

**Osons
le numérique**
osonslenumerique.be

+



+



digital
wallonia
.be



Plan d'inclusion numérique wallon + **Rapport annuel 2025**



Agence
du Numérique

ÉDITO

Le numérique au service de l'humain

+



**Selon le baromètre de maturité
numérique des citoyens wallons 2025 de
l'Agence du Numérique :**

86% des citoyens wallons **rencontrent des
difficultés dans l'usage du numérique.**

29% des citoyens **veulent** des formations
pour **améliorer leurs compétences
numériques.**

6% des citoyens wallons ne disposent
d'**aucun équipement numérique**

En 2025, l'inclusion numérique demeure un enjeu majeur en Wallonie. Selon le baromètre de maturité numérique des citoyens wallons, 86 % des citoyens rencontrent des difficultés dans leurs usages numériques, 29 % souhaitent renforcer leurs compétences et 6 % ne disposent d'aucun équipement.

Face à ces constats, le Plan d'inclusion numérique wallon a poursuivi son action au plus près des besoins. Reprise de la coordination et de l'animation du réseau des Espaces Publics Numériques (EPN), développement de formations à destination des animateurs d'EPN et des citoyens, sensibilisation des pouvoirs locaux, soutien aux acteurs de proximité et mobilisation de groupes de travail : cette année a permis de renforcer les collaborations et de préparer de nouvelles réponses concrètes.

Ce bilan témoigne d'une conviction commune : l'inclusion numérique se construit collectivement, sur le terrain, pour que chacun puisse accéder aux services, aux compétences et aux opportunités du numérique.

Ariane Baré

Directrice de la Direction des
emplois de proximité
SPW Economie Emploi Recherche

1 Communication autour d'« Osons le numérique »

Objectifs :

- Augmenter la **notoriété** du Plan d'inclusion numérique wallon, et notamment des Espaces publics numériques.
- Déployer une **image de marque** de l'inclusion numérique en Wallonie.

En 2025 :

- Publication de **posts LinkedIn**, d'**actualités** sur le **site Osons le numérique** et envoi de **newsletters**.

Public visé :

- Acteurs de l'inclusion numérique, intermédiaires, médiateurs et aidants numériques.

Quelques chiffres :

- **18 newsletters envoyées**
- **13 actualités publiées**
- **15 posts LinkedIn liés à l'inclusion numérique**
- **9 298 visites du site "Osons le numérique"**
- **20 906 pages vues**



2 **Le renforcement du réseau des Espaces Publics Numériques (EPN)**

2.1 Reprise de la coordination et de l'animation du réseau des EPN

Objectif :

- Redynamiser et moderniser le réseau malgré l'absence d'un cadre réglementaire spécifique.

Partenariat :

Le projet est mené en collaboration avec l'Agence du Numérique (AdN).

212 EPN en Wallonie

- 122 Administrations communales
- 22 CPAS
- 63 ASBL
- 5 Provinces

Moments clés :

- Juillet 2025 : **webinaire de reprise de la coordination et de l'animation** du réseau des EPN par le SPW EER, à destination des EPN
- Novembre 2025 : **lancement du marché public formations** des animateurs d'EPN
- Novembre 2025 : tenue de la **première rencontre provinciale des EPN de la province du Brabant wallon** avec trois interventions : l'IA dans la recherche d'emploi par l'EPN du CPAS de Waterloo, la présentation du jeu Cyber Reflex par l'EPN d'Aywaille et une présentation des logiciels libres et de Linux
- Organisation de séances de **formation sur le thème de l'authentification numérique** à destination des animateurs des EPN, en collaboration avec le SPF BOSA.

2 Le renforcement du réseau des *Espaces Publics Numériques (EPN)*

2.2 Poursuite des ateliers "J'adopte la banque numérique"



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.**



- 20 sessions dispensées en 2025
- 347 participants
- 100% des EPN ayant accueilli un atelier le recommandent à leurs pairs !



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

3 Soutien aux acteurs de proximité : Clôture de l'appel à projets 2023



En 2025, nous avons publié un rapport d'activités et une infographie reprenant les enseignements tirés de l'analyse des rapports de l'appel à projets seniors.

Osons le numérique
osonslenumerique.be

Le Plan d'Inclusion Numérique en Wallonie : vers une autonomie numérique pour tous

Le Plan d'inclusion numérique (PIN) a pour objectif de rendre le numérique accessible à tous les citoyens, tant en matière d'usage que d'équipement. Consciente de ces défis, la Wallonie place l'inclusion numérique au cœur de sa Déclaration de politique régionale (DPR) et insiste sur la nécessité de garantir aux citoyens en situation d'exclusion digitale un accès effectif aux outils numériques et à l'accompagnement nécessaire pour les utiliser.

Parmi les actions du PIN figure le renforcement de l'autonomie numérique des Wallons, en particulier des publics les plus éloignés du numérique.

Dans ce cadre, un **premier appel à projets**, lancé en **août 2023**, a visé à **soutenir les associations de terrain** œuvrant à la **sensibilisation et à l'accompagnement des aînés**.

158 candidatures reçues
47 projets mis en oeuvre

Les actions menées en 2024 ont porté, entre autres, sur :

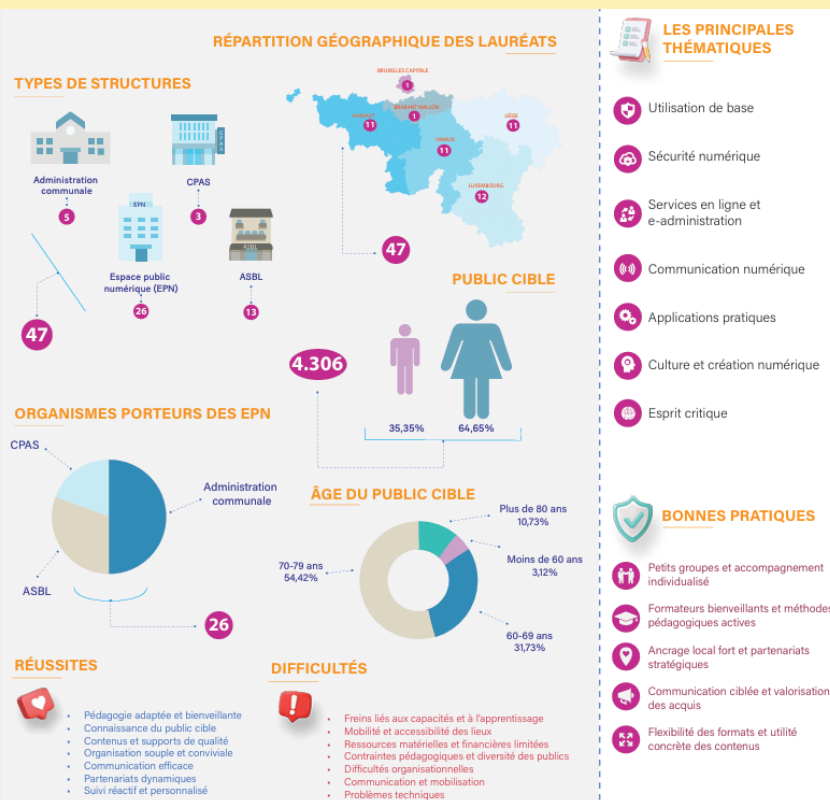
- la **sensibilisation** aux enjeux du numérique,
- la **formation** (e-banking, dossier médical, cybersécurité, outils numériques...),
- le **renforcement** de l'autonomie numérique des seniors.

En complément des données reprises dans cette infographie, **découvrez plus en détails l'analyse des 47 projets** ici :



Les données de cette infographie sont des rapports communiqués et peuvent être sujets de débat.

digital wallonia .be Agence du Numérique



Osons le numérique
osonslenumerique.be

EDIWALL



Rapport d'activités
Appel à projets
« Aide aux seniors »

Wallonie digital wallonia .be Agence du Numérique

[Lien vers l'infographie](#)

[Lien vers le rapport](#)

4 Soutien aux acteurs de proximité

Poursuite du projet de sensibilisation des pouvoirs locaux aux acteurs de première ligne



Objectifs :

- Sensibiliser les pouvoirs locaux des communes dépourvues d'Espace Public Numérique (EPN).
- Structurer une politique d'inclusion numérique durable à travers le déploiement d'EPN.

Mise en œuvre :

- Création d'une vidéo de promotion des EPN : « Comment ouvrir un EPN »
- Publication d'un dossier sur l'inclusion numérique, Mouvement Communal, novembre 2025
- Diffusion d'un communiqué de presse EPN à destination des bulletins communaux
- Sensibilisation aux enjeux de l'inclusion numérique et présentation du dispositif EPN à destination des
 - Conseils et collèges communaux de communes sans EPN (action « Road trip conseil communal »)
 - Directeurs généraux des CPAS, à l'occasion des rencontres provinciales

En chiffres

L'action a ciblé :

- 34 communes sans EPN, ni Plan de Cohésion Sociale (PCS)
- Dont 20% rencontrées en conseil ou collège communal
- Les 82 communes des provinces de Namur et du Luxembourg au travers des Fédérations provinciales des DG des CPAS

Public cible :

- Administrations communales
- Fédération des directeurs généraux des CPAS

5 **Gouvernance du Plan d'inclusion numérique**



La gouvernance du Plan poursuit la dynamique engagée en 2024. Elle se traduit par un travail plus concret au sein de 3 groupes de travail, chacun centré sur une thématique prioritaire du Plan. Ces groupes ont permis de préciser les enjeux, de structurer les échanges et de faire émerger des pistes d'action concrètes. Celles-ci ont abouti à la co-construction de 6 fiches projets.

GT Sensibilisation citoyenne

Les organisations membres du GT

- AVIQ
- DigitAll
- Febelfin
- Fédération des Maisons médicales
- Fédération Infor-Jeunes
- Haute École Libre Mosane (HELMO)
- Instance Bassin EFE
- Interfédé CISP
- Lire et Écrire Brabant wallon
- Media Animation
- Réseau wallon de lutte contre la pauvreté
- SPP IS (Intégration sociale) – Digilab

GT Mise en réseau au niveau local

Les organisations membres du GT

- ARC CULTURE
- Croix-Rouge de Belgique
- ENEO
- Fédération des CPAS
- Haute Ecole Libre Mosane (HELMO)
- Instance Bassin EFE
- Interfédé CISP
- Fédération CAIPS
- Plan de Cohésion Sociale - Ramillies
- Province de Namur
- Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté
- SPP IS (Intégration sociale) - Digilab
- SPW Intérieur et Action Sociale - Direction de la Cohésion Sociale

GT Outillage des aidants et médiateurs numériques

Les organisations membres du GT

- Réseau wallon de lutte contre la pauvreté (RWLP)
- Interface3 Namur
- Fédération des services sociaux (FSS)
- Paradigm Brussels
- Instance Bassin EFE
- Lire et écrire

5 Gouvernance du Plan d'inclusion numérique

5.1 Groupe de travail « Sensibilisation citoyenne »



Objectifs :

- Réfléchir ensemble à des actions citoyennes de sensibilisation au numérique

En 2025 : le GT a tenu trois rencontres successives

- **Rencontre 1** : élaboration d'une définition commune de la « sensibilisation citoyenne au numérique ».
- **Rencontre 2** : identification des enjeux et des thématiques prioritaires.
- **Rencontre 3** : identification des actions prioritaires, définition des publics-cibles et rédaction des fiches-projets.

Public visé :

- Les citoyens

Résultats :

Les travaux menés ont conduit à la **définition** de trois actions prioritaires :

- Réalisation de **capsules vidéo** basées sur des témoignages authentiques et mettant en avant des pistes des solutions, afin de renforcer l'esprit critique en ligne, particulièrement chez les personnes moins familiarisées avec les usages numériques ;
- Organisation **de tables ondes citoyennes autour des enjeux du numérique** dans les lieux de vie dans une logique d'«aller-vers» ;
- **Sensibilisation au numérique par le jeu**, via l'inventaire et la promotion de jeux existants auprès des acteurs de terrain.

5 Gouvernance du Plan d'inclusion numérique

5.2 Groupe de travail « Mise en réseau au niveau local »



Objectifs :

- Identifier les orientations et les actions avec pour finalité la mise en réseau des acteurs de terrain « numériques » et « non numériques ».

En 2025 : le GT a tenu trois rencontres successives

- **Rencontre 1** : présentation des participants, des attentes et motivation à participer au groupe de travail et échanges autour du pourquoi de la Mise en Réseau ;
- **Rencontre 2** : échanges autour de la définition de la MeR et de ses différentes parties prenantes. Été 2025 : élaboration de fiches projets (FP) ;
- **Rencontre 3** : travail d'affinement des FP au départ de l'analyse faite des FP coconstruites durant l'été.

Public visé :

- Les acteurs locaux (numériques et non-numériques) accompagnant les citoyens dans leur inclusion numérique.

Résultats :

Identification des orientations et des actions avec pour finalité la mise en réseau des acteurs de terrain « numériques » et « non numériques » :

- Co-construction d'actions en adéquation avec la réalité de terrain, les besoins et les ressources des acteurs de terrain et institutionnels ;
- Elaboration de **3 fiches projets** :
 1. Réseau pour mieux accompagner les citoyens dans leur inclusion numérique
 2. Renforcer la communication et la mise en réseau des acteurs de terrain
 3. MacartoNum 2.0

5 **Gouvernance du Plan d'inclusion numérique**

5.3 Groupe de travail « Outillage des aidants et médiateurs numériques »



Objectifs :

- Garantir des outils simples, actualisés, utilisables et adaptés aux besoins concrets
- Mutualiser, centraliser et rendre accessibles gratuitement des ressources utiles à l'accompagnement numérique via un espace en ligne, en l'occurrence Macartonum.be.

En 2025 : le GT a tenu trois rencontres successives

- **Rencontre 1** : formulation des attentes des participants, alignement sur la définition des termes "outillage", "médiateur vs aidant numérique" et analyse des besoins des médiateurs numériques ;
- **Rencontre 2** : brainstorming et identification des actions concrètes & identification des publics cibles, réflexion sur l'action "plateforme" (utilisateurs, accès, navigation, ...)
- Rencontre 3 : élaboration de la fiche-projet

Public visé :

- Les aidants numériques (institutionnels ou bénévoles)

Résultats :

Co-construction d'un cadre opérationnel pour l'outillage des aidants et médiateurs numériques, incluant notamment la définition du public-cible, l'analyse des besoins, la structuration des typologies de ressources, réflexion sur les types de ressources, etc.

6 Représentation du Plan d'Inclusion numérique wallon lors d'événements

- 18 avril 2025 : Participation au Salon des mandataires et décideurs locaux - **Municipalia**.
- 24 avril 2025 : Participation au **groupe de travail** « **ICT** (Information Communication Technology) **Girls** » organisé par le **SPF Economie**
- Représentation des EPN wallons au **Conseil supérieur de l'éducation aux médias** et participation à l'ensemble des plénières (CSEM)
- 12 juin 2025 : Conférence "Le plan d'inclusion numérique wallon, quelles actions concrètes en faveur des citoyens" lors de l'événement « Digital et Centré Citoyens » - **SPF BOSA**
- 23 juin 2025 : Participation à la rencontre annuelle **Digistart**
- 8 novembre 2025 : Présentation du Plan d'inclusion numérique wallon lors du colloque annuel de l'Association Wallonne des Comités Consultatifs des Locataires et Propriétaires - **AWCCLP**
- 17 novembre 2025 : Présentation du Plan d'inclusion numérique et de la coordination du réseau des EPN lors de la journée des médiateurs numériques de Bruxelles organisée par **CABAN** (le Collectif des acteurs bruxellois de l'accessibilité numérique)



7 On a parlé de nous...

- L'inclusion numérique dans les communes wallonnes : impacts et leviers d'action - Mouvement Communal
- [Wallonie : vers plus d'efficacité et d'inclusion dans la formation](#) - Planet Future – Planet Futur

MEDIAPLANET fr.planet-future.be **5**

Wallonie : vers plus d'efficacité et d'inclusion dans la formation

Face aux transitions numérique, verte et démographique, la Wallonie adapte son offre de formation. Lionel Bonjean, Directeur général du SPW Économie Emploi Recherche, détaille une stratégie axée sur l'inclusion des publics fragilisés, les compétences d'avenir et le décloisonnement des acteurs.

Texte : Philippe Van Lil

« Les métiers évoluent très rapidement », relève Lionel Bonjean. Pour répondre à cette urgence, la politique régionale s'articule autour de deux axes majeurs : « Le premier vise à armer les jeunes générations pour l'avenir, notamment via la promotion des filières STEAM - science, technologie, ingénierie, arts, mathématiques. Le second axe se concentre sur les adultes, qu'ils soient en poste ou demandeurs d'emploi, afin de renforcer leurs compétences et de les aligner avec les réalités économiques actuelles. »

Vers l'efficacité et l'inclusion

Pour les publics très éloignés de l'emploi, le directeur général insiste sur l'importance d'un accompagnement spécialisé et de structures capables de proposer un suivi individualisé et adapté, notamment pour les personnes en situation de handicap. « Parallèlement, le numérique, un atout majeur pour l'insertion socio-économique, constitue un prérequis essentiel de nos jours. D'où l'importance du Plan d'inclusion numérique et des

215 espaces publics numériques (EPN) maillant le territoire. »

Aligné sur celui de l'Europe, l'objectif de cette stratégie est clairement fixé : que 80 % des adultes disposent de compétences numériques de base d'ici à 2030. « Pour y arriver, nous collaborons étroitement avec des opérateurs clés comme le Forem, l'IFAPME ou l'Agence du numérique.

Lionel Bonjean
DIRECTEUR GÉNÉRAL
DU SPW ÉCONOMIE
EMPLOI RECHERCHE

Wallonie
emploi formation
SPW

Pour plus d'informations :
emploi.wallonie.be



L'inclusion numérique dans les communes wallonnes : impacts et leviers d'action

L'équipe du Plan d'inclusion numérique du SPW Économie, Emploi, Recherche (SPW EER)

L'inclusion numérique porte des **enjeux intergénérationnels** (elle affecte les jeunes, les actifs, les non-actifs et les seniors) **et transversaux** (accès aux droits, mobilité, etc.). Cette matière dépasse le champ d'action d'une seule instance publique, car elle concerne différentes facettes de notre quotidien.

2025 ET AU-DELÀ... +

La transformation numérique est continue. Avec chaque nouvel usage apparaissent de nouvelles possibilités, mais aussi de nouvelles formes de vulnérabilité. L'inclusion numérique n'a donc pas de ligne d'arrivée : elle exige une attention permanente aux évolutions technologiques comme aux réalités vécues par les citoyens. +

En 2025, le Plan a contribué à rendre l'écosystème wallon plus structuré, plus visible et plus proche du terrain. Demain, l'enjeu sera d'anticiper les besoins, de préserver des accompagnements humains et de veiller à ce que personne ne soit éloigné de ses droits par le numérique. +



Ariane Baré

Directrice de la Direction des emplois de
proximité
SPW Economie Emploi Recherche



+

+

Osons le numérique

Merci de votre attention !

+

+

Osons le numérique

<https://osonslenumerique.be>

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

Inclusion.numerique@spw.wallonie.be



Agence
du Numérique