

La montagne connectée: Enquête sur l'accès, l'usage et les compétences numériques de la population valaisanne

Chef de projet: Alain Imboden

Les Instituts de Tourisme, de Santé, du Travail Social et
d'Informatique de la HES-SO Valais-Wallis

Mai 2023



Equipe de projet

Collaborateurs	Institut
Alain Imboden, Chef de projet	Institut du Tourisme
Roland Schegg, Prof. HES ordinaire	Institut du Tourisme
Anouk Allemand, Adjointe scientifique	Institut du Tourisme
Sarah Balet, Collaboratrice économique	Institut du Tourisme
Marut Doctor, Adjoint scientifique	Institut du Tourisme
Luisa Ehrenzeller, Collaboratrice scientifique	Institut du Tourisme
Axel Kullmann, Collaborateur économique	Institut du Tourisme & Institut Entrepreneuriat et Management
Florian Bürki, Collaborateur économique	Institut Informatique
Déborah Gaudin, Collaboratrice scientifique	Institut Santé
Stéphanie Hannart, Adjointe scientifique	Institut Santé
Sophie Mantzouranis-Baudat, Prof. HES assistante	Institut Travail Social

- Résumé
- Contexte
 - Evolution des technologies et enjeux sociétaux
 - Impact d'Internet sur la société valaisanne: inégalités numériques
- Objectifs de l'étude et méthodologie
- Les résultats principaux de l'étude
 - Profil des répondants et répartition géographique
 - Les grandes tendances
 - Fracture numérique? Les principales différences selon
 - Les régions
 - Le genre
 - L'âge
 - Le revenu
 - Perception des répondants sur les mesures à prendre
- Recommandations pour rendre la transition numérique plus inclusive en Valais
- Annexes et remerciements

Résumé

- La technologie est rentrée dans la vie de tout à chacun, autant dans la sphère professionnelle que privée. Dans un contexte où **les technologies évoluent rapidement**, il devient primordial de **comprendre où se situe la population valaisanne en termes d'utilisation des technologies numériques** et s'assurer que **la transition digitale soit la plus inclusive possible**, ne laissant pas de côté certaines personnes.
- Cette étude se penche sur la question de la transition digitale et questionne le risque d'une fracture numérique, en fonction des populations ou régions géographiques au sein de la population valaisanne.
- **Les résultats de la recherche montrent qu'il n'y a actuellement pas de fracture numérique majeure** entre les régions du Valais ni au sein des différentes populations. La grande majorité des répondants ont accès à Internet et utilise de manière régulière les technologies, en y tirant un bénéfice pour leur vie quotidienne. **Le Haut-Valais se démarque toutefois des autres régions** en terme d'intérêt et de compétences en lien avec les technologies numériques. Certaines variables socio-démographiques, tel que **l'âge, le genre ou le revenu influencent aussi** la perception, l'utilisation des technologies ou les compétences en lien avec ces dernières.
- Bien qu'il n'y ait pas de fracture numérique, les **femmes les plus âgées à faible revenu sont plus à risque** que d'autres tranches de la population et il est de ce fait primordial de prêter une attention particulière à ce segment dans la transition digitale actuelle.
- Afin de s'assurer d'une transition digitale la plus inclusive possible, il est important de **mettre en place des formations et des mesures d'accompagnement** dans les communautés ainsi que de **sensibiliser la population** aux différents risques et usages des technologies. **Le rôle des autorités**, que ce soit l'Etat pour réglementer les technologies ou les communes pour mettre en place les soutiens nécessaires, a été mentionné à plusieurs reprises par les répondants.

Contexte: Évolution des technologies et enjeux sociétaux

- Dans un contexte où les **technologies évoluent rapidement** (p.ex. l'évolution de l'intelligence artificielle comme ChatGPT) et où les **risques** associés augmentent, il devient **primordial de comprendre où se situe la population en termes d'utilisation des technologies numériques**.
- Ces **risques** peuvent se manifester de différentes manières, notamment en termes de **sécurité**, de **confidentialité** et d'**inégalités sociales**.
 - Par exemple, l'augmentation des **cyberattaques** et des tentatives de piratage informatique met en péril la sécurité des données personnelles et financières des individus, ainsi que des infrastructures et des systèmes d'information des entreprises et des institutions. Les **utilisateurs qui ne disposent pas des compétences nécessaires** pour protéger leurs données et naviguer en toute sécurité sur Internet sont plus **vulnérables** à ces menaces.
 - De plus, la **protection de la vie privée est un enjeu majeur dans un monde numérique** en constante évolution. Les utilisateurs qui ne sont pas informés des pratiques de collecte et d'utilisation de leurs données personnelles par les entreprises et les plateformes en ligne pourraient voir leur vie privée compromise.
 - En outre, les **inégalités sociales peuvent être exacerbées par la fracture numérique**. Les personnes qui n'ont pas accès aux technologies numériques ou qui ne savent pas les utiliser efficacement peuvent être exclues des opportunités offertes par le numérique, telles que l'accès à l'éducation en ligne, aux services de santé, aux services bancaires et à des emplois de qualité. Cela peut entraîner un élargissement du fossé entre les groupes sociaux et économiques, avec des conséquences négatives sur la cohésion sociale et l'équité.

L'impact d'Internet sur la société valaisanne: Inégalités numériques

- Au cours des vingt dernières années, **Internet a considérablement transformé nos vies, facilitant la diffusion d'informations et de savoirs dans les domaines économiques et sociaux**. Bien que la Suisse soit un pays où l'accès à Internet et aux technologies numériques est généralement répandu, **des disparités subsistent à différents niveaux**, pouvant créer des inégalités dans la manière dont les individus bénéficient des avantages offerts par le numérique. Selon une enquête de l'OFS réalisée en 2019 et parue en 2021, la part des personnes ayant de faibles compétences numériques varie en fonction de l'âge, du statut marital et d'autres facteurs sociodémographiques. Sur cette base, il est légitime de se demander s'il existe une fracture numérique.
- La **fracture numérique** est un concept qui décrit l'écart entre les individus, les ménages, les entreprises et les régions géographiques ayant accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et ceux qui en sont exclus ou ne savent pas les utiliser efficacement. Ce phénomène peut avoir des **conséquences significatives sur la cohésion sociale, l'équité en termes d'accès aux ressources et aux opportunités offertes** par le numérique.
- En Valais, **il est possible que les inégalités numériques ne se portent pas uniquement sur les facteurs socio-démographiques mais présentent aussi une dimension géographique**, avec d'éventuelles disparités entre la plaine et la montagne en termes d'infrastructures et d'utilisation des outils numériques. Les spécificités du canton et les défis associés pourraient entraîner des variations dans l'accès et l'adoption des technologies numériques au sein de la population. Néanmoins, la numérisation peut également offrir de nouvelles perspectives pour les communes rurales et de montagne en réduisant les distances et les barrières géographiques, comme le souligne le Groupement suisse pour les régions de montagne (SAB).

L'impact d'Internet sur la société valaisanne: Inégalités numériques

- Outre les défis liés à sa particularité topographique, le canton du Valais peut être confronté à **défis démographiques**, tels que le **vieillessement de la population et la migration des jeunes** vers les zones urbaines, ce qui peut exacerber la fracture numérique. En effet, les recherches précédentes sur le sujet mettent en avant les disparités entre les générations vis-à-vis de l'adoption des technologies numériques. Les **personnes âgées** et les résidents des zones rurales peuvent être moins susceptibles d'adopter et d'utiliser les nouvelles technologies en raison de barrières telles que le manque de compétences numériques, la résistance au changement ou l'absence de services de soutien adaptés.
- La question de genre se pose aussi avec de possibles **inégalités entre les hommes et les femmes** vis-à-vis de l'utilisation de la technologie et des bénéfices qui en découlent, reflétant des problèmes sociétaux plus importants liés à l'égalité des sexes.
- La Suisse doit œuvrer à créer **un avenir où la numérisation permettra d'intégrer l'ensemble de la population** dans la transition digitale et rendra les zones rurales plus attrayantes en s'affranchissant des monopoles des réseaux de télécommunications actuels. Pour surmonter ces défis, il est crucial de mettre en place des politiques et des initiatives visant à développer et à améliorer l'accès aux infrastructures numériques dans les zones montagneuses, à promouvoir l'éducation et la formation en matière de compétences numériques et à favoriser l'adoption des TIC parmi les populations les plus vulnérables.

Notre étude: objectifs

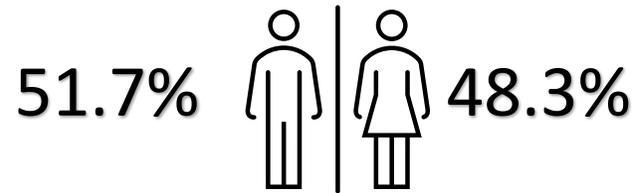
- Sur la base des constats émis ci-dessus, une recherche a été entreprise sur l'ensemble du canton du Valais afin de savoir :
 1. S'il existe une fracture numérique dans le canton du Valais
 2. Quelles sont les personnes les plus touchées ou les plus susceptibles d'être touchées par une fracture numérique (groupes à risque)
 3. Sur quels aspects se porte la fracture numérique
- **Le projet vise à analyser les facteurs d'influence** sur l'accès, les usages, les compétences et les perceptions de la population valaisanne en matière d'outils et de services numériques. Il vise à **déterminer s'il y a une fracture numérique** et quels seraient les éléments contribuant à l'existence d'une fracture numérique.
- En examinant de manière approfondie les divers aspects de la fracture numérique en Valais, **cette étude vise à susciter une réflexion et un questionnement sur les mesures et les politiques qui pourraient être mises en place pour réduire ces inégalités** et garantir un accès équitable aux avantages offerts par le numérique pour l'ensemble de la population.

Notre étude: méthodologie

- Pour étudier la fracture numérique en Valais, nous avons utilisé une **méthodologie mixte**. D'abord, des **discussions de groupe** ont été menées dans 5 communes pour collecter des données qualitatives. Ensuite, un **questionnaire** basé sur des études existantes et abordant divers aspects liés au numérique a été distribué à la population valaisanne. Le sondage a été diffusé via divers canaux, tels que l'envoi tout ménage auprès de certaines communes, les sites internet des communes, les réseaux sociaux et les journaux régionaux. Des versions papier du questionnaire étaient aussi disponibles aux guichets communaux. Les données recueillies ont permis d'identifier les facteurs influençant la fracture numérique en Valais.
- Le questionnaire se compose de catégories qui abordent différents aspects liés à l'utilisation et à la perception des technologies numériques :
 - Comment je perçois Internet et les technologies numériques
 - Mes accès numériques
 - Mon utilisation du numérique
 - Mes activités en ligne
 - Les bénéfices liés à mon utilisation numérique
 - Ce que je sais à propos du numérique
 - Mes difficultés avec le numérique
 - Mesures à prendre pour intégrer les personnes dans la digitalisation de la société
 - Données socio-démographiques
- Les résultats du sondage se basent sur l'analyse de 1212 données avec une intervalle de confiance de 95%.

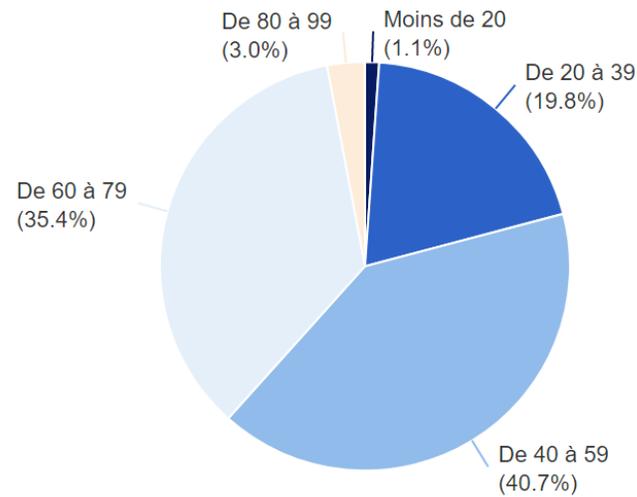
Profil des répondants

Il y a une bonne répartition entre les hommes et les femmes. La majorité des répondants sont suisses et plus de 60% sont en couple.

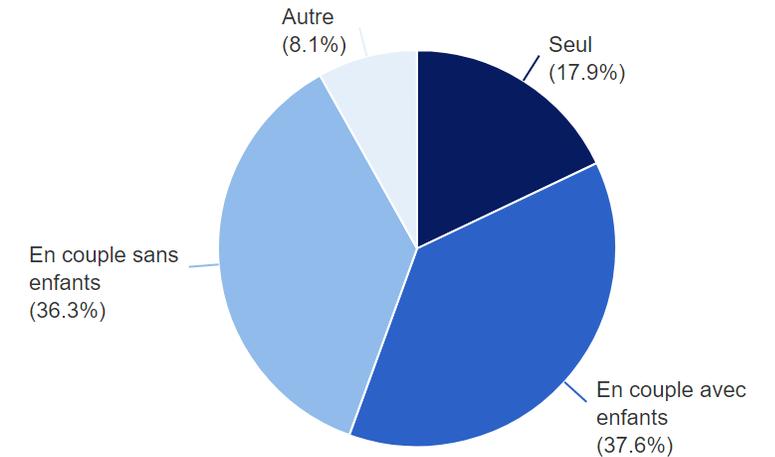


94.1% de Suisses

Quelle est votre âge ?



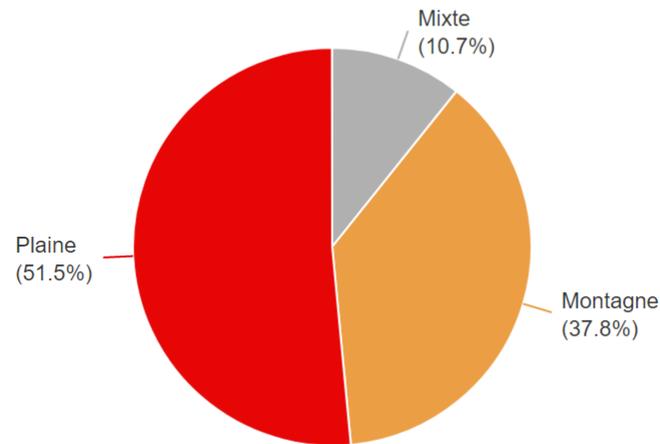
Vous vivez:



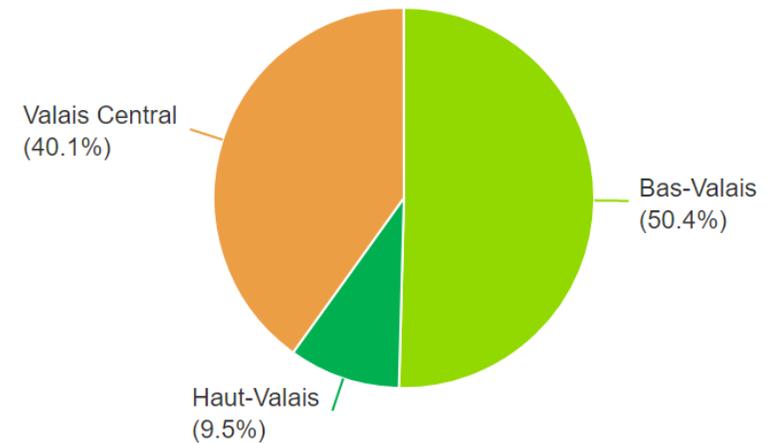
Répartition géographique des répondants

Les répondants proviennent de l'ensemble du Valais. Il y a une bonne répartition entre les communes de plaine et de montagne ainsi qu'entre les différentes régions.

Communes de Plaine ou Montagne



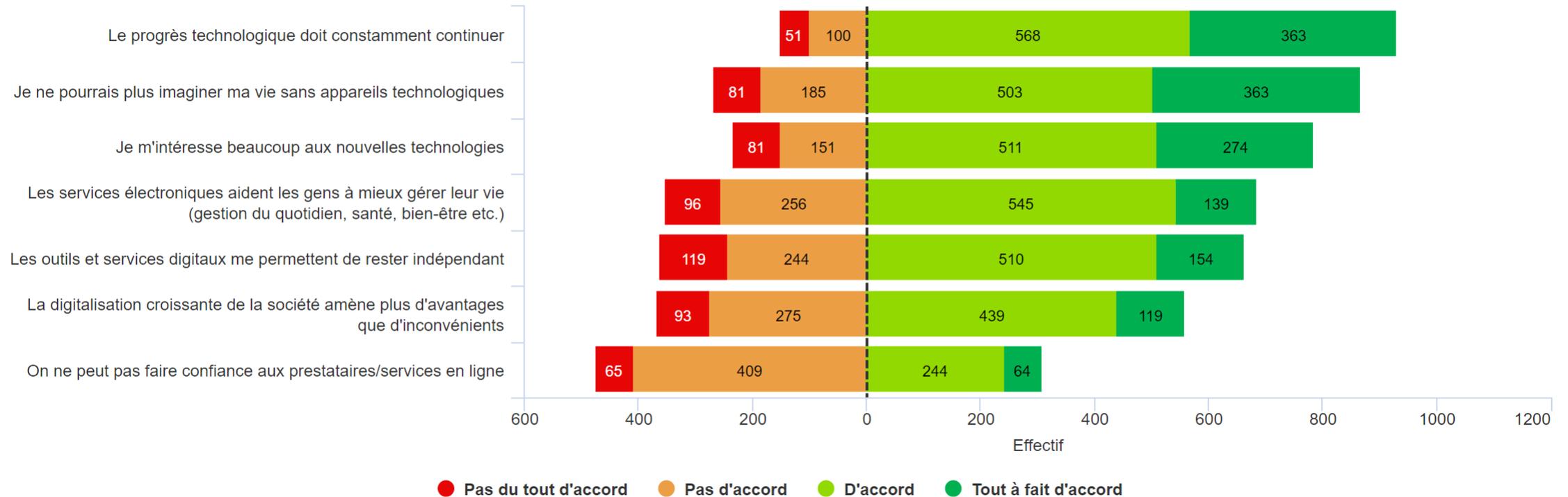
Région du Valais



Place prépondérante technologie

La technologie a **une place prépondérante dans la vie de l'ensemble des utilisateurs**. Plus de la moitié des personnes interrogées ne peuvent plus imaginer leur vie sans appareils technologiques et sont favorables au progrès technologique. Toutefois, la durée d'utilisation hebdomadaire des personnes interrogées montre des différences. Environ un tiers (29,8%) a une durée d'utilisation hebdomadaire de 5 à 9 heures, un autre tiers (27,8%) une durée d'utilisation de 10 à 19 heures.

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?



*Les réponses neutres (pas d'accord ni en désaccord) ne sont pas représentés sur le graphique

Accès et utilisation de la technologie

Il ne semble pas y avoir de fracture numérique concernant l'accès à la technologie. La toute grande majorité de la population a accès à internet, principalement à travers leur téléphone.

Près de 60% passe plus de 5 heures sur Internet par semaine

91% ont accès à Internet via leur téléphone

99.7% ont accès à Internet

85% utilise Internet quotidiennement

92% utilise leur smartphone tous les jours

Bénéfices du numérique

Les bénéfices liés à l'utilisaton d'internet sont principalement en lien avec le contact social et la recherche d'informations. La grande majorité des personnes interrogées utilisent internet pour rester informés et faciliter leur démarches administratives, garder contact avec leurs amis et leur famille ainsi que pour acheter des biens à des prix plus bas. En revanche, des bénéfices directes liées à l'argent ou à la santé sont moindre.

Seulement 3% ont recours à des consultations médicales en ligne

Plus de 50% ont trouvé des biens et des services en ligne plus intéressants

Plus de 70% recherchent des informations sur Internet

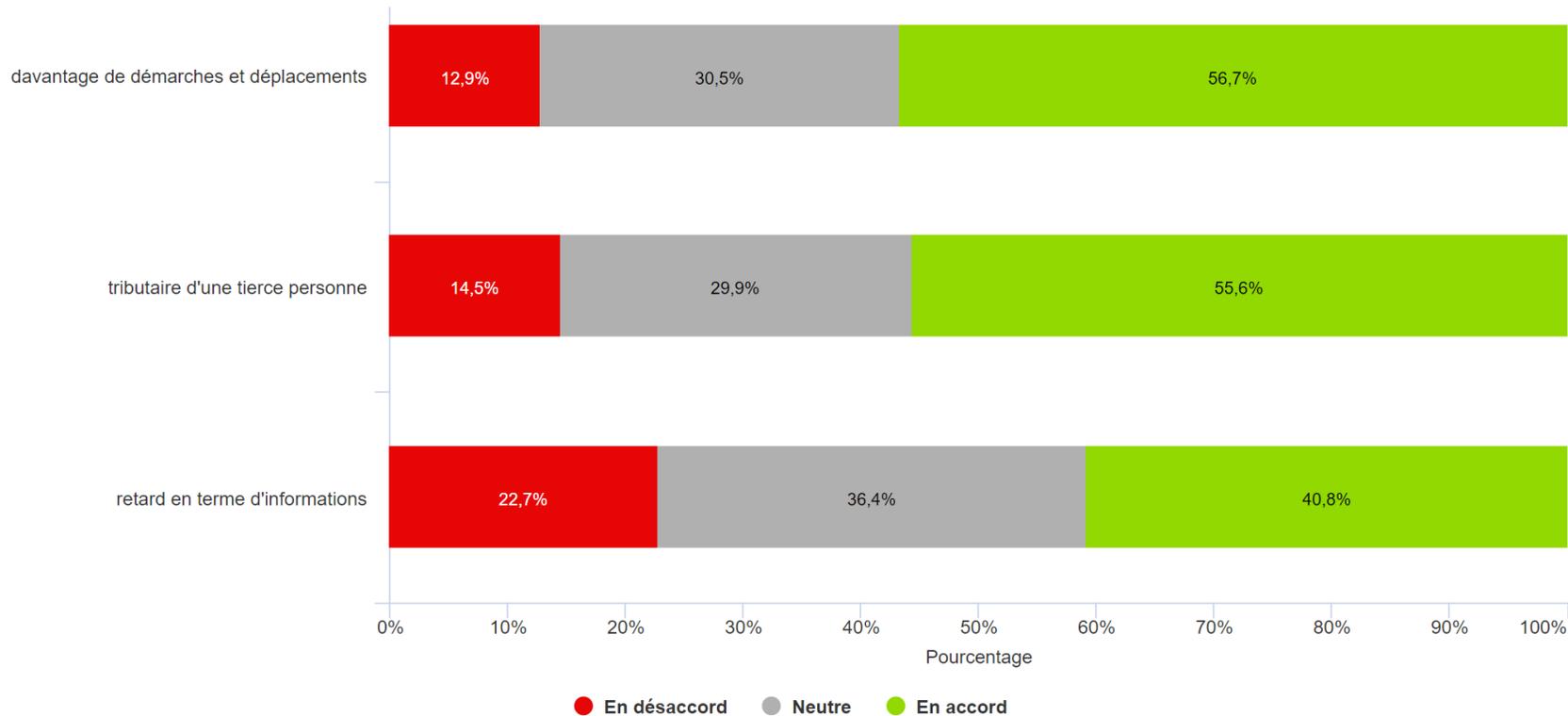
Moins de 8% gagnent plus d'argent grâce à Internet

Plus de 60% utilisent Internet pour garder le contact social

Difficultés pour les personnes non connectées

Les activités pratiquées sur internet sont liées essentiellement à de la recherche d'informations concernant des biens ou des services, dont des services utiles à la vie quotidienne. **Les personnes n'ayant pas accès à Internet pourraient donc rencontrer des difficultés à accéder à ces services essentiels et seraient dépendants d'une aide extérieure** pour effectuer certaines démarches en lien avec la technologie. Cette opinion est partagée par la grande majorité des répondants, qui perçoivent comme un handicap le fait d'être non-connecté.

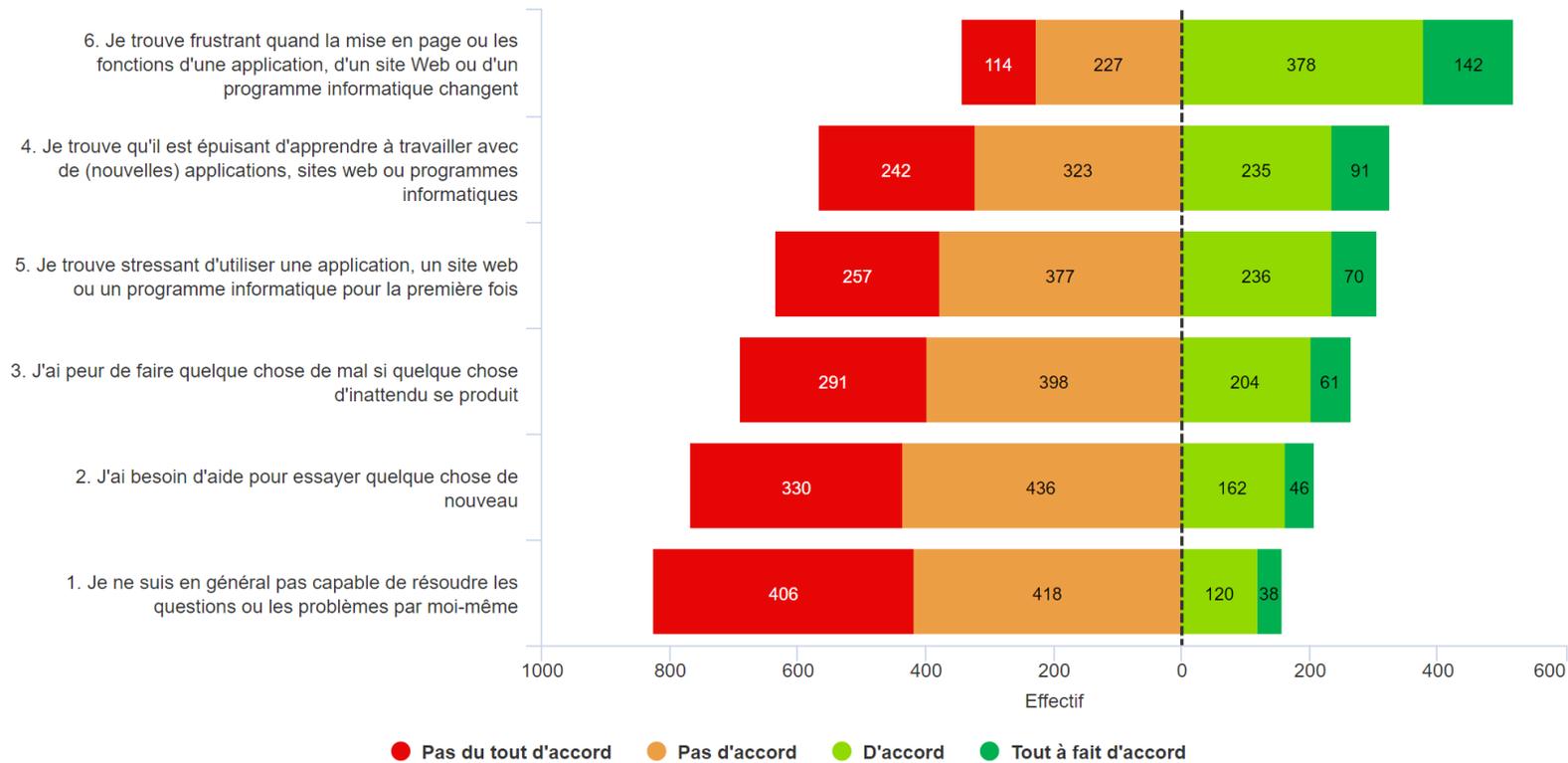
Opinion des personnes sur l'impact de la non-utilisation d'Internet et des technologies dans la vie courante



Aisance des utilisateurs

A part, les éléments très spécifiques, telles que la programmation, **les utilisateurs démontrent une certaine aisance avec l'utilisation des technologies**. Plus de la majorité des personnes interrogées savent naviguer sur Internet, rechercher des informations, se protéger en utilisant des paramètres de confidentialité de base mais aussi utiliser le Cloud et des fonctionnalités plus avancées des moteurs de recherche.

L'évolution constante de la technologie et de ses fonctionnalités n'est pas une barrière pour la majorité des participants mais près de la moitié ressent une frustration face à ces changements. Néanmoins peu de personnes rencontrent des problèmes sécuritaires avec l'utilisation d'Internet.



*Les réponses neutres (pas d'accord ni en désaccord) ne sont pas représentés sur le graphique

Fracture numérique?

Les résultats soulignent qu'il n'y a **pas de réelle fracture numérique entre les communes de montagne ou de plaine, les différentes régions du Valais ainsi que parmi les types d'utilisateurs**. L'étude démontre toutefois **l'impact des variables socio-démographiques** sur la perception, l'utilisation et les bénéfices d'internet et des technologies, même si les différents facteurs n'influencent pas tous au même degré les différentes variables.

Il est difficile de définir des critères précis pour caractériser les personnes moins à l'aise ou les « laissés-pour-compte ». Néanmoins, différents croisements nous enseignent que les personnes à faible revenu sont plus fragiles et ce d'autant plus si leur âge est avancé. Les femmes pourraient aussi être plus impactées que les hommes par une fracture numérique .



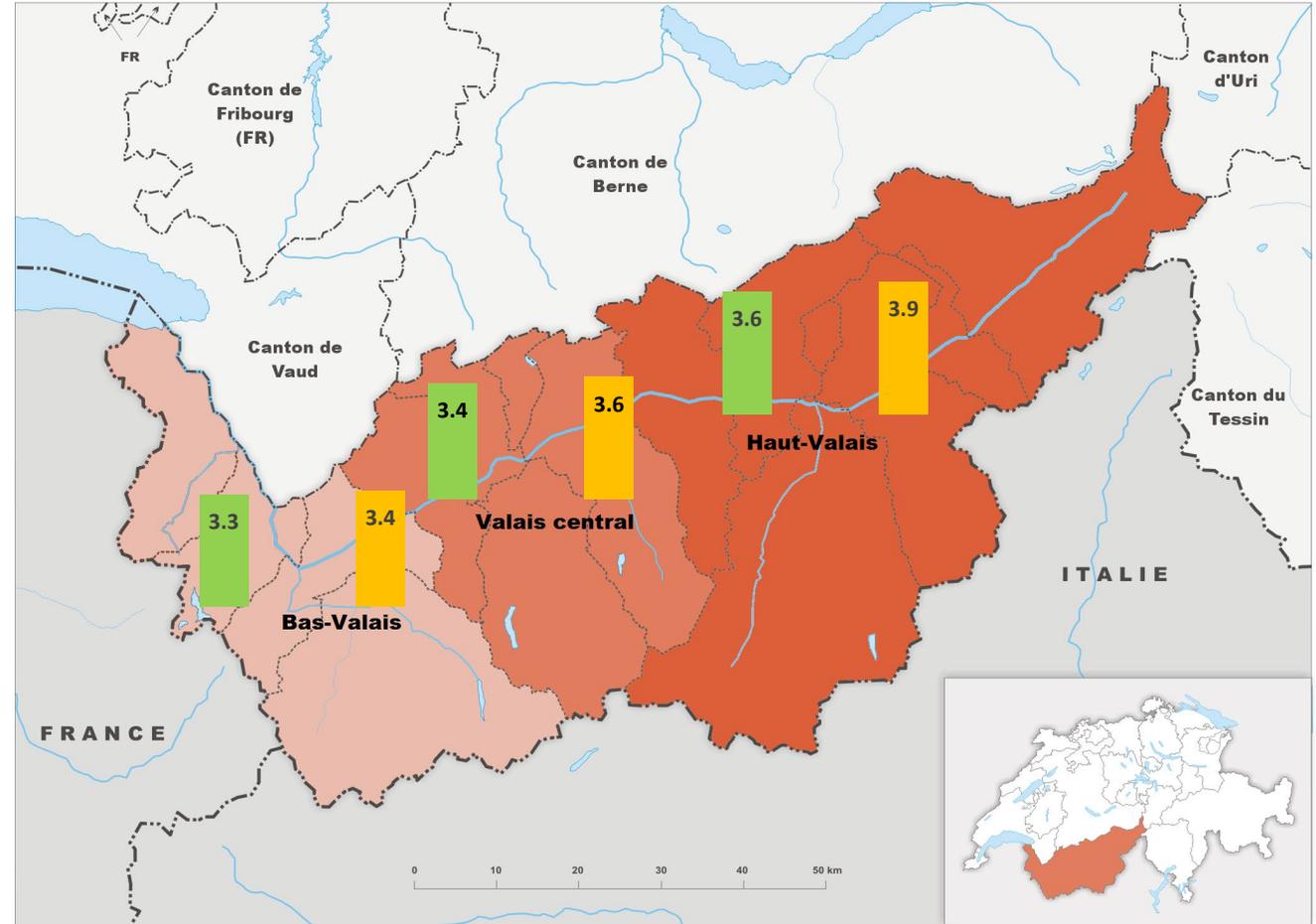
Différences entre les régions

Les citoyens passent plus d'heures sur Internet que les montagnards, mais il n'y a pas de différences dans le niveau de compétences entre les deux groupes de population.

Le Haut Valais se démarque des autres régions valaisanne sur la perception et les compétences liées à la technologie.

Moyenne des variables en lien avec les thématiques

	Bas Valais	Valais Central	Haut Valais
Perception technologie	3.3	3.4	3.6
Compétences numériques	3.4	3.5	3.8



Perception de la technologie



Compétences numériques

Perception de la technologie selon les régions

Avec un score moyen de 3.6 sur l'ensemble des variables liées à la perception de la technologie, **les haut-Valaisans sont dans l'ensemble plus favorables aux progrès technologiques** que les autres régions et y perçoivent un bénéfice certain. Le score des Haut-Valaisans est supérieur pour 5 variables sur 7 à la moyenne globale entre les régions.

	BAS-VALAIS	HAUT-VALAIS	VALAIS CENTRAL	TOTAL
Le progrès technologique doit constamment continuer	3,8	4,0	3,8	3,8
Je ne pourrais plus imaginer ma vie sans appareils technologiques	3,6	<u>4,0</u>	3,6	3,7
Je m'intéresse beaucoup aux nouvelles technologies	3,5	<u>3,8</u>	3,5	3,5
Les services électroniques aident les gens à mieux gérer leur vie (gestion du quotidien, santé, bien-être etc.)	3,2	<u>3,7</u>	3,3	3,3
Les outils et services digitaux me permettent de rester indépendant	3,3	<u>3,5</u>	3,2	3,3
La digitalisation croissante de la société amène plus d'avantages que d'inconvénients	3,1	<u>3,5</u>	3,2	3,2
On ne peut pas faire confiance aux prestataires/services en ligne	2,9	2,7	2,9	2,9
TOTAL	3,3	3,6	3,4	3,4

■ *Eléments significativement inférieurs à la moyenne* ■ *Eléments significativement supérieurs à la moyenne*

Barème: 1= pas du tout d'accord; 2 = pas d'accord; 3 = ni en accord, ni en désaccord; 4 = d'accord; 5 = tout à fait d'accord

Compétences selon les régions

Les haut-Valaisans ont dans l'ensemble de meilleures compétences liées aux technologies numériques que les autres régions. Les Haut-Valaisans ont un score supérieur pour l'ensemble des variables, à l'exception du comportement attendu lors du partage d'images et de contenu.

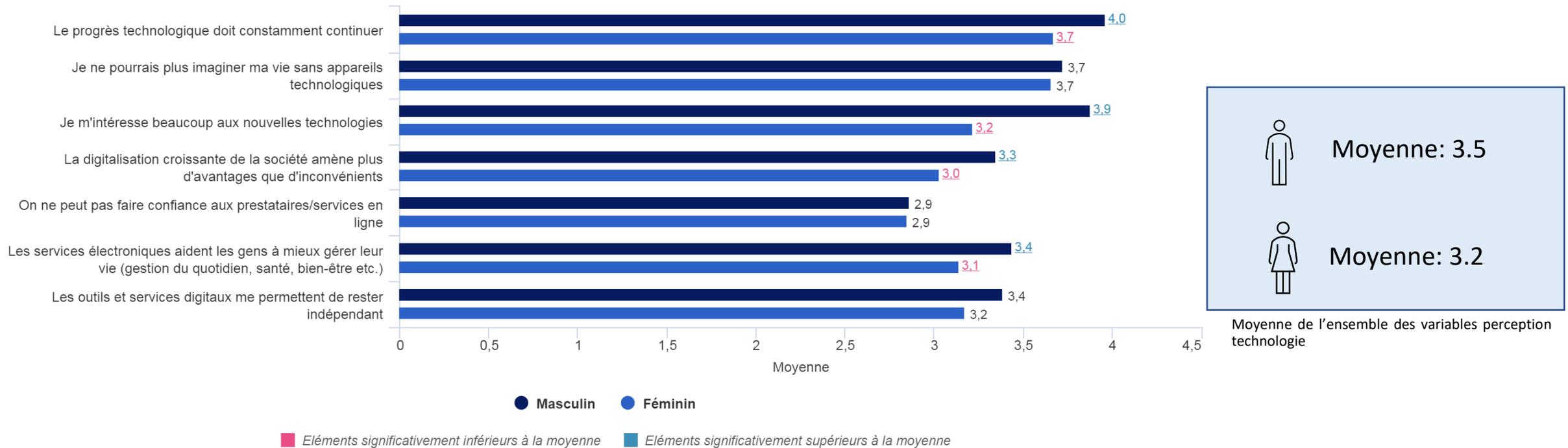
	BAS-VALAIS	HAUT-VALAIS	VALAIS CENTRAL	TOTAL
3. Je sais comment protéger un appareil (p.ex., avec un code PIN, une empreinte digitale ou une reconnaissance faciale)	4,2	4,7	4,4	4,3
3. Je sais quelles images et informations me concernant il est acceptable de partager en ligne	4,3	3,7	4,3	4,3
9. Je sais comment retrouver un site web que j'ai déjà consulté	4,0	4,4	4,2	4,1
2. Je sais quand je devrais couper le son ou désactiver la vidéo lors d'interactions en ligne	3,9	4,3	4,0	4,0
4. Je sais comment stocker des photos, des documents ou d'autres fichiers dans un cloud (p.ex., Google Drive, iCloud)	3,7	4,3	4,0	3,9
10. Je sais comment trouver des informations sur un site web, peu importe comment il est conçu	3,8	4,1	3,9	3,9
5. Je sais comment utiliser la navigation privée	3,7	4,5	3,7	3,8
11. Je sais comment utiliser les fonctions de recherche avancée des moteurs de recherche	3,5	3,9	3,6	3,5
13. Je sais comment déterminer si l'on peut faire confiance à un site web	3,2	3,5	3,3	3,2
6. Je sais reconnaître quand quelqu'un est victime de harcèlement en ligne	3,0	3,4	3,1	3,1
5. Je sais comment signaler un contenu négatif à mon sujet ou au sujet d'un groupe auquel j'appartiens	3,0	3,5	3,1	3,1
8. Je sais comment modifier des images, de la musique et des vidéos numériques existantes	2,7	3,8	3,0	2,9
9. Je sais comment faire en sorte que de nombreuses personnes voient ce que je publie en ligne	2,8	3,5	2,9	2,9
7. Je sais comment créer quelque chose qui combine différents médias numériques (p.ex., des photos, de la musique, des vidéos, des GIFs)	2,7	3,5	2,9	2,9
12. Je sais comment référencer et utiliser les contenus protégés par les droits d'auteur	2,5	3,3	2,7	2,6
TOTAL	3,4	3,9	3,5	3,5

■ Eléments significativement inférieurs à la moyenne ■ Eléments significativement supérieurs à la moyenne

Barème: 1= pas du tout vrai pour moi; 2 = pas très vrai pour moi; 3 = ni vrai, ni pas vrai pour moi; 4 = plutôt vrai pour moi; 5 = très vrai pour moi; 0= je n'ai pas compris ce que vous voulez dire

Perception de la technologie selon les genres

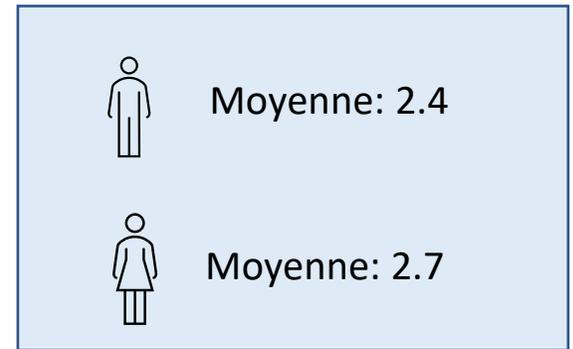
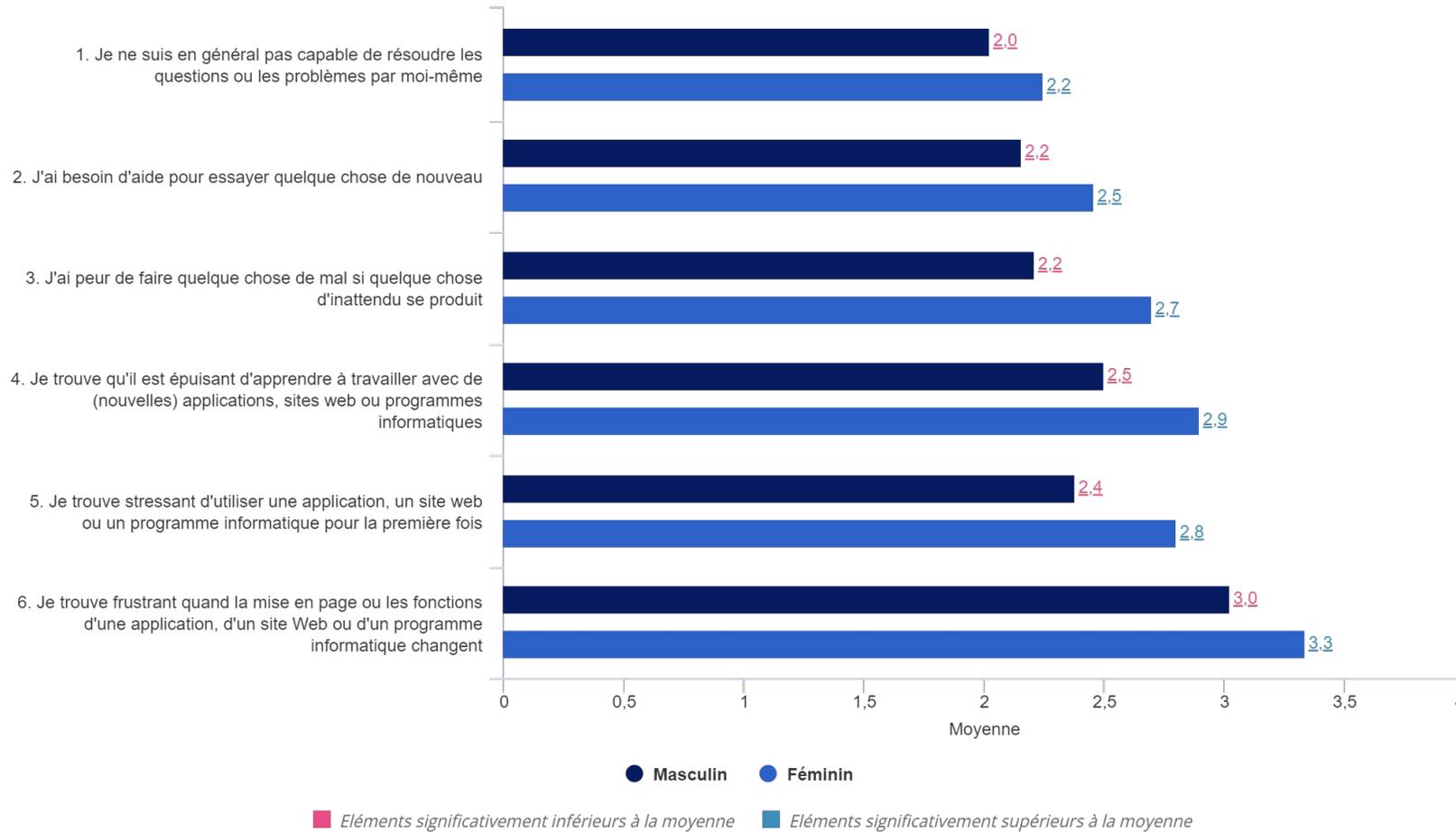
L'étude démontre que la perception d'internet, les compétences ou les activités en ligne varient en fonction du genre. De manière générale, les hommes ont un intérêt plus marqué que les femmes pour les nouvelles technologies avec un score moyen supérieur à 0,25 sur l'ensemble des variables en lien avec la perception de la technologie.



Barème: 1= pas du tout d'accord; 2 = pas d'accord; 3 = ni en accord, ni en désaccord; 4 = d'accord; 5 = tout à fait d'accord

Difficultés rencontrées selon les genres

Les **femmes sont moins à l'aise** que les hommes vis-à-vis de la technologie et **rencontrent davantage de difficultés liées au numérique** avec une moyenne supérieure aux hommes sur l'ensemble des variables.



Moyenne de l'ensemble des variables difficultés avec le numérique

Barème: 1= pas du tout d'accord; 2 = pas d'accord; 3 = ni en accord, ni en désaccord; 4 = d'accord; 5 = tout à fait d'accord

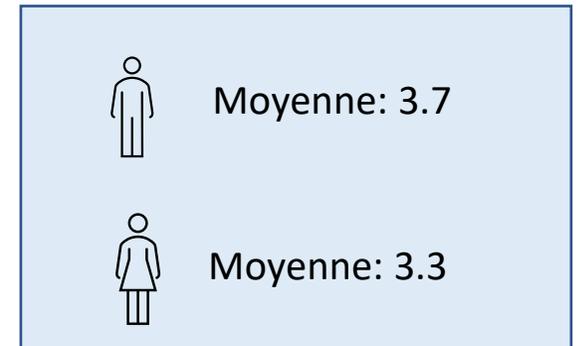
Compétences selon les genres

Les **compétences numériques des hommes et des femmes ne sont pas égales**. Les **femmes ont moins de compétences** dans l'ensemble des activités en ligne en lien avec la recherche d'information et la protection des données avec une moyenne des variables de 3.7 pour les hommes et de 3.3 pour les femmes. La différence de compétences liées au comportement à adopter ou le partage de contenu est moindre avec une différence de seulement 0.1 entre la moyenne de variable pour les hommes (3.4) et les femmes (3.3).

Compétences numériques en lien avec la recherche d'informations et la protection des données (I)

	MASCULIN	FÉMININ	TOTAL
protéger un appareil (code PIN)	4,3	4,2	4,2
désactiver les paramètres de localisation	4,1	4,0	4,1
retrouver un site web déjà consulté	<u>4,2</u>	<u>3,9</u>	4,0
stocker des photos et documents dans le cloud	<u>4,0</u>	<u>3,6</u>	3,8
trouver des informations sur un site web	<u>4,0</u>	<u>3,6</u>	3,8
utiliser la navigation privée	<u>4,0</u>	<u>3,4</u>	3,7
choisir les meilleurs mots-clés pour les recherches	3,7	<u>3,5</u>	3,6
utiliser les fonctions avancées de recherche	<u>3,7</u>	<u>3,3</u>	3,5
ajuster les paramètres de confidentialité	3,6	3,4	3,5
bloquer des pop-up et publicités	<u>3,6</u>	<u>3,2</u>	3,4
vérifier la véracité des informations	<u>3,3</u>	<u>3,0</u>	3,2
déterminer si on peut faire confiance à un site web	<u>3,3</u>	<u>3,0</u>	3,2
utiliser un langage de programmation	<u>1,9</u>	<u>1,3</u>	1,6
TOTAL	3,7	3,3	3,5

■ *Eléments significativement inférieurs à la moyenne* ■ *Eléments significativement supérieurs à la moyenne*

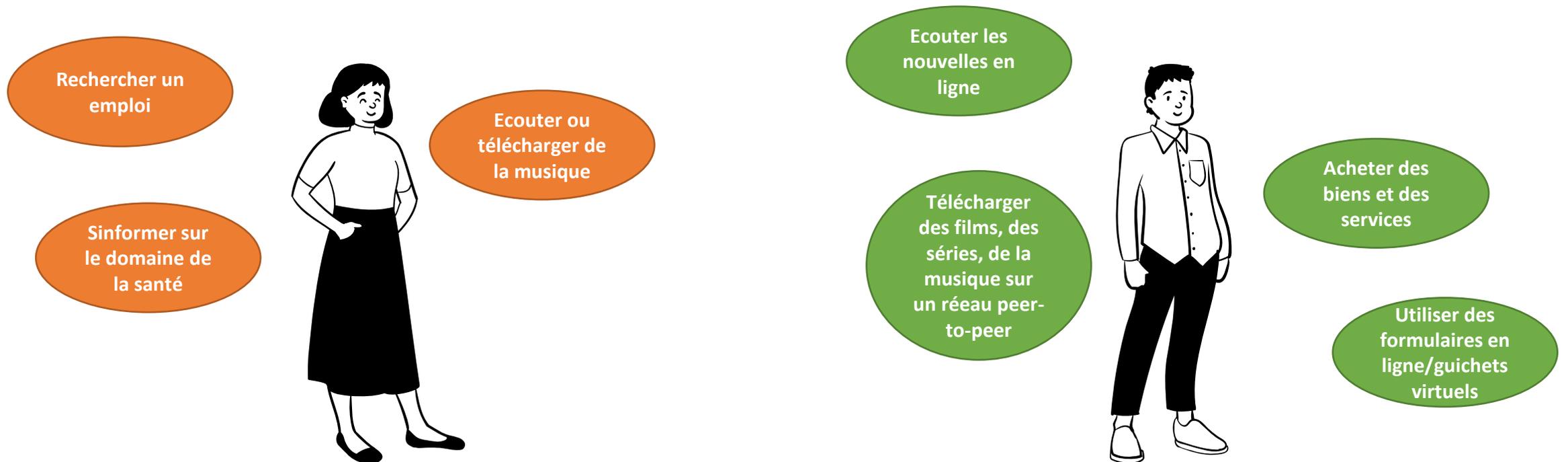


Moyenne de l'ensemble des variables compétences numériques

Barème: 1= pas du tout vrai pour moi; 2 = pas très vrai pour moi; 3 = ni vrai, ni pas vrai pour moi; 4 = plutôt vrai pour moi; 5 = très vrai pour moi; 0= je n'ai pas compris ce que vous voulez dire

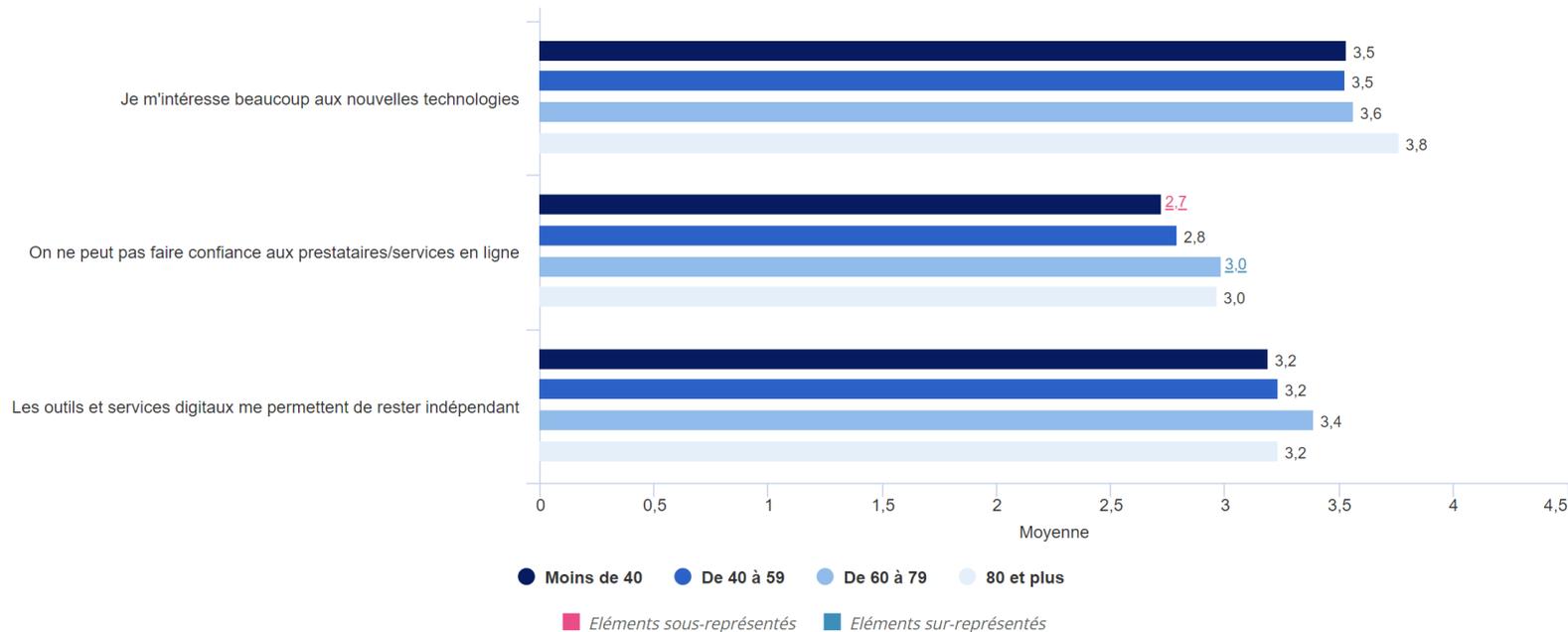
Activités et bénéfices selon les genres

Les **activités en ligne varient aussi en fonction du sexe**, que ce soit au niveau des informations recherchées, des services utilisés, les loisirs ou l'achat de bien et de services.



Perception de la technologie selon l'âge

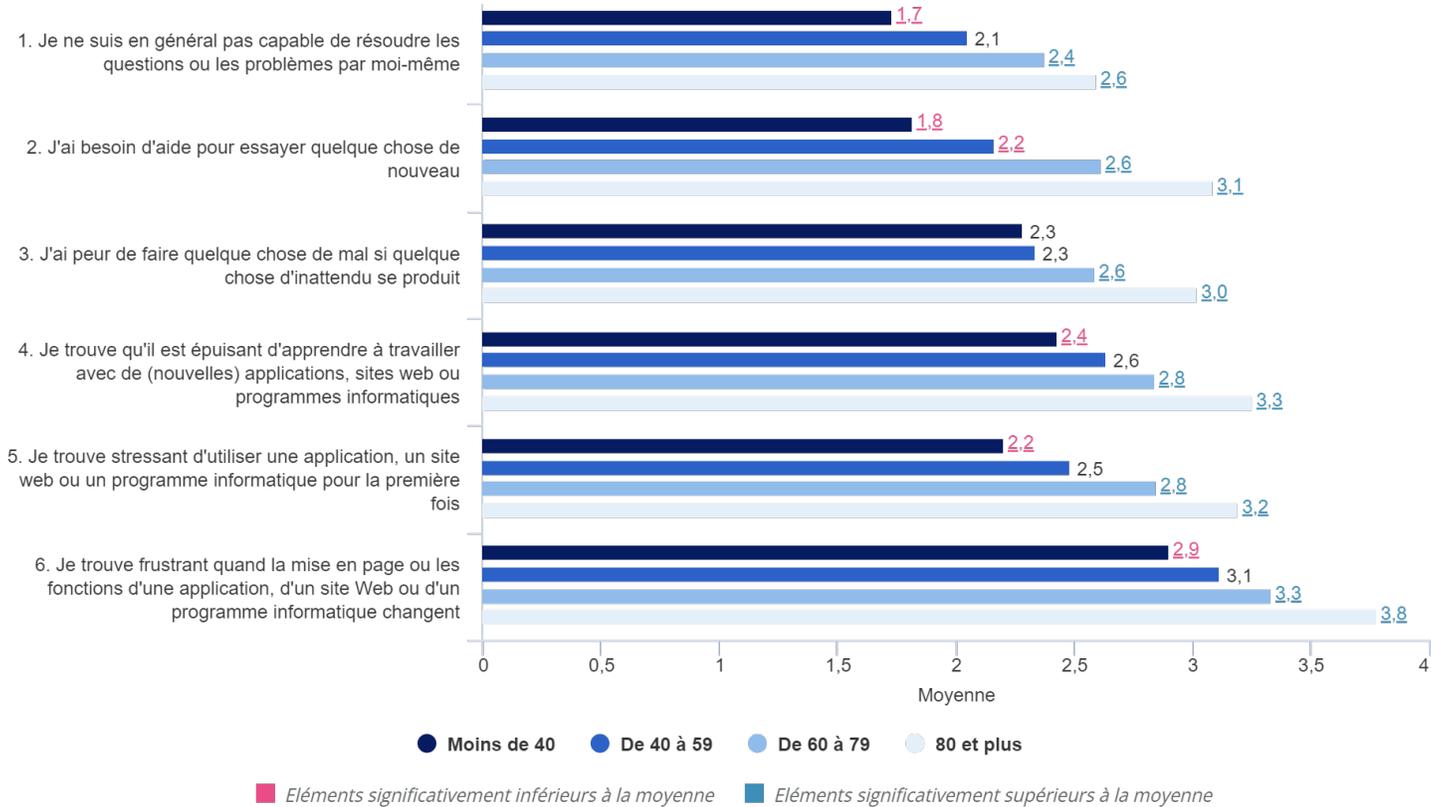
La perception de la technologie, contrairement à ce que l'on pourrait penser, n'est pas directement influencée par l'âge. **Les personnes plus âgées qui ont répondu au questionnaire s'intéressent autant à la technologie que les plus jeunes.** Ces dernières sont toutefois **plus méfiantes** vis-à-vis de la technologie que la plus jeune génération, les personnes de 60 ans ayant un score supérieur à la moyenne pour la variable en lien avec la confiance aux prestataires/services en ligne.



Barème: 1= pas du tout d'accord; 2 = pas d'accord; 3 = ni en accord, ni en désaccord; 4 = d'accord; 5 = tout à fait d'accord

Difficultés rencontrées selon l'âge

Les **difficultés liées à la technologies sont fortement liées à l'âge**, les personnes plus âgées rencontrant davantage de difficultés que les jeunes générations. En effet, les personnes de moins de 40 ans présentent un score inférieure à la moyenne pour l'ensemble des variables liées aux difficultés avec le numérique.



Barème: 1= pas du tout d'accord; 2 = pas d'accord; 3 = ni en accord, ni en désaccord; 4 = d'accord; 5 = tout à fait d'accord

Compétences selon les générations

Les **compétences numériques sont fortement liées à l'âge et ces dernières ont tendance à diminuer avec l'âge** du répondant. Les personnes de moins de 40 ans ont un score moyen lié aux compétences numériques nettement supérieur aux générations supérieures. Ces personnes scorent au-dessus de la moyenne pour l'ensemble des 25 variables en lien avec les compétences nécessaires pour une bonne utilisation de la technologie.

Moyenne des variables liées au compétences numériques

Tranche d'âge	Compétences numériques – score moyen
Moins 40 ans	3.9
40 – 59 ans	3.5
60 – 79 ans	3.1
Plus de 80 ans	2.6

Compétences numériques liées aux thématiques suivantes:

- Recherche d'informations en ligne
- Protection des données
- Stockage d'informations dans le cloud
- Création de contenu
- Publication de contenu
- Déterminer la fiabilité des informations et sites web
- Comportement en ligne attendu
- Se protéger du harcèlement en ligne
- Langages de programmation

Barème: 1= pas du tout vrai pour moi; 2 = pas très vrai pour moi; 3 = ni vrai, ni pas vrai pour moi; 4 = plutôt vrai pour moi; 5 = très vrai pour moi; 0= je n'ai pas compris ce que vous voulez dire

Compétences selon les générations

Compétences numériques en lien avec la recherche d'informations et la protection des données (I)

	MOINS DE 40	DE 40 À 59	DE 60 À 79	80 ET PLUS	TOTAL
3. Je sais comment protéger un appareil (p.ex., avec un code PIN, une empreinte digitale ou une reconnaissance faciale)	<u>4,8</u>	4,3	<u>4,0</u>	<u>3,5</u>	4,3
2. Je sais comment désactiver les paramètres de localisation sur les appareils mobiles	<u>4,6</u>	4,1	<u>3,8</u>	<u>2,8</u>	4,1
9. Je sais comment retrouver un site web que j'ai déjà consulté	<u>4,5</u>	4,1	<u>3,8</u>	<u>3,2</u>	4,0
4. Je sais comment stocker des photos, des documents ou d'autres fichiers dans un cloud (p.ex., Google Drive, iCloud)	<u>4,3</u>	3,9	<u>3,6</u>	<u>3,1</u>	3,8
10. Je sais comment trouver des informations sur un site web, peu importe comment il est conçu	<u>4,2</u>	3,8	<u>3,7</u>	<u>3,2</u>	3,8
5. Je sais comment utiliser la navigation privée	<u>4,2</u>	3,8	<u>3,4</u>	<u>2,9</u>	3,7
8. Je sais comment choisir les meilleurs mots-clés pour les recherches en ligne.	<u>3,9</u>	<u>3,7</u>	<u>3,3</u>	<u>2,7</u>	3,6
11. Je sais comment utiliser les fonctions de recherche avancée des moteurs de recherche	<u>3,9</u>	3,6	<u>3,3</u>	<u>2,7</u>	3,5
1. Je sais comment ajuster les paramètres de confidentialité	<u>4,0</u>	<u>3,7</u>	<u>3,1</u>	<u>2,4</u>	3,5
6. Je sais comment bloquer les messages pop-up et les publicités indésirables	<u>3,8</u>	3,5	<u>3,3</u>	<u>2,7</u>	3,4
12. Je sais comment vérifier si les informations que je trouve en ligne sont vraies	<u>3,7</u>	3,3	<u>2,9</u>	<u>2,2</u>	3,2
13. Je sais comment déterminer si l'on peut faire confiance à un site web	<u>3,8</u>	3,3	<u>2,8</u>	<u>2,3</u>	3,2
7. Je sais utiliser un langage de programmation (par exemple, XML, Python)	<u>1,9</u>	1,6	<u>1,4</u>	<u>1,1</u>	1,6
TOTAL	4,0	3,6	3,3	2,7	3,5

■ *Eléments significativement inférieurs à la moyenne* ■ *Eléments significativement supérieurs à la moyenne*

Barème: 1= pas du tout vrai pour moi; 2 = pas très vrai pour moi; 3 = ni vrai, ni pas vrai pour moi; 4 = plutôt vrai pour moi; 5 = très vrai pour moi; 0= je n'ai pas compris ce que vous voulez dire

Compétences selon les générations

Compétences numériques en lien avec la création de contenu et le comportement en ligne (II)

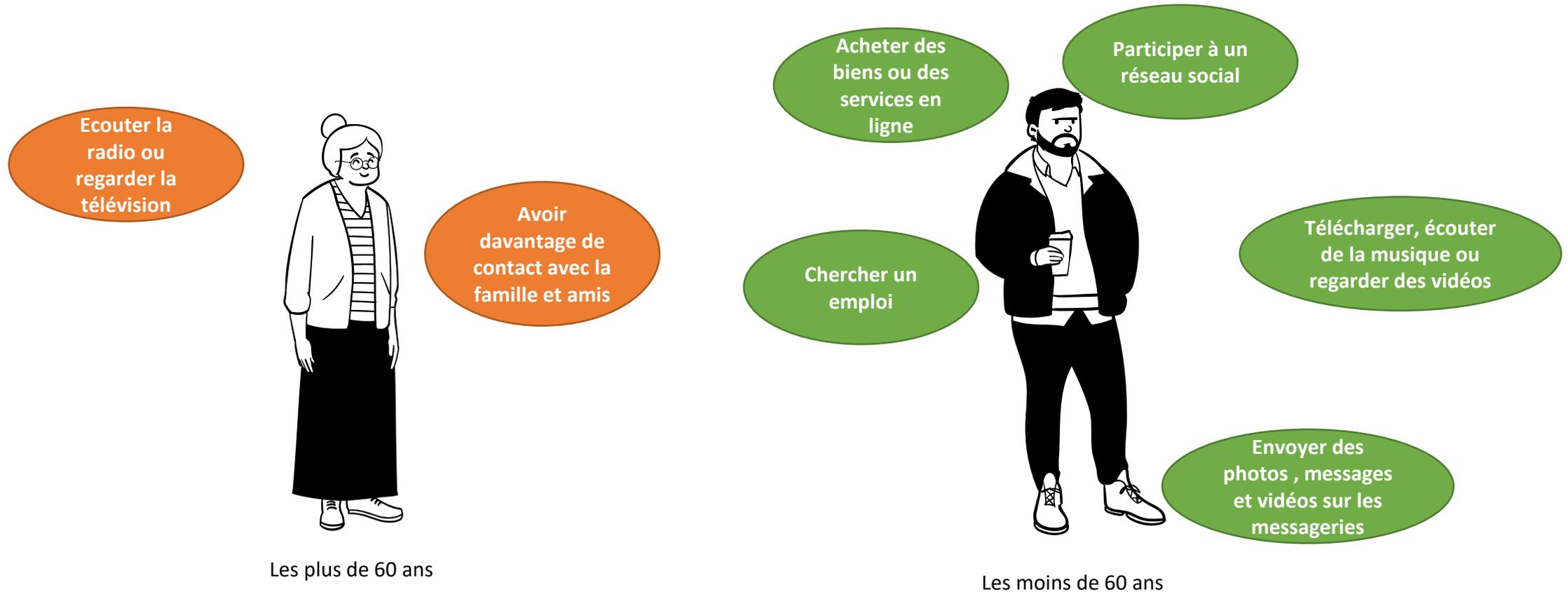
	MOINS DE 40	DE 40 À 59	DE 60 À 79	80 ET PLUS	TOTAL
1. Selon la situation, je sais quel moyen ou outil utiliser pour communiquer avec quelqu'un (p.ex., passer un appel, envoyer un message WhatsApp, envoyer un e-mail)	<u>4,8</u>	4,6	<u>4,5</u>	4,2	4,6
3. Je sais quelles images et informations me concernant il est acceptable de partager en ligne	<u>4,5</u>	<u>4,4</u>	<u>3,9</u>	<u>3,4</u>	4,2
4. Je sais quand il est approprié et quand il n'est pas approprié d'utiliser des émoticônes (p.ex., smileys, emojis), du texte parlé (p.ex., LOL, OMG, etc.) et des majuscules	<u>4,5</u>	<u>4,2</u>	<u>3,6</u>	<u>2,7</u>	4,0
2. Je sais quand je devrais couper le son ou désactiver la vidéo lors d'interactions en ligne	<u>4,4</u>	4,1	<u>3,6</u>	<u>3,3</u>	4,0
11. Je sais distinguer du contenu sponsorisé et non sponsorisé en ligne (p.ex., dans une vidéo, dans une publication sur les médias sociaux)	<u>4,2</u>	<u>3,6</u>	<u>3,0</u>	<u>2,4</u>	3,5
6. Je sais reconnaître quand quelqu'un est victime de harcèlement en ligne	<u>3,7</u>	<u>3,2</u>	<u>2,6</u>	<u>1,8</u>	3,0
5. Je sais comment signaler un contenu négatif à mon sujet ou au sujet d'un groupe auquel j'appartiens	<u>4,0</u>	3,1	<u>2,5</u>	<u>1,7</u>	3,0
8. Je sais comment modifier des images, de la musique et des vidéos numériques existantes	<u>3,6</u>	3,0	<u>2,5</u>	<u>2,1</u>	2,9
9. Je sais comment faire en sorte que de nombreuses personnes voient ce que je publie en ligne	<u>3,5</u>	3,0	<u>2,5</u>	<u>2,2</u>	2,9
7. Je sais comment créer quelque chose qui combine différents médias numériques (p.ex., des photos, de la musique, des vidéos, des GIFs)	<u>3,6</u>	2,9	<u>2,4</u>	<u>2,2</u>	2,8
10. Je sais comment modifier les choses que je publie en ligne en fonction de la manière dont les autres personnes y réagissent	<u>3,3</u>	<u>2,8</u>	<u>2,1</u>	<u>1,7</u>	2,6
12. Je sais comment référencer et utiliser les contenus protégés par les droits d'auteur	<u>3,2</u>	<u>2,8</u>	<u>2,2</u>	<u>1,9</u>	2,6
TOTAL	3,9	3,5	3,0	2,5	3,3

■ *Eléments significativement inférieurs à la moyenne* ■ *Eléments significativement supérieurs à la moyenne*

Barème: 1= pas du tout vrai pour moi; 2 = pas très vrai pour moi; 3 = ni vrai, ni pas vrai pour moi; 4 = plutôt vrai pour moi; 5 = très vrai pour moi; 0= je n'ai pas compris ce que vous voulez dire

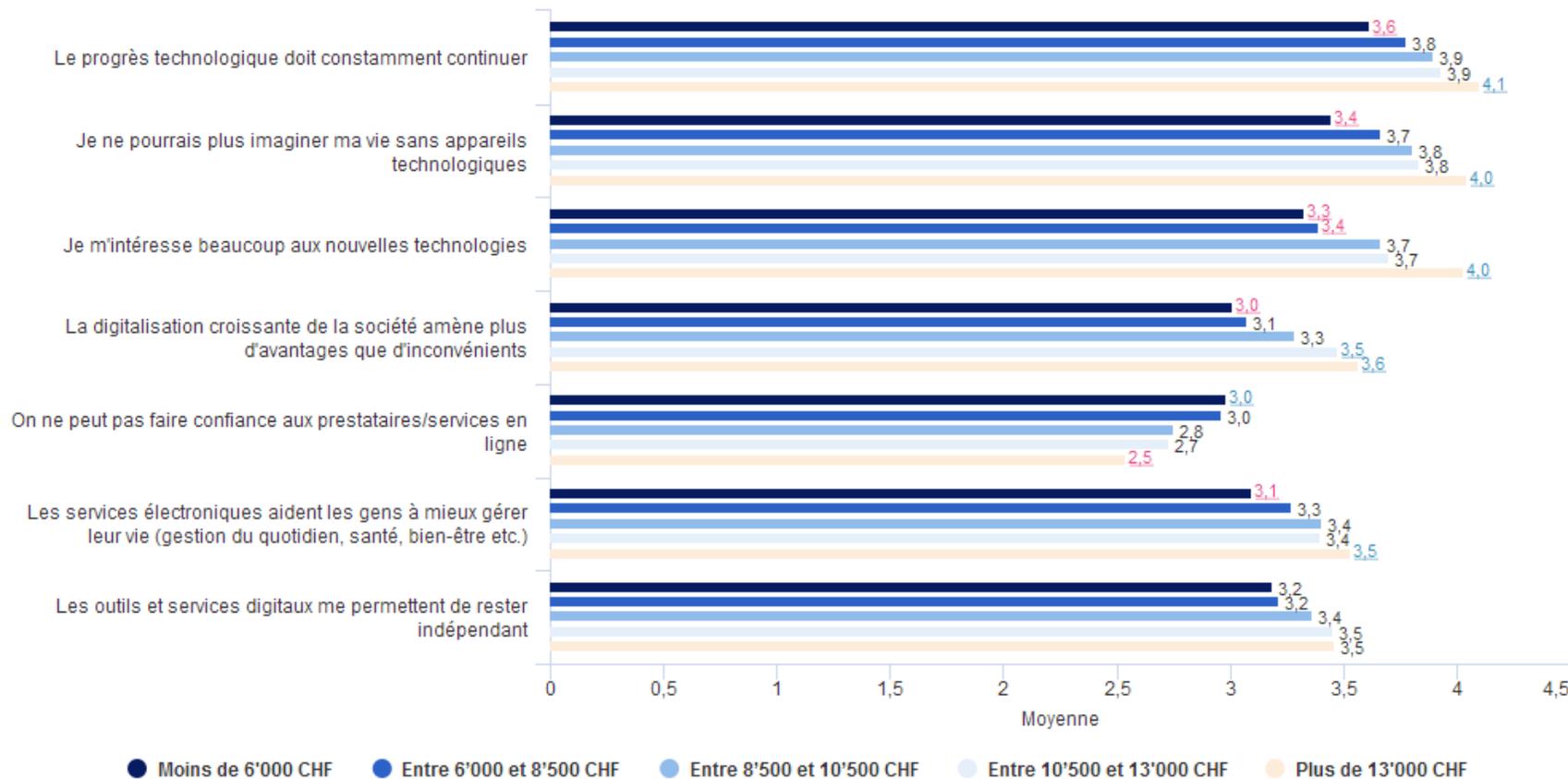
Activités et bénéfices selon l'âge

Les bénéfices liés à la technologie et **les activités en ligne diffèrent en fonction de l'âge**. Les **moins de 60 ans utilisent davantage les services en ligne que leur aînés**, que ce soit pour communiquer, les loisirs ou d'autres services en ligne. Les personnes de plus de 60 ans en tirent un bénéfice particulier pour rester en contact avec leurs proches.



Perception de la technologie selon le revenu

Le revenu a un impact fort sur la perception d'Internet et de la technologie. **Plus le revenu est élevé, plus les répondants sont favorables aux progrès technologiques.** Les personnes à faible revenu sont plus craintives quant au développement technologique, entre autres par peur des coûts que cela peut engendrer pour rester à jour, du risque de ne pas posséder des appareils récents qui permettent d'avoir accès aux diverses fonctionnalités et ainsi de ne pas être capable de rester indépendant. **Les personnes ne bénéficiant pas d'un revenu essentiel suffisant utilisent nettement moins les services en ligne à disposition .**



Barème: 1= pas du tout d'accord; 2 = pas d'accord; 3 = ni en accord, ni en désaccord; 4 = d'accord; 5 = tout à fait d'accord

Perception des répondants sur les mesures à prendre

Il a été posé aux participants la question de **comment rendre la transition numérique plus inclusive**. 482 réponses ont été retenues et analysées parmi l'ensemble des réponses données au questionnaire.

Le rôle des autorités

- Selon les personnes, **l'accès à Internet devrait être un droit fondamental** et géré par le service public. Ils mettent en avant **le rôle important des autorités dans la mise en place des mesures d'accompagnement**. L'Etat et les administrations publiques doivent **réglementer et encadrer la numérisation**, notamment au niveau de la protection des données, alors que les communes devraient jouer un rôle plus actif dans l'organisation de formations et la mise sur pied de groupes de soutien.

La formation

- La majorité des répondants ont souligné **l'importance de la formation** avec comme public-cible à la fois les personnes âgées, mais aussi les personnes immigrées ou les novices du numérique. **Un accès au numérique simplifié et accessible à l'ensemble des citoyens** est aussi ressorti comme un élément important. Cela passe par des formations ludiques, peu onéreuses, adaptées à la situation financière de chacun et aux caractéristiques du public-cible, mais aussi par des **solutions digitales intuitives**, facile à prendre en main et accessibles à tous (design universel).

Perception des répondants sur les mesures à prendre

Mesures de soutien et sensibilisation

- En plus de formations utiles, la mise en place de **mesures de soutien et d'information** a été soulevé. Ces mesures s'inscriveraient dans la communauté à travers l'organisation de systèmes de bénévolat, parrainage ou d'entre-aide. La mise en place de guichets d'aide, de permanence téléphonique ou d'aide à domicile permettraient aussi d'assister les personnes avec davantage de difficulté qui ne pourraient pas bénéficier du soutien de leur proches. Pour cela, **il est nécessaire de davantage informer et sensibiliser les personnes**. Cela comprend non seulement les risques liés à l'utilisation de la technologie, mais aussi à l'offre existante et les bénéfices que l'ont peut retirer d'une utilisation intelligente du numérique.

Des alternatives au numérique

- Il a été mentionné à plusieurs reprises **l'importance de garder des alternatives à la digitalisation des services**. En effet, afin d'éviter un phénomène d'exclusion sociale, les personnes devraient pouvoir avoir le choix d'utiliser ou non un service numérique. Cela ne doit pas être l'unique voie possible pour accès aux services de la vie quotidienne.
- Finalement, **moins de 15% des personnes interrogées se positionnent contre la transition numérique** et se questionnent face à la nécessité de vouloir intégrer l'ensemble de la population à ce changement sociétal.

Recommandations pour une transition numérique plus inclusive en Valais

Même si **le nombre de personnes impactées est faible, il conviendra de ne pas les laisser de côté**. Le risque étant également qu'une certaine tranche de la population déconnectée n'ait pas participé à l'étude et ne soit pas pris en compte dans les résultats.

Au vu du profil des personnes non connectées ou ayant un risque de le devenir (**femmes les plus âgées à faible revenu**), il conviendrait de **mettre en place des aides destinées à ces personnes**. Parmi les propositions évoquées figurent des cours organisés à travers des associations (Pro Senectute par exemple) ou des groupes d'entraides intergénérationnels.

Au vu des bénéficiaires identifiés, il paraît important de **former les utilisateurs dès le plus jeune âge aux bonnes pratiques** de l'utilisation du numérique, afin que tout un chacun puisse en bénéficier au long de la vie. En effet, **l'évolution rapide des technologies incite un monitoring des compétences numériques de la population valaisanne afin de préparer les gens au changement**. Cela passe par une sensibilisation envers les risques liés à l'utilisation des outils numériques et les fausses informations et une intégration de cours de formation dans les plans de scolarité obligatoire afin de toucher un maximum d'utilisateurs. Des cours de perfectionnement ou justement des groupes d'entraides peuvent ensuite être des solutions pour de la mise à jour de compétences. **L'accessibilité à ces cours doit être garantie à toute la population, peu importe la catégorie d'âge, de genre, de niveau d'étude ou de catégorie socio-professionnelle.**

Annexes

Un grand merci **aux partenaires ayant collaboré sur le projet de recherche et permis la diffusion du sondage** auprès de la population valaisanne:

- Le journal Nouvelliste
- Le journal Haut de Cry
- Le journal le Régional
- Radio Haut Valaisanne RRO
- Les communes de: Baltschieder, Chalais, Conthey, Grimisuat, Ergisch, Monthey, Noble-Contrée, Port-Valais, Saas-Almagell, Saas Fee, Saillon, Saxon, Sierre, Troistorrents, Varen, Val de Bagnes, Zeneggen, Zermatt

Un grand merci à ***l'Axe Transformation Numérique*** de la HES-SO Valais Wallis **pour le soutien financier** du projet.

Le rapport complet avec l'analyse détaillée du sondage est disponible sur demande.