



territoire • économie • formation • lycée • transport • environnement & tourisme • culture & sport • solidarité • europe

PANORAMA 2009

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

Implijoù eus an
Teknologiezhioù Kelaouiñ
ha **Kehentiñ** e Breizh



ÉDITOS

Le récent rapport produit par l'Agence économique de Bretagne, « les TIC en Bretagne, une nouvelle ambition collective » rappelle l'importance du développement d'une Bretagne numérique non seulement pour la filière TIC mais pour la compétitivité de notre économie toute entière.

Si cette nouvelle édition du Panorama des TIC pointe la progression des usages, elle révèle aussi une région qui ne se distingue pas des autres par un usage avancé ou mieux partagé des TIC. Il y a donc une marge importante de progrès pour tous.

Le déploiement des espaces numériques de travail pour les lycéens et les étudiants, la mise en œuvre du campus numérique pour ne citer que ces 2 importants chantiers soutenus et voulus par la Région doivent préparer les jeunes bretons aux défis de la société de la connaissance. Il faudra être en mesure d'évaluer l'apport de ces politiques publiques à la réduction de la fracture numérique et au développement d'une économie numérique qui place la Bretagne en bonne position pour ses entreprises et ses emplois. La présence en Bretagne d'un pôle de compétitivité à vocation mondiale, « Images & Réseaux », doit être une exigence de plus pour que ses entreprises trouvent en région toutes les ressources pour expérimenter de nouveaux usages.

Les travaux d'observation et d'analyse réalisés par les chercheurs de Marsouin et résumés dans cette 2^e édition du Panorama des TIC offrent aux décideurs politiques comme aux acteurs économiques les indicateurs de mesure qui sont indispensables à une bonne compréhension des évolutions sociétales.

Le Président du Conseil régional de Bretagne

Le récent rapport produit par l'Agence économique de Bretagne, « les TIC en Bretagne, une nouvelle ambition collective » rappelle l'importance du développement d'une Bretagne numérique non seulement pour la filière TIC mais pour la compétitivité de notre économie toute entière.

Si cette nouvelle édition du Panorama des TIC pointe la progression des usages, elle révèle aussi une région qui ne se distingue pas des autres par un usage avancé ou mieux partagé des TIC. Il y a donc une marge importante de progrès pour tous.

Le déploiement des espaces numériques de travail pour les lycéens et les étudiants, la mise en œuvre du campus numérique pour ne citer que ces 2 importants chantiers soutenus et voulus par la Région doivent préparer les jeunes bretons aux défis de la société de la connaissance. Il faudra être en mesure d'évaluer l'apport de ces politiques publiques à la réduction de la fracture numérique et au développement d'une économie numérique qui place la Bretagne en bonne position pour ses entreprises et ses emplois. La présence en Bretagne d'un pôle de compétitivité à vocation mondiale, « Images & Réseaux », doit être une exigence de plus pour que ses entreprises trouvent en région toutes les ressources pour expérimenter de nouveaux usages.

Les travaux d'observation et d'analyse réalisés par les chercheurs de Marsouin et résumés dans cette 2^e édition du Panorama des TIC offrent aux décideurs politiques comme aux acteurs économiques les indicateurs de mesure qui sont indispensables à une bonne compréhension des évolutions sociétales.

Le Président du Conseil régional de Bretagne

La seconde édition du Panorama des usages des technologies de l'information et de la communication (TIC) mesure le chemin accompli dans la diffusion de ces technologies en Bretagne. En 2009, la connectivité numérique se met en place puisque 99 % des PME ont accès à Internet, pourtant il reste encore des bretons qui, par choix ou par manque de ressources, se trouvent « numériquement isolés ».

M@rsouin offre ainsi une perspective unique sur l'analyse des usages et traite de sujets au cœur de l'actualité comme « le téléchargement », « le non-usage », « la numérisation des procédures au sein des collectivités locales ». Le Groupement est présent dans les projets labellisés par le pôle Images & Réseaux, et fournit, en complémentarité avec la plate-forme Loustic, une panoplie d'instruments d'analyse des usages des TIC sans doute unique en France : des analyses statistiques aussi complètes que possibles, et des équipements d'observation fine des comportements d'usage qui placent l'utilisateur « en situation ». Cet ensemble doit faciliter les tests d'usage pour les entreprises innovantes appartenant ou non au territoire.

Notre ambition est d'offrir à tous les acteurs et utilisateurs des TIC, une meilleure compréhension des enjeux de la société de l'information et de la connaissance. Il en va de la compétitivité du territoire et du « bien être » des personnes qui y vivent et y travaillent.

M@rsouin

Méthodologie

La lecture de résultats d'enquête est toujours un exercice délicat : seules les personnes qui ont accepté de répondre sont comptabilisées dans le pourcentage.

Des indicateurs fiables de tendance

Cependant le lecteur doit garder à l'esprit que ces chiffres sont des approximations et que, par exemple, une variation d'un ou deux points de pourcentage des réponses à une question ne peut pas être interprétée, car nous sommes dans l'intervalle d'incertitude. Ces chiffres sont des indicateurs fiables de tendance et non une mesure exacte des proportions d'utilisateurs et de non utilisateurs.

Ces proportions dépendent des définitions qui sont choisies. Voici les nôtres :

- nous avons appelé un utilisateur d'Internet une personne qui a utilisé au moins une fois dans l'année l'un des services de ce média (courrier électronique, chat, téléchargement, navigation sur le Web...);
- le web est l'ensemble des pages html accessibles via un navigateur (Opera, Firefox, Internet Explorer...);
- le courrier électronique est l'échange de messages « texte », du type asynchrone via un logiciel spécifique (eudora, Thunderbird, Outlook...) ou via une interface web du type webmail;
- le chat est du dialogue écrit en direct (synchrone).

Enquête « Résidentiels » 2008 ¹

L'enquête « Résidentiels » (personnes et ménages) a été réalisée par téléphone aux mois de mai et juin 2008 pour sa sixième édition. Un sondage auprès d'environ 2 000 personnes, âgées de 15 ans et plus, conçu selon la méthode des quotas, représentative de la population bretonne, en termes d'âge, de sexe, de catégorie socio-professionnelle, de lieu de résidence (unité urbaine et département).

Les données d'équipement ont été également corrigées, mais selon une représentativité foyers (en termes de nombre de personnes, âge et profession du chef de famille, lieu de résidence).

Enquête « Communes » 2008

L'enquête « Communes et TIC » est la troisième édition (après 2003 et 2005) d'une étude adressée à l'ensemble des mairies de Bretagne, soit environ 1 300 communes.

Durant les mois de novembre et décembre 2007, 476 réponses ont été collectées provenant principalement de secrétaires généraux, directeurs généraux des services ou secrétaires de mairie de petites communes. Cet échantillon est représentatif en termes de département croisé par tranche de taille de commune. ²

Enquête « Petites et Moyennes entreprises » 2008 ³

Le questionnaire a été adressé, par courrier (avec possibilité de répondre en ligne), en avril 2008, nommément aux 8 000 dirigeants des entreprises implantées en Bretagne, inscrites au registre du commerce et des sociétés, de 10 à 250 salariés, des secteurs de l'industrie (hors agriculture), du commerce et des services.

Dans une seconde phase, l'échantillon a été complété par des contacts téléphoniques. L'enquête a été réalisée selon la méthode des quotas ; les critères de représentativité choisis sont le nombre d'entreprises par département et circonscription consulaire, la taille et le secteur par département.

Enquête « Très Petites Entreprises » 2006

Cette enquête a été menée, pour la première fois, en mai-juin 2006 auprès des entreprises inscrites au registre de la Chambre régionale de Métiers de Bretagne. 2 550 artisans ont été interrogés par téléphone sur les 44 700 entreprises dénombrées. Les nombreux métiers que recoupe l'artisanat ont été pris en compte, l'échantillon est représentatif en termes de sexe, âge, taille et ancienneté d'entreprise, chambre de métiers.

¹ La partie enquêtes téléphoniques a été réalisée par la société Polygone.

² Enquête en partenariat avec la Chambre régionale de commerce et d'industrie de Bretagne, la partie téléphonique a été réalisée par la société Polygone.

³ Enquête en partenariat avec la Chambre régionale des métiers et de l'artisanat de Bretagne, la partie téléphonique a été réalisée par la société Polygone.



Sommaire

Les internautes bretons

Quelles sont les principales caractéristiques des internautes bretons ?	7
Quels usages les Bretons font-ils des TIC ?	8
Qui refuse les TIC en Bretagne et pourquoi ?	9
Les Bretons sont-ils iconophages ?	10
Vidéo sur Internet : quelles sont les pratiques des Bretons ?	11
Qui télécharge en Bretagne et pourquoi ?	12
Comment les étudiants bretons utilisent-ils Internet ?	13

Les communes bretonnes et les TIC

Existe-t-il une fracture numérique entre collectivités locales ?	15
E-administration : quelles offres et quels usages en Bretagne ?	16
Dix ans d'espaces publics d'accès à Internet en Bretagne : quel bilan ?	17

Les PME bretonnes et les TIC

Comment les PME bretonnes s'approprient-elles les TIC ?	19
---	----

Les artisans bretons et les TIC

Les artisans bretons ont-ils adoptés les TIC ?	22
--	----

Glossaire

24

Les internautes bretons



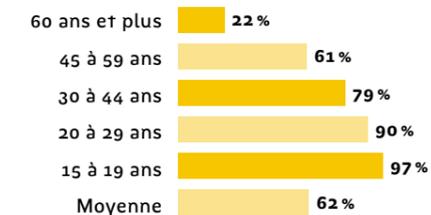
Quelles sont les principales caractéristiques des internautes bretons ?

L'utilisation d'Internet est une pratique principalement urbaine: 70% des internautes d'unités urbaines de plus de 200000 habitants se connectent quotidiennement. Les usages d'Internet sont encore en évolution, et progressent chez les catégories socioprofessionnelles et les tranches d'âge où les technologies de l'information et de la communication étaient les moins présentes. Si la fracture numérique tend à s'atténuer, le Net demeure cependant une pratique fondamentalement générationnelle.

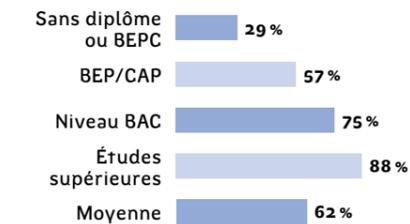
LA SITUATION PROFESSIONNELLE CONDITIONNE LES USAGES

Les cadres et professions intermédiaires, bien que disposant souvent d'un accès Internet sur leur lieu de travail, sont plus nombreux à profiter d'autres points d'accès à Internet (les espaces publics numériques, les cybercafés, les gares...). Les ouvriers et agriculteurs, qui disposent peu souvent de connexions professionnelles, utilisent Internet essentiellement à domicile. **Trois-quarts des cadres ont accès à Internet sur leur lieu de travail. Seuls 28% des ouvriers y ont accès.**

→ Taux d'utilisateurs réguliers selon l'âge



→ Taux d'utilisateurs réguliers selon le niveau d'études

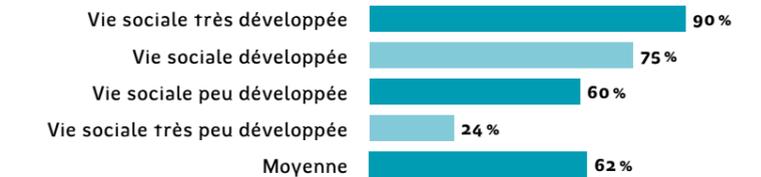


LA VIE SOCIALE: UN ÉLÉMENT RÉVÉLATEUR

L'usage d'Internet n'est pas synonyme d'enfermement bien au contraire. Les individus à la vie sociale « dense » (cinéma, activités sportives et culturelles, rencontres avec des amis ou visionnage de DVD) sont aussi ceux qui utilisent le plus fréquemment Internet (notamment comme outil de communication).

90% des personnes ayant un indice de vie sociale très élevé sont des internautes réguliers.

→ Taux d'utilisateurs réguliers d'Internet selon l'indice de « vie sociale »



LE RÔLE DE L'ENTOURAGE

Si la vie sociale conditionne l'usage d'Internet, l'entourage a également un impact important. La proportion d'utilisateurs réguliers d'Internet est plus grande chez les ménages où l'entourage est lui-même fortement connecté. Elle n'est que de 30% lorsque l'entourage n'est pas internaute. Les enfants ont un rôle déterminant dans l'adoption d'Internet. **85% des foyers avec enfant(s) ont utilisé Internet dans les derniers mois précédant l'enquête, contre 13% des foyers sans enfant.**

L'ORDINATEUR À DOMICILE ENTRAÎNE L'UTILISATION D'INTERNET

17% des personnes n'ayant pas d'ordinateur à domicile en utilisent un quotidiennement ou presque (sur leur lieu de travail, dans des espaces publics numériques, chez des proches), contre 80% chez les personnes équipées. La présence d'un ordinateur au domicile pousse l'ensemble des membres du foyer à l'utiliser.

ACCÈS À INTERNET DANS LA SPHÈRE PROFESSIONNELLE ET SCOLAIRE: DES RÉSULTATS VARIÉS

72% des lycéens de 15 ans et plus ont déclaré avoir accédé à Internet sur leur lieu d'étude dans l'année précédant l'enquête.

96% des lycéens interrogés disent avoir eu accès à Internet à leur domicile.

73% des étudiants déclarent avoir accédé à Internet sur leur lieu d'études dans l'année précédant l'enquête.

94% des étudiants y ont accédé à leur domicile.

50% des personnes exerçant une activité professionnelle disent avoir eu accès à Internet sur leur lieu de travail dans l'année précédant l'enquête.

Quels usages les Bretons font-ils des TIC ?

L'âge, les revenus, le niveau d'études, l'entourage sont autant de facteurs qui conditionnent l'usage ou le non usage d'Internet. Ces mêmes facteurs expliquent que le web sera ressenti comme un outil d'information, de transaction ou de divertissement.

LA RECHERCHE D'INFORMATIONS

Internet est un outil de recherche qui est perçu différemment selon les individus. Cela dépend (entre autres) :

- **du niveau d'études**: les personnes ayant un cursus d'études supérieures sont celles qui font le plus de recherche sur Internet;
- **de la catégorie socio-professionnelle (CSP)**: si 11 % des agriculteurs effectuent 5 types de recherches et plus, la proportion varie entre 27 % et 43 % pour les autres CSP (la moyenne étant de 33 %);
- **de la situation personnelle**: 20 % des familles monoparentales perçoivent Internet comme un outil de recherche, contre un tiers environ pour les autres utilisateurs.

LA COMMUNICATION

46 % des internautes réguliers utilisent une messagerie électronique quotidiennement ou presque. L'échange de courrier électronique s'est banalisé et a progressé de 9 % depuis 2006. Les messageries instantanées, la conversation via les blogs et les forums connaissent un essor important notamment chez les 15-19 ans.

- 17 % des internautes communiquent par Internet à partir de 5 moyens différents;
- chez les 15-19 ans, ce chiffre passe à 56 %.

Les principaux moyens de communication via le net	
Échanger des courriers électroniques	94 %
Converser par messagerie instantanée	57 %
Aller sur des blogs, des wikis	33 %
Forums thématiques	30 %
Skype	24 %
Alimenter un site, un blog ou une page	17 %
Aller sur des sites alimentant son réseau social	16 %
Visiter un site de rencontre en ligne	6 %

Base: Individus ayant utilisé Internet dans le dernier mois précédant l'enquête.

LES TRANSACTIONS OU ACCÈS À DES SERVICES

Les 20-29 ans représentent la tranche d'âge la plus consommatrice sur Internet: près de 70 % d'entre eux utilisent Internet pour effectuer une transaction ou accéder à des services.

Quelles transactions effectuent les internautes, quels services utilisent-ils ?	
Commander des produits ou des services dans le cadre privé (ex.: billet SNCF, hôtel, CD, ...)	63 %
Effectuer des consultations ou des opérations bancaires	60 %
Acheter ou visiter un site d'enchères (ex.: Ebay)	50 %
Faire au moins une déclaration d'impôts	37 %
Vendre des biens ou des services sur un site d'enchères	17 %

Base: Individus ayant utilisé Internet dans le dernier mois précédant l'enquête.

La consultation ou les opérations bancaires en ligne sont des pratiques courantes chez les personnes en couple avec enfant(s) : 7 individus sur 10, contre 3 sur 10 pour les familles monoparentales. La déclaration des revenus en ligne, est également pratiquée par 45 % des couples avec enfant(s), contre 11 % chez les familles monoparentales. 15 % des internautes n'effectuent pas de transaction via le web.

LE DIVERTISSEMENT

Depuis 2006, l'usage d'Internet à des fins de distraction ou d'accès à des contenus est en progression. Cependant, plus de la moitié des internautes ne perçoivent pas Internet comme un objet multimédia. Les 15-19 ans sont les plus actifs et les plus représentés dans ce type d'usage.

ZOOM SUR LES PRATIQUES DES INTERNAUTES RÉGULIERS

- **23 % des internautes réguliers** écoutent la radio ou regardent la télévision sur le web;
- **19 %** téléchargent de la musique, des vidéos...;
- **17 %** jouent en ligne;
- **12 %** jouent en réseau.

Qui refuse les TIC en Bretagne et pourquoi ?

32 % de la population bretonne de 15 ans et plus est définie comme non utilisatrice-personne n'ayant jamais eu de contacts avec la technologie informatique, ou ayant déclaré ne pas s'être servi d'un ordinateur dans les 3 derniers mois. En 2005, ce chiffre représentait 47 % des personnes interrogées. Si l'on explique souvent le non usage par des difficultés financières, matérielles ou personnelles, il relève parfois simplement d'un manque d'intérêt. Délibéré ou non, le « non usage » reste une réalité profonde.

LE NON USAGE : DES SITUATIONS VARIÉES

Parmi les non usagers plusieurs profils peuvent être observés: la personne âgée, peu technophile, la personne plus jeune qui a choisi de ne pas y consacrer son temps ou encore la personne qui n'est pas à l'aise avec l'écrit...

Le niveau d'étude reste un facteur déterminant. Un individu sans diplôme ou avec le BEPC a 6,5 fois plus de chances d'être non utilisateur qu'un individu ayant fait des études supérieures. Moins d'une personne non diplômée sur trois peut être qualifiée « d'internaute », tandis que 92 % des diplômés de l'enseignement supérieur surfent sur Internet.

LE NON USAGE, UNE QUESTION DE POINT DE VUE ET DE MOTIVATION

Le non usage ne peut être expliqué par une seule raison (par exemple: l'âge ou les revenus), il est le résultat d'une combinaison de facteurs, à la fois personnels et liés à l'intérêt perçu d'Internet. 16 % jugent qu'Internet pourrait leur être très utile, même s'ils ne l'utilisent pas; à l'opposé, 36 % déclarent Internet comme tout à fait inutile.



65 % des non usagers sont bien informés sur l'existence et les opportunités des TIC, parmi eux :

- 41 % n'ont aucune motivation pour y accéder;
- 19 % sont moyennement motivés, et pourraient être des utilisateurs potentiels;
- Seuls 5 % sont très motivés et très informés, et seront des utilisateurs dès qu'ils le pourront.

Sur les 35 % moins bien informés :

- 19 % sont totalement indifférents à l'usage des TIC;
- 16 % seraient un peu plus motivés, quoique peu informés.

Au final, les véritables exclus de la société numérique, ceux qui le sont à leur corps défendant, ne représentent sans doute qu'un petit quart des non usagers.

Les raisons du non usage	
Manque d'intérêt pour la technologie	67 %
Manque de formation	57 %
Âge	47 %
Coût	46 %
Peur de ne pas savoir utiliser Internet	45 %
Peur de ne pas savoir gérer des incidents techniques	40 %
Problème de santé	23 %
Manque de temps	22 %
Mauvaise maîtrise de la langue écrite	13 %

Base: Individus ayant utilisé Internet dans le dernier mois précédant l'enquête.

LA FRACTURE NUMÉRIQUE LIÉE À LA FRACTURE SOCIALE

Les non usagers évoluent à la fois dans des foyers peu équipés en technologies et dans une sphère où leur entourage est souvent lui aussi pas ou peu utilisateur.

Un quart des non usagers a, cependant, déjà fait appel à son entourage pour rechercher des informations, faire une déclaration d'impôts, envoyer un courrier électronique... Leurs proches, plus souvent qu'un professionnel, jouent le rôle de médiateurs d'usages. 55 % des non usagers ont une vie sociale moins développée que celles des internautes. 6 non utilisateurs sur 10 pensent ne jamais se mettre à l'usage d'Internet.

Les Bretons sont-ils iconophages ?

L'usage des TIC implique une consommation « plurimédia », notamment d'images. Si l'on pouvait s'attendre à ce que les pratiques anciennes, persistantes (télévision, cinéma) soient évincées au profit des pratiques nouvelles, en développement (DVD, Internet...), il n'en est rien. Les deux usages coexistent et se cumulent en raison d'un effet générationnel : les jeunes utilisent à la fois Internet et les médias traditionnels fréquemment, tandis que les plus âgés le font plus rarement.

TÉLÉVISION, DVD, CINÉMA : QUELLES SONT LES HABITUDES DE CONSOMMATION DES BRETONS ?

La télévision est le média le plus répandu : 97% des foyers bretons possèdent une télévision, 10% la regardent plus de 4 heures par jour (majoritairement des retraités, âgés de 60 ans et plus, vivants seuls et de niveau scolaire élémentaire).

- 48% des foyers ont accès aux chaînes de la TNT ;
- 27% accèdent à des chaînes payantes ;
- 11% accèdent aux chaînes de l'ADSL.

Près de 7 ménages sur 10 sont équipés d'un lecteur DVD

- 6% possèdent un lecteur DVD portable, et 11% un système « home cinéma » ;
- près de la moitié des 15-19 ans regardent un DVD au moins une fois par semaine (contre 6% des plus de 60 ans).

Le cinéma fréquenté surtout par les jeunes

Les 20-29 ans représentent la tranche d'âge la plus consommatrice sur Internet : près de 70% d'entre eux utilisent Internet pour effectuer une transaction ou accéder à des services.

QUELLE CORRÉLATION ENTRE LA CONSOMMATION DE CINÉMA/DVD ET LES USAGES D'INTERNET ?

40% des individus qui vont au cinéma au moins une fois par mois regardent des vidéos sur Internet contre 17% pour ceux qui ne vont jamais au cinéma. Le même constat s'applique pour le nombre de DVD regardés. Ceux qui regardent un DVD par semaine, sont 4 fois plus nombreux (29%) à regarder régulièrement des vidéos en ligne, que ceux qui regardent moins d'un DVD par mois (7%).



QUATRE PROFILS D'USAGERS D'INTERNET SE DISTINGUENT PAR LEUR CONSOMMATION PLURIMÉDIATIQUE ET LEUR SITUATION SOCIALE :

- **Les tenants de l'Internet ludique** : ils sont plutôt jeunes, sont adeptes du visionnage de DVD et fréquentent les salles de cinéma. Ils voient fréquemment leurs amis et pratiquent des activités culturelles.
- **Les partisans de l'Internet pratique** : ce sont plutôt des actifs, voyant fréquemment leurs amis. En revanche, aucune pratique médiatique ne ressort.
- **Les adeptes de l'Internet basique** : ils vont peu au cinéma, visionnent peu de DVD.
- **Les adhérents de l'Internet sporadique** : ils sont plutôt âgés et vivent généralement seuls. Ils vont peu au cinéma, ne visionnent pas de DVD.

Vidéo sur Internet : quelles sont les pratiques des Bretons ?

Un tiers des internautes bretons consomme des vidéos sur Internet (en streaming ou en téléchargement). La consommation de vidéo sur Internet est surtout marquée par un écart de comportement entre deux générations : les jeunes internautes, qui sont des consommateurs réguliers de vidéos en ligne, et les internautes plus âgés qui, dans leur grande majorité, ne consomment aucune vidéo sur Internet.

PRÉDOMINANCE DES SITES DE PARTAGE

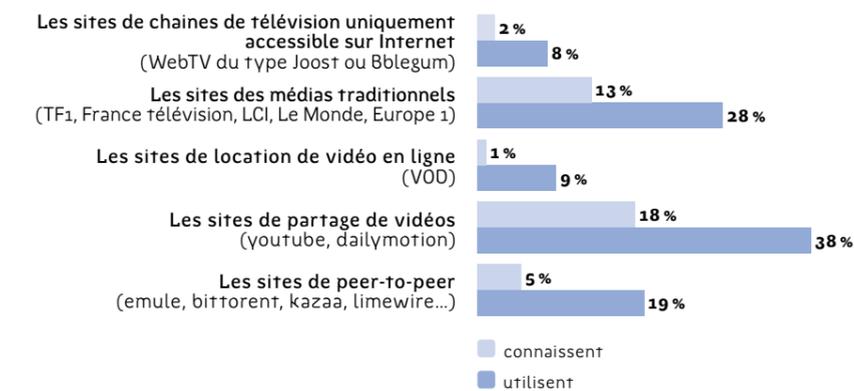
38% des Bretons connaissent les sites de partage de vidéos, 19% les utilisent. Les contenus les plus regardés, généralement sur des sites de partage comme Youtube et Dailymotion, sont les clips musicaux et les vidéos humoristiques.

Parmi les individus qui regardent des vidéos en ligne :

- 64% connaissent et utilisent les sites de partage vidéo comme Youtube et Dailymotion ;
- 35% utilisent les sites des médias traditionnels (TF1.fr, France Télévision...);
- 21% utilisent les réseaux peer-to-peer.

La vidéo à la demande (VOD) et les WebTV constituent des usages encore marginaux

→ Connaissez-vous et utilisez-vous...



Base: ensemble de la population.



© Eric Fabrer

QUI VISIONNENT ET COMMENT ?

- **Les altruistes, les communicants (15%)** : actifs dans le partage de vidéos, 95% d'entre eux les mettent en ligne. Ils créent des vidéos, les déposent (72%), les envoient à leurs amis. Ils cherchent à étendre leur réseau social (via des blogs, des forums, des wikis, des sites comme Facebook...). Trois-quarts des personnes de ce groupe ont moins de 20 ans.
- **Les occasionnels (19%)** ont une faible fréquence de visionnage (en moyenne une fois par mois) et diversifient peu les contenus regardés. Ils consultent les médias traditionnels. 91% d'entre eux ne téléchargent jamais.
- **Les opportunistes (21%)** : trois-quarts d'entre eux téléchargent illégalement. La moitié utilise les réseaux peer-to-peer. Ils partagent peu et n'utilisent pas les sites de VoD ou de Web Tv.
- **Les suiveurs (28%)** : ils consomment, à titre individuel, des contenus classiques (humour, clips musicaux...).
- **Les utilisateurs avertis et mesurés (17%)** téléchargent des vidéos légalement voire illégalement. 65% d'entre eux visionnent quotidiennement des vidéos très diversifiées. Ils regardent souvent en situation de mobilité sur leur ordinateur portable.

Qui télécharge en Bretagne et pourquoi ?

Le téléchargement, notamment le téléchargement illégal, est une pratique peu répandue chez les internautes. Elle est plutôt le fait des jeunes internautes et des personnes disposant d'un équipement numérique important et faisant preuve d'une aisance face aux TIC. 84 % des personnes qui téléchargent ont dans leur entourage des personnes qui téléchargent également.

LE TÉLÉCHARGEMENT EN COMPLÉMENT DU VISIONNAGE EN LIGNE

Les utilisateurs de réseaux peer-to-peer sont de grands consommateurs de vidéos en ligne, mais également de contenus payants. 88 % des personnes qui « regardent » de la musique en ligne (clips musicaux, concerts...) téléchargent de la musique. 65 % des internautes qui visionnent des films en téléchargent également.

PARMI LES PERSONNES QUI TÉLÉCHARGENT, PRÈS DES 3/4 ONT TÉLÉCHARGÉ DE LA MUSIQUE

44 téléchargeurs sur 10 le font illégalement via des moyens variés: par réseaux peer-to-peer basiques (Kazaa, eMule...) et/ou évolués (BitTorrent), par le piratage de pages web privées (FTP), par le streaming, etc.

Types de biens culturels téléchargés	
De la musique	77 %
Des logiciels	49 %
Des films	41 %
Des séries TV	23 %
Des documentaires	15 %
Des événements sportifs	9 %
Des livres	6 %

LE TÉLÉCHARGEUR TYPE

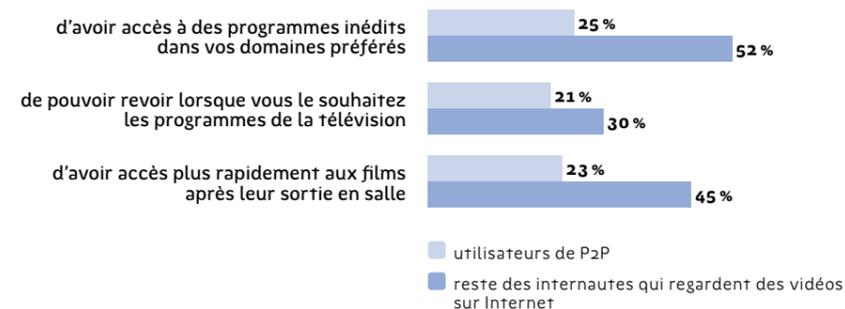
- âge moyen 30 ans
- visionne des vidéos sur le net
- a une aisance certaine dans l'utilisation d'Internet
- est fortement équipé en matériel numérique
- consomme plus de contenu audiovisuel que les autres internautes

L'INTERNAUTE TÉLÉCHARGEUR PRÊT À PAYER POUR UNE OFFRE QUI LUI CORRESPOND

Pour justifier le piratage, les internautes dénoncent essentiellement le coût du téléchargement, le mode de paiement et l'impossibilité de graver les fichiers. Le téléchargeur ne trouve pas l'offre qui correspond à ses nouveaux modes de consommation. Les adolescents se disent prêts à accéder à un réseau peer-to-peer payant pour sécuriser les téléchargements (virus) et éviter l'illégalité.

52 % des utilisateurs de réseau peer-to-peer seraient prêts à payer plus cher leur abonnement pour avoir accès à des programmes inédits (films, séries, musique non encore diffusés ou commercialisés) dans leurs domaines préférés (contre 25 % du reste des internautes qui déclarent regarder de la vidéo sans en télécharger).

→ Seriez-vous prêt à payer plus cher votre abonnement Internet si on vous propose...



Comment les étudiants bretons utilisent-ils Internet ?



Les étudiants, mieux équipés en technologies numériques que l'ensemble de la population, les utilisent plus fréquemment, mais n'en ont pas une pratique homogène. Pour la majorité d'entre eux, l'ordinateur et Internet apparaissent comme une plate-forme d'accès multimédia aux loisirs, à la communication, et à la distraction plutôt que comme un outil de travail indispensable.

LES « DIGITAL NATIVE » BRETONS SE DIVERTISSENT SUR INTERNET

Le développement d'Internet et les nombreuses mesures d'apprentissage des TIC mises en place dans les écoles et les universités encouragent les étudiants à maîtriser l'outil informatique. Ces étudiants souvent appelés « digital natives » (de la génération numérique) n'ont paradoxalement pas tous conscience de l'importance de l'usage des TIC dans la vie active et réduisent souvent l'informatique et le web à un objet de divertissement.

69 % ESTIMENT LEUR HABILITÉ À SE SERVIR D'INTERNET TRÈS BONNE, VOIRE EXCELLENTE

La recherche de divertissement motive d'abord l'usage d'Internet, les besoins de communication et la recherche d'information n'intervenant qu'en second. Les échanges se font par mail et souvent par blog, chat, MSN...

Les étudiants aux usages les plus avancés se servent aussi d'Internet pour : étendre leur réseau social (tenir un blog, avoir des amis virtuels...) ou effectuer des transactions.

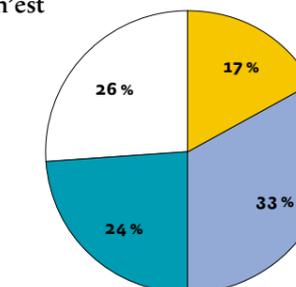
LES ÉTUDIANTS SE CONNECTENT PEU À INTERNET À L'UNIVERSITÉ

Les étudiants échangent rarement sur Internet avec leurs professeurs et ne savent guère trouver de l'information en ligne pour les besoins de leurs travaux universitaires.

La pratique des logiciels bureautiques ou autres n'est pas acquise pour bon nombre d'entre eux.

→ Usage d'Internet à l'Université

- au moins une fois par jour
- au moins une fois par semaine
- au moins une fois par mois
- rarement ou jamais



DES OPINIONS SUR INTERNET CONTRADICTOIRES

- 81 % des étudiants bretons sont plutôt d'accord pour dire qu'Internet encourage la diversité culturelle (de façon contradictoire, 43 % des étudiants sondés pensent que le web renforce la dominance de quelques cultures);
- 63 % d'entre eux sont en accord avec l'idée qu'Internet facilite la diffusion de propos haineux, la propagande et l'incitation à la violence;
- Un quart d'entre eux pensent que le Net offre plus de pouvoir au citoyen, mais peu s'engagent : seuls 5 % possèdent un espace personnel (blog...) dédié à un combat politique.

Les communes bretonnes & les TIC



Existe-t-il une fracture numérique entre collectivités locales ?

On entend par fracture numérique entre collectivités locales les disparités d'accès aux différentes technologies et services. Six communes sur 10 ne possèdent pas leur propre site Internet ou un site mutualisé. Ces disparités peuvent s'expliquer par : la taille, la richesse, la localisation de la commune, mais aussi la perception des TIC par les décideurs publics.

USAGES ET APPROPRIATIONS : LE RÔLE DÉTERMINANT DES ÉLUS

Les élus (et notamment le premier magistrat de la commune) utilisent de façon très hétérogène les possibilités que leur offrent les TIC. Seul 1/3 des élus a accès à Internet au sein même de la mairie. L'usage d'outils bureautiques comme le diaporama, le courrier électronique pour la préparation des réunions du Conseil Municipal reste très faible (que ce soit pour l'usage de diaporama en support de leurs exposés, ou du courrier électronique pour disposer des documents en préparation de la réunion du Conseil municipal). 86 % des maires n'utilisent pas les diaporamas lors des commissions, réunions, conseils.

CITOYENNETÉ NUMÉRIQUE ET DÉCISION PUBLIQUE

« La vie locale numérique » permet aux mairies de communiquer avec leurs administrés, et réciproquement. Elle rend également possible l'échange d'actes administratifs (téléprocédures).

40 % des communes ont un site web, qu'elles actualisent assez peu. Cependant depuis 2005, les informations communiquées sur le site sont plus diversifiées (appels d'offres, bulletins téléchargeables, actualités...). 26 % des communes proposent des informations sur leur site Internet concernant les actes d'État civil, et 45 % sur les documents d'identité.

11 % des communes sont équipées de certificats (avec ou sans signatures électroniques), peu d'entre elles disposent d'applications facilitant la vie administrative du citoyen. Elles servent plutôt d'intermédiaires aux téléprocédures mises en place par l'État (fichiers de police pour les documents d'identité, relations avec le Trésor Public pour la fiscalité, relations avec la Direction de l'Équipement et le ministère de l'Équipement pour les questions d'urbanisme).

ZOOM SUR LES COMMUNES DE MOINS DE 2 000 HABITANTS (soit 73 % des communes bretonnes)

79 % sont de faibles utilisatrices des TIC ;

3 % sont très en retard (pas d'utilisation de courriel) ;

7 % sont utilisatrices en transition ;

11 % peuvent être considérés comme des usagers avancés.



TYPLOGIE ET USAGES DES COMMUNES BRETONNES

- **50 % des communes ont un faible usage des TIC.** De petite taille (moins de 2 000 habitants), elles n'ont pas ou peu de ressources TIC dédiées (personnels, matériels). L'usage du courrier électronique est restreint aux agents administratifs, il n'y a pas d'outils électroniques spécifiques (solutions informatiques pour la comptabilité, les ressources humaines, l'état civil...) à la mairie.
- **14 % des communes ont un usage en émergence.** L'usage du courrier électronique se fait notamment grâce aux adjoints. L'implication de ces élus dans la politique TIC serait un premier pas vers la réduction de la fracture.
- **10 % des communes ont un usage en transition.** La familiarité des élus avec les TIC (usage d'internet et présentation numérique au Conseil), les ressources humaines TIC (informaticien, webmaster) bien identifiées associées à des moyens financiers importants caractérisent ce groupe. À partir de cette catégorie, on peut établir que la fracture numérique est comblée.
- **17 % des communes ont des usages avérés.** Ce sont des communes de taille assez importante dont les élus sont les moteurs de l'usage des TIC. Elles mobilisent toute la palette des outils numériques (certificats, sites web...) en interne comme en externe.
- **7 % d'entre elles ont des usages avancés.** Ces communes, de taille importante à très importante, souvent touristiques, ont un usage avancé des TIC (outils collaboratifs et agendas partagés notamment). Elles déclarent avoir participé à un projet TIC dans l'année.

E-administration : quelle offre et quel usage en Bretagne ?

Les programmes d'administration électronique tendent à généraliser les formalités administratives en ligne (pour les impôts, les déclarations sociales...) et les dispositifs d'identification et d'authentification (contrôle de la légalité, des appels d'offres). Ces services qui permettent de faciliter les contacts avec les administrés sont encore peu développés dans les communes bretonnes.

LE SITE WEB : LE PREMIER PAS VERS L'E-ADMINISTRATION

1 commune sur 4 déclare recevoir des mails de ses administrés de façon hebdomadaire. Plus précisément, 74 % des communes de plus de 3 500 habitants, 37 % des communes de 1 000 à 2 000 habitants, et 17 % des communes de moins de 1 000 habitants reçoivent au moins un courriel par mois. Neuf communes sur 10 déclarent répondre par mail dès que possible.

DES SERVICES ENCORE PEU DÉVELOPPÉS

6 communes sur 10 restent « numériquement isolées » et ne possèdent pas leur propre site web ou mutualisé. Parmi les 40 % de communes disposant d'un site, peu proposent à ce jour des télé-services. Le même constat peut être fait au niveau des communes inscrites dans le processus de dématérialisation des marchés publics. Les mairies n'organisent pas non plus de dialogue électronique avec les entités administratives la préfecture, la communautés des communes, le département (sous forme d'échanges de documents, de flux de données).

Types d'informations en ligne concernant les démarches administratives (en % des communes dotées d'un site)	
Uniquement des informations	35 %
Liens vers des sites publics, notamment le site service-public.fr	31 %
Possibilité de faire des demandes en ligne	16 %
Rediffusion du guide des droits et des démarches de service-public.fr complété par des informations locales (coordonnées d'organismes, télé-services locaux...)	13 %
Possibilité de télécharger des formulaires	13 %



© XXX

L'E-ADMINISTRATION : UNE PRATIQUE ENCORE PEU ADOPTÉE PAR LES USAGERS

Si l'offre de télé-services est très contrastée, les usages qu'en font les administrés sont également hétérogènes. Plus de la moitié des PME, et un peu moins de la moitié des artisans ont l'habitude de consulter les sites publics en ligne pour s'informer. Certains y trouvent également des informations concernant les appels d'offres. En revanche, lorsqu'il s'agit de communiquer par mail ou de télétransmettre des documents, les proportions chutent.

Usages des sites publics par les PME	
Suivi des appels d'offres	29 %
Réponse en ligne à des appels d'offres	17 %
Recherche d'informations sur la réglementation	60 %
Déclarations sociales et fiscales	66 %
Publication d'annonces d'emploi	39 %

Usages des sites publics par les TPE		Usages des comptables
Consultation de sites administratifs pour rechercher des informations (plutôt générales)	44 %	—
Consultation de sites d'appels d'offres	8 %	—
Téléchargement de formulaires	35 %	10 %
Envoi de manière électronique de formulaires (télédéclaration TVA, URSSAF, taxe foncière, impôt société...)	23 %	11 %
Paiement en ligne (télé règlement TVA...)	17 %	5 %



Dix ans d'espaces publics d'accès à Internet en Bretagne : quel bilan ?

En 1998, la Région Bretagne a initié, un programme de création d'espaces publics d'accès à Internet pour lutter contre la « fracture numérique ». L'objectif de ce programme, nommé « cybercommune », était qu'aucun breton n'habite à plus de 20 kilomètres d'un tel espace.

DE LA SENSIBILISATION AUX OUTILS, À L'ACCOMPAGNEMENT PERSONNEL

Au plus haut du dispositif, 400 espaces « cybercommunes » étaient répartis sur l'ensemble du territoire. Dix ans plus tard, les espaces publics numériques (EPN) existent toujours et sont, depuis 2005, à un tournant de leurs missions. Développés à l'origine pour sensibiliser aux outils, ils s'orientent davantage aujourd'hui vers la diffusion des usages et l'accompagnement personnel ou spécifique aux différents types de services (accompagnement des demandeurs d'emploi, des seniors dans la réalisation de leurs projets personnels, accompagnement scolaire, etc.). Cette évolution, compréhensible, est le fruit d'une meilleure maîtrise des outils de la part des usagers, mais aussi de l'augmentation du nombre de services offerts en ligne (e-commerce, formation ouverte et à distance, etc.). Depuis 2007, cet accompagnement est devenu l'objectif principal du dispositif cybercommune.

LIEU SOCIAL, LIEU DE FORMATION ET LIEU DE MÉDIATION

En Bretagne, l'espace d'accès public à Internet joue 3 rôles : celui de lieu social, de lieu de formation et de médiation.

- 68 % des animateurs d'EPN interrogés disent accueillir un public de demandeurs d'emplois ;
- 31 % des EPN déclarent prendre des mesures spécifiques en faveur des demandeurs d'emploi.

DE NOUVELLES MISSIONS POUR LES EPN ?

Aujourd'hui les EPN peuvent s'orienter vers des missions d'accès aux services publics, ou de lutte contre l'exclusion numérique. Ils deviennent des lieux d'accès aux services publics disponibles en ligne (l'assurance maladie, l'emploi, la formation...) pour les usagers les plus en difficulté. Ce sont également des espaces numériques où l'on essaiera de pallier à l'exclusion des personnes qui ne maîtrisent pas les outils ou pour qui ces outils standards ne sont pas adaptés et qui donc, n'ont pas le même accès au service public.

© Charles Gré

Les PME bretonnes & les TIC



Comment les PME bretonnes s'approprient-elles les TIC ?

Si en 2008, 99% des entreprises sont connectées à Internet, ce processus d'adoption s'est étalé sur les dix dernières années. Il se traduit par une appropriation très hétérogène des TIC entre les entreprises, tant dans la variété des outils utilisés que dans l'usage pratiqué par le personnel.

DE LA CONNEXION AUX USAGES : UN LONG PROCESSUS D'APPRENTISSAGE

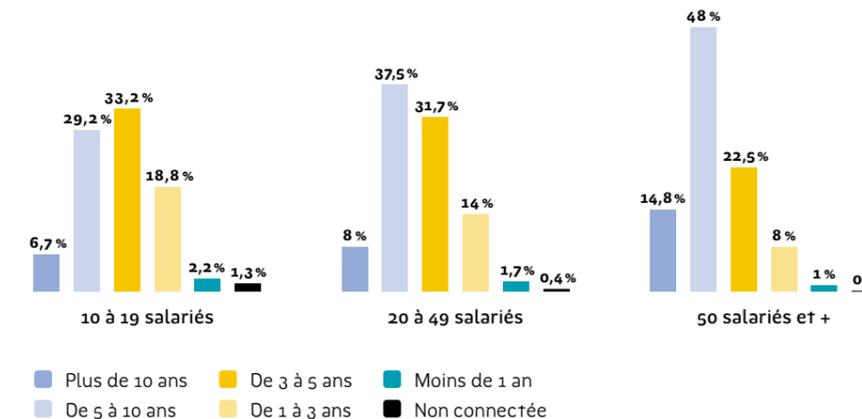
Les outils de communication « nomades » s'installent dans les PME. 75% des PME disposent d'une flotte de téléphones portables.

Ces outils et services de communication (PC Portable, PDA, Smart phone) permettent de travailler dans des lieux autres que l'entreprise. 51% des entreprises multi-sites et une majorité du secteur tertiaire sont équipées en outils nomades.

Les entreprises multi-sites ou appartenant à un groupe ayant un besoin de communication interne, ont accéléré le processus de connexion.

L'étendue du marché apparaît aussi comme un facteur déterminant la décision de connexion. Les entreprises exportatrices sont 59% à être connectées depuis plus de 5 ans. Dans 64% des entreprises connectées depuis plus de dix ans, Internet est utilisé tous les jours ou presque par l'ensemble du personnel administratif, tandis que seulement 42% des entreprises connectées depuis moins d'un an voient l'ensemble de leur personnel administratif connecté quotidiennement.

→ Ancienneté de la connexion en fonction de la taille (% des entreprises)



4 ENTREPRISES SUR 10 ÉQUIPÉES D'UN INTRANET

Le déploiement d'Intranet semble plus habituel dans les entreprises du commerce et les PME les plus grandes (déploiement d'Intranet pour un peu moins des 2/3).

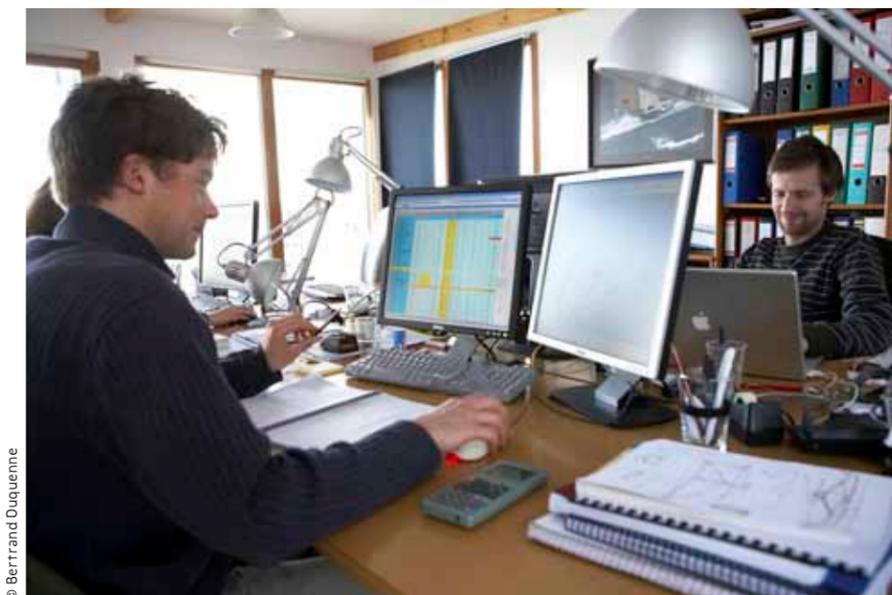
Utilisation des différents outils TIC par les entreprises (% des entreprises)	
Internet pour la téléphonie (skype, voix sur IP)	15%
Site Web	53%
Service de visioconférence (Webcam ou salle équipée)	4%
Certificats électroniques	37%
Logiciels métier (spécifiques à l'activité de l'entreprise)	57%
Logiciels de définition/suivi des processus	10%
Espaces de travail partagés	39%
Agendas partagés	24%
Listes de diffusion internes	28%
Intranet, site Web interne	41%
Système informatisé d'échanges de données (EDI, Web EDI, ...)	35%

UNE PRÉSENCE EN LIGNE RÉDUITE ET SURTOUT À VOCATION INSTITUTIONNELLE

Une PME bretonne sur deux est présente sur le Web à travers son propre site (53%). Cette proportion en 2 ans a fortement évolué (+ 29%) et permet de situer la région au niveau des moyennes nationales observées. Les plus grandes entreprises, les services en général, l'hôtellerie-restauration en particulier, sont comparativement mieux équipées en sites Web.

UN MANQUE DE RESSOURCES TIC DANS LES PME BRETONNES

62% des petites et moyennes entreprises n'ont pas de ressources humaines spécifiques à l'informatique. Trois PME sur 4 ont recours à des prestataires informatiques. La maintenance est essentiellement liée à de l'entretien et peu au développement de solutions informatiques spécifiques.



© Bertrand Duquenne

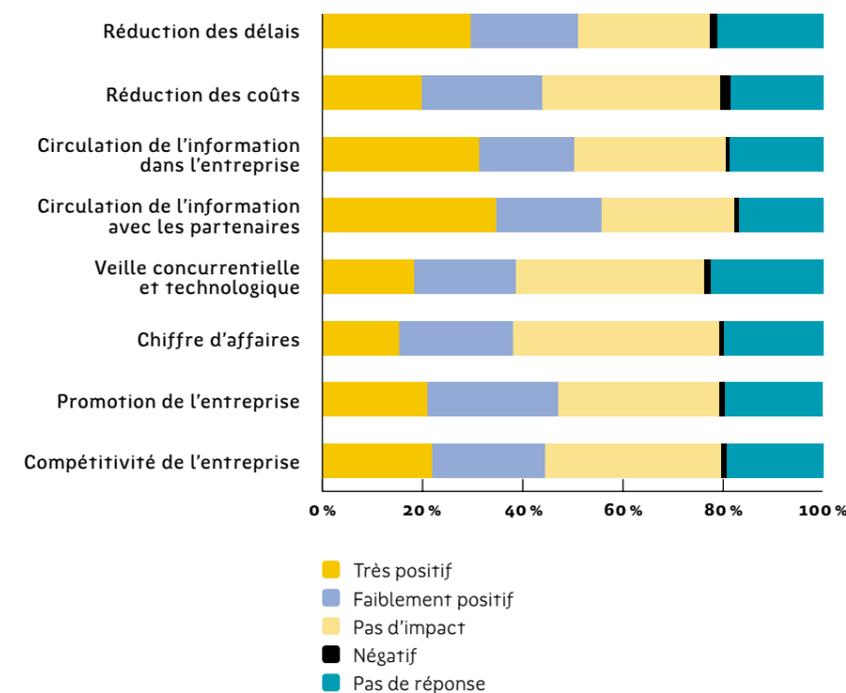
PAS OU PEU DE FORMATION AUX TIC

23 % des répondants déclarent ne pas avoir de budget alloué à la formation TIC. Dans 38 % des PME, aucun des salariés équipés d'un ordinateur n'a reçu, dans les deux dernières années, de formation aux outils tels qu'Internet, des logiciels métiers ou des outils collaboratifs. Les raisons évoquées de cette non formation sont principalement le manque de temps et le fait que le personnel se forme sur le terrain.

APPROPRIATION DES TIC ET PERFORMANCE DES ENTREPRISES : UN LIEN INDISPUTABLE

Ces résultats révèlent également le point de vue des PME quant à l'importance des TIC dans la performance de l'entreprise : 21 % des entreprises estiment que l'investissement dans les TIC est indispensable pour conserver leur marché actuel, 27 % qu'il est important, 28 % qu'il est souhaitable et seulement 23 % qu'il est sans importance. 56 % des entreprises admettent l'impact positif de cet apport sur la circulation de l'information avec les partenaires. L'investissement dans les TIC a également joué un rôle dans la réduction des délais pour 51 % d'entre elles. En revanche, une part non négligeable des entreprises juge que cet investissement n'a pas d'effet sur le chiffre d'affaires (41 %).

→ Impact de l'investissement en TIC sur...
(% des entreprises)



LA CROISSANCE DU CHIFFRE D'AFFAIRES : LIÉE À L'APPROPRIATION DES TIC

L'appropriation des TIC apparaît comme un outil d'accompagnement incontournable des stratégies mises en place par les firmes pour favoriser leur croissance. 51 % des entreprises très fortement utilisatrices des TIC ont déclaré un chiffre d'affaires supérieur ou égal à 5 millions d'euros (contre 18 % des entreprises « non-utilisatrices »). 44 % des entreprises, dont le chiffre d'affaires est égal à 5 millions d'euros ou plus, ont déclaré les TIC avancés comme outil de communication principal, contre seulement 26 % des entreprises dont le chiffre d'affaires est inférieur à 1 million. 72 % des entreprises très fortement utilisatrices de TIC se sont positionnées sur des nouveaux services ou produits (contre 35 % des entreprises « non utilisatrices »).

Les artisans bretons & les TIC



Les artisans bretons ont-ils adopté les TIC ?

Les artisans bretons sont relativement peu équipés et seuls 44% des artisans sont connectés à Internet. Cependant, 1 artisan sur 3 estime qu'Internet a déjà modifié les relations et modes de fonctionnement de son entreprise avec ses partenaires.

ÉTAT DES LIEUX DE L'ARTISANAT BRETON

1 entreprise artisanale sur 2 est située en zone rurale et n'a aucun salarié. L'artisan « à la tête de l'entreprise » est 4 fois sur 5 un homme. 14% des artisans ont moins de 35 ans, 31% de 35-44 ans, 34% de 45-54 ans et 22% 55 ans et plus. Les clients sont très souvent locaux. Dans une moindre mesure, c'est aussi le cas des fournisseurs. 62% des artisans travaillent exclusivement pour des particuliers, 32% pour des TPE, professions libérales, PME, administrations et/ou collectivité 6% pour des grandes entreprises.

27% DES ARTISANS SONT INFORMATISÉS ET NON CONNECTÉS À INTERNET

Ces artisans ont bien un ordinateur (ou plusieurs), mais n'ont pas de connexion ou d'usage d'Internet, à domicile ou au sein de l'entreprise, à des fins professionnelles. Les artisans du bâtiment sont surreprésentés dans cette catégorie. Ce sont aussi des artisans qui sont, plus que la moyenne, équipés en fax et appareil photo numérique.

L'ordinateur est essentiellement perçu comme un outil de traitement administratif et d'édition de documents. Facturation et devis sont, dans plus de trois cas sur quatre, les tâches à l'origine de l'informatisation. En revanche, ce n'est pas un outil de gestion d'information sur l'activité de l'artisan (fichier client, état des stocks, suivi de chantier). L'intérêt pour Internet est assez faible : seuls 12% semblent avoir une réelle intention de se connecter.

Les entreprises du bâtiment représentent 42% des artisans, parmi eux, 54% ont un ordinateur, mais pas d'accès à Internet.

Répartition par secteur des entreprises informatisées.	
Blanchisserie, teinturerie	37%
Réparation	81%
Transport	72%
Services (autres)	70%
Terrassement, travaux	68%
Aménagement, finition	79%
Installation d'électricité	86%
Menuiserie, serrurerie	81%
Couverture, plomberie	85%
Maçonnerie	70%
Bois et ameublement	66%
Travail des métaux	85%
Production (autres)	78%
Alimentation (viandes et poissons)	64%
Alimentation (autres)	46%
Total	

29% DES ARTISANS SONT NON INFORMATISÉS

Les artisans « non informatisés » sont ceux qui n'ont pas d'ordinateur et qui n'utilisent pas leur ordinateur à leur domicile, quand ils en ont un. Cette non informatisation dépend fortement du secteur, de la taille de l'entreprise artisanale, de la présence d'ordinateur au domicile, de l'origine des connaissances, et de la possibilité d'avoir de l'aide. Dans une moindre mesure, cela dépend également du sexe, de l'âge, de l'entourage, du type de clientèle, de la localisation des fournisseurs, de la zone d'implantation (rural/urbain).

TYPLOGIE DES RELATIONS À L'INFORMATIQUE

- **« les vrais réfractaires » (39%)** : ce sont les artisans pour qui l'informatique « n'existe pas ». Les artisans n'ont « certainement pas l'intention d'introduire l'informatique dans l'entreprise », ils n'attendent donc rien (ni aide, ni formation) des Chambres de métiers et de l'artisanat. Ils constatent qu'ils ont « l'habitude de gérer leur entreprise sans ordinateur » et estiment qu'il est inutile dans leur activité d'être visible sur Internet.
- **« ceux qui pourraient franchir le cap » (27%)** : ces artisans envisagent, à plus ou moins long terme, une informatisation. Souvent ils voient une utilité à être visible sur Internet dans leur activité. Ces personnes, plus jeunes, sont plus proches de la technologie numérique et plus en attente d'accompagnement.
- **« les isolés » (34%)** : cette classe regroupe des artisans moins « opposés » à l'informatique mais qui n'ont pas de projet d'informatisation et n'attendent rien (ni formation, ni aide) pour développer un projet. La méconnaissance de l'objet informatique explique probablement cette absence d'intérêt pour cet outil.

44% DES ARTISANS SONT CONNECTÉS À INTERNET

Les artisans « connectés à Internet » ont soit un accès à Internet au travail soit une connexion à domicile qu'ils utilisent à des fins professionnelles. Cela représente 1 120 artisans (44% de l'échantillon), ou encore 62% des artisans « informatisés ». 35% des connexions se font via un abonnement (au moins) « biplay » : téléphone illimité + accès Internet illimité.

Dans 4 cas sur 10 seulement, tous les ordinateurs (quand il y en a plusieurs) sont connectés à Internet.

22% des connectés possèdent un certificat électronique, souvent associé à une signature électronique.

LES USAGES LES PLUS RÉPANDUS

Le mail est utilisé par 87% des artisans connectés, dont 91% de façon hebdomadaire (et 61% quotidiennement).

- 87% des artisans connectés disent aussi aller sur des sites Web (dont 53% quotidiennement) pour rechercher des informations (produits, fournisseurs, salons...) ou dans une moindre mesure faire de la veille économique.
- 66% des connectés consultent des comptes et/ou réalisent des opérations bancaires.

LES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES AVEC L'ADMINISTRATION

Ces échanges se font surtout par courrier ou par l'intermédiaire des comptables de l'artisan. Cependant, 18% des connectés utilisent aussi le mail.

- 44% consultent les sites administratifs ;
- 35% téléchargent des formulaires ;
- 23% les renvoient de manière électronique et
- 17% payent en ligne ;
- 19% des connectés utilisent des sites d'appels d'offres.

LES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES AVEC LES FOURNISSEURS ET LES CLIENTS

Ils se font essentiellement en face à face ou par téléphone. Cependant, 27% des connectés correspondent par e-mail avec leurs fournisseurs et 34% des internautes envoient des devis par courrier électronique à leurs clients.

LES ARTISANS CONNECTÉS SE RÉPARTISSENT EN 3 CATÉGORIES

- 43% sont des utilisateurs avancés qui ont intégré Internet au fonctionnement quotidien de leur entreprise (gestion des comptes, veille économique, recherches...);
- Pour 44% Internet n'est pas rentré dans les habitudes : l'usage du courriel et la consultation de sites se font à une fréquence hebdomadaire ;
- Enfin 13% des artisans connectés n'ont pas d'usages d'Internet : ni pour l'image, ni pour la gestion de l'entreprise.



Glossaire

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line): technologie permettant de transporter des données numériques sur une ligne téléphonique classique et d'atteindre des débits de plusieurs centaines de Kbit/s. Cette technologie permet également, une connexion permanente et l'utilisation en parallèle d'un téléphone.

Bas-débit: type d'accès à Internet par liaison temporaire (commuté).

Blog (abréviation de weblog): espace individuel d'expression créé pour donner la parole aux internautes (particuliers, professionnels, associations...).

Câble: système qui permet l'accès à la télévision et à Internet (majoritairement disponible dans les grands centres urbains).

Chat: du verbe anglais "to chat" (bavarder). Désigne la communication textuelle en direct par Internet. Ce service permet une communication en temps réel avec un ou plusieurs interlocuteurs.

Courrier électronique ou mail, email, courriel: échange de messages « texte » via un logiciel spécifique (Eudora, Thunderbird, Outlook).

E-commerce (Electronic commerce): consiste à faire du commerce sur Internet. Le client (particulier ou entreprise) peut visiter, choisir ses produits, les commander et les payer en ligne (ou par voie postale).

EPN (Espace Public Numérique): lieu public où tout à chacun peut accéder à Internet et aux technologies connexes.

GPS (Global Positioning System): une personne munie de ce récepteur peut se localiser et s'orienter sur terre, sur mer, dans l'air.

GSM (Global system for Mobil communications): norme de transmission radio-numérique utilisée pour la téléphonie mobile.

Haut-débit: fait référence à des capacités d'accès à Internet supérieures au bas-débit.

Internet: nom donné au réseau informatique mondial qui rend accessible au public des services comme le courrier électronique et le Web.

Modem (Modulateur-démodulateur): dispositif électronique matérialisé dans un boîtier ou appareil qui permet de faire circuler des informations numériques sur un canal analogique.

PDA (Personal Digital Assistant): appelé également ordinateur de poche, le premier PDA a été inventé en 1993 par Apple.

PGI (Progiciel de Gestion Intégré) en anglais, **ERP** (Enterprise Resource Planning): logiciel qui permet de gérer l'ensemble des fonctions d'une entreprise (Ressources Humaines, comptabilité, vente, distribution, e-commerce...).

SIG (Système d'Informations Géographiques): système qui permet de coupler des données géographiques très précises, à partir du cadastre numérisé, et des bases de données variées.

Smart phone: téléphone mobile couplé à un PDA. Le Smartphone permet la navigation sur le web, l'utilisation d'un GPS, et la gestion d'un agenda.

Streaming (de l'anglais "stream" qui signifie « flux »): technologie qui permet de visionner/écouter un fichier vidéo/audio au fur et à mesure de son arrivée sur un ordinateur.

TNT (Télévision Numérique Terrestre): système de diffusion terrestre (utilisant des antennes émettant des ondes radio) de la télévision.

VoD (Video on Demand): technique de diffusion de contenus vidéo numériques bidirectionnelle (interactive) offerts ou vendus par les réseaux câblés, comme Internet, ou les réseaux non câblés, comme la téléphonie 3G.

Web: affichage de pages sur Internet via un navigateur.

Webcam: caméra qui connecte l'ordinateur pour une communication visuelle via Internet (visioconférence, vidéo-surveillance...).



CONSEIL RÉGIONAL DE BRETAGNE
283, avenue du Général Patton - CS 21 101 - 35711 RENNES CEDEX 7
Tél. : 02 99 27 10 10 - Fax. : 02 99 27 11 11 - www.bretagne.fr