



Baromètre 2015  
des usages  
numériques  
des citoyens wallons

digital  
wallonia  
.be

# Édito

Le 18 septembre 2015, le Président du Conseil du Numérique, Pierre Rion, a remis à Jean-Claude Marcourt, Ministre en charge du Numérique du Gouvernement wallon, la proposition de Plan du Numérique pour la Wallonie ([digitalwallonia.be/plandunumerique](http://digitalwallonia.be/plandunumerique)). Son ambition est de 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 réussie et où l'innovation numérique est soutenue au service de la qualité de l'éducation, de l'ouverture des services publics et du bien-être des citoyens.

Mesurant le niveau d'intensité numérique de la Wallonie depuis plusieurs années, les baromètres de l'AWT ont été l'une des sources d'information majeures pour les différents groupes de travail thématiques qui ont œuvré à l'élaboration de cette proposition. Ils ont également servi au Conseil du Numérique pour déterminer des objectifs précis à atteindre dans les différents thèmes prioritaires : secteur du numérique, entreprises, services publics, compétences des citoyens, territoire.

Outre les mesures dont elle a la responsabilité directe, l'Agence du Numérique (AdN) assurera un rôle de suivi, d'évaluation et de coordination des actions prévues dans le futur plan du numérique, lui-même intégré dans le Plan Marshall 4.0.

Ses baromètres des usages numériques de la Wallonie seront donc actualisés pour fournir les indicateurs de progrès identifiés. Cette responsabilité est aussi une vraie reconnaissance de l'expertise développée par l'Agence dans ce domaine particulier.

La livraison de cette année est particulière parce qu'elle se concentre sur les usages des citoyens et marque la transition entre le travail effectué par l'AWT et les nouvelles missions de l'AdN. Le baromètre 2015 est aussi le premier publié sous la marque Digital Wallonia qui doit incarner l'ambition numérique de la Wallonie et fédérer les initiatives en faveur de cette ambition.

Outre les indicateurs «classiques» relatifs aux niveaux d'équipement en matériel informatique et multimédia, aux connexions Internet, aux usages d'Internet ou des technologies mobiles, il est proposé également un focus particulier sur le télétravail et la cybersécurité, sujet qui a plus d'une fois fait la une de l'actualité ces derniers mois.

Le baromètre est disponible en ligne sur [digitalwallonia.be/barometre2015](http://digitalwallonia.be/barometre2015).

Bonne Lecture !

**Benoît Hucq**   
Directeur Général  
Octobre 2015

# Sommaire

|   |           |  |           |
|---|-----------|--|-----------|
| <b>Executive summary</b>                              | <b>4</b>  | <b>Usages d'Internet</b>   | <b>20</b> |
| Équipements TIC des ménages wallons                   | 4         | Des lieux d'usage toujours plus diversifiés                          | 22        |
| Téléphonie mobile et smartphones                      | 5         | Non-utilisateurs et anciens utilisateurs d'Internet                  | 23        |
| Usages d'Internet                                     | 6         | Des modes de connexion plus diversifiés                              | 24        |
| Cybersécurité   | 7         | E-mail, e-gouvernement, e-commerce et réseaux sociaux en progression | 25        |
| Télétravail   | 8         |  |           |
| <br>  |           |  |           |
| <b>Équipements TIC 2015 des ménages</b>               | <b>9</b>  | <b>Sécurité des données sur l'ordinateur et dans le Cloud</b>        | <b>28</b> |
| 4 ménages sur 5 connectés en Wallonie                 | 9         | Protection de l'ordinateur   | 28        |
| Téléphonie. Offres groupées                           | 11        | Protection des données   | 29        |
| Ordinateurs, tablettes et autres terminaux numériques | 12        | Sauvegarde des données   | 30        |
| Ménages non équipés et non connectés                  | 13        | Problèmes de sécurité rencontrés                                     | 31        |
| Autres équipements multimédias des ménages            | 14        |  |           |
| <br>  |           |  |           |
| <b>Équipement et usages de téléphonie mobile</b>      | <b>15</b> | <b>Télétravail et coworking</b>                                      | <b>34</b> |
| Équipement en GSM et smartphones                      | 15        | Travail hors siège de l'entreprise                                   | 35        |
| Des smartphones de plus en plus présents              | 16        | Avantages et freins du télétravail                                   | 36        |
| Usages des GSM et des smartphones                     | 17        | Modalités du télétravail   | 37        |
| Usages spécifiques aux smartphones                    | 17        | Horaires flexibles   | 38        |
| Sécurisation du smartphone                            | 19        |  |           |

# 1

## Executive summary

Menée fin 2014 sur un échantillon de 2100 citoyens wallons âgés de 15 ans au moins, cette enquête dresse un portrait détaillé de l'état de l'équipement des ménages et des usages numériques en Wallonie à l'aube de 2015.

 **2100**  
citoyens

### Équipements TIC des ménages wallons



80% des ménages wallons indiquent disposer d'une connexion à Internet à la fin de l'année 2014. 87% d'entre eux sont satisfaits ou très satisfaits de la connexion Internet mais 13% se plaignent de lenteurs ou de coupures de la connexion.



78% des ménages disposent d'au moins un ordinateur fixe ou portable, soit 2% de moins qu'un an auparavant, mais cette légère diminution est largement compensée par une augmentation significative des tablettes tactiles, passant de 28% à 40%.

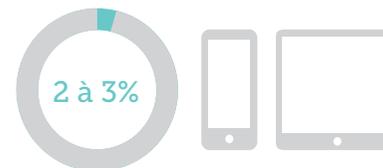
composé de 26% d'ordinateurs fixes, de 48% d'ordinateurs portables et de 26% de tablettes. De plus, 52% des foyers disposent d'au moins deux terminaux.



97% des ménages disposent de la télévision et celle-ci est largement numérique, puisque 80% ont une TV à écran plat ainsi qu'un décodeur numérique. Toutefois, la concurrence de l'ordinateur ou de la tablette est bien réelle, puisque 22% des répondants utilisent parfois ces derniers pour regarder des émissions télévisuelles et 3% indiquent même que ces terminaux remplacent purement et simplement la TV pour eux.



90% des ménages connectés (72% de tous les ménages) disposent aussi d'une connexion WiFi, laquelle est sécurisée 9 fois sur 10.



2 à 3% des ménages ne se connectent plus via l'ordinateur mais bien via la tablette numérique et/ou le smartphone. Dans l'ensemble, les terminaux sont de plus en plus mobiles puisque le parc, hors smartphone, est

## Téléphonie mobile et smartphones



93% des citoyens de 15 ans et plus disposent d'un téléphone mobile. Celui-ci est même un smartphone chez 39% des Wallons, leur ouvrant l'accès à bien plus d'applications numériques.

Hormis chez les personnes âgées, on peut dire que pratiquement tous les wallons adolescents ou adultes disposent au moins d'un GSM, voire d'un smartphone. En effet, jusqu'à l'âge de 50 ans, ce sont pas moins de 99% des personnes qui disposent d'un téléphone mobile. De plus, on le trouve dans 96% des ménages et, dans 69% des cas, on trouve autant de téléphones mobiles que de personnes dans ce ménage.



La conversion du GSM vers le smartphone est en pleine croissance puisque les possesseurs de ce dernier sont passés de 25 à 39% en un an. Ce sont d'abord les plus jeunes qui en sont friands, puisque la présence du smartphone est presque inversement proportionnelle à l'âge de son propriétaire, diminuant quasi linéairement de 70% chez les 15 à 19 ans à 1% chez les 75 ans et plus. Le niveau d'éducation est aussi très déterminant car 53% des téléphones mobiles sont des smartphones chez les personnes disposant d'un diplôme supérieur ou universitaire, alors que ce taux tombe à 23% chez celles n'ayant pas dépassé l'enseignement primaire.



Trois quarts des utilisateurs de smartphone se connectent quotidiennement à Internet via WiFi ou 3G/4G et exploitent d'abord le courrier électronique (73%), les réseaux sociaux (57%), les messageries instantanées (56%), la géolocalisation (45%) ainsi que bien d'autres applications.

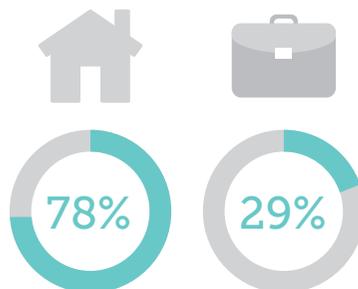
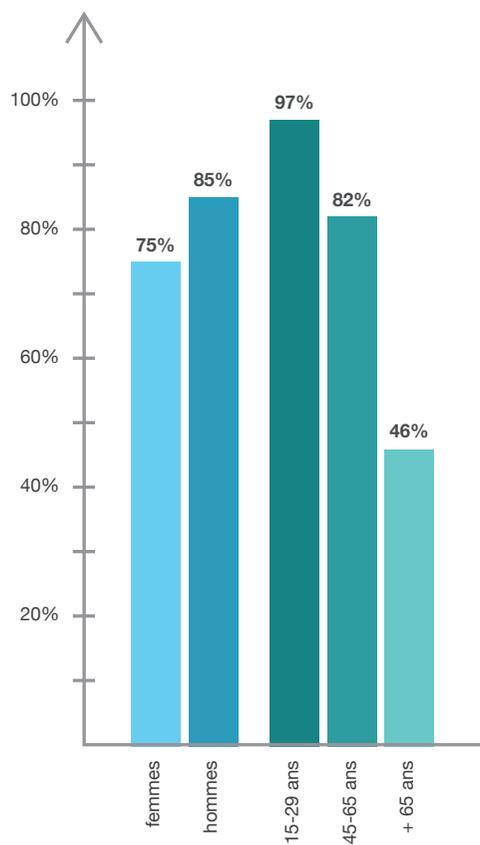


Toutefois, les Wallons restent très peu enclins à payer des applications à installer sur leur smartphone. Ainsi, seulement 18% des personnes ayant un tel appareil déclarent avoir acheté des applications payantes dans l'année. De même, l'usage du smartphone comme vecteur de paiement, par exemple pour des transactions en ligne, reste limité et utilisé par seulement un quart des détenteurs de smartphones, soit 9% de la population totale.



## Usages d'Internet

81% des Wallons de 15 ans et plus ont utilisé Internet au moins une fois au cours de l'année 2014 et 71% l'utilisaient même de manière quotidienne. La fracture de genre subsiste mais se résorbe progressivement: 75% d'internautes féminines contre 85% chez les hommes. Jusqu'à 65 ans, l'usage est soutenu, variant de 97% chez les 15-29 ans à 82% chez les 45-65 ans pour tomber à 46% ensuite.

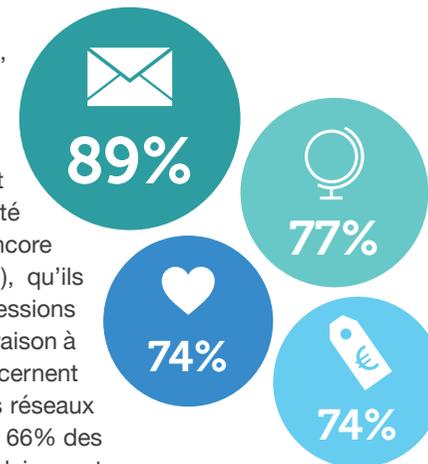


Internet est d'abord utilisé massivement au domicile par 78% des Wallons mais il l'est aussi au travail (29% des citoyens ou 55% de la population active), chez les proches (32%) ou encore dans les points d'accès publics ou en situation de mobilité (24%). L'usage du WiFi hors du domicile est principalement concentré à l'hôtel ou au restaurant (70% des utilisateurs), dans la rue (39%) et dans les gares et aéroports (31%).

Un internaute utilise aussi de plus en plus deux (27% des Wallons) voire trois (17%) terminaux différents pour se connecter, exploitant tour à tour l'ordinateur, la tablette ou le smartphone.

Au niveau des types d'usages, c'est toujours le courrier électronique qui reste le plus employé (89% des internautes) et les recherches sur le Web, dont notamment celles sur l'actualité (77%) ou les loisirs (74%) ou encore la préparation des achats (74%), qu'ils soient en ligne ou non. Les progressions les plus significatives, par comparaison à la situation deux ans plus tôt, concernent les achats en ligne et l'usage des réseaux sociaux qui intéressent tous deux 66% des internautes. C'est d'ailleurs très clairement Facebook qui capte l'essentiel des usages des réseaux sociaux avec 61% des internautes, soit 49% des Wallons de 15 ans et plus. Enfin, 53% de ces derniers ont acheté en ligne au cours de l'année 2014, marquant un net progrès vis-à-vis de 2012 (44%).

Par contraste avec le profil des internautes, les non-utilisateurs d'Internet sont au deux tiers des femmes et, pour les trois-quarts, ont plus de 60 ans. Ce sont pour la grande majorité des retraités, préretraités ou des personnes qui n'ont pas d'activité professionnelle. Près de la moitié disposent seulement d'un diplôme d'études primaires.



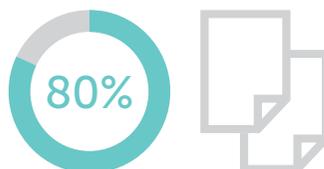
## Cybersécurité

La sécurité des données, tant sous l'angle de la confidentialité que celui de la persistance au-delà d'une attaque malveillante ou simplement d'un problème technique, revêt une importance grandissante avec l'augmentation des usages numériques des citoyens. Cette problématique fait l'objet d'un focus spécifique cette année.



92% des ordinateurs sont à présent protégés par un antivirus à jour, soit 6% de plus qu'en 2008. De même, 84% des utilisateurs réalisent régulièrement les mises à jour proposées pour le système d'exploitation et les applications, tandis que 72% tapent un mot de passe pour déverrouiller l'ordinateur soit au démarrage, soit après chaque mise en veille.

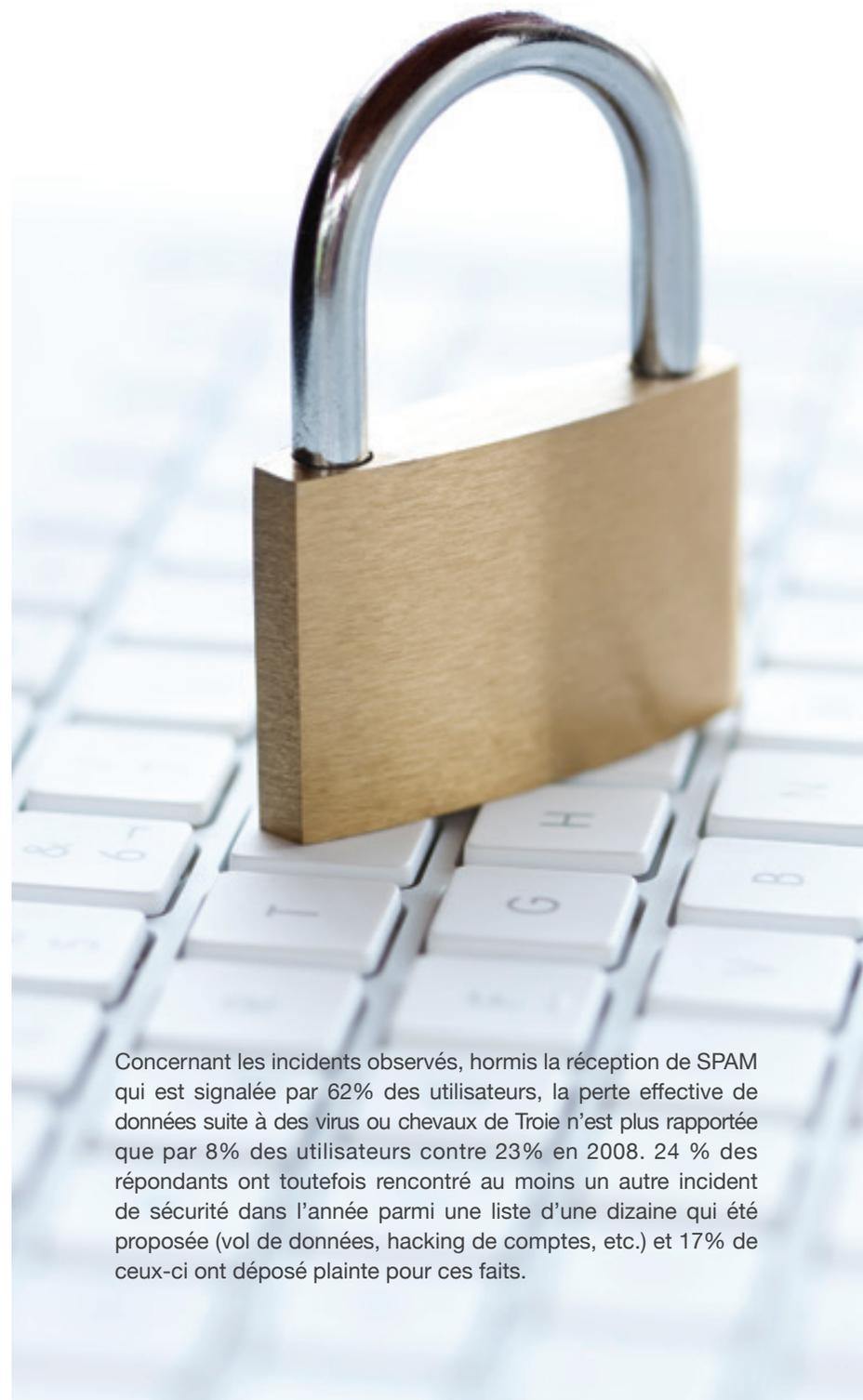
28% des utilisateurs indiquent que leur terminal, ordinateur, tablette ou smartphone contient des documents confidentiels ou des mots de passe. Toutefois, 44% de ces personnes ne protègent pas ces données de façon spécifique et 9% ignorent si une protection est appliquée. De même, lors de la transmission de données, notamment par e-mail, elles ne sont cryptées systématiquement que par 6% des utilisateurs et occasionnellement par 12%.



80% des utilisateurs d'ordinateur, tablette ou smartphone réalisent des copies de sauvegarde (backup) de leurs données importantes, mais la fréquence de ces sauvegardes reste faible, puisque 28% seulement les réalisent au moins une fois par semaine. De plus, les médias utilisés ne sont pas toujours très sûrs car 33% utilisent des clés USB ou des cartes mémoire et 29% un espace dédié dans le même ordinateur. 21% des utilisateurs prennent toutefois la précaution d'utiliser au moins deux médias différents.

De façon générale, on observe que ce sont les personnes disposant d'un plus haut niveau d'éducation et celles de la tranche médiane des âges (30-55 ans) qui appliquent plus souvent les mesures de sécurité qui restent par contre largement ignorées des utilisateurs plus âgés.

Concernant les incidents observés, hormis la réception de SPAM qui est signalée par 62% des utilisateurs, la perte effective de données suite à des virus ou chevaux de Troie n'est plus rapportée que par 8% des utilisateurs contre 23% en 2008. 24% des répondants ont toutefois rencontré au moins un autre incident de sécurité dans l'année parmi une liste d'une dizaine qui été proposée (vol de données, hacking de comptes, etc.) et 17% de ceux-ci ont déposé plainte pour ces faits.

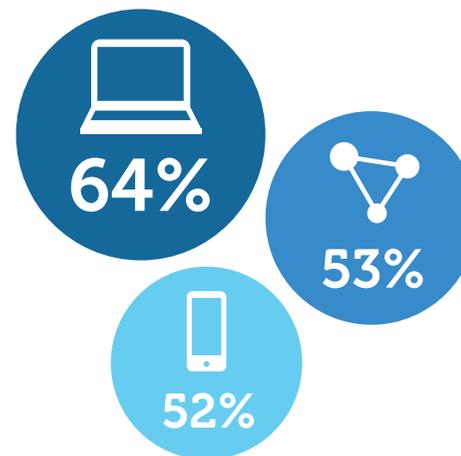


## Télétravail

**Autre focus de cette année, le télétravail et le travail connecté ont fait l'objet d'une investigation qui se limite cependant aux personnes s'étant déclarées employées dans le secteur privé ou public.**

44% des employés pratiquent ainsi, au moins ponctuellement, une forme de travail mobile, le plus souvent au domicile (35%) mais aussi dans des bureaux décentralisés (17%), sur chantier ou chez des clients (12%), dans des lieux publics (12%) ou encore dans des espaces spécifiquement aménagés (4%) tels que les espaces de coworking.

Le télétravail, au sens strict, n'est autorisé par l'employeur que pour 29% des employés et cette autorisation n'est valable de façon régulière pour au moins un jour par semaine que chez 16% des employés. Toutefois, parmi ceux pour lesquels le télétravail n'est pas autorisé, on en trouve 29% qui souhaiteraient pouvoir le faire et 25% qui font du travail connecté à domicile, souvent appelé télétravail «gris» ou informel. À l'inverse, un bon quart des personnes pouvant télétravailler ne le font pourtant jamais.



C'est d'abord l'ordinateur portable qui est souvent mis à disposition pour 64% des employés qui déclarent télétravailler, mais ce n'est pas la seule ressource : on trouve aussi un accès VPN (53%), un GSM ou smartphone (52%) et divers accès à des applications d'entreprise.

# 2

## Équipements TIC 2015 des ménages wallons

Si la connexion Internet et l'équipement en ordinateurs des ménages semblent se stabiliser à 80%, les terminaux mobiles, comme les tablettes et liseuses numériques, enregistrent une progression marquée en 2015.

### 4 ménages sur 5 connectés en Wallonie



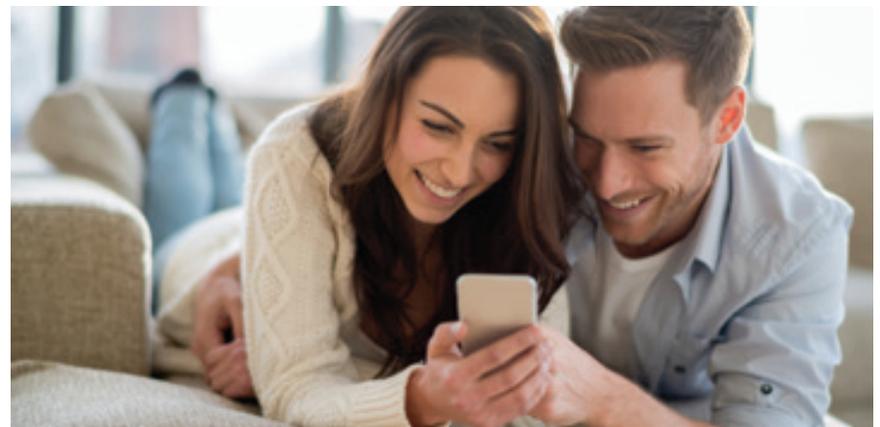
**80% des ménages wallons disposent d'une connexion à Internet à la fin de l'année 2014, contre 82% un an plus tôt, 77% en 2012 et 71% en 2011.** La diminution de 2% est égale à la marge d'erreur de l'enquête. Il est donc trop tôt pour en déduire une réelle diminution du taux de connexion du domicile qui pourrait s'expliquer par une augmentation des connexions mobiles.

**La connexion du domicile passe majoritairement par la ligne téléphonique (72%) et le câble coaxial (24%).** Les 4% restants utilisent d'autres types de connexions : satellite, mobile, etc.

L'analyse du profil des ménages connectés montre que le niveau de vie du ménage n'est plus aussi discriminant que par le passé, puisque le taux d'équipement varie nettement moins que cinq ans auparavant.

| Niveau de vie des ménages ayant une connexion Internet | 2009 | 2015 |
|--|------|------|
| Vie confortable avec le revenu                         | 76%  | 86%  |
| S'en sortent avec le revenu                            | 65%  | 81%  |
| Vie difficile avec le revenu                           | 59%  | 74%  |
| Vie très difficile avec le revenu                      | 48%  | 80%  |
| Moyenne de l'ensemble des ménages                      | 64%  | 80%  |

#### Taux de connexion au domicile selon le niveau de revenu du ménage



**Plus étonnant, les ménages qui jugent leur niveau de vie très difficile sont néanmoins globalement plus connectés que la catégorie qui considère leur niveau de vie comme difficile.** Une partie au moins de ce paradoxe s'explique par l'âge moins élevé des membres de ces ménages économiquement défavorisés par rapport à la catégorie adjacente. Pour

ces ménages plus jeunes, même si les conditions économiques sont pénibles, se passer d'Internet est peu envisageable. L'âge du chef de ménage reste une indication importante du taux de connexion puisqu'il avoisine les 90% jusqu'à la tranche 50-54 ans. Ensuite, il tombe aux alentours de 70% jusque 69 ans, avant de fondre sous la barre des 50%.

L'autre facteur déterminant reste le niveau d'éducation. Il reste directement proportionnel au taux d'équipement.

| Niveau d'études du chef de ménage       | 2009 | 2015 |
|---|------|------|
| Enseignement supérieur ou universitaire | 83%  | 93%  |
| Secondaire supérieur                    | 72%  | 85%  |
| Secondaire inférieur                    | 63%  | 73%  |
| Primaire ou sans diplôme                | 30%  | 56%  |

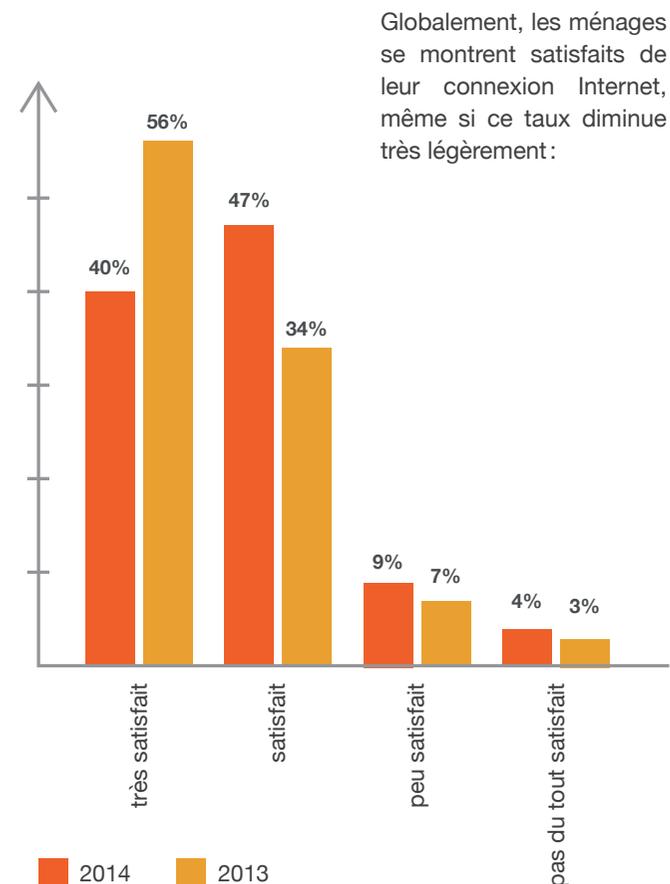
**Taux de connexion au domicile selon le niveau d'éducation du chef de ménage**

**On note toutefois un net relèvement du taux de connexion dans la catégorie ayant le plus faible niveau d'éducation.** Cela démontre que la fracture numérique de premier degré tend bien à se réduire, même si elle persiste significativement.



Enfin, il apparaît que les femmes restent moins connectées que les hommes. Le taux de connexion est de 74% lorsque le chef de ménage est une femme, pour 82% si c'est un

homme. Cette tendance s'observe aussi selon les types de ménages avec un taux de connexion de seulement 51% chez les femmes seules, pour 65% chez les hommes seuls. Ce différentiel tend cependant à disparaître dès que le ménage compte un ou plusieurs enfants.



Globalement, les ménages se montrent satisfaits de leur connexion Internet, même si ce taux diminue très légèrement :

**En ce qui concerne les deux opérateurs prépondérants, il n'existe pas de différence significative de niveau de satisfaction entre les clients Proximus et ceux abonnés à Voo, pas plus que dans la répartition des griefs principaux qui sont :**

- la lenteur de la connexion (67%);
- les coupures (53%) et les pertes de connexion (40%).

Les plaintes relatives aux services de support restent par contre peu nombreuses (9%).



**Les facilités de connexion sans fil de type WiFi sont à présent disponibles dans 90% des ménages connectés à Internet (83% en 2013), soit 72% de l'ensemble des ménages.** Il est rassurant de constater que l'accès à 90% de ces réseaux est protégé au moins via un mot de passe.

**Les équipements qui bénéficient de la connexion Internet tendent à se multiplier et à se diversifier, même si l'ordinateur reste le premier client.**

| Équipements connectés   | 2015 |
|---|------|
| Ordinateurs (fixes ou portables)                                    | 96%  |
| GSM et smartphones  | 49%  |
| Tablettes tactiles  | 45%  |
| Télévisions   | 22%  |
| Consoles de jeux  | 15%  |
| Autres  | 3%   |
| <b>Équipements régulièrement connectés à Internet dans le foyer</b> |      |

Parmi les autres équipements, les imprimantes et les systèmes d'alarme sont les plus cités.

## Téléphonie. Offres groupées

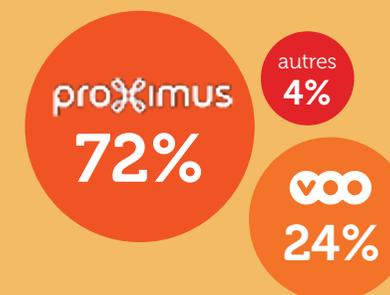
L'importance des ménages connectés à la ligne fixe se réduit un peu avec un taux de 79%, alors qu'il était encore de 83% en 2013. Cette évolution semble liée à une rationalisation des connexions des ménages qui optent résolument pour la centralisation des connexions Internet, Téléphonie,

Télévision, voire mobile, soit autour de la paire de cuivre, traditionnellement associée à la ligne fixe, soit au câble coaxial, associé à la télédistribution. Comme en 2013, 71% des ménages revendiquent ainsi avoir opté pour une offre incluant plusieurs services.

| Services compris dans l'offre groupée  | Taux de ménages abonnés 2013 | Taux de ménages abonnés 2015 | Taux global de ménages wallons 2015 |
|--|------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|
| Internet au domicile   | 88%                          | 91%                          | 64%                                 |
| Télévision   | 87%                          | 90%                          | 63%                                 |
| Téléphonie fixe  | 89%                          | 85%                          | 60%                                 |
| Téléphonie mobile  | 21%                          | 28%                          | 20%                                 |
| Internet mobile  | 13%                          | 12%                          | 8%                                  |
| <b>Taux de ménages abonnés en fonction des services compris dans l'offre groupée souscrite</b> |                              |                              |                                     |

Sans surprise, si la présence de la connexion Internet est similaire pour les deux opérateurs principaux, Proximus garde la prépondérance au niveau de la téléphonie fixe et surtout mobile (3 fois plus que son concurrent), tandis que Voo l'emporte légèrement pour connecter la télévision.

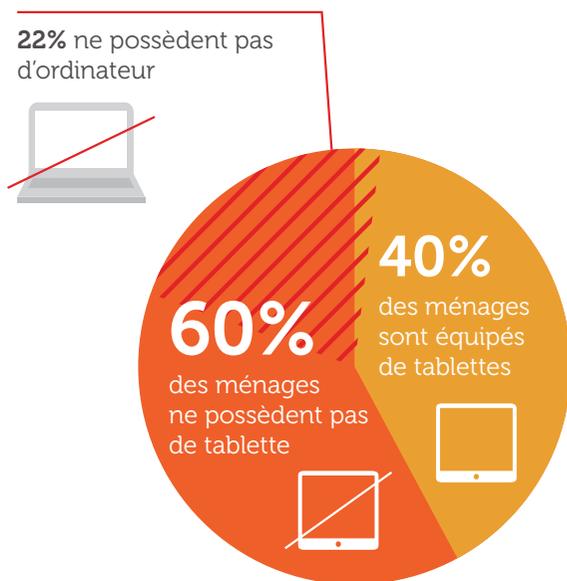
**Au final, selon les déclarations des répondants à l'enquête, pour ce qui concerne la téléphonie fixe, la répartition entre les opérateurs des ménages connectés est la suivante :**



## Ordinateurs, tablettes et autres terminaux numériques

Le taux strict d'ordinateurs fixes et portables dans les ménages wallons est en légère diminution en 2014 (78% au lieu de 80%) mais cette évolution est largement compensée par une augmentation significative des tablettes tactiles (passant de 28% à 40%), qui du reste disposent de plus en plus de fonctionnalités équivalentes à celles des ordinateurs classiques.

**Globalement, l'équipement des ménages wallons en ordinateurs et tablettes se répartit comme suit :**



**Déjà soulignée en 2013, l'émergence d'une partie des ménages utilisant seulement la tablette ou le smartphone, sans plus avoir d'ordinateur classique, se confirme.**

Certes, le nombre des cas observés reste marginal, mais il semble se caractériser par une forte proportion d'employés, qui disposent probablement d'un ordinateur au travail, et de retraités. Cette observation se confirme par l'analyse de l'âge des chefs de ménages qui comportent deux pics dans les tranches des 30-44 ans, d'une part, et des plus de 70 ans, d'autre part. Il n'y a par contre aucune caractéristique particulière au niveau du genre ou du degré d'éducation et l'on note même que ces utilisateurs exclusifs de la tablette sont très majoritairement dans les classes de revenus élevés. Il n'y a donc pas vraiment d'effet tablette sur la réduction de la fracture numérique.

Extrapolé à l'ensemble des ménages wallons, le nombre total d'ordinateurs fixes et portables était, fin 2014, de 2.075.000, en légère régression au regard de l'année précédente (2.173.000). Par contre, si l'on ajoute les tablettes tactiles, au nombre de 764.000 (502.000 en 2013), on obtient un total général de 2.839.000 terminaux, chiffre en nette progression (+ 6%).

**Le parc se compose donc de :**

- 26% d'ordinateurs fixes (31% en 2013, 35% en 2012, 41% en 2011);
- 48% d'ordinateurs portables et ultraportables (50% en 2013, 54% en 2012, 52% en 2011);
- 26% de tablettes tactiles (19% en 2013, 11% en 2012, 4% en 2011).

Aujourd'hui, dans les ménages, on peut constater que 2/3 des ordinateurs sont portables et que 3/4 des terminaux sont mobiles (sans même y inclure les smartphones).

52% des foyers disposent ainsi d'au moins deux terminaux. C'est à la fois une progression pour l'ensemble des terminaux (47% en 2013) et une légère régression pour les ordinateurs (39% en 2013, 43% en 2012).

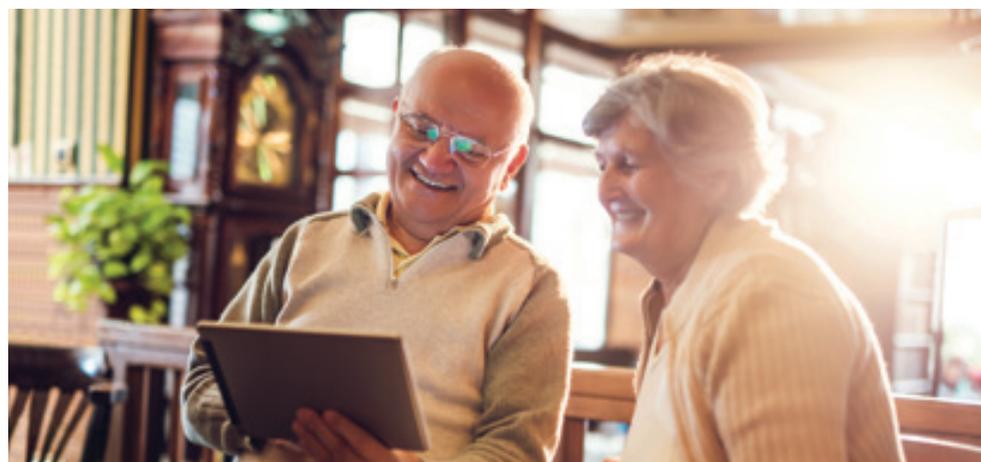
## Ménages non équipés et non connectés

Malgré la progression globale du volume des terminaux utilisés dans les ménages, 20% des ménages ne disposent ni d'un ordinateur, ni d'une tablette. Les motifs de cette absence varient peu d'une année sur l'autre et se concentrent sur le manque d'utilité, la complexité, et l'âge des utilisateurs.



| Raisons de ne pas s'équiper d'un ordinateur   | 2012 | 2013 | 2015       |
|---|------|------|------------|
| Pas d'utilité, pas d'intérêt ou pas de besoin   | 49%  | 41%  | <b>38%</b> |
| On ne sait pas s'en servir. On n'a personne pour nous expliquer. C'est trop compliqué | 13%  | 22%  | <b>20%</b> |
| Nous sommes trop âgés   | 13%  | 15%  | <b>16%</b> |
| C'est trop cher   | 15%  | 8%   | <b>12%</b> |
| On n'a pas le temps   | 4%   | 7%   | <b>4%</b>  |
| Peur des problèmes de sécurité et des virus   | 1%   | 3%   | <b>1%</b>  |
| Autre raison (usage uniquement au travail, internaute via Smartphone, handicap, etc.) | 5%   | 4%   | <b>9%</b>  |

**Motifs du non équipement en ordinateur parmi les ménages wallons sans ordinateur au domicile**



Pour la plupart, ces ménages non équipés n'envisagent guère de s'équiper puisque seuls 12% comptent se doter d'un ordinateur ou d'une tablette en 2015. Ils étaient 8% en 2013 et en 2012.

**Les motifs invoqués relatifs à l'absence de connexion Internet au domicile sont très semblables et varient aussi très peu ces dernières années.**

| Raisons de ne pas connecter le domicile à Internet     | 2012 | 2013 | 2015       |
|--|------|------|------------|
| Inutile pour le ménage                                 | 40%  | 41%  | <b>32%</b> |
| Nous sommes trop âgés                                  | 16%  | 19%  | <b>21%</b> |
| On ne sait pas s'en servir. C'est trop compliqué       | 18%  | 14%  | <b>18%</b> |
| C'est trop cher  | 13%  | 12%  | <b>13%</b> |
| On n'a pas le temps                                    | 4%   | 4%   | <b>4%</b>  |
| Refus d'Internet par idéal de vie ou par principe      | 2%   | 3%   | <b>3%</b>  |
| Utilisation d'Internet au travail ou à l'école         | 2%   | 3%   | <b>2%</b>  |
| Usage d'Internet chez des proches                      | 1%   | 1%   | <b>1%</b>  |
| Des proches utilisent Internet pour eux                | 2%   | < 1% | <b>2%</b>  |
| Autre raison (handicap, risque pour les enfants, etc.) | < 1% | 2%   | <b>4%</b>  |

**Motifs de la non connexion parmi les ménages wallons sans Internet au domicile**

Ici aussi, le taux des ménages non connectés qui envisagent de faire installer une connexion en 2015 est de 11%, soit 2% de l'ensemble des ménages.

## Autres équipements multimédias des ménages

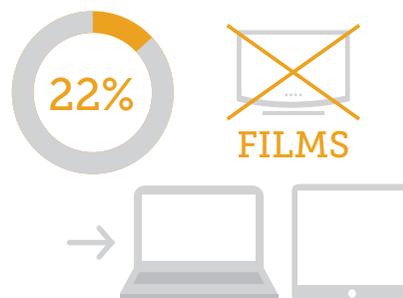
Aujourd'hui, l'équipement en terminaux contribue à la consommation de ressources numériques et médias du ménage. Le tableau qui suit donne une vue globale des taux d'équipement dans les ménages wallons, en reprenant aussi pour mémoire les terminaux déjà évoqués.

| Équipement au domicile      | 2013 | 2015 |
|-----------------------------|------|------|
| Télévision (tous modèles)   | 97%  | 97%  |
| Télévision avec écran plat  | 72%  | 80%  |
| Décodeur pour TV numérique  | 72%  | 80%  |
| Ordinateur fixe ou portable | 80%  | 78%  |
| Tablette tactile            | 28%  | 40%  |
| Connexion Internet          | 82%  | 80%  |
| Réseau WiFi                 | 68%  | 72%  |
| Lecteur HD et Blu-Ray       | 53%  | 46%  |
| Liseuse numérique           | 5%   | 9%   |

### Taux d'équipement des ménages wallons par divers terminaux d'accès aux médias

Le taux d'équipement global en télévisions reste stable mais la part des téléviseurs à écran plat et des décodeurs numériques continue de croître en annonçant probablement la quasi disparition des téléviseurs CRT, qui ne sont pratiquement plus distribués et consommaient souvent 3 à 4 fois plus d'électricité.

La présence de plus en plus affirmée des offres de VOD (vidéo à la demande) et des bouquets numériques classiques ou purement d'Internet comme Netflix contribuent évidemment à réduire l'intérêt des lecteurs DVD et Blu-Ray qui passent ainsi de 53% à 46%.



L'ordinateur et, surtout, la tablette s'affirment clairement comme des terminaux de consommation télévisuelle. En effet, 22% des répondants indiquent qu'ils utilisent parfois l'ordinateur ou la tablette pour regarder des émissions télévisuelles et 3%

indiquent même que ces terminaux remplacent purement et simplement la TV pour eux.

Enfin, les liseuses numériques marquent une réelle progression en doublant pratiquement leur présence, passant de 5 à 9% en un an. Ces terminaux, relativement peu nombreux, permettent en effet d'emporter une quantité de lecture considérable pour un poids et un encombrement modestes. Leur diffusion à large échelle reste cependant freinée par le faible différentiel de prix qui persiste entre le livre papier et son équivalent numérique.



3

## Équipement et usages de téléphonie mobile

Les Wallons utilisent toujours plus le téléphone mobile, mais surtout, ils remplacent progressivement le GSM classique par des smartphones qui leur ouvrent une gamme d'usage bien plus large.

### Équipement en GSM et smartphones



**93% des wallons de 15 ans et plus disposent d'un téléphone mobile.**

C'est une nouvelle progression de 3 points, après celle de 2 points en 2013. Cela confirme le rôle essentiel des équipements de communication mobiles des personnes.



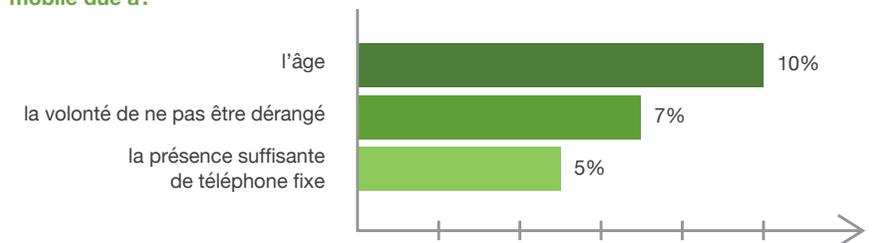
**Le téléphone mobile est présent dans 96% des ménages.** Dans 69% des cas, on trouve autant de téléphones mobiles que de personnes dans le ménage. Et dans 90% de ces ménages, le nombre d'équipements

atteint ou dépasse le nombre d'adultes.

Le téléphone mobile est presque toujours à l'usage exclusif d'une seule personne, sauf dans un peu plus d'un pour cent des cas où il est partagé, le plus souvent par des personnes âgées de 70 ans et plus, mais pas exclusivement. C'est aussi à partir de 50 ans que l'on descend en dessous de la barre des 99% d'utilisateurs de téléphones mobiles. Ce taux ne descend sous 85% qu'au-delà de 70 ans.

**En plus de l'inutilité, citée par la moitié des non-utilisateurs, c'est d'abord l'âge (10%), la volonté de ne pas être dérangé (7%) et la présence suffisante du téléphone fixe (5%) qui justifient l'absence de téléphone mobile.** 6% utilisent au besoin le GSM d'un proche et le coût n'est cité que par 3% des non-utilisateurs, indiquant bien que l'argument économique n'est plus pertinent.

**Absence de téléphone mobile due à :**

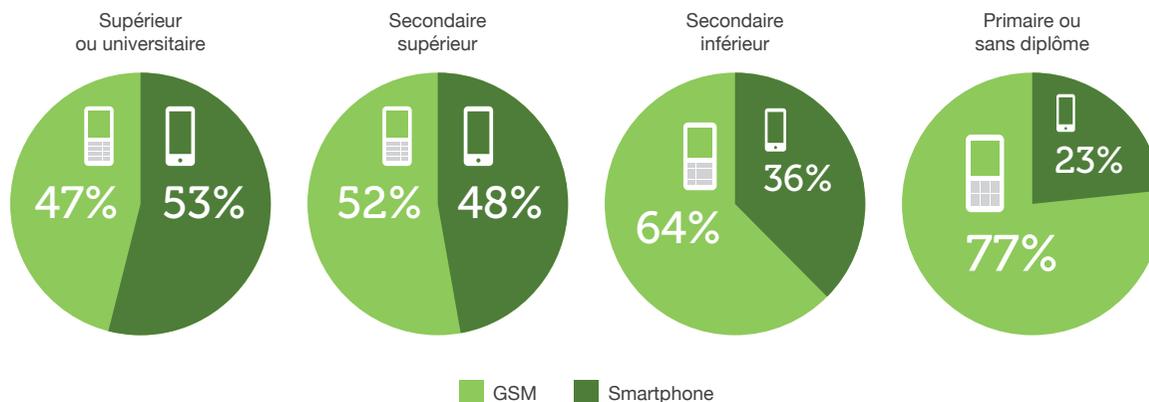


## Des smartphones de plus en plus présents

**39% des wallons utilisent un smartphone, soit 42% des personnes disposant d'un téléphone mobile.** Il s'agit d'une progression importante, puisque le taux de citoyens équipés d'un smartphone n'était encore que de 25% en 2013. Le smartphone est un peu plus présent chez les hommes (45% des Wallons) que chez les femmes (34%). Par contre, sa présence est presque inversement proportionnelle à l'âge de son propriétaire, diminuant quasi linéairement de 70% chez les 15 à 19 ans à 1% chez les 75 ans et plus.

Au niveau socio-professionnel, on le trouve évidemment assez peu chez les retraités (12%) et encore faiblement chez les personnes sans activité, alors que 70% des étudiants en disposent. Les différentes catégories d'actifs se distinguent peu l'une de l'autre, tandis que les demandeurs d'emploi sont dans la moyenne avec 44% ayant opté pour le smartphone. En fait, au-delà de l'âge, c'est clairement le niveau d'éducation qui est le second facteur discriminant.

**Proportion des GSM et smartphones dans l'équipement des citoyens wallons suivant leur niveau d'éducation :**



**Le niveau d'aisance économique n'est pas directement proportionnel au taux de smartphones.** S'il est effectivement le plus élevé (50%) dans les ménages qui considèrent leurs revenus confortables, il diminue pour trouver son minimum

(36%) dans les ménages trouvant la vie difficile avant de remonter à 40% chez ceux qui trouvent la vie très difficile avec leurs revenus actuels.



## Usages des GSM et des smartphones

Les usages traditionnels des téléphones mobiles, à savoir l'émission et la réception d'appels vocaux ou de messages SMS, restent les plus courants du GSM et smartphone. Mais ce dernier est aussi employé pour bien d'autres modes de communication.

| Usages                              | Citoyens équipés d'un |            | Ensemble des citoyens |            |
|-------------------------------------|-----------------------|------------|-----------------------|------------|
|                                     | GSM                   | smartphone | 2013                  | 2015       |
| Émettre des appels                  | 100%                  | 99%        | 89%                   | <b>92%</b> |
| Envoyer des SMS                     | 87%                   | 99%        | 83%                   | <b>87%</b> |
| Prendre des photos                  | 23%                   | 92%        | 33%                   | <b>50%</b> |
| Écouter de la musique               | 7%                    | 62%        | 19%                   | <b>29%</b> |
| Regarder des vidéos                 | 2%                    | 53%        | 13%                   | <b>22%</b> |
| Acheter ou payer via des SMS        | 1%                    | 9%         | 2%                    | <b>4%</b>  |
| Envoyer ou consulter des e-mails    | /                     | 77%        | 16%                   | <b>31%</b> |
| Consulter des sites Web             | /                     | 77%        | 18%                   | <b>31%</b> |
| Utiliser des applications mobiles   | /                     | 70%        | /                     | <b>29%</b> |
| Installer de nouvelles applications | /                     | 60%        | /                     | <b>24%</b> |

### Taux d'usage des fonctionnalités des téléphones mobiles par les citoyens wallons

Il est remarquable de constater que le smartphone induit des usages beaucoup plus massifs des échanges communicationnels, même pour les SMS, pourtant disponibles depuis toujours sur le GSM. On constate ainsi une évolution importante

des usages avancés, due notamment à la présence plus importante des smartphones dans le parc, mais aussi confortée par la banalisation des communications « data » dont le prix baisse et la qualité augmente avec la disponibilité plus étendue de la 4G.

## Usages spécifiques aux smartphones

Avant d'étudier la diversité des applications utilisées par les Wallons de 15 ans et plus, il est intéressant d'observer d'abord la fréquence de connexion à Internet, via WiFi, 3G ou 4G. Ces utilisations sont, comme on peut s'y attendre, essentiellement quotidiennes, alors qu'un petit dixième des possesseurs de smartphone ne se connectent jamais.



| Dernière connexion à Internet avec le smartphone | Citoyens équipés |      | Tous les citoyens |
|--|------------------|------|-------------------|
|  | 2013             | 2015 |                   |
| Hier ou aujourd'hui                              | 79%              | 74%  | <b>30%</b>        |
| Plus tôt dans la semaine                         | 11%              | 9%   | <b>4%</b>         |
| Plus tôt dans le mois                            | 3%               | 3%   | <b>1%</b>         |
| Il y a plus longtemps qu'un mois                 | 4%               | 5%   | <b>2%</b>         |
| Ne s'est jamais connecté à Internet              | 3%               | 9%   | <b>4%</b>         |

### Fréquence de connexion à Internet des citoyens disposant d'un smartphone

La légère diminution des utilisateurs quotidiens et la progression des non-utilisateurs de la connexion Internet trouve manifestement sa source dans la modernisation du parc qui conduit nombre de personnes à remplacer leur ancien GSM par un smartphone, plus «à la mode», sans pour autant, et peut-être temporairement, faire évoluer leurs usages.

**14 catégories d'applications ont été proposées aux utilisateurs de smartphone en leur demandant s'ils en faisaient un usage régulier** (au moins une fois par semaine). Le classement de ces applications montre bien que le smartphone reste d'abord un terminal dédié à la communication.

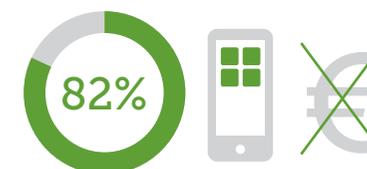
| Catégories d'applications utilisées sur le smartphone | Citoyens équipés | Tous les citoyens |
|---|------------------|-------------------|
| Courrier électronique                                 | 73%              | 27%               |
| Réseaux sociaux                                       | 57%              | 22%               |
| Messagerie instantanée par écrit                      | 56%              | 21%               |
| Cartographie et géolocalisation                       | 45%              | 17%               |
| Lecteur de vidéo                                      | 42%              | 16%               |
| Jeux  | 39%              | 15%               |
| Actualité (agrégateurs, journaux en ligne)            | 35%              | 13%               |
| Gestion bancaire                                      | 31%              | 12%               |
| Ecoute de musique                                     | 29%              | 11%               |
| Messagerie audio/vidéo                                | 28%              | 11%               |
| Echange de photos et vidéos                           | 27%              | 10%               |
| Ecoute de radio ou podcast                            | 20%              | 7%                |
| Gestion de documents bureautiques                     | 17%              | 7%                |
| TV en direct  | 12%              | 5%                |
| Gestion boursière                                     | 4%               | 2%                |
| Aucune de ces applications                            | 10%              | 4%                |

**Applications régulièrement utilisées par les citoyens disposant d'un smartphone**

Plusieurs répondants ont indiqué utiliser régulièrement des applications relatives à la météo et aux sports ainsi que, évidemment, l'agenda. Quelques-uns ont aussi signalé l'usage d'une application professionnelle pour le travail.

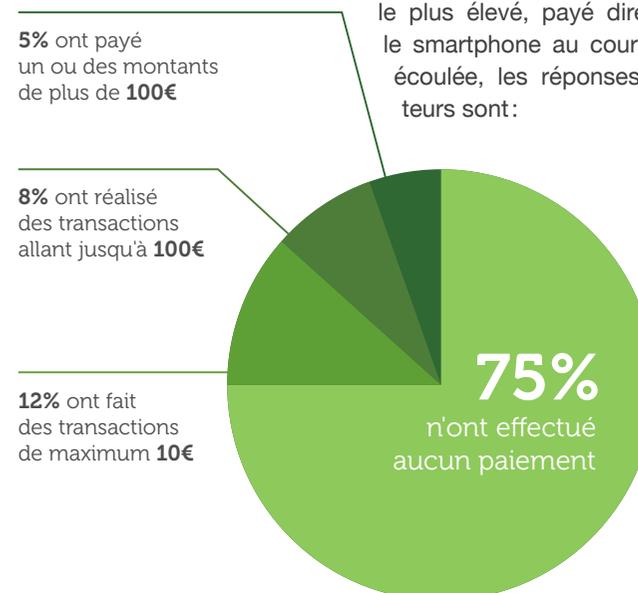
**Les Wallons restent très peu enclins à payer des applications à installer sur leur smartphone :**

- seulement 18% des personnes qui en disposent déclarent avoir acheté des applications payantes,
- 3% seulement déclarent avoir acheté plus de 5 applications dans l'année.

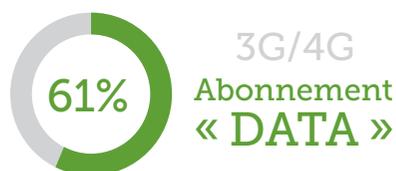


Tous les autres, soit 82% des utilisateurs, n'utilisent que des applications gratuites sur leur téléphone. Les acheteurs d'applications sont par ailleurs très majoritairement masculins. Au niveau de l'âge, deux pics se signalent entre 15 et 19 ans, puis entre 30 et 44 ans.

**Plus généralement, l'usage du smartphone comme vecteur de paiement, par exemple pour des transactions en ligne, reste limité.** En effet, interrogés sur le montant le plus élevé, payé directement via le smartphone au cours de l'année écoulée, les réponses des utilisateurs sont :



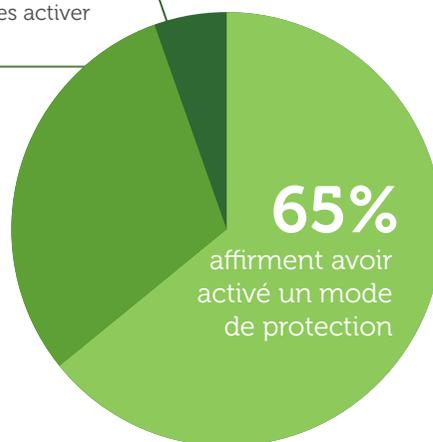
Rapporté à la population totale, environ 9% des citoyens ont effectué au moins un paiement mobile via smartphone au cours de l'année 2014.



Enfin, 61% des usagers du smartphone disent disposer d'un abonnement «data» (3G ou 4G) leur permettant de se connecter partout en Belgique, dont un sixième se connecte aussi à l'étranger. Les autres 39% ne connectent leur smartphone à Internet que là où ils disposent du WiFi, le plus souvent gratuit.

5% ne connaissent pas l'existence de ces protections ou ignorent comment les activer

30% n'ont pas activé un mode de protection



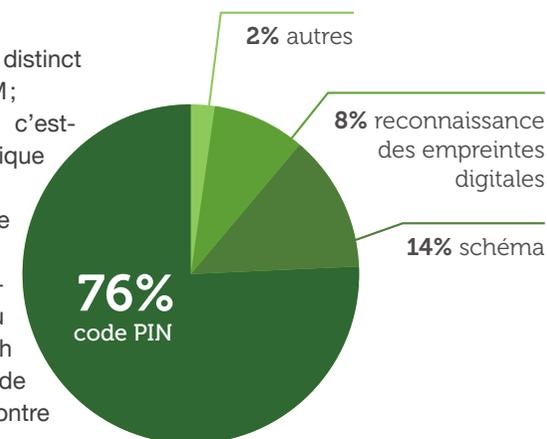
Le smartphone s'affirme de plus en plus comme l'assistant numérique de son propriétaire, voire le « confident » de ses données privées et/ou professionnelles. Il n'est pas sans intérêt d'examiner quelles stratégies sont mises en œuvre par ces utilisateurs pour sécuriser ces derniers.

Ainsi, 65% des personnes disposant d'un smartphone affirment avoir activé un mode de protection. 30% ne l'ont pas fait et les 5% restant ne connaissent pas l'existence de ces protections ou ignorent comment les activer.

## Sécurisation du smartphone

Les modes de protection utilisés sont les suivants :

- 76% utilisent un code PIN, distinct du code PIN de la carte SIM;
- 14% utilisent un schéma, c'est-à-dire une forme géométrique tracée avec le doigt;
- 8% utilisent la reconnaissance des empreintes digitales;
- 2% utilisent d'autres systèmes (reconnaissance du visage, association Bluetooth avec un autre périphérique de confiance comme une montre connectée, etc.).



12% des propriétaires de smartphone utilisent leur terminal pour y stocker des informations importantes (données bancaires, documents confidentiels ou mots de passe). 41% de ceux-ci utilisent une application sécurisée spécifique pour ranger ces données confidentielles, tandis que les autres ne prennent pas cette précaution.

Enfin, concernant la gestion des applications, 90% des utilisateurs n'installent que des applications issues des «stores» officiels (App Store, Google Play ou Windows Phone Store).

La mise à jour des applications est totalement automatisée pour 51% des utilisateurs, tandis que 32% contrôlent eux-mêmes ces installations de mises à jour. 15% des utilisateurs indiquent qu'ils ne mettent en général pas à jour les applications, tandis que les 2% restants ne savent pas si les applications sont parfois mises à jour.

# 4

## Usages d'Internet

**81% des Wallons utilisent Internet en 2015. Ce taux n'augmente que d'une unité, mais par contre les lieux et les modes d'usages sont toujours plus diversifiés puisque, si 37% des internautes ne se connectent qu'avec l'ordinateur, tous les autres utilisent aussi la tablette, le smartphone, ou les deux.**

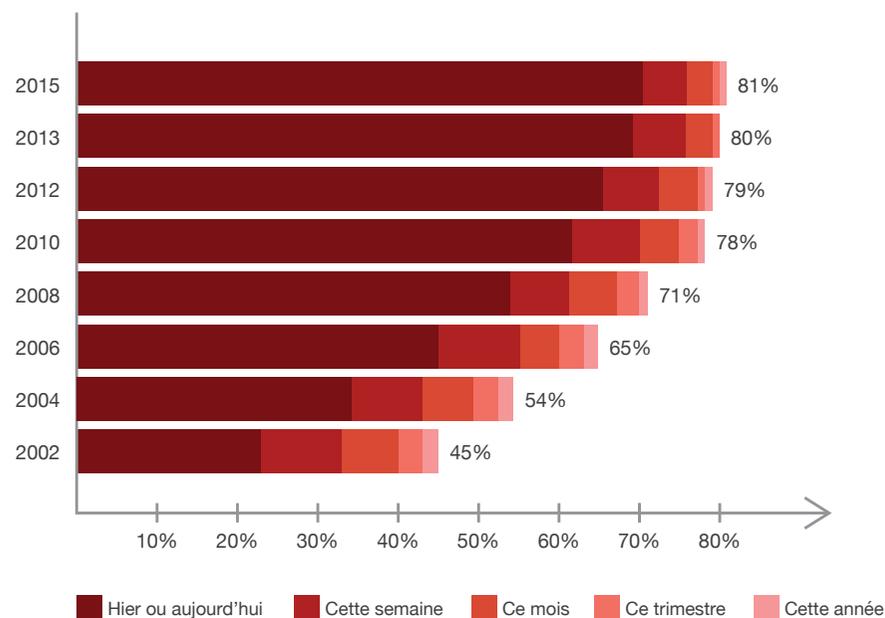
**81% des Wallons de 15 ans et plus ont utilisé Internet au cours de l'année.** La croissance importante notée dans les années 2000 à 2010 a fortement ralenti. L'augmentation n'est plus que d'un point environ chaque année. De la même manière, la progression des internautes « quotidiens » (déclarant avoir utilisé Internet le jour de l'interview ou le jour précédent) est de 1 point, passant de 70% en 2013 à 71%.

**L'analyse plus détaillée montre qu'il subsiste une différence d'usage selon le genre :**

- 85% des hommes sont internautes (76% internautes quotidiens),
- 78% des femmes ont utilisé Internet dans l'année (66% de façon quotidienne).

Cette fracture du genre se réduit lentement d'année en année par un rattrapage du taux de femmes internautes (73% en 2012, 75% en 2013), alors que le taux d'hommes internautes semble ne plus évoluer (85% en 2012 et 2013).

**Taux d'internautes wallons depuis 2002 et dernier usage déclaré d'Internet au moment de l'interview :**



Au niveau des classes d'âge, le taux d'internautes est pratiquement constant et élevé entre 15 et 44 ans. Il ne diminue sensiblement qu'après 65 ans.

| Taux d'internautes | Internautes dans l'année | Internautes quotidiens |
|--------------------|--------------------------|------------------------|
| 15 à 29 ans        | 97%                      | 89%                    |
| 30 à 44 ans        | 97%                      | 90%                    |
| 45 à 64 ans        | 82%                      | 68%                    |
| 65 ans et plus     | 46%                      | 36%                    |

**Taux d'internautes wallons en 2015 selon l'âge**

On observe que plus d'un tiers des personnes de 65 ans et plus utilisent quotidiennement Internet.

**Avec l'âge, l'autre facteur nettement discriminant reste le niveau d'éducation des citoyens.** Ainsi, les niveaux d'usage d'Internet sont, selon le niveau d'études :

- études supérieures ou universitaires: 94% dans l'année et 86% quotidiens;
- études secondaires supérieures: 89% dans l'année et 77% quotidiens;
- études secondaires inférieures: 75% dans l'année et 65% quotidiens;
- études primaires ou personnes sans diplôme: 56% dans l'année et 46% quotidiens.



La catégorie socio-professionnelle, qui dépend partiellement du niveau d'éducation, est aussi très déterminante et distingue nettement les personnes non-actives des étudiants et des personnes ayant un emploi ou en cherchant un.

| Taux d'internautes      | Internautes dans l'année | Internautes quotidiens |
|-------------------------|--------------------------|------------------------|
| Ouvriers secteur privé  | 91%                      | 79%                    |
| Employés secteur privé  | 96%                      | 87%                    |
| Ouvriers secteur public | 92%                      | 85%                    |
| Employés secteur public | 96%                      | 91%                    |
| Indépendants            | 96%                      | 89%                    |
| Employeurs              | 97%                      | 95%                    |
| Chômeurs BIT            | 91%                      | 70%                    |
| Etudiants               | 99%                      | 94%                    |
| Inactifs - 60 ans       | 79%                      | 66%                    |
| Inactifs 60 ans et +    | 50%                      | 38%                    |

#### Taux d'internautes wallons en 2015 selon la catégorie socio-professionnelle

**Par contre, le lien avec le niveau de revenus semble s'estomper, puisque les deux niveaux de vie les plus précaires ont à présent des niveaux d'usage similaires et assez élevés :**

- Wallons faisant partie d'un ménage qui déclare que la vie est confortable avec le revenu actuel: 89% d'internautes (91% en 2013);

- Wallons dont le ménage s'en sort avec le revenu actuel: 89% (79% en 2013);
- Wallons dont le ménage ressent une vie difficile avec le revenu actuel: 76% (77% en 2013);
- Wallons dont le ménage ressent une vie très difficile avec le revenu actuel: 78% (64% en 2013).

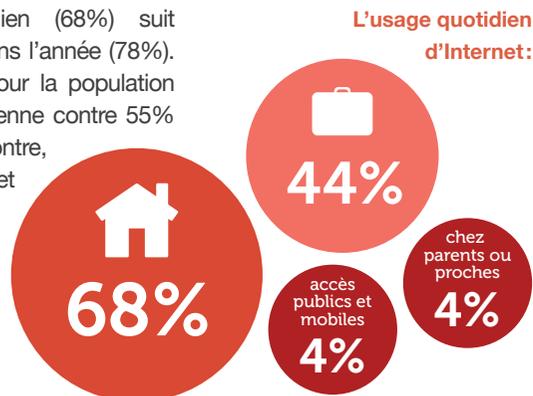
## Des lieux d'usage toujours plus diversifiés

Si l'on observe seulement une très faible progression du nombre d'utilisateurs d'Internet, il est par contre évident que les usages se produisent dans un nombre croissant de lieux.

| Taux d'utilisation d'Internet selon le lieu d'accès | Population wallonne |            | Population active |            |
|---|---------------------|------------|-------------------|------------|
|   | 2013                | 2015       | 2013              | 2015       |
| Au domicile   | 74%                 | <b>78%</b> | 82%               | <b>90%</b> |
| Au travail  | 25%                 | <b>29%</b> | 47%               | <b>55%</b> |
| Chez des parents ou des proches                     | 24%                 | <b>32%</b> | 27%               | <b>39%</b> |
| Dans un point d'accès public ou mobile              | 18%                 | <b>24%</b> | 22%               | <b>30%</b> |
| Sur le lieu d'étude ou de formation                 | 5%                  | <b>7%</b>  | 1%                | <b>3%</b>  |

**Taux d'utilisation d'Internet selon le lieu d'accès. Population des 15 ans et plus**

Au domicile, l'usage quotidien (68%) suit évidemment de près l'usage dans l'année (78%). Il en va de même au travail pour la population active (44% d'utilisation quotidienne contre 55% d'usage dans l'année). Par contre, dans les points d'accès publics et mobiles, ou chez les parents et les proches, l'usage quotidien est beaucoup plus exceptionnel: 4% dans les deux cas.



Toutefois, on note une progression significative des usages dans les points d'accès publics (PAPI) ou mobiles (PAMI) et, en particulier, dans les hôtels, les restaurants, dans la rue ou dans les gares et aéroports, même si l'usage des ordinateurs connectés dans les lieux publics tend, quant à lui, à diminuer.

| Usage des PAPI et PAMI                                    | Utilisateurs de PAPI et PAMI |            | Population totale |            |
|---|------------------------------|------------|-------------------|------------|
|   | 2013                         | 2015       | 2013              | 2015       |
| Wi-Fi à l'hôtel ou au restaurant                          | 39%                          | <b>70%</b> | 7%                | <b>17%</b> |
| Wi-Fi dans la rue   | 33%                          | <b>39%</b> | 6%                | <b>9%</b>  |
| Hotspot dans les gares et les aéroports                   | 20%                          | <b>31%</b> | 4%                | <b>7%</b>  |
| Bornes interactives dans les lieux publics ou commerciaux | 13%                          | <b>12%</b> | 2%                | <b>3%</b>  |
| Ordinateurs dans les lieux scolaires                      | 8%                           | <b>10%</b> | 2%                | <b>2%</b>  |
| Bibliothèques publiques                                   | 5%                           | <b>10%</b> | 2%                | <b>2%</b>  |
| Espaces publics numériques (EPN)                          | 10%                          | <b>8%</b>  | 2%                | <b>2%</b>  |
| Cybercafés  | 12%                          | <b>7%</b>  | 2%                | <b>2%</b>  |
| Association (ASBL)  | 5%                           | <b>4%</b>  | 1%                | <b>1%</b>  |
| Bus cybermobile   | 5%                           | <b>3%</b>  | 1%                | <b>1%</b>  |
| Ordinateurs du Forem                                      | 6%                           | <b>3%</b>  | 1%                | <b>1%</b>  |
| Centre d'information de la Wallonie                       | 5%                           | <b>2%</b>  | 1%                | <b>1%</b>  |

**Taux d'usage des différents points d'accès publics ou mobiles à Internet**

## Non-utilisateurs et anciens utilisateurs d'Internet

**Si 81% des Wallons de 15 ans et plus ont utilisé Internet au cours de l'année, cela veut donc dire que 19% restent des non-utilisateurs.**

Parmi ceux-ci, un sur 10 est un ancien internaute qui ne s'est pas connecté au cours de l'année (2% environ de la population), taux qui varie peu d'une année sur l'autre. Quatre cinquièmes

de ces «abandonnistes» sont en fait des personnes de plus de 55 ans qui ne voient, généralement, pas ou plus d'intérêt à l'usage d'Internet.

Ce manque d'intérêt ou d'utilité est par ailleurs, et depuis toujours, la principale raison invoquée par les non-utilisateurs d'Internet.

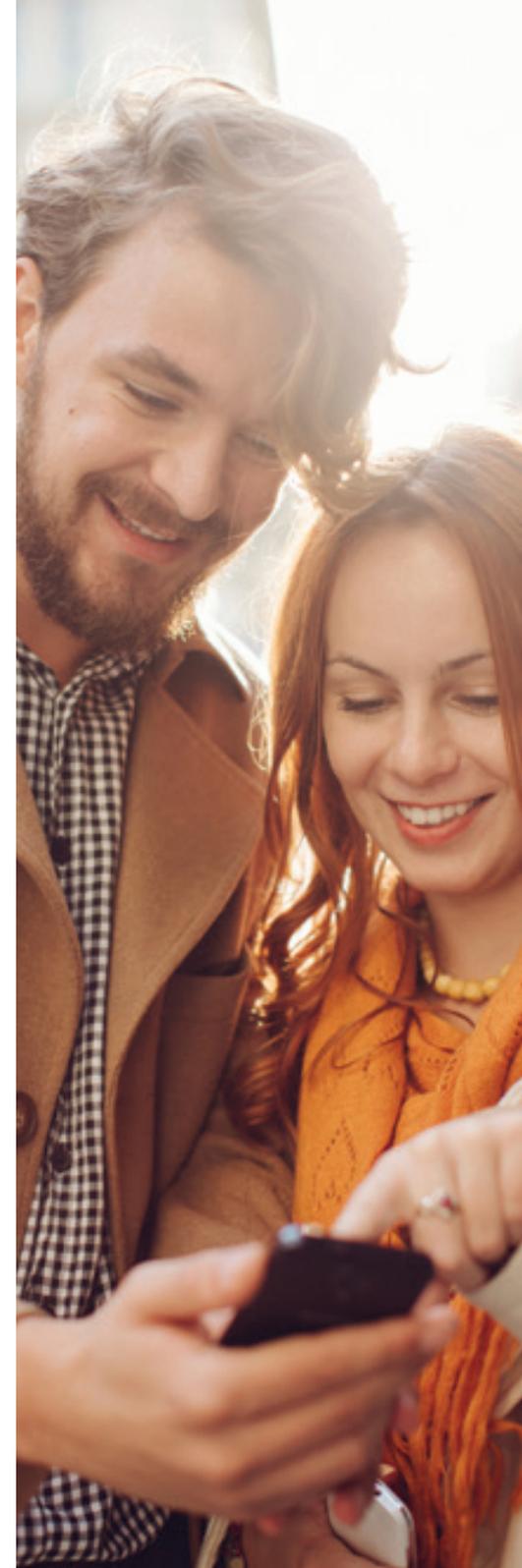
| Motifs du non-usage d'Internet                            | Non-utilisateurs | Population totale |
|---|------------------|-------------------|
| Cela ne nous intéresse pas                                | 38%              | 9%                |
| Cela n'est pas utile pour nous                            | 32%              | 7%                |
| C'est trop compliqué d'utiliser un ordinateur ou Internet | 23%              | 5%                |
| L'âge ou l'habileté nous pose problème                    | 17%              | 4%                |
| Pas d'ordinateur ou Internet au domicile                  | 11%              | 2%                |
| C'est trop cher   | 8%               | 2%                |
| Avons peur de mal faire                                   | 3%               | 1%                |
| Un proche fait des recherches pour nous                   | 3%               | 1%                |
| Nous n'avons personne pour nous aider                     | 3%               | 1%                |

**Principaux motifs du non usage d'Internet. Plusieurs motifs pouvaient être invoqués.**

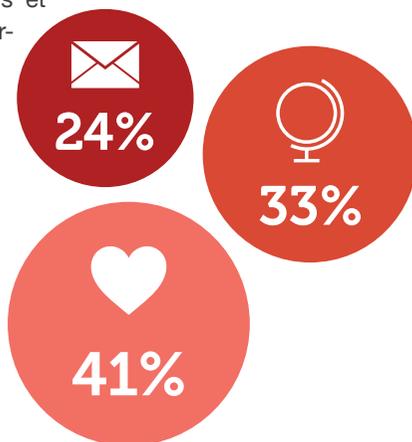
**Par contraste avec le profil des internautes, les non-utilisateurs d'Internet sont :**

- au deux tiers des femmes,
- 74% ont plus de 60 ans et sont donc pour la grande majorité retraités, préretraités ou n'ont pas d'activité professionnelle,
- 45% disposent seulement d'un diplôme d'études primaires ou n'en ont pas du tout,
- 28% n'ont pas dépassé le secondaire inférieur.

Le niveau de revenus semble moins être un frein car seulement 11% des non-utilisateurs disent trouver la vie très difficile avec leur niveau de revenus actuels. On retrouve, en fait, à peu près la même répartition que pour l'ensemble de la population, montrant donc que ce facteur est aujourd'hui de bien moindre importance que l'âge ou le niveau d'éducation.



**19% des non-utilisateurs font toutefois un usage indirect d'Internet en demandant à un proche de faire des recherches ou des opérations pour eux.** Ce taux est lui-même en diminution car ces utilisateurs indirects étaient 32% en 2011 et 27% en 2013. Ce sont, dans la plupart des cas les enfants (77%) ou le conjoint (17%) qui réalisent ces accès Internet pour le compte d'un non-utilisateur. Les principales activités effectuées ainsi sont des recherches d'informations culturelles, touristiques ou de loisir (41%), des informations d'actualité (33%) ou des envois et réceptions de courriers électroniques (24%).

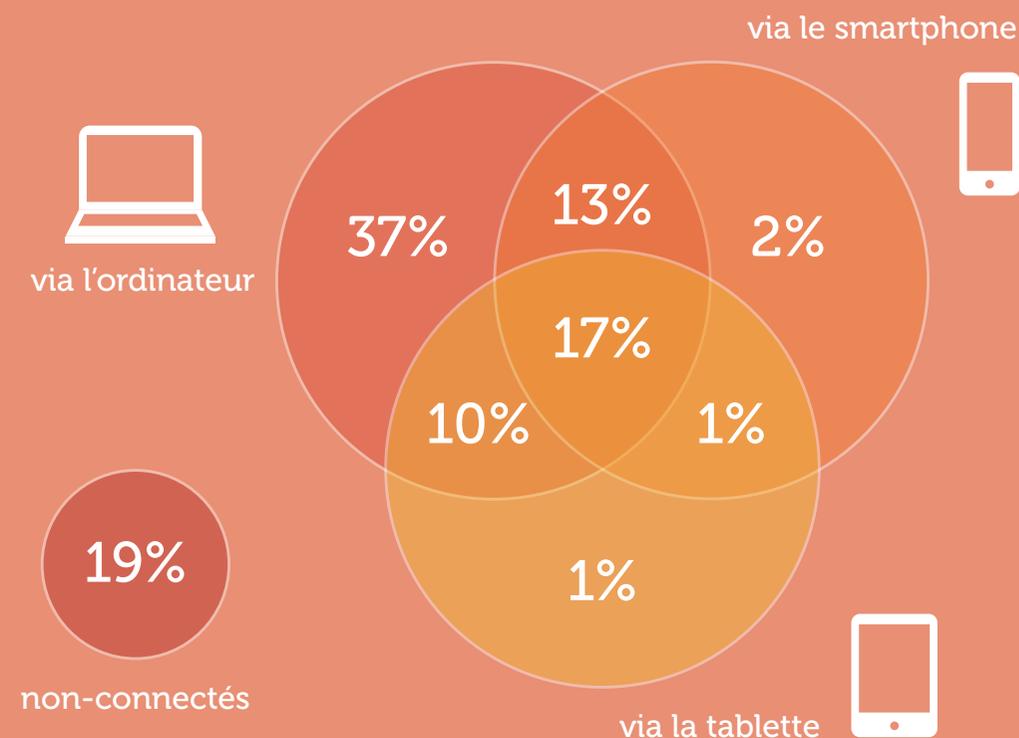


Enfin, 93% des non-utilisateurs n'envisagent pas de se connecter à l'avenir, ce qui est assez compréhensible puisque l'âge est l'un des motifs principaux de non-connexion.

## Des modes de connexion plus diversifiés

La connexion à Internet ne s'effectue plus seulement via l'ordinateur, même si ce dernier reste le vecteur le plus utilisé, comme l'illustre le graphique suivant :

- 17% de la population utilisent aujourd'hui tour à tour l'ordinateur, le smartphone et la tablette pour se connecter,
- 37% utilisent encore exclusivement l'ordinateur,
- l'usage exclusif de la tablette (1%) ou du smartphone (2%) reste marginal.



## E-mail, e-gouvernement, e-commerce et réseaux sociaux en progression

Si la progression du nombre d'internautes a fortement ralenti (globalement un point par an), l'évolution des usages est plus variable d'une application à l'autre, comme le montre le tableau suivant.

| Taux d'usage des applications                      | Internautes |            | Population |            |
|--|-------------|------------|------------|------------|
|  | 2012        | 2015       | 2012       | 2015       |
| Lire ou envoyer des e-mails                        | 86%         | <b>89%</b> | 68%        | <b>73%</b> |
| Rechercher des informations sur l'actualité        | 84%         | <b>77%</b> | 66%        | <b>63%</b> |
| Rechercher des informations sur les loisirs        | 80%         | <b>74%</b> | 63%        | <b>61%</b> |
| Effectuer des opérations bancaires                 | 70%         | <b>69%</b> | 55%        | <b>56%</b> |
| Visiter des sites Web administratifs               | 63%         | <b>66%</b> | 50%        | <b>54%</b> |
| Chercher des itinéraires ou des plans de villes    | 73%         | <b>66%</b> | 57%        | <b>53%</b> |
| Faire des achats ou de la vente sur Internet       | 56%         | <b>63%</b> | 44%        | <b>52%</b> |
| Participer à des réseaux sociaux ou professionnels | 56%         | <b>63%</b> | 47%        | <b>51%</b> |
| Lire des articles de journaux en ligne             | 60%         | <b>56%</b> | 47%        | <b>46%</b> |
| Converser par messagerie instantanée               | 54%         | <b>52%</b> | 43%        | <b>43%</b> |
| Réserver des voyages en ligne                      | 45%         | <b>47%</b> | 36%        | <b>38%</b> |
| Visionner des vidéos en ligne                      | 53%         | <b>47%</b> | 41%        | <b>38%</b> |
| Écouter une radio ou de la musique en ligne        | 48%         | <b>40%</b> | 38%        | <b>32%</b> |
| Téléphoner via l'ordinateur et Internet            | 35%         | <b>36%</b> | 27%        | <b>29%</b> |
| Publier des informations sur le Web                | 50%         | <b>30%</b> | 39%        | <b>25%</b> |
| Communiquer via une webcam sur Internet            | 34%         | <b>31%</b> | 27%        | <b>25%</b> |
| Télécharger de la musique ou des vidéos            | 34%         | <b>31%</b> | 27%        | <b>25%</b> |
| Utiliser des jeux en ligne                         | 27%         | <b>26%</b> | 21%        | <b>21%</b> |
| Rechercher un emploi ou déposer un CV              | 26%         | <b>19%</b> | 20%        | <b>15%</b> |
| Participer à une communauté sur Internet           | 23%         | <b>19%</b> | 18%        | <b>15%</b> |
| Suivre des cours en ligne (e-learning)             | 11%         | <b>9%</b>  | 9%         | <b>7%</b>  |

Taux d'usages des différentes applications Internet par les Wallons en 2012 et 2015

**En se limitant aux applications qui progressent d'au moins 3 points, soit plus que la marge d'erreur de l'enquête, on observe que quatre applications évoluent nettement de façon positive: réseaux sociaux, e-commerce, et dans une moindre mesure, courrier électronique et e-gouvernement.**

À l'inverse, une série d'applications semble marquer un recul (recherche d'informations diverses, géolocalisation, publication d'informations sur le Web, téléchargement de vidéos, recherche d'emploi sur Internet, etc.). Il faut toutefois se demander dans quelle mesure ces reculs ne sont pas simplement des reculs dans la perception plus que dans les usages réels. Ainsi, par exemple, pour la géolocalisation, de plus en plus performante sur les smartphones, il est très probable qu'une partie de la population ne perçoit même plus que les informations de localisation, souvent enrichies de données en temps réel, proviennent bien d'Internet. Il y a peu d'années encore, ces mêmes recherches nécessitaient de surfer explicitement sur un site de cartographie et renforçaient donc la perception de l'usage, qui aujourd'hui devient plus transparent et donc moins perceptible.

**Concernant l'usage des réseaux sociaux, plus de la moitié de la population wallonne de 15 ans et plus participe à au moins un réseau social.** L'analyse détaillée montre que, dans la grande majorité des cas, ces wallons sont des utilisateurs de Facebook qui domine de très loin les autres réseaux sociaux.

| Réseaux sociaux | Internautes | Population |
|-----------------|-------------|------------|
| Facebook        | 61%         | 49%        |
| Twitter         | 7%          | 6%         |
| LinkedIn        | 7%          | 5%         |
| Google+         | 6%          | 4%         |
| Autres réseaux  | 2%          | 1%         |

**Taux d'usages des réseaux sociaux pour les Wallons en 2015**

Parmi les autres réseaux cités, on note principalement Pinterest, Viadeo et Instagram mais ils n'atteignent pas la barre du pour cent.



© istockphoto • Courtney Keating

La hausse d'usage des réseaux sociaux n'est probablement pas sans lien avec la baisse déclarée de publication d'informations sur le Web via des sites personnels, des blogs ou encore des albums photos en ligne. Les réseaux sociaux offrent des facilités équivalentes, et souvent bien plus ergonomiques, qui permettent de contrôler l'accès à ses publications, tout en assurant la promotion auprès du public visé. Ainsi, les taux de personnes publiant via ces canaux sont les suivants.

| Supports de publication personnelle sur le Web | Internautes | Population |
|--|-------------|------------|
| Albums photos en ligne                         | 24%         | 19%        |
| Blog   | 3%          | 2%         |
| Site Web personnel                             | 3%          | 2%         |
| Forum de discussion ou communauté              | 2%          | 2%         |

**Types de publications sur le Web pour les internautes en 2015**

À l'inverse, les applications en mode «Cloud Computing» montrent une progression dans les niveaux d'usage par rapport à 2013. Les facilités de stockage sont de plus en plus appréciées.

|   | Internautes |            | Population |            |
|---|-------------|------------|------------|------------|
|   | 2012        | 2015       | 2012       | 2015       |
| <b>Applications en mode Cloud Computing</b> |             |            |            |            |
| Stockage en ligne (Dropbox, OneDrive, etc.) | 15%         | <b>21%</b> | 12%        | <b>17%</b> |
| Applications bureautiques en ligne          | 19%         | <b>20%</b> | 15%        | <b>16%</b> |
| Agenda en ligne                             | 11%         | <b>14%</b> | 9%         | <b>11%</b> |

**Taux d'usage des applications Cloud par les Wallons**

Concernant la consultation des sites Web des administrations publiques, on note une augmentation des accès aux sites de l'Europe, de l'Etat fédéral et des deux Communautés, tandis que l'on observe une diminution de ces accès pour les sites des provinces. Les visites sur les sites des communes et de la Région restent pratiquement inchangées.

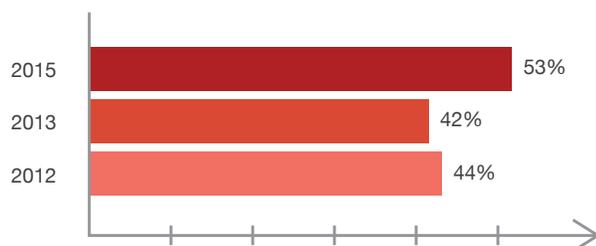
| Services publics et administrations dont le site est consulté par le citoyen | Internautes | Population |
|--|-------------|------------|
| Commune de résidence   | 54%         | 44%        |
| Province   | 20%         | 16%        |
| Wallonie   | 34%         | 27%        |
| Fédération Wallonie-Bruxelles  | 23%*        | 19%*       |
| Communauté germanophone  | 24%*        | 17%*       |
| Etat fédéral   | 29%         | 24%        |
| Europe   | 10%         | 8%         |

#### Consultation de sites Web de services publics par les citoyens wallons en 2015

\* Taux de citoyens ou d'internautes de la communauté considérée

Enfin, on a déjà noté que **53% des Wallons ont effectué des transactions commerciales sur le Web, ce qui représente une importante progression vis-à-vis des années précédentes** (42% en 2013 et 44% en 2012).

#### Transactions commerciales sur le Web :



**Que la transaction soit conclue via Internet ou dans un commerce classique, le Web est de toute façon un vecteur d'information important :**

- 60% des Wallons (soit 74% des internautes) l'utilisent pour s'informer sur certains produits ou services avant de les acheter,
- 36% utilisent des comparateurs de prix (44% des internautes).

Les acheteurs en ligne utilisent principalement les sites commerciaux, mais font aussi un usage important des sites d'enchères et de vente entre particuliers.

| Type de transactions                                 | Internautes |            | Population |            |
|--|-------------|------------|------------|------------|
|  | 2013        | 2015       | 2013       | 2015       |
| Achats via un site d'enchères ou de petites annonces | 30%         | <b>32%</b> | 24%        | <b>26%</b> |
| Ventes via un site d'enchères ou de petites annonces | 9%          | <b>20%</b> | 7%         | <b>17%</b> |
| Achats via sites commerciaux                         | 43%         | <b>57%</b> | 35%        | <b>47%</b> |
| Achats via le smartphone                             | /           | <b>7%</b>  | /          | <b>6%</b>  |

#### Taux de transactions d'achats et de ventes électroniques en ligne en 2013 et 2015

On note donc une nette progression des ventes des particuliers via les sites spécialisés, mais aussi une forte progression des achats sur les sites commerciaux, tendance qui démontre que les Wallons sont de plus en plus habitués aux transactions par voie électronique et donc que les commerçants ont un intérêt majeur à s'adapter à cette évolution.

# 5

## Sécurité des données sur l'ordinateur & dans le Cloud

**92% des Wallons utilisent un antivirus, mais des progrès sensibles restent à faire dans la sécurisation des données stockées ou transférées via l'ordinateur, la tablette ou le smartphone.**

Tous les répondants de l'enquête qui disposent d'un ordinateur, d'une tablette ou d'une connexion Internet ont été interrogés sur les mesures qu'ils ont prises pour assurer la sécurité de leurs données dans les systèmes informatiques utilisés, ainsi que sur les éventuels incidents liés à la sécurité des données qu'ils auraient pu rencontrer.

Chaque fois que ce sera possible, les observations seront confrontées aux résultats notés en 2008, année la plus récente où la problématique de la sécurité a été étudiée.

### Protection de l'ordinateur

**Première barrière traditionnelle de protection de l'ordinateur, le logiciel antivirus est heureusement très largement utilisé.**

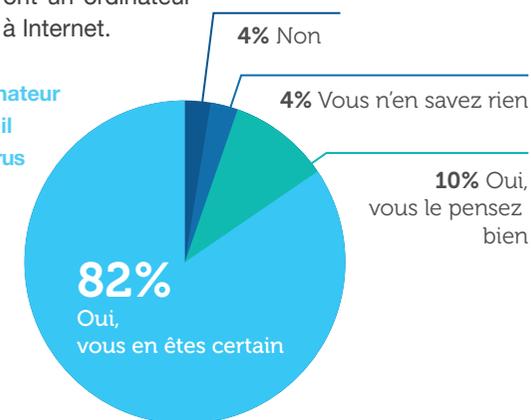
| Votre ordinateur dispose-t-il d'un antivirus à jour ? | 2008 | 2015       |
|---|------|------------|
| Oui, vous en êtes certain                             | 86%  | <b>82%</b> |
| Oui, vous le pensez bien                              |      | <b>10%</b> |
| Vous n'en savez rien                                  | 14%  | <b>4%</b>  |
| Non   |      | <b>4%</b>  |

**Taux d'ordinateurs équipés d'un antivirus mis à jour**

On observe donc que, si le taux d'équipement semble manifestement en hausse, il reste, chez une proportion non

négligeable d'utilisateurs, une réelle incertitude sur la présence de cette protection. De plus, 4% des utilisateurs affirment clairement ne pas avoir d'antivirus, alors que presque tous ont un ordinateur connecté à Internet.

Votre ordinateur dispose-t-il d'un antivirus à jour ?

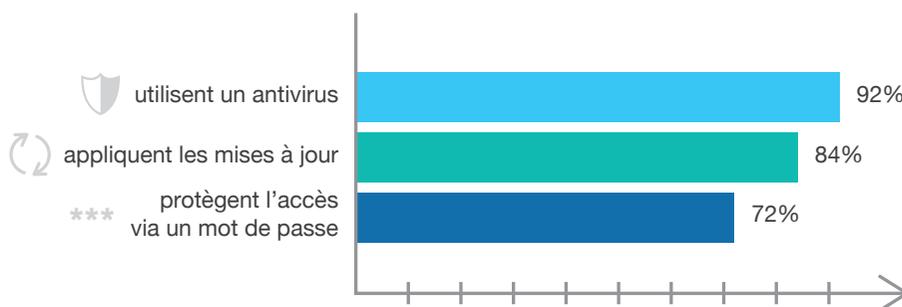


**Une autre mesure de sécurité consiste à appliquer régulièrement les mises à jour proposées par le système d'exploitation et par les applications.** Ici aussi, la grande majorité des utilisateurs d'ordinateurs effectuent ces maintenances logicielles :

- 56% appliquent systématiquement les mises à jour proposées ;
- 28% choisissent celles qu'ils souhaitent appliquer, ainsi que le moment pour faire ces mises à jour ;
- 8% ne font en général pas les mises à jour ;
- 8% ne les font jamais.

**Une troisième mesure de sécurité, orientée cette fois vers la confidentialité, consiste à protéger l'accès à l'ordinateur via un mot de passe (ou un autre dispositif), soit au démarrage, soit à chaque réactivation.** Un bon quart des Wallons a choisi de ne pas appliquer cette protection :

- 65% tapent un mot de passe à chaque réactivation du terminal (ordinateur, tablette, smartphone) ;



- 7% tapent un mot de passe seulement au démarrage ;
- 28% ne protègent pas le terminal via un mot de passe.

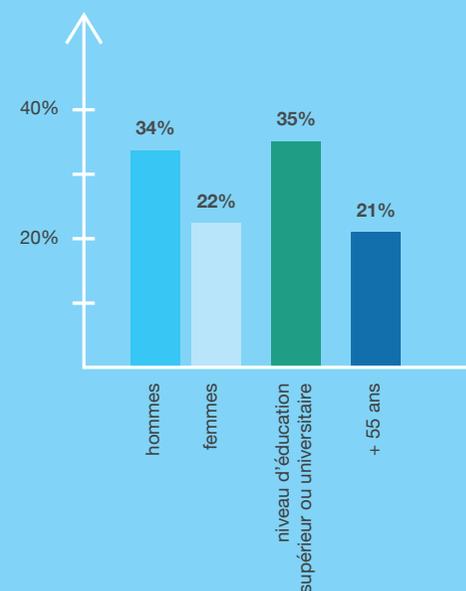
**En confrontant ces pratiques avec les caractéristiques sociodémographiques des répondants, on observe que :**

- l'antivirus, les mises à jour système et l'usage des mots de passe sont significativement plus fréquents dans la tranche d'âge médiane (30-55 ans), et significativement plus rares pour la tranche d'âge supérieure (plus de 55 ans) ;
- de même, l'application de ces mesures de sécurité va aussi en croissant avec le niveau d'éducation des utilisateurs ;
- enfin, ce sont les employés du privé et du public, les employeurs mais aussi les étudiants qui appliquent le plus ces mesures de sécurité, tandis que les demandeurs d'emploi et les personnes sans activité professionnelle sont les plus rétives à mettre en œuvre ces précautions de base.

## Protection des données

Plusieurs autres questions ont aussi été posées quant aux mesures prises pour protéger spécifiquement les données manipulées et stockées sur les divers terminaux et dans le Cloud, et lors des transferts via Internet.

**28% des utilisateurs indiquent que leur terminal, ordinateur, tablette ou smartphone, contient des fichiers avec des documents confidentiels ou des mots de passe.** Ces taux se révèlent un peu plus élevés chez les utilisateurs de terminaux mobiles que chez ceux utilisant un ordinateur fixe. Ils sont par contre clairement plus nombreux dans les terminaux des hommes (34%) et des personnes ayant un niveau d'éducation supérieur ou universitaire (35%) que sur les terminaux des femmes (22%) ou les personnes de plus de 55 ans (21%).



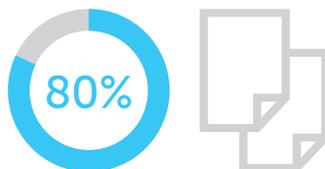
**Bien sûr, ces fichiers sensibles peuvent être protégés en les cryptant via un logiciel spécifique. C'est ce que font une petite moitié des utilisateurs :**

- 32% cryptent toujours ces données sensibles ;
- 15% cryptent la plupart du temps ces données ;
- 44% ne protègent pas ces données de façon spécifique ;
- 9% ne savent pas si ces données sont protégées ;

De façon plus générale, le cryptage peut être utilisé pour protéger des données envoyées via le courrier électronique ou tout autre média. 82% des utilisateurs d'ordinateur, smartphone ou tablette ne cryptent jamais les données transmises à des tiers et 5% disent le faire rarement, tandis que 7% le font souvent et 6% cryptent systématiquement les données transmises. Ici aussi, ce cryptage est plus fréquent chez les hommes et les personnes à niveau d'éducation élevé et est plus rare chez les personnes plus âgées.

## Sauvegarde des données

Une méthode éprouvée pour empêcher la perte de données consiste à en réaliser, régulièrement, des copies de sauvegarde (backups).



**Globalement, 80% (seulement) des utilisateurs d'ordinateur, tablette ou smartphone réalisent des copies de sauvegarde de leurs données importantes et cela en utilisant divers médias :**

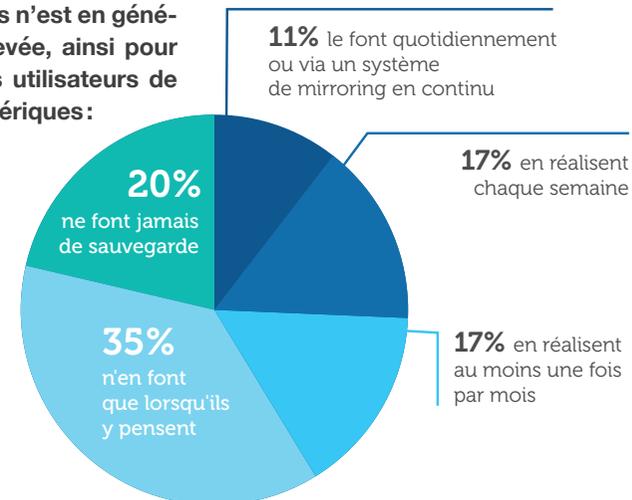
- 44% sur un disque dur externe ;
- 33% sur des clés USB ou des cartes mémoire (type SD par exemple) ;
- 29% sur l'ordinateur lui-même dans un espace dédié (second disque dur par exemple) ;
- 8% sur CD-Rom ou DVD ;
- 6% sur Internet, dans le Cloud (Dropbox, OneDrive, Box, etc.) ;
- 3% sur un serveur spécialisé ou un NAS (Network Attached Storage).

La somme de ces pourcentages excède de beaucoup les 80% d'utilisateurs annoncés car 21% d'entre eux utilisent au moins deux types de médias pour réduire encore les risques de perte de données et 10% en

utilisent au moins trois. Ainsi, ce sont souvent les clés USB ou les solutions Cloud qui sont utilisées en complément des autres solutions. Ces deux médias sont cependant les seuls supports utilisés par certains utilisateurs : 11% pour l'USB/ carte SD et 1,2% pour le Cloud.



**La fréquence de réalisation des sauvegardes est aussi essentielle mais n'est en général pas très élevée, ainsi pour l'ensemble des utilisateurs de terminaux numériques :**

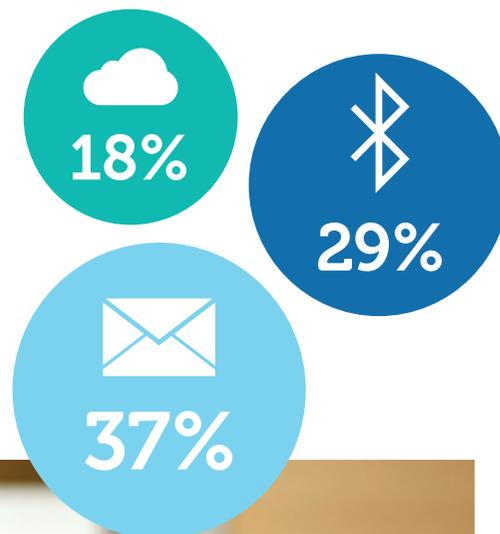


Bien entendu, les solutions en continu sont fortement couplées à l'usage du Cloud ou de serveurs NAS, tandis que les utilisateurs qui ne réalisent qu'occasionnellement des backups le font alors sur l'ordinateur lui-même ou sur des clés USB ou cartes SD, solutions qui par elles-mêmes offrent les moins bonnes garanties de sécurité.

Les hommes sont plus nombreux à faire des sauvegardes (85%) que les femmes (75%). Ces pratiques diminuent par ailleurs graduellement avec l'âge: 88% pour les moins de 30 ans à 67% pour les plus de 55 ans. Les plus jeunes utilisent toutefois plus souvent les solutions plus faibles (sur l'ordinateur lui-même ou avec les clés USB/cartes SD) que les utilisateurs plus âgés.

Enfin, ici aussi le niveau d'éducation élevé est fortement corrélé avec la pratique des sauvegardes de données. Elles sont beaucoup plus fréquentes dans les catégories socioprofessionnelles des employés, des étudiants et des indépendants qui prennent sans doute plus conscience du danger lié à l'éventuelle perte de leurs données.

**35% des utilisateurs d'ordinateurs, tablettes et smartphones indiquent qu'ils transfèrent des données, fichiers, images ou des applications entre leurs divers appareils.** Ces échanges se font pour 37% par e-mail, pour 29% via connexion Bluetooth, pour 18% via des services Cloud génériques (Dropbox, OneDrive, etc.) ou encore via des applications spécifiques, utilisant elles aussi le Cloud, telles que Evernote, OneNote, etc. 39% des personnes transférant des données entre leurs appareils le font aussi via d'autres voies (connexion filaire, échange de clé USB ou de carte SD, etc.).



## Problèmes de sécurité rencontrés

18 situations décrivant des problèmes susceptibles de survenir pendant l'utilisation d'Internet ou des terminaux numériques ont été proposées aux personnes qui disposent de ces équipements, en leur demandant s'ils ont rencontré un ou plusieurs de ces problèmes au cours de l'année.



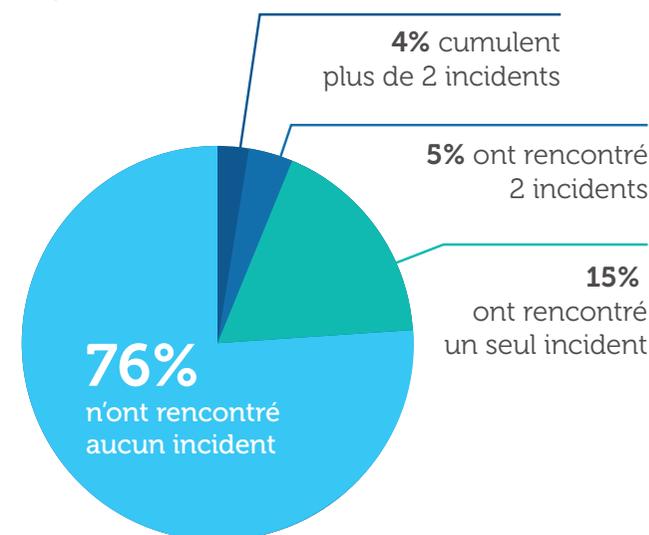
**Comme par le passé, le problème le plus couramment expérimenté est la réception de courriers indésirables ou spams qui est signalé par 62% des utilisateurs (56% en 2005, 50% en 2006) mais il ne s'agit pas à proprement parler d'un incident de sécurité, même s'il provoque un désagrément fréquent.**

Par contre, si les attaques effectives de virus ou chevaux de Troie restent signalées par 21% des utilisateurs, la perte effective de données suite à ce genre d'attaques n'est plus rapportée que par 8% des utilisateurs, contre 23% en 2008.

| Incidents de sécurité rencontrés au cours de l'année  | Utilisateurs |
|---|--------------|
| Vous avez reçu des e-mails indésirables (du SPAM)   | 62%          |
| Votre ordinateur a eu une panne et vous avez dû le faire réparer ou en changer  | 26%          |
| Un virus ou un cheval de Troie a attaqué votre ordinateur   | 21%          |
| Des inconnus ont chatté (ou tenté de chatter) avec vous   | 20%          |
| Vous avez ouvert un e-mail inattendu d'un expéditeur que vous ne connaissiez pas  | 15%          |
| Vous avez perdu des données ou des fichiers importants suite à une panne ou un virus  | 8%           |
| Quelqu'un a piraté votre messagerie électronique et vous en avez perdu le contrôle*   | 5%           |
| Sur Internet vous avez trouvé des informations sur vous que vous ne souhaitiez pas voir apparaître en public                            | 4%           |
| Quelqu'un a utilisé votre liste de contacts pour envoyer du SPAM (e-mail ou SMS)*   | 4%           |
| Vous avez été victime de messages injurieux sur des réseaux sociaux ou sur votre e-mail*  | 3%           |
| Quelqu'un a volé votre GSM ou votre smartphone*   | 3%           |
| Quelqu'un a pris le contrôle de votre compte Facebook (ou autre réseau social) et vous n'y avez plus eu accès (pour un temps au moins)* | 3%           |
| Votre enfant ou un enfant de la famille (de moins de 18 ans) a été harcelé par quelqu'un sur le Web*                                    | 3%           |
| On vous a volé des codes secrets ou des mots de passe*  | 3%           |
| Quelqu'un s'est fait passer pour vous sur des réseaux sociaux ou sur un site Web*   | 2%           |
| Vous avez payé des achats sur un site Web et vous avez eu ensuite des problèmes avec vos comptes bancaires*                             | 2%           |
| Quelqu'un a réussi à trouver vos codes de carte bancaire et vous a volé de l'argent*  | 1%           |
| Vous avez dû donner vos codes bancaires par téléphone à quelqu'un qui prétendait être de votre banque, et qui vous a volé de l'argent*  | 0,5%         |

**Taux des utilisateurs d'ordinateurs, de tablettes ou de smartphones ayant rencontré des incidents de sécurité cités en 2015. Les incidents marqués d'une \* sont ceux susceptibles d'avoir entraîné un dépôt de plainte**

Pour compléter ce portrait, il faut ajouter qu'en ne considérant que les incidents marqués d'une \*, 76% des répondants n'en ont rencontré aucun, tandis que 15% en ont rencontré un seul et 5% deux d'entre eux. Restent finalement 4% des utilisateurs qui cumulent plus de deux incidents de cette liste. Si à peu près toutes les combinaisons d'incidents sont rencontrées, c'est manifestement la divulgation, par vol ou par inadvertance (phishing) des mots de passe ou codes bancaires qui sont le plus souvent au cœur des combinaisons de problèmes.



On ne saurait donc trop renouveler les mises en garde auprès des citoyens sur l'indispensable vigilance dans le choix et la protection de leurs codes d'accès informatiques.

Les personnes ayant rencontré plusieurs problèmes de sécurité répondent-elles à un profil particulier? On y trouve un peu plus d'hommes que de femmes mais sachant que ceux-ci sont aussi plus utilisateurs, cette différence n'est pas significative. Au contraire, l'âge montre clairement que les utilisateurs de plus de 55 ans ont significativement moins d'incidents, tandis que c'est chez les moins de 30 ans que l'on rencontre plus d'incidents uniques et surtout plus de combinaisons d'incidents.

De même, le nombre d'incidents uniques est significativement plus élevé chez les personnes à haut niveau d'éducation (supérieur ou universitaire), tandis que ce sont les personnes avec un diplôme secondaire supérieur qui ont le plus d'incidents combinés. Au final, les utilisateurs avec un plus faible niveau d'éducation ont signalé, proportionnellement, moins d'incidents de sécurité que les autres usagers.

Les répondants ayant rencontré au moins un des incidents marqués d'une \* ont été invités à indiquer s'ils ont porté plainte à la police ou sur le site e-cops.be relativement à ces problèmes. Ils sont 17% à l'avoir fait, soit un peu plus de 3% de l'ensemble des utilisateurs.

Enfin, 17% de ces mêmes utilisateurs, soit 14% des Wallons, indiquent avoir bénéficié par le passé d'une formation relative à la sécurité des données et cela via le travail, l'école ou dans un Espace Public Numérique.



# 6

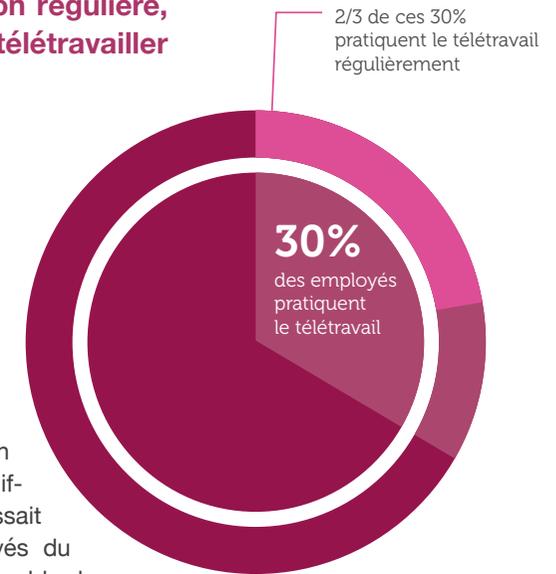
## Télétravail et coworking

**Près de 3 travailleurs sur 10 sous le régime employé font aujourd'hui du télétravail, dont deux tiers de façon régulière, tandis que le taux d'employés souhaitant pouvoir télétravailler est passé de 13 à 21% en deux ans.**

**En complément de l'enquête habituelle menée auprès des citoyens, un volet spécifique de questions a été soumis aux personnes qui se sont déclarées employées (secteurs privé et public).**

C'est intentionnellement que les indépendants et les chefs d'entreprise n'ont pas été consultés sur ce sujet car, s'ils pratiquent régulièrement le travail à distance, ils disposent par nature d'une liberté d'organisation plus grande qui risquait de biaiser l'analyse envisagée ici. C'est donc au travers des réponses fournies par les 595 employés interrogés, dont 357 du secteur privé et 238 du secteur public, que cette problématique a été abordée. Notons qu'il s'agit d'une tranche importante de la population puisque les employés du secteur privé forment 16% de la population des 15 ans et plus, tandis que les employés du secteur public en constituent 9%. Au total, c'est donc 25% des Wallons de 15 ans et plus, et même 49% de la population active de la Wallonie.

Ponctuellement, les chiffres seront comparés à ceux de l'étude, moins détaillée, menée en 2012, mais dont l'échantillon était légèrement différent car il embrassait à la fois les employés du secteur privé et l'ensemble des travailleurs du secteur public, donc y compris les ouvriers qui y sont du reste peu nombreux (10% environ).



## Travail hors siège de l'entreprise

Ainsi donc, avant même d'aborder le télétravail au sens strict, les répondants ont été sollicités pour savoir s'ils travaillaient parfois, avec des moyens informatiques, dans des lieux autres que le siège de l'entreprise.

**44% des employés pratiquent, au moins ponctuellement, une forme de travail à distance.**

| Lieux de travail  | Employés |
|---|----------|
| Seulement au siège de l'entreprise  | 56%      |
| Aussi au domicile   | 35%      |
| Aussi dans des bureaux décentralisés de l'entreprise                                      | 17%      |
| Aussi sur chantier ou chez des clients  | 12%      |
| Aussi dans un lieu public (café, gare, etc.)  | 12%      |
| Aussi dans un centre d'affaires, dans un espace de coworking ou dans des bureaux partagés | 4%       |

### Lieux où les employés exercent leurs activités professionnelles avec des moyens informatiques

Pour ce qui est des centres spécialisés pour le télétravail, on observe qu'ils sont encore assez peu utilisés. Une analyse plus fine montre que ces 4% d'employés utilisateurs se répartissent à peu près pour moitié dans les centres de coworking soutenus par la Wallonie, et pour l'autre moitié dans d'autres types d'espaces. La fréquentation de ces espaces est par contre deux fois plus importante par les employés du secteur privé que par ceux du secteur public.

**L'exercice du travail à distance (au moins occasionnel) est donc une véritable réalité, même si le télétravail, au sens strict, n'est autorisé que pour 29% des employés, chiffre qui semble sans évolution par rapport à 2012.**

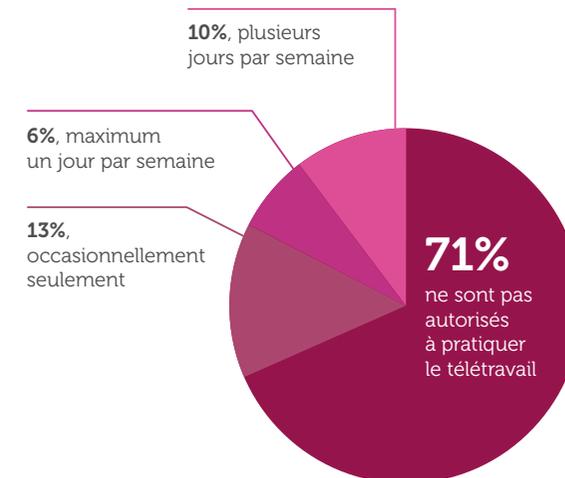
| Le télétravail est-il autorisé par votre employeur ? | 2013 | 2015 |
|--|------|------|
| Non, il n'est pas autorisé pour ma fonction          | 71%  | 71%  |
| Oui, mais occasionnellement seulement                |      | 13%  |
| Oui, un jour par semaine au maximum                  | 29%  | 6%   |
| Oui, plusieurs jours par semaine                     |      | 10%  |

### Taux d'employés autorisés à télétravailler par leur employeur

L'autorisation du télétravail est légèrement plus élevée dans le secteur privé (30%) que dans le secteur public (26%).

Plusieurs facteurs socio-démographiques caractérisent les personnes qui ont accès au télétravail :

- les hommes y ont nettement plus accès (37%) que les femmes (20%),
- les employés disposant d'un diplôme de l'enseignement supérieur ou universitaire sont aussi beaucoup plus autorisés (34%) à faire du télétravail que ceux de moindre qualification: 27% pour le secondaire supérieur et seulement 13% pour les niveaux primaire ou secondaire inférieur,
- l'âge ne semble pas avoir d'influence significative.

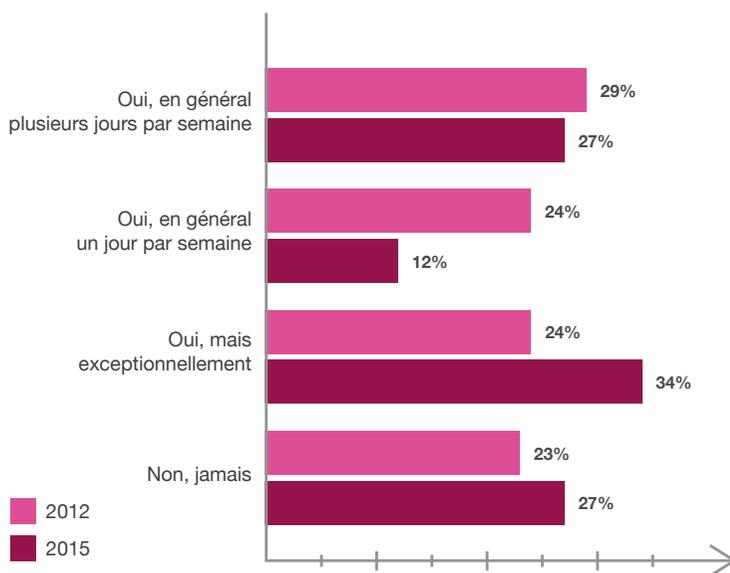


De même, on note que, parmi les employés pour lesquels le télétravail n'est pas autorisé, il y a néanmoins 29% (public) et 20% (privé) de ces employés qui déclarent travailler aussi au domicile avec des moyens informatiques. C'est ce qu'il est convenu d'appeler le télétravail « gris » ou informel.

Toujours parmi ces personnes pour lesquelles le télétravail n'est pas autorisé, on en trouve 29% qui souhaiteraient y avoir accès (31% dans le privé et 25% dans le public).

À l'inverse, un bon quart des personnes pouvant télétravailler ne le font pourtant jamais et ce taux est légèrement plus élevé dans le public que dans le privé.

#### Télétravaillez-vous effectivement ?



Le télétravail régulier ne concerne donc que 39% des employés qui y sont autorisés, soit environ 11% de tous les employés (13% dans le privé et 9% dans le public).

## Avantages et freins du télétravail

On ne s'étonnera pas que l'avantage principal du télétravail, tel qu'exprimé par ceux qui y ont accès ou le souhaiteraient, soit le gain de temps sur les déplacements. Ce n'est cependant pas le seul.

| Avantages du télétravail                                   | Taux |
|--|------|
| Gagner du temps sur les déplacements                       | 69%  |
| Meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle | 46%  |
| Meilleure productivité et concentration accrue             | 39%  |
| Souplesse d'organisation du temps et du rythme de travail  | 30%  |
| Réduction du stress  | 27%  |

#### Avantages perçus par les télétravailleurs ou ceux qui souhaiteraient télétravailler



La contrainte de présence obligatoire liée à quantité de métiers (accueil de la clientèle, enseignement, besoin d'utiliser un équipement spécialisé, etc.) est de très loin le frein le plus important à l'accès au télétravail. Ici aussi, d'autres causes sont mentionnées par les employés qui ne télétravaillent pas.

| Contraintes et freins au télétravail                                    | Taux |
|---|------|
| La présence physique est requise dans l'entreprise                      | 60%  |
| Les contacts quotidiens avec les collègues sont nécessaires             | 22%  |
| Volonté de bien séparer vie professionnelle et vie privée               | 15%  |
| Pas de nécessité puisque l'employé habite près de son travail           | 15%  |
| Ne dispose pas de l'infrastructure TIC nécessaire au domicile           | 9%   |
| Craintes diverses (relation aux collègues, évolution de carrière, etc.) | 6%   |
| Difficile de se concentrer et d'être productif hors du bureau           | 6%   |

**Contraintes et freins qui empêchent ou découragent le recours au télétravail pour les personnes qui ne le pratiquent pas et/ou ne le souhaitent pas**

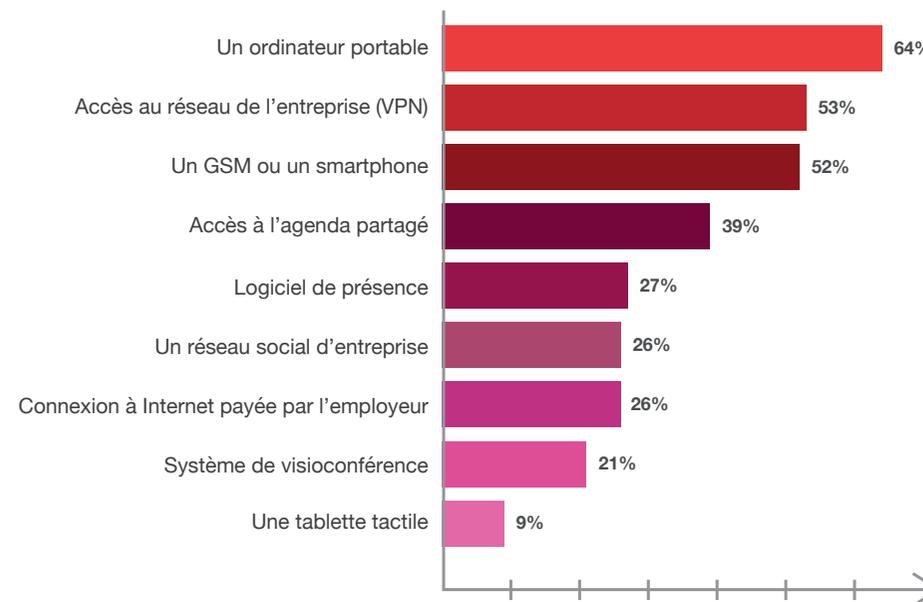


## Modalités du télétravail

**Pour encourager le télétravail, l'employeur se doit de mettre à disposition du travailleur des moyens techniques et des accès aux ressources TIC de l'entreprise.**

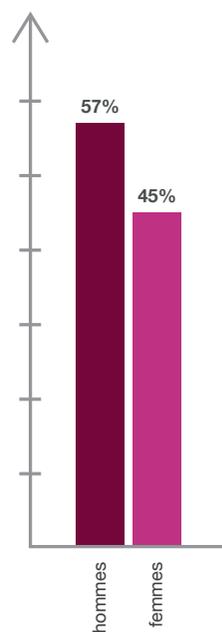
Bien évidemment, c'est d'abord l'ordinateur portable qui est ainsi mis à disposition pour environ deux tiers des employés qui déclarent télétravailler, mais ce n'est pas la seule ressource fournie, comme l'illustre le graphique suivant :

**Ressources mises à disposition des employés qui travaillent aussi parfois hors du siège de l'entreprise**



## Horaires flexibles

En marge du télétravail, deux questions ont aussi été posées relativement à la possibilité que peuvent avoir les employés d'adapter leurs horaires de travail en vue de mieux concilier vie privée et vie professionnelle. Globalement la moitié (51%) des répondants disposent d'un horaire flexible. À nouveau, c'est la distinction selon le genre qui est la plus significative, avec 57% des hommes et seulement 45% des femmes qui en bénéficient. Les personnes disposant d'un niveau d'éducation élevé ont aussi beaucoup plus facilement accès à un horaire flexible, tandis que l'âge ne montre pas d'influence notoire.



Parmi ceux et celles qui ont la facilité d'adapter leur travail, très peu (14%) ne le font pratiquement jamais et la plupart (52%) le font occasionnellement (moins d'une fois par semaine). Ici, par contre, les femmes y ont un peu plus recours que les hommes, et de même pour les jeunes travailleurs de moins de 30 ans, alors que les plus âgés se montrent plus stables dans leurs horaires. Il n'existe pas non plus de lien observable entre la pratique du télétravail et la flexibilité des horaires.



[digitalwallonia.be/barometre2015](http://digitalwallonia.be/barometre2015)



Wallonie



Agence  
du Numérique  
Filiale de l'AEI