

ÉTUDE AUPRÈS DES PUBLICS
DES EPN BRUXELLOIS LABÉLISÉS
RAPPORT FINAL
DÉCEMBRE 2022

_ INCLUSION NUMÉRIQUE

TABLE DES MATIÈRES

I.	Contexte	2
II.	Méthodologie.....	3
A.	Exploration et imprégnation	3
1)	Fréquentation.....	4
2)	Capacités	5
B.	Dispositif méthodologique – Enquêtes auprès des publics.....	7
1)	Population	7
2)	Questionnaire en ligne	8
3)	Affiches promotionnelles	8
4)	Soutien humain.....	8
III.	Analyses et résultats.....	9
A.	La participation	9
B.	Les publics.....	10
1)	Profils sociodémographiques.....	10
2)	Équipements.....	13
3)	Popularité des EPN.....	18
4)	Les besoins des publics.....	20
5)	La satisfaction des services.....	23
6)	Difficulté et handicap	25
7)	Formations au sein des EPN	25
C.	Informations complémentaires	26
IV.	Conclusion.....	28

I. Contexte

Le Plan d'appropriation numérique 2021-2024 de la Région de Bruxelles-Capitale est déployé par le CIRB, via la Coordination Inclusion Numérique, et en partenariat avec easy.brussels.

Ce Plan ambitionne de permettre à l'ensemble des citoyen-ne-s bruxellois-es d'accéder aux services et aux outils numériques. Le contexte de crise de la Covid-19 de ces deux dernières années a mis en lumière toute l'importance de cette transition numérique pour les citoyens, entreprises et administrations.

Pendant le confinement, le numérique a été le seul moyen pour la plupart des citoyen-ne-s de la Région bruxelloise d'entretenir des relations sociales, d'exercer leur profession, de suivre des cours en ligne, de postuler un emploi ou encore d'entrer en contact avec les administrations.

Or les personnes désavantagées sur le Plan numérique ont vu leur accès à ces services restreint, voire rendu impossible. Il est essentiel d'éviter que ces inégalités ne se creusent.

L'étude commanditée s'inscrit dans ce Plan au niveau de l'Axe 2 : « FEDERER », action 28 :

La Coordination Inclusion Numérique (CIN) a pour mission de mener une étude annuelle sur le profil des publics des 22 Espaces Publics Numériques labélisés de la Région et d'automatiser cette récolte de données.

Cette étude doit permettre de répondre à différents objectifs :

- Analyser l'évolution des fréquentations des 22 EPN labélisés depuis 2019 : identifier qui se trouve en situation de fracture numérique et qui se rend en EPN ; grâce aux autres études et baromètres, identifier quels individus et quels groupes d'individus ne s'y rendent pas.
- Analyser l'attractivité et la popularité des EPN
- Evaluer une campagne de communication menée d'avril-mai 2021 visant à augmenter la visibilité des EPN auprès du grand public
- Améliorer ou réadapter certaines actions du Plan d'Appropriation Numérique (PAN)

Le bureau d'études Sonecom a effectué une première étude à ce sujet en 2021.

II. Méthodologie

La crise sanitaire a eu un impact considérable sur l'ensemble de la société et il importe de prendre en compte le contexte dans lequel s'est déroulée la récolte de l'enquête réalisée en 2021. Lors de cette crise, les mesures sanitaires ont restreint les services publics, mais également l'accès aux lieux et au matériel concernés. L'impact qu'a eu cette crise est toujours présent en 2022.

Notons globalement que:

Le besoin numérique augmente : le nombre de fracturés numériques augmente par l'obligation de réaliser des opérations à distance, sur ordinateur ;

La fréquentation des lieux publics a drastiquement baissé.

A. Exploration et imprégnation

Cette étude a commencé en étudiant le fonctionnement quotidien des 22 EPN¹ labélisés bruxellois. En effet, il s'agissait dans un premier temps d'appréhender le contexte dans lequel la population cible, les publics, bénéficie des services proposés par les EPN. Chaque lieu possédant ses spécificités propres (accès et heures d'ouverture, fréquentation, nombre d'ordinateurs, existence de formations, nombre d'animateurs EPN, etc.),

Liste des 22 lieux EPN labélisés bruxellois

1	Espace Public Numérique Mobile (EPNM)
2	EPN de l'ARC
3	EPN-Bravvo
4	EPN de la Bibliothèque des Riches Claires
5	EPN de la Bibliothèque de Laeken
6	Wijkpartenariaat - De Schakel
7	EPN1030
8	EPN de la Biblio XL
9	Atelier du Web - EPN de la commune de Saint-Gilles
10	Open Atelier 110 - Moreau
11	Open Atelier 110 - Jardinier
12	EPN Scheut
13	Study Kids Support Asbl (SKS)
14	Koekeltech - EPN de Koekelberg
15	EPN Ganshoren
16	Centre Culturel d'Evere L'Entrela
17	EPN Uccle

¹ En réalité, il existe 21 EPN labélisés, mais L'EPN « Open Atelier 110 » est situé dans deux implantations différentes. Nous l'avons donc considéré comme tel afin de comptabiliser le nombre exact de lieux dans lesquels se rendent les publics (21 EPN, 22 lieux).

18	Espace Public Numérique de FQS
19	Wolu Cyber Cité - Cyber de Wolubilis
20	EPN Sapiens
21	EPN Goujons - assistance informatique
22	EPN de la Bibliothèque francophone de Jette

1) Fréquentation

21 EPN sur les 22 ont participé à cette phase de l'étude².

Lundi : Total

Moyenne = 10,37
Min = 0 Max = 50
Somme = 197

Mardi : Total

Moyenne = 13,00
Min = 0 Max = 57
Somme = 247

Mercredi : Total

Moyenne = 12,84
Min = 0 Max = 40
Somme = 244

Jeudi : Total

Moyenne = 10,89
Min = 0 Max = 45
Somme = 207

Vendredi : Total

Moyenne = 8,05
Min = 0 Max = 30
Somme = 153

Samedi : Total

Moyenne = 3,79
Min = 0 Max = 20
Somme = 72

Tous les EPN ne sont pas accessibles tous les jours ou toute la journée³. Actuellement, les EPN répondants accueillent en semaine entre 8 et 13 personnes par jour⁴. Le samedi, la fréquentation est moindre avec en moyenne un peu plus de 3 personnes. Au total, plus d'un millier de personnes environ (estimations, 1120) fréquentent chaque semaine les 19 EPN labélisés bruxellois (EPNM et ARC non comptabilisés).

L'EPNM accueille par semaine environ 286 personnes et l'EPN ARC estime accueillir environ 49 individus.

Le taux de participation des EPN dans le cadre de cette enquête est plus important qu'en 2021 (22 participants au lieu de 19). Le taux de fréquentation des EPN en semaine est un peu moins important que celui observé en 2021 (une à deux personnes en moins par EPN en moyenne). Quant au taux de participation du public EPN le samedi, on observe qu'une personne de moins s'y rend en moyenne.

² En réalité, ce sont les 22 EPN qui ont participé, ou 21 lieux sur 22, car l'EPN qui compte deux implantations a répondu à un seul questionnaire pour les deux.

³ Les informations présentées dans les tableaux « Min = » et « Max = » correspondent au nombre minimal et maximal de publics comptabilisés.

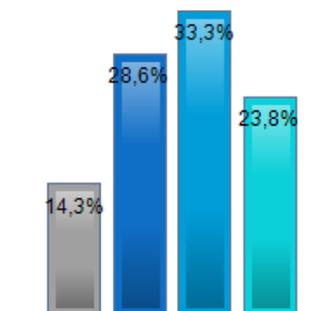
⁴ L'EPNM et l'EPN ARC n'ont pas répondu à cette question étant donné qu'ils n'accueillent pas de publics à proprement parler.

2) Capacités

Ordinateur

Taux de réponse : 85,7%
Moyenne = 21,89
Min = 0 Max = 100
Somme = 394

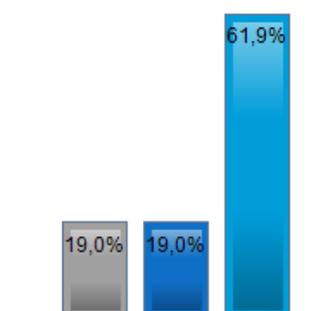
	Nb
Non réponse	3
Moins de 10	6
De 10 à 19	7
20 et plus	5
Total	21



Tablette

Taux de réponse : 81,0%
Moyenne = 10,53
Min = 0 Max = 100
Somme = 179

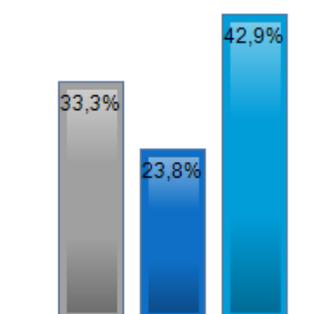
	Nb
Non réponse	4
Moins de 1	4
1 et plus	13
Total	21



Laptop

Taux de réponse : 66,7%
Moyenne = 9,43
Min = 0 Max = 40
Somme = 132

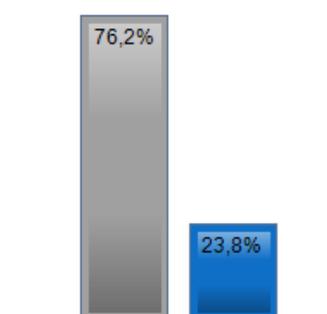
	Nb
Non réponse	7
Moins de 7	5
7 et plus	9
Total	21



Chromebook

Taux de réponse : 23,8%
Moyenne = 0,00
Min = 0 Max = 0
Somme = 0

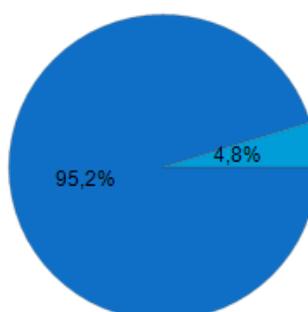
	Nb
Non réponse	16
0	5
Total	21



5. Organisez-vous des formations aux termes desquelles vous auriez la possibilité de proposer le questionnaire?

Taux de réponse : 100,0%

	Nb
Oui	20
Non	1
Total	21



Les EPN disposent en moyenne de 21 ordinateurs. 6 EPN en possèdent moins de 10, 7 possèdent entre 10 et 19 ordinateurs et les 5 derniers EPN participants en disposent de 20 voire plus. La taille des EPN est donc variable. Au total, on comptabilise une flotte de 394 ordinateurs pour les 18 EPN

répondants (EPNM et EPN ARC inclus). Il y a donc 5 ordinateurs de plus en moyenne par EPN qu'en 2021.

Ensuite, contrairement aux observations de 2021, les tablettes sont dorénavant bien présentes parmi le matériel des EPN. On observe en moyenne 10 tablettes par EPN, tandis qu'en 2021 on en comptait 2. Au total, on comptabilise 179 tablettes pour les 17 EPN répondants (EPNM et EPN ARC inclus).

Pour cette nouvelle enquête, la présence de laptops et de chromebooks a été évaluée au sein des EPN. On peut noter que comme les tablettes, les laptops sont bien présents au sein des 14 EPN répondants (en moyenne 9 par EPN). Alors qu'aucun chromebook n'est mentionné par les 5 EPN répondants à cette partie de question.

Concernant les formations proposées par les EPN, en 2021 seulement 3/4 des EPN en proposaient à leur public. Dans cette étude, on a observé que sur les 21 EPN répondants, seul un EPN ne met pas de formation à disposition de son public.

Ordinateur

Taux de réponse : 23,8%
Min = 0 Max = 14
Somme = 25

	Nb
Non réponse	16
0	3
11	1
14	1
Total	21

Tablette

Taux de réponse : 66,7%
Min = 1 Max = 32
Somme = 108

	Nb
Non réponse	7
Moins de 5	6
De 5 à 9	5
De 10 à 24	2
25 et plus	1
Total	21

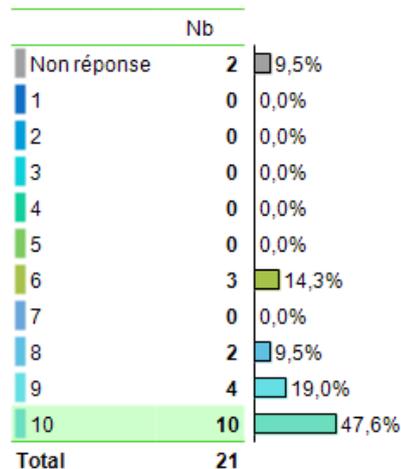
Laptop

Taux de réponse : 52,4%
Moyenne = 6,64
Min = 1 Max = 11
Somme = 73

	Nb
Non réponse	10
Moins de 2	1
De 2 à 3	2
De 4 à 5	1
De 6 à 7	2
De 8 à 9	1
10 et plus	4
Total	21

12. Sur une échelle de 1 à 10, à quel point êtes-vous satisfait de ce genre d'initiative?

Taux de réponse : 90,5%
Moyenne = 8,95
Min = 6,00 Max = 10,00



25 ordinateurs, 108 tablettes et 73 laptops ont été mis à la disposition des EPN depuis l'enquête réalisée en 2021. On observe une moyenne de près de 9 sur 10 concernant la satisfaction de ce genre d'initiative pour les 19 EPN répondants. Notons que 10 d'entre eux ont répondu 10 sur 10.

B. Dispositif méthodologique – Enquêtes auprès des publics

L'objectif de l'enquête est de nature quantitative ; il s'agit de réaliser des mesures fiables de tendances concernant la composition du public en termes de profil public (besoins, attentes, matériels, etc.), mais également en termes de profils socioéconomiques.

- Afin d'y parvenir, le CIRB a décidé de réaliser une **enquête en ligne** ;
- Mettre à disposition des publics de chaque EPN un questionnaire accessible via **un lien URL ou via un code QR**. Ce questionnaire pouvant être rempli directement lors de la visite, via le matériel mis à leur disposition (Ordinateurs, tablettes) ou via leur propre téléphone ;
- Sonecom a donc retravaillé **le questionnaire de l'édition 2021⁵** ;
- Sonecom a développé une **campagne de promotion** de l'enquête ;
- Les responsables d'EPN ont participé à une **séance de formation** sur la mise en place de l'enquête dans leur espace. Une vidéo de la présentation a été envoyée à tous les responsables.
- Sonecom tient un **helpdesk** pour tout EPN qui aurait besoin d'aide

1) Population

La population de référence est constituée de l'ensemble des personnes qui ont visité un EPN au cours de la période étudiée en 2022 (soit novembre). Il s'agit de la même période que celle de l'édition 2021. Néanmoins, le contexte sanitaire est différent.

En 2021 (contexte de crise sanitaire), les EPN étaient ralentis et à la fois débordés, car les inégalités se creusent en période de crise et les besoins numériques sont plus que jamais indispensables à la population. Les restrictions ont empêché l'accès total aux EPN (rendez-vous, ordinateurs non utilisés pour respecter la distanciation sociale, diminution des déplacements et activités non essentielles, etc.).

En 2022, le taux de participation à l'enquête par EPN reste relativement bas malgré le fait que le contexte ait changé.

Les données permettant d'établir un plan d'échantillonnage rigoureux étant manquantes et de surcroît instable au vu de la situation (fréquentation trop instable pour estimer la taille de la population de référence), il n'est pas possible de récolter un échantillon statistiquement représentatif. De plus, la taille de la population est a priori relativement petite, l'effectif de public est très bas par EPN. Nous avons donc visé avant tout de récolter le plus grand nombre de questionnaires, d'avoir un taux de participation satisfaisant. Les dispositifs en ligne (autoadministrés) sont ceux qui exigent le plus de motivation de la part du répondant (en comparaison au dispositif administré – face-à-face et téléphone). On estime qu'un taux de participation de 5% est concluant.

⁵ Voir dossier annexé à ce rapport « Documents relatifs à l'étude EPN 2022 »

2) Questionnaire en ligne

Sur base du questionnaire de l'édition 2021 version française, Sonecom a stabilisé un formulaire standardisé et l'a fait traduire en 2 langues : néerlandais et anglais. Le questionnaire a ensuite été programmé et prétesté. Un URL et un QRcode ont également été créés : www.EPN2022.brussel.

Voir : « Documents relatifs à l'étude EPN 2022 »

Particularité de l'EPNM Les bénéficiaires de cet EPN n'avaient accès qu'à une partie du questionnaire. Étant donné leur statut particulier de non-public à proprement parler, certaines questions n'étaient pas pertinentes.

Particularité de l'EPN ARC Comme pour les bénéficiaires de l'EPNM, ceux de l'ARC n'avaient accès qu'à une partie du questionnaire. Ce dernier propose beaucoup d'accompagnement informatique dans les associations de quartier, certaines questions n'étaient donc pas pertinentes pour ces publics.

3) Affiches promotionnelles

Des affiches ont été envoyées aux 17 EPN qui en avaient fait la demande.



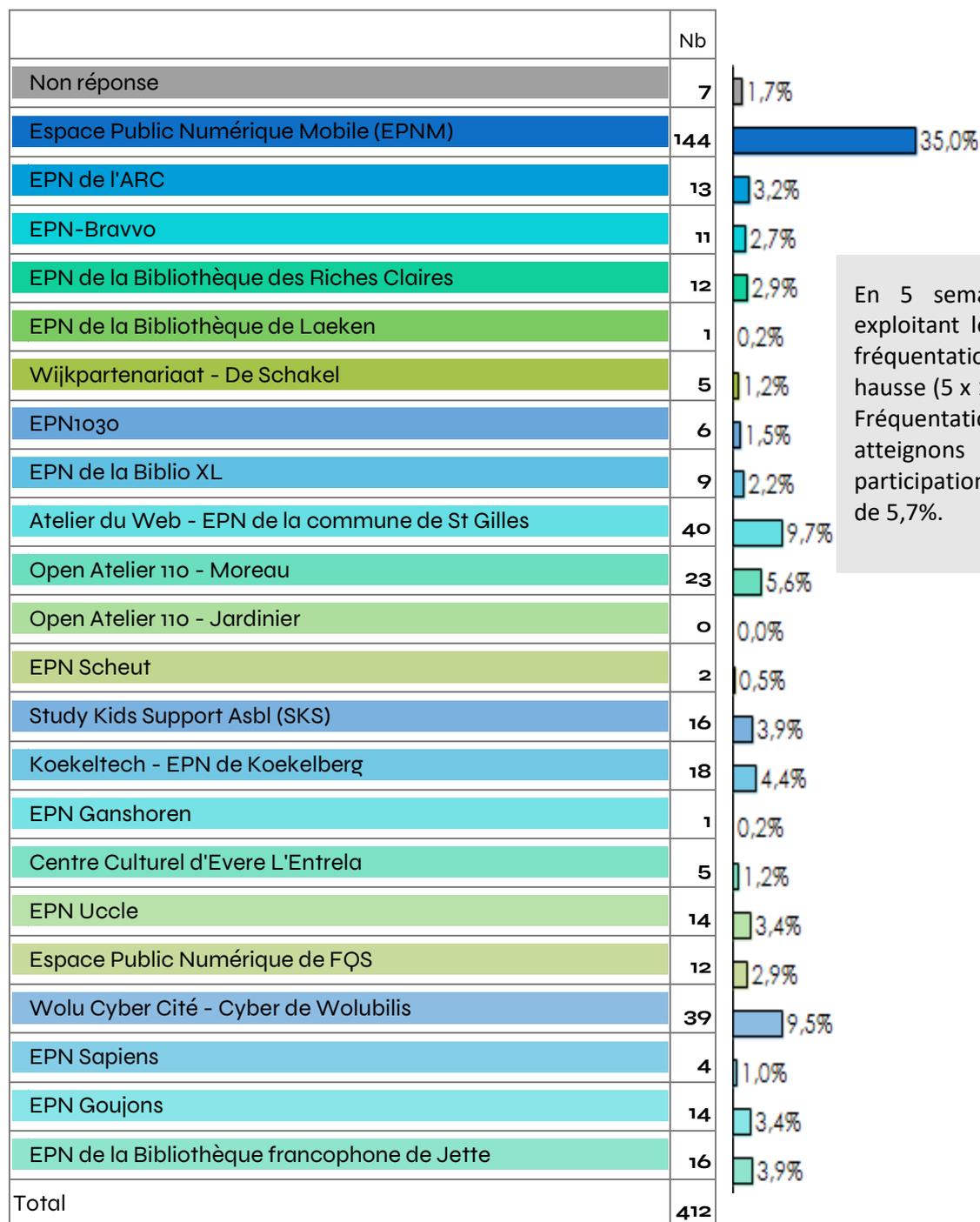
4) Soutien humain

Sonecom a questionné les EPN sur leurs besoins RH afin de savoir s'il était envisageable que le CIRB les soutienne grâce à un renforcement RH. 3 EPN ont signalé ne pas avoir de RH en suffisance pour solliciter les publics à participer à l'étude. 13 EPN ont déclaré avoir un espace pour accueillir un enquêteur dédié à cette tâche. Le CIRB a mis deux enquêtrices à disposition des 7 EPN qui en ont fait la demande. L'expérience fut très appréciée de la part des EPN.

III. Analyses et résultats

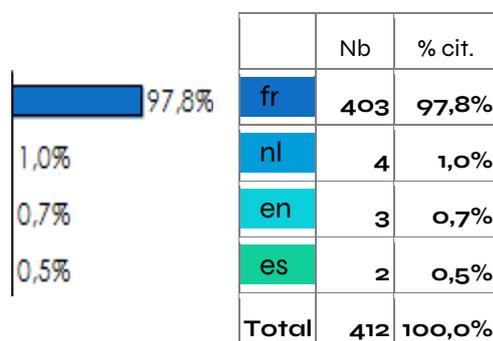
A. La participation

412 questionnaires publics dument complétés ont été récoltés. 22 EPN sur 22 ont participé à l'enquête, soit 21 lieux sur 22. Les bénéficiaires de l'EPNM représentent 35% des participants.



En 5 semaines, et en exploitant les chiffres de fréquentation estimés à la hausse (5 x 1455 – cf. 1.1. Fréquentation), nous atteignons un taux de participation au minimum de 5,7%.

En 2021, près de 97% des questionnaires avaient été complétés en français. Pour cette étude effectuée en 2022, la tendance reste identique, près de 98% des questionnaires ont été complétés en français.



B. Les publics

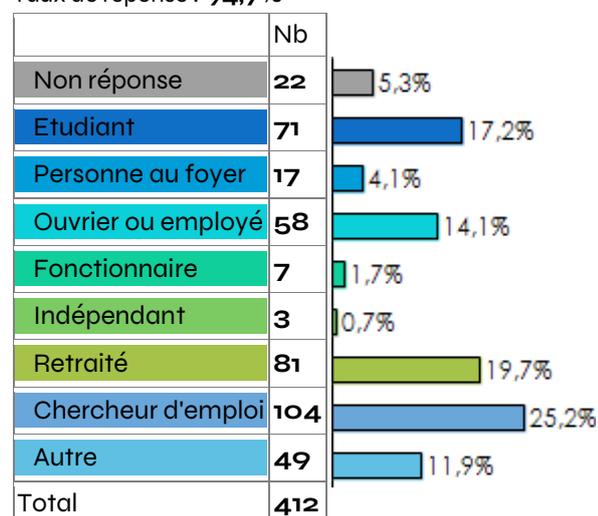
1) Profils sociodémographiques

Les étudiants, les chercheurs d'emploi et les retraités constituent la majorité des publics des EPN participants.

Contrairement à l'étude réalisée en 2021, les ouvriers et employés sont beaucoup plus présents au sein des EPN (7,4% en 2021 et 14% en 2022).

19. Vous êtes...

Taux de réponse : **94,7%**



La moyenne d'âge est de 42 ans alors qu'en 2021 nous observions une moyenne d'âge de 46 ans. Les 40 ans et + représentent aujourd'hui près de la moitié des participants à cette étude. C'est 10% de moins qu'en 2021. Dans ce tableau, on peut voir que les moins de 20 ans, ainsi que les 60 ans et plus représentent respectivement plus de 20% des participants.

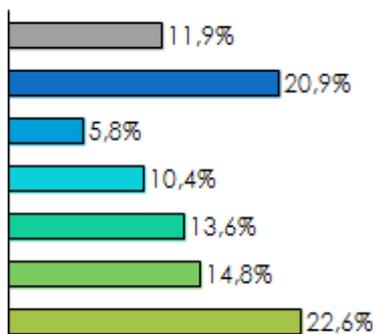
14. Quel est votre âge ?

Taux de réponse : **88,1%**

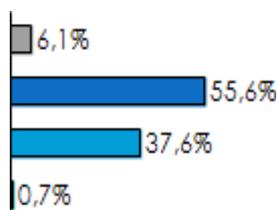
Moyenne = **42,76**

Min = **12** Max = **93**

	Nb
Non réponse	49
Moins de 20	86
De 20 à 29	24
De 30 à 39	43
De 40 à 49	56
De 50 à 59	61
60 et plus	93
Total	412



Les femmes sont plus présentes au sein des EPN que les hommes. En 2021, il y avait quasiment autant d'hommes que de femmes qui côtoyaient les EPN (50,9% des femmes et 44% des hommes).



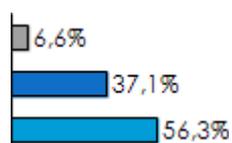
	Nb
Non réponse	25
Une femme	229
Un homme	155
Un autre genre	3
Total	412

56,3% des publics participants estiment qu'ils ne bénéficient pas d'aide au niveau informatique à domicile, auprès de leurs proches, alors que 37,1% mentionnent le contraire. Cet écart est moins important que celui observé en 2021 (61,1% de non et 27,8% de oui).

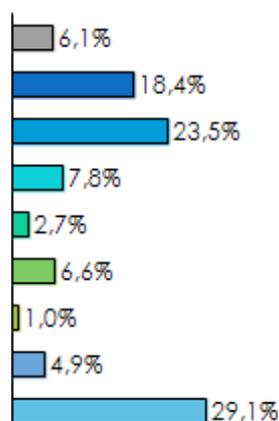
18. Y a-t-il quelqu'un dans votre famille/à la maison qui peut vous aider au niveau informatique (utilisation, connaissance, etc.) ?

Taux de réponse : **93,4%**

	Nb
Non réponse	27
Oui	153
Non	232
Total	412



Comme observé en 2021, près de 2/3 des publics répondants ont un niveau d'étude CESS ou inférieur. Ensuite, l'importance du public des EPN qui ne possède aucun diplôme a augmenté (17,6% en 2021, et 29% en 2022).



	Nb
Non réponse	25
Diplôme d'études secondaires inférieures (CESI)	76
Diplôme d'études secondaires supérieures (CESS)	97
Bachelier/Brevet (3 ans)	32
Promotion sociale	11
Master (5 ans)	27
Doctorat	4
Formation professionnalisante	20
Aucun diplôme	120
Total	412

2) Équipements

Près de 54,6% des publics d'EPN possèdent un ordinateur et 64,6% un smartphone. Une légère augmentation peut être identifiée par rapport à 2021 (47,4% avaient mentionnés des ordinateurs et 63,4% des smartphones).

13. Vous êtes ?

1. Quels appareils avez-vous ?

	Une femme		Un homme		Un autre genre		Total	
	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.
Je n'ai aucun appareil	19	8,4%	18	11,8%	0	0,0%	37	9,7%
J'ai un ordinateur	126	56,0%	83	54,2%	1	33,3%	210	55,1%
J'ai une tablette	40	17,8%	30	19,6%	3	100,0%	73	19,2%
J'ai un smartphone	152	67,6%	95	62,1%	2	66,7%	249	65,4%

Les moins de 20 ans sont proportionnellement aux autres classes d'âges significativement plus nombreux à être équipés d'un ordinateur. Les 60 ans et + ont significativement plus souvent répondu « je n'ai pas d'appareil ».

1. Quels appareils avez-vous ?

14. Quel est votre âge ?

	Je n'ai aucun appareil		J'ai un ordinateur		J'ai une tablette		J'ai un smartphone	
	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.
Moins de 20	2	2,3%	65	75,6%	21	24,4%	53	61,6%
De 20 à 29	1	4,2%	9	37,5%	4	16,7%	21	87,5%
De 30 à 39	2	4,7%	22	51,2%	11	25,6%	33	76,7%
De 40 à 49	4	7,3%	31	56,4%	8	14,5%	38	69,1%
De 50 à 59	7	11,9%	32	54,2%	7	11,9%	36	61,0%
60 et plus	17	18,5%	43	46,7%	16	17,4%	58	63,0%
Total	33	9,2%	202	56,3%	67	18,7%	239	66,6%

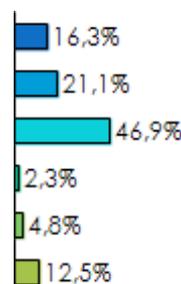
Les éléments en bleu sont surreprésentés statistiquement, et les éléments en rose sont sous-représentés statistiquement. Les étudiants sont proportionnellement plus nombreux que les autres classes d'âge à être équipés en ordinateur. Les retraités sont significativement plus nombreux à ne pas posséder d'appareil. Ces résultats sont en accord avec ceux mentionnés précédemment. Ce tableau permet également d'observer que les chercheurs d'emploi sont significativement plus nombreux à posséder un smartphone.

1. Quels appareils avez-vous ?

Statut

	Je n'ai aucun appareil		J'ai un ordinateur		J'ai une tablette		J'ai un smartphone		Total	
	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.
Etudiant	2	2,8%	52	73,2%	18	25,4%	43	60,6%	71	
Salarié ou indépendant	5	7,5%	38	56,7%	14	20,9%	48	71,6%	67	
Chercheur d'emploi	7	6,8%	47	45,6%	15	14,6%	72	69,9%	103	
Retraité	17	21,5%	39	49,4%	17	21,5%	48	60,8%	79	
Personne au foyer ou autre	6	9,4%	38	59,4%	10	15,6%	41	64,1%	64	
Total	37	9,6%	214	55,7%	74	19,3%	252	65,6%	384	

46,9% des publics participants disposent de leur propre connexion 4G et Wifi. 19,6% des participants n'en possède aucune. En 2021, c'était 40,3% des publics participants qui avaient répondu posséder leur propre connexion à internet.



2. Avez-vous Internet chez vous ?

Taux de réponse : **96,8%**

	Nb	% obs.
Oui, je possède ma propre connexion 4G	65	16,3%
Oui, je possède ma propre connexion Wifi	84	21,1%
Oui, je possède ma propre connexion 4G et Wifi	187	46,9%
Non, j'utilise la connexion 4G de quelqu'un	9	2,3%
Non, j'utilise la connexion Wifi de quelqu'un	19	4,8%
Non, je n'ai pas de connexion 4G et wifi	50	12,5%
Total	399	

Les moins de 20 ans ont quasiment tous une connexion internet. Les 60 ans et + sont significativement plus nombreux à ne pas disposer de connexion (23,9% contre 17% pour les 40 à 49 ans, 13,8% pour les 50 à 59 ans, et moins de 10% en moyenne dans les autres classes d'âges).

2. Avez-vous Internet chez vous ?

14. Quel est votre âge ?

	Oui, je possède ma propre connexion 4G		Oui, je possède ma propre connexion Wifi		Oui, je possède ma propre connexion 4G et Wifi		Non, j'utilise la connexion 4G de quelqu'un		Non, j'utilise la connexion Wifi de quelqu'un		Non, je n'ai pas de connexion 4G et wifi	
	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.
Moins de 20	5	5,9%	37	43,5%	40	47,1%	2	2,4%	2	2,4%	3	3,5%
De 20 à 29	7	29,2%	3	12,5%	10	41,7%	1	4,2%	3	12,5%	2	8,3%
De 30 à 39	11	25,6%	7	16,3%	25	58,1%	0	0,0%	2	4,7%	1	2,3%
De 40 à 49	13	24,5%	4	7,5%	25	47,2%	2	3,8%	2	3,8%	9	17,0%
De 50 à 59	8	13,8%	12	20,7%	25	43,1%	1	1,7%	5	8,6%	8	13,8%

60 et plus	16	17,4%	<u>12</u>	13,0%	39	42,4%	0	0,0%	4	4,3%	<u>22</u>	23,9%
------------	----	-------	-----------	-------	----	-------	---	------	---	------	-----------	-------

2. Avez-vous Internet chez vous ?

Statut

	Oui, je possède ma propre connexion 4G		Oui, je possède ma propre connexion Wifi		Oui, je possède ma propre connexion 4G et Wifi		Non, j'utilise la connexion 4G de quelqu'un		Non, j'utilise la connexion Wifi de quelqu'un		Non, je n'ai pas de connexion 4G et wifi	
	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.
Etudiant	5	7,0%	25	35,2%	37	52,1%	2	2,8%	2	2,8%	3	4,2%
Salarié ou indépendant	9	13,8%	6	9,2%	42	64,6%	0	0,0%	3	4,6%	6	9,2%
Chercheur d'emploi	25	24,0%	19	18,3%	42	40,4%	4	3,8%	7	6,7%	12	11,5%
Retraité	14	17,7%	11	13,9%	33	41,8%	0	0,0%	2	2,5%	20	25,3%
Personne au foyer ou autre	11	17,5%	19	30,2%	23	36,5%	1	1,6%	5	7,9%	8	12,7%

$p = < 0,01$; $\chi^2 = 54,63$; $ddl = 20$ (TS)

Les personnes ne disposant pas de connexion 4G et Wifi sont proportionnellement plus nombreuses parmi les participants qui ne bénéficient d'aucune aide à domicile ou dans leur famille en matière informatique.

2. Avez-vous Internet chez vous ?

18. Y a-t-il quelqu'un dans votre famille/à la maison qui peut vous aider au niveau informatique (utilisation, connaissance, etc.) ?

	Oui, je possède ma propre connexion 4G		Oui, je possède ma propre connexion Wifi		Oui, je possède ma propre connexion 4G et Wifi		Non, j'utilise la connexion 4G de quelqu'un		Non, j'utilise la connexion Wifi de quelqu'un		Non, je n'ai pas de connexion 4G et wifi	
	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.
Oui	19	12,6%	41	27,2%	81	53,6%	2	1,3%	5	3,3%	9	6,0%
Non	43	18,9%	38	16,7%	96	42,3%	5	2,2%	14	6,2%	38	16,7%

Au regard des premiers résultats, il semble que le public le plus fracturé actuellement, en termes d'équipements, soit celui des 60 et plus. Cette observation reste identique à ce qui avait été observé en 2021.

Cette nouvelle étude permet de conclure que les retraités et les personnes ne disposant d'aucune aide au niveau informatique font également parti du public fracturé actuellement.

Les autres croisements avec le genre et le diplôme ne présentent pas de différences significatives.

3) Popularité des EPN

35,7% des publics n'avaient aucune connaissance de l'existence de l'EPN avant d'y être entré pour la première fois alors qu'en 2021 c'était le cas pour près de la moitié d'entre eux (46,4%).

3. Aviez-vous déjà entendu parler de l'EPN avant d'y aller pour la première fois ?

Hors EPNM et ARC

Taux de réponse : **97,6%**

	Nb	
Oui, je savais que les EPN existaient, ce qu'ils proposaient	90	
Oui, je savais vaguement que ce type de lieu existait	68	36,1%
Non, je ne savais pas que ce type de lieu existait	91	27,3%
Total	249	36,5%

Les moins de 20 ans sont significativement moins nombreux à connaître l'existence d'un tel lieu. Les 40 à 49 ans sont proportionnellement plus nombreux (43,9%) à savoir vaguement que les espaces publics numériques existent, à l'inverse des autres catégories d'âge et particulièrement des plus de 60 ans (19,5%).

3. Aviez-vous déjà entendu parler de l'EPN avant d'y aller pour la première fois ?

14. Quel est votre âge ?

Hors EPNM et ARC

	Oui, je savais que les EPN existaient, ce qu'ils proposaient		Oui, je savais vaguement que ce type de lieu existait		Non, je ne savais pas que ce type de lieu existait	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Moins de 20	1	9,1%	1	9,1%	9	81,8%
De 20 à 29	5	27,8%	8	44,4%	5	27,8%
De 30 à 39	14	43,8%	12	37,5%	6	18,8%
De 40 à 49	12	29,3%	18	43,9%	11	26,8%
De 50 à 59	18	40,9%	8	18,2%	18	40,9%
60 et plus	34	42,0%	16	19,8%	31	38,3%
Total	84	37,0%	63	27,8%	80	35,2%

Les participants ayant obtenu un diplôme de l'enseignement supérieur sont significativement plus nombreux que les autres à connaître l'existence et la fonction des EPN.

3. Aviez-vous déjà entendu parler de l'EPN avant d'y aller pour la première fois ?

Dernier diplôme obtenu

Hors EPNM et ARC

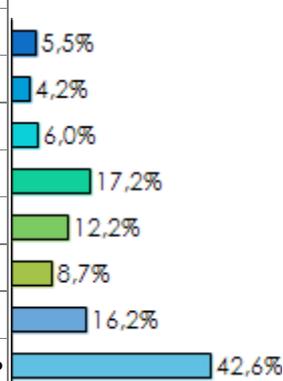
	Oui, je savais que les EPN existaient, ce qu'ils proposaient		Oui, je savais vaguement que ce type de lieu existait		Non, je ne savais pas que ce type de lieu existait	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Aucun diplôme	7	20,6%	8	23,5%	19	55,9%
Diplôme d'études secondaires inférieures (CESI)	20	38,5%	14	26,9%	18	34,6%
Diplôme d'études secondaires supérieures (CESS)	26	33,3%	28	35,9%	24	30,8%
Diplôme de l'enseignement supérieur	29	49,2%	10	16,9%	20	33,9%
Promotion sociale ou Formation professionnalisante	6	28,6%	8	38,1%	7	33,3%
Total	88	36,1%	68	27,9%	88	36,1%

37,1% des publics participants ont eu connaissance de l'EPN via la commune, une association de quartier ou un service public social ou culturel. Cela était déjà le cas lors de l'étude réalisée en 2021.

4. Comment avez-vous entendu parler de cet EPN ?

Taux de réponse : **97,3%**

	Nb	% obs.
Flyer	22	5,5%
Affiche	17	4,2%
Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, ...)	24	6,0%
Ami ou membre de la famille	69	17,2%
Commune	49	12,2%
Association, maison de quartier, ...	35	8,7%
CPAS, Actiris, Mission Locale	65	16,2%
Autre	171	42,6%
Total	401	



Somme des pourcentages différente de 100 du fait des réponses multiples et des suppressions.

Les modalités de connaissance de l'existence des EPN diffèrent en fonction des catégories d'âge : **Les 50 à 59 ans et les 20 à 29 ans** sont proportionnellement plus nombreux à avoir entendu parler des EPN via un service public social ou culturel, et **les plus de 60 ans** sont significativement plus nombreux à en avoir connaissance par le biais de leur commune.

4. Comment avez-vous entendu parler de cet EPN ?

14. Quel est votre âge ?

	Flyer		Affiche		Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, ...)		Ami ou membre de la famille		Commune		Association, maison de quartier, ...		CPAS, Actiris, Mission Locale		Autre	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Moins de 20	0	0,0%	2	2,3%	2	2,3%	6	7,0%	0	0,0%	1	1,2%	1	1,2%	74	86,0%
De 20 à 29	2	6,1%	1	3,0%	4	12,1%	3	9,1%	4	12,1%	6	18,2%	10	30,3%	3	9,1%
De 30 à 39	2	4,3%	2	4,3%	2	4,3%	12	25,5%	6	12,8%	6	12,8%	9	19,1%	8	17,0%
De 40 à 49	6	9,0%	4	6,0%	5	7,5%	16	23,9%	5	7,5%	0	0,0%	14	20,9%	17	25,4%
De 50 à 59	5	7,6%	3	4,5%	2	3,0%	6	9,1%	5	7,6%	7	10,6%	16	24,2%	22	33,3%
60 et plus	6	5,8%	3	2,9%	5	4,9%	20	19,4%	27	26,2%	11	10,7%	6	5,8%	25	24,3%
Total	21	5,2%	15	3,7%	20	5,0%	63	15,7%	47	11,7%	31	7,7%	56	13,9%	149	37,1%

Au regard de ces résultats, la popularité des EPN n'est pas franche. Les relais publics tels que les communes, les maisons de quartiers et autres services publics jouent un rôle significatif dans la promotion des EPN.

Les autres formes de croisements avec le genre et le statut ne présentent pas de différences significatives.

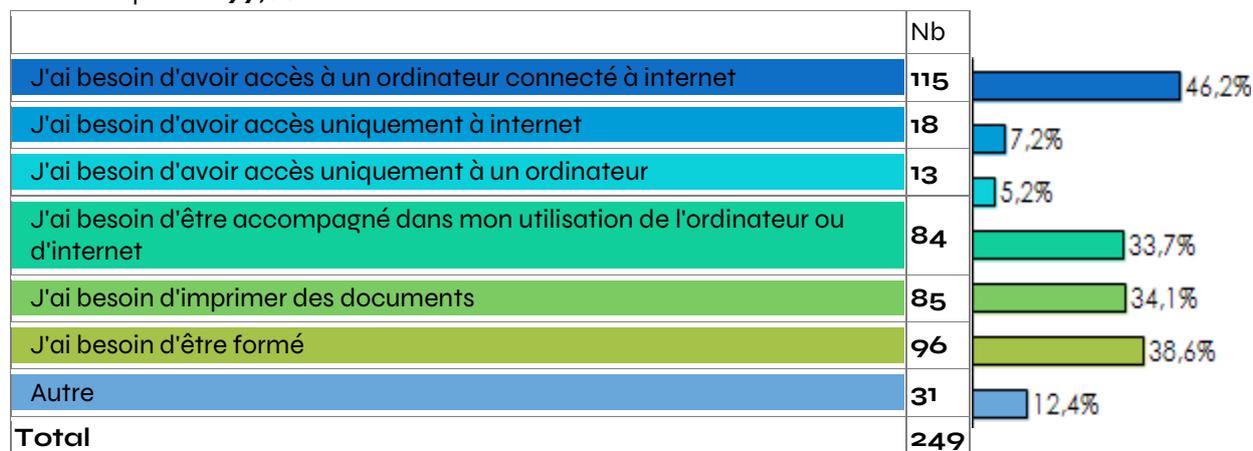
4) Les besoins des publics

La plupart du temps, les publics des EPN y viennent pour avoir accès à un ordinateur connecté ou pour obtenir une aide dans l'utilisation de l'ordinateur ou d'internet. On constate des différences en termes de pourcentages par rapport à l'étude réalisée en 2021. Cependant, pour cette année, la modalité « j'ai besoin d'être formé » a été ajoutée. 38,6% des publics viennent dans les EPN pour être formé.⁶

⁶ Cette année ne sont considérés à la question 5 uniquement les participants n'ayant pas coché les items 2 et 2 de la question 1.

5. De quoi avez-vous besoin quand vous aller dans cet EPN ?

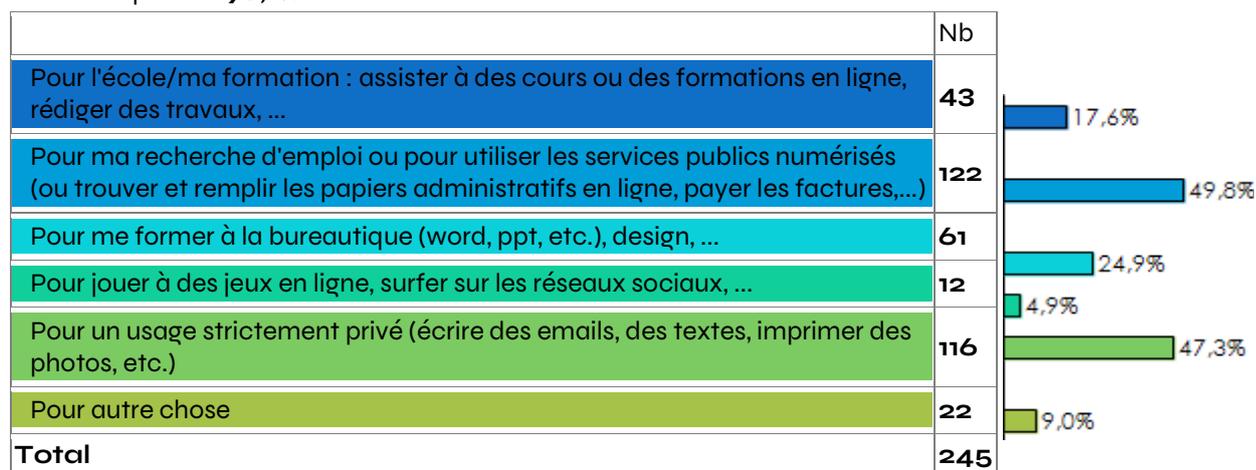
Hors EPNM et ARC

Taux de réponse : **97,6%**

L'EPN répond principalement aux besoins liés à la recherche d'emploi des publics (49,8% contre 44,6% en 2021) et à leur besoin strictement privé (47,3% contre 45,4% en 2021).

5b. Vous avez besoin d'accès à un ordinateur, à internet ou à une imprimante :

Hors EPNM et ARC

Taux de réponse : **96,1%**

Les besoins des publics EPN sont liés très significativement à leur statut. Les retraités ont proportionnellement plus besoin de se rendre dans un EPN pour un usage privé. Tandis qu'un chercheur d'emploi se rend proportionnellement plus souvent au sein d'un EPN afin d'effectuer une recherche d'emploi.

5b. Vous avez besoin d'accès à un ordinateur, à internet ou à une imprimante :
Statut

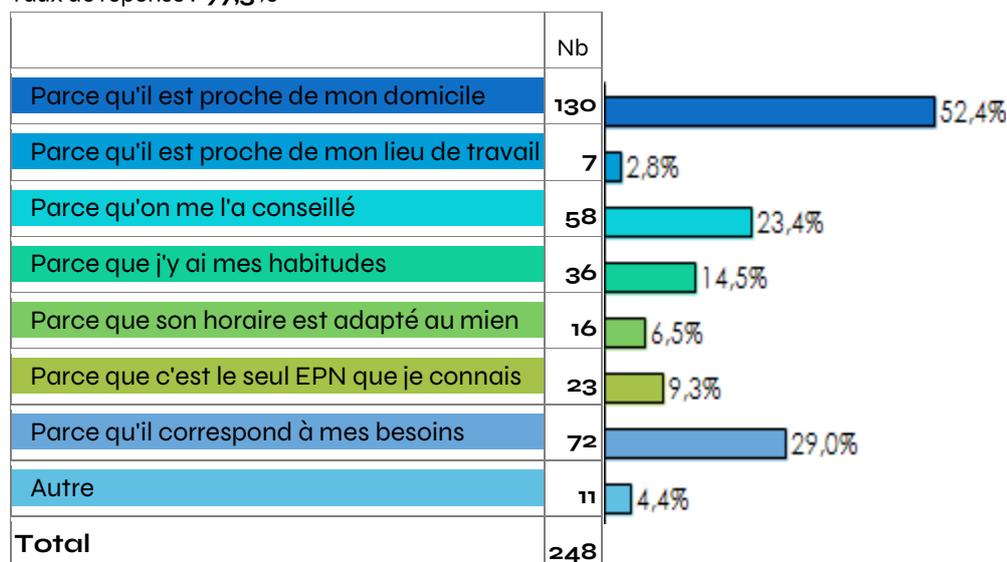
	Pour l'école/ma formation : assister à des cours ou des formations en ligne, rédiger des travaux, ...		Pour ma recherche d'emploi ou pour utiliser les services publics numérisés (ou trouver et remplir les papiers administratifs en ligne, payer les factures,...)		Pour me former à la bureautique (word, ppt, etc.), design, ...		Pour jouer à des jeux en ligne, surfer sur les réseaux sociaux, ...		Pour un usage strictement privé (écrire des emails, des textes, imprimer des photos, etc.)		Pour autre chose	
	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.	N	% obs.
Etudiant	15	75,0%	2	10,0%	5	25,0%	1	5,0%	4	20,0%	1	5,0%
Salarié ou indépendant	6	20,7%	9	31,0%	10	34,5%	2	6,9%	17	58,6%	4	13,8%
Chercheur d'emploi	12	13,3%	72	80,0%	20	22,2%	3	3,3%	28	31,1%	4	4,4%
Retraité	7	9,6%	20	27,4%	19	26,0%	5	6,8%	49	67,1%	8	11,0%
Personne au foyer ou autre	3	9,1%	15	45,5%	7	21,2%	1	3,0%	15	45,5%	4	12,1%
Total	43	17,6%	118	48,2%	61	24,9%	12	4,9%	113	46,1%	21	8,6%

Plus d'étudiants qui se retrouvent dans cette colonne là en termes de répondants

6. Pourquoi venez-vous dans cet EPN spécifiquement ?

Hors EPNM et ARC

Taux de réponse : **97,3%**



La proximité est le premier critère déterminant dans le choix de l'EPN, ce qui était déjà le cas en 2021. Le second critère le plus important pour les publics est que l'EPN correspond à ses besoins (cette modalité a été ajoutée pour l'étude de 2022).

Les EPN répondent à des besoins essentiels dans la vie des citoyens. Proche et accessible, l'EPN remplit un rôle social, éducatif et culturel important.

Les croisements avec le genre, l'âge et le diplôme ne présentent pas de différences significatives.

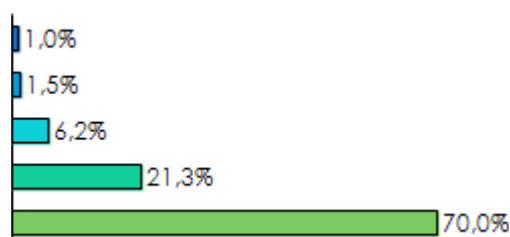
5) La satisfaction des services

En 2021, sur une échelle de 1 à 10, 39,9% des publics étaient globalement très satisfaits des services proposés par l'EPN.

En 2022, sur une échelle de 1 à 5, 70% des publics sont globalement très satisfaits des services proposés par l'EPN.

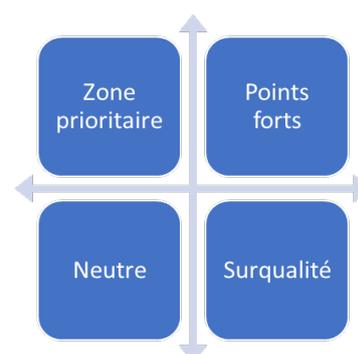
7. Sur une échelle allant de 1. Pas du tout satisfait.e à 10. Tout à fait satisfait.e, à quel point êtes-vous satisfait des services proposés par l'EPN ?

Taux de réponse : **94,7%**
Moyenne = **4,58** Médiane = **5,00**
Min = **1,00** Max = **5,00**



	Nb	% cit.
1	4	1,0%
2	6	1,5%
3	24	6,2%
4	83	21,3%
5	273	70,0%
Total	390	100,0%

La satisfaction relative vis-à-vis des différents services est également très haute (Q8). C'est l'accompagnement et l'aide, mais également les formations proposées qui sont les services qui influencent le plus la satisfaction globale des publics au regard de la matrice « importance et performance ». En 2021, la modalité « des formations que l'on vous propose dans l'EPN » se trouvait en zone prioritaire. Une matrice importance/performance permet de lier la satisfaction globale des répondants avec l'importance qu'ils accordent aux différents critères.

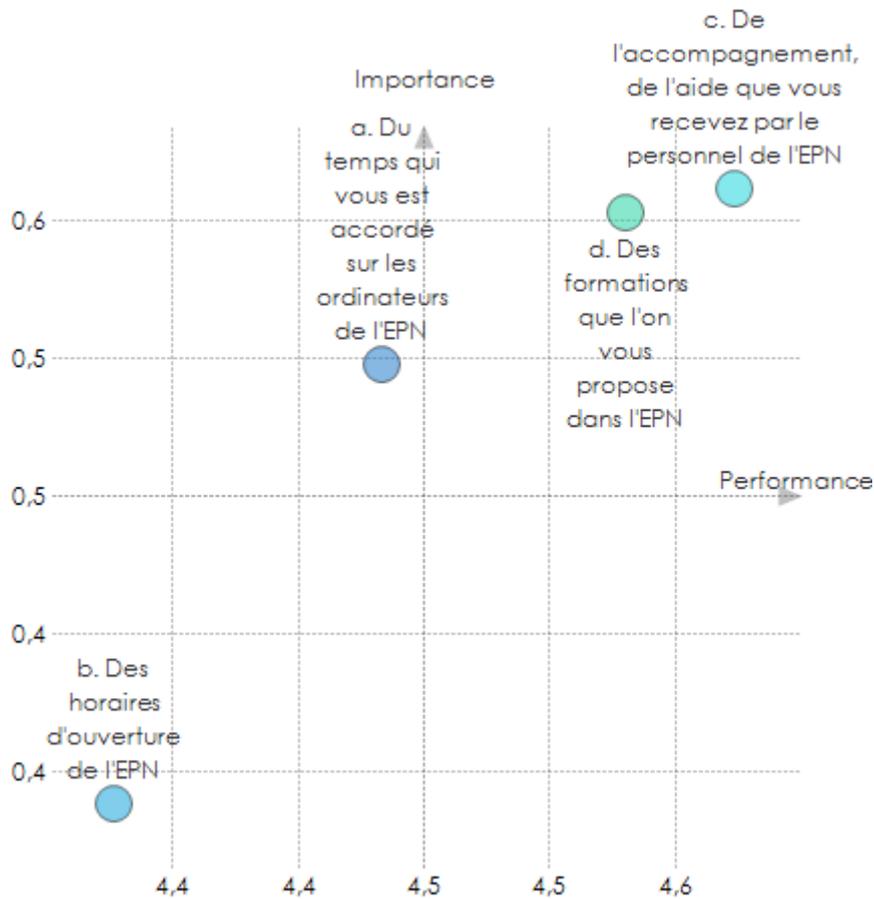


L'analyse, sous la forme d'un graphique, permet de repérer quatre grands types de critères : les points forts (en haut à droite) renvoient aux éléments jugés positivement sur des critères considérés comme importants par les répondants ; la zone prioritaire de progrès (en haut à gauche) nous indique les critères importants qui sont insuffisamment bien perçus ; la zone blanche ou neutre (en bas à gauche) renvoie aux critères qui ne sont pas très bien perçus, mais qui sont peu importants et la zone « surqualité » (en bas à droite) renvoie aux critères qui sont évalués positivement, mais qui sont d'une importance moindre pour les répondants.

En zoomant et en centrant le graphique, on peut apprécier le rapport d'importance entre les services. Les horaires d'ouvertures sont moins déterminants que les formations et l'accompagnement.

Tableau Importance/Performance
Hors EPNM et ARC

Carte ajustée



6) Difficulté et handicap

83,5% des participants ne présentent pas de difficulté de mobilité et/ou de handicap. Notons tout de même que 5,4% des publics sont porteurs d'un autre handicap.

9. Diriez-vous que vous avez ces difficultés/handicaps ... ?

Taux de réponse : **94,4%**

	Nb	% obs.	
Je suis une personne qui a des problèmes de santé qui m'empêchent de marcher, de bouger facilement (je suis porteur d'un handicap moteur)	10	2,6%	
Je ne vois pas bien, je suis aveugle (je suis porteur d'un handicap visuel)	19	4,9%	2,6%
Je n'entends pas bien, je suis sourd.e (je suis porteur d'un handicap auditif)	7	1,8%	4,9%
Je suis une personne qui a des problèmes de santé qui ne sont pas visibles (autisme, santé mentale, santé psychique)	20	5,1%	1,8%
Je suis porteur d'un autre handicap	21	5,4%	5,1%
Non, je n'ai pas de difficultés/handicaps	325	83,5%	5,4%
Total	389		83,5%

Somme des pourcentages différente de 100 du fait des réponses multiples et des suppressions.

Sur une échelle de 1 à 5, 64% des participants ont évalué leur niveau de capacité de lecture à 5 (sur une échelle de 5).

10. Sur une échelle de 1 à 5 (0= Je ne sais pas lire en FR et/ou NL et 5 = Je lis très bien en FR et/ou NL), à combien évaluez-vous votre niveau de lecture?

Moyenne = **4,43**

Min = **1,00** Max = **5,00**

	Nb	% cit.	
0	0	0,0%	0,0%
1	2	0,5%	0,5%
2	15	3,9%	3,9%
3	46	12,1%	12,1%
4	74	19,4%	19,4%
5	244	64,0%	64,0%
Total	381	100,0%	

7) Formations au sein des EPN

58,6% des participants à cette étude ont répondu n'avoir jamais participé à une formation au sein d'un EPN. La formation en termes de découverte de l'ordinateur a été suivie par près de 25% des publics EPN.

11. Avez-vous déjà participé à une formation au sein d'un EPN ?

Taux de réponse : **96,1%**

	Nb	% obs.	
Non, je n'ai jamais participé à une formation en EPN	232	58,6%	58,6%
Oui, une formation sur la découverte de l'ordinateur	97	24,5%	24,5%
Oui, une formation sur l'utilisation de mon smartphone	23	5,8%	5,8%
Oui, une formation sur l'utilisation de ma tablette	16	4,0%	4,0%
Oui, une formation sur le traitement de texte, l'utilisation de tableau, la création d'une présentation (Word, Excel, Powerpoint et leurs équivalents)	40	10,1%	10,1%
Oui, une formation sur la recherche d'emploi (recherche, rédaction d'un CV, d'une lettre de motivation, etc.)	20	5,1%	5,1%
Oui, une formation avancée sur la retouche photo, la création graphique ou la vidéographie	14	3,5%	3,5%
Une autre formation	37	9,3%	9,3%
Total	396		

Somme des pourcentages différente de 100 du fait des réponses multiples et des suppressions.

C. Informations complémentaires

15. Quel est votre code postal ?

Moyenne = **1127,02** Ecart-type = **495,70**

	Nb	% cit.
Moins de 1300	355	97,0%
1300 et plus	11	3,0%
Total	366	100,0%

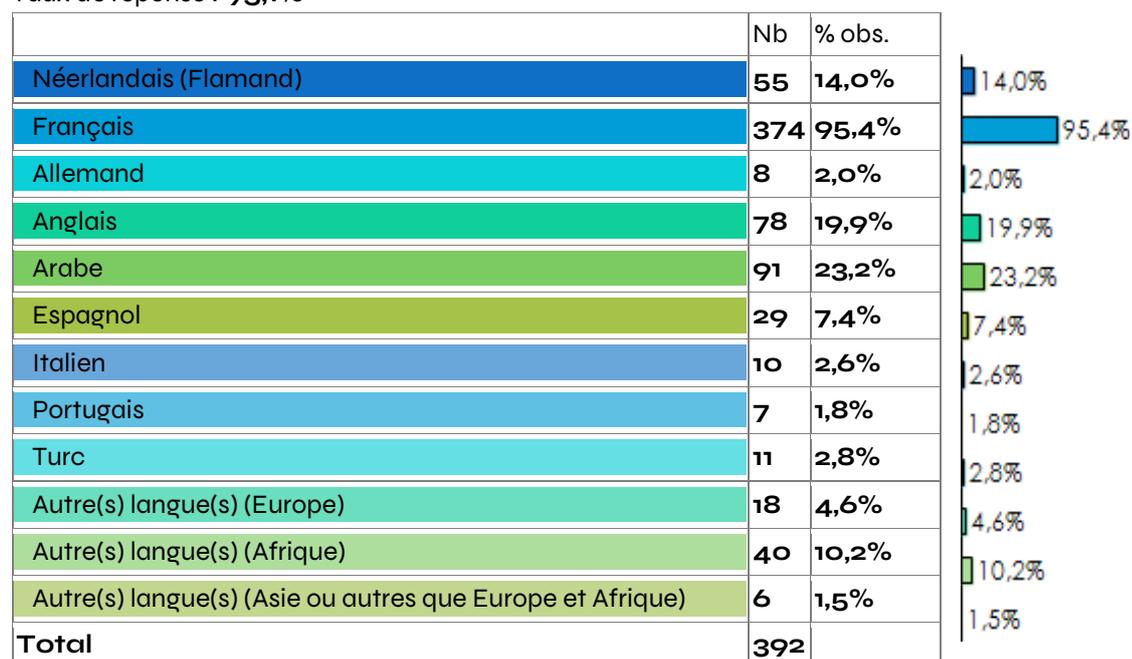


12. Avez-vous déjà participé à cette enquête en 2021 ?

	Nb	% cit.
Oui	35	8,7%
Non	368	91,3%
Total	403	100,0%

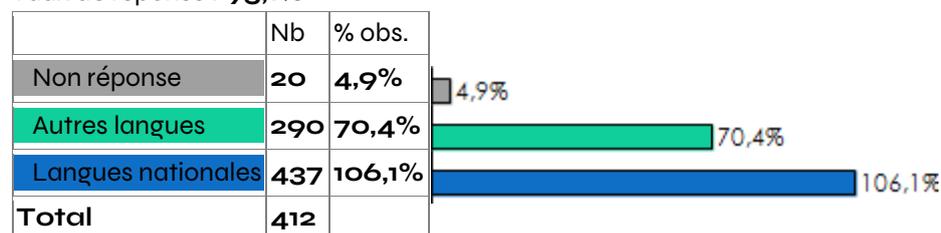
16. Quelle(s) langue(s) parlez-vous couramment ?

Taux de réponse : **95,1%**



16. Quelle(s) langue(s) parlez-vous couramment ?

Taux de réponse : **95,1%**



IV. Conclusion

Pour conclure, revenons sur quelques grands points de comparaison qui ont été identifiés entre l'étude effectuée en 2021 et celle de 2022.

Tout d'abord, on observe que le taux de participation des EPN a augmenté par rapport à 2021, alors que le taux de fréquentation de ces derniers a quelque peu diminué.

Ensuite, il apparaît que, tout comme l'année précédente, le public des retraités reste le public le plus fragilisé en termes d'équipements.

On voit également que les relais publics (communes, maisons de quartiers et autres services publics) sont toujours aussi efficaces en termes de promotion des EPN.

Enfin, les bénéficiaires des EPN sont globalement très satisfaits des services proposés.

Etude sur le profil des publics des EPN 2022

SONECOM pour Paradigm

The logo for SONECOM, featuring the word 'SONECOM' in a sans-serif font with a stylized 'O' containing a red and green circle. Below it is the tagline 'COMPRENDRE UNE SOCIÉTÉ EN MOUVEMENT'.