



# CRÉER UN ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE (EPN) LABELLISÉ EN WALLONIE

Feuille de route réalisée par le Service public de Wallonie

# SOMMAIRE

	<b>Introduction</b>	<b>2</b>
<b>1</b>	<b>Qu'est-ce qu'un Espace Public Numérique ?</b>	<b>3</b>
	1.1. Quelles sont les valeurs clés de l'Espace Public Numérique ?	3
	1.2. Qui peut créer un Espace Public Numérique ?	3
<hr/>		
<b>2</b>	<b>Le Label Espace public Numérique de Wallonie</b>	<b>4</b>
	2.1. Comment obtenir le Label "EPN de Wallonie" ?	5
	2.2. Quels sont les critères de sélection pour obtenir le label "EPN de Wallonie" ?	5
<hr/>		
<b>3</b>	<b>Les étapes essentielles pour créer un EPN</b>	<b>6</b>
	3.1. Identifier la structure porteuse de votre projet et ses spécificités	6
	3.2. Choisir un lieu et aménager un espace adapté	7
	3.3. Prévoir l'équipement destiné au public cible	7
	3.4. Animer l'EPN en engageant un Animateur / Médiateur numérique	8
	3.5. Financements et appels à projets	9
	3.6. Développer son offre d'activités	9
<hr/>		
<b>4</b>	<b>Vous avez des questions ?</b>	<b>11</b>
	4.1. Sources	11

# INTRODUCTION



Le numérique occupe une place prépondérante dans notre société moderne en facilitant et centralisant nos démarches, nos communications et nos apprentissages. La transition numérique s'accompagne en outre de nombreuses opportunités.

Néanmoins, le baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons réalisé par l'Agence du Numérique révèle qu'un million de Wallons âgés de plus de 16 ans sont éloignés du numérique ou se sentent mal à l'aise dans leurs usages quotidiens. Ce constat démontre que la transformation numérique peut aussi être porteuse d'un risque d'exclusion, pouvant mener à l'isolement social. Ce risque étant d'autant plus accru pour les personnes disposant de faibles ressources sociales et culturelles.

Pour répondre à cette problématique, le Gouvernement wallon a initié la mise en place d'un Plan d'Inclusion Numérique, destiné à l'ensemble de la population wallonne. Ce plan vise avant tout à garantir l'égalité des chances en renforçant l'accès des citoyens aux équipements numériques, tout en favorisant l'encadrement nécessaire pour développer les usages numériques de manière sécurisée et éclairée.

Depuis 2006, le réseau des Espaces Publics Numériques (EPN) de Wallonie joue un rôle essentiel dans la lutte contre la fracture numérique. Ce sont aujourd'hui plus de 226 EPN, répartis dans 163 communes wallonnes, qui contribuent activement à l'acculturation au numérique en offrant un espace d'apprentissage et d'échange aux citoyens.

En 2022 et 2023, des soutiens financiers ont été accordés aux EPN existants par le biais de deux appels à manifestation d'intérêt, d'une part, et comme incitant à la création de nouveaux lieux, d'autre part. Cette initiative visait à étendre la présence des EPN sur le territoire wallon, afin de toucher davantage de citoyens en situation de vulnérabilité numérique et de les accompagner vers une inclusion numérique plus significative.

En agissant de la sorte, la Wallonie aspire à construire une société numériquement inclusive, où chaque individu a la possibilité de tirer pleinement parti des avantages et des opportunités offerts par le numérique.

***Vous avez une question concernant l'accompagnement de votre projet EPN ?***

Contactez le Centre de compétence Technofutur TIC, en charge de l'animation des EPN, via [info@epndewallonie.be](mailto:info@epndewallonie.be)

# 1. QU'EST-CE QU'UN ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE ?

Un Espace Public Numérique (EPN) est une structure de proximité équipée de matériel informatique et connectée à internet. Cet espace est ouvert à tous les citoyens. Il offre de l'accès et de l'apprentissage à l'informatique, à Internet et à la culture numérique.

L'espace propose des services diversifiés d'accès, de formation et d'accompagnement, adaptés aux besoins de ses publics. Spécialisé ou généraliste, fixe ou mobile, l'espace est intégré à la vie locale et contribue, par le biais d'une personne dédiée, à l'animation numérique de son territoire.

Apprendre à accéder aux services sur internet, à rechercher ces services et à les utiliser en autonomie est la vocation première de tout EPN. L'EPN vise tout particulièrement les citoyens les plus éloignés de l'internet.

## 1.1. Quelles sont les valeurs clés de l'Espace Public Numérique ?

- **Promouvoir l'inclusion**

Les Espaces Publics Numériques (EPN) visent à rendre le numérique accessible à tous les citoyens, tout en favorisant le principe d'inclusion. En tant que lieux de rencontre, les EPN s'engagent à accueillir tout usager.

- **A but non lucratif**

Les EPN étant à but non lucratif, ils offrent leurs services gratuitement ou à un coût symbolique pour des activités et des formations spécifiques.

- **Une démarche durable et évolutive**

Les EPN s'inscrivent dans une démarche durable et d'évolution. C'est pourquoi ils s'adaptent aux mutations des besoins du public et de la fracture numérique, en accordant une attention particulière aux compétences de base mais aussi à la sensibilisation, à la formation et à la médiation.

- **Favoriser l'autonomie**

Les EPN ont également pour objectif de promouvoir l'autonomie des usagers en matière numérique. Ils prônent une éducation au numérique au sens large.

## 1.2. Qui peut créer un Espace Public Numérique ?

L'entité à l'initiative de la création d'un EPN, aussi appelée structure porteuse, peut être :

- Une commune
- Une province
- Une association sans but lucratif (ASBL)
- Un centre public d'action sociale (CPAS)

## 2. LE LABEL ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE DE WALLONIE

Le label « Espaces publics numériques de Wallonie » est octroyé aux services de proximité qui déploient des activités d'initiation, d'apprentissage et de médiation aux usages numériques, et qui adhèrent à [la charte des Espaces Publics Numériques \(EPN\)](#).

**Les EPN labellisés d'avantages et de l'accès, gratuit, à un ensemble de services et prestations tels que :**

- Un accompagnement sur-mesure des porteurs de projet ;
- La reconnaissance officielle de la Région Wallonne ;
- Une visibilité locale et régionale renforcée : *utilisation du label, signalétique commune, kit et programmes de communication, présence dans le répertoire EPN labellisés en ligne, etc ;*
- L'accès aux appels à projets régionaux ponctuels et aux appels à financement ;
- La mutualisation des ressources entre EPN de Wallonie : *plateforme en ligne ;*
- Une animation quotidienne du réseau des EPN de Wallonie : *événements, formations, informations, partenariats, etc.*
- L'accès à un programme de formations à distance et en présentiel du personnel ;
- Une mise en contact avec les réseaux EPN belges et internationaux ;
- L'accès gratuit à la plateforme de formation pédagogique de FormaForm.

**En contre-partie, les EPN labellisés s'engagent à respecter la charte des Espace publics Numériques de Wallonie :**

- Garantir une ouverture publique de minimum 16 heures par semaine ;
- Disposer d'une infrastructure et d'équipements performants ;
- Proposer une offre adaptée de services tels que l'accès, l'initiation, la sensibilisation, la formation ;
- Proposer un accompagnement à la fois technologique, pédagogique et humain ;
- Dispenser une animation professionnelle par un ou plusieurs animateurs qualifiés ;
- Participer à la rencontre annuelle des animateurs ;
- Répondre à l'évaluation annuelle des activités.



## **2.1. Comment obtenir le Label "EPN de Wallonie" ?**

1. Lire le contenu de la [Charte EPN de Wallonie](#) et y souscrire.
2. Contacter le Service Public de Wallonie via [epn@spw.wallonie.be](mailto:epn@spw.wallonie.be)

Votre demande sera ensuite examinée par un Comité de labellisation.

Pour les ASBL (et uniquement celles-ci), vous devez également fournir une copie de la lettre ou du mail informant l'autorité communale, du lieu où est située l'asbl, de l'initiative de la demande de labellisation. Il s'agit d'une simple information afin de favoriser divers partenariats par la suite.

### ***Vous avez une question concernant la procédure de labellisation ?***

Contactez le Service Public de Wallonie via [epn@spw.wallonie.be](mailto:epn@spw.wallonie.be)

## **2.2. Quels sont les critères de sélection pour obtenir le label "EPN de Wallonie" ?**

- **La qualité du projet non-marchand**

Et les engagements pris par le candidat en termes de moyens, de résultats et de pérennité ;

- **Le nombre et la qualité des partenariats mis en œuvre**

Avec un autre pouvoir local de la commune ou externe à la commune, avec les écoles, avec les maisons de jeunes, avec les maisons de repos, avec les conseils consultatifs communaux des aînés, avec les conseils communaux des enfants/jeunes, avec une bibliothèque, avec un espace de coworking, un fablab etc.

- **La pertinence de la couverture géographique du territoire visé**

En ciblant en priorité les communes ne disposant pas encore d'EPN ainsi que les communes où des besoins importants existent et doivent être développés.

Une attention particulière est portée aux dossiers proposant la création d'un EPN mobile/itinérant (EPN se caractérisant par ses déplacements vers les publics).

# 3. LES ÉTAPES ESSENTIELLES POUR CRÉER UN EPN

Si vous avez le projet de créer un Espace Public Numérique (EPN) pour accompagner vos citoyens ou publics, voici quelques aspects clés à prendre en compte afin de faire de cette initiative un succès.

## **3.1. Identifier la structure porteuse de votre projet et ses spécificités**

La structure porteuse de votre Espace Public Numérique (EPN) peut influencer certains de vos critères de fonctionnement ou engendrer des spécificités d'accompagnement du public. En effet, selon qu'il s'agisse d'une structure telle qu'un PCS, un CPAS, une ASBL, une bibliothèque, ou autre (asbl libre, centre de jeunes, etc), cela influencera le type de public sensibilisé en majorité, les horaires d'ouverture, les axes de mission et même les possibilités de financement.

Par exemple, si l'EPN est géré par un PCS, il sera possiblement davantage orienté vers l'accompagnement social et l'inclusion des personnes en situation de précarité. Les horaires d'ouverture pourraient être adaptés pour répondre aux disponibilités des personnes en recherche d'emploi ou bénéficiant d'aides sociales. Le financement pourrait être principalement assuré par les pouvoirs publics pour soutenir les missions sociales du PCS.

De même, si c'est un CPAS qui porte le projet, l'EPN pourra majoritairement venir en aide aux personnes en difficulté financière, offrant des formations adaptées et un accès aux technologies pour faciliter leur insertion sociale et professionnelle.

Si l'EPN est géré par une commune, il pourra avoir une approche plus large et s'adresser à un public varié, en proposant des formations et des activités numériques. Son animateur pourra également être soutenu par la personne en charge de l'informatique au sein de la commune.

Quant à une bibliothèque, l'EPN pourrait compléter son offre de services en mettant à disposition des espaces d'apprentissage numérique et en proposant des animations spécifiques pour les usagers de tous âges.

Chaque structure porteuse aura donc ses spécificités en termes de public cible majoritaire, d'horaires d'ouverture, d'axes de mission, de financement et d'offres d'activités. Ces critères sont importants à considérer dès le début du projet afin de répondre au mieux aux besoins de la communauté locale, en gardant à l'esprit les valeurs d'inclusion sans discrimination propres aux EPN.

### **3.2. Choisir un lieu et aménager un espace adapté**

Le choix du lieu et du local pour l'Espace Public Numérique (EPN) sont importants et plusieurs aspects sont à prendre en considération.

Tout d'abord, l'accessibilité est un critère essentiel afin de permettre au plus grand nombre de bénéficier des services de l'EPN. Dans l'idéal, l'emplacement choisi pour l'EPN permettra un accès facilité à celui-ci, en tenant compte des solutions de mobilité locales. De plus, si possible, il est important de prévoir un accès adapté aux personnes à mobilité réduite (PMR) pour garantir une inclusion totale.

L'équipement électrique et la connexion Internet disponibles sont des éléments clés pour le bon fonctionnement de l'EPN. Il est essentiel de s'assurer que le lieu dispose d'une infrastructure électrique suffisante pour alimenter les équipements informatiques et les outils numériques utilisés par les usagers (ordinateurs fixes/portables, tablettes, smartphones, etc). De même, une connexion Internet stable et de qualité est indispensable pour permettre aux usagers de bénéficier pleinement des ressources numériques et des services proposés.

Outre l'accessibilité et les équipements, la sécurité est également un aspect important à considérer. Il est nécessaire de choisir un endroit sûr pour assurer la tranquillité des visiteurs et du personnel de l'EPN. Des mesures de sécurité appropriées sont également à mettre en place pour protéger le matériel informatique et les données des usagers.

### **3.3. Prévoir l'équipement destiné au public cible**

L'équipement de l'Espace Public Numérique (EPN) assure un environnement numérique fonctionnel et riche en possibilités. Plusieurs éléments matériels doivent être pris en compte lors de la prévision de l'équipement. Tout d'abord, il est essentiel de prévoir des armoires sécurisées pour stocker les équipements informatiques et les protéger contre le vol ou les dommages éventuels.

En ce qui concerne les appareils numériques, le choix entre ordinateurs fixes ou portables, tablettes ou smartphones dépendra des besoins spécifiques du public cible et des activités prévues dans l'EPN. Les ordinateurs fixes peuvent être appropriés pour des formations spécifiques ou des tâches nécessitant une puissance de calcul plus élevée, tandis que les ordinateurs portables offrent une mobilité accrue pour des activités en groupe ou à l'extérieur de l'EPN. Les tablettes et les smartphones peuvent être utiles pour des usages plus ludiques ou pour des activités spécifiques avec des applications dédiées.

Outre les appareils, d'autres équipements peuvent être nécessaires pour faciliter les formations, les présentations ou les activités collaboratives (imprimante, écrans, projecteur, appareils photos, etc.). Ces équipements peuvent améliorer l'expérience des usagers et renforcer les capacités pédagogiques de l'EPN.

Enfin, il est important de prévoir les licences nécessaires pour les logiciels et applications utilisés dans l'EPN. Cela garantira une utilisation légale des outils numériques et évitera tout problème de conformité.

### **3.4. Animer l'EPN en engageant un Animateur / Médiateur numérique**

L'engagement d'un animateur/médiateur numérique est une étape clé pour assurer le bon fonctionnement et la dynamique de l'Espace Public Numérique (EPN).

Ces professionnels jouent un rôle central en tant que facilitateurs numériques, étant généralement engagés à mi-temps pour garantir une présence régulière (16h par semaine) et une disponibilité pour les usagers.

Leur mission principale est d'accueillir le public et de créer un environnement convivial et propice aux apprentissages numériques. Ils animent des séances, des ateliers et des formations pour aider les visiteurs à développer leurs compétences numériques et à mieux maîtriser les outils technologiques. Grâce à leurs connaissances et leur expérience, ils guident les usagers dans l'utilisation des appareils numériques, des logiciels et des applications, et les aident à résoudre les problèmes techniques.

Outre l'animation et la formation, les animateurs/médiateurs numériques ont également la responsabilité de gérer l'EPN, d'organiser les plannings et les activités, ainsi que de veiller à la maintenance courante des équipements informatiques. La gestion administrative et budgétaire de l'EPN est coordonnée par la structure porteuse du projet et non par l'animateur.

Un aspect crucial de leur mission est la création de partenariats avec des acteurs locaux. Ces partenariats permettent de diversifier les offres d'activités et de maximiser l'impact de l'EPN sur la communauté locale.

Les animateurs/médiateurs numériques jouent un rôle de promoteurs en faisant la promotion des activités de l'EPN auprès du public, en diffusant des informations pertinentes sur les réseaux sociaux, en créant des supports de communication et en participant aux événements organisés par le Réseau des EPN de Wallonie.

Au vu de l'ensemble des tâches à effectuer par l'animateur EPN pour assurer le bon fonctionnement de l'Espace Public Numérique, il apparaît qu'un mi-temps est le minimum requis pour ce rôle exigeant. Le soutien apporté par des bénévoles qualifiés ou des partenariats avec d'autres associations peut grandement alléger cette charge de travail et permettre à l'animateur de se concentrer sur l'accompagnement des usagers et l'amélioration des services offerts.

Pour pallier le manque de reconnaissance du métier de médiateur numérique, à l'initiative du SPW et en collaboration avec le consortium de validation des compétences (CVDC), ce dernier vient de mettre en place la validation pour ce métier.

Ce dispositif de validation des compétences s'adresse à tous à partir de 18 ans et permet à une personne qui dispose des compétences mais qui n'a pas de diplôme, d'en faire la preuve lors d'une épreuve dans un centre de validation et au final de recevoir un Titre de compétences reconnu par les 3 gouvernements francophones (région wallonne, Ccof et Fédération Wallonie Bruxelles).

Vous trouverez plus d'informations sur la validation des compétences pour le métier de médiateur numérique sur le site du CVDC: <https://www.validationdescompetences.be>

**Pour en savoir plus sur les aides à l'emploi,**

Contactez le forem via <https://www.leforem.be/conseiller-entreprise-libre-immEDIATEMENT.html>

### **3.5. Financements et appels à projets**

Il n'existe pas de financement structurel permanent dédié aux EPN de Wallonie. Cependant, une fois le Label obtenu, les EPN sont éligibles à divers appels à projets et appels à manifestation d'intérêt lancés ponctuellement par le service public de Wallonie, d'autres autorités publiques et organismes partenaires. Ces appels peuvent offrir des financements pour des projets spécifiques, notamment pour l'acquisition d'équipements informatiques ou pour la mise en place d'activités numériques innovantes.

Le Label EPN peut également faciliter l'accès à des appels à projets menés par des partenaires tels que la Fondation Roi Baudouin (FRB), la Direction du Budget, du Secrétariat Général et des Fonds structurels (DBSF), le Fonds Social Européen (FSE) et d'autres organismes. Ces partenariats élargissent les possibilités de financement pour les EPN et renforcent leur impact dans la réalisation de projets numériques novateurs.

<https://fse.be/>

<https://kbs-frb.be/fr/demander-un-soutien>

<https://www.wallonie.be/fr/appels-a-projets>

### **3.6. Développer son offre d'activités**

L'évolution de la société numérique et l'émergence de nouveaux outils technologiques demandent à l'Espace Public Numérique (EPN) d'être attentif aux besoins de son public et de faire preuve de créativité.

Dans cette optique, plusieurs pistes d'activités et de formations de base peuvent être explorées au sein de l'EPN, afin de répondre aux différentes catégories d'utilisateurs. La création et la programmation de vos formations et activités de base permettront aux utilisateurs de développer leurs compétences numériques essentielles, de gagner en confiance et d'accéder aux opportunités offertes par le monde numérique.

Voici quelques exemples d'activités possibles :

- **Initiation à l'informatique**

Apprentissage des bases de l'utilisation d'un ordinateur, du clavier, de la souris et de la navigation.

- **Navigation sur Internet**

Découverte des navigateurs web, recherche d'informations en ligne, utilisation des moteurs de recherche et gestion des favoris.

- **Utilisation des e-mails**

Création d'une adresse e-mail, envoi et réception de messages, gestion des contacts et pièces jointes.

- **Sécurité en ligne**

Sensibilisation aux risques de sécurité sur Internet, conseils pour protéger ses données personnelles et se prémunir contre les arnaques en ligne.



- **Réseaux sociaux**

Introduction aux principaux réseaux sociaux, création d'un compte, utilisation sécurisée et gestion des paramètres de confidentialité.

- **Bureautique de base**

Apprentissage des logiciels de bureautique tels que Word pour la rédaction de documents, Excel pour les tableaux et PowerPoint pour les présentations.

- **Utilisation des smartphones**

Prise en main d'un smartphone, utilisation des applications, paramétrage des réglages et utilisation des fonctionnalités pratiques.

- **Montage photo et vidéo**

Introduction aux logiciels de retouche photo et de montage vidéo pour créer et éditer des images et des vidéos.

- **Gestion des fichiers et des dossiers**

Organisation et classement des fichiers sur l'ordinateur ou le smartphone, utilisation des outils de gestion de fichiers.

- **Codage et programmation**

Apprentissage de la création de jeux vidéo, programmation robotique ou développement web.

- **Utilisation des services en ligne**

Découverte des services en ligne tels que les banques en ligne, les services administratifs numériques, etc.

***Vous avez une question concernant la création de votre projet EPN ?***

Contactez le Service Public de Wallonie via [epn@spw.wallonie.be](mailto:epn@spw.wallonie.be)

# 4. VOUS AVEZ DES QUESTIONS ?

- **Vous voulez être accompagné dans la création ou la demande de labellisation de votre projet EPN ?** Contactez le Centre de compétence Technofutur TIC via [info@epndewallonie.be](mailto:info@epndewallonie.be).
- **Vous souhaitez être accompagné administrativement ou financièrement dans votre projet EPN ?** Contactez le Service Public de Wallonie via [epn@spw.wallonie.be](mailto:epn@spw.wallonie.be)
- **Vous désirez vous rendre dans un EPN labellisé avant de créer le vôtre, afin de vous inspirer ?** Les EPN existants sont visibles sur <https://www.epndewallonie.be/trouver-un-epn/> et <https://macartonum.be/fr/>.

## 4.1. Sources

- **Tous les projets du plan d'inclusion numérique dont les EPN peuvent être visibilisés sur le site**  
<https://osonslenernumerique.be>
- **Les Espaces Publics numériques de Wallonie**  
<https://www.epndewallonie.be>
- **Le Plan d'Inclusion Numérique**  
<https://emploi.wallonie.be/home/numerique/plan-dinclusion-numerique.html>
- **Les Espaces Publics numériques et la fracture numérique**  
<https://emploi.wallonie.be/home/plan-numerique/espaces-publics-numeriques.html>
- **Baromètre 2023 de maturité numérique des citoyens wallons**  
<https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens-2023-recommandations/>
- **Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons**  
<https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2021/>
- **Cartographie des lieux d'inclusion numérique en Wallonie**  
<https://macartonum.be/fr/>