

baromètre
citoyens
2017 | digital
wallonia
.be

Les séniors wallons sont-ils connectés?
Hélène Raimond expert pour l'AdN,
fait le point.

Salon des séniors connectés du 10
mars 2018 à l'HEPL à Seraing

www.digitalwallonia.be/citoyens2017



Agence
du Numérique
Filiale de l'AEI

digital
wallonia
.be

digital
wallonia
.be



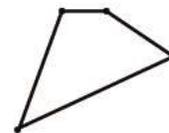
Stratégie

Fixe les priorités et objectifs des politiques publiques, et le cadre de soutien aux initiatives privées en faveur du numérique.



Plateforme

Fournit les services et le support aux acteurs publics et privés engagés dans la mise en œuvre de la stratégie numérique.



Marque

Fédère les acteurs et les initiatives publiques et privées lancées dans le cadre de la stratégie numérique et assure leur visibilité.



facebook.com/digitalwallonia



twitter.com/digitalwallonia



instagram.com/digitalwallonia

Le baromètre citoyens dans la stratégie numérique

Economie par le numérique Territoire connecté & intelligent

Secteur du numérique

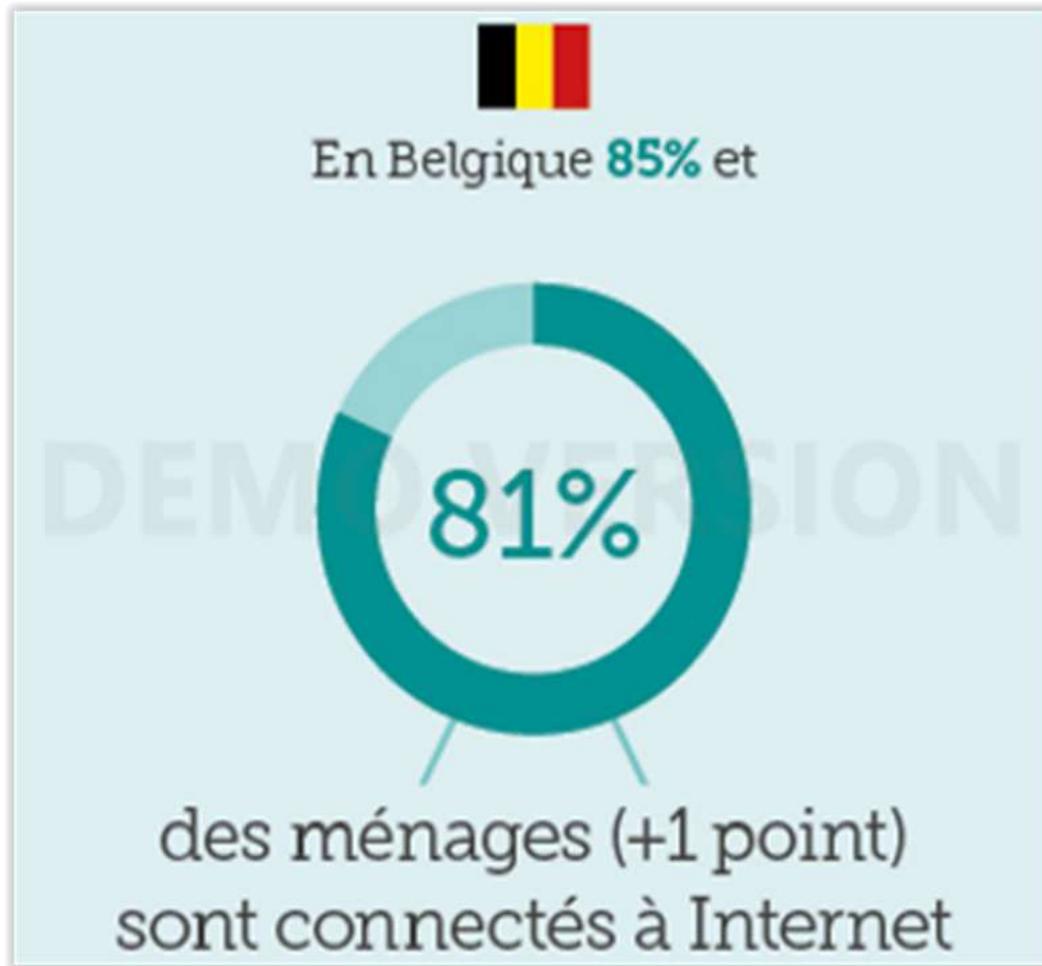
Services publics

Compétences & emploi

Les Wallons acteurs de la transformation numérique par l'acquisition des compétences technologiques et l'adoption des comportements entrepreneuriaux.

Le « baromètre citoyens » a pour objectif de mesurer la maturité numérique des citoyens wallons, sous l'angle de l'équipement et des usages. C'est un outil indispensable pour la définition des politiques visant à développer les compétences numériques de tous les wallons.

Equipements numériques des seniors wallons



- **82% des Wallons sont connectés à Internet au domicile mais seulement 46% des personnes âgées de plus de 70 ans.**
- **21% des Wallons n'ont aucun ordinateur mais ce taux grimpe à 60% chez les plus de 70 ans.**

Usages d'Internet par les seniors wallons



Les plus de 70 ans ont les mêmes usages principaux d'Internet que les citoyens en général mais dans des taux qui varient entre 10 et 27%.

Par contre, ils ont un intérêt plus élevé que la moyenne pour les journaux en ligne, magazines et livres (quatrième usage principal au lieu du septième pour les citoyens en général).

Téléphonie mobile chez les seniors wallons



74% des plus de 70 ans ont un téléphone portable mais seulement **13%** déclarent qu'il s'agit d'un smartphone.

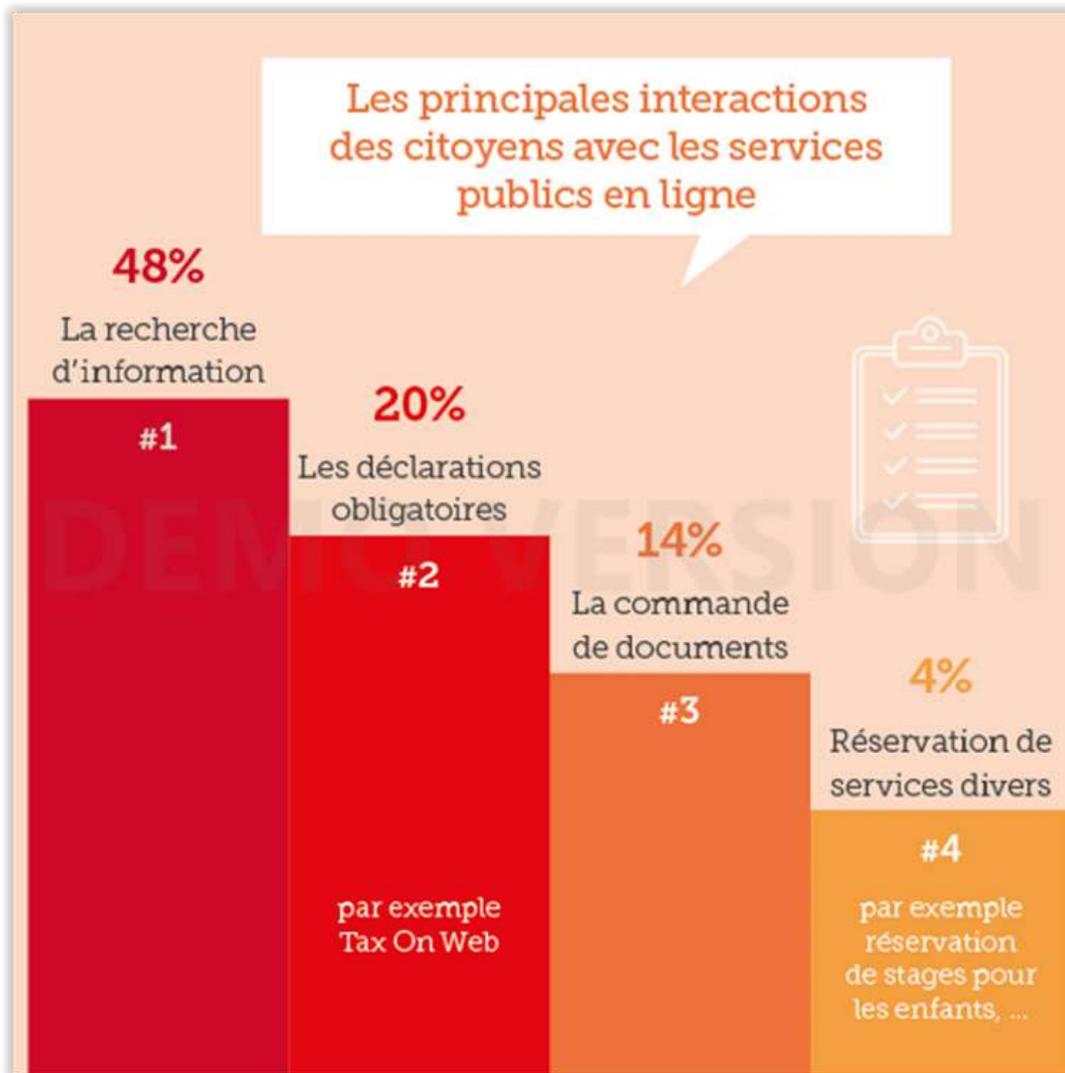
Usages du smartphone par les seniors wallons



Comme pour l'Internet fixe, les usages sont comparables mais les taux sont moindres. Ainsi, seulement 29% des détenteurs de smartphones âgés de plus de 70 ans envoient du courrier électronique tandis que 9% sont présents sur les réseaux sociaux.

Parmi les usagers de smartphone (56% des Wallons) seulement 8% déclarent n'avoir aucune utilisation régulière de l'Internet mobile. Chez les plus de 70 ans, ce taux monte à 53%.

Usages de l'e-administration par les seniors wallons



- 38% des séniors font des recherches d'informations en ligne sur les sites des administrations publiques
- 7% font des déclarations obligatoires
- 7% commandent des documents
- 2% réservent divers services

L'e-commerce et les seniors wallons



14% des seniors ont réalisé au moins un achat en ligne en 2016 tandis que 16% déclarent s'informer via Internet avant d'acheter un produit ou un service. Les seniors sont plus attentifs que la moyenne au fait d'acheter sur un site belge : c'est un facteur d'achat pour 37% des seniors e-acheteurs contre 29% des e-acheteurs wallons en général. Les produits et services achetés en ligne par les seniors sont principalement des livres, des vêtements et des appareils multi média ainsi que des voyages.

L'e-commerce et les seniors wallons

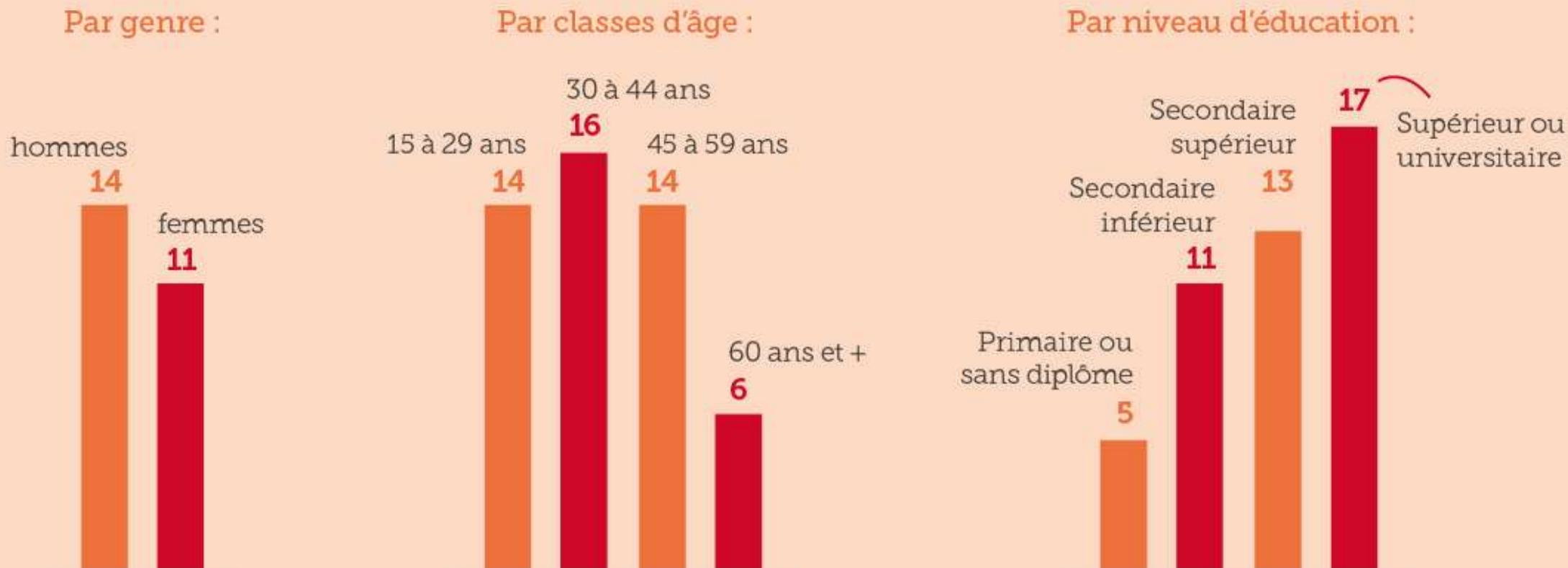


Pour les seniors c'est la réputation de l'e-shop (88%) qui est le premier facteur de confiance pour réaliser un achat en ligne. Viennent ensuite, les paiements sécurisés (82%), les avis consommateurs (47%) et enfin, la présence des coordonnées complètes du service après-vente (42%). Il est intéressant de constater que les seniors veulent davantage un interlocuteur physique ou du moins, identifiable pour le SAV.

ENQUÊTE: LE NOMBRE D'USAGES*

COMME INDICATEUR DE MATURITÉ NUMÉRIQUE

DES CITOYENS



Nombre moyen d'usages d'Internet comme reflet des 3 types de fracture

Par genre :

- Hommes : 14
- Femmes : 11

Par classes d'âge :

- 15 à 29 ans : 14
- 30 à 44 ans : 16
- 45 à 59 ans : 14
- 60 ans et + : 6

Par niveau d'éducation :

- Primaire ou sans diplôme : 5
- Secondaire inférieur : 11
- Secondaire supérieur : 13
- Supérieur ou universitaire : 17

Conclusion

1. Il y a 10 ans, on comptait encore 31% de citoyens qui n'utilisaient pas Internet.
2. La fracture tant d'équipement que d'usages se manifestait dès 60 ans. Désormais, ces fractures se manifestent à partir de 70 ans même si les seniors restent moins connectés et utilisateurs du numérique que le Wallon en général.
3. En 2060, selon le Bureau fédéral du Plan, un Belge sur 5 aura plus de 67 ans! La silver économie est donc un enjeu sociétal majeur. Les technologies doivent être au service de l'autonomie et de de la qualité de vie des aînés.
4. La silver économie ne se limite pas à l'e-santé, le numérique peut aider les seniors dans une myriade de secteurs tels que l'habitat (domotique), la smart city, l'utilisation des transports en commun, la facilitation du lien social, l'évolution des modes de consommation (e-commerce, uberisation de l'économie, etc).
5. Il faut donc former les seniors au numérique et leur fournir un accès gratuit aux opportunités que recèle Internet. Le projet Mobitic et les EPN sont des initiatives qu'il faut intensifier pour inclure au plus vite les seniors dans la société digitale.

Méthodologie

- **Pour réaliser ce baromètre de maturité numérique des citoyens wallons, l'Agence du Numérique a mené une enquête sur un échantillon de 2126 citoyens wallons âgés de 15 ans au moins, à la fin de l'année 2016.**
- Pour assurer une bonne représentativité des différents segments de la population, l'échantillonnage a été réalisé suivant la méthode des quotas, sur base des critères suivants : genre, âge, catégorie socio-professionnelle, niveau d'éducation, lieu de résidence, type de ménage.



Agence du Numérique

www.digitalwallonia.be

info@digitalwallonia.be

[@digitalwallonia](https://www.instagram.com/digitalwallonia)

[facebook.com/digitalwallonia](https://www.facebook.com/digitalwallonia)

Avenue Prince de Liège, 133

B-5100 Jambes

+32 (0)81 778080

www.digitalwallonia.be/citoyens2017

Hélène Raimond

Expert

Digital Business Ambassador.

helene.raimond@adn.be

digital wallonia .be

Be part of the Digital Wallonia revolution,
follow us on

 facebook.com/digitalwallonia

 twitter.com/digitalwallonia

 instagram.com/digitalwallonia

 youtube.com/user/awtbe

 vimeo.com/digitalwallonia

 digitalwallonia.be/feed

Or contact us at
info@digitalwallonia.be