



RAPPORT SUR LA COHÉSION SOCIALE EN WALLONIE

DROIT À L'ACCÈS NUMÉRIQUE, AUX TECHNOLOGIES DE
L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION - 2019



COLOPHON :

Auteures :

- Anne Van Coppenolle (DiCS - SPW)
- Christine Mainguet (IWEPS) (chapitre 3)

Coordination de la publication :

- Carine Jansen (DiCS - SPW)

Édition, mise en page et communication web :

- Boris Lonneux (DiCS - SPW)

Illustrations originales :

- Oli (alias Olivier Pirnay)

Reproduction autorisée sauf à des fins commerciales moyennant mention de la source

Contribution à l'Etat des lieux statistique des institutions suivantes :

Agence du numérique, IBPT - Institut belge des services postaux et des télécommunications.

Contribution à l'inventaire des dispositifs et à la rédaction des fiches, aux groupes de travail de l'atelier évaluatif et prospectif et à la relecture de ce chapitre :

- Fédération Wallonie-Bruxelles
- Agence du Numérique (AdN)
- Le Forem, Technofutur TIC, EPN
- SPW Economie, Emploi, Recherche
- ♦ Direction des Emplois de proximité
- ♦ Direction des Politiques transversales Région-Communauté

CONTACTS

DiCS

Direction de la Cohésion sociale

SPW Intérieur & Action sociale
Avenue Gouverneur Bovesse, 100
5100 Namur (Jambes)

<http://cohesionsociale.wallonie.be>
dics@spw.wallonie.be

Téléphone - 081/32.73.45

IWEPS

Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique

Route de Louvain-La-Neuve, 2
5001 Belgrade - Namur

<http://www.iweps.be>
info@iweps.be

Téléphone - 081/46.84.11

Fax - 081/46.84.12

FWB

Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Boulevard Léopold II, 44
1080 Bruxelles

www.federation-wallonie-bruxelles.be
info@cfwb.be

Téléphone - 0800/20.000



Table des matières - Droit aux TIC

1.	Fondements du droit	4
2.	Finalité du droit	6
3.	Etat des lieux statistique de la cohésion sociale au regard de ce droit	7
	Equipements	7
	Accès, densité et qualité des infrastructures de télécommunications	10
	Usages des outils numériques	10
	Fracture numérique	12
4.	Instruments mis en oeuvre en Wallonie qui contribuent à rencontrer ce droit	14
	Instruments pour informer, communiquer, sensibiliser	14
	Instruments pour orienter, accompagner, encadrer, former	14
	Instruments pour développer l'offre	14
	Instruments pour donner une aide, financer	14
5.	Regard "critique"	15
6.	Tendances au regard de ce droit	16
7.	Enjeux et perspectives au regard de ce droit	17
8.	En conclusion	18
9.	Synthèse	20



1. Fondements du droit¹

Il n'existe pas à proprement parler de droit à l'information. Toutefois, selon le Pacte international relatif aux droits civils et politiques², *"l'existence d'une presse et d'autres moyens d'information libres, sans censure et sans entraves est essentielle dans toute société pour garantir la liberté d'opinion et d'expression"* et *"le public a aussi le droit correspondant de recevoir des médias le produit de leur activité"*. En outre, le traité stipule qu'il existe un droit d'accès à l'information détenue par les organismes publics, quelle que soit la forme sous laquelle elle est stockée ou sa source.

En guise de "garantie" de la diversité de l'information, l'article 25 de la Constitution belge stipule que *"la presse est libre ; la censure ne pourra jamais être établie ; il ne peut être exigé de cautionnement des écrivains, éditeurs ou imprimeurs"*.

En outre, le "droit à l'information" au sens large se réfère à la liberté d'accès aux documents administratifs et à la publicité de l'administration. Ce droit est lié aux concepts de participation et de transparence dans la mesure où il vise à favoriser la participation du public aux décisions politiques, et donc au concept de démocratie participative. En matière d'accès aux archives, il vise à faciliter le travail des chercheurs (historiens, sociologues, journalistes, etc.) dans une optique de transparence démocratique.

Depuis l'arrivée d'internet, le débat existe de savoir si la "technologie" est un droit en soi ou un facilitateur de droits.

A priori, pour qu'une dimension soit considérée comme un droit, il faut qu'elle corresponde à un besoin pour vivre dignement et librement. Il y aurait donc un risque d'attribuer de la valeur à quelque chose qui ne soit pas vital.

En l'occurrence, l'accès numérique doit être considéré comme un vecteur de libertés d'ex-

pression et de communication, mais aussi d'accès à la connaissance et à la culture qui sont, eux, des droits fondamentaux.

Toutefois, depuis quelques années, vu l'évolution des technologies et notamment l'explosion d'internet et des réseaux sociaux, on a vu apparaître un **"droit numérique"**, partie du droit spécifique aux nouvelles technologies. **Il régit les problèmes créés par l'émergence de la société de l'information, et vise principalement :**

- La protection de la vie privée mise à mal par la collecte informatique des données ;
- La protection de la propriété intellectuelle, les œuvres étant facilement copiables illicitement sous leur forme numérique ;
- Le droit à l'accès à l'outil Internet. Reconnaître ce dernier comme un droit fondamental tend pleinement vers une société inclusive de l'information et de la communication d'"équité numérique".

En 2013, l'UNESCO, convaincue que le développement de nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) offre des possibilités d'améliorer la libre circulation des idées (tout en rendant plus problématique la participation de tous à la société mondiale de l'information) et qu'il peut être un facteur du développement d'une société fondée sur le savoir, demande aux Etats membres de faciliter l'accès aux réseaux et services et de promouvoir l'accès à internet en tant que service d'intérêt public. Les Etats devraient également reconnaître et respecter le droit d'accès en ligne universel aux documents publics et dossiers administratifs et réaffirmer un juste équilibre entre les intérêts des titulaires de droits et les intérêts du public (droits d'auteurs, droits voisins et droits du public).

Le Conseil des droits de l'homme de l'ONU reconnaît³ que *"chaque individu (a) le droit de se connecter et de s'exprimer librement sur*

1 Les références des textes réglementaires nationaux et des conventions internationales mentionnés sont consultables dans la [rubrique "publications" du portail de la Cohésion sociale](#)

2 Adopté par l'Assemblée générale des Nations Unies en 1966 et partie de la Déclaration universelle des droits de l'homme.

3 Par sa résolution A/HRC/26/L.24/26/13 du 26 juin 2014 relative à la promotion, la protection et la jouissance des droits de l'homme sur Internet qui réaffirme la teneur de sa résolution du 5 juillet 2012.



l'Internet (...)⁴. Il reconnaît l'accès à Internet comme un droit fondamental, au même titre que d'autres droits de l'homme et insiste sur le caractère mondial, ouvert et interopérable de l'Internet ce qui en fait un moteur de développement économique, social et culturel dont l'objectif fondamental doit être l'accès universel et la jouissance des droits de l'homme".

Le législateur européen considère également que l'accès à Internet est un droit fondamental⁵ même si, jusqu'à présent, il n'y a pas eu de législation spécifique de l'Union européenne protégeant ce droit. Ainsi, la Commission et le Conseil, dans le cadre de l'initiative "eEurope – une société de l'information pour tous" (qui déclare que "chacun devra attirer l'attention de sa population sur les possibilités nouvelles des technologies numériques pour aider à assurer une société de l'information réellement inclusive. Seule une action volontariste peut permettre d'éviter l'exclusion numérique au niveau européen") ont adopté des directives depuis 2002 portant sur l'accès à Internet alors que le Parlement européen adoptait, en 2006, une résolution sur la liberté d'expression sur Internet, suivie en 2009 d'une recommandation sur le renforcement de la sécurité et des libertés fondamentales sur Internet.

Dans l'adoption du "Paquet télécom" en 2009, il a été inséré une disposition relative à l'obligation pour les Etats membres de respecter les droits fondamentaux et la liberté des citoyens si ces Etats entendent prendre des mesures visant à restreindre l'accès ou l'usage de l'Internet, conformément aux principes posés par la Convention européenne de protection des droits de l'homme et des libertés fondamentales.

En Belgique, une proposition de révision de l'article 23 de la Constitution y ajoutant "6° le droit d'accéder à l'Internet" a été déposée au Sénat en janvier 2012 et redéposée en mai 2013, mais n'a pas abouti suite à la dissolution des Chambres.

En Belgique, le Plan fédéral de lutte contre la pauvreté a inscrit dans ses objectifs la facilitation de l'intégration numérique et la lutte contre la fracture numérique qui constitue un nouveau mécanisme d'exclusion sociale du fait de sa relation étroite avec l'emploi, le niveau de formation et l'âge de l'utilisateur potentiel.

La Communauté française a adopté, le 17 juillet 2002, un "plan stratégique en matière d'intégration des TIC dans les établissements scolaires de l'enseignement obligatoire et de promotion sociale". Il a pour ambition finale d'introduire les TIC dans le quotidien de la communication, de l'apprentissage et de l'innovation à l'école. Cet objectif participe à la réalisation d'une société de la connaissance pour tous, cadre général de la Charte d'avenir.

En Wallonie, le Gouvernement a adopté, en décembre 2015, **Digital Wallonia**, la Stratégie numérique pour la Wallonie. **Celle-ci se décline en 3 axes complémentaires et indissociables :**

- Une stratégie qui fixe les priorités et objectifs des politiques publiques, et le cadre de soutien aux initiatives privées en faveur du numérique ;
- Une plateforme gouvernée de manière collaborative par l'écosystème numérique wallon, qui fournit les services et le support aux acteurs publics et privés engagés dans la mise en œuvre de la stratégie numérique ;
- Une marque portée par tous les acteurs de la transformation numérique de la Wallonie, qui assure leur visibilité et fédère les initiatives mise en œuvre dans le cadre de la stratégie numérique.

Cette stratégie marque l'ambition du Gouvernement wallon de tout mettre en œuvre pour faire de la Wallonie un territoire connecté et intelligent, où les entreprises technologiques sont des leaders reconnus au niveau mondial et les moteurs d'une mutation industrielle

4 Par sa résolution A/HRC/26/L.24/26/13 du 26 juin 2014 relative à la promotion, la protection et la jouissance des droits de l'homme sur Internet qui réaffirme la teneur de sa résolution du 5 juillet 2012.

5 Et une des 8 compétences clés, celles-ci s'avérant particulièrement nécessaires à l'épanouissement et au développement personnel des individus, à leur inclusion sociale, à la citoyenneté active et à l'emploi. La compétence numérique implique l'usage sûr et critique des technologies de la société de l'information (TSI) et, donc, la maîtrise des technologies de l'information et de communication (TIC).



réussie, et où l'innovation numérique est mise au service de la qualité de l'éducation, de l'ouverture des services publics et du bien-être des citoyens.

Le Plan wallon de lutte contre la pauvreté 2017 - 2018 consacre lui aussi une attention au numérique à travers les espaces publics numériques pour l'e-inclusion des citoyens et le développement de formation aux TICs à destination des publics précaires.

Ce sont ainsi près de 30 ans de droit qui ont façonné un corpus de règles visant à encadrer le numérique et à l'élever aujourd'hui quasiment au rang de droit fondamental. Mais l'enjeu de demain consiste à garantir l'accès à une identité numérique à travers l'instauration des droits de l'homme "numérique". Ce faisant, nous sommes passés du droit du numérique au droit au numérique et des droits de l'homme aux droits de l'homme numérique. Cette question fait inévitablement évoluer celle du droit à l'information.

2. Finalité du droit⁶

La finalité de ce "droit" pourrait s'exprimer comme suit :

"Tous les citoyens wallons ont droit à une information libre, de qualité, à un coût raisonnable, sans contrainte d'accès ou d'utilisation des supports qui conditionnent la disponibilité de cette information, ce qui implique :

- *D'une part, le droit d'accéder à Internet, chez soi ou dans un espace public dédié, quel que soit le support technologique qu'il utilise ;*
- *Et, d'autre part, le droit à l'usage".*

Il est à noter que le droit tend, dans certains cas, à devenir un devoir, par exemple, en ce qui concerne les services bancaires, certains formulaires en ligne⁷,... au détriment de certains citoyens.

⁶ Telle qu'exprimée par les participants à l'atelier évaluatif et prospectif sur ce droit.

⁷ La France a opté pour la déclaration d'impôts uniquement en ligne.

3. Etat des lieux statistique de la cohésion sociale au regard de ce droit (IVEPS)^{8 & 9}

Depuis l'édition précédente du Rapport sur la cohésion sociale en Wallonie. Volet statistique, les modalités d'accès au numérique et aux technologies de l'information et de la communication ont fortement évolué. Mais la fracture numérique n'est pas résolue et a changé de forme.

◆ Equipements

Equipements des individus et des ménages

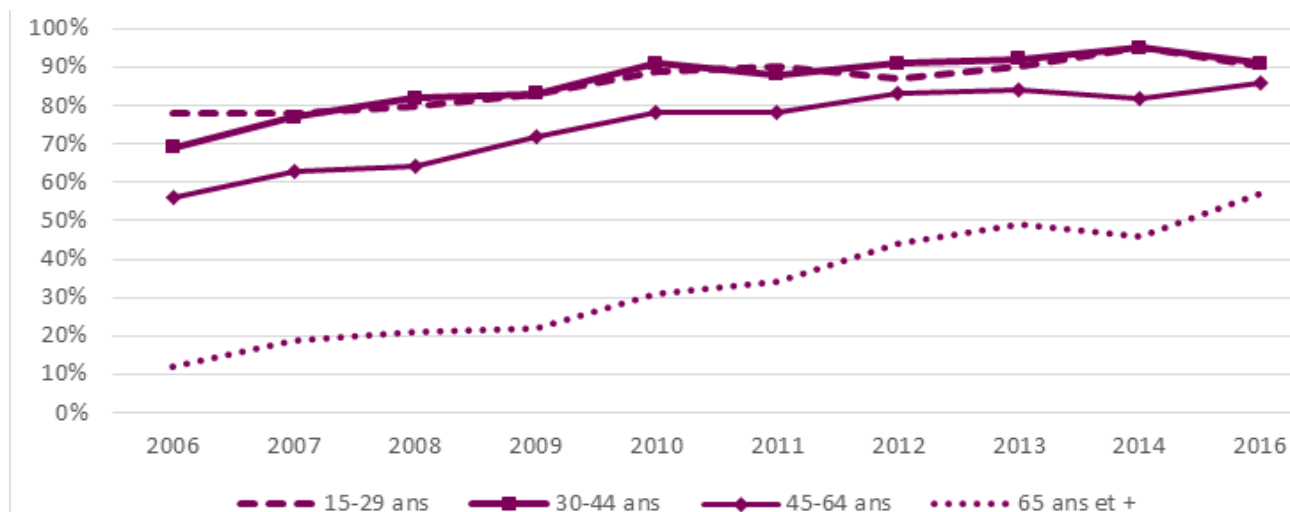
Selon le Baromètre 2017 de maturité numérique des citoyens wallons réalisé par l'Agence du Numérique⁷, en 2016, 97% des Wallons de 15 ans et + possèdent au moins un téléphone mobile personnel (GSM ou smartphone) et 56% ont un smartphone.

Graphique 1 : Evolution du pourcentage de ménages wallons qui disposent d'au moins un ordinateur au domicile, par type de ménage



Source : Enquête AWT, plusieurs années. Calculs IWEPS

Graphique 2 : Evolution du pourcentage de Wallons qui ont accès à internet à domicile, selon la classe d'âge



Source : Enquête AWT, plusieurs années. Calculs IWEPS

8 Pour accéder aux résultats détaillés de l'enquête réalisée en 2016 (Baromètre Citoyens 2017) <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2017>.

9 Remerciements pour leur contribution à l'état des lieux statistique à André Delacharlerie et Hélène Raimond (AdN) et Yannick Dewilde (IBPT).

L'enquête a été réalisée par téléphone. La moitié des appels ont été initiés sur des numéros de téléphone "mobiles" (types 047X à 049X) et la seconde moitié sur des numéros de lignes fixes. Des quotas ont été appliqués pour garantir une répartition équitable des répondants selon le genre, les classes d'âge, les catégories socio-professionnelles, les niveaux d'éducation, les provinces et les catégories de ménages. Les réponses de 2126 citoyens wallons âgés de 15 ans au moins ont été validées. Comme il s'agit d'une fraction de la population concernée, des biais restent inévitables, notamment pour ce qui est de la compréhension des questions qui sont souvent d'un niveau technique élevé.

Les taux calculés sont des approximations qui fournissent cependant des indications fiables des tendances d'équipement ou d'usages. La marge d'erreur varie selon les questions mais est d'environ 2,1% lorsque l'interrogation porte sur l'ensemble de la population.

En 2006¹⁰, deux tiers (63%) des ménages wallons étaient **équipés, à leur domicile, d'un ordinateur** ; en 2016, c'est le cas de plus de trois quarts des ménages (78%). Cette évolution concerne tous les types de ménages mais les écarts constatés en 2006 perdurent en 2016. Les familles avec enfants sont proportionnellement plus nombreuses à disposer d'un ordinateur à domicile que les couples sans enfants ou les personnes seules. Cette caractéristique des ménages est probablement en lien avec l'âge des personnes qui le composent. En 2016, *38% des ménages wallons possèdent au moins 2 ordinateurs à domicile, mais 16% n'ont ni connexion, ni équipement numérique.*

Des différences peuvent aussi être relevées au niveau des individus. Ainsi, parmi les jeunes, le smartphone remplace de plus en plus souvent l'ordinateur. De même, alors que 85% des diplômés de l'enseignement supérieur possédaient déjà un ordinateur à leur domicile en 2006, ils n'étaient que 38% dans ce cas par-

mi les diplômés du primaire ou les personnes sans diplôme. L'écart entre ces deux catégories de population s'est en partie résorbé, mais s'élève encore à 34 points de pourcentage (90% des diplômés du supérieur et 56% des diplômés au maximum du primaire possèdent un ordinateur à domicile en 2016).

En 2016, 82% des ménages wallons ont la **possibilité de se connecter à internet à domicile** (essentiellement via le wifi). En 2006, seuls un peu plus de la moitié des ménages (52%, dont 18% via Wifi) avaient cette possibilité. Ce pourcentage évolue peu depuis 2012, où il s'élevait à 77%¹¹.

Si on se rapporte de nouveau aux individus, on peut mettre en évidence certaines différences, notamment selon les catégories d'âge, les écarts se marquent en particulier entre les personnes d'âge actif et les personnes plus âgées.

55% des personnes de plus de 65 ans n'ont pas d'ordinateur chez elles. Un peu moins de la moitié (46%) seulement sont connectées à internet¹². C'est parmi les personnes les plus âgées que la progression a cependant été la plus forte au cours de la période observée.

Si les écarts restent importants en 2016 entre les taux de connexion à internet selon les niveaux de diplôme, on peut relever que sur la période considérée, le taux de personnes connectées, parmi les Wallons diplômés au maximum du primaire ou sans diplôme, a doublé (de 29% à 59%) alors que la part des personnes diplômées du supérieur connectées à internet a connu une progression de 16 points de pourcentage (75% à 91%). Les écarts entre les deux catégories d'utilisateurs ont donc diminué sur la période considérée¹³.

88% des citoyens dotés de revenus perçus comme confortables sont connectés à internet. L'écart avec le taux de connexion des personnes qui perçoivent leurs revenus comme insuffisants est faible (taux de connexion : 76%). **Le niveau de revenus ne semble pas un obstacle au fait**

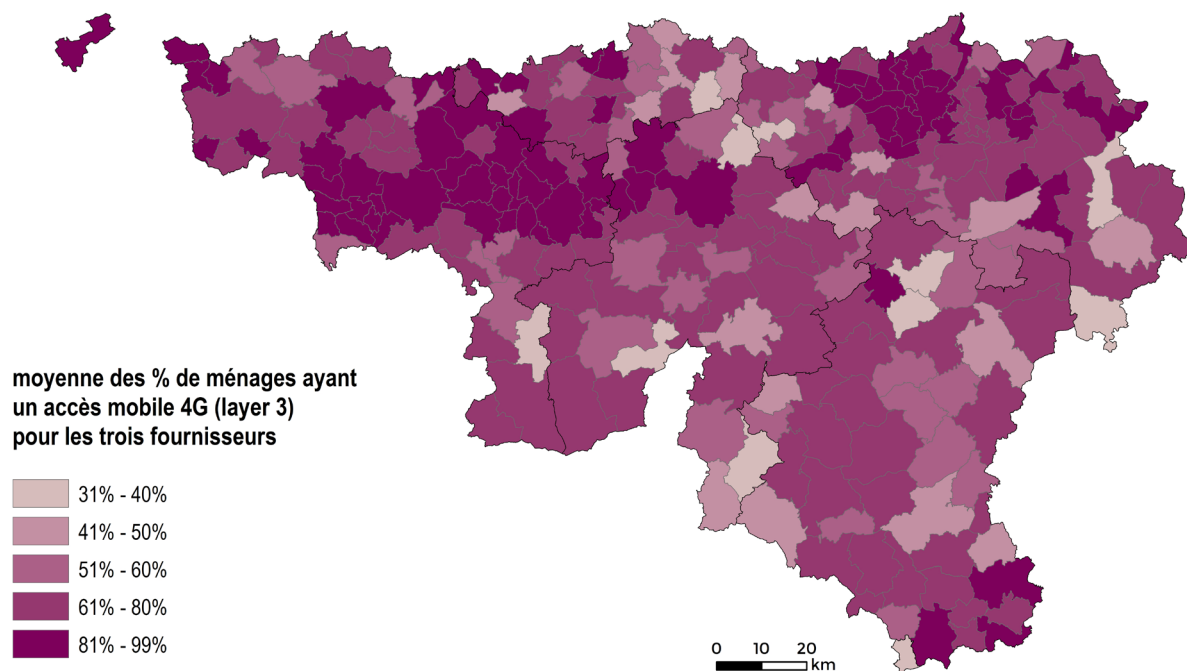
10 Année de référence du précédent rapport statistique sur la cohésion sociale en Wallonie.

11 Pour une comparaison européenne au niveau régional de plusieurs indicateurs présentés dans ce rapport, voir https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Digital_economy_and_digital_society_statistics_at_regional_level

12 <http://www.cas-seniors.be/wp-content/uploads/2018/04/2018-03-10-Barom%C3%A8tre-Citoyens-2017Focus-Seniors.pdf>

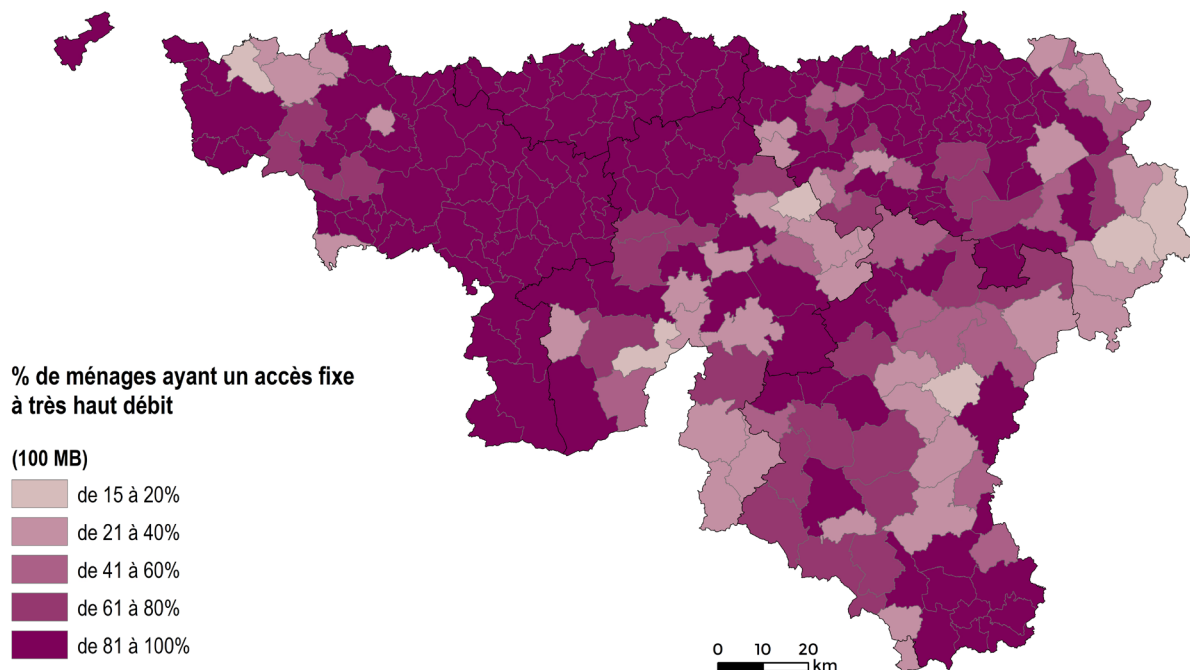
13 Pour d'autres développements, voir le site Digital Wallonia.

Carte 1 : Par commune, pourcentage de ménages bénéficiant d'un très bon accès mobile 4G à l'intérieur des bâtiments (moyenne pour trois fournisseurs)



Source : Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) décembre 2018 : Calculs IWEPS.

Carte 2 : Par commune, pourcentage de ménages bénéficiant d'un accès Internet fixe en très haut débit (100 Mbps)



Source : Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) décembre 2018 : Calculs IWEPS¹⁴.

14 Voir aussi https://isadf.iweps.be/isadf.php?select=1&indicateur_id=2000501

de disposer d'une connexion à internet.

Equipements des écoles

Entre 2009 et 2017, le taux de terminaux¹⁵ disponibles pour 100 élèves a été multiplié par un peu plus de 1,5 dans les écoles de la Région wallonne, passant de 6,6 dans l'enquête de 2009, à 11,1 dans celle de 2017. Le niveau d'équipement reste cependant différent selon les établissements et les niveaux d'enseignement¹⁶ : en 2017, 7,7 terminaux pour 100 élèves dans l'enseignement fondamental ordinaire en Wallonie, contre 16,5 dans le secondaire ordinaire et 16,8 dans l'ensemble de l'enseignement spécialisé. Les étudiants de l'enseignement de promotion sociale disposent eux de 7,5 terminaux pour 100 élèves.

♦ Accès, densité et qualité des infrastructures de télécommunications

Accessibilité géographique des citoyens

On l'a vu, la majorité des Wallons utilisent maintenant un GSM et ont accès à internet à partir de leur domicile. *La couverture du territoire reste cependant variable selon les zones.* Les deux cartes qui précèdent ont été établies à partir des données de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications¹⁷.

La première carte détaille par commune la part des ménages qui, en décembre 2018, avaient un très bon accès au réseau mobile (4G), pour 3 fournisseurs : Orange, Proximus et Base. Ces ménages ont la possibilité de téléphoner et de transmettre des données à l'extérieur des bâtiments, et, dans la plupart des cas, à l'intérieur. Les écarts restent importants selon les zones géographiques ; dans de nombreuses communes wallonnes, la moitié des ménages, voire plus, habite une zone où la couverture ne permet pas d'atteindre ce niveau de performance.

La seconde carte représente, par commune, en 2018, le pourcentage de ménages bénéficiant d'un accès fixe à haut débit. L'indicateur prend en compte les opérateurs des réseaux fixes en Belgique (Proximus, SFR (anciennement Numéricable), Telenet et VOO) qui fournissent des services d'accès à la large bande, de téléphonie fixe et de télévision. La couverture reste très inégale selon les zones géographiques. Elle est nettement meilleure dans la partie nord-ouest du territoire, bien qu'il y ait des exceptions. Dans certaines communes, moins de 20% des ménages ont accès au haut débit.

Cette disparité d'accès selon les zones géographiques a des répercussions sur les connexions disponibles dans les établissements scolaires. L'enquête sur l'Infrastructure, les Ressources et les Usages du Numérique dans l'Enseignement (IRUNE) en 2017 a permis de dresser la carte détaillée des **débits descendants des connexions internet des écoles**¹⁸ pour 65% de l'ensemble des implantations. La répartition des niveaux de débit est assez similaire entre les catégories d'enseignement, même si l'enseignement secondaire, plus urbain, est un peu plus favorisé que l'enseignement fondamental. *Les débits restent très variables, y compris dans les zones fortement urbanisées.*

♦ Usages des outils numériques

Population totale

Trois quarts des Wallons (73%) **utilisent internet au quotidien (2016)**. En 2006, les usagers quotidiens représentaient à peine la moitié de la population wallonne (45%). *Les niveaux et types d'usages de l'Internet varient fortement selon les classes d'âge, les niveaux de diplômes ou le niveau de confort matériel*¹⁹. La part des internautes quotidiens est élevée et quasi stable dans la classe d'âge la plus jeune (15 à 29 ans). La génération qui les précède

15 Ordinateurs fixes ou portables et tablettes numériques.

16 Pour des résultats détaillés sur les équipements et l'usage des outils TIC à l'école, voir Baromètre Digital Wallonia Education et Numérique 2018 <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/education2018>

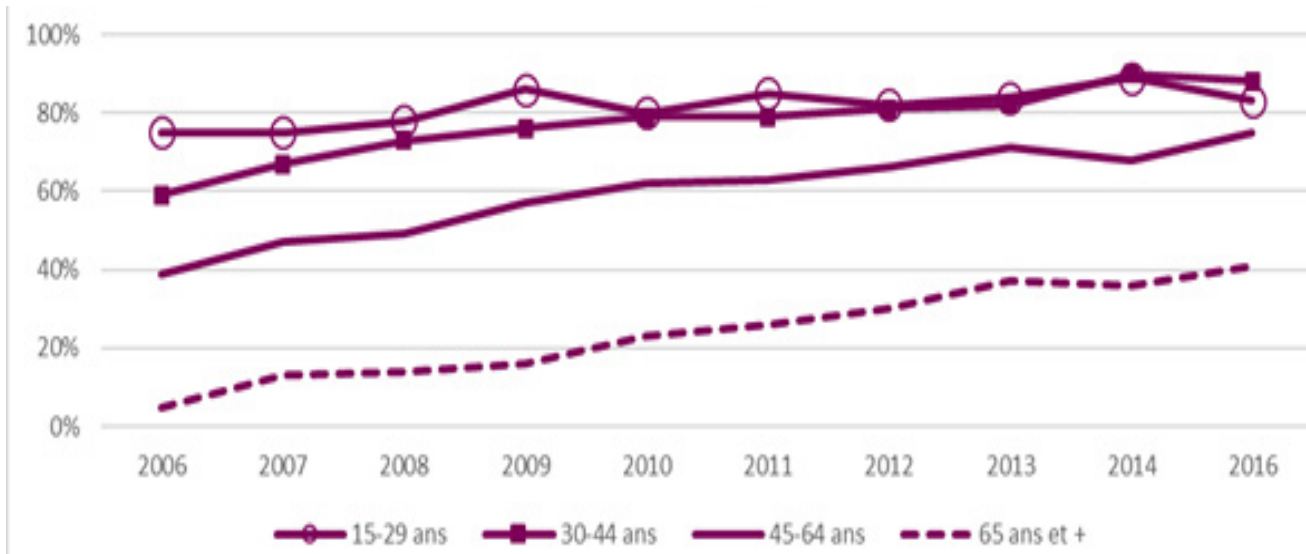
17 Voir l'atlas mobile décembre 2018 publié par l'IBPT : <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/mobile> et <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/landline>

18 <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/education2018> : page 18.

19 Pour d'autres développements, dont types d'usage (achats en ligne, envois d'e-mails, publication d'infos, ...), voir le site Digital Wallonia ou <http://www.ftu.be/index.php/publications/technologie-et-societe/219-qui-fait-quoi-sur-internet>



Graphique 3 : Evolution du pourcentage d'internautes quotidiens en Wallonie selon la classe d'âge



Source : enquêtes AWT, plusieurs années. Calculs IWEPS

a maintenant atteint le même niveau de pratique. La progression la plus importante s'observe chez les personnes de plus de 44 ans, sans toutefois atteindre les mêmes taux de fréquentation quotidienne que les plus jeunes.

Les universitaires wallons sont 85% à utiliser Internet au quotidien contre 44% des diplômés de l'école primaire. 83% des Wallons déclarant un niveau de vie confortable utilisent Internet au quotidien, contre 63% de ceux qui déclarent s'en sortir difficilement sur le plan financier.

L'usage des réseaux sociaux ou professionnels ne cesse de progresser : 56% des Wallons les utilisent en 2016 (contre 22% en 2008). Cette pratique, comme d'autres, reste différenciée selon les niveaux de diplôme. Seuls un tiers (33%) des personnes qui n'ont pas de diplôme ou seulement un certificat d'études primaires, en majorité des personnes plus âgées, participent à des réseaux sociaux. Le taux est quasi deux fois plus élevé (61%) parmi les diplômés de l'enseignement supérieur. L'écart entre les taux d'usage des réseaux sociaux entre ces deux catégories de population est resté constant entre 2008 et 2016 : il varie entre 23 et 29 points de pourcentage.

De plus en plus, les contacts avec les administrations nécessitent l'accès à l'internet, que ce soit pour la recherche d'informations, la commande de documents ou l'envoi de formulaires.

Un peu plus de la moitié des Wallons (54%) seulement déclare avoir visité en 2016 au moins une fois dans l'année un site web administratif (38% en 2006). Cette pratique est encore beaucoup moins fréquente dans la population âgée de 65 ans et plus, où seulement un peu plus d'un quart (28%) des personnes disent avoir utilisé internet pour un contact avec une administration. Par contre deux tiers des citoyens actifs (avec ou sans emploi) ont eu un contact via internet au moins une fois dans l'année avec une administration.

Selon le *Baromètre citoyen 2017*, les principales interactions des citoyens avec les services publics en ligne sont la recherche d'informations (48%), les déclarations obligatoires (20%, par exemple Tax On Web), la commande de documents (14%) ou la réservation de services divers (4%, par exemple stages pour les enfants). Les sites les plus utilisés sont ceux des communes (47%) et de la Wallonie (29%).

Les citoyens wallons accèdent à internet principalement depuis leur domicile (78%) ou depuis celui de parents ou d'amis (34%).

Différentes possibilités d'accès à internet dans l'espace public ont été développées ces dernières années, à l'initiative de pouvoirs publics ou d'organismes publics.

30 % des Wallons interrogés en 2016 disent accéder à internet à partir d'un lieu public : commerces, gares, hôpitaux, aéroports, hôtels ou restaurants, espaces publics numériques, bibliothèques, WIFI urbain,... *Les personnes qui déclarent avoir des revenus plus faibles utilisent moins les espaces publics que celles qui estiment avoir un niveau de vie confortable*²⁰.

Population en emploi

Selon le Baromètre 2018 de la maturité numérique des entreprises²¹, 70% des travailleurs occupés dans des entreprises du secteur marchand²² ont accès à internet depuis leur poste de travail. Le taux de connexion individuelle varie du simple au double en fonction des secteurs et de la taille des entreprises.

La **nomadisation du travail** se développe en Wallonie²³. De plus en plus de travailleurs wallons disposent d'une tablette fournie par l'entreprise (19%), d'un ordinateur portable mis à disposition par l'employeur (40%), ou d'un smartphone professionnel (53%).

À l'école

Globalement, 40% des enseignants en Wallonie²⁴ disent utiliser des outils numériques en classe ; c'est surtout le cas dans l'enseignement secondaire ordinaire (46%) ou dans l'enseignement de promotion sociale (49%), moins dans l'enseignement spécialisé (36%) ou dans l'en-

seignement fondamental ordinaire (31%). Des difficultés de plusieurs ordres sont mises en évidence, essentiellement le manque de ressources humaines et le manque de formation des enseignants aux usages pédagogiques du numériques. Les enseignants se sont positionnés sur des échelles qui ont permis d'estimer un score moyen de compétence numérique. Celui-ci est globalement faible, en particulier chez les enseignants plus âgés.

◆ Fracture numérique

Dans les baromètres citoyens réalisés par l'Agence du numérique dans le cadre de Digital Wallonia, la fracture numérique est estimée à partir du nombre d'usages parmi une liste de 40 possibilités. Cet indicateur synthétique confirme les constats rappelés plus haut : *les écarts de pratiques se marquent surtout entre les catégories d'âge et les catégories de diplôme, ces deux aspects étant liés*²⁵. Les personnes qui ont un emploi ont plus de possibilités d'accès à internet et développent de nouvelles pratiques.

Les personnes qui n'utilisent pas ou peu les ressources du numérique disent qu'elles n'en voient pas l'utilité, que l'usage est trop complexe pour elles, vu leur âge ou leur niveau d'habileté.

Un niveau de compétences numériques perçues trop faible est un obstacle majeur qui limite fortement l'accès aux ressources du numérique ; cet élément semble aujourd'hui plus important que l'obstacle financier. Les enjeux de l'éducation au numérique des jeunes, mais aussi des générations plus âgées, portent tant sur l'usage des outils numériques, que sur le regard sur les contenus auxquels ils donnent

20 Baromètre citoyen 2019, à paraître.

21 <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/entreprises2018>

22 Secteur marchand, plus Santé, siège social en Wallonie.

23 Les changements se marquent notamment dans le développement du télétravail. Un tiers (33%) des citoyens interrogés en 2016 indiquent que leur employeur autorise formellement le télétravail. Mais le travail à distance se développe aussi en l'absence d'une autorisation formalisée.

24 Voir <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/education2018> et <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/projets-ecole-numerique>

25 Voir aussi <http://www.ftu.be/index.php/publications/technologie-et-societe/269-la-fracture-numerique> et pour des comparaisons régionales et internationales des niveaux de compétence de base pour l'usage d'un ordinateur ou d'internet <http://www.be2020.eu/data/indicators.php?lang=fr> IDF 31 à IDF 36. Le niveau d'intensité numérique est estimé au travers du niveau d'équipement des ménages (connexion Internet, ordinateurs, smartphones, ...) et de leurs usages numériques (e-commerce, usages mobiles, cybersécurité, télétravail, ...)



accès, ou sur la gestion des informations personnelles captées à travers les pratiques.

L'enquête menée en 2018 utilise un nouvel

outil d'auto évaluation des pratiques basé sur échelle européenne²⁶. (à paraître)



26 DigCom vir <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1315&langId=en>

4. Instruments mis en oeuvre en Wallonie qui contribuent à rencontrer ce droit

Les instruments sur lesquels se fondent le "droit" en Wallonie ont pour objectif de :

♦ Informer, communiquer, sensibiliser :

Ce sont des mesures visant à sensibiliser à l'importance du numérique :

- Digital Wallonia : la plateforme Digital Wallonia répond à un objectif simple, mais crucial : augmenter l'intensité digitale de la Wallonie au profit de son redéploiement économique en fournissant services et support aux acteurs publics et privés. Elle s'inscrit dans la volonté du Gouvernement de faire du numérique une priorité absolue pour la Wallonie.
- E-learning antidiscrimination.

♦ Orienter, accompagner, encadrer, former :

Ce sont des mesures visant à essaimer l'usage du numérique et à éduquer au numérique :

- La Cellule projets TICE participe en synergie avec la Cellule Ecole numérique du SPW à la mise en œuvre du "Plan école numérique". Elle développe différents approches pédagogiques basées sur l'éducation et met en place des dispositifs visant à encourager l'utilisation des nouvelles technologies dans les classes.
- A travers le portail européen <http://www.etwinning.net>, l'action "eTwinning", aide les enseignants à mettre sur pied des échanges à distance, à l'aide des technologies de l'information et de la communication entre, au minimum, deux classes

du même pays ou de deux pays différents. Depuis janvier 2014, elle fait partie intégrante d'Erasmus²⁷.

- Les PMTIC, dispositif wallon destiné à sensibiliser et à former le public des demandeurs d'emploi à Internet, au traitement de texte et au tableur.

♦ Développer l'offre :

Ce sont des mesures visant à rapprocher le numérique des citoyens (en particulier les plus éloignés) :

- Les Cyberclasses – les Projets écoles numériques.
- Les Espaces publics numériques (EPN) : la Wallonie soutient des espaces publics numériques pensés comme lieux d'apprentissage et de médiation des usages numériques. Les EPN ont vocation à favoriser la participation citoyenne de tous à la Société de l'information. L'espace propose des services diversifiés d'accès, de formation et d'accompagnement, adaptés aux besoins de ses publics. Spécialisé ou généraliste, fixe ou mobile, l'espace est intégré à la vie locale et contribue à l'animation numérique de son territoire.
- Les Centres de compétences TIC.
- Le Programme de réduction de la fracture numérique par le biais de l'informatisation des bibliothèques (Administration générale de la Culture).
- L'Education permanente centrée sur l'information.

♦ Donner une aide, financer :

Il s'agit de soutenir et apporter des aides à des projets récurrents ou momentanés :

- Le soutien de l'action associative dans le champ de l'Education permanente.

27 http://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/index_fr.htm

Décret du 30 avril 2009 relatif au développement des pratiques de lecture organisé par le réseau public de la lecture et les bibliothèques publiques.



- Les projets Fonds social européen (Lire et Ecrire) défendu par la Ville de Liège pour l'acquisition d'une culture numérique (Administration générale de la Culture).
- Les aides ebusiness y inclus aides RENTIC.
- Le soutien pédagogique au plan d'équipement informatique des régions.
- Les aides à la presse (subventions directes).

5. Regard critique

Les éléments d'évaluation qui suivent ont été mis en évidence, à titre individuel et en toute liberté, par les participants à l'atelier évaluatif et prospectif consacré au droit au numérique et n'engagent donc pas les institutions dont ils relèvent :

Différentes compétences numériques sont de plus en plus nécessaires pour s'insérer économiquement, socialement et dans le monde du travail. **Il s'agit notamment :**

- De compétences de base²⁸ : sont visés le traitement de l'information, la communication, la création de contenu, la sécurité et la résolution de problèmes. En effet, il est essentiel à notre époque non seulement de pouvoir accéder ou utiliser mais aussi d'en tirer profit et "utiliser dans le contexte", ce qui nécessite une éducation aux média (soigner son identité, sécuriser ses données, ...),
- Les sciences informatiques et les compétences IT,
- Les logiques algorithmiques,
- La programmation,...

La Belgique se situe en dessous de la moyenne européenne en ce qui concerne la part des diplômés des filières «STEM» (sciences, technologie, ingénierie et mathématiques). Une partie importante de la population n'a pas en-

core atteint un niveau de compétences numériques de base²⁹, les plus nécessaires pour tout citoyen.

Or, il manque de profils IT en Wallonie. Pour encourager ces filières, **il faut "augmenter" les compétences de base de toute la population à la fois :**

- Au niveau de l'enseignement (ce qui est prévu dans le cadre du Pacte d'excellence et de la réforme du tronc commun) et de Wallcode en attendant que la FWB ait mis en place les actions, équipé toutes les écoles, formé les enseignants pour relever ce défi. Toutefois, il faut déplorer une concurrence insuffisante entre opérateurs pour disposer d'offres de qualité.
- Au niveau du public plus large, et notamment, les plus défavorisés, les personnes sans emploi, via les EPN (Espaces publics numériques), les PMTIC³⁰ et Le Forem. En effet, tout bénéficiaire du Forem va bénéficier d'un accompagnement numérique. Il pourra à terme s'auto-évaluer via le digipass et, ensuite, avoir accès à du contenu de formation via des Mooc spécifiques, des tests de positionnement pour objectiver les compétences et un accompagnement sur l'usage numérique et la pédagogie par projet.
- Par ailleurs, les intermédiaires devraient être particulièrement formés également aux compétences numériques : les enseignants, les travailleurs sociaux,... ainsi que les élus ou leur entourage qui ne comprennent pas toujours les enjeux du numérique (qui dépassent le simple fait de communiquer via réseaux sociaux).

A travers les instruments mis en place en Wallonie, on voit notamment que :

- Des efforts sont réalisés pour préparer le plus grand nombre de personnes à l'usage et à la maîtrise des technologies de l'information et de la communication. Actuellement, 18 % des citoyens sont hors tout.

28 La Commission européenne a élaboré un référentiel pour les compétences numériques : Digcomp (qui sera effectif en 2020) ainsi qu'un outil d'évaluation en ligne permettant de déterminer rapidement et facilement le niveau de compétences numériques à inclure dans le cadre du Curriculum Vitae Europass (tout comme le passeport langue).

29 https://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2018-20/be-fr-desi_2018-country-profile-lang_4AA6994E-EF4D-A900-0C152FEDD6E19D42_52347.pdf (page 6)

30 Sensibilisation et initiation du public des demandeurs d'emploi Wallons aux outils numériques liés à l'insertion socioprofessionnelle.



Les plus "écartés" sont les personnes en décrochage social et les personnes âgées (au-delà de 70 – 75 ans).

- Il reste donc une fracture numérique sociale (cf. IWEPS).
- Le soutien à la mise en place d'équipements et de lieux performants est un souci récurrent, notamment de la Wallonie à travers les EPN, l'équipement des écoles, etc..., pour tenter de réduire cette fracture.
- Dans le même ordre d'idée, existe un programme de réduction de la fracture numérique par le biais des bibliothèques publiques.
- On déplore l'éclatement entre les supports (Wallonie) et le contenu pédagogique (FWB).
- Le marché fait que les pouvoirs publics ont renoncé à proposer un standard numérique de qualité accessible à tous (cf. sky-net à une certaine époque).
- Il y a aussi une fracture numérique territoriale (cfr. IWEPS), avec l'existence de zones blanches, non équipées en fibre optique ou dans lesquelles le signal est insuffisant. Ces zones sont rurales, parfois isolées, et mal considérées par les opérateurs privés du signal numérique.

Parallèlement, on note que des initiatives sont également prises à l'échelle fédérale ou locale en faveur d'un plus grand accès au droit. **A titre d'exemples :**

- Au niveau fédéral, le Digital Belgium Skills Fund met 18 millions d'euros à disposition d'organisations qui travaillent avec des groupes de personnes socialement vulnérables pour encourager l'apprentissage des compétences numériques en vue de renforcer l'inclusion sociale.
- Des sites web de communes sont conçus ou adaptés Anysurfer pour permettre l'accès des personnes aveugles ou malvoyantes.

6. Tendances au regard de ce droit³¹

Différentes tendances peuvent impacter l'accès au droit :

- Décréter l'accès à internet comme un droit universel.
- Aucun métier ne va échapper aux compétences numériques de base.
- L'équipement en wifi, largement avancé à Bruxelles et en Flandre³², mais pas encore suffisamment en Wallonie, notamment à cause de certaines situations géographiques (éloignement,...) et des choix d'équipement (fibre,...).

En Wallonie, il reste encore des zones blanches. Par contre, il n'y a pas, à ce niveau-là, de principe de mutualisation (où les plus riches contribuent pour aider les plus pauvres à disposer de l'accès, où les Flamands contribuent pour les Wallons) comme c'est le cas dans d'autres domaines tels que les 60/40 dans les chemins de fer³³ ou les équipements routiers.

- Internet est largement présent au domicile. Mais l'internet mobile, plus actif, est en train de supplanter cet internet fixe, passif avec des conséquences plus importantes en termes de "bon usage dans le contexte". **A titre d'exemples :**

Certains jeunes (notamment) n'ont pas conscience d'être en dépassement de forfait en fonction de leur usage et se retrouvent dans des situations difficiles ;

Il est possible de savoir si le médecin le plus proche consulte au moment même sans devoir se rendre sur place, ...

- Il existe une culture du numérique à acquérir pour être acteur responsable, faire des liens, pour ne pas subir les outils, ne

31 Telles qu'exprimées par les participants à l'atelier évaluatif et prospectif sur ce droit.

32 L'une des raisons est d'offrir aux gens la possibilité de se connecter à leurs jeux préférés, aux réseaux sociaux dans les espaces publics, et de s'y tenir tranquilles plutôt que de s'y ennuyer ou dégrader l'environnement.

33 Alors que 90 % des ouvrages d'art se trouvent en Wallonie (à réparer avec les 40 %).

pas dépendre d'un service, ne pas être victime d'escroquerie ou servir d'appât,... Cela nécessite un niveau de compétences, des moyens d'accès (pas seulement fixes mais aussi mobiles), des facultés de décodage pour utiliser dans le contexte.

En ce sens, on parle de "révolution numérique" - au même titre que la révolution de l'écriture ou la révolution industrielle – en termes de changements et d'impacts. Il n'est donc pas question ici de porter un jugement, mais de constater simplement qu'il n'est pratiquement plus possible de vivre et s'épanouir dans la société sans avoir accès au numérique, l'utiliser et avoir un sens critique par rapport à celui-ci. A titre de comparaison par rapport à la révolution de l'écriture, il y a ceux qui savent rédiger une synthèse de 30 pages et ceux qui peuvent juste écrire une petite note.

Le numérique représente donc un défi du développement et de la compétitivité.

- La nécessité d'un référentiel partagé pour les employeurs, les enseignants et les citoyens.
- Il y a un flou actuel car la société impose le numérique, ce qui entraîne une dichotomie et une incohérence. Or, la maturité numérique des citoyens travailleurs se fait sur cette base-là.
- L'arrêt de la stigmatisation sur les usages.
- La dépendance aux opérateurs qui ne sont pas wallons.
- La tarification évolue.
- La simplification administrative qui devrait se faire au profit de tout le monde et l'ascenseur social pour ceux qui sont plus éloignés. Le numérique n'est jamais qu'un levier. En réalité, il ne simplifie pas, mais est l'occasion de changer certaines

choses. Avant, un changement se faisait en 10 ans, maintenant, il faut compter 2 à 3 ans. Plus tard, un cycle durera peut-être seulement quelques mois, avec le risque d'être très vite dépassé. On peut mieux s'adapter si on est mis dans la situation, si on est adaptable. C'est un défi et un enjeu.

7. Enjeux

Le "droit" à l'accès numérique, aux technologies de l'information et de la communication vise différents enjeux.

La disposition de matériel et de connexion permettant **la liberté de se connecter avec 2 aspects :**

- L'aspect matériel de cet enjeu incombe à la Wallonie (les équipements sont fournis par la RW : cyberclasse – PEN : projet école numérique) qui travaille en synergie avec la Fédération Wallonie-Bruxelles pour ce qui concerne l'aspect pédagogique du processus.
- Des appels à projets "école numérique" sont lancés ce qui entraîne une différenciation des établissements et la délivrance d'une sorte de label de qualité aux écoles équipées comme pour celles qui pratiquent l'enseignement en immersion.
- L'aspect connectivité vers Internet (filer, wifi).

La faculté de s'en servir avec 2 types d'utilisateurs : pas équipés à la maison, pas d'encadrement.

En FWB, la cellule TICE soutient le développement et la diffusion de ressources pédagogiques TICE et vise à augmenter le niveau de compétences global des jeunes au sortir de chaque cycle de leur scolarité. Elle offre un soutien pédagogique aux enseignants.

La faculté d'accéder, trier, traiter et com-

prendre l'information et les outils de communication. En dynamisant et en motivant les apprentissages par des outils et des approches en phase avec la réalité des jeunes et l'évolution de notre société et des technologies ; en formant les jeunes à utiliser les TIC avec efficacité et à bon escient en exerçant leur créativité, leur esprit critique, leur capacité d'analyse ; en leur faisant prendre conscience des enjeux en matière de sécurité et de confidentialité ; en développant des comportements respectueux d'eux-mêmes et des autres.

L'accès à l'emploi, à la culture et à une identité sociale. Le numérique procure un avantage compétitif, une évolution.

La lutte contre la déconnexion sociale : 40% des Européens ont des lacunes numériques et, dans le même temps, 40% des Européens sont sans emploi ou avec un emploi précaire. On peut penser qu'il puisse y avoir une corrélation entre les deux. Les compétences numériques sont un enjeu pour trouver un travail car peu d'emplois échappent complètement à des aspects numériques.

Le droit à la connexion et le droit à la déconnexion.

Le droit qui devient un devoir, nécessitant un accompagnement par des personnes compétentes pour expliquer, mais aussi éduquer (les enseignants, les travailleurs sociaux, ...)

La prise de conscience de **trois niveaux d'inégalités / fractures numériques :**

- L'inégalité d'accès (avoir le matériel, une connexion, ...),
- L'inégalité d'usage, de "consommation" (savoir s'en servir),
- L'inégalité dans la compréhension des processus et enjeux, dans la faculté d'en tirer profit, d'utiliser dans le contexte, de produire du contenu³⁴,... Ce 3^{ème} niveau de fracture présente sans doute le plus de

lacunes - y compris auprès des gens de pouvoirs, des intermédiaires (enseignants, travailleurs sociaux, ...) qui sont difficiles à toucher - et nécessite le plus de compétences.

Le grand écart entre ceux qui n'ont pas de compétences numériques et ceux qui utilisent le numérique, mais auraient besoin d'éducation à son utilisation dans le contexte. A titre d'exemple, des personnes effectuent leurs achats sur des sites en ligne et renvoient leur produit s'il ne convient pas, sans se poser la question de l'impact environnemental de leur comportement.

Si les pouvoirs publics contribuent à renforcer les compétences des citoyens aux usages des TIC, il existe par ailleurs des exploitations commerciales autour des TIC, des pratiques qui peuvent être un frein : le rooming, l'obsolescence programmée, les pratiques de marketing pour attirer des comportements d'achat, ...

8. Conclusion

La "fracture numérique" ne se mesure pas au nombre total de personnes (dé)connectées, mais aux écarts qui existent entre les différentes catégories pour une même variable sociodémographique. De plus, la "fracture numérique" s'impose comme un phénomène multidimensionnel défini par une interaction entre la dimension matérielle et la dimension intellectuelle et sociale.

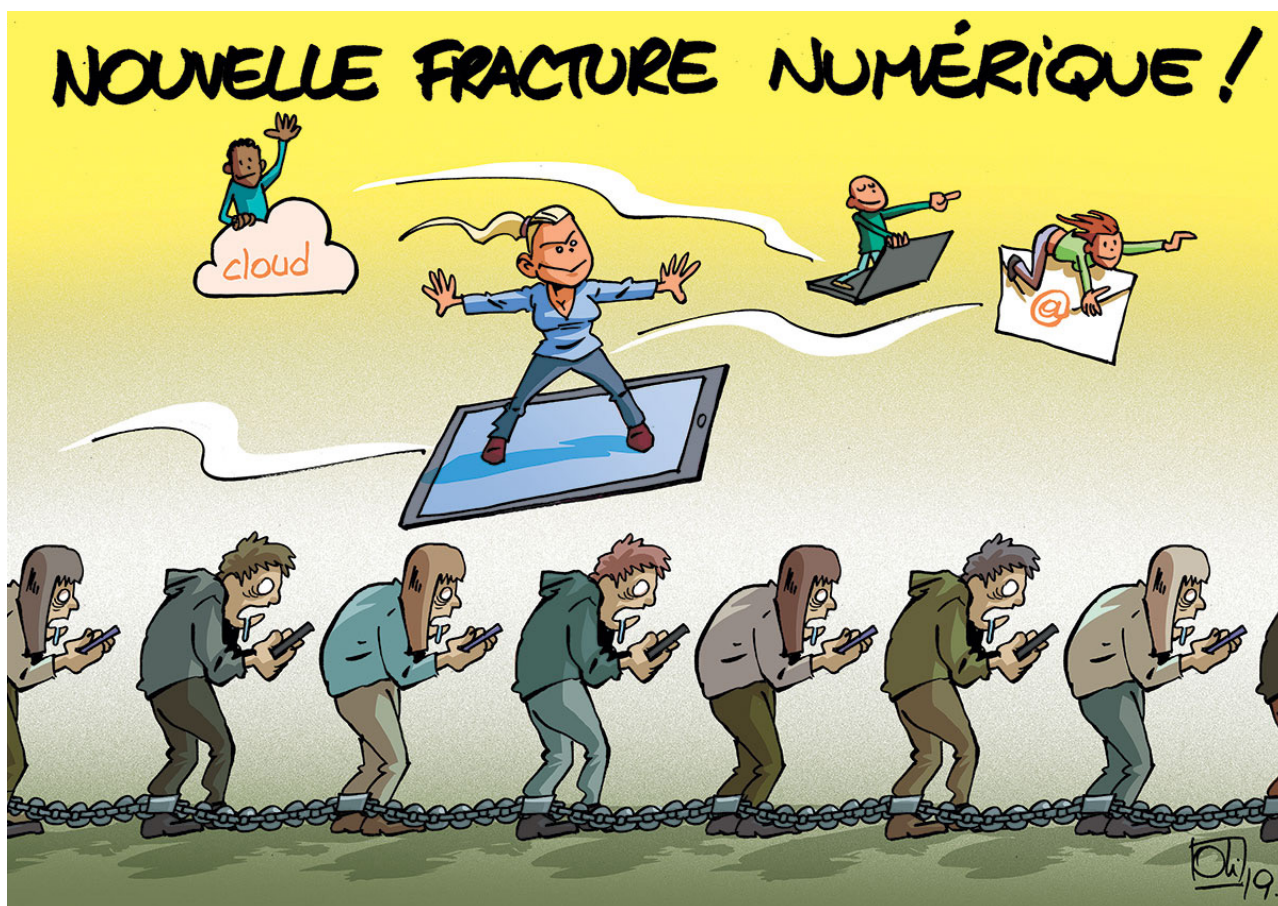
Un véritable dépassement de cette fracture et une inclusion à part entière dans la société de l'information impliquent nécessairement la reconnaissance de ces dimensions. Encore aujourd'hui, la "fracture numérique" peut se définir comme une expression des inégalités sociales sur le terrain de la diffusion et de l'usage des technologies de l'information et participe à une certaine "dualisation de la société".

34 A titre d'exemples, le cyberharcèlement, le ransomware, ... qui présentent davantage de risques pour les personnes mal à l'aise avec ces compétences.

Les Nations Unies affirment qu'une éducation de qualité joue un rôle décisif dans le développement et, par conséquent, engagent tous les États à promouvoir la culture numérique et à faciliter l'accès à l'information sur l'Internet, ce qui peut être un important moyen d'action

pour faciliter la promotion du droit à l'éducation.

Lutter contre la fracture numérique permet de lutter contre la fracture sociale et inversement.





DROIT À L'ACCÈS NUMÉRIQUE, AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Finalité

"En Wallonie, tous les citoyens ont droit à une information :

- libre
 - de qualité
 - à un coût raisonnable
 - sans contrainte d'accès et d'utilisation des supports
- Ce qui implique le droit d'accéder à internet, chez soi ou dans un espace public dédié, quel que soit le support technologique qu'ils utilisent"

CONCLUSION

La "fracture numérique" est multidimensionnelle entre les dimensions matérielle, intellectuelle, sociale, géographique, ...

Elle se définit comme une expression des inégalités sociales sur le terrain de la diffusion et de l'usage des technologies de l'information et participe à une certaine dualisation de la société.

Du point de vue de la CS :

La CS sera mieux rencontrée si chaque citoyen peut avoir accès à l'information et la décoder afin d'avoir accès aux autres droits

FONDEMENTS DU DROIT

- L'accès à l'information n'est pas un droit fondamental mais est reconnu comme essentiel pour garantir la liberté d'opinion et d'expression, la participation aux décisions
- Cela signifie, notamment, l'absence de censure ou d'entraves, la liberté d'accès aux documents administratifs, ...
- L'accès numérique est un vecteur de liberté d'expression et de communication (avec des précautions par rapport à la protection de la vie privée, la propriété intellectuelle, à l'équité numérique) et d'accès aux documents digitalisés. Il est un moteur de développement économique, social, culturel.
- Cet accès est encouragé pour lutter contre une fracture numérique et favoriser l'intégration

ÉTAT DES LIEUX

- La fracture numérique n'est pas résolue et a changé de forme car elle touche davantage les compétences que l'obstacle financier (enjeu d'éducation)
- La couverture en internet du territoire reste variable selon les zones.
- 16% des ménages wallons n'ont ni connexion, ni équipement informatique (2016)
- L'usage d'internet (réseaux sociaux, contact avec les administrations en ligne, ...) a augmenté en 10 ans et varie selon les âges, le niveau de diplôme et le niveau de confort matériel
- Les écarts à propos des taux de couverture concernent également la 4G.

INSTRUMENTS

Il s'agit non seulement d'équiper les Wallons (ou leur permettre de s'équiper et de se connecter) en mettant du matériel à disposition dans les écoles, les espaces publics mais également de les former voire les éduquer à l'usage des outils technologiques à travers des programmes et/ou des opérateurs dédiés : Digital Wallonia, Tice, Cyberclasses, centres de compétences TIC, PMTIC, EPN, ...

ENJEUX

- La disposition de matériel et de connexion permettant la liberté de se connecter
- La faculté d'utiliser
- La faculté d'accéder, trier, traiter, comprendre l'information et les outils de la communication (notamment par la formation)
- L'accès à l'emploi (les compétences numériques sont un enjeu pour trouver un travail car peu d'emplois y échappent complètement), la culture, l'identité sociale
- Le droit à la connexion et la déconnexion
- L'éducation et la formation notamment des intermédiaires (enseignants, travailleurs sociaux, fonctionnaires, politiques, ...)
- L'égalité d'accès au niveau matériel, utilisation, usage, ...
- L'éthique et l'utilisation commerciale du numérique

TENDANCES

- Aucun métier ne va échapper aux compétences numériques de base
- L'internet et, + encore, le mobile, sont largement répandus. Mais les compétences d'utilisation ne permettent pas toujours d'en avoir un usage critique. Il y a encore une culture du numérique à acquérir par un nombre d'utilisateurs. Or, le numérique représente un challenge du développement et de la compétitivité
- Il y a donc tendance à l'arrêt de la stigmatisation sur les usagers
- La nécessité d'un référentiel partagé pour les employeurs, les enseignants et les citoyens
- La rapidité des changements
- Il y a dépendance aux opérateurs (qui ne sont pas wallons)
- La tarification évolue
- Certaines situations géographiques (éloignement, ...) et des choix d'équipement (fibre, ...) entraînent un retard à combler par rapport aux autres régions sans principe de mutualisation ou de compensation comme dans d'autres domaines

REGARD «CRITIQUE»

- Différentes compétences numériques de + en + nécessaires pour s'insérer économiquement, socialement et dans le monde du travail, et, en particulier, les compétences de base (traitement de l'information, communication, création de contenu, sécurité, résolution de problèmes, ...) pour accéder ou utiliser mais aussi tirer profit et "utiliser dans le contexte", ce qui nécessite une éducation aux médias
- Cela nécessite la formation des utilisateurs (scolaires, personnes défavorisées, sans emploi, âgées, ...) et des intermédiaires (enseignants, travailleurs sociaux, administrations et politiques, ...)
- Il subsiste une fracture sociale entre ceux qui peuvent utiliser et ceux qui ne peuvent pas
- et une fracture territoriale (zones blanches pas intéressantes pour les opérateurs privés)
- Des structures, aides, ... existent pour favoriser l'équipement et/ou l'accès à l'équipement (écoles, lieux publics, ...) et pour accroître les compétences des citoyens en matière d'usage critique
- L'éclatement entre support (de la Région wallonne) et le contenu pédagogique (de la FWB)
- Il existe également des initiatives à l'échelle fédérale et à l'échelle locale