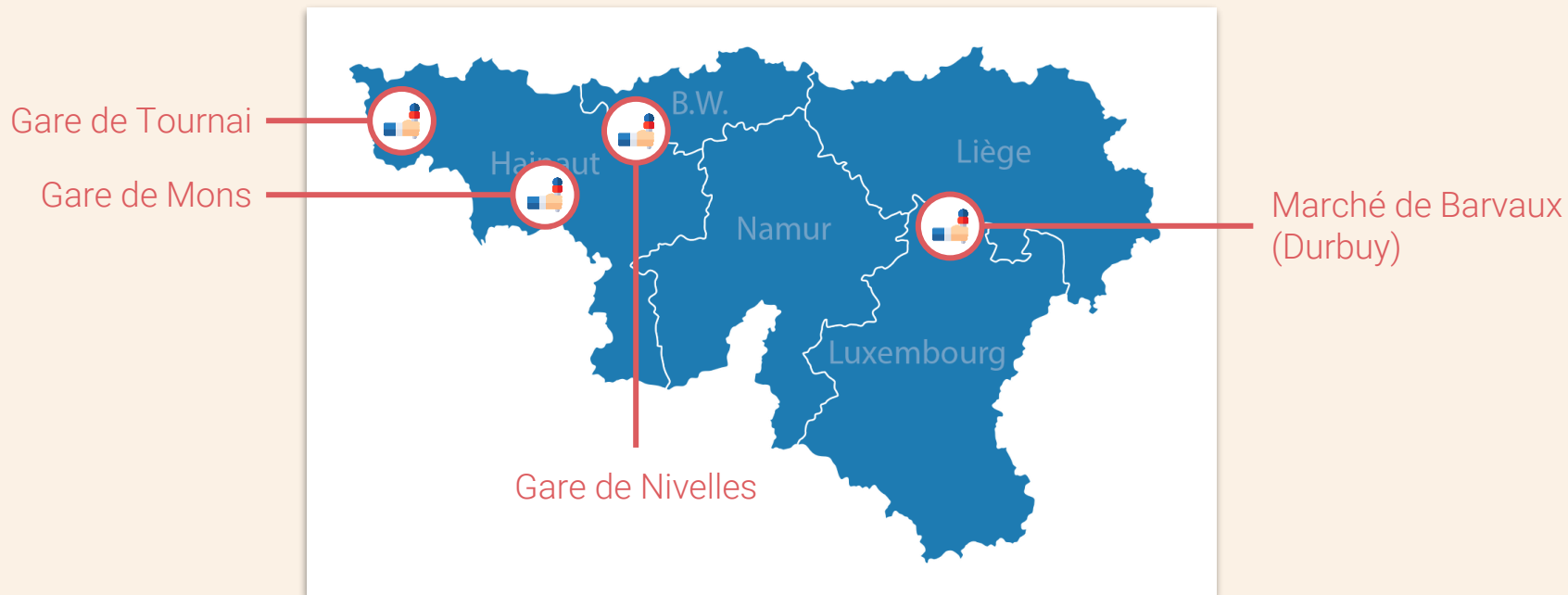
Axes d'analyse :

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

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

Volume total : **326 réponses**

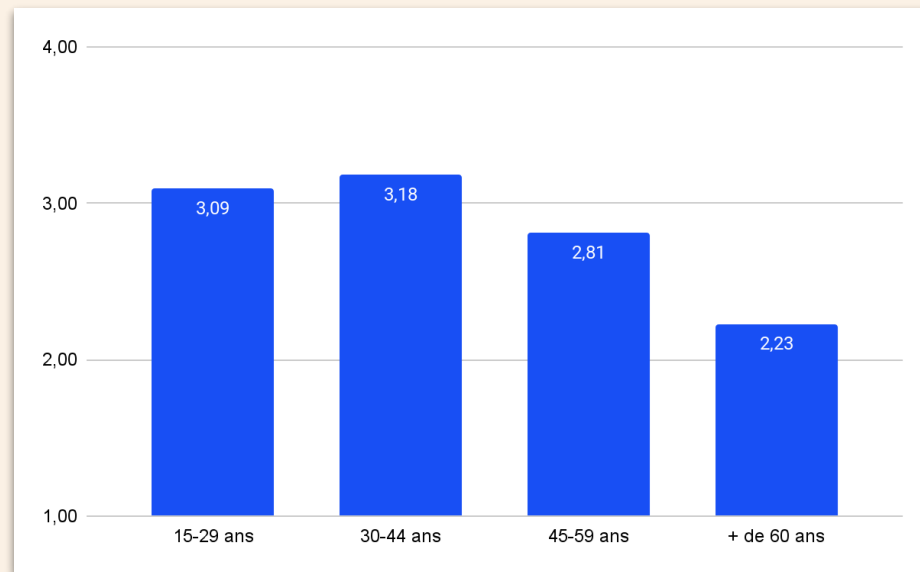
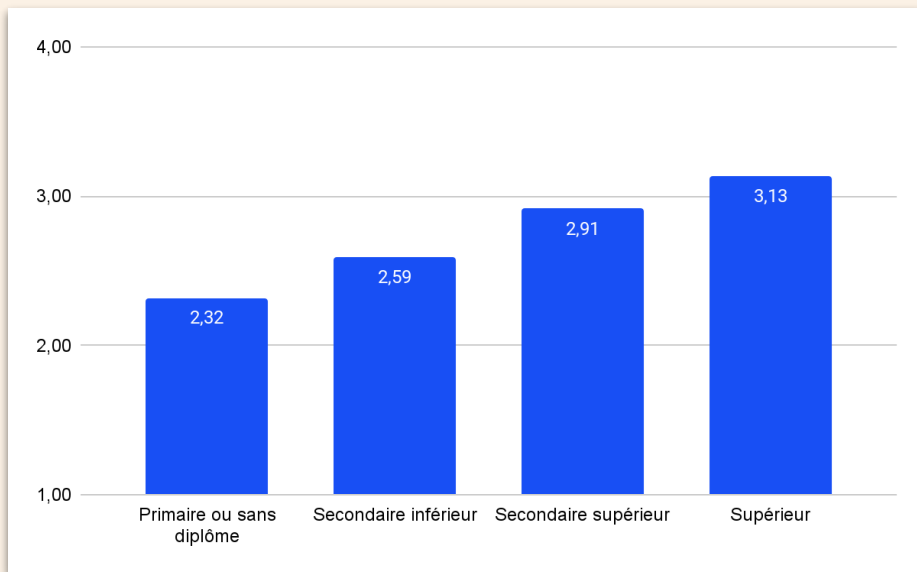
# Zoom sur les micro-trottoirs



La réalisation de micro-trottoirs dans des lieux de passage en septembre 2023 a permis de diversifier l'échantillon de réponses, notamment en interrogeant des étudiants peu représentés au préalable.

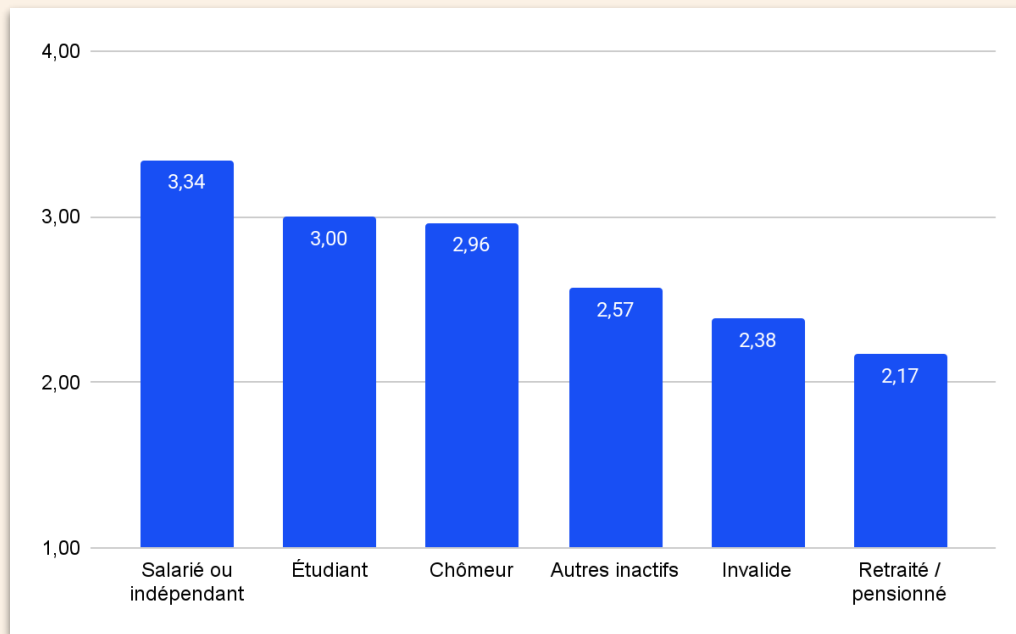


# Aisance globale : influences du diplôme et de l'âge



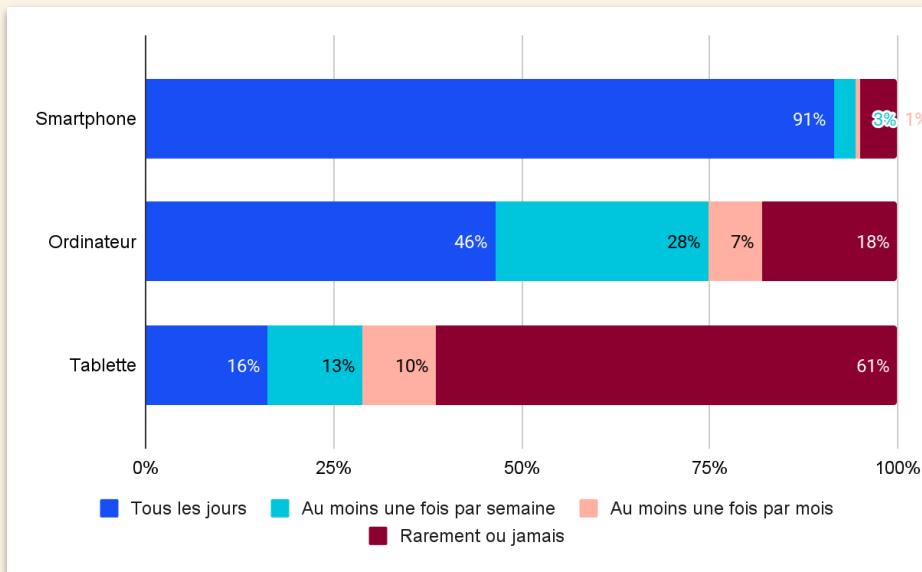
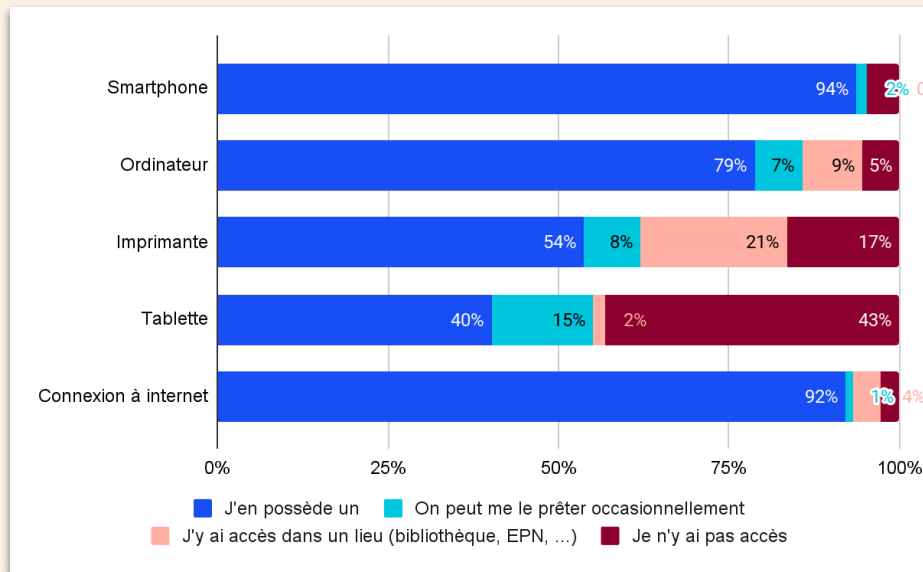
Sur 325 répondants à l'enquête WeTechCare

# Aisance globale : influence de la situation professionnelle



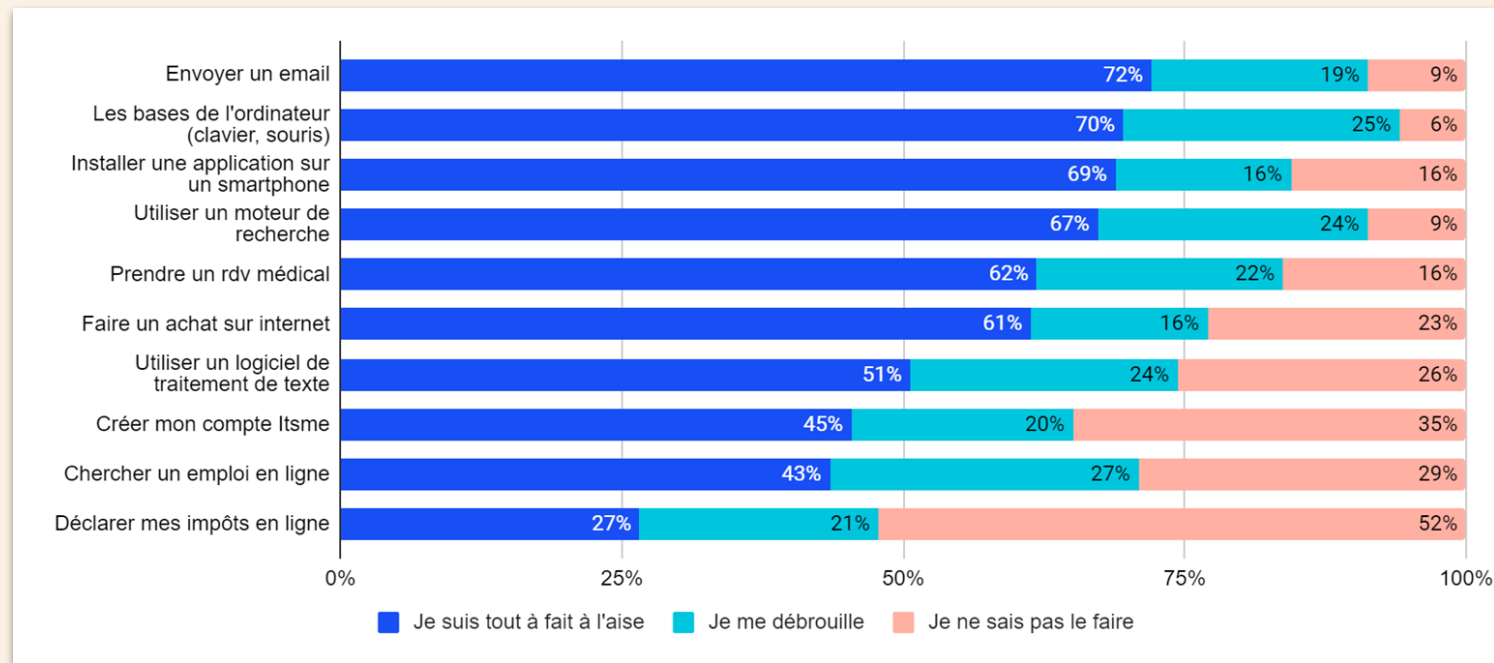
Sur 325 répondants à l'enquête WeTechCare

# Équipements et fréquence d'usage



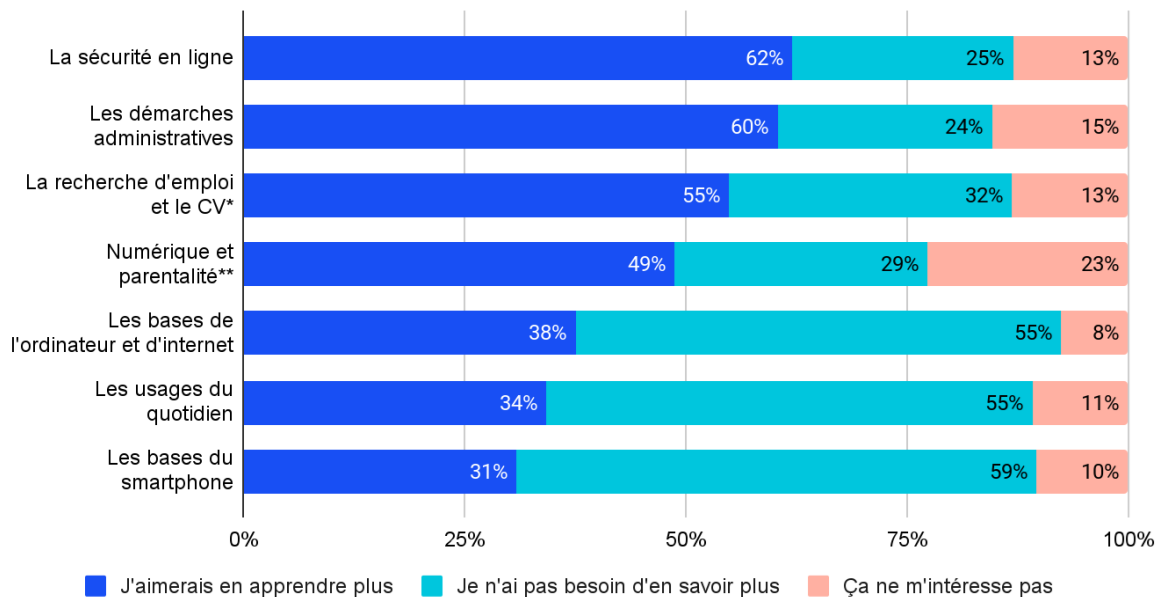
Sur 326 répondants à l'enquête WeTechCare

# Maîtrise des usages



Sur 326 répondants à l'enquête WeTechCare

# Intérêt par rapport aux thématiques

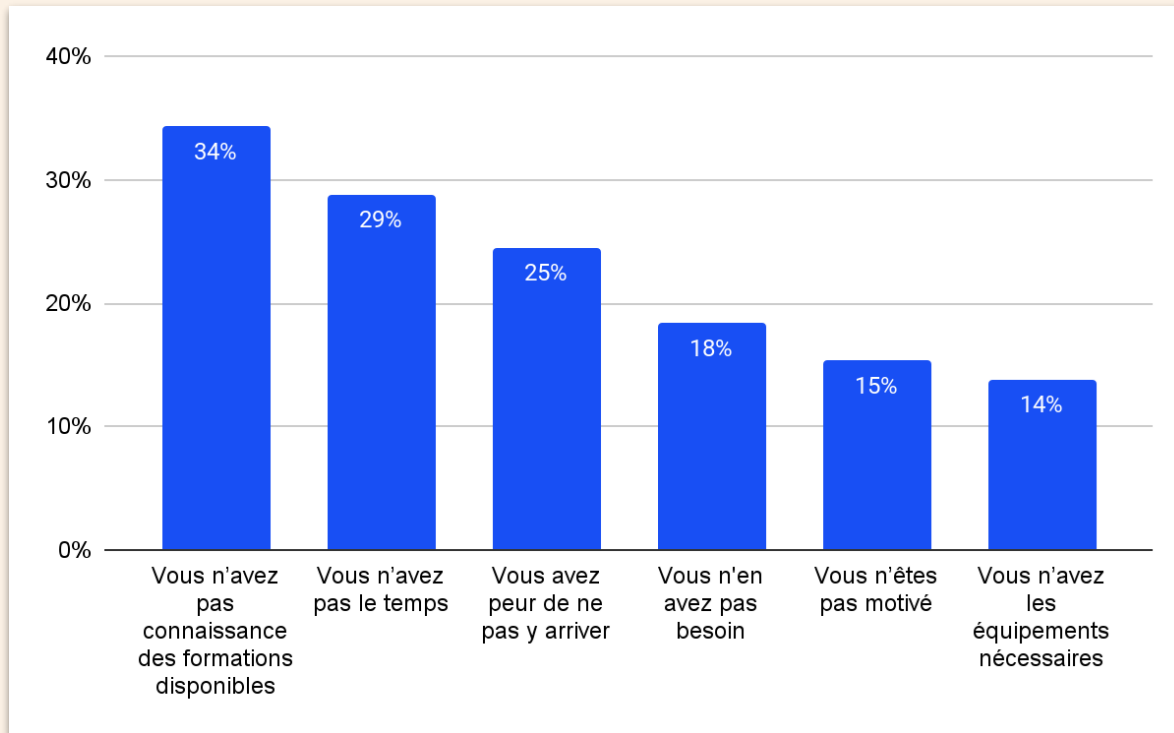


\*prise en compte uniquement des réponses des chômeurs, étudiants et inactifs

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

Sur 326 répondants à l'enquête WeTechCare

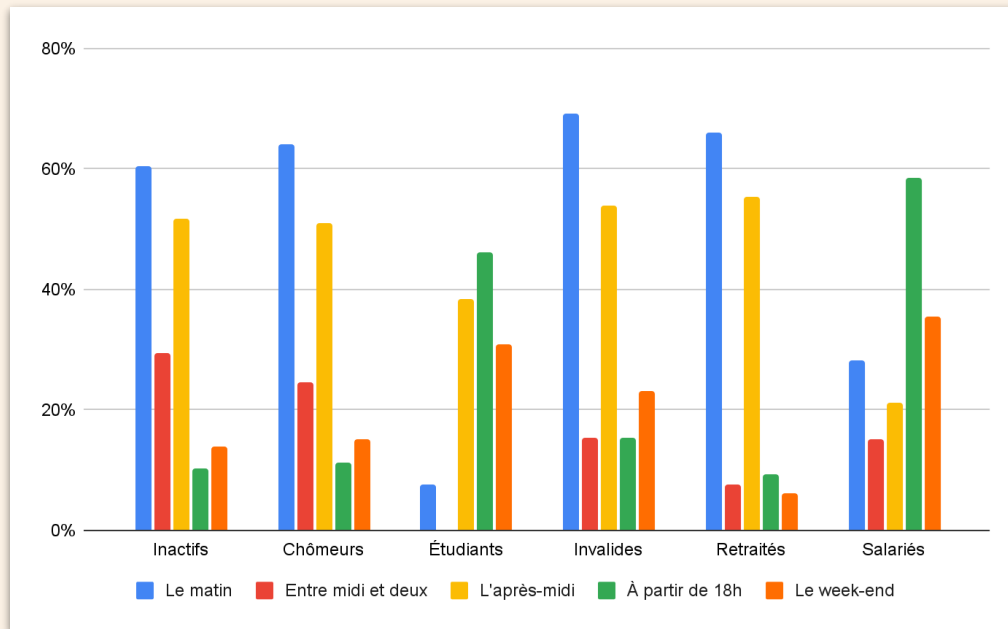
# Freins relatifs à l'accompagnement au numérique *(plusieurs réponses possibles)*



Sur 326 répondants à l'enquête WeTechCare

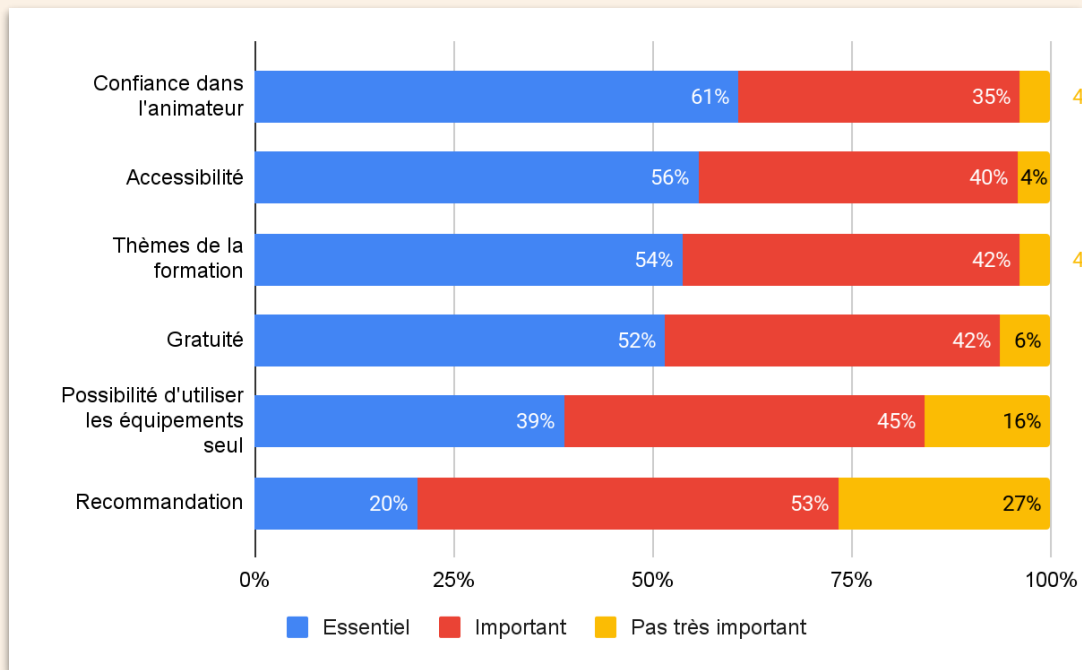
# Critères d'attractivité : horaires *(plusieurs réponses possibles)*

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



Sur 315 répondants à l'enquête WeTechCare

# Critères d'attractivité



Sur 326 répondants à l'enquête WeTechCare

Essentielle chez 65% des retraités, 46% des étudiants

Essentielle chez 69% des étudiants, 48% des retraités

Essentielle chez 38% des étudiants, 35% des retraités

Essentielle chez 48% des salariés



# Présentation des profils-types

DÉBUTANT

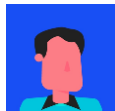


Émile, 78 ans, est retraité. Il réside dans une commune rurale, et possède un ordinateur dont il se sert peu en autonomie. Il est intéressé par une formation aux compétences de base, y compris sur smartphone.

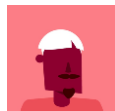


Tatiana, 56 ans, est salariée dans un petit commerce. Elle sait se servir de son smartphone, mais elle n'est pas autonome sur un ordinateur, ce qui l'empêche de réaliser ses démarches en ligne.

INTERMÉDIAIRE

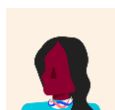


Joël, 42 ans, est au chômage. Il voit le numérique comme un passage obligé pour sa recherche d'emploi et cible les thématiques au service de l'employabilité.



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



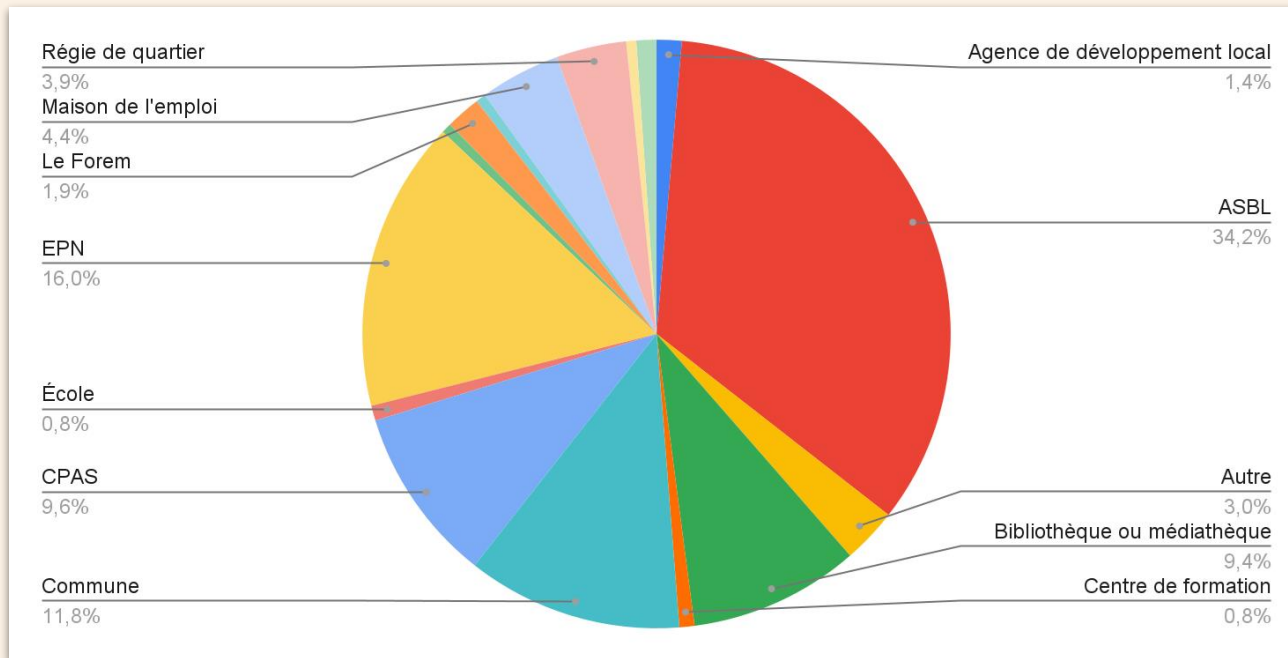
Mélanie, 39 ans, est employée dans une entreprise digitalisée. Elle travaille au quotidien sur un ordinateur, et peut être intéressée par des sujets de sensibilisation. Elle s'occupe seule de son enfant de 8 ans, elle a donc très peu de temps à consacrer à la formation hors de son travail.



**2**

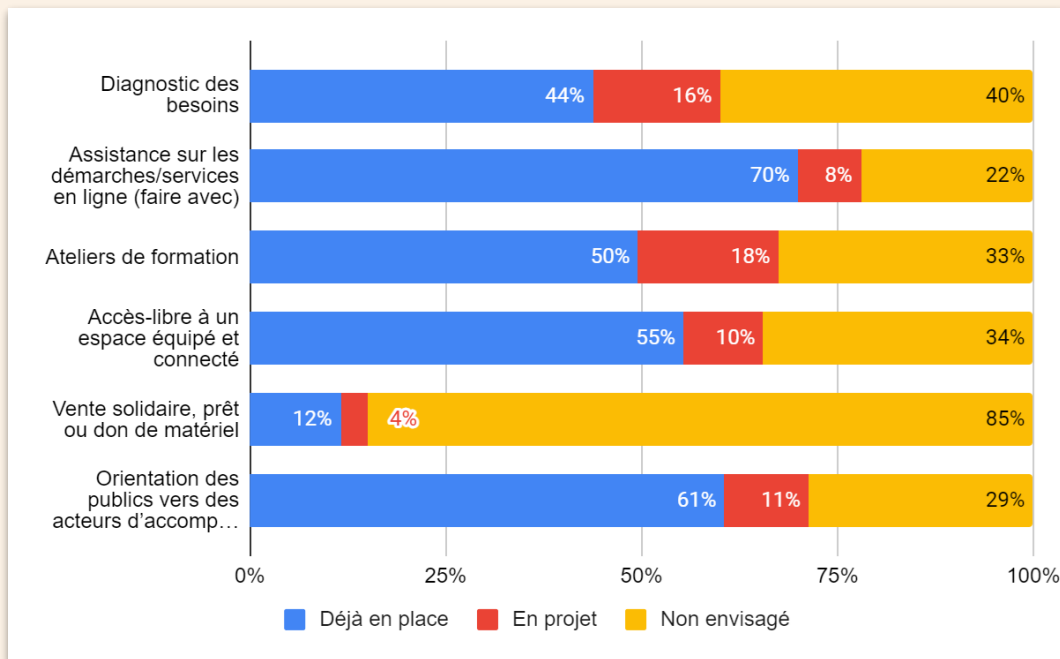
## **Caractéristiques de l'offre d'accompagnement existante**

# Types de structures interrogées



Sur 363 répondants à l'enquête WeTechCare

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

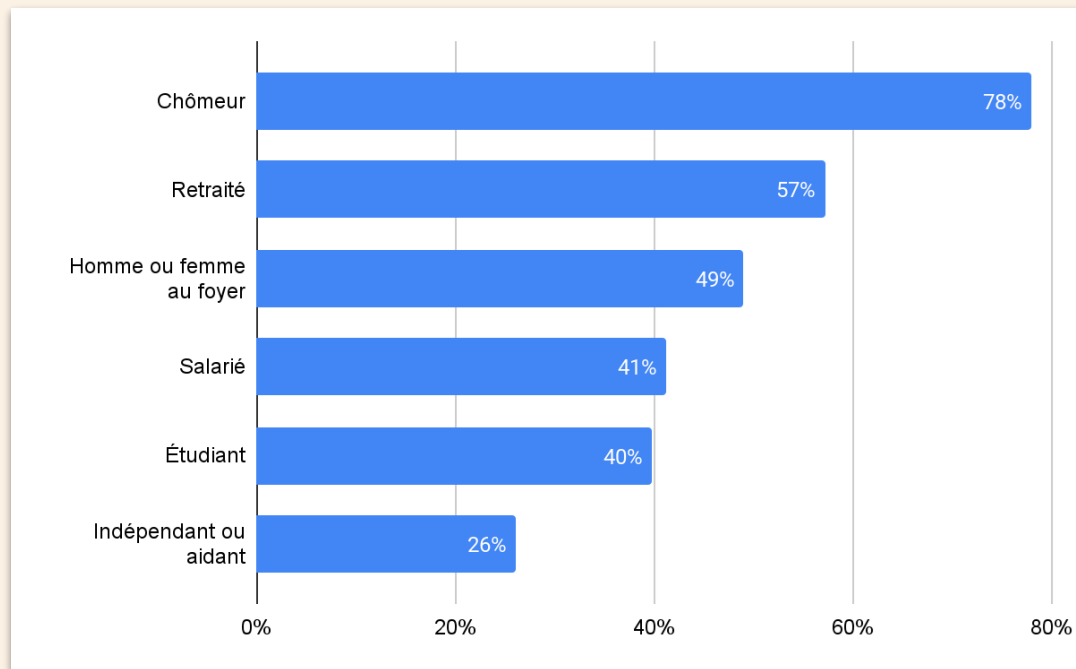


Sur 363 répondants à l'enquête WeTechCare

# Spécialisation des types de structures

<b>Diagnostic</b>	En place dans 62% des <b>EPN</b> , en projet dans 29% des <b>CPAS</b>
<b>Assistance sur les démarches</b>	En place dans 91% des <b>EPN</b> , 74% des communes, 80% des <b>CPAS</b>
<b>Ateliers de formation</b>	En place dans 90% des <b>EPN</b> , en projet dans 37% des <b>CPAS</b>
<b>Accès à un espace connecté</b>	En place dans 98% des <b>EPN</b> et 85% des <b>bibliothèques</b>
<b>Vente, prêt, don de matériel</b>	En place dans 23% des <b>CPAS</b> et 16% des <b>ASBL</b>
<b>Orientation des publics</b>	En place dans 80% des <b>CPAS</b> et 70% des <b>communes</b>

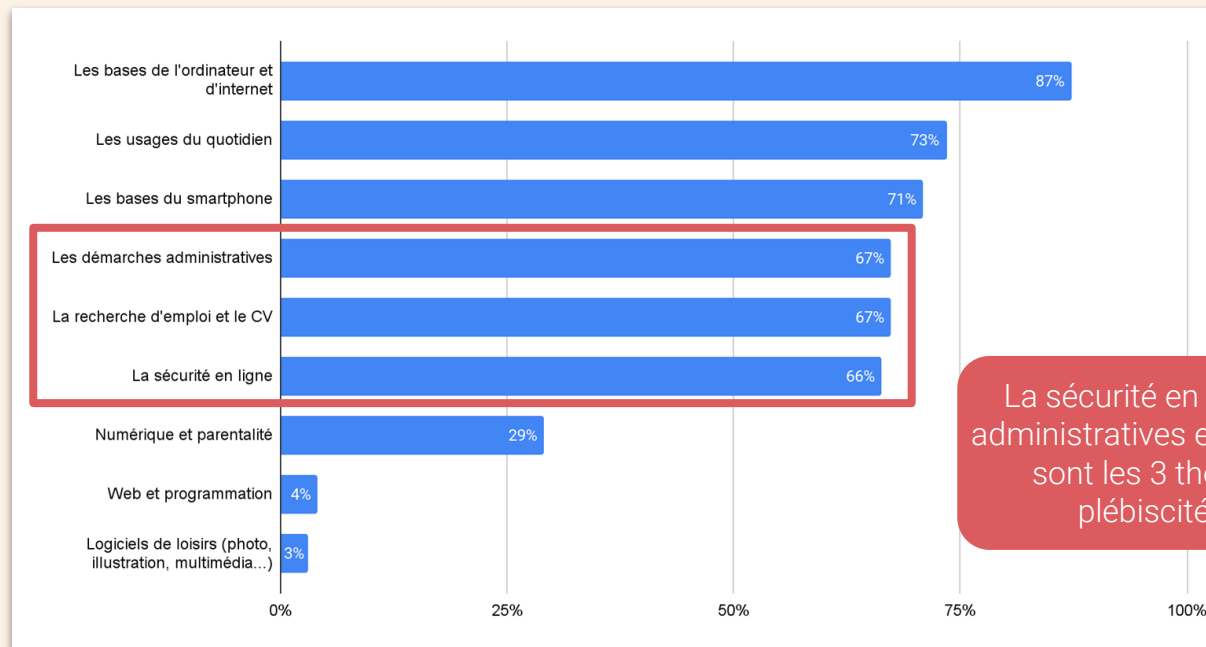
# Publics accompagnés : situation professionnelle *(plusieurs réponses possibles)*



Sur 357 répondants à l'enquête WeTechCare

# Focus sur les formations et ateliers : thématiques proposées

(plusieurs réponses possibles)

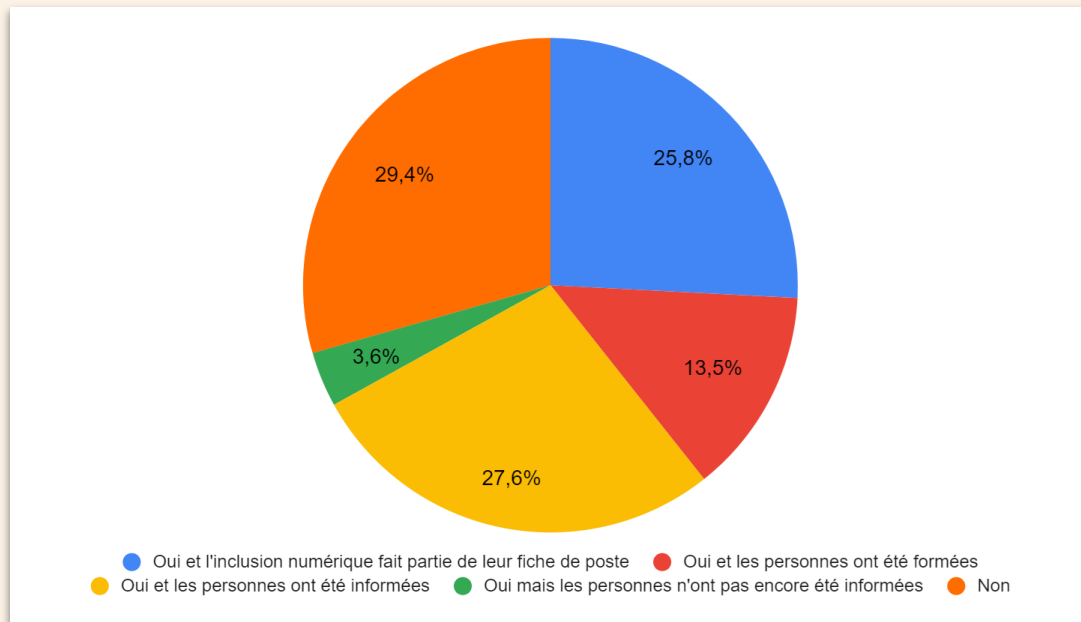


La sécurité en ligne, les démarches administratives et la recherche d'emploi sont les 3 thématiques les plus plébiscitées par le public

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

# Modalités : formation des intervenants

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



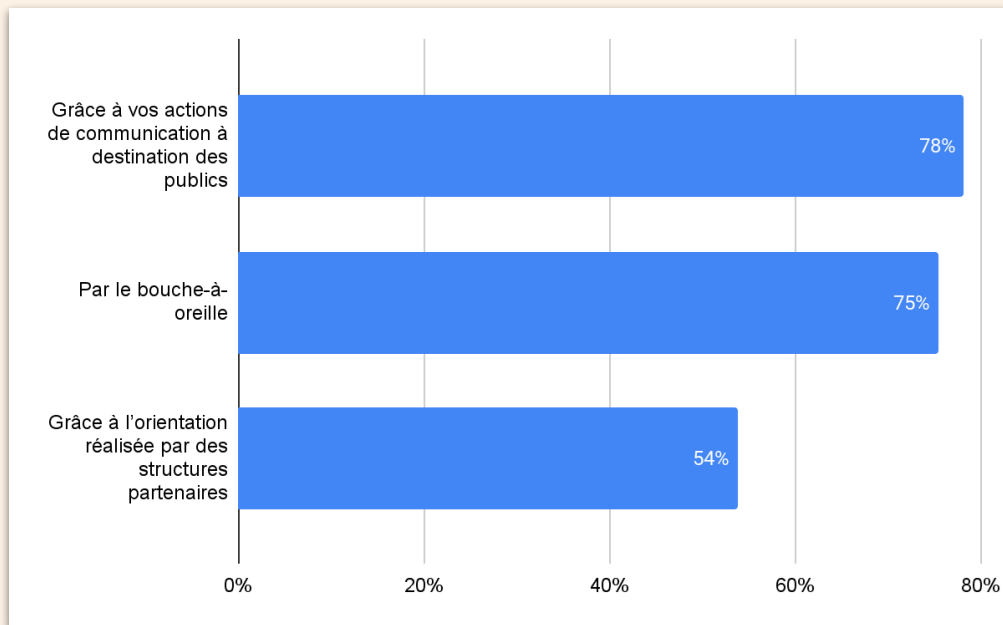
La confiance dans l'animateur est jugée "essentielle" par 61% des répondants à l'enquête publics, et "importante" par 35% d'entre eux.

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



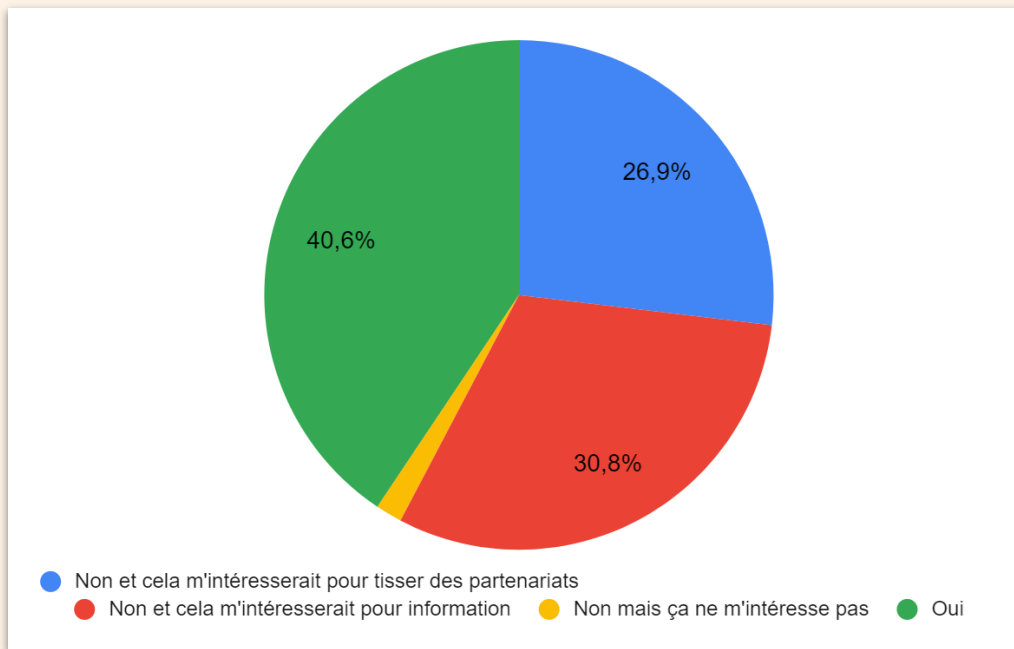
# Visibilité des offres auprès du public *(plusieurs réponses possibles)*

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



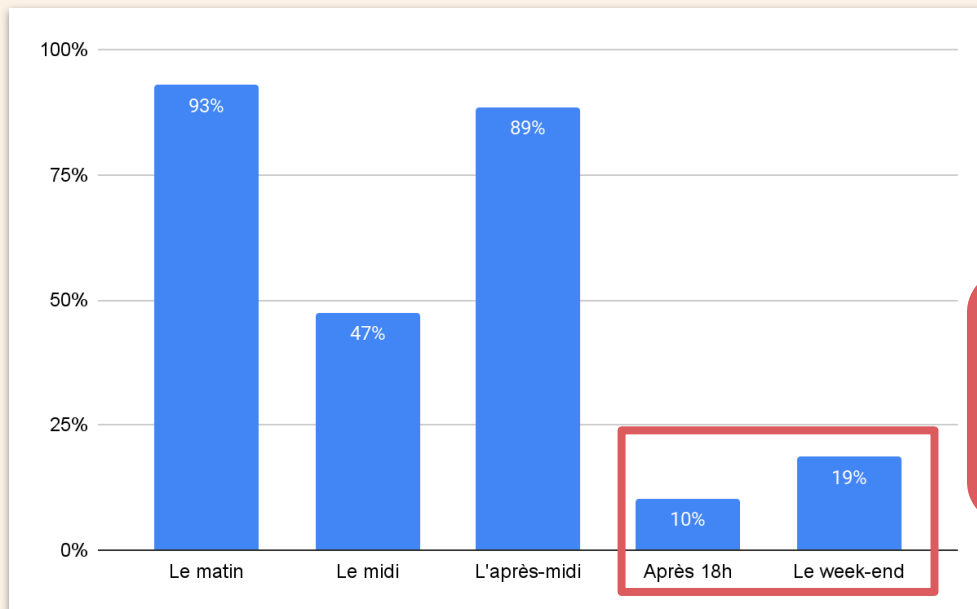
Sur 357 répondants à l'enquête WeTechCare

# Visibilité des offres entre structures



Sur 357 répondants à l'enquête WeTechCare

# 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



**3**

## **Axes de travail & recommandations**

# 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

# 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)

# Avez-vous des questions ?



# Merci et à bientôt !

Retrouvez-nous sur

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

