

L'ObTIC

Baromètre 2011

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



Observation de la diffusion et des usages
des **Technologies de l'Information** et de **la Communication**
en Provence-Alpes-Côte d'Azur

avec le soutien de l'Etat et de l'Union Européenne



63%

des habitants de notre région utilisent régulièrement Internet

RETROUVEZ toutes les données chiffrées sur les Technologies de l'Information et de la Communication en Provence-Alpes Côte d'Azur sur cette édition et sur Internet :



www.lobtic.org/barometre

Sommaire

Rapport de la démarche d'observation de la société de l'information en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Direction : Hervé Rannou

Édition : Items International (www.items.fr)

Conception graphique : Péricard Conseil

Impression : Siris

L'ObTIC est cofinancé par l'Union Européenne. L'Europe s'engage en Provence-Alpes-Côte d'Azur avec le Fonds Européen de Développement Régional (FEDER).

L'ObTIC est un projet piloté par la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur avec le soutien de la Préfecture de région, cofinancé dans le cadre du volet Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) du Contrat de Projets Etat-Région 2007-2013 ; il est réalisé, animé et administré avec l'appui opérationnel d'Items International.

Flashez ce QR Code pour suivre l'actualité de L'ObTIC et participer à la communauté d'observation sur www.lobtic.org



• Éditorial	5
• L'ObTIC	6
• Chiffres clés	8
• Synthèse	9

Les foyers

• L'équipement des foyers	10
• Les internautes en PACA	11
• Les usages de l'ordinateur et d'Internet	12
• Zoom sur des usages avancés	13
• La téléphonie mobile	14

Les mairies

• L'équipement des mairies	16
• Les usages numériques au sein de la mairie	17
• Les espaces publics d'accès à Internet	18
• Les mairies et la pratique de l'Internet	19

Les PME et TPE

• L'équipement des PME	20
• Toutes connectées	21
• PME et mobilité	22
• Le commerce électronique n'est pas le web	22
• E-administration	23
• Besoin TIC des PME, une prime à la proximité	23

• Méthodologie	24
• Note à l'attention des lecteurs	25
• Glossaire	26

Éditorial

L'économie numérique est aujourd'hui un secteur particulièrement dynamique. En France, on estime qu'elle a ainsi contribué au cours des quinze dernières années à un quart de la croissance et créé près de 700 000 emplois. Au-delà de cette dimension, c'est un vecteur de mutations profondes pour l'ensemble de la société.

La révolution numérique génère un formidable levier de créativité et de transformation dans de multiples domaines et s'affirme comme un catalyseur essentiel du développement régional. Les acteurs publics doivent se saisir de ce fort potentiel d'innovation que portent les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), afin de permettre à l'ensemble du tissu économique, social et territorial de la région d'en tirer le meilleur bénéfice.

En Provence-Alpes-Côte d'Azur, pour répondre à ce défi, l'Etat et la Région se mobilisent en faveur du développement numérique sur la période 2007-2013 au travers du Contrat de Projets Etat-Région et du Programme Opérationnel FEDER de l'Union Européenne. C'est dans ce cadre qu'est notamment mise en oeuvre la démarche régionale d'observation de la société de l'information - l'ObTIC - qui a pour but d'éclairer l'action publique dans le domaine du numérique.

Ce baromètre des usages numériques en Provence-Alpes-Côte d'Azur, dont cette publication est la toute première édition, constitue une «photographie» de la diffusion et de l'appropriation des TIC dans notre région. Ses éditions ultérieures permettront d'en mesurer les évolutions, et s'enrichiront d'autres données et paramètres tels que les infrastructures de communications électroniques essentielles à la couverture des territoires en réseaux haut et très haut débit.

Nous avons le plaisir de vous présenter ce premier baromètre des usages numériques ainsi que l'ensemble des études menées dans le cadre de l'ObTIC. Ce document désormais accessible à l'ensemble des acteurs régionaux contribuera à nourrir l'élaboration et la mise en oeuvre des futures actions pour le développement numérique en Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Michel VAUZELLE,

**Le Président de la Région
Provence-Alpes-Côte d'Azur**

Hugues PARANT,

**Le Préfet de la région
Provence-Alpes-Côte d'Azur**

La démarche de l'ObTIC

L'ObTIC : une vision objectivée des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) en région Provence-Alpes-Côte d'Azur

L'ObTIC a pour vocation l'observation de la société de l'information afin d'éclairer l'action publique. L'ObTIC a pour but de produire de façon régulière des indicateurs quantitatifs et des données qualitatives sur la société de l'information, ses caractéristiques et son évolution dans la région.

Dans cette perspective, des enquêtes sont entreprises pour produire régulièrement un baromètre, ainsi que des études ciblées.

Cette démarche permet d'alimenter l'évaluation des actions régionales par des informations suivies et des analyses thématiques.

Mais l'ObTIC ne se limite pas à cela.

Au-delà d'un observatoire, une communauté d'acteurs

Cette démarche originale vise aussi à animer la communauté des acteurs politiques, associatifs, académiques, économiques, qui s'intéressent à l'évolution de la société de l'information en Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Cette dynamique passe par des rendez-vous réguliers organisés sous forme d'ateliers de travail, de séminaires, d'appels à manifestation d'intention, pour repérer et faire connaître les publications et réalisations produites en région, et ailleurs, autour du numérique.

Le site de l'ObTIC (www.lobtic.org) rassemble l'ensemble des publications officielles de la démarche ainsi que l'agenda des rencontres.

Les ateliers thématiques

Les ateliers thématiques ont pour but de nourrir la réflexion sur la place, les conditions de diffusion et d'appropriation, les usages quotidiens et l'impact économique des TIC.

Ils sont conçus pour répondre à trois objectifs :

- **Préparer** les études quantitatives et qualitatives à venir qui seront menées au fil des années
- **Recenser** les acteurs régionaux intéressés par une problématique spécifique
- **Fédérer** ces acteurs et favoriser l'émergence d'un écosystème régional qui pourra à la fois guider la démarche et s'en approprier les résultats.



Crédit Photo : Jézabel Roullée

Les Appels à Manifestation d'Intention (AMI)

L'AMI est un moyen de repérer « qui fait quoi » au sein de la communauté scientifique mais également parmi tous ceux qui s'intéressent au rôle des TIC dans le développement de leurs activités (association, institution, école, entreprise, pôle de compétitivité, etc.).

Il s'agit d'identifier les thématiques de recherche fondamentale et de recherche-développement, les partenariats existants ou souhaitables, les spécificités et les atouts des laboratoires de la région.

La richesse naît de la diversité : alors, participez !

L'ObTIC n'est pas réservé aux chercheurs, statisticiens ou universitaires. La Région et l'Etat ont pour ambition d'ouvrir le dialogue à tous les publics et de permettre aux acteurs de la société civile de contribuer à cette dynamique d'observation u.



SI VOUS SOUHAITEZ PARTICIPER À L'ObTIC,
créez votre profil sur le réseau social www.lobtict.org

Cela vous permettra de bénéficier du travail de veille réalisé et d'échanger sur les thématiques qui vous intéressent.



Crédit Photo : Jézabel Roullée

La gouvernance de l'ObTIC

L'ObTIC a été lancé en 2010 ; il est mis en œuvre par la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur en partenariat avec la Préfecture de région ; il est cofinancé dans le cadre du volet Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) du Contrat de Projets Etat-Région 2007-2013 et par l'Union Européenne (FEDER).

Suite à une phase de mise en concurrence, l'assistance à maîtrise d'ouvrage est assurée par une équipe pluridisciplinaire issue du cabinet Items International.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous rapprocher de l'équipe projet en charge de l'animation de l'ObTIC :

Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Direction de l'Economie Régionale, de l'Innovation et de l'Enseignement Supérieur
Service Innovation et Economie Numériques

Téléphone : **04 91 57 53 88**

Mél : **mission-tic@regionpaca.fr**

Chiffres clés

Plusieurs régions en France et en Europe ont engagé des démarches d'observation de la société de l'information. Dans les tableaux ci-dessous ont été réunis des chiffres issus des baromètres les plus récents*.

Les foyers

Compte tenu de sa démographie (poids important des plus de 55 ans), les foyers de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur présentent des taux d'équipement en ordinateurs conformes aux moyennes nationales et un taux de foyers connectés en avance sur des régions aux démographies comparables (comme la Bretagne).

Région	Foyers équipés d'ordinateurs	Foyers connectés à Internet	Achats domestiques via Internet	Pénétration des smartphones
ALSACE	77%	71%	ND ⁽¹⁾	ND
AQUITAINE	69%	60%	41%	6%
BRETAGNE	64%	55%	63%	ND
PACA	68%	63%	50%	12%
RHÔNE-ALPES	72%	68%	ND	ND
PAYS DE LOIRE	76%	68%	63%	ND
POITOU CHARENTES	70%	62%	ND	ND
FRANCE METRO.	74%	67%	ND	ND
WALLONIE	72%	70%	41%	21%

Les mairies

Du côté des mairies, le bilan montre une appropriation des TIC en avance sur les valeurs moyennes nationales. Les mairies ont majoritairement un site Internet et plus de la moitié d'entre elles ont recours à des logiciels libres.

Région	Mairies ayant un site web	Espaces publics d'accès à Internet pour 1000 hbts	Pénétration des logiciels libres dans les mairies
ALSACE	ND	38%	ND
AQUITAINE	34%	8%	ND
BRETAGNE	40%	9%	27%
PACA	63%	16%	53% ⁽²⁾
RHÔNE-ALPES	53%	11%	20%
PAYS DE LOIRE	ND	22%	ND
FRANCE METRO.	99% <i>si plus de 10.000 habitants</i> 6% <i>pour les communes rurales</i>	14%	ND

Les PME

Du côté des PME, la région Provence-Alpes-Côte d'Azur se situe dans la moyenne nationale pour la connexion à Internet. Autre chiffre saillant, qui pourrait être une spécificité régionale, les PME locales ont massivement recours à des prestataires TIC locaux.

Région	Entreprises connectées à Internet	Entreprises ayant un site web	Prise de commande en ligne sur les sites des PME	Appel à des prestataires TIC régionaux
ALSACE	81%	49%	ND	ND
AQUITAINE	98%	58%	ND	ND
BRETAGNE	90%	50%	ND	ND
PACA	93%	48%	53%	75%
RHÔNE-ALPES	97%	53%	ND	ND
PAYS DE LOIRE	92%	55%	40%	34%
POITOU CHARENTES	76%	33%	ND	ND
FRANCE METRO.	98%	54%	ND	ND
WALLONIE	93%	63%	ND	ND

⁽¹⁾ non disponible ⁽²⁾ Ces chiffres sont détaillés et commentés dans la suite du document, au chapitre « Les mairies »

* Sources : Alsace : Etude « Usages et services TIC » pour la Préfecture, phase 1, janvier 2011 - Aquitaine : Diagnostic Aquitaine 2010 - Bretagne : Etudes M@rsouin 2009 - Rhône-Alpes : Baromètre 2010 - Pays-de-Loire : Rapports SYNAPSE 2009 (entreprise) et citoyens (2010) - Poitou-Charentes : Baromètres TIC foyers (2009) et entreprises (2008) - France métropolitaine : étude CREDOC 2010 - Wallonie : Baromètre TIC 2011

Synthèse

Ce premier baromètre de l'ObTIC offre un regard objectif sur la diffusion et les usages des TIC en Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Premier constat : le niveau d'équipement de la région est dans la moyenne française.

L'ordinateur, présent dans **68 %** des foyers, est désormais presque toujours connecté au haut débit. Il est utilisé pour une palette d'usages toujours plus variée, allant du travail aux loisirs, en passant par la consommation.

Mais l'objet le plus représentatif de la société de l'information semble bien être le téléphone portable, qui se trouve dans presque toutes les poches ; un téléphone devenu au fil du temps à la fois baladeur, appareil photo et terminal Internet nomade.

Enfin, l'étude montre clairement la place importante accordée aux TIC par les femmes, en particulier dans leurs usages de consommation et de communication.

Basé sur trois enquêtes réalisées début 2011, en conformité avec une méthode d'observation utilisée depuis plusieurs années dans une quinzaine de régions francophones, ce baromètre permet de poser un premier diagnostic dans trois domaines : les foyers, les Petites et Moyennes Entreprises (PME) et les communes de la région.

Deuxième constat : l'activité économique rime désormais avec usage des TIC.

Les ordinateurs équipent **93 %** des PME. Cette informatique n'est plus seulement une infrastructure de gestion, elle est devenue un outil de communication essentiel : le courriel semble ainsi avoir définitivement remplacé le fax.

Mais surtout, les pratiques commerciales sont toutes imprégnées de technologies numériques. Même si les biens ou les services ne sont pas toujours vendus via Internet, le réseau permet de rencontrer les clients, d'échanger, de négocier, de facturer.

Enfin, l'enquête montre une nette préférence des PME locales pour un recours à des prestataires technologiques de proximité, ce qui confirme la dimension résidentielle de l'économie régionale.

Troisième constat : les mairies de Provence-Alpes-Côte d'Azur se sont massivement équipées en informatique.

Toutes sont dotées d'ordinateurs et connectées à Internet. L'informatique en réseau s'est développée, en particulier dans les intercommunalités, et le courriel est définitivement entré dans les pratiques de communication au sein des administrations, entre elles, et avec les citoyens.

Les communes sont également bien représentées sur Internet grâce à leurs sites Web, avec un des taux les plus élevés de France.

L'importance de l'activité touristique dans la région peut expliquer cette particularité. En revanche, les mairies offrent encore peu de services dématérialisés à destination des usagers.

Les foyers

Plus que l'ordinateur individuel, c'est le téléphone portable qui est l'objet le plus représentatif de la société de l'information. En effet, l'enquête révèle combien le téléphone est présent dans toutes les poches et permet une multitude d'usages autres que la téléphonie : envoi de messages, écoute de musique, prise de photos, etc.

On remarque aussi que les femmes ont une part essentielle dans les usages actuels d'Internet : ce sont elles qui majoritairement font des achats en ligne et communiquent par messagerie et sur les réseaux sociaux.



L'équipement des foyers

L'ordinateur : proche d'un taux d'équipement maximum ?

68%

c'est le taux de foyers possédant un ou plusieurs ordinateurs en Provence-Alpes-Côte d'Azur

Si **68 %** des ménages de la région possèdent un ou plusieurs ordinateurs, près de **79 %** des foyers non équipés déclarent ne pas avoir l'intention d'acheter à l'avenir un micro-ordinateur.

La marge de progression du taux d'équipement en matériel informatique serait donc assez faible.

La place croissante des loisirs numériques

La révolution digitale a bien eu lieu dans les équipements de loisirs : désormais, les appareils photo sont très majoritairement numériques et un ménage sur deux possède un lecteur DVD. Les technologies mobiles, apparues ces dix dernières années, trouvent également une place dans les voitures et les sacs, comme les terminaux de géolocalisation de type GPS, les baladeurs MP3 et, plus récemment, les tablettes tactiles.

Qui sont les non équipés ?

+ de 60%

des foyers non équipés en informatique sont des foyers de retraités

Dans **65 %** des foyers ne possédant pas d'ordinateur, le chef de famille a un niveau d'études inférieur au baccalauréat, et dans **71 %** des cas, son âge est supérieur à 55 ans. Plus de **60 %** des foyers non équipés en informatique sont ceux des retraités.

Au-delà de la catégorie socioprofessionnelle, la fracture numérique semble en conséquence principalement liée au niveau d'études et à un effet générationnel.

Les internautes en PACA

Un taux de connectés proche d'un seuil plateau



En 2011, seuls **4 %** des internautes possèdent cet accès depuis moins d'un an, ce qui dénote une progression récente modérée.

D'autre part, **70 %** des non internautes déclarent qu'il n'utiliseront « probablement jamais » Internet.

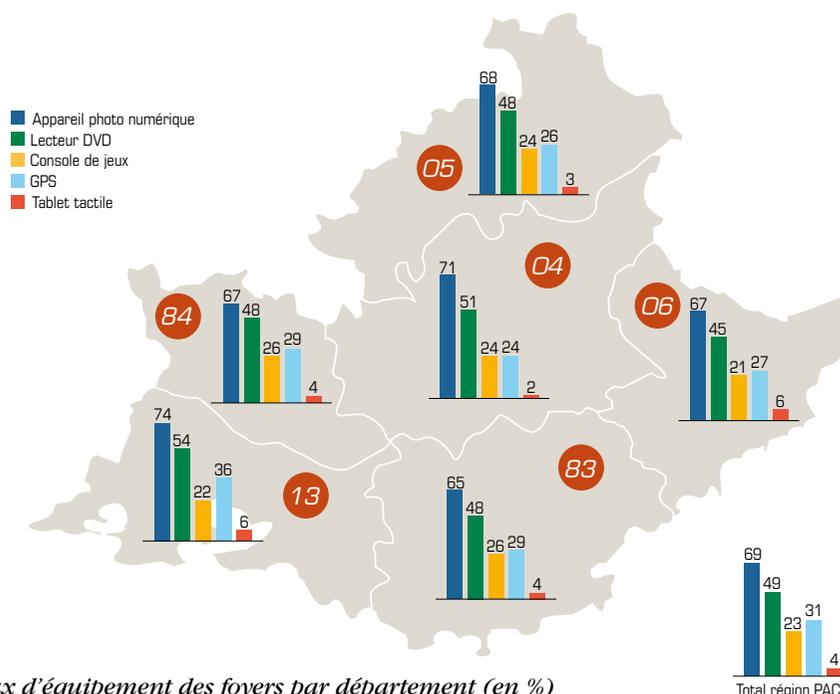
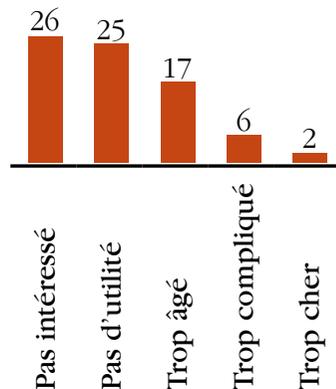
Le taux de non internautes semble donc devoir persister dans les années à venir.

Pourquoi ne pas aller sur le net ?

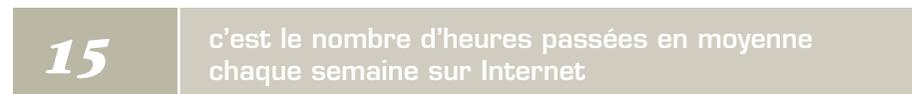
La sociologie des non internautes a des caractéristiques proches de celle des foyers non équipés d'ordinateurs (niveau d'étude plus faible, âge supérieur à 55 ans).

Les principales raisons évoquées pour ne pas utiliser Internet confirment que le non usage se fonde sur des raisons cognitives et sur des effets générationnels, et non sur des critères purement économiques (le « coût d'accès » à Internet est peu évoqué).

► *Les principales raisons pour ne pas utiliser Internet selon les non internautes (en %)*



▲ *Taux d'équipement des foyers par département (en %)*



Le succès des offres combinées

90 % des internautes accèdent à l'internet depuis leur domicile via un abonnement haut débit (de type ADSL ou câble).

Dans 80 % des cas : l'abonnement téléphonique est lié à l'abonnement internet.

1 internaute sur 2 a transféré son abonnement téléphonique vers son fournisseur d'accès (dégroupage total de sa ligne).

Les offres combinant un accès à la télévision, à l'Internet et à la téléphonie dominent désormais le marché.

Les usages de l'ordinateur et d'Internet

Une personne sur deux
utilise quotidiennement son ordinateur

Usages hors ligne : du sérieux et des loisirs

Lorsqu'ils ne sont pas connectés, les habitants de la région utilisent leur ordinateur pour **gérer leur budget (57 %)** ou **travailler à domicile (33 %)**. Mais les usages récréatifs ont également une place essentielle dans les pratiques puisque l'ordinateur sert aussi à **stocker et écouter de la musique (56 %)**, à **retoucher des photos (55 %)**, à **jouer (41 %)** ainsi qu'à **stocker et regarder des films (30 %)**.



Crédit photo : auremar - Fotolia

Ordinateur connecté : l'explosion des usages

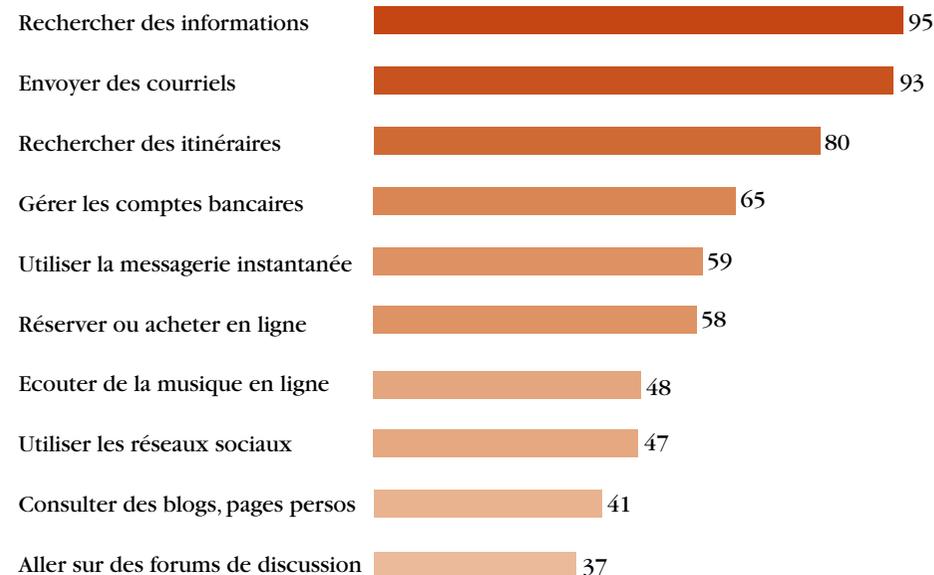
Internet n'est plus seulement une encyclopédie ouverte (recherche d'informations) et un outil de communication (envoi de courriels, utilisation de la messagerie), usages qui se sont majoritairement développés lors de la diffusion du Web au sein du grand public.

C'est désormais aussi un magasin (**acheter**), un forum (**échanger**), un média culturel (**regarder, écouter**), un lieu de divertissement (**jouer**), et une carte (**se localiser, trouver des itinéraires**). Ainsi, Internet vient s'intégrer à un nombre croissant de pratiques quotidiennes.

Sociologiquement, les pratiques liées à la communication sont plus féminines (**67 %** des utilisateurs de la messagerie sont des utilisatrices) et plus jeunes (**79 %** des 16-25 ans).

Le téléchargement - pas toujours légal - est en revanche une activité masculine (**41 %** des hommes téléchargent de la musique contre **23 %** des femmes) et plus jeune (les 16-25 ans téléchargent deux fois et demi plus que leurs aînés).

▼ Les internautes utilisent Internet (souvent ou parfois) (en %)



Zoom sur des usages avancés

Qui achète sur Internet et pour quels achats ?

Un internaute sur deux a effectué un achat sur Internet au cours des 12 derniers mois. 75% de ces acheteurs ont un niveau d'études supérieur au baccalauréat, et dans près de 60% des cas il s'agit d'une femme de moins de 55 ans.

Les femmes se chargent le plus souvent des achats de vêtements, de culture et de loisirs. En cela, elles reproduisent sur Internet des pratiques observées ailleurs dans les comportements de consommation : ce sont majoritairement elles qui contrôlent le budget familial et prennent les décisions d'achat.

Les réseaux sociaux

Le profil type sur le réseau social le plus utilisé est une étudiante de 20 ans

Qui va sur les réseaux sociaux ? Principalement des femmes, qui représentent 70 % des utilisateurs. Leur âge moyen est de 20 ans et 67 % des connectées ont un niveau d'études supérieur au baccalauréat.

Le télétravail

26 % des internautes pratiquent occasionnellement le télétravail⁽³⁾. Pour la moitié d'entre eux, il s'agit d'une pratique courante (plus d'une fois par semaine).

Dans 80 % des cas, le travail est réalisé depuis le domicile. Le plus souvent (82 %), le télétravailleur est un homme, de statut cadre ou profession intermédiaire.

HADOPI et le téléchargement, le cas des fichiers mp3

70 % des internautes connaissent la loi HADOPI sur le téléchargement illégal. 70 % des internautes téléchargeant régulièrement films et séries disent avoir modifié en partie leur comportement depuis l'entrée en vigueur de cette loi. Ce taux tombe à 38 % sur le téléchargement de musique.

La consommation de musique, basée sur la découverte et l'échange de fichiers à faible coût et l'utilisation de terminaux nomades (dont le téléphone portable), semble correspondre à un usage bien particulier de la part d'utilisateurs moins sensibles aux obligations légales.

▼ Les principaux produits ou services achetés en ligne (en %)

Vêtements, articles de sport	53
Livres, magazines	33
Équipement électronique, photo, vidéo	29
Billets de transport	27
Voyage, tourisme, location	22



Crédit photo : Astock - Fotolia

⁽³⁾ Voir Glossaire en fin d'ouvrage

Téléphonie mobile

Le téléphone dans toutes les poches

Le téléphone mobile s'impose comme un objet désormais indispensable.

En 2011, **89 %** de la population régionale possèdent déjà cet équipement. De plus, **82 %** des non équipés envisagent d'en acquérir un dans l'année à venir.

Le « mobile » se distingue en cela de l'ordinateur : la frange de la population non équipée (constituée en majorité de personnes de plus de 55 ans) décroît régulièrement.

Que fait-on avec son téléphone ?

Les fonctionnalités des mobiles se sont développées, au-delà de la seule téléphonie : **75 %** des possesseurs l'utilisent ainsi pour l'envoi de messages, **35 %** pour prendre et échanger des photos et **27 %** pour écouter de la musique.

La pluralité de ces usages (appareil de communication, bloc-notes, baladeur) explique en grande partie le succès de cet outil.

89%

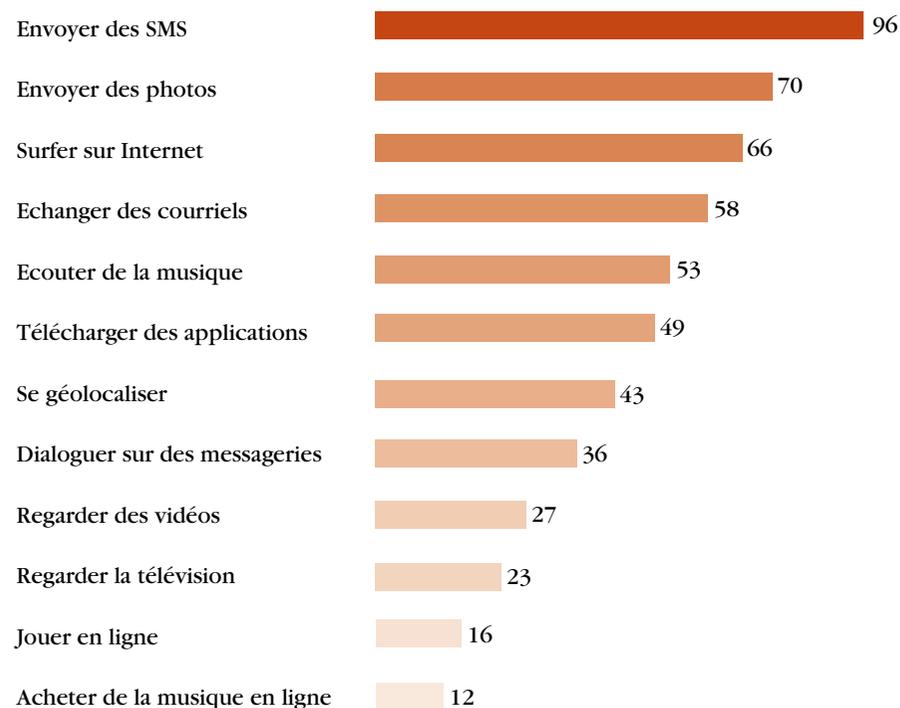
de la population régionale possèdent déjà
un téléphone mobile

Le cas des Smartphones

Les téléphones à écran tactile sont arrivés en France en novembre 2007, ouvrant réellement la voie à une diffusion massive des terminaux mobiles avancés (les smartphones). Trois ans plus tard, ils représentent **12 %** du marché de la téléphonie, en forte progression d'une année sur l'autre.

Comme le montre le graphe ci-dessous, une majorité des possesseurs de smartphones a une utilisation avancée de son équipement ce qui signifie qu'elle est passée de l'accès, à l'usage plein de cette technologie.

▼ Vous utilisez votre smartphone (parfois ou souvent) (en %)



15

c'est le nombre d'heures passées en moyenne chaque semaine sur Internet par les Internautes de la région

RETROUVEZ toutes les données chiffrées sur les Technologies de l'Information et de la Communication en Provence-Alpes Côte d'Azur sur Internet :



www.lobtic.org/barometre

Les mairies

Si le taux d'équipement en micro-informatique dans les mairies est fort, celui des connexions à Internet approche 100 %. L'informatique est surtout utilisée pour la gestion et les relations avec les autres administrations. Elle sert également de plus en plus à informer et à communiquer avec les citoyens. Mais les TIC n'ont pas encore été pleinement exploitées pour favoriser le développement économique des territoires ou pour créer des services directement utilisables par les usagers.

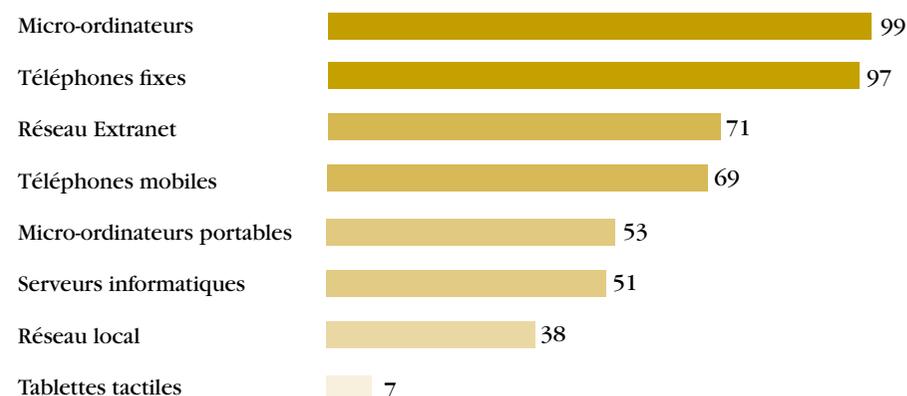


L'équipement des mairies

Toutes les mairies sont équipées

Les mairies de la région sont équipées d'ordinateurs et de téléphones, avec, dans trois-quarts des cas, une connexion à un réseau extérieur de type Extranet. Les téléphones mobiles sont également entrés dans les mœurs (le taux d'équipement est de **69 %**).

▼ Taux d'équipement des mairies (en %)



Le poids des logiciels libres

53%

des mairies qui ont répondu à l'enquête se disent utilisatrices de logiciels libres⁽⁴⁾

Dans **34 %** des cas, l'ensemble des postes de travail en est équipé : **le logiciel libre semble ne plus être une pratique marginale en Provence-Alpes-Côte d'Azur.**

Pour mieux analyser ce taux, singulièrement différent des observations réalisées dans d'autres régions ces dernières années, des études complémentaires seront nécessaires.

⁽⁴⁾ Sur la base de la question : « Votre mairie dispose-t-elle de logiciels libres (c'est-à-dire sans licence, tels que Linux ou Open Office) ? »

L'informatique : essentiellement pour la gestion communale

Ces dernières années, les investissements en TIC ont été réalisés principalement pour améliorer le fonctionnement interne des collectivités (**88 %** des communes). Dans seulement **18 %** des communes, les investissements dans le domaine numérique ont concerné le développement économique du territoire. Il existe là une marge de progression considérable.



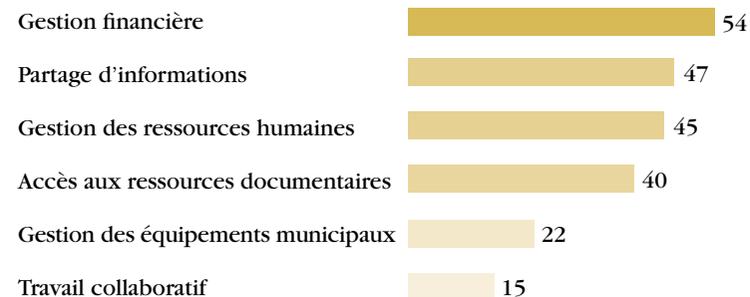
Les usages numériques au sein de la mairie

À quoi sert l'informatique dans les mairies ?

Sur les postes de travail, il y a presque systématiquement des **outils de bureautique (80%)**, puis viennent les **logiciels de gestion financière (67%)** et de **gestion du personnel (52%)**.

Du côté des applications en réseau, ce sont également les logiciels de ressources humaines et de gestion qui constituent l'usage principal pour près d'une mairie sur deux. Cet usage des applications en réseau est principalement le fait de communes appartenant à une intercommunalité (**91 %** des cas pour les logiciels de gestion du personnel, **92 %** pour la gestion financière).

▼ Les principaux usages des applications en réseau dans les mairies (en %)



Usages avancés : destins croisés

Alors que le recours aux plateformes de dématérialisation des appels d'offres⁽⁵⁾ est en plein essor (**37 %** de communes équipées et **21 %** ayant un projet de ce type en cours), la visioconférence est restée d'un usage très limité malgré l'ancienneté de cette technologie (seulement **2,3 %** des communes l'utilisent).

⁽⁵⁾ La dématérialisation intégrale des appels d'offres est une obligation légale depuis le 1er janvier 2010 pour les marchés d'achats de fournitures de matériels informatiques et de services informatiques d'un montant supérieur à 90 000 euros HT.

Connexion : un accès très majoritaire au haut débit

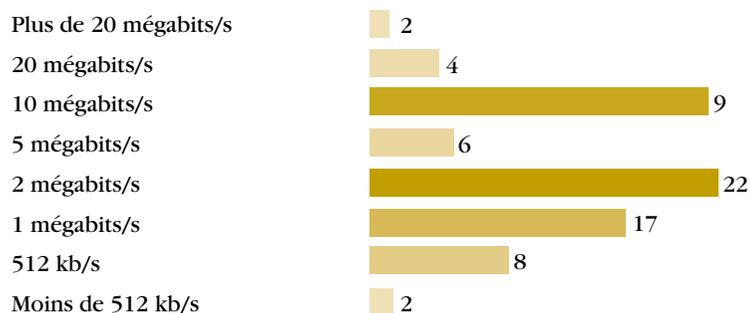
99%

des mairies sont connectées à Internet

La connexion se fait presque systématiquement via un accès à haut débit, principalement par les réseaux filaires classiques, que ce soit l'ADSL (86%) ou le SDSL (11%).

France Télécom est le fournisseur d'accès principalement choisi par les mairies (93 %).

► Les débits de connexion utilisés au sein des mairies (en %)



La connexion des établissements de la commune

Les établissements communaux existants sont assez largement connectés à Internet, et en particulier les établissements scolaires.

Dans 80 % des cas, les classes de primaire ont un accès régulier à une salle informatique.



▲ Taux de connexion à Internet des établissements communaux (en %)

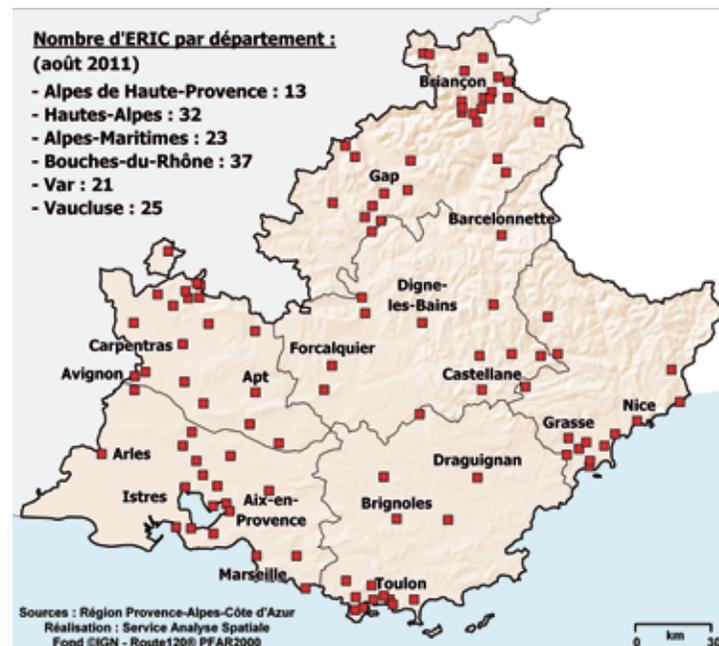
Les espaces publics d'accès à Internet : plusieurs niveaux d'accompagnement

41%

des communes de l'échantillon disposent d'un lieu public d'accès à Internet⁽⁶⁾

Ces lieux public d'accès à Internet, peuvent prendre des formes diverses. Une borne d'accès wifi, des postes en accès libre dans un lieu public, ou un cybercafé sont ainsi considérés comme tel. Mais, seules 14 % mentionnent des lieux conjuguant de l'accompagnement et des animations autour de l'apprentissage des usages numériques au bénéfice des habitants⁽⁷⁾.

Les communes ne disposant pas de tels espaces sont majoritairement (77 %) des communes de petite taille (moins de 1 000 habitants) situées, dans 68 % des cas, en zone rurale.



⁽⁶⁾ Le questionnaire précisait : « Sur votre commune, y-a-t-il des espaces publics d'accès à Internet ? »

⁽⁷⁾ Ce qui correspond aux 106 Espaces Régionaux Internet Citoyen(ERIC) labellisés qui accueillent du public dans près de 150 sites.

Les mairies et la pratique de l'Internet

Le courriel pour tous

Le courriel est entré dans les habitudes de travail des mairies. Il est utilisé dans **99 %** des cas pour des échanges avec les autres administrations. Il sert aussi pour les échanges en interne (**63%**) et pour les relations avec le conseil municipal (**62%**). Il sert aussi de lien avec les administrés, puisque **97 %** des mairies possèdent une adresse électronique pour correspondre avec les citoyens.

Les sites des communes

Selon cette enquête, une majorité des mairies met régulièrement à jour les sites Internet. Un site sur cinq est mis à jour quotidiennement, **60 %** le sont chaque semaine. Cette mise à jour est faite directement par des personnels de la mairie dans **72 %** des cas.

Le site Internet est utilisé comme un média d'information sur les événements et activités de la commune à destination des citoyens et des touristes. Il est utilisé de façon moins systématique comme outil de développement économique du territoire.

Enfin, **7 %** des communes sont présentes sur les réseaux sociaux. Dans **80 %** des cas, il s'agit de communes de plus de 1 000 habitants.

Les absents du Web

Une commune sur cinq ne sera pas présente sur le Web à moyen terme. Les principales raisons évoquées sont le manque de personnel qualifié (**80%**) et le manque de formation (**67%**), le coût n'étant évoqué qu'en troisième position. Les communes non équipées sont principalement de très petite taille (moins de 1 000 habitants dans **90 %** des cas), ce qui relativise ce taux d'équipement apparemment faible.



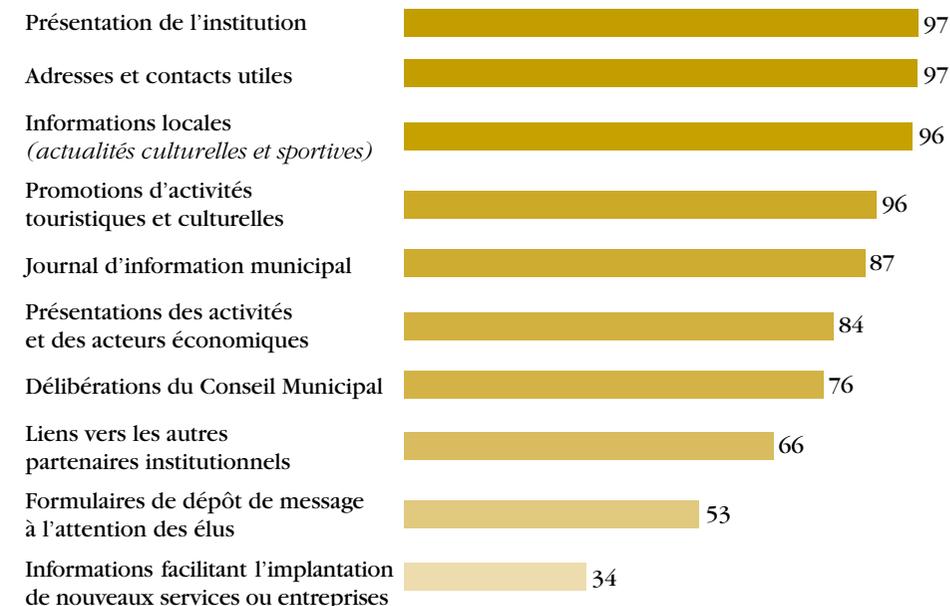
▲ Taux de présence des communes sur le Web (en %)

E-administration

Un tiers des mairies propose l'obtention de documents administratifs en ligne. Seules **11 %** permettent l'inscription en ligne à des services municipaux (crèches, bibliothèques, etc.) : le rapport entre les citoyens et les mairies reste un rapport direct, qui ne passe pas nécessairement par Internet.

En revanche, les relations entre administrations s'appuient plus fortement sur les TIC : des télé-procédures existent avec la trésorerie générale dans **68 %** des mairies et avec les préfetures et sous-préfetures dans **39 %** d'entre elles.

▼ Proportion des sites Web comportant les rubriques suivantes (en%)



Les TPE et PME

L'informatique dans les entreprises de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur est une informatique de gestion au sens large : elle sert à gérer, à communiquer avec les clients, à collaborer en interne via des réseaux.

Désormais, toutes ou presque sont connectées à l'Internet en haut débit, principalement à des fins de veille et de communication. L'activité commerciale est impactée par les TIC, mais les canaux habituels de commerce et de distribution restent essentiels. Enfin, on remarque que pour les PME un bon fournisseur en matière de TIC est avant tout basé à proximité.

L'équipement des TPE / PME

95%

des PME sont équipées de micro-ordinateurs

Avec un taux d'équipement de **95%**, il semble aujourd'hui difficile de ne pas faire rimer activité professionnelle avec informatique. Les rares entreprises non équipées sont des entreprises individuelles artisanales s'adressant au grand public.

Réseaux et serveurs

La grande majorité des PME équipées de plusieurs ordinateurs (**94,5 %**) dispose d'un réseau local. Dans **78 %** des cas, il s'agit d'un réseau filaire. **24 %** des PME ont aussi un réseau sans fil utilisant le wifi. De plus, lorsqu'il existe un réseau, **58 %** des PME disposent aussi d'un serveur. Quand l'entreprise est multi-sites, ceux-ci sont reliés entre eux par un réseau dans **71 %** des cas.

Les PME de la région ont donc largement dépassé le stade de l'équipement en micro-informatique individuelle et elles disposent aussi d'outils de partage et de mutualisation des données.

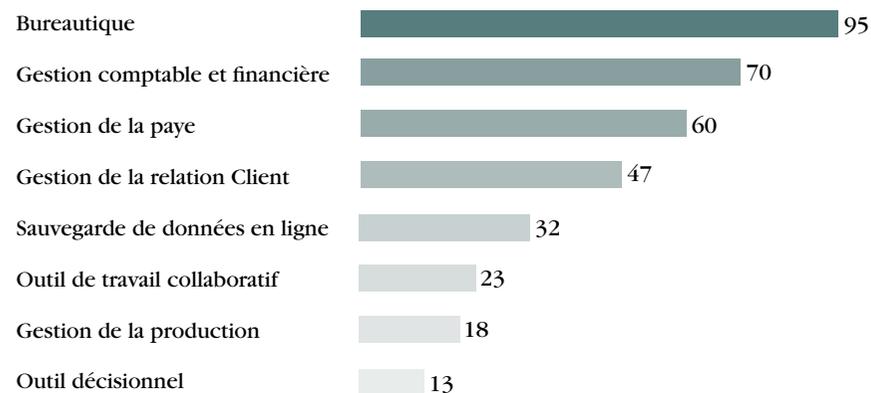
Les logiciels utilisés dans les PME :

28%

des PME déclarent utiliser des logiciels libres

Les applications traditionnelles de bureautique et de gestion comptable équipent une grande majorité des PME. Mais plusieurs applications liées à des usages avancés des TIC ont désormais une place importante : le travail collaboratif via des logiciels dédiés est répandu dans une PME sur quatre et la sauvegarde des données sur des serveurs distants est pratiquée dans presque une sur trois.

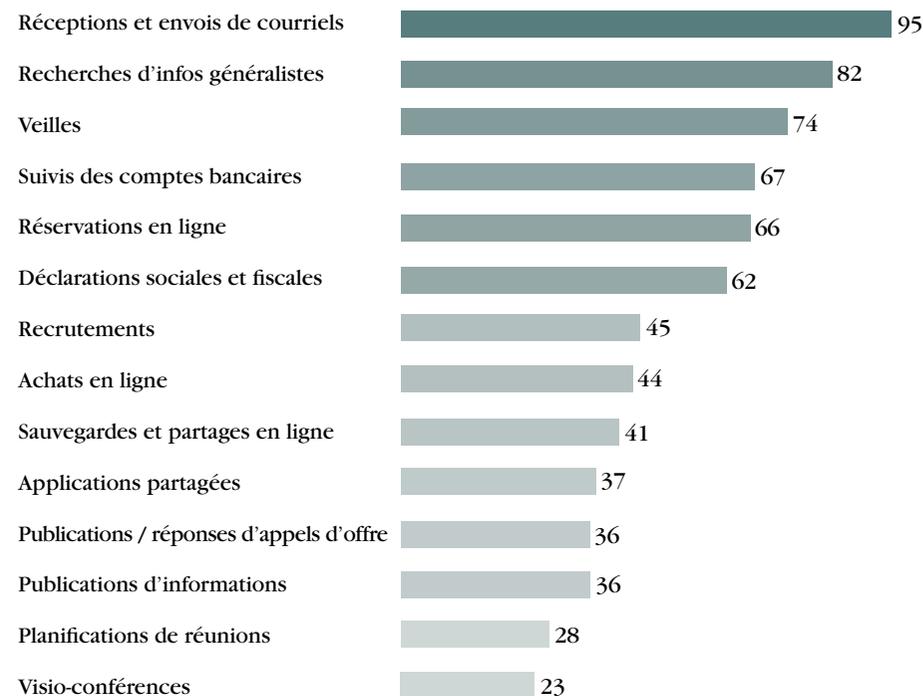
▼ *Les logiciels utilisés dans les PME (en %)*



Toutes connectées

93 % des entreprises sont connectées à Internet, et dans **65 %** des cas cette connexion est effective depuis plus de 10 ans. Internet est devenu, en 2010, un outil essentiel à toute activité économique. Dans **84 %** des cas la connexion Internet est faite via ADSL, qui sert aussi dans une grande majorité à la téléphonie (**83 %** des connectés en font usage).

▼ *Les usages d'Internet au sein des TPE / PME (en %)*



Outre l'envoi de courriels et la recherche d'informations sur Internet, qui sont des usages courants pour quasiment tous les connectés, Internet est utilisé massivement pour des activités liées à la gestion de l'entreprise (suivi des comptes bancaires, déclarations sociales et fiscales) et pour des opérations de logistique (achats, réservations en ligne). **Le recrutement est en partie dématérialisé dans 45 % des PME, ce qui confirme l'importance de ce canal pour le marché de l'emploi.**

PME et mobilité

43%

des PME fournissent des téléphones portables à certains de leurs collaborateurs

Les usages avancés de ces téléphones apparaissent déjà : dans un cas sur cinq, ils sont utilisés pour envoyer des courriels. Dans une PME sur quatre, des employés pratiquent le télétravail⁽⁸⁾ au moins une fois par semaine, le plus souvent chez un client (64%) ou sur un chantier (41%), plus rarement depuis le domicile (17,5%).

Il s'agit majoritairement de pratiques liées aux spécificités des métiers, et non à des modes nouveaux d'organisation du travail. Dans 35 % des cas, les télétravailleurs peuvent cependant accéder à des applications de l'entreprise.



Crédit Photo : Maksym Dykha - Fotolia

Le commerce électronique n'est pas le web

Les sites Web des PME :

Les sites Web des PME comportent des catalogues des produits ou des prestations de l'entreprise dans 72 % des cas. Ils comportent une fois sur deux des outils permettant l'achat et/ou la commande en ligne et dans 36 % des cas le suivi des commandes. Le site des PME est donc souvent conçu comme un outil de support au commerce électronique. En revanche, rares sont les PME proposant à leurs clients des applications spécifiques pour les smartphones (4%). Mais le principal outil de vente dématérialisée reste le courriel, puisque 75 % des PME déclarent recevoir des commandes via ce canal.

Moins d'une PME sur deux possède un site web

La principale raison évoquée est un « manque d'intérêt », cité par 70 % d'entre elles. En revanche, 18 % des PME sont présentes sur les réseaux sociaux, Facebook étant le site le plus souvent cité (12%). On devine derrière ces chiffres l'une des spécificités du tissu économique régional, fondé sur une multitude de petites entreprises (93 % des PME ont moins de 10 employés), s'inscrivant dans une économie résidentielle où les liens et les réseaux de confiance sont essentiels à l'activité.

La relation au client emprunte plusieurs canaux :

Les échanges avec les clients sont principalement réalisés par téléphone (pour la moitié des PME), **en face-à-face (24%)** puis **par courriel (15%)**. Les échanges par fax tendent à disparaître (1,5%).

Les TIC sont donc bien présentes dans les processus de commercialisation, qui sont des processus complexes où se mêlent contacts physiques, échanges de données via courriels et consultations sur Internet.

Le « e-commerce » pur, dématérialisé de bout en bout, reste une situation assez rare au sein des PME. D'ailleurs, pour une entreprise sur deux, la part des ventes en ligne est restée stable en 2010 et a même baissé pour 20 % d'entre elles. Ce dernier constat peut être directement lié à la période de crise économique.

⁽⁸⁾ Le questionnaire précisait « Certains collaborateurs travaillent-ils en dehors des locaux de l'entreprise au moins une fois par semaine ? », ce qui autorise une définition large de la notion de télétravail

E-administration

Une PME sur deux effectue des déclarations fiscales et/ou sociales via les portails de l'administration. Elles sont **18 %** à utiliser les sites de dématérialisation des marchés publics. Ce taux est non négligeable puisque nombre de PME ont pour principaux clients le grand public (**75%**) et sont donc peu concernées par ces procédures de mise en concurrence.

Besoin TIC des PME : une prime à la proximité

Les investissements des PME dans le domaine du numérique concernent principalement l'**achat d'équipements (46%)** et de prestations liées à **la création de sites web (11%)**.

Une préférence pour la contractualisation avec des prestataires régionaux (**75 %** des cas) apparaît et s'explique par les critères de choix évoqués par les PME clientes. La proximité est « essentielle » pour **31 %** d'entre elles, et « importante » dans **51 %** des cas. Elle est fortement liée à la rapidité d'intervention, citée comme « essentielle » et « importante » dans respectivement **33 %** et **66 %** des cas. Le choix du fournisseur dépend donc en grande partie de sa faculté à garantir des interventions locales et rapides en cas de problème, bien plus que de son expérience des PME (« essentielle » pour **12 %** des PME) et de son ancienneté sur le marché (critère « essentiel » pour **13 %** des PME).

En ce qui concerne des solutions émergentes, comme l'informatique dans les nuages⁽⁹⁾, seules **26 %** des PME se disent prêtes à externaliser leurs applications et données courantes via des systèmes de location de serveurs distants.

18%

des PME utilisent les sites de
dématérialisation des marchés publics

⁽⁹⁾ Vient du terme anglais *cloud computing*. Voir glossaire en fin d'ouvrage.

Méthodologie

Ce baromètre a été rédigé à partir d'enquêtes quantitatives, réalisées en s'appuyant sur la méthodologie développée dans le réseau SOURIR⁽¹⁰⁾ (créé en 2000), qui regroupe les observatoires de 15 régions francophones.

Les données ont été collectées par téléphone (enquête ménages et PME) et par courrier (enquête communes), sur des échantillons représentatifs de la population régionale constitués selon la méthode des quotas. Le recueil des données a eu lieu au premier trimestre 2011.



Crédit: Photo : iceteaimages - Fotolia

Les questionnaires ont été élaborés par Items International et MV2. Le recueil des données a été effectué par MV2. Le traitement statistique (tris à plat et tris croisés) avec redressement des biais, la finalisation et l'analyse des données ont été réalisés par Items International. La plaquette a été réalisée par Items International et Péricard Conseil.

SÉRIE	CIBLE	POP. TOTALE	ÉCHANTILLON	COMMENTAIRE
INDIVIDUS	Ménages	2.116.858	1.023	La population est celle des ménages, et non des individus. Seuls les individus de plus de 16 ans peuvent être interrogés.
TERRITOIRES	Communes	963	350	Les communes étaient sollicitées par courrier, sans relance. Le taux de retour (plus de 33 %) est donc exceptionnel. Ce taux est réparti comme suit : 23 % des répondants sont des maires, 7 % sont des élus, 12 % sont des responsables des services informatiques, 44 % sont des secrétaires de mairie.
ECONOMIE	PME	290.072	252	Pour cette enquête la définition européenne de la TPE (de 0 à 5 employés) et de la PME (jusqu'à 250 employés) a été retenue.

▼ Répartition des communes par taille ayant répondu à l'enquête (en nombre)

> à 5000 habitants	45
de 1000 à 5000	103
de 300 à 1000	79
de 100 à 300	88
< à 100	35

⁽¹⁰⁾ SOURIR = Synergie des Observatoires des Usages Régionaux de l'Internet et des Réseaux. C'est un réseau d'échange de résultats et de méthodes pour la mesure d'indicateurs régionaux (sondages et diagnostics) sur l'usage et la diffusion des TIC www.sourir.org

Note aux lecteurs

Les résultats présentés dans ce baromètre sont issus d'une série d'enquêtes quantitatives menées selon une méthodologie spécifique pour l'observation de la société de l'information⁽¹¹⁾. Comme tels, ils offrent donc à la fois des certitudes et des biais que le lecteur doit connaître.



Crédit Photo : Jézabel Roullée

Les résultats présentés ici offrent un fort niveau de comparabilité.

Les questionnaires utilisés sont conformes à plus de **80%** à ceux utilisés depuis plusieurs années dans plusieurs régions francophones européennes.

Ainsi, il est possible de comparer des taux d'équipement et d'usage entre diverses régions, ou au cours du temps sur une même région.

Les questionnaires ont cependant été adaptés aux spécificités régionales, et pour intégrer des questions sur des technologies, des usages ou des phénomènes émergents (comme les réseaux sociaux, la loi HADOPI, les tablettes tactiles ou les *smartphones*).

Les résultats sont extrapolés sur la population, à partir d'un échantillon représentatif.

Les échantillons ont été constitués de façon à présenter la même composition que la population (des ménages, des PME, des communes). Ces échantillons sont suffisamment larges pour garantir **un taux de confiance des résultats supérieur à 95 %**. C'est pour cette raison, qui se base sur une hypothèse statistiquement forte, que l'on rapporte les résultats à l'ensemble de la population.

Malgré ces précautions méthodologiques, les résultats sont soumis aux biais classiques à toute enquête quantitative, et en particulier à d'éventuels biais d'interprétation, de la part des personnes interrogées (par exemple plusieurs personnes peuvent avoir des représentations différentes de ce qu'est un smartphone, un logiciel libre ou un réseau social).

Pour limiter ce biais, les enquêtes ont fait l'objet de pré-tests sur des échantillons réduits ; les questions ont alors été reformulées et précisées pour la phase d'enquête terrain.

⁽¹¹⁾ La démarche suivie et le réseau SOURIR sont présentés sur le site www.sourir.org

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) | Mode d'accès rapide à Internet, par l'intermédiaire d'un boîtier spécial reliant le réseau téléphonique traditionnel (fils de cuivre) à l'ordinateur.

Blog | Site Internet personnel, facile à installer et à utiliser. Il permet de délivrer des informations et des opinions sur les sujets de son choix. Les lecteurs peuvent ajouter des commentaires, le cas échéant, modérés par le propriétaire du blog.

Cloud computing | (Informatique en nuages) Système utilisant les capacités de mémoire et de calcul d'ordinateurs et de serveurs répartis dans le monde entier et reliés par un réseau, tel Internet. L'utilisateur fait appel à des applications et des données dont il ignore la localisation.

Dématérialisation | Mise au format numérique d'un ensemble de documents écrits tels des formulaires administratifs, des archives, etc. qui pourront être partagés, traités, validés et stockés.

Extranet | Site Internet à caractère commercial et à accès sécurisé, utilisé par les entreprises pour s'interconnecter avec leurs partenaires, fournisseurs ou clients.

GNU | Système logiciel ouvert, dont les codes sources sont libres d'usage, d'amélioration et d'échange, au contraire des systèmes dits propriétaires.

GPL (General Public License) | Licence qui fixe les conditions légales de distribution des logiciels libres en mettant en œuvre la notion de copyleft qui définit et encadre les droits des utilisateurs.

GPS (Global Positioning System) | Système de géo-localisation américain utilisant 24 satellites qui croisent et calculent des coordonnées terrestres. Il est disponible aujourd'hui sur des terminaux très simples et il tend à remplacer la carte géographique traditionnelle. L'Europe est en passe de se doter de son propre système via le projet Galileo.

HTML (HyperText Mark-Up Language) | C'est le langage du web. Son rôle est de formaliser l'écriture d'un document avec des balises de formatage. Les balises permettent d'indiquer la façon dont doit être présenté le document pour être lu avec des machines différentes et établir ses liens avec d'autres documents présents sur Internet.

Intranet | Réseau informatique privé qui utilise les protocoles de communication et les technologies de l'Internet.

IP (Internet Protocol) | Les données circulent sur Internet sous forme de datagrammes (on parle aussi de « paquets »), c'est-à-dire des données auxquelles on a ajouté des en-têtes correspondant à des informations sur leur transport. Le protocole IP permet l'élaboration et le transport des paquets indépendamment les uns des autres en définissant leur représentation, leur routage et leur expédition (chaque machine reliée au réseau a une « adresse IP »).

Linux | Système logiciel qui est une implémentation libre du système UNIX, née de la rencontre entre le mouvement émancipateur du logiciel libre et le modèle de développement collaboratif et décentralisé via Internet. Linux s'impose aujourd'hui comme une alternative libre aux systèmes propriétaires Microsoft Windows et Mac OS X.

Logiciel libre | logiciel qui répond aux principes de liberté d'utilisation, de modification et de distribution. Il doit être soumis à une licence libre comme la GNU GPL.

Messagerie instantanée (en anglais *chat*) | Mode de communication synchrone, utilisée de plus en plus comme application du travail collaboratif en entreprise. Conçue pour dialoguer en ligne, et plus com-

munément appelé « chat », elle permet l'envoi et la réception instantanés de messages à travers l'utilisation d'un logiciel de messagerie.

MP3 | Application pour le son des standards du Moving Picture Experts Group (MPEG). L'algorithme qui le constitue compresse considérablement la quantité de données nécessaires à la restitution d'un son de qualité.

Open Office | Suite bureautique (ensemble de logiciels d'usage courant) libre et gratuite, développée par une communauté pilotée par de grands éditeurs de logiciels comme Oracle ou IBM. Son but est d'offrir une alternative à Microsoft Office tout en restant compatible. Aujourd'hui de plus en plus d'administrations et d'entreprises l'utilisent.

Plateforme | Terme générique qui fait référence à un équipement matériel et logiciel permettant des services dédiés, par exemple pour l'enseignement à distance (voir Travail collaboratif).

Réseau informatique | liaison entre des postes de travail pour leur permettre de communiquer et de partager des périphériques et des applications. Lorsque le réseau est local, et concerne par exemple un bâtiment, il est nommé Local Area Network (LAN). Lorsqu'il est étendu au niveau d'une ville ou d'un pays, il est nommé Wide Area Network (WAN). Internet est un réseau de réseaux, c'est-à-dire qu'il interconnecte des réseaux et leur permet de communiquer selon un protocole commun.

Site web | Les pages web sont généralement organisées autour d'une page d'accueil, jouant un point central dans la navigation à l'aide des liens hypertextes. Cet ensemble cohérent de pages web liées par des liens hypertextes et articulées autour d'une page d'accueil commune est appelé site web.

Télétravail | Tâches professionnelles réalisées hors du lieu de travail (à domicile, en voyage) grâce aux ordinateurs et autres équipements connectés à Internet.

Travail collaboratif | Partage d'informations (textes, schémas, images, etc.) disponibles sur support numérique, au sein d'un groupe travaillant sur un projet commun. Il associe un ensemble de technologies et de méthodes appropriées (voir Plateforme).

VoIP | mode de communication synchrone, la VoIP désigne le téléphone par Internet à travers le protocole IP (on peut expliquer le terme IP). Il a l'avantage d'être peu coûteux.

Web (abréviation de World Wide Web, «toile d'araignée mondiale») | Système ouvert qui permet de consulter via un navigateur l'ensemble des contenus disponibles sur Internet (pages et sites). On appelle web 2.0 sa version améliorée qui repose sur des outils simples centrés sur l'utilisateur en réseau, relié de manière dynamique aux communautés qui sont les siennes (son « réseau social »).

Wi-Fi | Technique de transmission radioélectrique sans fil qui permet l'accès d'ordinateurs au réseau Internet ou à un réseau Intranet avec un débit élevé.



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

Direction de l'Économie régionale, de l'innovation et de l'enseignement supérieur

Service Innovation et Economie Numériques • Hôtel de Région • 27, place Jules Guesde • 13481 Marseille cedex 20 • Tél. : 04 91 57 53 88

regionpaca.fr



Préfecture de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Secrétariat Général pour les Affaires Régionales • Boulevard Paul Peytral • 13282 Marseille Cedex 20 • Tél. : 04 84 35 40 00

www.paca.pref.gouv.fr



www.europe-en-paca.eu