

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2013/2014

Activités du Groupement d'intérêt scientifique M@rsouin

Môle armoricain de recherche sur la société de l'information et les usages d'Internet

Avril 2013 - mars 2014

Coordination de la recherche et observatoire régional des usages numériques

ÉDITO

L'année 2013 a été marquée par de nouveaux changements pour l'Observatoire et le Gis M@rsouin. Sylvain Dejean a quitté le Gis pour rejoindre l'université de La Rochelle en tant que Maître de conférences en économie. Il est remplacé par Margot Beauchamps qui coordonne les activités du Gis depuis septembre 2013. L'entrée de nouveaux laboratoires dans le Gis a contribué à un élargissement des thématiques de recherches sur les usages numériques développées au sein de M@rsouin, en particulier dans les domaines de la gouvernance et l'aménagement numérique des territoires.

Notre partenariat avec Megalis Bretagne a conduit l'Observatoire des usages numériques à se pencher sur un nouveau public, en élargissant l'enquête collectivités à un échelon administratif qui devient un acteur de l'aménagement numérique de premier plan, en particulier dans le cadre du plan Bretagne Très Haut Débit (BTHD), celui des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI). Une enquête auprès des EPCI a donc été menée parallèlement à l'enquête communale périodique. Ce projet d'enquête s'est enrichi en cours de route par son intégration dans un projet de recherche sur les processus de décision politique et d'intégration des communes au sein des EPCI à travers la mise en place du plan BTHD.

De manière générale, les chercheurs du Gis ont été nombreux à participer à l'élaboration des questionnaires en vue de s'appuyer sur les données d'enquêtes pour poursuivre leurs recherches. Cela a été le cas pour l'enquête Individus, lancée début 2014, ou encore de l'enquête sur les usages de Facebook lancée fin 2013 dans le cadre d'un projet de recherche M@rsouin.

Enfin, l'Observatoire de M@rsouin a été sollicité par de nombreux acteurs institutionnels, en particulier par des collectivités bretonnes, pour mettre son expertise au service d'une meilleure compréhension des usages numériques et des mutations sociales et économiques auxquelles ils participent au sein de leur territoire.

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| 1. Bilan institutionnel | 5 |
| 2. Les enquêtes | 5 |
| 1. Exploitation des enquêtes Entreprise 2012 et résidentiels 2012 | 5 |
| 2. Enquêtes collectivités 2013 | 7 |
| 3. Enquête Individus et usages des TIC 2014 | 7 |
| 4. Enquêtes ponctuelles | 8 |
| a. La Traviata sur écran | 8 |
| b. Enquête sur les usages de Facebook | 8 |
| 3. Fin du projet Mobibreizh | 9 |
| 4. Partenariats avec les acteurs du territoire breton (et au-delà) | 10 |
| a. Partenariat avec les collectivités territoriales | 10 |
| b. Partenariat avec d'autres acteurs institutionnels | 11 |
| 5. Coordination de la recherche | 12 |
| 1. L'observatoire de M@rsouin, support de la recherche | 12 |
| 2. Le séminaire M@rsouin 2013 | 12 |
| 3. Renforcement du partenariat Gis M@rsouin /MSHB | 12 |
| Annexes | 13 |
| Annexe 1. Couverture du « Panorama des Usages numériques en Bretagne 2013 » publié par le Conseil régional de Bretagne en juillet 2013 | 13 |
| Annexe 2. Modèle de « diagnostic Tic » destiné aux PME bretonnes ayant répondu au questionnaire d'enquête | 14 |
| Annexe 3. Programme du 11 ^e séminaire M@rsouin, 23 et 24 mai à Saint-Malo | 16 |
| Annexe 4. Couverture et extrait de l'édito du dossier spécial séminaire M@rsouin du n° 115 de la revue Terminal. | 18 |

1. Bilan institutionnel

Après l'intégration de l'équipe des géographes d'ESO-Rennes de l'université de Rennes 2, la fin de l'année 2013 a vu une deuxième équipe de géographes rejoindre le Gis, celle du laboratoire Géoarchitecture de l'Université de Bretagne Occidentale.

Hélène Martin-Brelot, Maître de conférences en géographie à l'UBO et rattachée à Géoarchitecture travaille depuis plus de dix ans sur les usages numériques avec une approche territoriale. Porteuse d'un projet de recherche, en partenariat avec des informaticiens de l'UMR Labsticc sur les liens hypertextes entre sites Web des collectivités territoriales bretonnes, elle est à l'origine de cette adhésion de Géoarchitecture au Gis M@rsouin.

Ses thématiques de recherche entrent en résonance avec les travaux de l'observatoire de M@rsouin et devraient donner lieu à des publications communes. Elles viennent également consolider l'axe de recherche sur la dimension spatiale des usages numériques sur lequel le Gis s'est positionné depuis quelques années avec l'intégration des géographes d'ESO-Rennes (Rennes 2) et la participation de ces derniers au projet ANR Ineduc sur les inégalités éducatives et numériques chez les jeunes, porté par le CREAD.

Hélène Martin-Brelot rejoint également le Conseil Scientifique (CS) de M@rsouin en tant que représentante de l'UBO aux côtés de Patrick Leconte, jusqu'à présent unique représentant de son université au sein du CS.

Le réseau SOURIR qui rassemble chaque année les observatoires régionaux des usages numériques s'est réuni à Bordeaux le 18 septembre 2013. Cette rencontre a été l'occasion de se mettre d'accord sur une quinzaine d'indicateurs communs à tous les observatoires des usages numériques, de manière à permettre des comparaisons interrégionales.

Enfin, le Gis M@rsouin est identifié par toujours davantage d'acteurs institutionnels, comme organisme de référence sur les usages numériques en Bretagne et au-delà. La partie 4 de ce rapport présente une synthèse des partenariats qui ont été actifs au cours de l'année 2013/2014.

2. Les enquêtes

1. Exploitation des enquêtes Entreprise 2012 et résidentiels 2012

Les données des enquêtes conduites en 2012 auprès des PME d'une part, et des particuliers d'autre part, ont donné lieu à une série de publications par l'OPIS.

En ce qui concerne l'enquête auprès des PME, parmi les thématiques à l'honneur dans l'édition 2012, le questionnaire abordait les usages du Webmarketing, le télétravail et la visioconférence, mais également les références à la Bretagne sur le site Web des PME.

Un document présentant les principales évolutions concernant les équipements et usages des TIC au sein des PME bretonnes depuis 2008 (et 2006 lorsque c'est possible) a été publié (<http://www.M@rsouin.org/spip.php?article537>).

Il montre que certains équipements ont connu un succès plus franc que d'autres et que ces dernières années ont été marquées par l'essor de certains usages.

En 2006, 92% des PME disposaient d'une connexion à Internet. Déjà en 2008, elles étaient 99%, et en 2012, c'est presque 100% des PME qui ne peuvent se passer d'une connexion à Internet. Des lignes de fractures concernant le niveau d'appropriation du numérique par les PME persistent

cependant. Elles apparaissent à la lumière d'indicateurs renseignant sur les compétences numériques des salariés, leur formation, et sur les outils de communication internes et externes déployés par les PME.

Une synthèse des « usages du Web au sein des petites et moyennes entreprises bretonnes » publiée à l'automne 2013 (<http://www.M@rsouin.org/spip.php?article550>) propose également une typologie des PME en fonction de leurs usages du Web et de leur possession d'un site Web d'entreprise

On relève par exemple que les TIC sont de plus en plus mobilisées pour la coordination interne des entreprises et sont déjà présentes dans un peu moins de la moitié des PME. Des usages, comme le *webmail*, les agendas partagés ou l'accès au système informatique depuis l'extérieur, se développent parallèlement à l'offre de services proposée. De plus, différents éléments soulignent l'importance qu'accorde l'entreprise à son image en ligne : la présence d'un site Web pour 69% des PME, l'appel à des agences de marketing pour 36% d'entre elles, ou encore la présence sur les réseaux sociaux, phénomène émergent qui touche pour le moment 16% des PME, et enfin l'usage de la référence à la Bretagne (utilisé par 50% des entreprises ayant un site Internet et par 34% des entreprises présentes sur les réseaux sociaux).

Le document identifie différents profils d'entreprises en fonction de leurs usages du Web et de leur possession d'un site Web d'entreprise. L'échantillon est réparti en 7 groupes caractérisés, d'une part, par leurs usages numériques et leur site Web, et d'autre part, par plusieurs éléments identitaires (taille de l'entreprise, secteur d'activité, clientèle, niveau d'études des salariés, chiffre d'affaires, etc.). La possession d'un site Web est un indicateur fort de l'implication de l'entreprise dans le numérique. Il est associé à d'autres facteurs déterminants de l'appropriation du numérique par l'entreprise : le secteur d'activité, la taille, l'innovation et la formation.

Ces données d'enquête ont également été exploitées dans le cadre de recherches menées par des chercheurs M@rsouin, notamment pour le projet MOTTIC sur le télétravail, ou encore par des chercheurs du CREM travaillant sur le Webmarketing. (<http://www.M@rsouin.org/spip.php?article577>)

Diagnostic TIC des PME

Exploitant une idée qui a émergé lors de la réunion du réseau Sourir de septembre 2013 à Bordeaux, Nicolas Deporte a développé un outil qui permet de générer à partir des données de l'enquête PME et TIC 2012 une fiche individuelle adressée aux entreprises de manière à leur proposer un « diagnostic TIC ». Celui-ci consiste à positionner l'entreprise en fonction de son degré d'appropriation des TIC par rapport aux entreprises de taille comparable de son secteur d'activité. Un modèle de ce diagnostic TIC est présenté en annexe de ce rapport (cf page 14).

Ces fiches ont été envoyées, de manière automatique, par mail aux 1311 PME qui ont participé à l'enquête en acceptant de répondre aux questionnaires. Les retours reçus en réponses à ces mails montrent un réel intérêt des PME pour ce diagnostic.

L'Observatoire pourra capitaliser sur le travail réalisé pour le développement de cet outil en créant un diagnostic automatique lors des prochaines éditions de l'enquête auprès des PME, diagnostic qui sera envoyé à toutes les PME ayant répondu à l'enquête.

Panorama des usages numériques en Bretagne, édition 2013

Avec l'enquête auprès des communes menées au printemps 2013 (cf la rubrique ci-après), et les données des enquêtes de 2012 auprès des PME et des particuliers bretons, l'observatoire M@rsouin a pu rédiger un panorama des usages numériques en Bretagne dont la publication a été prise en charge par le conseil régional qui l'a publié en juillet 2013 (cf Annexe 1 page 13).

2. Enquêtes collectivités 2013

L'enquête « Communes et TIC » est la quatrième édition (après 2003, 2005 et 2008) d'une enquête adressée à l'ensemble des administrations communales (ou mairies) de Bretagne, soit environ 1300 communes. 522 réponses ont été collectées durant le printemps 2013, principalement auprès de secrétaires généraux, directeurs généraux des services ou secrétaires de mairie de petites communes. Cet échantillon est représentatif des communes bretonnes en répartition par département croisée par tranche de taille de commune.

Cette enquête quantitative a été complétée par une dizaine d'entretiens qualitatifs réalisés par Emilie Huiban.

Les résultats de cette enquête sont en ligne (<http://www.marsouin.org/spip.php?article535>).

Pour la première fois en 2013, le travail d'observation des usages numériques au sein des collectivités territoriales bretonnes a été élargi aux Etablissements Public de coopération intercommunale (EPCI) qui deviennent des acteurs de premiers plans dans l'aménagement numérique du territoire breton, notamment à travers leur rôle dans la mise en place du plan BTHD (Bretagne Très Haut Débit).

Le questionnaire abordait les thématiques suivantes :

- les usages numériques et les services numériques développés au sein des EPCI, dans la lignée des enquêtes menées par M@rsouin sur les communes
- les motivations et les ressentis des EPCI vis-à-vis du plan BTHD (Bretagne Très Haut Débit). Cette partie a été élaborée en collaboration avec Megalis Bretagne.
- le processus de décision politique au sein des EPCI à travers le cas particulier du plan BTHD. Cette partie a été élaborée en collaboration avec Matthieu Leprince (maître de conférence en économie à l'université de Rennes 1, affilié au CREM) qui participera à l'exploitation des données recueillies dans le cadre de ses recherches sur le niveau d'intégration fiscale et politique des communes au sein de leur intercommunalité.

Le questionnaire d'enquête EMETIC 2013 (Enquête M@rsouin EPCI et usages des TIC) a été administré en deux vagues d'enquêtes. Une première vague de questionnaires a été envoyée aux EPCI bretons au premier semestre 2013 et une deuxième vague de questionnaires a été envoyée fin 2013. La base de données contient la fusion des résultats de ces deux questionnaires.

Au final, 94 sur 116 EPCI ont répondu, ce qui donne un taux de réponse de 81%.

3. Enquête Individus et usages des TIC 2014

A la fin de l'exercice 2013/2014, l'observatoire a lancé l'édition 2014 de l'enquête auprès des particuliers. L'enquête a été réalisée par téléphone entre janvier et mars 2014 auprès de 2230 personnes âgées de 15 ans et plus. Cet échantillon est représentatif de la population bretonne selon la méthode des quotas, par âge, sexe, catégorie socio-professionnelle, taille d'unité urbaine et par département.

Des premiers travaux d'exploitation des données ont été menés sur l'exercice 2014/2015 (au printemps 2014) et publiés, notamment :

- un focus sur les pratiques de e-commerce et les peurs des internautes bretons : <http://www.M@rsouin.org/spip.php?article574>
- un focus sur les nouveaux usages des smartphone, tablette & cloud <http://www.M@rsouin.org/spip.php?article570>

- L'édition 2014 du « Repères » sur les usages numériques des Bretons
<http://www.M@rsouin.org/spip.php?article573>

4. Enquêtes ponctuelles

a. La Traviata sur écran

M@rsouin a conduit une enquête lors de la diffusion le 4 juin 2013 à l'Hôtel de ville de Rennes d'un extrait de *La Traviata* en Ultra Haute Définition et en son spatialisé binaural. Cet événement s'inscrivait dans la continuité des manifestations proposées par la ville de Rennes depuis quelques années avec *Don Giovanni* en 2009 et *L'Enlèvement au Sérail* en 2011.

Une nouvelle fois M@rsouin et le Pôle Images et Réseaux étaient présents pour recueillir les impressions des spectateurs en direct, sur ordinateur et sur papier à partir d'un questionnaire portant sur la perception du spectacle, à partir de questions fermées et ouvertes, ainsi que des questions permettant de situer ces réponses dans le contexte socio-économique, mais aussi l'environnement technologique des personnes interrogées.

Les résultats de cette enquête sont en ligne : <http://www.M@rsouin.org/spip.php?article530>

b. Enquête sur les usages de Facebook

Dans le cadre d'un projet de recherche M@rsouin sur les sociabilités en ligne porté par Godefroy Dang Nguyen (Télécom Bretagne), l'OPSIS a accompagné la conduite de la « Première enquête approfondie du GIS M@rsouin sur les usages de Facebook en France ».

2000 Français utilisateurs de Facebook ont été interrogés par un questionnaire en ligne entre le 13 et le 21 novembre 2013 sur leurs usages du réseau social. L'échantillon est représentatif de la population française des utilisateurs de Facebook de 15 ans et plus.

Les Français ont un usage simple, utilitaire mais encore timide de Facebook dont ils semblent se méfier. Malgré une présence déjà consolidée (79% des comptes ont plus de 3 ans d'ancienneté), ils n'explorent pas toutes les possibilités du site. Ils se dévoilent avec circonspection (renseignent mal leur situation professionnelle et plus mal encore leurs opinions et orientations personnelles), ont des pratiques d'usage fréquentes mais courtes. Ils contribuent peu mais consultent beaucoup. L'usage est contrôlé (paramétrage de confidentialité bien maîtrisé, seuls 9% n'ont pas réglé leurs paramètres).

Cependant la vie sociale des Français s'organise peu via Facebook. Celui-ci leur permet surtout d'être en connexion avec leurs amis éloignés, mais ne les aide pas beaucoup dans leur vie sociale habituelle.

Facebook est un outil relativement efficace pour la publicité (25% de l'échantillon est sensible aux messages) avec un taux de conversion « *click through* » plutôt élevé (68% de ceux qui ont remarqué les publicités ont déjà cliqué dessus, 15% les ont déjà transférées à leurs amis et pour 13%, cela a déjà occasionné un achat). Cependant les Français sont mal à l'aise avec l'idée qu'une entreprise commerciale puisse utiliser leurs données personnelles à des fins publicitaires : cette politique dérange 84% des utilisateurs. Rares sont les personnes prêtes à payer pour disposer du service actuel. Peut-être le seraient-elles plus pour un service « premium » où tout usage commercial serait banni ?

En conclusion, le décollage de Facebook en France a résulté d'un comportement un peu « moutonnier » (beaucoup se sont inscrits car l'entourage était déjà présent sur le réseau social), autre façon de dire qu'il fut le siège d'un puissant effet de réseau.

Les premiers résultats ont été publiés par l'observatoire (<http://www.M@rsouin.org/spip.php?article554>) et les données de cette enquête ont déjà fait l'objet de travaux de recherche par Godefroy Dang Nguyen et Virginie Lethiais (Télécom Bretagne) d'une part, et par Thierry Penard (CREM-Rennes 1) d'autre part, travaux présentés tant lors du séminaire m@rsouin 2014 que lors de l'université d'été d'Economie du numérique de l'institut Mines Télécom. L'exploitation de ces données se poursuit en 2014 et doit donner lieu à des publications académiques.

3. Fin du projet Mobibreizh

Le projet Mobibreizh a pris fin à la fin de l'année 2013. L'observatoire de M@rsouin a participé avec deux partenaires industriels, les entreprises « Roulez malin » et « Haploid » à ce projet dont l'objectif était de concevoir une application de covoiturage dynamique permettant d'optimiser les trajets partagés au sein d'un espace donné.

Pour le Gis M@rsouin, l'objectif était d'étudier les modifications induites par les technologies mobiles sur les comportements des usagers. Dans la lignée de travaux développés en sociologie urbaine et des transports et des politiques urbaines s'intéressant aux mobilités spatiales et aux "altermobilités" (c'est-à-dire aux pratiques émergentes en matière de déplacements alternatifs à la voiture individuelle), l'analyse socio-économique avait pour but d'identifier les freins et leviers au changement de comportements vers une réduction de l'usage de la voiture individuelle, les motivations individuelles conduisant certains individus à adopter des pratiques de mobilités plus durables et aux conditions favorables pour créer ce changement (accessibilité, temps, coût, valeurs, lien social, fluidité, etc.).

Il s'agissait de constituer une base de données d'enquête sur les thèmes du déplacement urbain des usagers et de publier des travaux de recherche sur les nouveaux usages en mobilité.

L'OPIS a donc réalisé une enquête auprès de 700 actifs représentatifs de la population active de la région Bretagne. Le questionnaire, administré par téléphone pour éviter les biais liés aux questionnaires en ligne, a permis de définir les profils socio-économiques des utilisateurs potentiels du service MobiBreizh tout en interrogeant ces derniers sur leurs comportements, leurs attentes et besoins en termes de covoiturage. Les résultats de cette enquête avaient pour but d'orienter les partenaires dans le développement des spécifications fonctionnelles du service mobile en s'assurant que ce dernier réponde au mieux aux besoins et moyens des utilisateurs cibles.

Les résultats de l'« Etude des déplacements domicile-travail et des pratiques de covoiturage auprès des actifs Bretons » est disponible en ligne : <http://www.M@rsouin.org/spip.php?article526>

Le deuxième objectif du GIS M@rsouin était d'utiliser les résultats de l'enquête pour interroger d'un côté les questions de la sociologie des usages et de l'innovation en matière de co-conception, et d'un autre côté les questions de mobilités et d'accessibilité développées en sociologie urbaine et des transports.

Le projet prévoyait également l'analyse des retours d'usages de l'expérimentation par le biais d'une enquête qualitative — s'appuyant sur des principes d'organisation, de fonctionnement, de technologie — afin de mieux cerner les conditions favorables à l'adoption.

L'expérimentation n'ayant pas pu être menée à terme, en raison du dépôt de bilan de RoulezMalin et de la faible appropriation de l'application Mobibreizh par les actifs du territoire concerné, le GIS M@rsouin a procédé à une autre méthode pour évaluer l'application Mobibreizh, qui ne s'appuie donc pas sur un retour d'usage, mais sur un audit ergonomique de l'application. Cet audit a été réalisé dans le cadre d'un projet pédagogique avec des étudiants de Télécom Bretagne.

Une note sociologique a enfin été publiée sur le site M@rsouin pour mettre en perspective des données d'enquête avec une revue de la littérature sociologique sur le covoiturage.

4. Partenariats avec les acteurs du territoire breton (et au-delà)

Il nous paraît important de souligner le rôle structurant que joue M@rsouin auprès des acteurs institutionnels de la Région qui sollicitent régulièrement le Gis pour apporter son expertise sur les usages numériques. Ainsi, l'équipe de l'Observatoire et les chercheurs M@rsouin répondent régulièrement aux demandes d'expertise des collectivités bretonnes, et d'autres institutions pour contribuer à une meilleure compréhension des usages numériques et des mutations sociales, économiques et territoriales auxquelles ils participent. Cette rubrique présente une synthèse de ces contributions.

a. Partenariat avec les collectivités territoriales

- CESER (Conseil économique, social et environnemental régional)

L'Observatoire de M@rsouin a été sollicité en 2013 par le CESER de Bretagne pour présenter son « Regard sur la diffusion des TIC dans les entreprises bretonnes » lors d'une journée thématique du CESER portant sur "Les usages du numérique : quels enjeux pour les entreprises bretonnes ?" le 11 octobre 2013.

- Service de la connaissance, prospective et système d'information géographique (SCOPS) du Conseil régional de Bretagne

Toujours concernant des organes émanant du CRB, l'Observatoire de M@rsouin a été sollicité par le SCOPS pour rédiger un **rapport sur les usages numériques des Bretons âgés de 15 à 30 ans** en s'appuyant sur l'enquête auprès des particuliers bretons de 2012.

- Ville de Brest

À la demande du service « Internet et expression multimédia » de la Ville de Brest, Emilie Huiban a réalisé un focus **sur les usages numériques des 15-25 ans dans le Finistère** à partir des données d'enquêtes Individus 2012, focus qu'elle a présenté lors d'une restitution auprès de divers acteurs travaillant dans le secteur de la jeunesse.

La participation du Gis M@rsouin au comité de pilotage de l'organisation du forum des usages coopératifs organisé tous les deux ans par la Ville de Brest est un autre volet du partenariat entre M@rsouin et la collectivité locale.

- Conseil général d'Ille-et-Vilaine.

Le Gis M@rsouin a été sollicité pour participer à la réflexion du CG35 sur sa politique numérique à travers deux instances :

- la **commission bouclier rural** mise en place par le Conseil général d'Ille-et-Vilaine pour lutter contre la désertification des espaces ruraux par les services privés et publics, marchands et non marchands: Présentation de Margot Beauchamps aux conseillers généraux lors de la commission du bouclier rural consacré au numérique le 13 novembre 2013
- au comité de pilotage du **Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique (SDTAN)**

- Communauté de communes Bretagne romantique

Le Gis M@rsouin a commencé à accompagner début 2014 la Communauté de communes Bretagne romantique dans sa réflexion sur les freins à l'adoption par les TPE/PME de son territoire des usages numériques leur permettant de répondre aux marchés publics lancés par l'EPCI. Un projet d'enquête est en cours.

b. Partenariat avec d'autres acteurs institutionnels

- Megalis Bretagne (cf page 7 dans la partie 2. Enquête collectivités)
- CCI de Rennes

Margot Beauchamps a participé au jury de sélection des projets accompagnés dans le cadre de l'appel à Projet « Crisalide numérique » organisé par la CCI de Rennes le 14 janvier 2014. Crisalide Numérique est un dispositif de développement économique dédié aux entreprises bretonnes qui se différencient en intégrant des usages numériques innovants dans leur activité, leur organisation et sur leurs marchés.

<http://www.crisalide-numerique.fr>

- Mission Ecoter

Présentation M@rsouin « Observer les usages du numérique au niveau régional : l'apport des sciences humaines et sociales » lors de la journée « Numérique et politiques publiques : évaluer, mesurer, partager pour mieux piloter l'action publique territoriale » organisée le 26 septembre 2013 à Rennes par le Syndicat mixte Mégalis Bretagne et Mission Ecoter

<http://www.ecoter.org/agenda?view=inscription&cid=73>

- Les interconnectés

M@rsouin a participé en 2013 au Groupe de travail sur **l'E-administration** coordonné par l'association Les interconnectés. Dans ce cadre, Margot Beauchamps a restitué les travaux de M@rsouin sur l'e-administration, lors de la journée d'étude « E-administration/ E-services. Bonnes pratiques des collectivités territoriales » le 7 novembre 2013, au Ministère des Finances, en s'appuyant sur les données d'enquête Communes 2012 et Résidentiels 2012 ainsi que sur les travaux de recherche menés en 2012-2013 par Godefroy Dang Nguyen, Sylvain Dejean et Adrien Souquet sur l'E-gouvernement.

- Greta de Bretagne Sud

Intervention d'Emilie Huiban au Greta Bretagne Sud à Vannes le 7 juin 2013: conférence débat sur impact des technologies web sur l'activité commerciale des entreprises et l'évolution des compétences".

http://www.greta-bretagnesud.fr/greta_bretagne_sud_conference_debat_technologie_web.html

- Cantine Brestoïse

Deux présentations des travaux M@rsouin ont été faites au printemps 2013 à la Cantine Brestoïse, l'une portant sur les résultats de l'enquête PME 2012 (présentation par Emilie Huban et Nicolas Deporte), l'autre sur les résultats de la recherche sur la Presse quotidienne régionale en ligne (présentation par Sylvain Dejean).

- Bibliothèque Nationale de France

L'expertise du GIS a également été sollicitée par la BNF qui a mis en place un groupe de travail pour réfléchir aux nouveaux moyens d'observation des usages numériques de la lecture. Dans ce contexte, G Dang Nguyen a interrogé la bibliothèque rennaise des Champs Libre, sur ses pratiques d'open data. Une association, le Collectif Open data Rennes s'est emparé du projet Open Data des Champs Libres, et a développé un logiciel de parcours virtuel dans les rayonnages. Les résultats ont été présentés lors d'une journée de travail organisée à la BPI (Bibliothèque Publique d'Information au Centre Pompidou le 25 mars 2014, par la Bibliothèque nationale de France.

5. Coordination de la recherche

1. L'observatoire de M@rsouin, support de la recherche

Dans le cadre de sa mission de support aux chercheurs membres du Gis, l'Opsis M@rsouin a participé à la mise en place d'enquêtes prévues dans les projets de recherche M@rsouin.

Ainsi, Emilie Huiban et Nicolas Deporte ont travaillé sur l'enquête sur les usages numériques de la cinéphilie auprès d'un public étudiant, mettant leurs compétences dans l'élaboration, la mise en ligne et l'exploitation d'un questionnaire d'enquête quantitative au service du projet de recherche M@rsouin 2013-2014 « Culture ensauvagée », porté par Eric Thouvenel (laboratoire Arts : pratiques et poétique de l'université de Rennes 2).

De même, ils ont travaillé sur l'exploitation des données recueillies par Véronique Le Chêne au cours de l'enquête qu'elle a conduite dans des ESAT dans le cadre du projet M@rsouin « E-Inclusion dans le secteur du Handicap mental (EIHM) ».

Enfin, l'exploitation qu'ils ont fait de l'enquête PME et usages des TIC 2012 et les échanges avec les participants au projet M@rsouin MOTTIC, ont été précieux pour l'avancée de ce projet sur le télétravail.

2. Le séminaire M@rsouin 2013

Le séminaire 2013 a eu lieu le 24 et 25 mai à Saint-Malo. Il a regroupé environ 80 chercheurs sur 2 jours et une trentaine de travaux de recherche y ont été présentés (Cf en annexe 3, page 16, le programme du séminaire 2013).

Les actes ont été publiés sous la forme d'un numéro spécial de *Terminal*, revue comportant un comité de lecture (Cf en annexe 4, page 18, la couverture et l'introduction du dossier). La revue existe depuis 1980 (d'abord sous forme bimensuelle et depuis 1993 sous forme trimestrielle). Sa reconnaissance comme « revue de réflexion critique sur les mutations de la société à partir de la question des nouvelles technologies de l'information » assure une grande visibilité aux travaux qui y sont publiés, y compris en dehors du champ académique.

3. Renforcement du partenariat Gis M@rsouin /MSHB

Dans les discussions actuelles sur la COMUE Bretagne / Pays de la Loire, la MSH de Bretagne est potentiellement un vecteur de structuration (ou tout au moins une plateforme d'échange) entre les chercheurs en Sciences Humaines et Sociales. Le GIS M@rsouin a, dès l'origine, été associé à la constitution de l'axe TIC de la MSH de Bretagne. Le groupe de pilotage de cet axe compte des membres du Conseil Scientifique du GIS. Dans la perspective des évolutions futures, M@rsouin apporte son soutien aux initiatives de la MSH de Bretagne pour promouvoir la recherche en sciences humaines et sociales en Bretagne.

Dans le cadre du pôle « Usages des TIC - M@rsouin », la MSH Bretagne a organisé une journée sur la thématique « Réalité augmentée - réalité virtuelle : quels usages ? » le 13 février 2014 dans les locaux de la MSHB. L'ambition de cette journée était de permettre des échanges quant aux actions et pistes de recherche qui seront les plus pertinentes au-delà de l'effet de mode que l'objet technique peut susciter à ce jour.

Le CS du Gis M@rsouin a décidé de renouveler de manière régulière (à raison de 3 journées thématiques par an) le principe de ces journées thématiques.

Annexes

Annexe 1. Couverture du « Panorama des Usages numériques en Bretagne 2013 » publié par le Conseil régional de Bretagne en juillet 2013



Annexe 2. Modèle de « diagnostic Tic » destiné aux PME bretonnes ayant répondu au questionnaire d'enquête

NOM DE L'ENTREPRISE

Le diagnostic TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) consiste à positionner votre entreprise par rapport aux entreprises bretonnes de taille et secteur équivalents selon quatre dimensions :

- la formation du personnel aux TIC (score de formation),
- l'usage des TIC dans un objectif de coordination interne et de pilotage (score de coordination interne),
- la vente en ligne et les services associés (score de distribution),
- la communication externe de l'entreprise par les outils numériques (score de communication externe).

Le **score de formation** est calculé à partir de deux indicateurs : la part des salariés équipés d'un ordinateur ayant reçu une formation aux TIC depuis moins de 2 ans (5 classes : 0%, 1 à 9%, 10 à 49%, 50 à 99% et 100%) et la présence d'au moins un salarié diplômé du supérieur en informatique. Suivant la proportion de salariés formés il vous est attribué une note de 0 à 4, à laquelle on ajoute 1 point si vous avez au moins un diplômé du supérieur en informatique. Votre score formation varie donc entre 0 et 5.

Le **score de coordination interne** est mesuré par 4 indicateurs : présence ou non d'un ERP dans votre entreprise, d'au moins un logiciel métier, d'un espace de travail partagé, d'un intranet. Vous marquez un point pour la présence de chacun de ces items. Votre score varie donc entre 0 et 4.

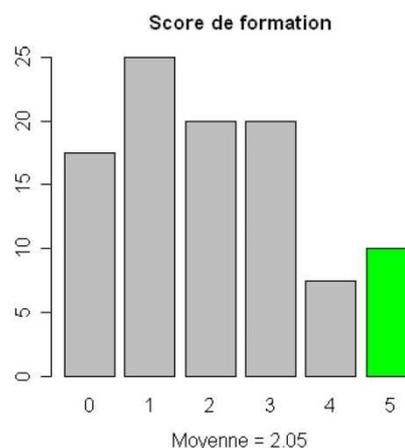
Le **score de distribution** est calculé à partir de 3 indicateurs : l'existence ou non d'un site Internet, la possibilité d'acheter vos produits en ligne sur votre site, l'existence d'un service après-vente et d'une foire aux questions sur votre site. Votre note peut varier entre 0 (pas de site) et 3.

Le **score de communication externe** prend en compte 5 indicateurs : l'existence d'un site Internet, l'existence d'un moteur de recherche interne pour naviguer sur votre site, la fréquence de mise à jour de votre site (0 pour « Jamais » à 3 pour « Quotidienne ou presque »), la mise en place d'un référencement naturel dans les grands moteurs de recherche de l'Internet et la mise en place d'un référencement promotionnel. Votre score peut varier de 0 (pas de site) à 7 (existence de toutes les modalités de communication externe).

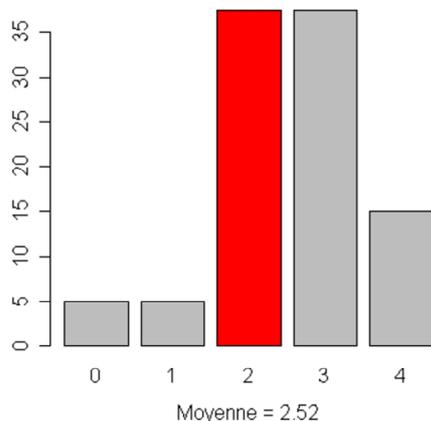
Chaque diagramme en barres positionne votre entreprise selon une des quatre dimensions : il présente la distribution en pourcentage des entreprises de votre taille et secteur et indique la « barre » dans laquelle vous vous situez, de couleur rouge si vous êtes en dessous de la moyenne et verte si vous êtes au dessus. Un commentaire synthétique accompagne votre positionnement.

Quatre scores positionnant votre entreprise par rapport aux autres entreprises bretonnes du secteur des activités spécialisées scientifiques et techniques, de l'information et de la communication entre 20 et 50 salariés.

Vous avez un score supérieur à la moyenne. Vos employés sont plus formés aux TIC que ceux de vos concurrents. Si vous êtes dans la partie extrême de l'histogramme, on peut penser que la formation de votre personnel est un atout pour votre compétitivité.



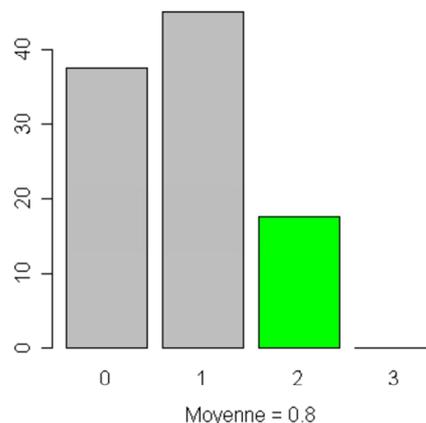
Score de coordination interne



Vous avez un score inférieur à la moyenne, ce qui laisse penser que par rapport à vos concurrents, vous n'utilisez pas suffisamment les TIC dont, rappelons-le, la fonction principale (et originelle) est de vous permettre de mieux coordonner vos activités en interne. Il serait opportun de réfléchir sur le rapport avantages / coûts que vous procurerait un usage plus intensif des TIC. Ensuite, si vous êtes persuadé que vous pourriez accroître cet usage, il vous appartient de définir un cahier des charges pour calibrer une meilleure insertion des TIC dans votre entreprise.

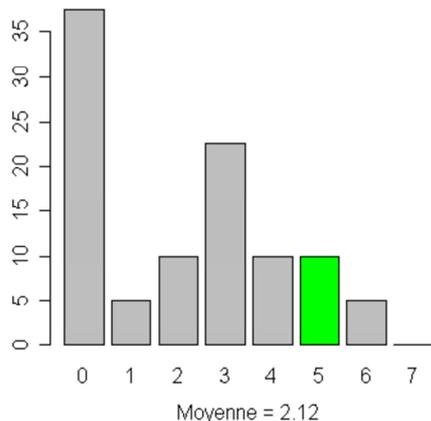
Vous avez un score supérieur à la moyenne. Reste à évaluer la rentabilité de cet investissement dans le commerce électronique.

Score de distribution



Vous avez un score supérieur à la moyenne. Vous avez bien compris la puissance des outils numériques pour la promotion de votre entreprise et le développement de votre clientèle potentielle. Plus vous vous situez à droite de l'histogramme, plus votre politique de promotion sur le Net est active.

Score de communication externe



BILAN

Vous avez un bon potentiel d'usages des TIC pour organiser le travail grâce à la formation de votre personnel, mais vous ne l'utilisez pas à sa juste mesure.

Le Net est pour vous un bon canal de distribution, que vous rendez efficace par une bonne communication externe.

Annexe 3. Programme du 11^e séminaire M@rsouin, 23 et 24 mai à Saint-Malo

| Jeudi 23 mai | |
|---|--|
| <p>Session 1</p> <p>INEDUC, premiers résultats sur les inégalités scolaires de loisirs et de pratiques numériques chez les adolescents. Pascal PLANTARD, Barbara FONTAR, Mickaël LE MENTEC – Université Rennes 2 – CREAD</p> <p>Dispositifs de formation hybrides : nouvelle perspective pour une pédagogie de l'enseignant supérieur. Geneviève LAMEUL – université Rennes 2 – CREAD</p> <p>La numérisation des œuvres contemporaines d'art public de la région Pays de la Loire : le projet « Atlasmuseum » atlas en ligne de l'art public. Virginie PRINGUET, Université de Rennes2, APP</p> <p>Représentations sociales des ordinateurs portables et notoriété des marques : l'intérêt de l'approche structurale dans le champ des nouvelles technologies. S. DELOUVEE, A. PIERMATTEO, & G. LO MONACO – université de Rennes 2 – CRPCC</p> <p>Online customer satisfaction on TripAdvisor: Franchised hotels versus company-owned hotels within a same plural form chain. Rozenn FERRIGOT, CREM – Université de Rennes 1, & ESC Rennes et Benjamin LAWRENCE, School of Hotel Administration, Cornell University</p> | <p style="text-align: center;">Accueil Café</p> <p>Session 1b</p> <p>Utiliser des outils de réseau social dans un contexte professionnel? Karine ROUDAUT et Nicolas JULLIEN, Telecom Bretagne, ICI</p> <p>Les pratiques de « réseautage en ligne » sur les réseaux socio-numériques professionnels. Julien MESANGEAU – Université Lille 3 – GERICO</p> <p>Usages des TIC, nouvelles pratiques organisationnelles et performance contextuelle des salariés européens en 2005 et 2010 : une analyse en coupe transversale et par cohorte. Adel BEN YOUSSEF, GREDEG-CNRS – Université de Nice Sophia-Antipolis, Ludivine MARTIN, CEPS/INSTEAD et Nessrine OMRANI, Ecole Polytechnique et ADIS – Université Paris Sud</p> <p>Face à face, proximité géographique et besoin de coordination dans les relations interentreprises : une analyse empirique. Anne AGUILERA, Université Paris-Est, IFFESTAR, LVMT et Virginie LETHIAIS, Telecom Bretagne</p> <p>Le télétravail : un outil de conciliation Vie Personnelle / Vie Professionnelle et de qualité de vie à risques. Marc DUMAS, UBS, ICI, Caroline RULLER, Université de Rennes 1 – IGR, CREM</p> |
| Déjeuner | |
| <p>Session 2</p> <p>Concevoir un système d'information mobile pour les artisans à partir de la méthode d'analyse TMTA. Romain LIRON et Thierry MORINEAU, Université de Bretagne-Sud</p> <p>Humanités numériques : méthodologie de la nécessaire modélisation des connaissances pour la création d'ontologies pour l'histoire des sciences et des techniques et la médiation culturelle. Sylvain LAUBE Université de Brest, Centre F. Viète</p> <p>Le serveur de pages personnelles Mygale, ou l'histoire d'un chaînon manquant dans l'histoire de l'Internet français. Oliver TREDAN, CRAPE</p> | <p>Session 2b</p> <p>Les technologies de l'intelligence distribuée : Une étude des affordances épistémiques sociales dans les jeux de rôle en ligne massivement multijoueurs. Thibault PHILIPPE et Pierre FASTREZ, GREMS, Université Catholique de Louvain</p> <p>La réalité augmentée au service de l'exposition Rejouer l'œuvre exposée : Le cas du Labyrinthe du GRAV. Marion HOLFELDT et Pierre BRAUN, APP, Université de Rennes2</p> <p>Saisir les pratiques Internet dans leur intégralité: élaboration d'un schéma. Marie-France VERMETTE, Micheline FRENETTE – Université de Montréal.</p> |
| <p>Session 3</p> <p>La consommation et le partage illégal de biens culturels : L'exemple du téléchargement, une pratique sanctionnée par le droit, une activité courante normale. Karine ROUDAUT, Telecom Bretagne</p> <p>L'analyse économique des comportements 'déviants' : quelle influence des politiques anti-piratage et des stratégies de contournement sur les stratégies des acteurs ? Eric DARMON, Thierry PENARD, Thomas LETEXIER, CREM Université de Rennes 1, Mickael ARNOLD, Université du Delaware, Sylvain DEJEAN, Telecom Bretagne.</p> | <p>Session posters (voir page 4)</p> |

Digital files dealers and prohibition in the context of french 3 strikes law.
Sylvain DEJEAN et Raphaël SUIRE, CREM Université de Rennes1

Présentation des résultats de recherche du DREV sur l'utilisation licite et illicite des oeuvres sur Internet.
Représentant de la HADOPI.

Vendredi 24 mai

18h00

9h00

Session 4

Usages des Infrastructures de Données Géographiques côtiers par les acteurs publics français

Jade GEORIS-CREUSEVEAU, Françoise GOURMELON, Christophe CLARAMUNT, Adeline MAULPOIX, Université de Bretagne Occidentale – LETG-Brest – Geomer

L'espace au service des espaces. L'internet par satellite, une opportunité provisoire au service des zones rurales.

Michel GUILLOU, IRICE/CRHI, ENSAT Lannion

Analyser la diffusion spatiale du Web public communal en Bretagne et en Aquitaine : regards croisés entre économètres de Marsouin et géographes de RAUDIN.

Sylvain DEJEAN, Nicolas DEPORTES, Telecom Bretagne, Marina DUFEAL, Jullien GELLY, Bordeaux 3

**Dîner du séminaire
Départ pour St Malo Intra-muros**

Session 4b

Externalité d'appel: une etude empirique.

Thomas CADET, Orange, CREM, Université de Rennes1

Facteurs déterminants d'adoption et consentement à payer pour un service d'aide au maintien à domicile : une évidence empirique.

Mehdi FARAJALLAH, Myriam LE GOFF-PRONOST, Gérald-Reparate RETALI, Telecom Bretagne, LUSSE

PROJET EIHM: E-inclusion dans le secteur du handicap mental.

Véronique LE CHENE – Pascal PLANTARD – Pierre-PENCOLE, CREAD, Université de Rennes 2.

10h30

11h00

Session posters (voir page 4)

Session 5

La peste et le choléra : Le dilemme des modèles d'affaires de l'audiovisuel mobile.

Virginie SONEI, CARISM / IFP, Université Paris II

Attachement territorial et lecture de la presse quotidienne régionale: le difficile basculement vers le numérique.

Godeofroy DANG NGUYEN et Sylvain DEJEAN, Telecom Bretagne, ICI

Les modèles économiques de la presse pornographique hétérosexuelle française : positionnements éditoriaux, appartenances organisationnelles, modèles professionnels.

Béatrice DAMIAN-GAILLARD et Joël LANGONNÉ, Université de Rennes1, CRAPE

The Economic Models of Gratis Media: online press in France.

Inna LYUBAREVA, Telecom Bretagne, Pierre-Jean BENGHOZI, école polytechnique

Information des consommateurs à l'ère numérique : Une analyse empirique des spillovers dans l'industrie musicale.

Sisley MAILLARD, Telecom ParisTech

Le financement participatif : dispositif d'autonomie pour les artistes à l'heure du numérique ?

Sandrine BUBENDORFF, Université de Strasbourg, Laboratoire Cultures et Sociétés en Europe

Le don en ligne des jeunes actifs : freins et leviers pour la collecte de fonds sur Internet.

Fayrouz AKRIM, Ronan DIVARD et Marine LE GALL ELY, Université de Bretagne Sud – ICI

Annexe 4. Couverture et extrait de l'édito du dossier spécial séminaire M@rsouin du n° 115 de la revue Terminal.

terminal

technologie de
l'information,
culture &
société



PRATIQUES DES
OUTILS NUMÉRIQUES
ET RELATIONS SOCIALES
11^e SÉMINAIRE M@RSOUIIN

n° 115

L'Harmattan

Temps d'échanges entre chercheurs et acteurs de la Société de l'information, le séminaire annuel de M@rsouin est ouvert à toute personne intéressée par l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication. Pour prolonger la diffusion des résultats des présentations et les débats qu'il génère, M@rsouin a proposé à la revue *Terminal* de publier une sélection des recherches présentées. Cette revue multi-disciplinaire proposant une réflexion critique sur les mutations de la société à partir de la question des nouvelles technologies de l'information, correspondait bien à l'ambition du séminaire et du groupement.

En 2013, une trentaine de communications ont été présentées, et après appel à article, évaluation et révision, trois articles et une note de recherche ont été sélectionnés pour ce dossier spécial. Ils illustrent le positionnement méthodologique du groupement : recherche appliquée, éclairant aussi

bien les praticiens sur leurs usages que les chercheurs sur leurs analyses et leurs réflexions théoriques. Les quatre articles montrent à quel point les pratiques individuelles d'appropriation des outils numériques, des terminaux comme les tablettes ou les smartphones, des outils d'échange en ligne (sites communautaires, réseaux pairs à pairs) affectent profondément les relations sociales, tant sur la place des individus, que sur leur relation à l'objet culturel, ou sur la construction des modèles économiques de la culture numérique.

Pascal Plantard et Véronique Le Chêne (CREAD, Université de Rennes 2), nous rappellent d'abord que si le numérique et Internet ont permis une explosion de nouveaux usages, ils créent aussi de nouvelles inégalités, pour ceux qui ne sont pas en mesure de les utiliser. Notamment, les personnes en situation de handicap mental et/ou psychique, victimes de représentations sociales stigmatisantes, sont confrontées à ces inégalités. Dans ce premier article, ils nous présentent une recherche-action qui avait pour objectif d'étudier les processus d'appropriation personnels, professionnels et institutionnels de ces technologies (précisément des tablettes tactiles) dans un « établissement et service d'aide par le travail » (ESAT) qui emploie des travailleurs en situation handicapée mentale.

Ensuite, au temps du Web 2.0 et de l'exploitation commerciale des contenus produits par les utilisateurs, Olivier Trédan, du CRAPE (Université de Rennes 1) propose, avec l'analyse de l'histoire du serveur de pages personnelles Mygale, de revenir aux débuts de l'auto-publication, dès le milieu des années 1990, relisant les tensions entre velléités d'indépendance du Cyberespace et la quête de modèle économique viable s'appuyant sur les contenus générés par les utilisateurs.

Le troisième article s'intéresse à la façon dont les pratiques des utilisateurs transforment les modèles économiques traditionnels, dans la télévision. Virginie Sonet, de l'Université de Paris 2, présente les enjeux pour les chaînes de télévision, de la consultation de leur contenu sur les téléphones mobiles, qualifié de « troisième écran », dans la lignée du téléviseur et de l'ordinateur. Dans une perspective d'économie industrielle et se concentrant sur les chaînes de télévision historiques, elle étudie comment se construisent les logiques économiques et stratégiques de ces entreprises dans le domaine spécifique de la distribution mobile et applicative.

Finalement, issu d'un travail mené dans le cadre du projet M@rsouin ADAUPI (Analyse des décisions, attitudes et usages du piratage sur Internet), financé par la Région Bretagne, Karine Roudaut (LABERS, Université de Bretagne Occidentale) revient et explique, dans une note de recherche, le paradoxe de la pratique du téléchargement illégal, sanctionnée par la loi, mais non déviante au sens sociologique du terme, en utilisant une démarche sociologique basée sur des entretiens avec des utilisateurs et parfois « pirates ».

Nicolas Jullien et Margot Beauchamps

M@RSOUIN

mesure & analyse des usages numérique



Responsable de l'édition : Godefroy Dang Nguyen

Rédaction - contact : Margot Beauchamps

Gis M@rsouin

TELECOM Bretagne

CS 83818, 29238 Brest CEDEX 3

contact@marsouin.org – 02 29 00 14 45