



# Étude auprès des visiteurs des EPN bruxellois labélisés

Rapport final

---

I. Table des matières

---

<b>I. Table des matières</b> .....	<b>2</b>
<b>II. Contexte</b> .....	<b>3</b>
<b>III. Méthodologie</b> .....	<b>4</b>
1. EXPLORATION ET IMPRÉGNATION.....	4
1.1. <i>Fréquentation</i> .....	5
1.2. <i>Capacités</i> .....	5
2. DISPOSITIF MÉTHODOLOGIQUE – ENQUÊTES AUPRÈS DES VISITEURS.....	6
2.1. <i>Population</i> .....	6
2.2. <i>Questionnaire en ligne</i> .....	7
2.3. <i>Affiches promotionnelles</i> .....	7
2.4. <i>Soutien humain</i> .....	7
<b>IV. Analyses et résultats</b> .....	<b>8</b>
1. LA PARTICIPATION .....	8
2. LES VISITEURS .....	9
2.1. <i>Profils sociodémographiques</i> .....	9
2.2. <i>Equipements</i> .....	10
2.3. <i>Popularité des EPN</i> .....	11
2.4. <i>Les besoins des visiteurs</i> .....	12
2.5. <i>La satisfaction des services</i> .....	14
3. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES .....	16

## II. 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 actuel de crise du Covid-19 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 visiteurs des 18 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 18 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)

### III. Méthodologie

La crise sanitaire impacte l'ensemble de la société. Les recherches sont impactées ainsi que leurs sujets d'étude. Il faut donc prendre en compte le contexte dans lequel s'est déroulée cette récolte. Notons globalement que :

Les mesures sanitaires restreignent les services publics, mais également l'accès aux lieux et au matériel ;

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.

#### 1. EXPLORATION ET IMPRÉGNATION

Sonocom a entamé cette étude en étudiant le fonctionnement quotidien des 20 EPN<sup>1</sup> labélisés bruxellois. En effet, il s'agissait dans un premier temps d'appréhender le contexte dans lequel la population cible, *les visiteurs*, bénéficie des services proposés par ces EPN. Chaque lieu ayant ses spécificités propres (accès et heures d'ouverture, fréquentation, nombre d'ordinateurs, existence de formations, nombre d'animateurs EPN, etc.), Sonocom a rédigé un questionnaire en ligne<sup>2</sup> permettant aux responsables d'EPN de renseigner toutes ces informations.

##### Liste des 20 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
18	Espace Public Numérique de FQS
19	Wolu Cyber Cité - Cyber de Wolubilis
20	EPN Sapiens

<sup>1</sup> En réalité, il y a 19 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 visiteurs (19 EPN, 20 lieux).

<sup>2</sup> Voir dossier annexé à ce rapport « Documents relatifs à l'étude EPN 2021 »

## 1.1. Fréquentation

18 EPN sur les 19 ont participé à cette phase de l'étude<sup>3</sup>.

### Lundi : Total

Moyenne = **8,56**  
Min = **0** Max = **46**  
Somme = **154**

### Mardi : Total

Moyenne = **13,56**  
Min = **0** Max = **66**  
Somme = **244**

### Mercredi : Total

Moyenne = **13,78**  
Min = **0** Max = **74**  
Somme = **248**

### Jeudi : Total

Moyenne = **12,83**  
Min = **0** Max = **72**  
Somme = **231**

### Vendredi : Total

Moyenne = **10,00**  
Min = **0** Max = **40**  
Somme = **180**

### Samedi : Total

Moyenne = **4,44**  
Min = **0** Max = **36**  
Somme = **80**

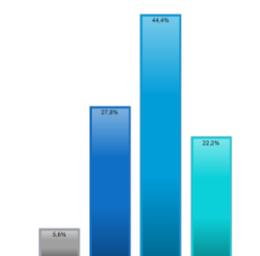
Tous les EPN ne sont pas accessibles tous les jours ou toute la journée<sup>4</sup>. Actuellement, les EPN répondants accueillent en semaine entre 8 et 14 personnes par jour<sup>5</sup>. Le samedi, la fréquentation est encore moindre avec en moyenne d'un peu plus de 4 visiteurs. Au total, plus d'un millier de personnes environ (*estimations, 1137*) fréquentent chaque semaine les 17 EPN labélisés bruxellois (EPNM non comptabilisé).

## 1.2. Capacités

### Ordinateur

Taux de réponse : **94,4%**  
Moyenne = **16,41**  
Min = **3** Max = **50**  
Somme = **279**

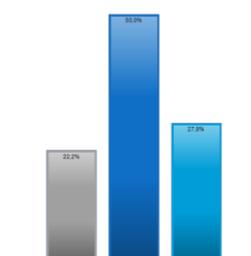
	Nb
Non réponse	1
Moins de 10	5
De 10 à 19	8
20 et plus	4
<b>Total</b>	<b>18</b>



### Tablette

Taux de réponse : **77,8%**  
Moyenne = **2,86**  
Min = **0** Max = **12**  
Somme = **40**

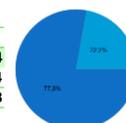
	Nb
Non réponse	4
Moins de 1	9
1 et plus	5
<b>Total</b>	<b>18</b>



### 5. Organisez-vous des formations ?

Taux de réponse : **100,0%**

	Nb
Oui	14
Non	4
<b>Total</b>	<b>18</b>



Les EPN disposent en moyenne de 16 ordinateurs. 5 EPN en possèdent moins de 10, 8 possèdent entre 10 et 19 ordinateurs et les 4 derniers EPN participants en disposent de 20 voire plus. La taille des EPN est donc très variable. Au total, on comptabilise une flotte de 279 ordinateurs pour les 17 EPN répondants (EPNM inclus). Les tablettes font partie du matériel des EPN, mais ils n'en possèdent pas énormément. Plus de ¾ des EPN proposent des formations.

<sup>3</sup> En effet, ce sont bien 18 EPN sur 19 qui ont participé, ou 18 lieux sur 20, car l'EPN non participant comptait deux implantations.

<sup>4</sup> Les informations présentées dans les tableaux « Min = » et « Max = » correspondent au nombre minimal et maximal de visiteurs comptabilisés.

<sup>5</sup> L'EPNM n'a pas répondu à cette question étant donné qu'il n'accueille pas de visiteurs à proprement parler.

## 2. DISPOSITIF MÉTHODOLOGIQUE – ENQUÊTES AUPRÈS DES VISITEURS

---

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 visiteur (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 visiteurs 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 2019<sup>6</sup>** ;
- 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

### 2.1. Population

La population de référence est constituée de l'ensemble des personnes qui ont visité un EPN au cours de la période étudiée en 2021 (soit novembre). Il s'agit de la même période que celle de l'édition 2019. Néanmoins, le contexte est différent.

#### *En situation de crise sanitaire*

Les EPN sont 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 empêchent l'accès total aux EPN (rendez-vous, ordinateurs non utilisés pour respecter la distanciation sociale, diminution des déplacements et activités non essentielles, etc.).

**Les données permettant d'établir un plan d'échantillonnage rigoureux étant manquantes et de surcroît instables 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 représentatif. De plus, la taille de la population est a priori relativement petite, l'effectif de visiteur 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. Dans le contexte actuel, cette ambition est plus réaliste que la confection d'un échantillon représentatif.

---

<sup>6</sup> Voir dossier annexé à ce rapport « Documents relatifs à l'étude EPN 2021 »

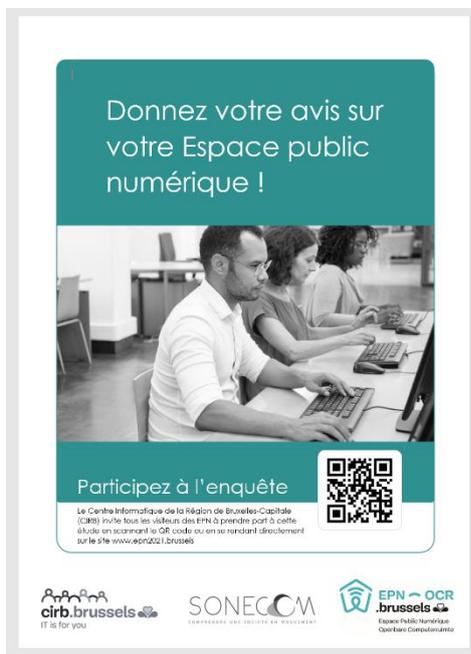
## 2.2. Questionnaire en ligne

Sur base du questionnaire de l'édition 2019 version française, Sonecom a stabilisé un formulaire standardisé et l'a fait traduire en 4 langues : néerlandais, anglais, espagnol, arabe. Le questionnaire a ensuite été programmé et prétesté. Un URL et un QRcode ont également été créés : [www.EPN2021.brussels](http://www.EPN2021.brussels).

Voir : « Documents relatifs à l'étude EPN 2021 »

**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-visiteur à proprement parler, certaines questions n'étaient pas pertinentes.

## 2.3. Affiches promotionnelles



Des affiches ont été envoyées aux 11 EPN qui en avaient fait la demande



## 2.4. Soutien humain

Sonecom a questionné les EPN sur leurs besoins RH afin de savoir s'il était envisageable que le CIRB les soutienne avec un renforcement RH. 4 EPN ont signalé ne pas avoir de RH en suffisance pour solliciter les visiteurs à participer à l'étude, mais avoir un espace pour accueillir un enquêteur dédié à cette tâche. Le CIRB a mis une enquêtrice à disposition des 4 EPN. L'expérience fut très appréciée de la part des EPN.

### RH suffisant X possibilité d'accueillir enquêteur

	Oui	Non
Oui, disponible chaque jour	6	1
Oui, mais uniquement disponible certains jours	3	6
Non	1	1

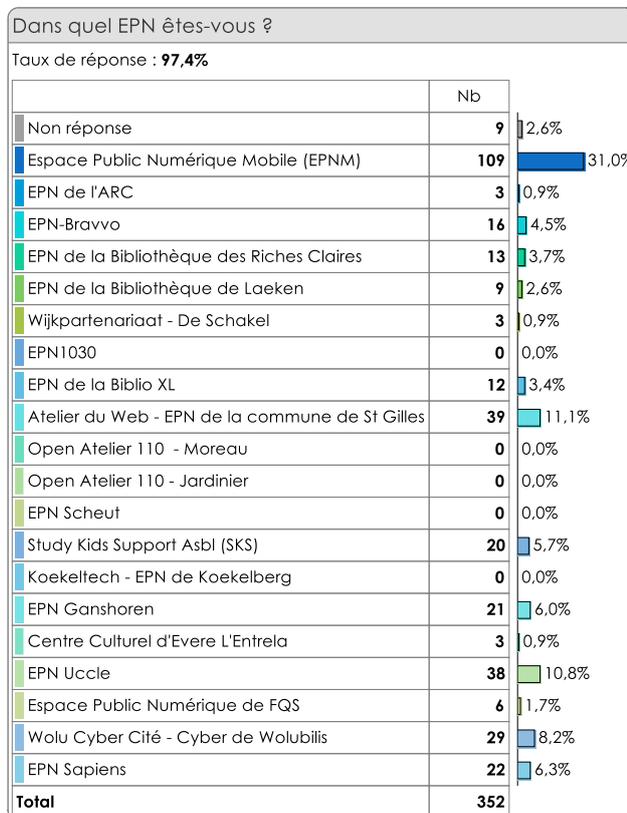
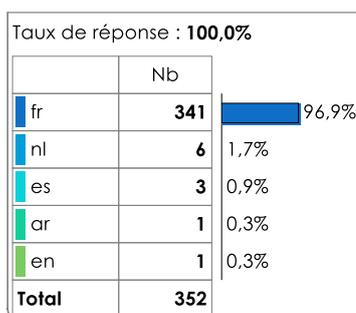
## IV. Analyses et résultats

### 1. LA PARTICIPATION

Sonocom a récolté 352 questionnaires visiteurs dument complétés. 15 EPN sur 19 ont participé à l'enquête, soit 15 lieux sur 20. Les bénéficiaires de l'EPNM représentent près 1/3 des participants.

**En 5 semaines, et en extrapolant les chiffres de fréquentations estimés à la hausse (5 x1137 – cf. 1.1 Fréquentation), nous atteignons un taux de participation au minimum de 6,2%.**

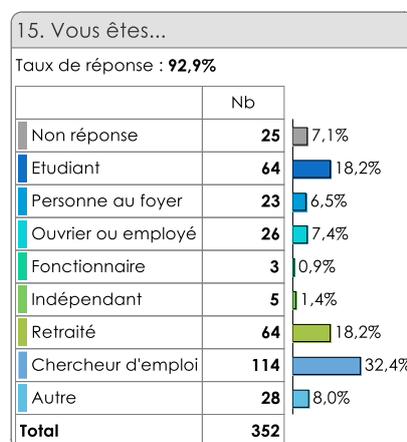
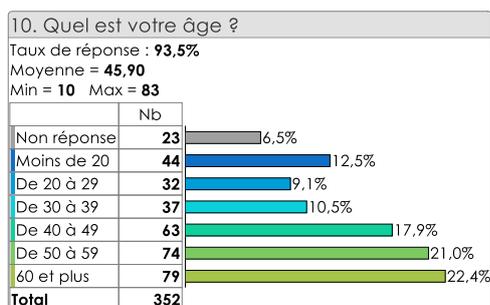
97% des questionnaires ont été complétés en français.



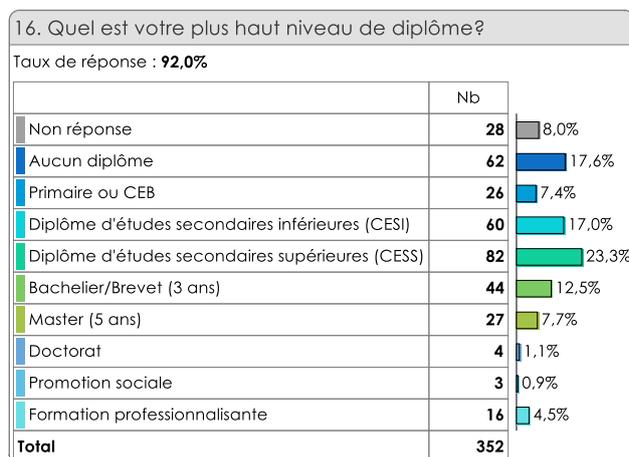
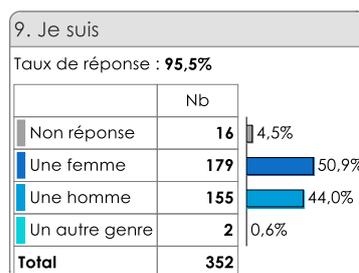
## 2. LES VISITEURS

### 2.1. Profils sociodémographiques

Les étudiants, les chercheurs d'emploi et les retraités constituent la majorité des visiteurs des EPN participants. La moyenne d'âge est de 46 ans. Les 40 ans et + représentent plus de 60% des participants à cette étude.



Il y a quasiment autant d'hommes que de femmes qui côtoient les EPN.



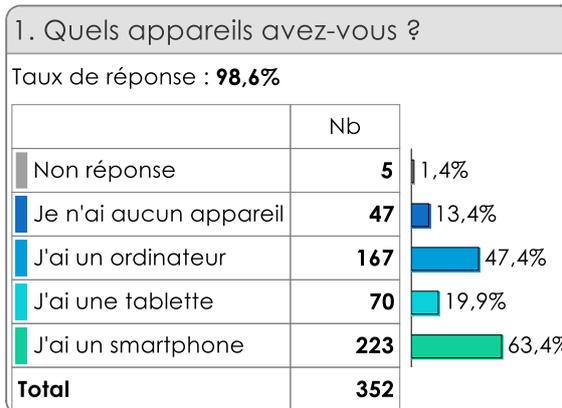
Près de 2/3 des visiteurs répondants ont un niveau d'étude CESS ou inférieur.

61% des visiteurs participants estiment qu'ils n'ont pas d'aide au niveau informatique chez eux, auprès de leurs proches.



## 2.2. Équipements

47% des visiteurs d'EPN possèdent un ordinateur et 63% un smartphone<sup>7</sup>.



Les moins de 20 ans sont proportionnellement aux autres classes d'âges significativement plus nombreux à être équipés en tablette. Les 30-39 ans sont plus nombreux à posséder un smartphone. Les 60 ans et + sont plus nombreux à ne pas en posséder un. C'est également cette classe d'âge qui a significativement plus souvent répondu « je n'ai pas d'appareil ».

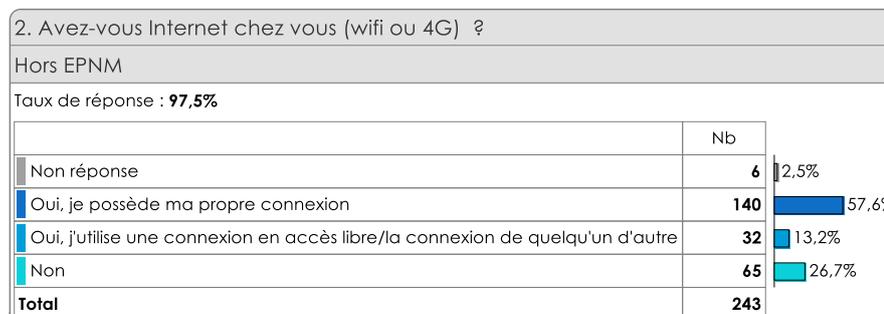
### Ventilation par classes d'âges

	Je n'ai aucun appareil	J'ai un ordinateur	J'ai une tablette	J'ai un smart phone
Moins de 20	2	31	18	35
De 20 à 29	2	16	6	26
De 30 à 39	1	14	7	31
De 40 à 49	6	31	9	42
De 50 à 59	11	30	10	40
60 et plus	21	37	17	33

$p = 0,001$  ;  $\text{Khi}2 = 37,22$  ;  $\text{ddl} = 15$  (TS)

	Je n'ai aucun appareil	J'ai un ordinateur	J'ai une tablette	J'ai un smart phone
Moins de 20	36,0%	20,9%	40,7%	
De 20 à 29	32%	12%	52%	
De 30 à 39	26,4%	13,2%	58,5%	
De 40 à 49	35,2%	10,2%	47,7%	
De 50 à 59	12,1%	33,0%	11,0%	44,0%
60 et plus	19,4%	34,3%	15,7%	30,6%

58% des visiteurs participants possèdent leur propre connexion à internet. Plus de 1/4 n'en possède aucune.



<sup>7</sup> Pour les questions à réponses multiples, la somme des % ne vaut pas 100%.

Les moins de 20 ans ont tous une connexion internet. Les 50 ans et + sont significativement plus nombreux à ne pas avoir de connexion (39% contre moins de 10% en moyenne dans les autres classes d'âges).

#### Ventilation par classes d'âges

	Oui, je possède ma propre connexion	Oui, j'utilise une connexion en accès libre/la connexion de quelqu'un d'autre	Non
Moins de 20	6	0	0
De 20 à 29	17	8	0
De 30 à 39	12	3	4
De 40 à 49	32	10	6
De 50 à 59	35	5	22
60 et plus	36	3	31

$p = <0,01$  ;  $\text{Khi}2 = 40,47$  ;  $\text{ddl} = 10$  (TS)

Classe d'âge	Oui, je possède ma propre connexion (%)	Oui, j'utilise une connexion en accès libre/la connexion de quelqu'un d'autre (%)	Non (%)
Moins de 20	100%	0%	0%
De 20 à 29	68%	32%	0%
De 30 à 39	63,2%	15,8%	21,1%
De 40 à 49	66,7%	20,8%	12,5%
De 50 à 59	56,5%	8,1%	35,5%
60 et plus	51,4%	4,3%	44,3%

Au regard des premiers résultats, il semble que le public le plus fracturé actuellement, en termes d'équipements, soit celui des 60 et plus.

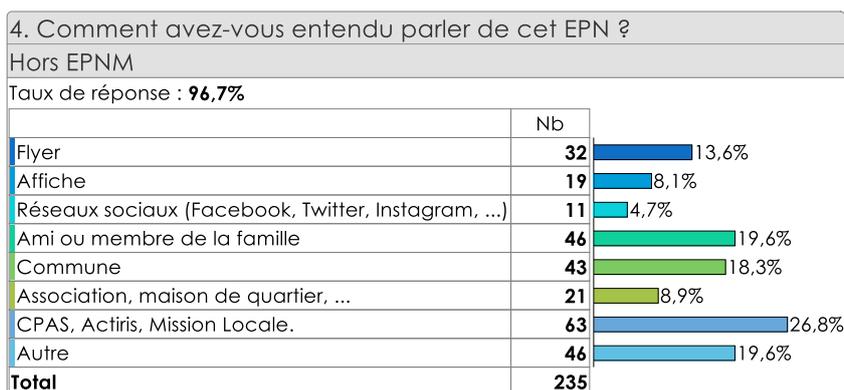
*Les croisements avec le genre, le diplôme, le statut ne présentent pas de différences significatives.*

### 2.3. Popularité des EPN

Près de la moitié des visiteurs n'avaient pas connaissance de l'existence de l'EPN avant d'y être entré pour la 1<sup>re</sup> fois.

3. Aviez-vous déjà entendu parler de l'EPN avant d'y aller pour la première fois ?		
Hors EPNM		
Taux de réponse : <b>95,9%</b>		
	Nb	
Oui, je savais que les EPN existaient, ce qu'ils proposaient.	72	30,9%
Oui, je savais vaguement que ce type de lieu existait	53	22,7%
Non, je ne savais pas que ce type de lieu existait	108	46,4%
<b>Total</b>	<b>233</b>	

Plus de 50% des visiteurs participants ont entendu parler de l'EPN via la commune, une association de quartier ou un service public social ou culturel.

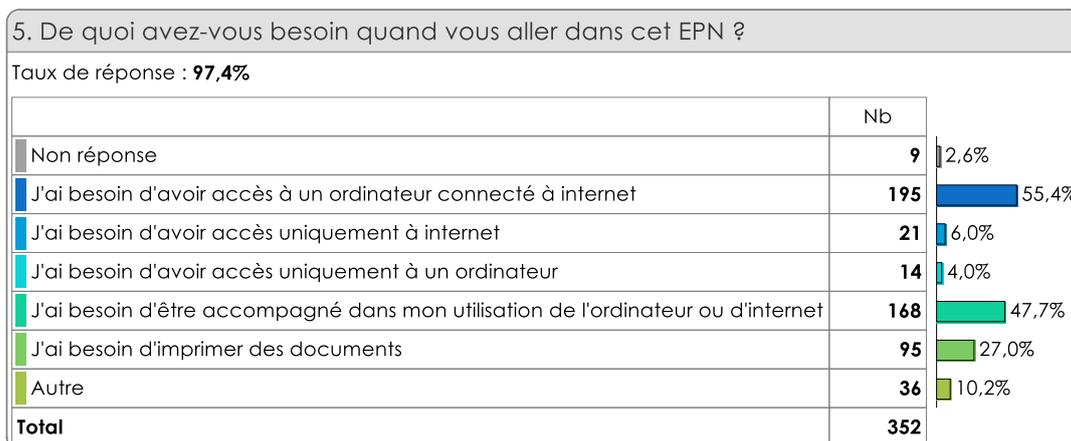


Au regard de ces résultats, la popularité des EPN n'est pas franche. Les relais publics tels que les communes, les maisons de quartiers et autres services publics semblent jouer un rôle important dans la promotion des EPN

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

## 2.4. Les besoins des visiteurs

La plupart du temps, les visiteurs des EPN viennent pour avoir accès à un ordinateur connecté ou pour être aidés dans l'utilisation de l'ordinateur ou d'internet.



L'EPN répond principalement aux besoins liés à la recherche d'emploi des visiteurs, à leur administration, à la scolarité/ formation des visiteurs et à leur besoin strictement privé (email, textes, etc.)

J'ai besoin d'accès à un ordinateur, à internet ou à une imprimante :		
Taux de réponse : <b>96,9%</b>		
	Nb	
Non réponse	11	13,1%
Pour ma recherche d'emploi ou pour utiliser les services publics numérisés (ou trouver et remplir les papiers administratifs en ligne, payer les factures, ...)	131	37,2%
Pour un usage strictement privé (écrire des emails, des textes, imprimer des photos, etc.)	127	36,1%
Pour l'école/ma formation : assister à des cours ou des formations en ligne, rédiger des travaux, ...	127	36,1%
Pour autre chose	72	20,5%
Pour me former à la bureautique (word, ppt, etc.), design, ...	64	18,2%
Pour jouer à des jeux en ligne, surfer sur les réseaux sociaux, ...	16	4,5%
<b>Total</b>	<b>352</b>	

La proximité est le premier critère déterminant dans le choix de l'EPN

6. Pourquoi venez-vous dans cet EPN spécifiquement ?		
Hors EPNM		
Taux de réponse : <b>97,9%</b>		
	Nb	
Non réponse	5	2,1%
Parce qu'il est proche de mon domicile	149	61,3%
Parce qu'il est proche de mon lieu de travail	6	2,5%
Parce qu'on me l'a conseillé	58	23,9%
Parce que j'y ai mes habitudes	51	21,0%
Parce que son horaire est adapté au mien	40	16,5%
Autre raison	24	9,9%
<b>Total</b>	<b>243</b>	

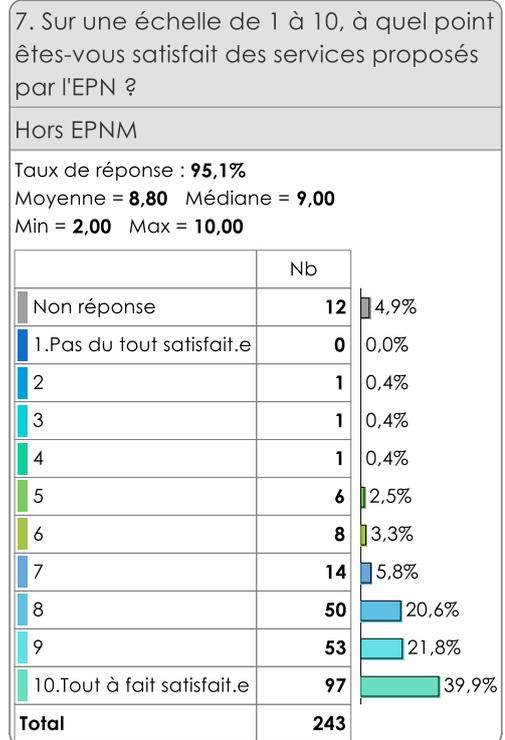
Les EPN répondent à des besoins essentiels dans la vie d'un citoyen. Proche et accessible, l'EPN remplit un rôle social, éducatif et culturel important.

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

## 2.5. La satisfaction des services

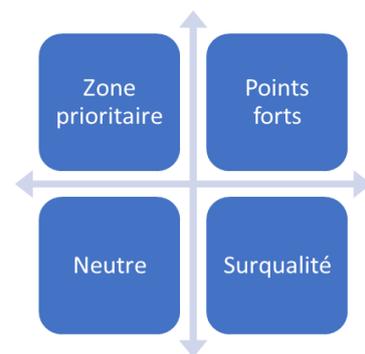
Les visiteurs des EPN sont globalement très satisfaits des services proposés par l'EPN. Près de 80% d'entre eux leur attribuent une note supérieure ou égale à 8 sur 10.

Leur satisfaction relative aux différents services est également très haute (Q8). C'est l'accompagnement et l'aide qui semble être le service qui influence le plus la satisfaction globale des visiteurs au regard de la matrice importance de performance.



Une matrice importance/performance permet de lier la satisfaction globale des répondants avec l'importance qu'ils accordent aux différents critères

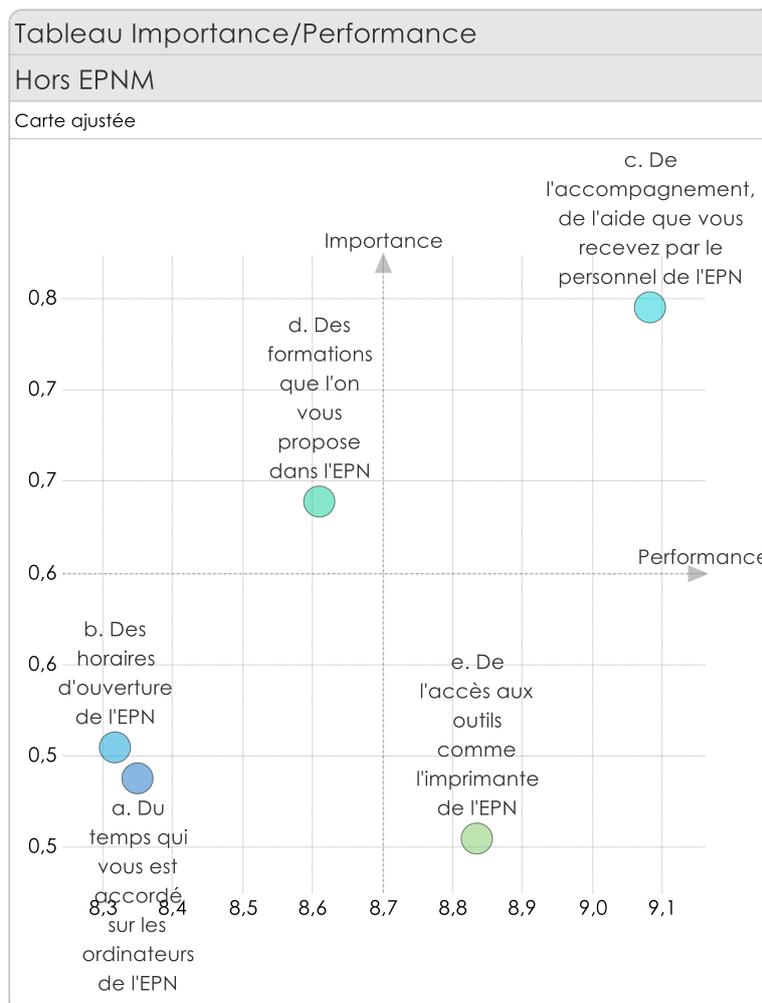
ainsi, l'analyse, sous la forme d'un graphique, permet de repérer quatre grands types de critères : les points forts (en haut à droite) renvoient aux éléments jugés positivement sur des critères considérés comme importants par les répondants, la zone prioritaire de progrès (en haut à gauche) nous indique 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 de « sur qualité » (en bas à droite) renvoie aux critères qui sont bien évalués, mais qui sont d'une importance moindre pour les répondants.



Ci-dessous, sur la première carte, nous observons que l'ensemble des services sont dans la zone « points forts ».



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



### 3. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

#### 11. Quel est votre code postal ?

Taux de réponse : **92,0%**

	Nb	
Non réponse	28	8,0%
Bruxelles	310	88,1%
Hal-Vilvoorde	6	1,7%
Nivelles	3	0,9%
Dinant	2	0,6%
Malines	1	0,3%
Tournai-Mouscron	1	0,3%
Soignies	1	0,3%
<b>Total</b>	<b>352</b>	

#### 12. Ma langue maternelle est ...

Taux de réponse : **92,3%**

	Nb	
Non réponse	27	7,7%
Néerlandais (Flamand)	11	3,1%
Français	209	59,4%
Allemand	2	0,6%
Anglais	5	1,4%
Arabe	63	17,9%
Espagnol	13	3,7%
Italien	5	1,4%
Portugais	5	1,4%
Turc	10	2,8%
Autre(s) langue(s) d'Europe	21	6,0%
Autre(s) langue(s) d'Afrique	39	11,1%
Autre(s) langue(s) d'Asie ou autre que Europe et Afrique	11	3,1%
<b>Total</b>	<b>352</b>	

#### 12. Ma langue maternelle est ...

Taux de réponse : **92,3%**

	Nb	
Non réponse	27	7,7%
Langues nationales	220	62,5%
Autres langues	174	49,4%
<b>Total</b>	<b>352</b>	

#### 13. Je parle couramment

Taux de réponse : **90,1%**

	Nb	
Non réponse	35	9,9%
Néerlandais (Flamand)	39	11,1%
Français	254	72,2%
Allemand	11	3,1%
Anglais	83	23,6%
Arabe	53	15,1%
Espagnol	20	5,7%
Italien	13	3,7%
Portugais	3	0,9%
Turc	6	1,7%
Autre(s) langue(s) d'Europe	8	2,3%
Autre(s) langue(s) d'Afrique	17	4,8%
Autre(s) langue(s) d'Asie ou autres que d'Europe et d'Afrique	7	2,0%
Aucune	12	3,4%
<b>Total</b>	<b>352</b>	

#### 13. Je parle couramment

Taux de réponse : **90,1%**

	Nb	
Non réponse	35	9,9%
Langues nationales	293	83,2%
Autres langues	233	66,2%
<b>Total</b>	<b>352</b>	