

Baromètre TIC 2010

Chiffres clés tirés des enquêtes menées
par l'AWT
d'octobre à décembre 2009

Citoyens

68% des foyers wallons
disposent d'un ordinateur
(fixe ou portable)

74% des Wallons (de 15 ans et +)
ont utilisé Internet
au cours de l'année 2009

Citoyens : Equipement TIC

Croissance régulière des équipements technologiques

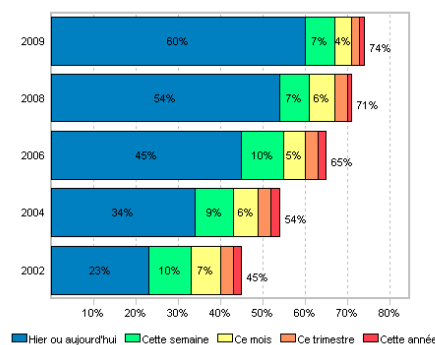
- Ordinateurs : 68% des ménages (+3)
- Wi-Fi : 59% (+5)
- TV à écran plat : 43% (+9)
- 1/3 des ménages ont deux ordinateurs
- 48% des ordinateurs sont des portables
- 64% des ménages ont une connexion Internet

Les situations du non-équipement restent les mêmes :

- Revenu faible
- Personnes seules (surtout les femmes)
- Couples sans enfant

Citoyens : Usages

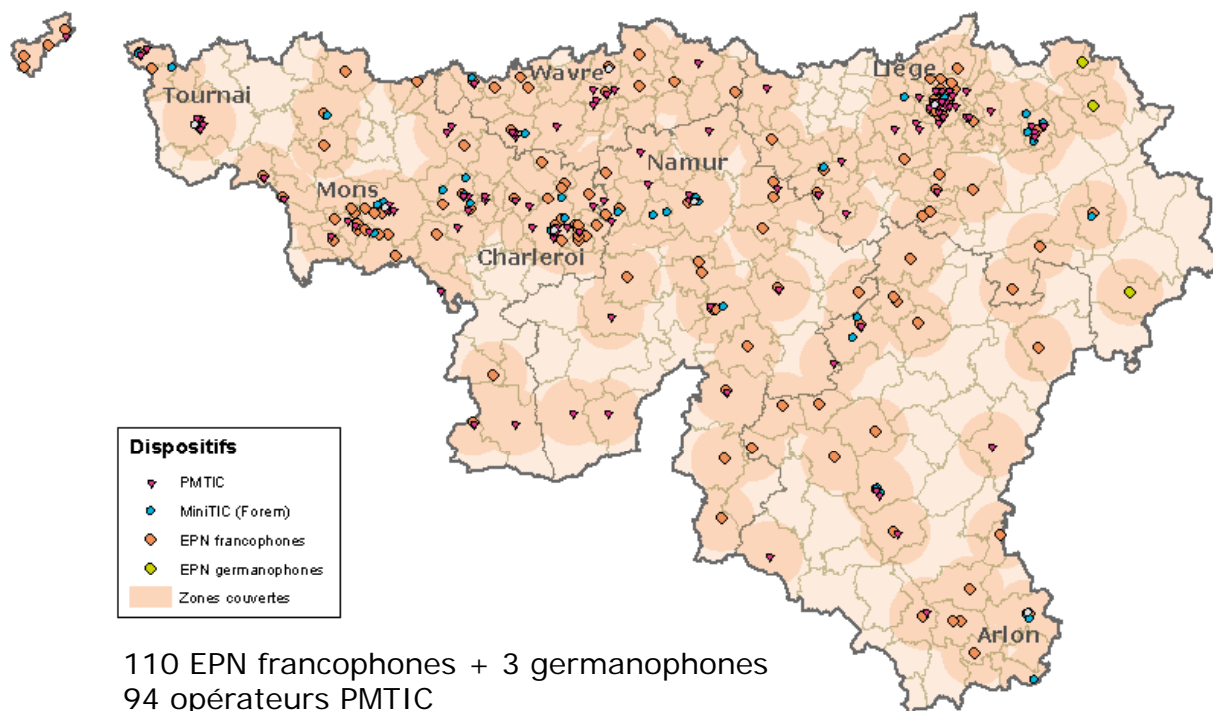
- 74% des wallons utilisent Internet
- 87% des internautes l'utilisent au domicile
- Applications vedettes (% des wallons):
 - E-mail : 64%
 - Recherche d'infos d'actu. : 58%
 - Opérations bancaires : 45%
 - Messagerie instantanée : 44%
 - ...
 - Faire des achats sur Internet : 35%
 - Publier des infos sur le web : 29%
 - Participer à une communauté : 22%
 - Téléphoner avec VOIP : 16%
 - Vendre via des enchères : 12%



Lutte contre la fracture numérique

www.awt.be

AWT



110 EPN francophones + 3 germanophones
94 opérateurs PMTIC
40 centres MiniTIC

Entreprises

www.awt.be

AWT

61%

des PME / GE
disposent d'un site web

52%

des sites web d'entreprises
proposent un catalogue
des produits

Entreprises : Equipement

Equipements et ressources	TPE	PME	GE	Global
Au moins un ordinateur	80%	95%	100%	81%
Connexion à Internet	75%	95%	100%	75%
Site web	23%	57%	93%	25%
Smartphone	16%	28%	59%	17%
Informaticien interne	12%	32%	93%	13%

Les sites web proposent :

- Un catalogue de produits (52% des sites)
- La géolocalisation de l'entreprise (44%)
- Des renvois vers les réseaux sociaux (16%)
- Un blog ou un forum (12%)

Entreprises: les TPE maîtrisent les usages basiques

Usages basiques d'Internet	TPE	PME	GE	Global	Evolution p/r à 2007 (PME/GE)
Mail	90%	93%	100%	92%	stable
Recherche d'infos	90%	93%	100%	90%	+5
E-banking	87%	85%	75%	87%	stable
Téléchargement	61%	68%	73%	62%	+14
Skype	21%	15%	17%	20%	+6
E-learning	18%	16%	29%	18%	+4
Visioconférence	9%	7%	32%	9%	+5

Les TPE semblent avoir bien compris les gains associés à l'utilisation d'Internet, même si les PME/GE retirent plus d'avantages d'Internet en matière d'exportation, de partenariat et d'amélioration des méthodes de recherche d'informations.

Entreprises: les usages avancés peinent à décoller

Usages avancés d'Internet	TPE	PME	GE	Global	Evolution p/r à 2007 (PME/GE)
E-commerce	7%	10%	17%	7% ⁽¹⁾	stable
E-achats	29%	39%	51%	29%	stable
E-business	6%	16%	39%	7%	stable
Connexions mobiles à Internet	10%	17%	51%	11% ⁽²⁾	stable
Version du site adaptée au mobile	8%	5%	5%	8%	+6

(1) Les catalogues électroniques contribuent aussi à la vente classique « *Compare online, Buy offline* ».

(2) Selon une étude de Mobistar, 20% des indépendants et 25% des employés/cadres belges utilisent les connexions mobiles à Internet régulièrement.

Tourisme

69% des gîtes et chambres d'hôtes disposent d'un site web

46% des gîtes et chambres d'hôtes acceptent de fournir un accès à Internet aux clients

Tourisme : Hébergements de terroir

Enquête auprès des gîtes et chambres d'hôtes (CGT) :

- 84% des propriétaires disposent d'au moins un ordinateur
- 98% des ordinateurs sont connectés à Internet
- 46% offrent un accès Internet à la clientèle (Wi-Fi ou autre) ... mais cet accès n'est généralement pas protégé !
- 69% disposent d'un site web
- 40% des sites permettent de réserver en ligne MAIS
 - 70% des sites ont été conçus par le propriétaire du gîte
 - 37% ne savent pas en quoi consiste le référencement
 - 64% n'ont aucune mesure d'animation du site

Tourisme : Sites web « institutionnels »

Sites des 5 fédérations et des 42 maisons du tourisme :

Bonnes pratiques :

- Contenu informationnel important et à jour
- 74% de sites multilingues
- 21% avec géo localisation interactive

Points faibles : Ergonomie et interactivité

- Page tunnel : encore 1 site sur 3 !
- 38% avec moteur de recherche efficace
- 24% avec chemin de navigation
- 10 % avec flux RSS
- Pas encore d'exploitation des réseaux sociaux

Communes

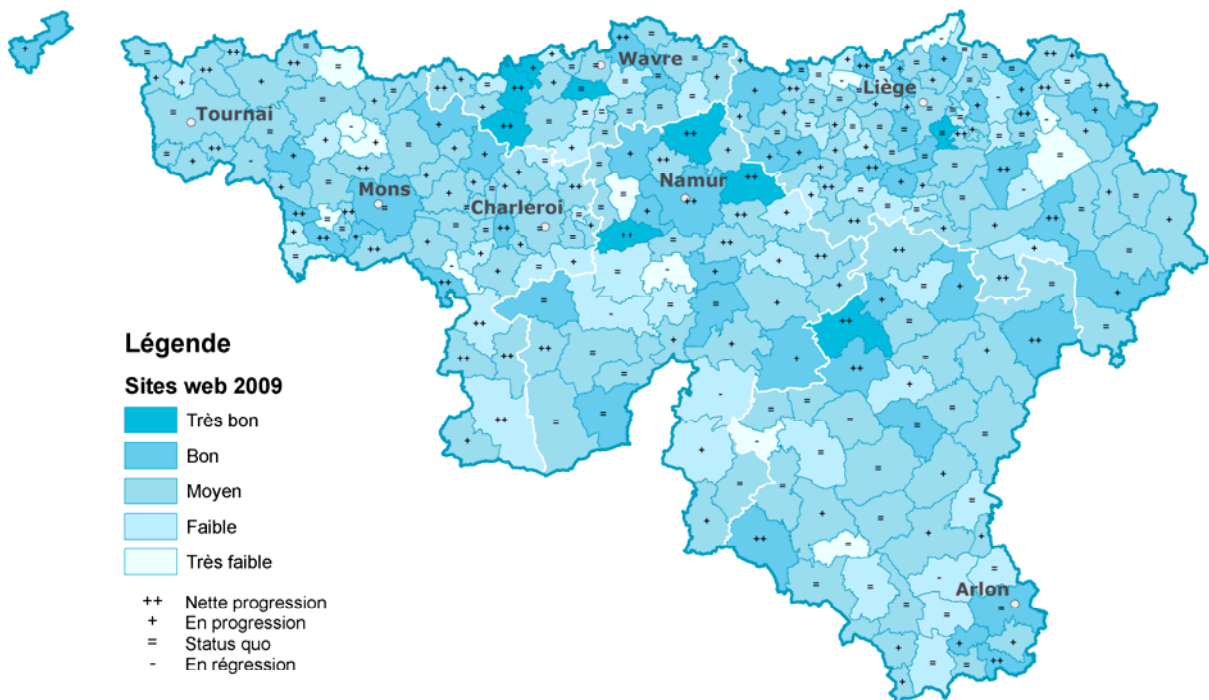
60%

des sites web communaux ont subi des modifications substantielles depuis 2007

52%

des communes ont désigné un webmaster (dont 4/5 à temps partiel)

Communes : sites web



258 sites pour 262 communes (manquent : Jalhay, Lens, Limbourg et Merbes-le-Château)
6 communes avec un site « très bon » : Andenne, Braine-l'Alleud, Eghezée, Marche-en-Famenne, Nivelles et Ottignies-LLN

Communes : évaluation des sites

Contenus informationnels + riches et + standardisés :

- Infos générales : infrastructures, agenda culturel, tourisme, guide des associations, infos de vie pratique...
- Infos administratives : horaires des services, listes des documents et procédures, OJ des Conseils, taxes...
- En amélioration : guide des entreprises et commerces, PV des conseils, comptes, géo localisation, flux RSS

Réalisation et ergonomie encore décevantes :

- Plus d'homogénéité visuelle mais des progrès restent à faire
- 2/3 avec page d'accueil dynamique
- 31% sans moteur de recherche
- Problèmes de réalisation technique (W3C) et d'accessibilité

Meilleure interactivité :

- 91% ont répondu au mail (+10)
- 57% avec formulaires interactifs de commande de documents
- 29% avec newsletter
- 20% avec possibilité d'interpeller le Conseil via le web
- 19% avec identification par e-ID

Communes : gestion interne

Webmasters encore trop rares

- 59% des communes n'ont aucun informaticien diplômé
- 52% ont un webmaster (+18) (répartition: 41% à temps partiel et 11% à temps plein)
- Corrélation entre la présence d'un Webmaster en interne, et la qualité du site ainsi que sa fréquence de mise à jour

Des usages TIC en hausse

- 41% utilisent un CMS pour le site web (et 19% en cours de réalisation)
- 30% diffusent les documents du collège par e-mail
- 23% coopèrent sur des projets informatiques (+6)
- 20% ont mis en place un WorkFlow (+14)

Mais

- 3% seulement ont intégré e-services et back-office

Ecoles

8,5

ordinateurs pour 100 élèves
(en moyenne pour le primaire,
secondaire et spécialisé)

24%

des établissements ont formé
au moins un enseignant
aux TIC en 2008-2009

Ecoles : des ordinateurs peu nombreux et âgés

Ordinateurs / 100 élèves	Primaire	Secondaire	Spécialisé	Promotion sociale	Plein exercice
Ordinateurs opérationnels fin 2009	6,3	10,1	11,7	5,2	8,5
Ordinateurs connectés à Internet	3,8	7,8	7,3	4,5	6
Ordinateurs récents (<30 mois)	1,0	2,6	2,0	1,7	1,9

Selon **Empirica 2006** :

- Moyenne **EU27** : **11,4 dont 10,0 connectés**
 - Belgique : 9,7 dont 7,7 connectés
 - France : 12,5 dont 8,9 connectés
 - Luxembourg et Royaume-Uni : 19,8 dont 18,3/18,5 connectés
 - Pays-Bas : 21,0 dont 20,0 connectés
 - Norvège : 24,2 dont 22,7 connectés
 - Danemark : 27,3 dont 26,3 connectés
- Selon **MICTIVO** (Région Flamande, Mars 2010)
- Secondaire : 34 dont 31 connectés
 - Primaire : 16 dont 13 connectés

Ecoles : Peu de vidéoprojecteurs et presque pas de Tableaux Numériques Interactifs (TNI)

Équipement	Primaire	Secondaire	Spécialisé	Promotion sociale	Plein exercice
Vidéoprojecteurs pour 100 élèves	0,25	0,61	0,52	0,36	0,45
Vidéoprojecteurs par « écoles »	0,26	2,98	0,46	1,93	0,79
TNI pour 100 élèves	0,03	0,06	-	0,03	0,04
TNI par école	0,03	0,33	-	0,13	0,08

Selon le Futursource Consulting, nov 09 :

% de classes équipées

- Belgique : pas citée !
- France : 6%
- Portugal : 24%
- Pays-Bas : 44%
- Danemark : 45%
- Royaume Uni : 78% des classes !



Ecoles : Formation des enseignants (2008-09)

Etablissements ayant formé au moins un enseignant...	Primaire	Secondaire	Spécialisé	Promotion sociale
aux aspects techniques des TIC	10%	68%	42%	28%
aux usages pédagogiques des TICE	8%	64%	30%	21%

Taux d'enseignants ayant reçu une formation...	Primaire	Secondaire	Spécialisé	Promotion sociale
aux aspects techniques des TIC	2,1%	5,3%	5,8%	1,6%
aux usages pédagogiques des TICE	1,8%	6,0%	3,8%	1,2%

Remarques :

- Nombre d'ETP = +/- 75% du nombre « brut » d'enseignants
- Pas d'indication sur la durée des formations

Ecoles et TIC : un double décalage



Sans les TIC, les réseaux sociaux, les mondes virtuels,...

1 L'école dialogue de plus en plus difficilement avec les jeunes qu'elle veut éduquer

2 Les compétences numériques des jeunes ne sont pas celles attendues par la société
(Source : Etude FTU pour le SPF Intégration sociale)

Recommandations

La brochure « Baromètre » détaille 16 recommandations pour que la Région, et dans une certaine mesure aussi les Communautés, soutiennent et développent les usages TIC par les citoyens et les organisations.

Deux recommandations essentielles :

- Renforcer l'éducation et la formation aux TIC pour **lutter contre la fracture numérique de second degré** afin de permettre à **TOUS** (citoyens, entrepreneurs, fonctionnaires, ...) de faire des TIC un véritable outil de développement de notre région;
- **Développer les TIC et TICE dans les écoles** via des équipements, des formations et des animations impliquant tous les acteurs de l'éducation.

Pour en savoir plus



www.awt.be/barometre