

LES USAGES NUMÉRIQUES ORDINAIRES

Les résultats chiffrés présentés ici sont issus de l'exploitation de l'enquête CAPUNI 2022 Bretagne du GIS Marsouin menée auprès des ménages et individus de plus de 18 ans résidant en Bretagne. Ce troisième focus* s'attarde, de nouveau, sur les usages numériques ordinaires des internautes bretons, tout en leur apportant des éléments de contexte.

Aisance, ressources et contribution

Intensification du commerce en ligne en Bretagne

La récente crise sanitaire due à la Covid-19 a conduit la population française à plusieurs confinements et également entraîné une intensification du commerce en ligne. Pour autant, cette situation s'inscrit dans une continuité de développement des pratiques numériques et, plus particulièrement, de l'achat en ligne. En 2021, près des deux tiers des français (60%) ont effectué un achat sur internet au cours des trois derniers mois alors qu'ils étaient moins de 30% en 2009**. Plus encore, l'enquête CAPUNI 2022 montre que 91% des Bretons se sentent à l'aise quant à réaliser un paiement en ligne.

Tableau 1 : Aisance dans la réalisation de tâches numériques

	Pas du tout à l'aise	Peu à l'aise	À l'aise	Très à l'aise	Total
Réaliser un paiement en ligne	5%	4%	34%	57%	100%

Source : enquête Marsouin Individus CAPUNI 2022

*L'ensemble des analyses statistiques effectuées dans cette note sont faites sur les réponses des internautes bretons. Les personnes qui n'ont pas utilisé internet au moins une fois au cours des trois derniers mois ne sont pas prises en compte.

**<https://www.insee.fr/fr/statistiques/6049346>

Les jeunes et les diplômés plus à l'aise avec le smartphone

Un précédent focus a mis en évidence l'explosion du nombre d'individus bretons possédant un smartphone (téléphone mobile avec connexion internet) depuis dix ans, passant de 18% en 2012 à 87% en 2022. Cette tendance s'observe également dans l'aisance à installer une application sur un smartphone et présente des disparités similaires, particulièrement concernant l'âge et le niveau de diplôme. Aucun Breton de moins de 30 ans n'a fait part de difficulté à réaliser cette activité numérique alors qu'ils sont plus d'un tiers (38%) parmi les 75 ans et plus. De la même manière, l'aisance à installer une application sur un smartphone est bien plus marquée chez les individus fortement diplômés (90% avec un bac+5 et plus contre 68% avec un brevet des collèges).

Les inégalités observées dans les usages numériques des Bretons atteint son paroxysme dans la capacité à installer un logiciel sur un ordinateur. Dans l'ensemble, près du tiers des personnes interrogées (31%) font part d'un manque d'aisance à réaliser cette tâche. Dans le détail, certaines populations sont bien plus démunies que d'autres : les femmes (39%), les personnes âgées (47% des 60 ans et plus) et les moins diplômés (45% des individus possédant le brevet des collèges et 49% de celles avec un BEP ou CAP) font valoir un réel manque d'aisance.

Tableau 2 : Aisance dans la réalisation de tâches numériques

	Pas du tout à l'aise	Peu à l'aise	À l'aise	Très à l'aise	Total
Installer un smartphone	9%	6%	30%	55%	100%
Installer un logiciel sur un ordinateur	19%	12%	24%	45%	100%

Source : enquête Marsouin Individus CAPUNI 2022

Origine des compétences numériques

Un certain nombre de tâches, telles que scanner des documents (avec un scanner ou un smartphone) ou en télécharger (pièce jointe à un mail, relevé d'identité bancaire, etc.), sont aujourd'hui entrées dans la sphère des usages numériques ordinaires. Là encore, concernant ces tâches, les relégués du numérique sont les personnes précédemment identifiées par l'enquête CAPUNI 2022 : retraitées ou en inactivité professionnelle, peu ou pas diplômées, avec une scolarité courte, résidant seuls à leur domicile.

Malgré une aisance dans les usages numériques, exprimée par une grande majorité des Bretons, des disparités persistent. Dans la lignée du précédent focus, ces résultats sont une nouvelle invitation à réfléchir aux conditions de développement des pratiques numériques mais également interroger les déterminants des disparités numériques.

***<https://www.marsouin.org/article1338.html>

Tableau 3 : Origine des compétences numériques

	Effectifs	%
Seul(e), par la pratique	1042	56%
Avec l'aide de quelqu'un de votre entourage	313	17%
Dans le cadre de votre travail	266	14%
Au cours de votre scolarité, de vos études	124	7%
En suivant des formations spécifiques (EPN, cyberbase, médiathèque, etc.)	95	5%
En vous aidant de supports en ligne : forums, tutoriels vidéos, etc.	11	1%
En vous aidant de supports hors ligne : manuels, livres spécialisés, supports vidéos, etc.	5	0%
Total	1857	100%

Source : enquête Marsouin Individus CAPUNI 2022

Entre expérimentation solitaire et mobilisation des proches

Les résultats de cette enquête CAPUNI 2022 permettent, dans la continuité du précédent focus, d'identifier les ressources mobilisées par les Bretons en cas de difficulté avec le numérique. Dans le premier cas comme dans le second, lorsqu'il y a une sollicitation, le réseau de proche prime. Dans un contexte où le numérique se transforme en contrainte ou en obstacle, les amis, la famille, le voisinage ou les collègues de travail sont les premières personnes interpellées (53%). L'expérimentation solitaire arrive en deuxième position et concerne près d'un tiers des Bretons (34%). Que ce soit dans le cas de développement des compétences numériques ou en situation de difficulté vis-à-vis du numérique, les principales démarches engagées restent la pratique solitaire (explorer, tâtonner, expérimenter, etc.) ou la mobilisation du réseau proche (amical, familial, professionnel).

Tableau 4 : Ressource(s) mobilisée(s) en cas de difficulté avec le numérique

	Effectifs	%
Vous demandez de l'aide à un proche (ami, famille, voisin, collègue de travail)	986	53%
À personne, vous vous débrouillez tout seul, avec internet notamment ...	63756%	34%
Vous contactez un service d'assistance informatique, un revendeur ...	99	5%
Vous n'êtes pas concerné, vous n'avez pas ou peu de difficultés informatiques	73	4%
À personne, vous renoncez	38	2%
Vous vous déplacez dans un lieu où l'on peut se faire aider (EPN, cybercafé, etc.)	17	1%
NSP-PP	8	0%
Total	1858	100%

Source : enquête Marsouin Individus CAPUNI 2022

Le commerce de proximité privilégié

Tableau 5 : Contribution du numérique aux activités ordinaires

	Facilite la tâche	Ne change rien	Complicque la tâche	Total
Recherche d'informations locales (horaires d'ouvertures de magasins, séances de cinéma, naissances, décès, etc.)	87%	11%	2%	100%
Effectuer des opérations bancaires (consultation, virement)	81%	13%	6%	100%
Acheter des titres de transports (car, train, avion)	75%	17%	8%	100%
Déclarer et suivre vos impôts	74%	14%	12%	100%
Faire une demande de prestation de sécurité sociale, suivre vos dossiers, vos remboursements	72%	16%	13%	100%
Faire une demande de prestation sociale, suivre vos dossiers de prestation CAF/MSA	71%	16%	13%	100%
Suivre la scolarité de votre enfant	71%	19%	9%	100%
Prendre un rendez-vous médical	55%	29%	16%	100%
Faire d'autres achats du quotidien (vêtements, livres, etc.)	48%	38%	14%	100%
Faire les courses	35%	47%	17%	100%

Source : enquête Marsouin Individus CAPUNI 2022

Une grande partie des Bretons interrogés estiment qu'une partie des tâches effectuées au quotidien sont facilitées par leur passage au numérique. Pour certaines d'entre elles, plus des trois quarts reconnaissent la contribution du numérique : rechercher des informations locales (*Facilite la tâche* à 87%) ; effectuer des opérations bancaires (81%) ; acheter des titres de transports (75%). À l'inverse, pour certaines activités, l'apport du numérique est moins unanime, notamment lorsqu'il est question de réaliser des achats. De plus, cette tendance s'observe quel que soit le type d'achat, qu'il soit alimentaire (*Facilite la tâche* à 35%) ou autre (vêtements, livres, etc.) (48%). Malgré l'intensification du commerce en ligne et le développement des pratiques numériques associées, les Bretons ne considèrent pas que le numérique ait facilité la démarche d'achat. Nous aurons d'ailleurs l'occasion d'approfondir la relation entre numérique et démarche d'achat dans des focus à venir.