

## Les activités des internautes et des non internautes bretons

**FOCUS :** Avec 87 % d'internautes, la Bretagne se situe légèrement en deçà de la moyenne nationale (90 %). L'effet du niveau de vie et du niveau d'étude s'estompe, par rapport à notre enquête de 2014, tandis que la variable âge reste prégnante dans la non-connexion à Internet.

Certains usages généralisés, notamment l'échange de mail et la recherche d'informations, plafonnent. Ils nous font voir, en creux, qu'entre 7 et 10 % sont sans doute à considérer comme des individus éloignés du numérique (en plus des non-internautes (13 %)).

Parmi les activités en voie de numérisation, la prise de rendez-vous médicaux en ligne et le suivi de la scolarité des enfants sont deux tâches en voie de généralisation.

Parmi les activités où l'on ne peut (presque) plus se passer du numérique, on remarque que 10 % des bretons estiment que les opérations numériques de type Caf, Sécurité Sociale et impôts demeurent "difficiles".

Les non-internautes bretons ne le sont pas forcément par incapacité: 10 % d'entre eux limitent volontairement leurs usages numériques (9% des non-internautes français) et 60 % d'entre eux se disent "plus heureux" en n'utilisant pas le numérique.

### Profil de l'internaute Breton

**87% des Bretons de 18 ans et plus sont considérés comme internautes en 2019<sup>1</sup>**, c'est-à-dire qu'ils se sont connectés à Internet au moins une fois au cours des 3 derniers mois, via un appareil (ordinateurs, smartphone, tablette, etc.). C'est trois points de moins que la moyenne nationale (90 %). Notre précédente enquête sur les usages du numérique des bretons, en 2014<sup>2</sup>, indiquait les mêmes tendances, avec 78 % de bretons internautes (contre 83 % d'internautes français en 2014 pour le Crédoc<sup>3</sup>). L'écart entre les taux d'internautes bretons et français tend à se resserrer.

Le niveau de vie -- significatif jusqu'ici -- tend à ne plus jouer plus sur le fait d'être internaute ou non. **Le niveau d'étude, lui, continue de jouer, même s'il s'estompe également :** parmi les bretons diplômés du supérieur, 96% sont internautes contre 75% des personnes ayant arrêté leurs études avant le baccalauréat (en 2004, la proportion était de 94 % contre 60 %). Finalement, en 2019, **c'est principalement l'âge qui explique la non-connexion à Internet :** la

<sup>1</sup> Sauf mention contraire, les chiffres cités dans ce document sont issus de l'« Enquête sur les usages du numérique en Bretagne Omni/Marsouin CAPUNI 2019 »

<sup>2</sup> Enquête Marsouin Individus 2014 <https://www.marsouin.org/mot150.html>. Notons que l'enquête 2014 portait sur un échantillon d'individus âgés de 15 ans et plus. Le récent règlement général sur la protection des données (RGPD) fait que notre échantillon 2019 concerne des individus âgés de 18 ans et plus.

<sup>3</sup> Crédoc, "La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (2014)", <https://www.credoc.fr/download/pdf/Rapp/R317.pdf>



fracture générationnelle persiste par rapport aux enquêtes précédentes : on compte 100% d'internautes chez les bretons âgés 18 à 29 ans, 81% chez les 60 à 74 ans et moins de 35 % pour les personnes âgées de 75 ans et plus. Cette enquête CAPUNI 2019, comprenait, entre-autres sur-échantillonnages, un volet sur les zones rurales isolées (ZRI) bretonnes, dans l'objectif d'étudier l'impact des difficultés d'accès au haut débit sur les usages (voir le [premier quatre pages à ce sujet](#)). Nous en reparlerons, mais notons dès maintenant qu'il n'y a **aucun "effet ZRI" sur le fait d'être internautes ou non.**

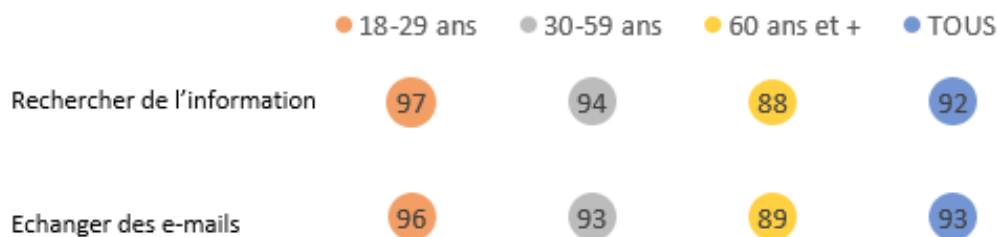
**Les activités courantes exclusivement numériques des internautes bretons**

Les deux graphiques suivants représentent le taux de pratique d'activités numériques "courantes" des internautes bretons, répartis par âge pour l'un (graphique 1), et la fréquence de l'une de ces activités (échanges de mails) en 2014 et 2019, pour l'autre (graphique 2).

**93 % des internautes bretons échangent des mails.** L'effet âge reste important, même s'il est moins prégnant que pour d'autres pratiques numériques : on constate que les internautes de 60 ans et plus sont encore 89% utiliser le courrier électronique.

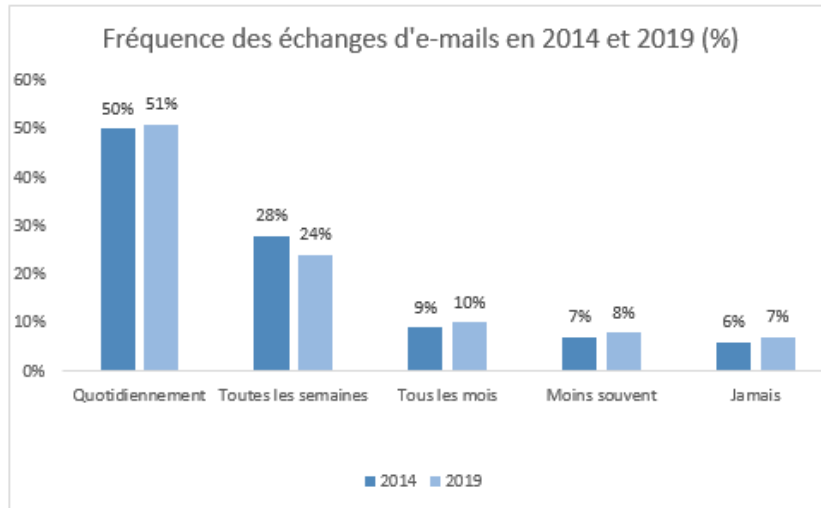
**92 % des internautes bretons cherchent des informations sur Internet (tous supports confondus),** sensiblement la même chose qu'en 2014. À l'instar de l'envoi de mails, la variable âge (la seule discriminante) influe moins que dans d'autres tâches.

**Graphique 1 – Deux pratiques numériques courantes des internautes bretons en 2019 (en %)**



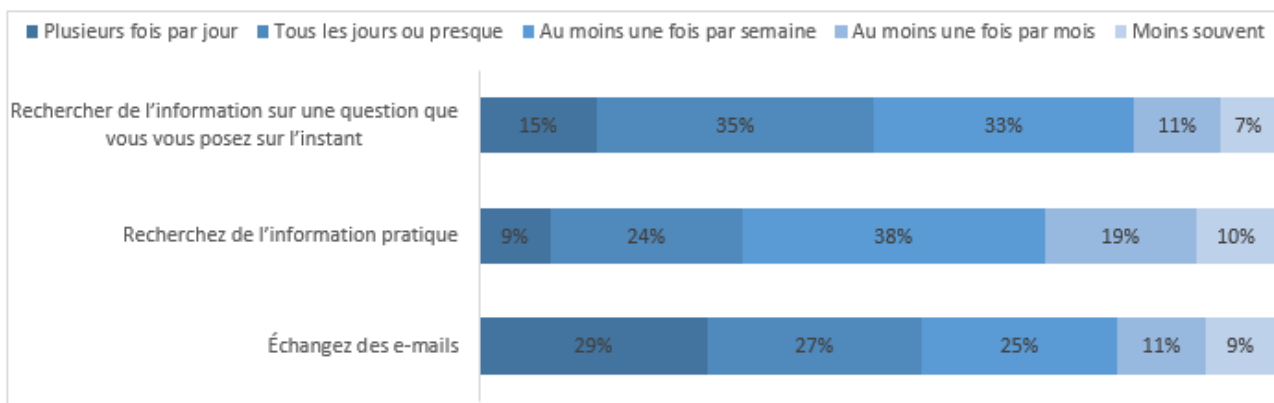
Si l'on observe les fréquences des échanges de mails (graphique 2), on constate que l'échange de courriers électroniques plafonne depuis quelques années : les internautes bretons ne sont pas plus nombreux à envoyer des mails au moins une fois par mois aujourd'hui qu'en 2014 (85%). On voit aussi que plus de la moitié des internautes bretons échange des mails tous les jours ou presque (51 %).

**Graphique 2 – Fréquence des échanges d’e-mails en 2014 et 2019 (chez les bretons qui se sont connectés à internet au cours du mois)**



Le graphique 3 présente la fréquence des activités de recherche d’information. Nous l’avons scindé en deux pour distinguer la “recherche d’informations pratiques” (cinéma, petites annonces, météo etc.) de la “recherche d’information sur l’instant” (typiquement : recherche immédiate via google d’une question que l’on est en train de se poser à ce moment-là).

**Graphique 3 – Fréquence des recherches “infos sur l’instant” et “infos pratiques” chez les internautes bretons**



50 % des internautes bretons effectuent des recherches d’informations sur l’instant tous les jours ou presque : le taux d’équipement des bretons en smartphone (73 %, légèrement inférieur au taux d’équipement français (75 %, Crédoc 2018<sup>4</sup>) a probablement quelque chose à voir avec ces fréquences élevées. À l’inverse, on remarque qu’entre 7 et 10 % des internautes bretons

<sup>4</sup> Crédoc, “Baromètre du numérique 2018”.

n'effectuent ces activités que "moins souvent" qu'une fois par mois. Bien qu'"internauts" selon notre définition, ceux-là sont sans doute à considérer comme des individus éloignés du numérique.

### La numérisation des activités du quotidien

Parmi les activités qu'il est possible de réaliser via le numérique, nous avons choisi de faire un focus dans cette enquête sur celles "en voie de numérisation" : prendre un rendez-vous médical, suivre la scolarité des enfants ou faire ses courses (tableau 1).

**Tableau 1 – Favorisation ou évitement du numérique par les internautes bretons pour trois activités en voie de numérisation**

	Favorise le numérique	Autant via le numérique que sans	Evite le numérique	Jamais via le numérique
Prendre un RDV médical	18%	16%	17%	49%
Suivre la scolarité des enfants	37%	26%	12%	26%
Faire ses courses	10%	19%	23%	48%

S'agissant de cette dernière activité (faire ses courses), on constate que les internautes bretons privilégient davantage les courses en ligne que l'ensemble des français (10 % des bretons contre 7 % des internautes français déclarent favoriser le numérique pour faire leurs courses). À l'autre extrémité, ils sont aussi plus nombreux que l'ensemble des internautes français à "éviter" le numérique pour faire leurs courses (23 % contre 16 %). Entre ces deux extrémités, 19 % des internautes bretons déclarent faire autant leurs courses avec le numérique que sans (contre 15 % des français). Si 48 % d'internautes bretons (et 62 % des internautes français) ne font jamais leurs courses via le numérique, les courses en ligne sont en passe de devenir une activité courante (selon les chiffres du Crédoc, le "drive" est en 2017 le circuit alimentaire qui a enregistré la plus forte progression de fréquentation (+12 % par rapport à 2012).

La banalisation de la prise de rendez-vous médicaux en ligne paraît encore plus rapide. Apparues en 2013, les plateformes de prise de rendez-vous en ligne sont aujourd'hui privilégiées par 18 % des internautes bretons, tandis que 16 % d'entre eux déclarent prendre leurs rendez-vous "autant via le numérique que sans". Des pratiques déjà installées, donc, même si elles restent inférieures à

celles de l'ensemble des internautes français : 20 % d'entre-eux prennent leurs rendez-vous médicaux en ligne et 20 % également le font autant en ligne que sans.

Quant au suivi de la scolarité des enfants, le numérique est désormais tout à fait banalisé et tend même à devenir la norme. 37 % des internautes bretons ayant au moins un enfant scolarisé favorisent le numérique pour suivre la scolarité de leur(s) enfant(s) (c'est 7 points de plus que l'ensemble des parents internautes français) et 26 % d'entre-eux le fait autant avec le numérique que sans. Il est permis de penser que les internautes bretons, parents d'enfants scolarisés et qui déclarent éviter le numérique (12 %) ou ne "jamais" suivre la scolarité de leur(s) enfant(s) via le numérique (26 %) - ils sont respectivement 8 % et 34 % en France) ont des enfants scolarisés en maternelle ou primaire, : des niveaux où les plateformes de type Pronote ne sont pas utilisées; et dont l'usage est généralisé au Collège et au Lycée, ou dans l'enseignement privé, mais où d'autres plates-formes peuvent exister.

### Quelques activités où l'on ne peut (presque) plus se passer du numérique

Enfin, il existe aujourd'hui de activités pour lesquelles se passer du numérique devient très compliqué, car certaines tâches passent obligatoirement par des services Web, ou des échanges de courrier électronique.

**Tableau 2 – Opérations bancaires et recherche d'emploi :  
favorisation ou non du numérique par les internautes bretons concernés par ces tâches**

	Je favorise Le numérique	Je le fais autant via le numérique que sans	J'évite le numérique	Jamais via le numérique
<b>Opérations bancaires</b>	74%	9%	4%	13%
<b>Recherche d'emploi</b>	59%	15%	2%	23%

Si 2 % des internautes bretons concernés par la recherche d'emploi déclarent éviter le numérique et 23 % ne jamais passer par le numérique pour effectuer cette tâche, on voit que 59 % d'entre eux favorisent le numérique pour chercher un emploi, et que 15 % panachent leurs manières de chercher un emploi (ils le font autant avec que sans le numérique).

Les internautes bretons ne sont plus que 13 % à ne jamais utiliser le numérique pour effectuer des opérations bancaires (et seulement 4 % des bretons qui effectuent des opérations bancaires estiment qu'avec le numérique, "c'est difficile"). Les chiffres France sont les mêmes. Avec 74 % d'internautes bretons qui favorisent le numérique (l'équivalent du taux des internautes français 73 %) et qui 72 % des bretons qui estiment qu'"avec Internet, c'est facile", les opérations bancaires en ligne semblent s'être généralisées.

De la même manière, une majorité des bretons estime qu'avec Internet, il est "facile" de réaliser les opérations relatives aux démarches pour la CAF (61 %), à la Sécurité Sociale (59 %), ou les impôts (63 %). Rappelons que depuis 2019, la résidence principale des français imposables est équipée d'un



accès à internet, la déclaration de revenus doit être réalisée par Internet. Toutefois, Bercy précise : "Si vous estimez ne pas être en mesure de le faire, vous pouvez continuer à utiliser une déclaration papier". Remarquons que 10 % des bretons concernés par l'activité estiment que les opérations numériques Caf, Sécurité Sociale et impôts demeurent "difficiles" (même taux pour la France).

On constate que des pratiques numériques sont généralisées et quasi-obligatoire. Toutefois, il faut garder en tête que seuls 87 % des bretons sont des internautes et que conséquemment, 13 % n'en sont pas. À ce sujet, notons que 35 % des non internautes bretons ne se sentent "plus capables" d'utiliser le numérique (contre 30 % pour les non-internautes français).

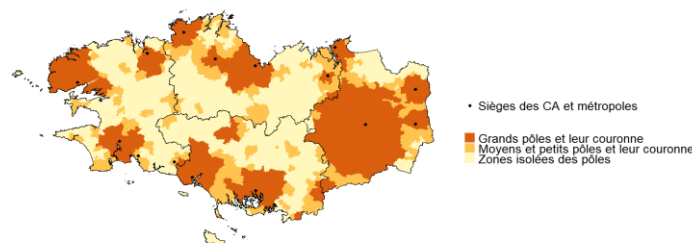
Si ce taux de bretons non-internautes, auxquels s'ajoutent, dans une certaine mesure, ceux éloignés du numérique, peut apparaître préoccupant en 2019 (nous reviendrons en détails, dans un futur 4 pages, sur ces non-internautes), il n'est pas nouveau et interroge les politiques publiques basées sur le tout numérique. Ajoutons, pour finir, que les non-internautes bretons ne le sont pas forcément par incapacité: 10 % d'entre eux limitent volontairement leurs usages numériques (9% des non-internautes français) et 60 % d'entre eux se disent "plus heureux" en n'utilisant pas le numérique.

## Annexes technique

### Matériel et méthode

L'Observatoire Marsouin du Numérique et de l'Innovation (Omni) réalise à intervalles réguliers des enquêtes portant sur les usages du numérique en Bretagne. L'objectif principal de cette édition 2019 était de comprendre les usages et les non usages du numérique pour un ensemble d'activités quotidiennes, et d'identifier dans quelle mesure la distance au numérique peut avoir un impact sur le taux d'équipement, le sentiment de facilité ou d'*empowerment* pour un ensemble de tâches du quotidien, dont les démarches administratives en ligne.

L'enquête téléphonique s'est déroulée du 21 janvier au 14 mars 2018 et a permis d'obtenir les réponses de 2000 breton-ne-s : 1500 représentatifs de la population de France métropolitaine (âgée de 18 ans et plus) et 500 habitant-e-s des zones rurales isolées (ZRI). Dans la catégorisation Insee des communes dans le zonage en aires urbaines (année 2010), les ZRI correspondent aux communes de moins de 2000 habitants des petits pôles, aux "autres communes multipolarisées" et "communes isolées hors influence des pôles" (pour en savoir plus, consulter le site de l'Insee).



*Figure 1 : La région Bretagne selon le zonage en aire urbaine de l'Insee.*

La collecte des données a été assurée par notre partenaire panéliste, l'entreprise morbihannaise Tryom. La représentativité de l'échantillon est approchée par la méthode des quotas sur l'âge croisé au sexe, la taille de l'unité urbaine et la catégorie socioprofessionnelle.

Les résultats qui suivent sont produits à partir des bases de données redressées. Le logiciel utilisé par Omni est R.