



TERRITOIRE • ÉCONOMIE • FORMATION • ÉDUCATION • TRANSPORT • ENVIRONNEMENT • CULTURE & SPORT • TOURISME & PATRIMOINE • EUROPE



# Usages des Technologies de l'Information & de la Communication en Bretagne

IMPLIJOUT TEKNOLOGIEZHIOÙ AR C'HELAOUÏÑ HAG AR C'HEHENTIÑ E BREIZH  
ARDAMEZIOÙ 2011

## REPÈRES 2011



# Édito

---

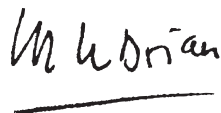
**E**n lançant il y a 10 ans le programme Cybercommune, la Région Bretagne a très vite pris conscience de l'intérêt du numérique pour tous. Elle poursuit son action en développant un projet ambitieux « Bretagne numérique ». Son objectif : faciliter l'accès de chacun à tous les services et usages numériques, sur l'ensemble du territoire, dans des conditions techniques et financières satisfaisantes.

Les données de ce document, issues des enquêtes de l'observatoire de M@rsouin, montrent que si l'accès et l'équipement numérique des foyers augmentent, ils ne sont pas pour autant synonymes d'appropriation par tous. Les barrières socio-économiques et générationnelles demeurent difficilement franchissables. L'« isolement numérique » est également un facteur important de non-usage.

La diffusion de ces Repères 2011 a pour ambition de donner aux acteurs des TIC quelques clés qui contribueront aux réflexions et aux actions du numérique pour tous.

JEAN-YVES LE DRIAN

Président du  
Conseil régional de Bretagne



*J. Y. Le Drian*



# Les Bretons et Internet : quels usages ?

## 68 % des Bretons surfent sur la toile

92 % des internautes utilisent les moteurs de recherche et 80 % l'échange de courriels, des usages réguliers mais pas quotidiens pour 1 internaute sur 4. Certaines pratiques se démocratisent mais à fréquence moindre : 67 % des internautes bretons ont, dans les 12 derniers mois, consulté ou effectué une opération bancaire en ligne, 45 % ont acheté un bien culturel via Internet.

D'autres habitudes se développent plus rapidement : 31 % des internautes lisent quotidiennement l'actualité en ligne (18 % en 2008), 22 % visionnent toutes les semaines des vidéos (15 % en 2008). 52 % recherchent des informations sur des encyclopédies en ligne au moins une fois par mois et 1 internaute sur 2 a fait un achat sur le net au cours des 12 derniers mois.

## Un meilleur usage du Web que de la bureautique

Si 3/4 des internautes déclarent maîtriser la recherche d'information, l'échange / la communication à distance, plus d'1 internaute sur 2 se dit incompetent pour utiliser un logiciel de présentation, un traitement de texte et / ou un tableur. Ces différences sont liées au diplôme et à l'âge des internautes.

## E-administration : un engagement citoyen émergent

53 % des internautes ont déjà téléchargé des documents sur des sites administratifs mais seuls 7 % ont consulté les délibérations des conseils municipaux. 11 % des internautes ont déjà échangé par mail avec une mairie mais seulement 1 % a participé à un débat politique en ligne sur un portail de consultation ou un site Internet de mairie.

Si les plus éduqués participent davantage à cette vie citoyenne en ligne, les internautes impliqués dans des actions de bénévolat sont significativement plus nombreux à consulter les délibérations, échanger par mail et participer au débat.

## La prévention importante pour les parents

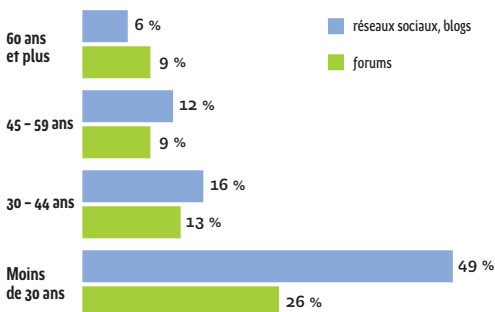
78 % des parents déclarent parler à leurs enfants des risques liés à Internet et du besoin de maîtriser leurs identités numériques, mais seulement 31 % leur expliquent au moins un usage informatique.

## Réseaux sociaux :

### 46 % des internautes n'ont pas de compte

Les utilisateurs de réseaux sociaux (Facebook, Copains d'avant...) sont passés de 9 % à 24 % en un an et demi. En 2011, ils sont 28 % à se connecter quotidiennement. Alors que 49 % des internautes de moins de 30 ans sont actifs dans un réseau social, cette proportion chute à 16 % pour la tranche des 30 - 44 ans. Cette pratique est donc essentiellement jeune, tout comme l'utilisation de messageries instantanées ou de forums.

PROPORTION D'INTERNAUTES PRÉSENTS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX / BLOGS ET LES FORUMS SELON LEUR ÂGE



## Les non-usagers : un public hétérogène

80 % des 70 ans et plus ne sont pas internautes. 50 % des 60-69 ans restent non-usagers, alors qu'ils étaient 80 % en 2006.

4 ouvriers sur 10 ne sont pas équipés, tout

comme 2 sur 3 des sans diplôme / BEPC.

De plus, l'isolement numérique entretient l'exclusion : 7 personnes sur 10 dont l'entourage n'utilise pas Internet sont en fracture.

61 % des non-internautes déclarent qu'il serait difficile pour eux de se mettre à Internet. De nombreuses raisons expliquent ce non-usage :

- la méconnaissance de l'outil (1/3 des non-internautes ne connaît aucun usage).
- le manque d'intérêt pour les plus âgés.
- la peur de ne pas y arriver et les problèmes de santé pour les « isolés ».
- le coût d'accès à Internet pour les revenus les plus modestes.
- la mauvaise maîtrise de la langue écrite pour certains publics.

# Des foyers de mieux en mieux équipés

Les différents équipements technologiques sont de plus en plus présents dans les foyers bretons. La connexion Internet ou les appareils photos numériques ont connu une diffusion relativement importante entre 2006 et 2009.

	France 2010 (source Crédoc)	Bretagne 2009 (source OPISS)	Évolution Bretagne 2006-2009
Téléphone mobile	83 %	79 %	+ 8 points
Ordinateurs	76 %	69 %	+ 13 points
Internet	71 %	64 %	+ 17 points

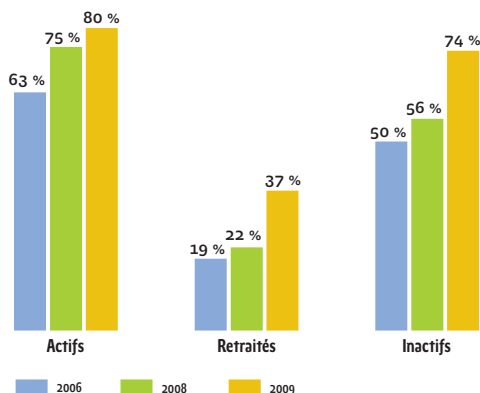
L'offre « Triple Play », télévision, Internet et téléphone, séduit toujours plus : 39 % des foyers en sont équipés, contre 28 % en 2008.

## Quel accès ?

Les Bretons se connectent à Internet de leur domicile pour 64 % d'entre eux, de leur lieu de travail pour 39 % des actifs et de leur lieu d'études pour 74 % des lycéens et étudiants.

En terme de mobilité, en 2011, 13 % des Bretons

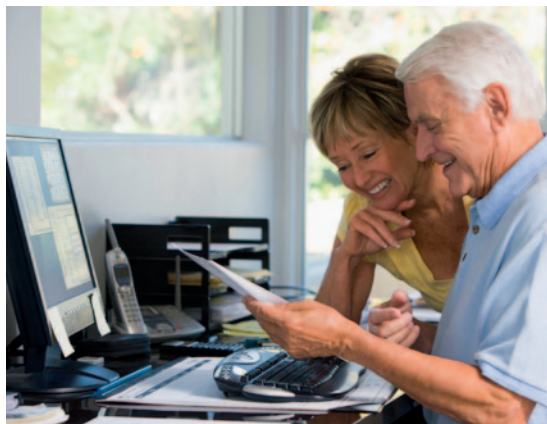
### ÉVOLUTION DE L'ÉQUIPEMENT EN CONNEXION INTERNET SELON LA CATÉGORIE SOCIOPROFESSIONNELLE DU CHEF DE MÉNAGE



utilisent leur mobile pour se connecter à Internet.

Parmi les actifs, les ménages ouvriers restent les moins bien équipés en connexion Internet, avec 69 % de foyers connectés fin 2009, contre 92 % de ménages cadres.

De même, les ménages indépendants restent moins équipés que la moyenne.



Du côté des retraités, on constate une forte hausse de l'équipement en connexion Internet : 37 % en 2009 contre 19 % en 2006 (même si le sous-équipement des plus de 70 ans persiste).

Les enquêtes montrent que les enfants restent moteurs de l'équipement.

En 2009, 90 % des foyers avec enfant(s) disposent d'une connexion Internet, contre 66 % des foyers composés de plusieurs personnes mais sans enfants et 41 % des personnes seules.

Le taux d'équipement des personnes seules est passé de 27 % à 41 % entre 2006 et 2009, avec une hausse confortable durant la dernière période ; cependant ces personnes restent largement sous-équipées par rapport au reste des ménages.

# Services publics d'accès et d'usages : une offre importante et variée

82 % des Bretons habitent dans une commune proposant un accès public à Internet.

En moyenne, la Bretagne offre un lieu d'accès public à Internet pour 3000 habitants. Ces accès publics sont hébergés dans des structures hétérogènes : 46 % des lieux d'accueil se situent dans des bibliothèques, 12 % sont autonomes, 11 % se trouvent dans les mairies, 8 % dans les maisons pour l'emploi...

## L'accompagnement des publics

10 % des Bretons ont utilisé Internet dans un espace public en 2009 et 97 % de ces espaces proposent un accès libre.

L'initiation aux TIC ou l'accompagnement individuel sont présents dans presque 6 lieux publics d'accès à Internet sur 10, confirmant l'aspect initiateur et formateur de ces espaces.

Néanmoins, l'accompagnement des élus et celui des TPE / PME restent des services peu proposés (seulement 10 %).

Public les plus accueillis	Mairie, municipalité	Bibliothèque/ médiathèque, espace culturel	Maison pour l'emploi, autre	Espace autonome
1 <sup>er</sup> public	Demandeurs d'emploi	Adolescents	Demandeurs d'emploi	Seniors/ retraités
2 <sup>e</sup> public	Actifs	Seniors/ retraités	Actifs	Personnes déjà équipées
3 <sup>e</sup> public	Seniors/ retraités	Jeunes moins de 12 ans	Rmistes, personnes en situation précaire	Actifs

## Exemple du label « Cybercommune »

Les cybercommunes sont en général mieux équipées (nombre de postes, wifi etc.) que les structures sans labels ou ayant un label différent de cybercommune. 39 % sauvegardent les données des utilisateurs (12 % dans les établissements sans label).

Les cybercommunes considèrent avoir à mener un nombre plus important d'actions primordiales (développement de nouvelles activités, de nouveaux projets etc.) que les autres labels.

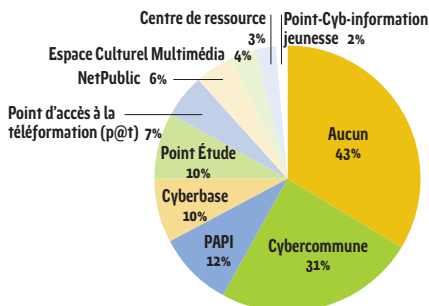
## Un réseau qui se crée par l'animateur

Les animateurs, bénévoles ou dédiés, assurent le dynamisme de la structure. Ils sont présents dans 70 % des lieux d'accès public à Internet. Ils conduisent notamment la communication vers les citoyens (affichages dans les commerces, annonces sur des sites...) et les institutions. 85 % des structures informent au moins un interlocuteur de leurs activités. Les interlocuteurs les plus souvent tenus informés des missions, des actions / initiatives et des comptes sont des élus de la commune ou de l'intercommunalité, qu'ils soient dédiés aux TIC ou non (77 % des lieux d'accès publics à Internet ayant un interlocuteur). Seuls 3 % déclarent informer des personnes des conseils généraux ou régionaux.

## La labellisation : une offre matérielle et de services plus importante

43 % des espaces n'ont aucun label, 16 % ont plusieurs labels.

### DISTRIBUTION DES TYPES DE LABELS DANS LES STRUCTURES



## Sites Web communaux

- 81 % des Bretons habitent dans une commune disposant d'un site Web.
- 52 % des communes ont un site Web.
- 92 % des sites diffusent des informations sur les associations mais seulement 15 % informent sur le développement économique et les finances de la ville.
- 27 % des sites mettent en ligne le Plan Local d'Urbanisme.

# Méthodologies & informations sur les enquêtes

## Équipement et usages des citoyens

La population étudiée est l'ensemble des habitants de Bretagne (4 départements) âgés de 15 ans et plus. L'enquête a été réalisée en décembre 2009 par téléphone (7<sup>e</sup> édition) auprès d'un échantillon représentatif de 2 000 personnes. L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas (poids respectif des 4 départements dans la population de la région Bretagne selon les critères d'âge, de sexe, de catégorie socioprofessionnelle et de taille de l'unité urbaine au niveau de chacun des départements).

## Lieux d'accès public à Internet (LAPI)

Il s'agit de lieux publics permettant un accès libre à tout Internet, que celui-ci soit accompagné ou non. Le recensement de ces lieux a été réalisé par l'observatoire Opsis de M@rsouin au cours du second

trimestre 2010 en s'appuyant sur de nombreuses sources (liste du Conseil régional, liste de la Délégation aux usages de l'Internet (DUI), enquêtes M@rsouin, sites Web des communes, des EPCL...). L'enquête fournissant davantage d'informations sur les labels, les équipements, usages et publics a été réalisée en juin 2010 (235 réponses valides).

## Sites Web communaux

L'analyse des sites Web communaux a été réalisée par M@rsouin/Opsis durant le 3<sup>e</sup> trimestre 2010 à partir d'une grille prédéfinie de critères. 660 sites Web communaux officiels ont été repérés sur le Web: 560 sites propres et 100 sites mis en place à l'échelle locale de l'intercommunalité (« portail » où la commune dispose d'une ou plusieurs pages pour y mettre toute l'information nécessaire).

## En savoir plus

Évolution de l'équipement technologique des ménages bretons entre 2006 et 2009 – Chiffres clés  
<http://www.marsouin.org/spip.php?article350>

Mesure des compétences numériques, une évaluation à partir des domaines du C2i  
<http://www.marsouin.org/spip.php?article373>

Lieux d'accès public à Internet en Bretagne : un état des lieux de l'offre proposée  
<http://www.marsouin.org/spip.php?article417>

Analyse territoriale de l'accès public à Internet : dynamiques communales, intercommunales et de Pays  
<http://www.marsouin.org/spip.php?article413>

Point sur les usages d'Internet : Usage des réseaux sociaux et e-participation  
<http://www.marsouin.org/spip.php?article385>

Les frontières des fractures numériques générationnelles, économiques et sociales  
<http://www.marsouin.org/spip.php?article355>

# M@RSOUIIN

Unité Associative de Recherche sur la Société de l'Information et des Usages d'Internet

[www.marsouin.org](http://www.marsouin.org)



KUZUL RANNVRO BREIZH  
283, bali ar Jeneral Patton - CS 21 101  
35 711 ROAZHON CEDEX 7  
Pgz. : 02 99 27 10 10 - Plr. : 02 99 27 11 11  
[www.rannvro-breizh.fr](http://www.rannvro-breizh.fr)

CONSEIL RÉGIONAL DE BRETAGNE  
283, avenue du Général Patton - CS 21101  
35711 RENNES CEDEX 7  
Tél. : 02 99 27 10 10 - Fax. : 02 99 27 11 11  
[www.bretagne.fr](http://www.bretagne.fr)