



USAGES DU  
NUMÉRIQUE EN BRETAGNE

REPÈRES 2014



TERRITOIRE • ECONOMIE • FORMATION • EDUCATION • TRANSPORT • ENVIRONNEMENT • CULTURE & SPORT • TOURISME & PATRIMOINE • EUROPE



# ÉDITO | PENNAD-STUR

**L**ES ÉQUIPEMENTS numériques ne cessent d'évoluer, et avec eux les usages et les services. Cette « révolution » impacte tous les domaines de la vie quotidienne, de la santé aux loisirs, en passant par la connaissance et la citoyenneté... Pour accompagner cette dynamique, la Région a engagé dès 2011 un programme ambitieux, « Bretagne numérique », qui poursuit un double objectif : doter la Bretagne d'un accès au très haut débit d'ici 2030 et permettre à tous les Bretons de bénéficier des avancées de la société numérique. Pour définir les orientations et mettre en place les actions nécessaires à ce projet, la Région s'appuie notamment sur les études de l'Observatoire statistique du groupement M@rsouin. Issus de ces enquêtes et analyses, les « Repères 2014 » des « Usages du numériques en Bretagne » vous présentent un état des lieux chiffré et actualisé de l'équipement et des usages de la société bretonne.

**Pierrick MASSIOT**

*Président du Conseil régional de Bretagne*

**N**E BAOUEZ KET an aveadurioù niverel d'embreiñ, ha d'o heul ivez e cheñch ar servijoù hag an doareoù d'ober. Levezonet eo holl dachennoù ar vuhez pemdez gant an « dispac'h »-se, eus ar yec'hed d'an diduamantoù, anez ankouaat ar ouiziegezh hag ar geodedouriezh...

Evit sikour al lusk-se ez eus bet roet lañs gant ar Rannvro, adalek 2011, d'ur programm uhelek, « Breizh niverel », daou bal dezhañ : lakaat Breizh da vezañ kevreet ouzh ar c'has uhel-kenañ a-benn 2030 ha reiñ an tu d'an holl Vreizhiz da dennañ gounid eus araokadurioù ar gevredigezh niverel. Labourat a ra ar Rannvro diwar ar studiadennoù graet gant Arsella stadegoù ar strollad M@rsouin dreist-holl, evit termeniñ penaos e vo heñchet an traoù ha kregiñ gant an obererezhioù a vo ezhomm evit kas ar raktres-mañ da benn.

Diwar an enklaskoù ha studioù-se e kinniger deoc'h, gant « Merkoù 2014 » war an « Doareoù d'ober gant an niverel e Breizh », stad an traoù a vremañ, gant sifroù, evit a sell an ostilhoù hag an doareoù d'ober a gaver er gevredigezh vreizhat.

**Pierrick MASSIOT**

*Prezidant Kuzul-rannvro Breizh*



# ÉQUIPEMENT – VERS PLUS DE MOBILITÉ

## Des foyers de mieux en mieux équipés

→ COMPARAISON NATIONALE ET ÉVOLUTION DE L'ÉQUIPEMENT EN BRETAGNE (2009-2014)

	Bretagne 2009 (Marsouin)	France 2011 (Credoc)	Bretagne 2012 (Marsouin)	France 2013 (Credoc)	Bretagne 2014 (Marsouin)
Internet	64 %	75 %	79 %	81 %	83 %
Ordinateur	69 %	78 %	81 %	83 %	83 %
Téléphone mobile	79 %	85 %	86 %	89 %	92 %
Smartphone	–	17 %	18 %	39 %	41 %
Tablette tactile	–	4 %	5 %	17 %	25 %

83 % des Bretons ont une connexion Internet à domicile, soit 4 points supplémentaires par rapport à 2012 (moyenne nationale : 81 % - Credoc 2013).



## La fibre progresse... surtout dans les grandes villes

88 % des connexions se font par l'ADSL. Le câble et la fibre progressent légèrement pour atteindre aujourd'hui 7 % pour le câble et 4 % pour la fibre. Il existe une différence significative de type d'accès à Internet en fonction de la taille de la commune. Alors que l'ADSL représente 93 % des connexions dans les communes de moins de 50 000 habitants, cette dernière chute à 70 % dans les communes plus grandes. Elle est alors remplacée par le câble (15 %) et la fibre optique (14 %). Réciproquement, près des trois quarts (72 %) des abonnés à la fibre résident dans des communes de plus de 50 000 habitants.

# USAGES

## INTERNET, UN MÉDIA TRÈS CONSOMMÉ PAR LES BRETONS

### Les Bretons et Internet

81 % des internautes bretons surfent quotidiennement ou presque (moyenne nationale : 77 % - Credoc 2013). Ce taux est de 88 % chez les 15-29 ans et 89 % chez les diplômés du supérieur. Rapporté à la population totale, 68 % des Bretons se connectent quotidiennement ou presque à Internet depuis leur domicile, ce qui en fait un « média » de masse. La recherche d'informations sur Internet

et l'accès à des contenus culturels sont des activités pratiquées plus fréquemment par les hommes (respectivement 65 % et 33 % des hommes en ont une pratique quotidienne, contre respectivement 53 % et 20 % des femmes). En revanche, la communication sur Internet s'affranchit des sexes et est pratiquée dans les mêmes proportions par les femmes et les hommes (54 %).

### Les non usagers, qui sont-ils ?

En 2014, 22 % des Bretons sont non usagers d'Internet. L'âge reste un facteur déterminant puisque 65 % des non usagers sont retraités. La proportion de non usagers augmente avec l'âge.

Néanmoins, l'âge n'est considéré comme un frein que par 12 % des non usagers. 61 % ne se connectent pas à Internet car ils n'en voient pas l'utilité.

#### LES PRINCIPALES RAISONS DU NON USAGE D'INTERNET

Bien que l'absence d'intérêt soit la principale explication au non usage, 40 % des non usagers ont déjà demandé à quelqu'un d'utiliser Internet pour eux.

La présence d'enfants au domicile et le fait de vivre à plusieurs induit l'usage d'Internet : 31 % des personnes sans enfant sont non usagers contre 7 % de celles avec

enfants, et 43 % des personnes seules sont non usagers contre 16 % des personnes vivants à plusieurs.

Le taux de non usagers diffère également selon le niveau d'études : seuls 6 % des personnes ayant un niveau d'études supérieur au baccalauréat ne se connectent pas à Internet contre 40 % des personnes ayant un niveau d'études inférieur au baccalauréat.

#### L'INFLUENCE DE L'ENTOURAGE DE MOINS EN MOINS MARQUÉE

Les individus abonnés à Internet ont presque tous (98 %) beaucoup d'utilisateurs d'Internet dans leur entourage, contre 87 % chez les non abonnés. Abonnés comme non abonnés sont de plus en plus entourés d'utilisateurs d'Internet, ce qui détermine de moins en moins leur choix.





## La consommation de contenus culturels : une affaire de jeunes

Si les 30-44 ans sont les plus nombreux à rechercher de l'information et à communiquer sur Internet, ce sont les 15-29 ans qui ont la consommation quotidienne de contenus culturels la plus importante.

### PRATIQUES QUOTIDIENNES SUR INTERNET SELON L'ÂGE

Cette différence de consommation de contenus culturels apparaît également avec l'augmentation de la taille d'aire urbaine : on relève 24 % de consommateurs quotidiens dans les aires urbaines de moins de 50 000 habitants contre 33 % dans celles de plus de 50 000 habitants.



## Le « cloud » se développe mais est encore peu connu

19 % des Bretons utilisent des services en ligne permettant de stocker et d'échanger des fichiers, aussi appelés « cloud ». Plus de la moitié (56 %) s'en sert pour échanger des contenus avec sa famille, ses amis ; 34 % d'entre eux utilisent ces services pour disposer d'un espace de stockage/sauvegarde synchronisé entre leurs différents appareils (ordinateur, smartphone, tablette) ; et un tiers (34 %), pour procéder à des échanges

dans le cadre professionnel avec ses collègues de travail.

La principale raison de non utilisation de ce type de services est sa méconnaissance (53 % des non utilisateurs déclarent ne pas connaître) ; 29 % n'éprouvent pas le besoin de partage de contenu et 28 % ne ressentent pas le besoin de sauvegarder leurs données.

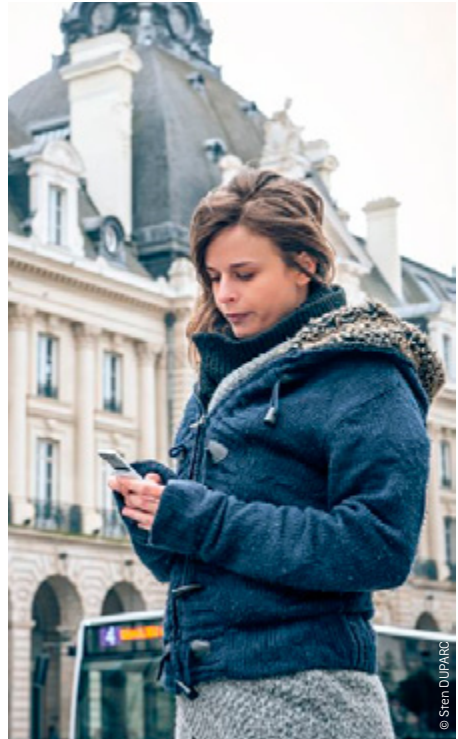
# USAGES EN MOBILITÉ TOUJOURS PLUS D'ADEPTES

## La mobilité : qui, pourquoi, comment ?

41 % des Bretons utilisent un smartphone (moyenne nationale : 39 % - Credoc 2013).

Les plus jeunes sont les plus équipés : 71 % des 15-29 ans en possèdent un contre 55 % des 30-44 ans, 33 % des 45-59 ans, 23 % des 60-74 ans et 5 % des plus de 75 ans. On constate également que le niveau d'études est un élément déterminant : 53 % des bac +1/+2 et 49 % des bac +3 ou plus sont équipés d'un smartphone.

Globalement, le revenu est un autre facteur explicatif de l'adoption du smartphone puisque les personnes estimant avoir un niveau de vie très confortable ou confortable sont les plus équipées (respectivement 59 % et 44 %). Cependant, si on constate un équipement moindre chez les personnes estimant avoir un niveau de vie difficile (34 %), il est à noter que le taux remonte à 43 % chez les usagers estimant avoir un niveau de vie est très difficile. 54 % des Bretons qui utilisent Internet au moins une fois par mois accèdent également à Internet en mobilité (en dehors de chez soi ou du lieu de travail/études). Parmi ces utilisateurs d'Internet mobile, 75 % utilisent leur smartphone pour accéder au web, 24 % leur ordinateur portable et 13 % leur tablette tactile. Pour la moitié d'entre eux, cette pratique leur permet de faciliter ou d'améliorer leur mobilité (recherche d'adresses, d'itinéraires, horaires d'ouverture, services à proximité), de s'occuper et de se divertir (42 %), et de gagner du temps (31 %). Au total, 42 % de la population



bretonne se connectent à Internet en mobilité (moyenne nationale : 43 % - Credoc 2013). Inversement, 46 % des Bretons accédant régulièrement à Internet ne surfent pas lorsqu'ils sont en mobilité. 69 % ne le font pas parce qu'ils n'en ont pas l'utilité et 34 % parce qu'ils ne sont pas suffisamment équipés. Le manque de confort (taille d'écran trop petite, taille des touches, etc.) ou la lenteur ne semblent pas être les raisons justifiant leur non usage d'Internet en mobilité, puisqu'elles ne sont évoquées respectivement que par 4 % et 1 % d'entre eux.

# La tablette tactile – un outil tendance, moins mobile qu’attendu

Outil numérique en plein essor, la tablette tactile accompagne aujourd’hui 25 % des Bretons, contre 5 % en 2012 (moyenne nationale : 17 % - Credoc 2013).

Cet équipement est principalement possédé par les 30-44 ans (42 % d’entre eux ont une tablette), les personnes estimant avoir une vie confortable ou très confortable (respectivement 32 % et 50 %, contre environ 16 % des personnes au niveau de vie difficile ou très difficile), par les cadres et professions intellectuelles supérieures (46 %), les artisans (39 %), les lycéens/étudiants (35 %) ainsi que par les diplômés du supérieur (37 % des bac +3 ou plus).

Contrairement à l’usage attendu, la tablette tactile est d’abord utilisée au domicile : 76 % des détenteurs l’utilisent principalement chez eux. Seulement 5 % l’utilisent principalement en mobilité et 19 %, à la fois au domicile et en mobilité, de manière à peu près égale. Même si c’est le plus souvent son propriétaire qui en a l’usage (33 %), cet outil se prête volontiers à un usage collectif au sein du foyer (puisqu’il est utilisé par toute la famille dans 31 % des cas, principalement par les enfants dans 23 %, et principalement par les parents dans 12 %). Les principaux usages de la tablette tactile sont la navigation sur Internet (83 %), le courrier électronique/messagerie instantanée (67 %), les jeux (59 %), la musique et la vidéo (58 %).

## E-COMMERCE

### UNE PRATIQUE QUI GAGNE AUSSI LE DOMAINE DE LA MOBILITÉ

#### L’e-commerce dans tous ses écrans



78 % des internautes bretons ont réalisé au moins un achat sur Internet au cours de l’année écoulée, ce qui correspond à 60 % des Bretons (moyenne nationale : 55 % - Credoc 2013).

Parmi les possesseurs de smartphones, 17 % ont déjà réalisé un achat en ligne via cet outil (moyenne nationale : 20 %, téléphones mobiles inclus - Credoc 2012). La tablette tactile semble mieux se prêter à cet usage puisque 30 % des possesseurs de tablettes ont pratiqué le e-commerce avec cet appareil.



Ce chiffre atteint 41% pour les personnes qui possèdent à la fois un smartphone et une tablette.

Au cours des 12 derniers mois, parmi les Bretons ayant utilisé Internet pour réaliser des achats :

- 59% ont acheté des produits high-tech et culturels (équipement technologique, livre, CD, DVD) ;
- 49% ont acheté de l'habillement et accessoires (vêtements, chaussures, bijoux, accessoires de mode) ;

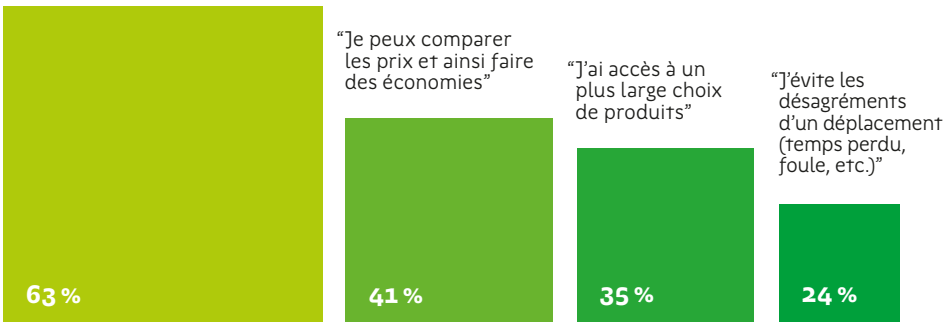
- 23% ont acheté des biens dématérialisés (billet de transport, réservation de logement, voyage, fichier audio, vidéo, ebook) ;
- 13% des produits du quotidien (courses du ménage).

Suite à leurs achats en ligne, un tiers des internautes bretons (36%) a posté des commentaires concernant la qualité du produit ou du service sur des sites Internet. Ces commentaires jouent un rôle important puisque près de la moitié des internautes (48%) leur fait confiance et déclare qu'ils ont un impact sur sa décision d'achat.

## Pourquoi achète-t-on sur Internet ?

### → LES PRINCIPALES MOTIVATIONS À L'ACHAT EN LIGNE

"Je gagne du temps"



Les deux principaux freins à l'achat en ligne concernent la sécurisation des paiements et le manque de perception des objets. En effet, 45% des internautes trouvent que les

paiements en ligne ne sont pas suffisamment sécurisés et 23% que l'impossibilité de toucher, voir ou essayer les produits constitue un frein à l'achat sur Internet.





# LES RÉSEAUX SOCIAUX

## FACEBOOK TOUJOURS LEADER

54 % des internautes bretons sont inscrits sur un réseau social en ligne (moyenne nationale : 54 % - Credoc 2013). Ce marché semble arrivé à maturité puisque seulement 2 % des internautes non inscrits envisagent de franchir le pas.



L'adhésion à un réseau social est influencée par l'âge. Si 87 % des internautes de moins de 30 ans sont inscrits et actifs sur un réseau social, ils ne sont plus que 60 % chez les 30-44 ans et 24 % chez les plus de 60 ans. Le réseau social le plus plébiscité est évidemment Facebook : 96 % des inscrits à un réseau social y sont présents et actifs. Viennent ensuite Twitter, qui affiche une bonne progression en passant de 3 % en 2012 à 12 % en 2014, puis Copains d'avant avec 8 % des inscrits à un réseau social actifs sur ce réseau.

La première raison à la non inscription est l'absence d'intérêts perçus (65 % des non inscrits), puis le manque de confidentialité des données (22 %). Enfin, 10% des utilisateurs non inscrits ne sont plus présents sur les réseaux car ils en sont partis.

## Facebook à l'échelle nationale

(Enquête Facebook M@rsouin 2013)



66 % des inscrits avaient pour motivation la présence de leurs proches sur le réseau, la volonté de reprendre contact avec certaines personnes, ou de garder contact avec des proches éloignés géographiquement. À l'usage, Facebook a en effet permis à 63 % de ses usagers français de reprendre contact avec certaines personnes et à 42 % d'entre eux de communiquer plus facilement avec leurs amis.

### Un besoin de confidentialité

L'utilisation des données personnelles par Facebook est un problème pour 74 % de ses utilisateurs.

91 % ont réglé leurs paramètres de confidentialité, dont 66 % sur l'option « stricte » (seuls les « amis » peuvent accéder au profil).

# LES DANGERS D'INTERNET ENTRE PEURS ET RÉALITÉS

## Des craintes qui reflètent la réalité des problèmes rencontrés

Même si 41% des internautes n'éprouvent aucune crainte lors d'une navigation sur Internet, cette pratique peut parfois être source d'inquiétudes. Les principales craintes évoquées concernent l'utilisation abusive des données confidentielles (30% des internautes), notamment la collecte ou le vol d'informations personnelles (coordonnées bancaires, usurpation d'identité...), et la sécurité informatique, tels les attaques de virus (18%) et les arnaques et hameçonnage (15%).

Ces craintes correspondent aux 3 principaux problèmes réellement rencontrés par les internautes.

La confrontation de l'internaute (ou d'une de ses connaissances) à ces menaces exacerbent les peurs. Par exemple, les personnes qui

ont subi (ou une de leurs connaissances) la collecte ou le vol d'informations personnelles sont 93% à éprouver cette crainte, contre seulement 37% chez les personnes n'ayant pas subi ce genre de problème.

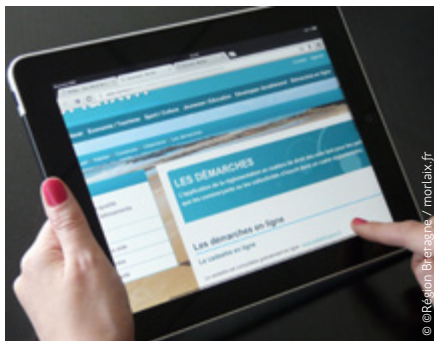
### PEURS SUR INTERNET : DES CRAINTES LIÉES À L'EXPÉRIENCE

Ces incidents conduisent généralement les victimes à adopter une attitude plus vigilante sur Internet : 32% font plus attention avant de divulguer des informations personnelles, 19% ont installé des outils de protection et 12% privilégient les sites leur inspirant confiance. Mais ces nuisances ne les conduisent pas à moins utiliser Internet (5% ont diminué leur usage).

## E-ADMINISTRATION UN BESOIN DE COMMUNICATION ET D'E-SERVICES

44% des Bretons consultent le site officiel de leur commune. C'est une activité plus pratiquée par les femmes, les plus de 30 ans et les personnes de niveau d'études supérieur au bac.

La recherche d'informations sur les sites communaux semble satisfaisante puisque la majorité des visiteurs (79%) y trouve facilement les informations souhaitées, 17% les trouvent avec difficulté et 3% n'ont pas trouvé les informations qu'ils y cherchaient.

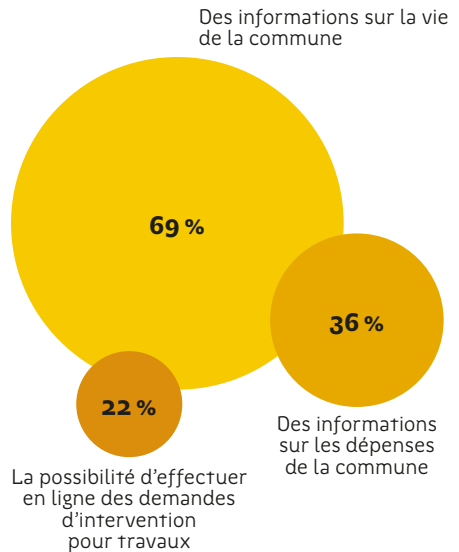


→ **SITES COMMUNAUX : LES 3 CONTENUS LES PLUS IMPORTANTS  
AUX YEUX DES INTERNAUTES BRETONS**

Si la présence d'informations sur la vie de la commune est une fonction qui s'impose naturellement à tout site communal, les Bretons restent également en demande de transparence au sujet des dépenses.

D'autre part, la possibilité de réaliser en ligne des demandes d'intervention pour travaux et de payer en ligne la crèche ou la cantine sont des exemples d'e-services qui suscitent un réel intérêt (respectivement 22 % des internautes et 29 % des foyers avec enfants).

Ces deux derniers éléments reflètent l'expansion de l'e-administration, depuis l'échelle nationale (impôts, assurance maladie...) jusqu'à l'échelle plus locale de la relation entre administrés et responsables communaux.



**EN SAVOIR PLUS SUR LES DISPOSITIFS DU CONSEIL RÉGIONAL DE BRETAGNE :**

Bretagne très haut débit, soutien à la filière TIC,  
Campus numérique européen, Bibliothèque numérique...

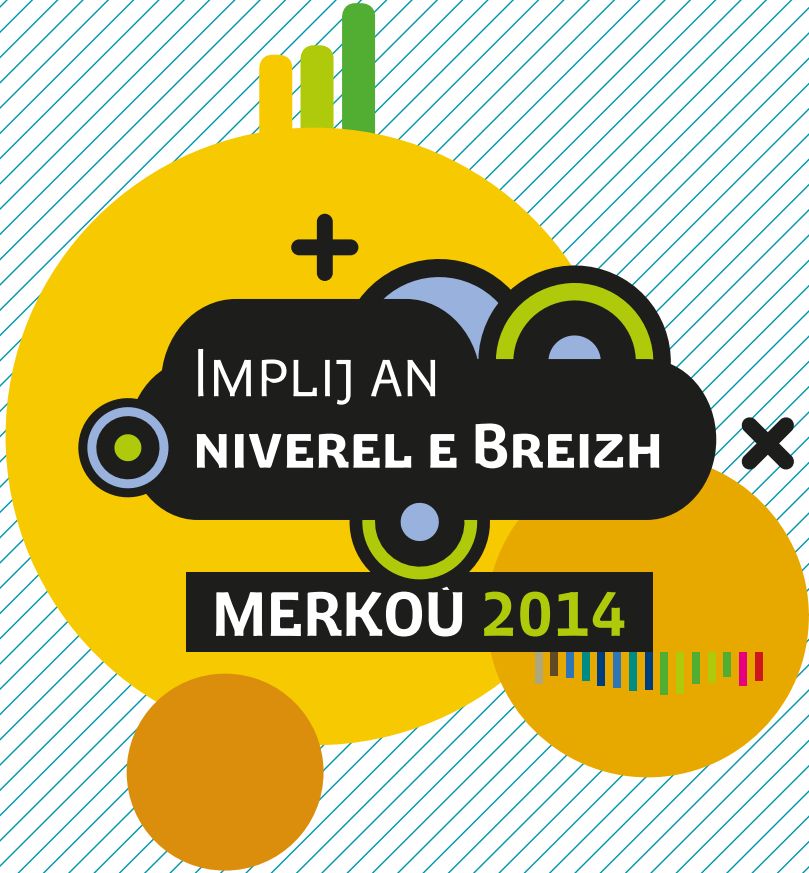
→ [www.bretagne.fr](http://www.bretagne.fr)

Direction de l'aménagement et de la solidarité  
Service du développement territorial et numérique  
Tél. : 02 99 27 97 65 / [numerique@region-bretagne.fr](mailto:numerique@region-bretagne.fr)

**EN SAVOIR PLUS SUR :**

- La méthodologie des enquêtes
- L'enquête « Individus 2014 » du GIS M@rsouin sur l'équipement et les usages numériques de Bretons
- La « Première enquête approfondie du GIS M@rsouin sur les usages de Facebook en France »
- L'Observatoire régional M@rsouin

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



IMPLIJ AN  
NIVEREL E BREIZH

MERKOÙ 2014



CONSEIL RÉGIONAL DE BRETAGNE  
283 avenue du Général Patton - CS 21101 - 35 711 Rennes cedex 7  
Tél. : 02 99 27 10 10 | [twitter.com/regionbretagne](https://twitter.com/regionbretagne)  
[www.bretagne.fr](http://www.bretagne.fr)

KUZUL-RANVRO BREIZH  
283 bali ar Jeneral Patton - CS 21101 - 35 711 Roazhon cedex 7  
Pg. : 02 99 27 10 10 | [twitter.com/regionbretagne](https://twitter.com/regionbretagne)  
[www.rannvro-breizh.fr](http://www.rannvro-breizh.fr)