



BAROMÈTRE 2014

Étude sur le niveau d'appropriation des TIC en Corse

Ménages / Collectivités locales / Entreprises / Tourisme / Éducation



Collectivité Territoriale de
CORSE
Cullettività Territoriale di
CORSICA

Sommaire

- Edito..... 3
- Chiffres-clefs 2014..... 4
- **Ménages**..... 10
- **Collectivités**..... 14
- **Entreprises (TPE / PME)**..... 20
- **Tourisme OTSI**..... 26
- **Objets touristiques**..... 28
- **Éducation**..... 32
- **Synthèse générale**..... 37
- Méthodologie..... 38
- Caractéristiques des répondants. 39
- Glossaire..... 40
- Sources..... 42
- Notes..... 43

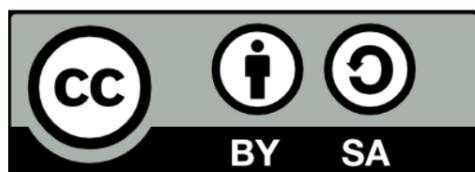
Rapport de la Collectivité Territoriale de Corse sur l'état des lieux du niveau d'appropriation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) en Corse dans les foyers, les entreprises, les collectivités, ainsi que dans les secteurs du tourisme et de l'éducation.

La Collectivité Territoriale de Corse s'est engagée fermement en faveur de l'aménagement numérique de son territoire. Cette politique est guidée par la volonté d'ancrer la Corse dans la société de la connaissance et du savoir.

Pour assurer la réussite de sa politique CORSE NUMÉRIQUE, la Collectivité Territoriale de Corse s'est dotée de moyens nécessaires à l'observation, l'évaluation, la prospective et la veille dans le domaine du numérique.

Les données de ce baromètre sont disponibles sur la plateforme <http://data.corse.fr/>

Cette troisième édition du baromètre Corse Numérique est un projet piloté par la Collectivité Territoriale de Corse avec le soutien financier de L'Europe (PEO FEDER 2007-2013, mesure 3.1.2 « structurer le développement et la compétitivité de l'île par le numérique »). Elle a été réalisée dans le cadre d'un marché public notifié en juin 2014 au groupement Items International – MV3.



Cette œuvre est mise à disposition sous la licence Paternité - Partage à l'identique 2.0 France (CC BY-SA 2.0)

Éditorial



L'ère numérique offre des perspectives insoupçonnées pour la Corse, c'est évident ! Cette période dans laquelle le monde évolue à la vitesse des écrans tactiles se veut en perpétuelle évolution.

Après la publication des baromètres Corse numérique en 2009 et 2011, une nouvelle parution s'imposait. S'appuyant sur les données recueillies au cours de l'année 2014, ce document livre les éléments de croissance qu'a connus le numérique en Corse depuis trois ans. Le constat le plus marquant est que l'île n'a rien à envier aux autres régions hexagonales. En effet, dans certaines compétences, elle se place aux avant-postes.

Ce baromètre révèle également que la grande majorité des acteurs de la société insulaire a conscience de l'énorme potentiel offert par un numérique en mutation constante. Les opportunités de développement économique, social et culturel s'en trouvent forcément stimulées et chacun en est conscient !

Ce constat est d'ailleurs posé par 80% des dirigeants de TPE/PME qui considèrent les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) comme un vecteur indispensable à leurs activités professionnelles. Au-delà des acteurs économiques, toutes les forces vives sont fortement impactées par cette évolution sociétale, bien plus que sociale !

Ainsi, l'objectif de ce nouveau baromètre ne vise pas seulement à exposer les points positifs des efforts fournis par la Collectivité territoriale de Corse depuis de nombreuses années. Les axes d'amélioration sont pointés, faisant logiquement émerger une nouvelle démarche prospective.

Un baromètre témoignant donc d'une farouche volonté d'accompagnement de développement numérique en faveur des insulaires qui resteront connectés à la réalité d'une Société en perpétuelle évolution.

Paul GIACOBBI

Député

Président du Conseil Exécutif de Corse

Chiffres clés

MÉNAGES

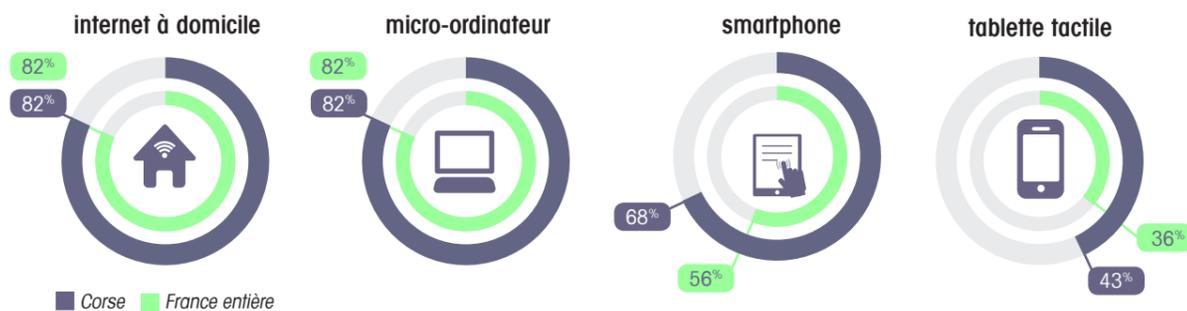
Le niveau d'équipement des foyers insulaires reste supérieur ou égal à la moyenne nationale.

Près de 84 % des internautes corses se connectent quotidiennement à Internet, niveau notamment lié aux usages en mobilité qui se sont développés et diversifiés avec l'essor des smartphones. Par rapport à 2011, la catégorie socioprofessionnelle n'influe pas notablement sur le niveau des usages. La fracture numérique a reculé dans la pyramide

des âges mais, comme partout en France et en Europe, ce sont toujours les plus jeunes (15-29 ans) qui ont les usages les plus diversifiés.

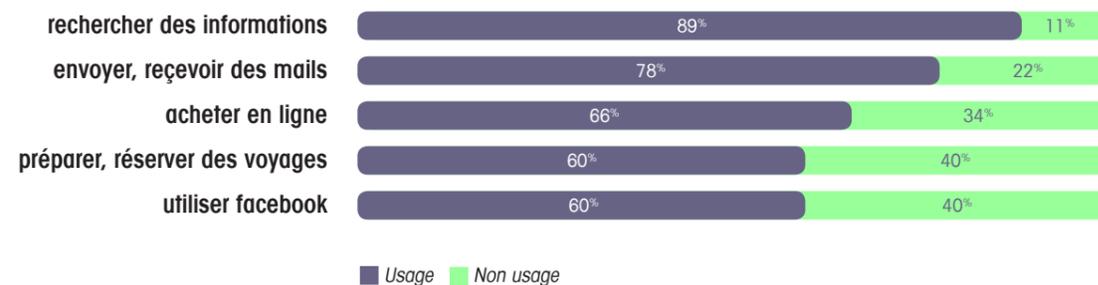
Il existe donc encore des marges de progression pour que les ménages insulaires s'intègrent pleinement dans la société numérique. Cela passera certainement par un accompagnement et une médiation numériques.

Equipements ↗



Usages ↗

Usages les plus significatifs de l'Internet (%)



COLLECTIVITÉS

Toutes les collectivités de Corse possèdent au moins un ordinateur et une connexion internet.

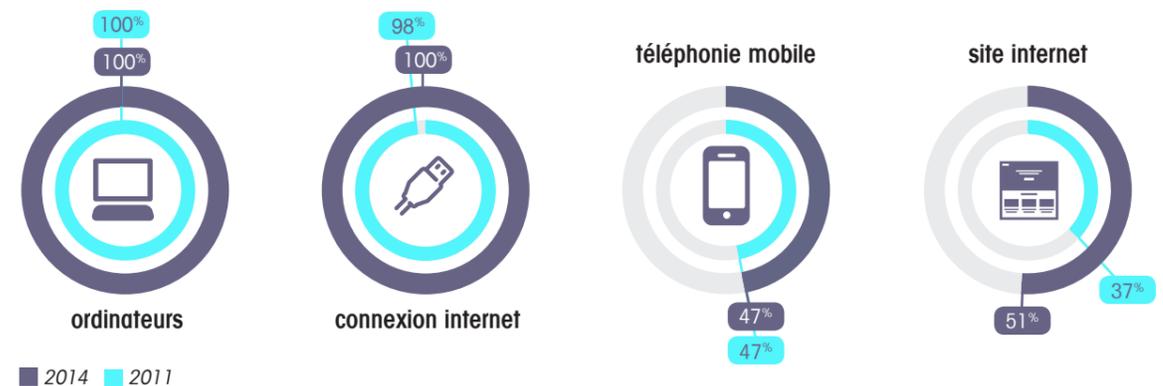
Toutefois la situation reste très inégale selon la taille et la localisation des communes pour la téléphonie mobile et les sites internet. Pour ces derniers, plus d'1 collectivité sur 2 en est désormais équipée (+ 14 % depuis 2011), même s'ils ne sont pas fréquemment mis à jour.

Seulement 46 % des répondants dans les collectivités considèrent que les technologies permettent d'améliorer fortement la qualité du service apporté au public. Les usages, pourtant peu diversifiés, évoluent peu : seulement 24 % des collectivités

déclarent vouloir développer de nouveaux services numériques, 12 % proposent à leurs agents et/ou à leurs élus des formations aux TIC et à Internet et 9 % des répondants connaissent le projet régional d'ouverture des données publiques « Opendata Corsica » lancé par la Collectivité Territoriale de Corse.

Un effort de formation et d'accompagnement des élus est nécessaire, tout comme un effort de mutualisation des bonnes pratiques numériques en matière de service public. Ce baromètre révèle un fossé numérique qui se creuse entre les petites collectivités (communes rurales) et les grosses (départements, villes, agglomérations, CTC).

Equipements ↗



Usages →

Fonctionnalités des sites Internet (%)



ENTREPRISES

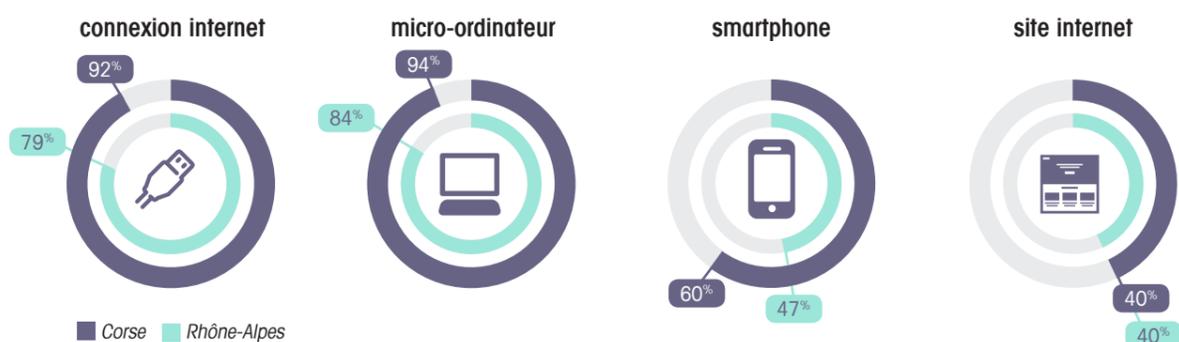
Le niveau d'équipement des entreprises insulaires est élevé et les disparités moins fortes qu'en 2011.

La présence des sites Internet dans les entreprises corses est en augmentation depuis 2011, 50 % pour les PME (+ 3 %) et 37 % pour les TPE (+ 7 %) largement majoritaires dans le tissu économique insulaire. De même, les entreprises insulaires investissent peu à peu les réseaux sociaux : 34 % sont sur Facebook (25 % des PME) et 4 % sur Twitter (12 % des PME).

Les entrepreneurs sont convaincus des apports d'Internet et des TIC, particulièrement dans le rapport avec leur clientèle. Toutefois, le e-commerce tarde à se mettre en place avec encore une majorité d'entreprises (53 %) ne permettant pas de commandes en ligne.

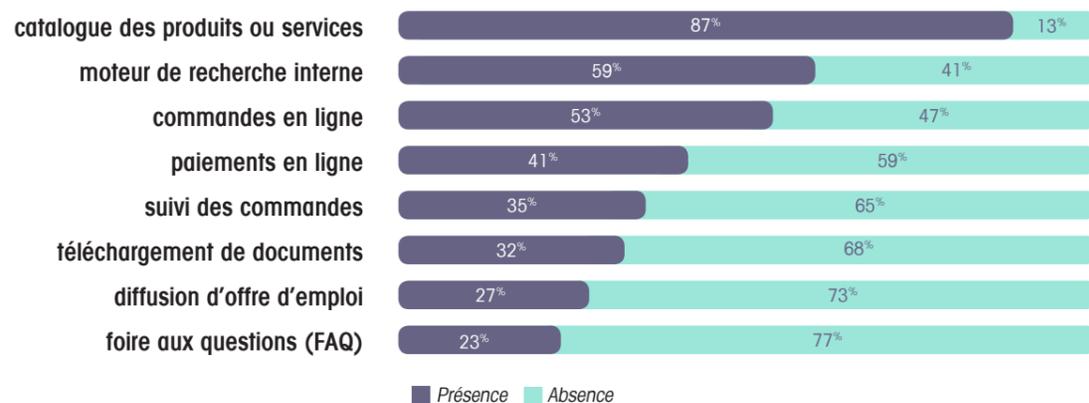
Globalement, les pratiques numériques dans les entreprises insulaires restent encore peu innovantes et leur niveau d'acculturation aux technologies numériques est encore trop faible.

Equipements ↗



Usages →

Fonctionnalités des sites Internet (%)



TOURISME

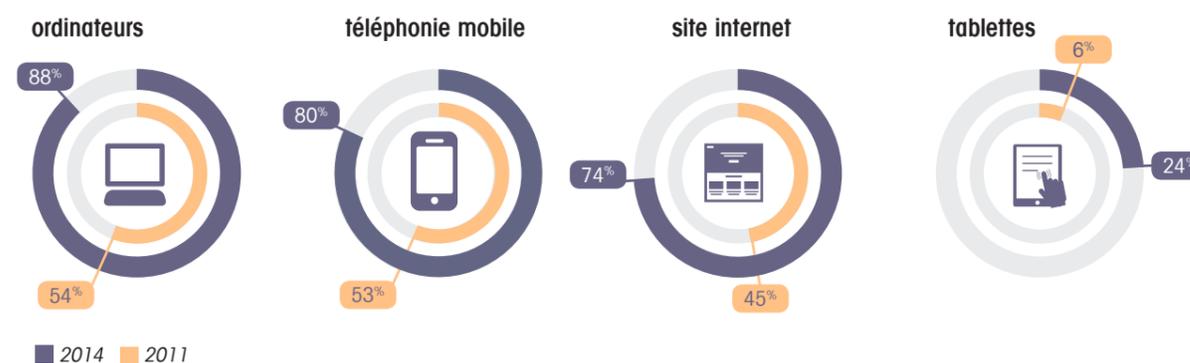
Le niveau d'équipement général des entreprises touristiques insulaires a fait un bond conséquent depuis 2011

Ainsi 75 % disposent d'un site internet, avec cependant des disparités territoriales, puisque c'est le cas de 64 % seulement des établissements situés en zone urbaine. Mais les exigences en matière de débit de connexion se sont accrues sans amélioration significative de l'offre des opérateurs de télécommunication.

Les sites d'hébergement touristique progressent dans la diversification des accès en langue étrangère.

88 % des professionnels considèrent que les TIC contribuent au développement de leur activité. Toutefois, ils sont encore peu nombreux à permettre la réservation et le paiement en ligne (34 % des hôtels et seulement 26 % des autres hébergements).

Equipements ↗



Usages →

Fonctionnalités des sites Internet (%)



EDUCATION

Le nombre d'ordinateurs par élève approche ou dépasse (dans les lycées) la moyenne nationale et 41% des écoles prévoient une acquisition à court terme. 91 % des établissements scolaires sont connectés en haut débit et 48 % disposent d'un réseau wifi.

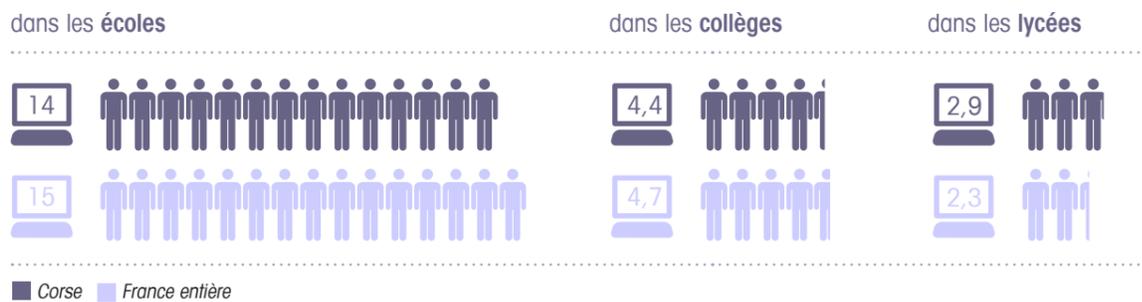
L'équipement le plus présent reste le vidéoprojecteur (à 78%). Le recours au tableau numérique interactif s'établit à 58 % et l'insertion des ENT (lycées et collèges) est identique à la moyenne nationale (75 %).

Les usages des TIC sont plébiscités, tant pour l'organisation administrative qu'en matière pédagogique.

Toutefois les enseignants s'estiment insuffisamment formés et ils constatent que la « culture numérique » des élèves se limite à l'apprentissage des outils, aux dépens de la connaissance des enjeux de la société de l'information.

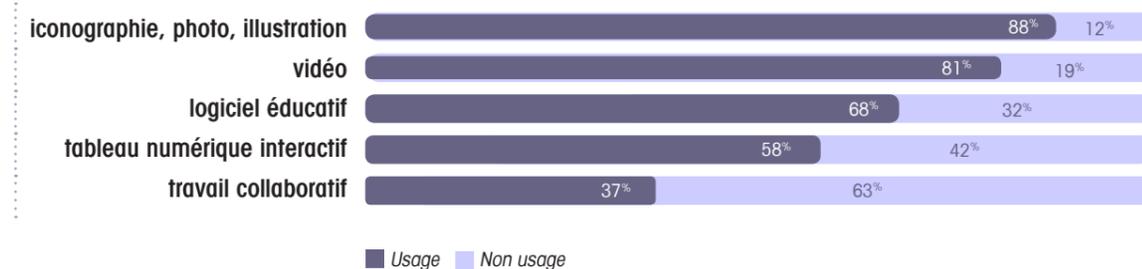
Equipements ↗

Nombre d'élèves par ordinateurs



Usages ↗

Usages des TIC en classe (%)

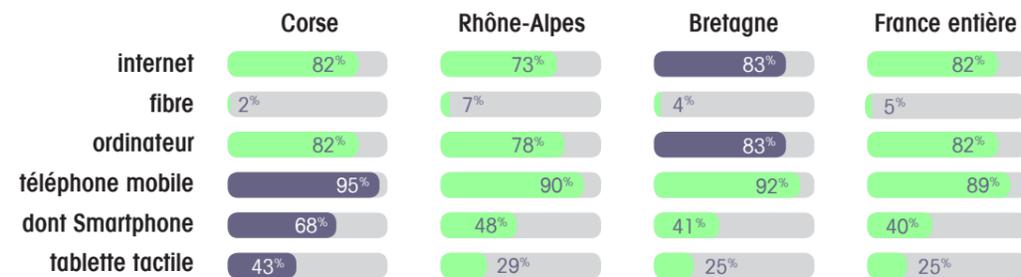


Appropriation des TIC par les ménages

UN TAUX D'ÉQUIPEMENT SUPÉRIEUR À LA MOYENNE

Des ménages de mieux en mieux équipés

Equipements en Corse (comparaisons %)



■ Taux d'équipement significativement supérieur

Avec un taux de pénétration de **68%** pour les smartphones et **43%** pour les tablettes, l'internet mobile progresse de 15 points en Corse depuis 2011.



En 2014, un foyer¹ corse possède, à minima², un ordinateur portable, un ordinateur fixe et deux téléphones portables.

Particularité : la tablette est particulièrement plébiscitée avec un taux d'équipement de 7 points supérieur à la moyenne nationale. Toutefois, il faut moduler ce chiffre en fonction des classes d'âge : il plafonne à **30%** pour les 60-74 ans et **12%** pour les 75 ans et plus.

La connexion internet s'intensifie

82% des habitants ont une connexion internet à domicile, soit 19 points supplémentaires en 3 ans, alignant ainsi la Corse sur la moyenne nationale. Parmi les connectés, **90%** sont connectés en haut débit (type ADSL).

Evidemment le très haut débit (FTTH) ne dépasse pas **2%** des foyers contre **4%** en Bretagne et **7%** en Rhône-Alpes.

DES USAGES EN PROGRESSION GLOBALE MAIS TOUJOURS CLIVÉS PAR TRANCHE D'ÂGE

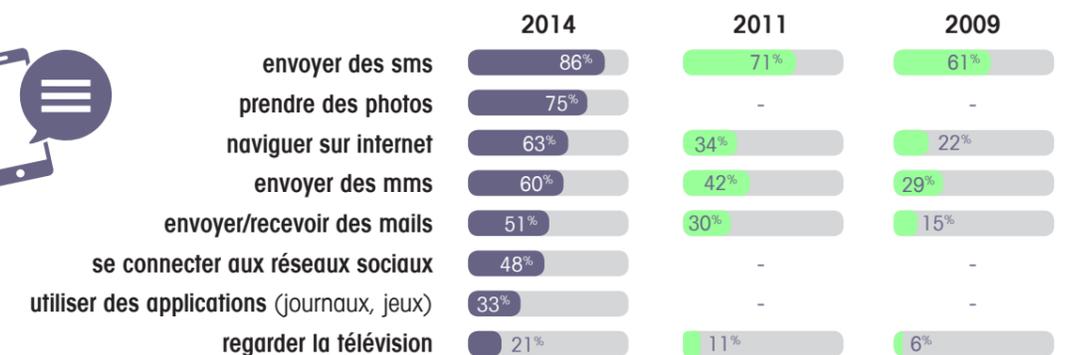
Les usages du téléphone mobile

Comme dans les baromètres précédents, la catégorie socioprofessionnelle a peu d'influence sur les usages. On note une utilisation accrue pour les couples avec enfants.

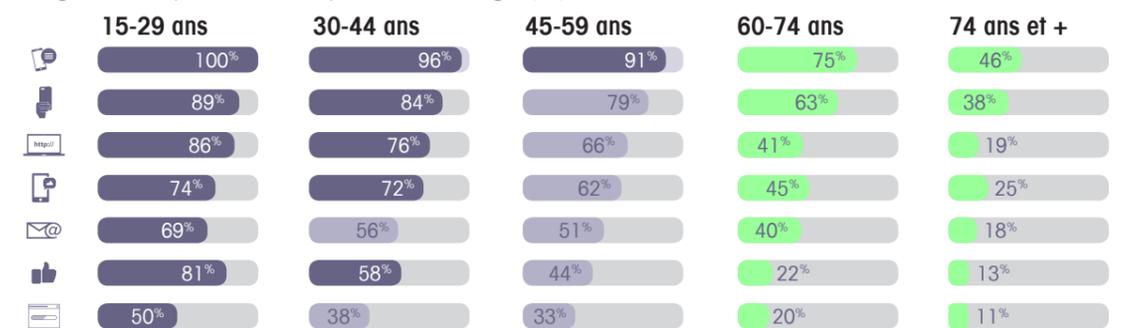
Ce sont les classes d'âges qui influent sur les usages.

- entre 15 et 59 ans**, le recours aux sms est généralisé ;
- entre 15 et 44 ans**, l'usage des mms, de la photographie sur mobile, de la navigation sur internet, de la connexion aux réseaux sociaux est largement répandu
- entre 15 et 29 ans**, la gestion des emails et le téléchargement d'applications sont notablement supérieurs aux autres classes d'âges.

Les usages du téléphone mobile (%)



Les usages du téléphone mobile par tranche d'âge (%)



■ Utilisation significativement plus élevée ■ Utilisation conforme à la moyenne des répondants ■ Utilisation significativement inférieure

envoyer des SMS
 prendre des photos
 naviguer sur internet
 envoyer des MMS
 envoyer / recevoir des mails
 se connecter aux réseaux sociaux
 utiliser des applications téléchargées (journaux, jeux)

¹ Nous avons fait le choix d'une enquête par foyer regroupant de «1 à n» personnes ; voir «Caractéristiques des répondants» en fin de document

² Dans le détail des chiffres cela donne 1,5 ordinateurs portables, 1,1 ordinateur fixe de bureau et 2,1 téléphones portables (classique ou smartphone).

Utilisation de l'ordinateur

48% des répondants utilisent leur ordinateur à la maison plusieurs fois par jour. Les hommes (**55%**), les 15-29 ans (**65%**) et les inactifs (**53%**) vont au-delà. Les usages ludiques sont comme partout majoritairement le fait des 15-29 ans : par exemple, **76%** d'entre eux utilisent l'ordinateur pour stocker et écouter de la musique.



Autres usages de l'internet (%)



Zoom sur Facebook

60% des internautes corses sont sur Facebook. La présence monte à **65%** pour les utilisateurs masculins, **75%** pour les familles monoparentales et **90%** pour les 15-29 ans



Des non-usages persistants

82% des répondants ne sont pas présents sur Twitter et encore moins sur les réseaux sociaux professionnels (**92%**). Plus de la moitié des habitants (**53%**) ne se connectent jamais à internet en dehors de leur domicile. A partir de 60 ans, ce taux monte à **78%**.

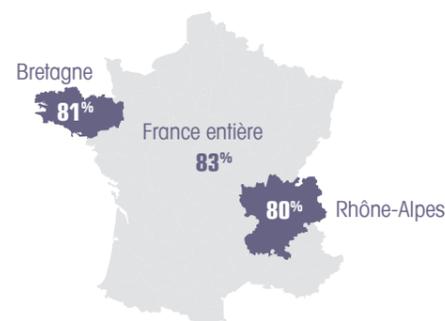
Si **15%** des interrogés déclarent ne pas se sentir à l'aise avec l'utilisation d'un ordinateur, le pourcentage monte à **20%** pour les femmes et les couples sans enfants.

Utilisation d'internet

En moyenne près de **84%** des internautes corses se connectent quotidiennement à internet, dont **68%** tous les jours depuis leur domicile. Le taux le plus élevé est de **88%** pour les 15-29 ans. La catégorie socioprofessionnelle a peu d'influence mais les inactifs sont moins connectés que les actifs.



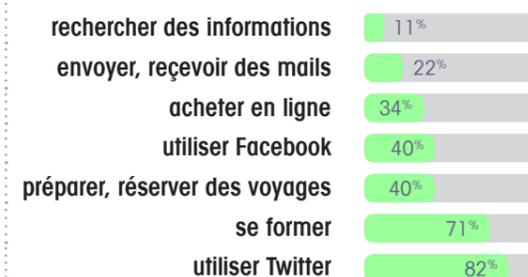
Et ailleurs en France



75% des foyers interrogés ne consultent pas leur mail professionnel depuis leur domicile et **89%** des interrogés équipés n'utilisent par leur ordinateur à domicile pour travailler. Ce pourcentage monte à **92%** pour les CSP- et atteint **93%** dans les zones rurales.

A noter que **74%** des répondants n'utilisent pas de dispositif de contrôle parental, alors qu'ils sont plus de la moitié à avoir des enfants (**52%**).

Les non-usages d'internet (%)



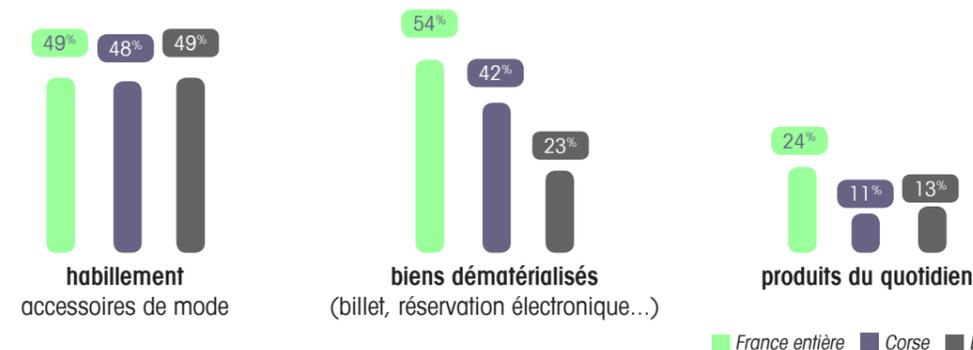
L'e-administration

43% des internautes corses utilisent internet pour effectuer des démarches administratives (moyenne nationale **50%**). Ce taux monte à **49%** lorsqu'il s'agit de couples avec enfant. Il n'y a pas de différence notable entre les territoires ruraux, urbains ou péri-urbains. A **68%** les administrés demandent des documents officiels en ligne, à **66%** ils déclarent ou paient leurs impôts sur internet.

Les achats en ligne

66% des internautes corses ont déjà effectué des achats en ligne (le taux France entière est légèrement supérieur à **50%**), mais le rythme est peu soutenu : c'est « moins d'une fois par mois ou jamais » pour **70%** des sondés, alors que pour l'ensemble des internautes français, on compterait selon la FEVAD³ une moyenne de 20 achats sur l'année 2014. Les 45-59 ans constituent la tranche d'âge qui recourt le plus aux achats en ligne.

Produits et services en ligne achetés (%)



Synthèse

Les foyers insulaires sont équipés au-delà de la moyenne nationale. Les internautes se connectent plus souvent et les usages sont en progression constante. Celle-ci est tirée par la jeune génération et les usages mobiles. Mais les usages des TIC restent basiques. Ceci s'explique notamment par la part de la population âgée, moins connectée, moins utilisatrice et qui exprime une certaine appréhension. Quant aux salariés, les trois-quarts déclarent ne pas consulter leurs courriels à domicile. La capacité des TIC à dépasser l'insularité est un fait. Elle entraîne un réflexe d'équipement, mais pas encore une diversification et un enrichissement des usages, faute d'une stimulation et d'un accompagnement adaptés.

³ Fédération E-commerce et Vente à Distance, enquête de janvier 2015 (www.fevad.com)

Appropriation des TIC par les collectivités

DES ÉQUIPEMENTS QUI PEINENT À PROGRESSER

Un niveau d'équipement stable

Le niveau d'équipement plafonne, l'effort accompli entre 2009 et 2011 ne s'est pas poursuivi.

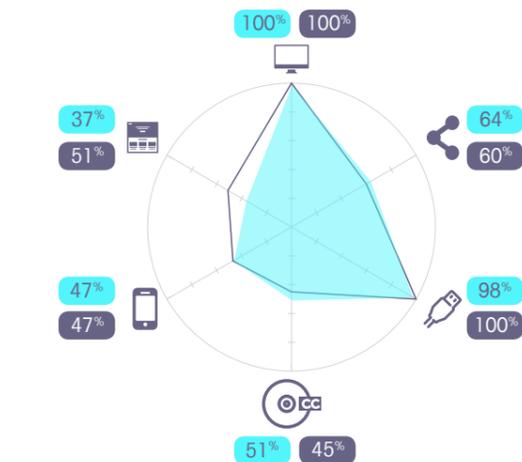
Pour 42% des communes le dernier achat d'un ordinateur remonte à moins d'un an (25% en 2011). Et près de 45% d'entre elles ont des projets d'équipements pour les douze prochains mois (23% en 2011).

Pour les 47% de communes qui dotent leurs personnels de téléphones ou d'ordinateurs portables, le niveau d'équipement en téléphonie mobile reste limité, avec 3,1 lignes en moyenne, principalement du fait des communes de petite taille (moins de 100 habitants). Rappelons que près d'une commune sur deux (49%) déclare être confrontée à des

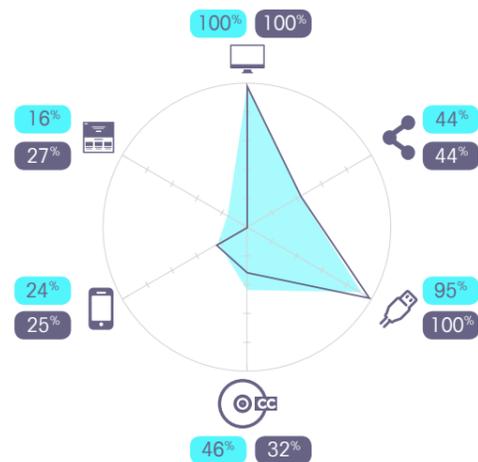
zones d'ombre pour la téléphonie mobile (56% des communes de moins de 100 habitants).

Seules 5% des collectivités disposent encore de hot-spots publics par wifi (contre 14% en 2011). Les investissements ont diminué du fait des contraintes réglementaires, des interrogations sur les conséquences sanitaires et de l'essor des terminaux et des usages mobiles. Enfin, la fibre optique fait son apparition avec 3% des collectivités connectées par ce moyen.

45% des communes ont des projets d'équipement pour les 12 prochains mois



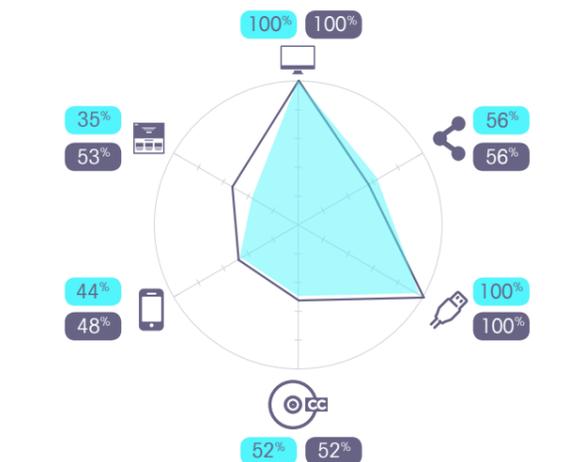
Niveau global d'équipements des collectivités Corses



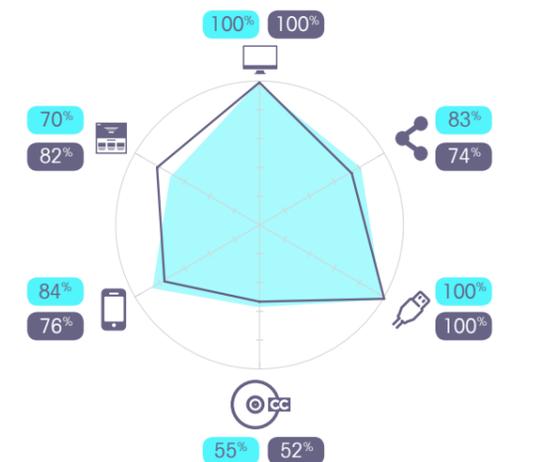
Equipements des collectivités de - de 100 habitants

Ordinateurs Reliés en réseau Connexion Internet Logiciel libre Téléphonie mobile Site internet

2011 2014



Equipements des collectivités de 100 à 499 habitants



Equipements des collectivités de 500 habitants et +

Ordinateurs Reliés en réseau Connexion Internet Logiciel libre Téléphonie mobile Site internet

2011 2014



A noter que le recours aux logiciels libres régresse depuis 2011, surtout dans les petites communes et un peu moins dans les grandes, à contre-courant de la circulaire du Premier ministre du 19 septembre 2012 recommandant l'usage du logiciel libre dans l'administration.

Et ailleurs ?

En Rhône-Alpes

L'équipement des communes en téléphonie mobile se stabilise (alors qu'il croît dans les EPCI) mais l'usage des smartphones est également limité par les zones d'ombre. La nomadisation des terminaux se confirme mais la part des communes équipées de tablettes (6%) reste beaucoup plus basse que pour les entreprises et les ménages. Les trois-quarts des collectivités offrent un site internet, avec de fortes disparités (de 68% à 91%) selon les départements.

En Bretagne

85% des mairies sont équipées en ADSL, 7% n'ont encore que du bas débit, et seules 3% des mairies sont reliées en fibre optique. 76% ont un site web, soit en propre (63%), soit dans le cadre d'une intercommunalité.



DES USAGES AVÉRÉS MAIS LIMITÉS

Des petites communes mal outillées

100% des collectivités disposent désormais d'une adresse mail (**98%** en 2011). Les trois-quarts (contre **40%** en 2011) utilisent une adresse mail faisant référence à la collectivité. La même proportion a recours à des télé-procédures pour communiquer avec la direction des finances publiques.

@ 100% des collectivités disposent désormais d'une adresse mail

Parmi les **58%** de collectivités qui utilisent une adresse générique de contact (**91%** en 2011), **82%** sont des communes de moins de 100 habitants (**93%** en 2011).

Pour les **51%** de collectivités dotées d'un site Internet, celui-ci a été développé dans **66%** des cas par un prestataire installé en Corse (**61%** en 2011). **64%** des mises à jour sont effectuées en interne (**70%** en 2011).

Des sites qui ont du mal à évoluer

Contenus proposés par les sites internet des collectivités (%)



On remarque une certaine stabilité des contenus, dont les plus répandus sont les plus informatifs, avec une difficulté à laisser de la place aux nouveaux services (Open data, SIG) ou à développer les paiements en ligne.

Cette réticence aux formes de communication interactives se retrouve dans une présence réduite sur les réseaux sociaux (**13%** seulement des collectivités).

En matière d'Open data, **8%** des collectivités déclarent proposer des données ouvertes sur leur site

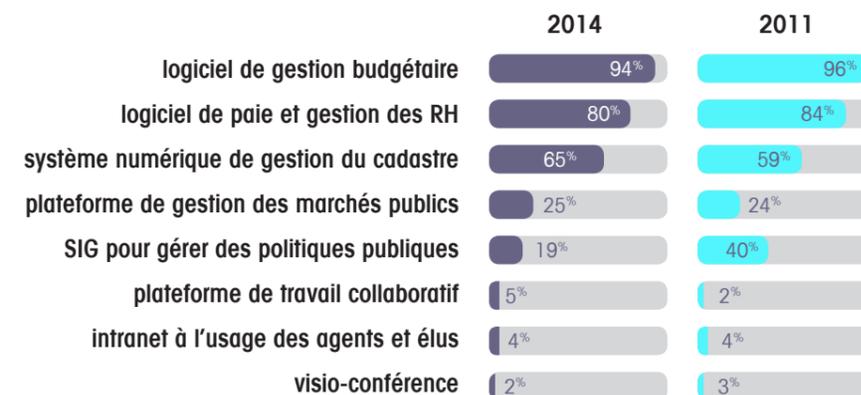
internet et **9%** avoir connaissance du projet régional d'ouverture des données publiques « Opendata Corsica ». Pour autant, **13%** des mêmes répondants envisagent de se lancer dans une démarche d'ouverture des données, dont la connaissance et l'utilité semblent donc faire leur chemin.

Seules **24%** des collectivités déclarent vouloir développer de nouveaux services numériques, (**19%** pour leurs relations avec leurs administrés et **16%** pour leurs besoins propres en interne⁴) alors que **36%** ne l'envisagent pas et **40%** ne se prononcent pas.

⁴ Les deux réponses possibles concomitamment

Un nombre restreint de fonctionnalités

Outils utilisés par les collectivités (%)



L'informatique est désormais très largement utilisée dans l'organisation interne des collectivités, mais là encore les nouveaux usages semblent avoir du mal à percer.

Si **12%** seulement de l'ensemble des collectivités corses proposent à leurs agents et/ou à leurs élus des formations aux TIC et à Internet, les écarts sont considérables : ces actions ne concernent que **2%**

des collectivités qui comptent moins de 100 habitants, mais **50%** pour les plus de 3000.

Seules quelques communes de plus de 3000 habitants disposent d'un schéma directeur (moins de **30%** des répondants) ; ramené à l'ensemble des collectivités interrogées, cela représente **1%** de l'échantillon. A noter que la totalité des grandes collectivités en est dotée (Conseils généraux, CTC).

Et ailleurs ?

En Bretagne

Si **30%** des communes ne disposent pas de SIG, un tiers d'entre elles ont fait le choix d'un équipement mutualisé. **61%** mettent en ligne le bulletin municipal mais seulement **10%** l'envoient sous forme de newsletter.

12% des communes sont présentes sur les réseaux sociaux. On relève là aussi de fortes disparités avec un taux de **27%** pour les communes de plus de 2000 habitants et de **5%** pour les communes de moins de 2000 habitants.

78% des communes ont relié leurs ordinateurs en réseau (contre **24%** en 2007). Quoique **45%** ne disposent d'aucune ressource en personnel pour les actions relatives à l'informatique, **43%** déclarent ne pas recevoir de demandes de formation spécifique. En revanche, **60%** des mairies bretonnes disposent d'un certificat électronique (contre **11%** en 2007) et **70%** ont mis en place une solution de gestion dématérialisée des appels d'offres (**12%** en 2007).

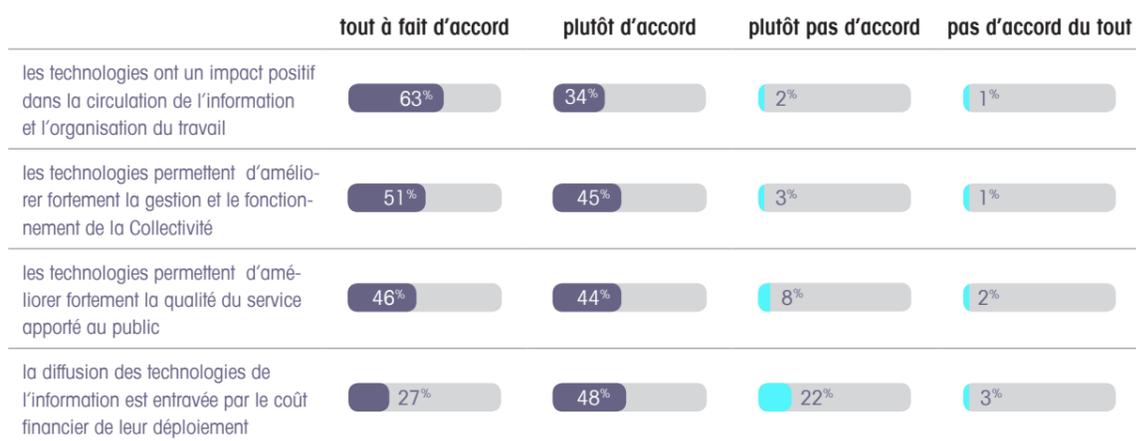
En Rhône-Alpes

En moyenne, seulement **8%** des collectivités sont présentes sur les réseaux sociaux. En répartition : **16%** des communes situées en zone urbaine ; **3%** de celles en zone rurale ; **7%** des communes et **24%** des EPCI.

67% des collectivités sont équipées d'un SIG, et dans un cas sur deux celui-ci est mutualisé à l'échelle intercommunale. **56%** sont dotées d'une plateforme de gestion des marchés publics, en progression de 14 points par rapport à 2013 pour les communes rurales et de 35 points pour les communes urbaines. Le parapheur électronique fait l'objet d'un véritable engouement : son taux de diffusion a progressé de 8 points en un an.

Le numérique apparaît comme une nécessité bien comprise

La perception des TIC (%)



Avec l'approfondissement des usages, une fois les premiers enthousiasmes dépassés et les gains de productivité obtenus, les utilisateurs sont moins unanimes qu'en 2011.

Tous les répondants déclarent leur intention d'investir dans les trois ans à venir dans le numérique. Mais les efforts iront-ils au-delà de l'investissement en équipement ?

A noter : concernant la qualité du service apporté au public, la perception des TIC est extrêmement positive pour les collectivités péri-urbaines, les territoires de l'ouest et de l'extrême-sud. Les mêmes territoires sont plus mobilisés que la moyenne sur plusieurs sujets : l'open-data et les réseaux sociaux pour l'extrême-sud et les SIG pour les collectivités péri-urbaines et l'ouest.

Et ailleurs ?

En Bretagne, les trois aspects pour lesquels l'impact des TIC est le mieux perçu par les communes sont : la circulation de l'information avec les partenaires, la réduction des délais et l'organisation interne du travail de la mairie.

Synthèse

Le niveau d'équipements est globalement satisfaisant, mais il se heurte aux réalités physiques créatrices de zones blanches ou aux contraintes budgétaires. Comparées aux autres acteurs du territoire, les collectivités semblent moins dynamiques.

Si les services numériques sont plébiscités pour l'organisation interne, ils ne sont pas encore vus comme un outil efficace au service de la communication avec les administrés et du renforcement du lien social ou comme un levier du développement économique. On note toutefois que la perception des avantages des TIC s'avère globalement majoritaire et que l'effort à produire dans les prochaines années est bien pris en compte. Comment alors organiser un accompagnement performant pour que ces volontés exprimées soient suivies d'effets ?

Appropriation des TIC par les entreprises (TPE/PME) hors secteur touristique

DES ÉQUIPEMENTS EN PROGRESSION

Niveau de pratiques par secteur d'activité

Moins de disparités qu'en 2011

Par secteurs d'activité, le niveau de pratiques mesuré selon quatre critères reste relativement stable entre 2011 et 2014. En matière de téléphonie mobile, de connexion internet, d'adresses mail, les entreprises corses se rapprochent des **100%**.

La téléphonie mobile se généralise

En moyenne, en Corse, on compte 2,6 téléphones mobiles par entreprise. L'équipement en téléphonie mobile concerne désormais **91%** des entreprises, contre seulement **79%** des TPE et **88%** des PME en 2011. L'usage du smartphone tend à se généraliser : **60%** des entreprises insulaires en disposent. **60%** des répondants déclarent utiliser leur téléphone pour envoyer, consulter et recevoir des emails, **57%** pour naviguer sur internet, **41%** pour se connecter aux réseaux sociaux.

Une mobilité accrue

L'usage mobile est complété par les ordinateurs portables et les tablettes : **36%** des entreprises se connectent par ce biais à internet (**42%** pour les PME et **34%** pour les TPE, seule distinction notable en matière d'usages).

Vers un accès internet pour toutes les entreprises

92% des entreprises insulaires disposent d'une connexion à internet. Ce chiffre monte à près de **98%** pour les PME. Dans les TPE il est passé de **74%** à **79%** entre 2009 et 2011 et atteint désormais **90%**.

36% des entreprises se connectent via des ordinateurs portables et tablettes

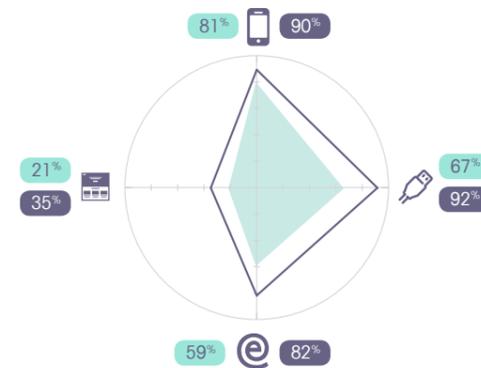
96% des entreprises insulaires sont connectées en haut débit. Pour les autres, 1 entreprise sur 10 prévoit une connexion à haut débit dans les 12 prochains mois ; plus de 4 sur 10 souhaiteraient faire de même si certaines barrières budgétaires ou techniques étaient levées.

Des non-usages limités

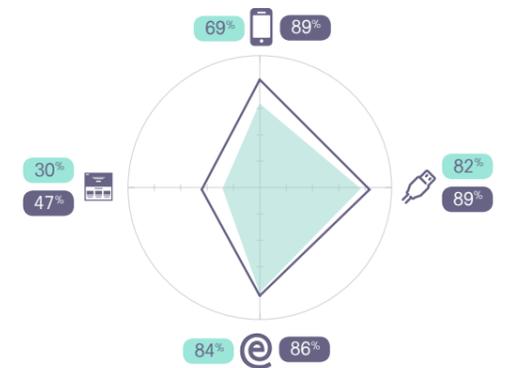
Seulement **6%** des entreprises insulaires restent rétives à l'informatique (**6%** de TPE et **2%** de PME). Toutefois les entreprises de l'ensemble des secteurs sont encore trop peu nombreuses à être présentes sur le web (**39%**) et c'est le cas d'une PME sur deux. A noter que **30%** des entreprises qui ne disposent pas d'un site en propre projettent d'en créer un dans les douze mois.

La moitié des sites internet des entreprises corses date de moins de 3 ans. Les TPE réalisent de façon majoritaire leur site en interne : **53%**, contre **32%** pour les PME.

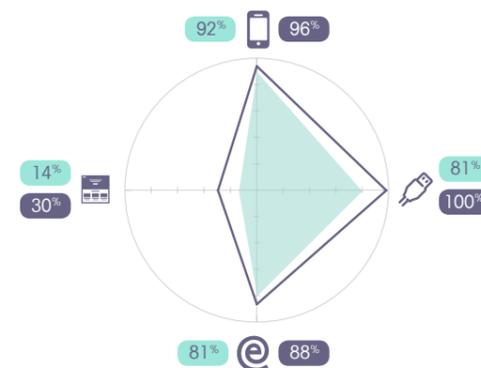
NIVEAU DE PRATIQUE DANS L'AGRICULTURE



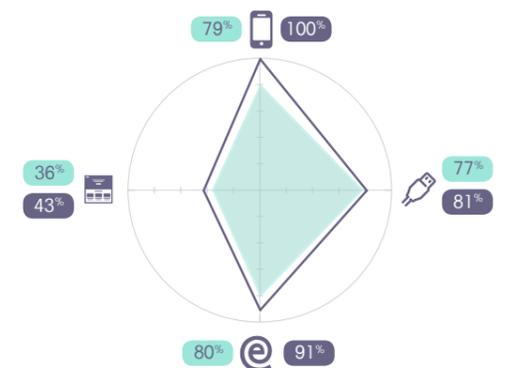
NIVEAU DE PRATIQUE DANS LE COMMERCE



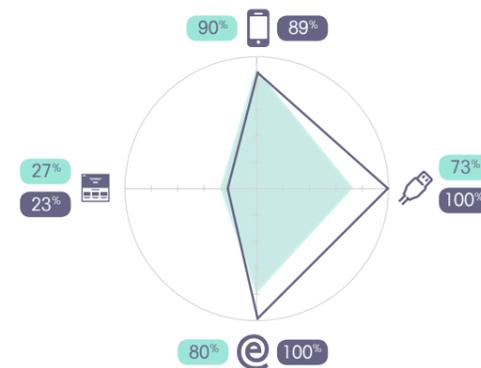
NIVEAU DE PRATIQUE DANS LE BTP



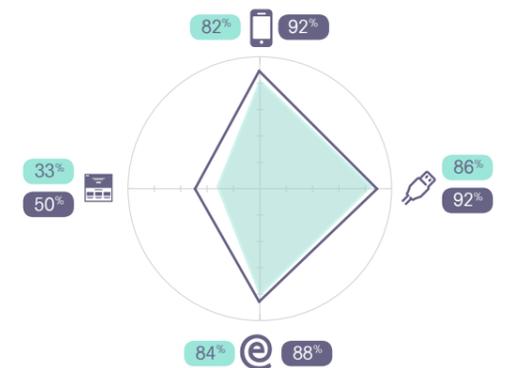
NIVEAU DE PRATIQUE DANS L'INDUSTRIE



NIVEAU DE PRATIQUE DANS LE TRANSPORT



NIVEAU DE PRATIQUE DANS LE SERVICE

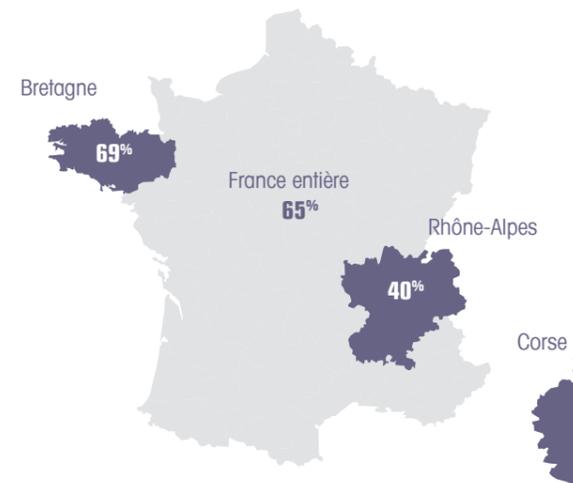


Téléphonie mobile
 Connexion Internet
 Adresse email
 Site internet

2011 2014

DES USAGES EN CROISSANCE

Evolution des principaux usages de l'internet (%)



40% des entreprises insulaires (hors secteur touristique) sont dotées d'un site web

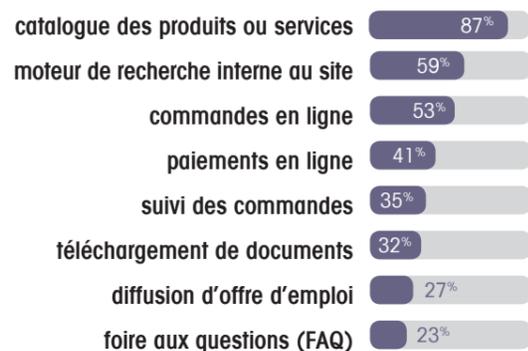
L'utilisation incomplète mais originale des sites web

40% des entreprises corses (hors secteur touristique) sont dotées d'un site web. Ce pourcentage est plus faible que la moyenne nationale (**65%**, tous secteurs confondus).

Parmi les entreprises disposant d'un site web, les fonctions en lien avec la vente sont très présentes. Quand **44%** des entreprises françaises proposent des catalogues ou listes de prix, elles sont plus de **87%** en Corse à le faire.

Depuis 2011, des progrès importants sont visibles en ce qui concerne la présence d'un moteur de recherche interne, la possibilité de payer en ligne certaines prestations ainsi que la diffusion d'offres d'emploi : ces trois fonctionnalités ont quasiment doublé.

Fonctionnalités des sites Internet (%)



87% des entreprises disposant d'un site web proposent des catalogues ou listes de prix

Les entreprises qui disposent d'un site internet investissent peu pour optimiser leur référencement ou acheter des espaces publicitaires. Pour autant, un tiers des PME mise sur la visibilité de leur site internet en y consacrant des ressources annuelles comprises entre 1 000 et 2 000 euros.

A noter l'effort d'un échantillon de **15%** des TPE disposant toutes d'outils de commandes et de paiement en ligne, qui dépensent plus de 2 000 euros par an pour leur visibilité sur internet.

Actions pour la visibilité des sites internet (%)



Les réseaux sociaux

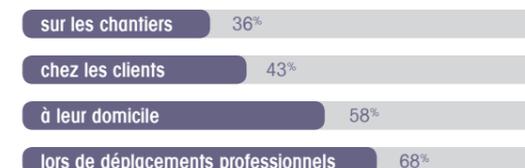
Si le taux de présence sur Facebook est de **34%**, il chute sur Twitter avec seulement **4%** d'entreprises utilisatrices.

Les pratiques collaboratives et à distance : un virage à négocier

Les entreprises semblent s'orienter plus facilement vers des outils de partage de documents (**40%**) que vers la mise en place d'un intranet au sein de leur structure (**27%**). **28%** des entreprises partagent

en interne un agenda ou leurs contacts. **11%** des TPE et **16%** des PME autorisent leurs salariés à travailler à distance. **11%** des entreprises ont recours au cloud.

Situations où les salariés recourent au télétravail (%)



Et ailleurs ?

En France, **12%** des entreprises ont recours au cloud ; dans l'Union Européenne, elles sont **19%**.

De la formation et des TIC

Les TIC : un atout pas complètement exploité
 Pour **60%** des entrepreneurs les TIC et Internet sont un élément important pour l'activité de l'entreprise, et même essentiel dans **17%** des cas. Pour **79%** des sondés, les TIC changent la façon de s'organiser, de travailler. **81%** des entreprises pensent que les TIC contribuent au développement de l'activité. Pour **85%** des répondants, elles rendent l'entreprise plus efficace. C'est particulièrement vrai dans le secteur commercial et industriel (respectivement **91%** et **68%**). Pour autant, une entreprise sur deux ne se tient pas informée des nouveautés en matière de TIC.

9% des entreprises recourent à la formation

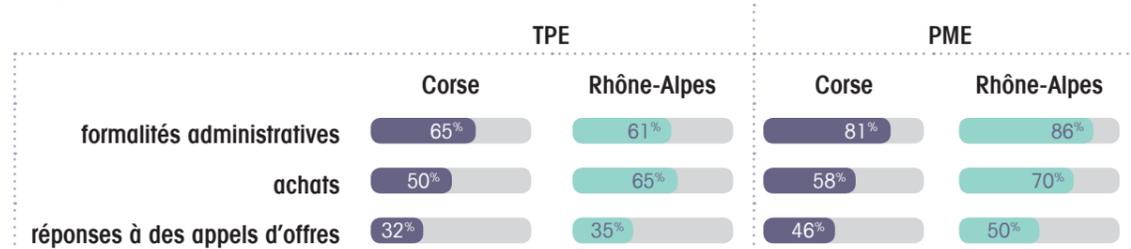
La formation des salariés aux TIC en baisse

Déjà en 2011, les entreprises étaient peu nombreuses à former leurs salariés à l'informatique et à internet (**17%**). L'enquête 2014 voit ce chiffre baisser encore : en moyenne seulement **9%** des entreprises recourent à la formation, avec une disparité selon les secteurs d'activités. Seuls les secteurs des Transports, avec **21%**, et les Industries, avec **16%**, font mieux que la moyenne.

Et ailleurs ?

Par rapport à la région Rhône-Alpes, certains usages-clés des entreprises corses sur Internet s'avèrent moins développés. On connaît le paradoxe : si 59% des Français achètent en ligne, 11% seulement des entreprises françaises vendent en ligne (la France n'est qu'au 14ème rang en Europe) tandis que 20% achètent en ligne.

Usages en ligne (%)



Synthèse

Les entreprises insulaires ont consenti un effort d'équipement numérique conséquent qui les place à égalité ou en meilleure position qu'une région comme Rhône-Alpes.

Les efforts sont fonction de la taille des sociétés, notamment pour ce qui touche la présence sur le web, mais les TPE apparaissent très actives en matière d'équipement aussi bien que d'usages. Parmi ces derniers, les usages mobiles prennent une place croissante.

L'attention portée aux technologies de l'information et de la communication est désormais largement ancrée dans la perception des entreprises : à 81%, elles estiment que les TIC contribuent au développement de leur activité. En 2011, elles étaient moitié moins à l'affirmer (40%).

Cependant, dans un tissu insulaire largement dominé par les TPE (83% du total des entreprises), ces dernières peinent à réaliser les efforts nécessaires en matière de référencement, de formation, de recours à des expertises extérieures, pourtant indispensables du fait de la complexité croissante des technologies. On retrouve ici la nécessité d'un accompagnement spécifique.

Appropriation des TIC par les offices de tourisme et syndicats d'initiative (OTSI)

DES ÉQUIPEMENTS À LEUR MAXIMUM

Un effort humain relayé par un équipement conséquent

Si les OTSI comptent en moyenne 4,3 salariés (Haute-Corse et Corse du Sud confondues) contre 4,7 en 2011, l'effectif qui était en moyenne en haute saison de 8,7 en 2011 baisse à 7,3 en 2014 (6,9 en Haute-Corse et 7,7 en Corse du Sud). Pourtant, plus de 7 OTSI sur 10 comptent au moins un salarié dédié aux TIC, que ce soit à temps partiel (38%) ou à temps plein (33%). La progression est forte depuis 2011, où c'était le cas pour seulement 43% des OTSI. Ils disposent en moyenne de 6,1 ordinateurs, dont 2 portables.



Une informatisation accrue et une évolution des services

Déjà équipés à 100% en ordinateurs, internet, site web et connexion haut débit en 2011, désormais plus des trois-quarts des OTSI (contre la moitié en 2011) offrent un réseau wifi permettant à leurs visiteurs d'accéder à internet et 86% ont installé une borne interactive d'information (48% en 2011).

En revanche, ils ne sont plus que 30% à offrir un ordinateur connecté en libre service, contre 38% en 2011. Cela s'explique probablement par l'équipement croissant des visiteurs en smartphones. Près d'un OTSI sur quatre (24%), propose des guides touristiques numériques.

Des contenus diversifiés et des outils de suivi perfectionnés



En termes de contenus, les sites internet proposent des fonctionnalités multiples. Les sites font l'objet d'une attention soutenue avec, dans un quart des OTSI, des mises à jour quotidiennes, plusieurs fois par semaine pour 38% des interrogés ou une fois par semaine dans 14% des cas.

En matière de commercialisation et de back office, de nouveaux moyens font leur apparition, avec le recours aux outils appropriés.

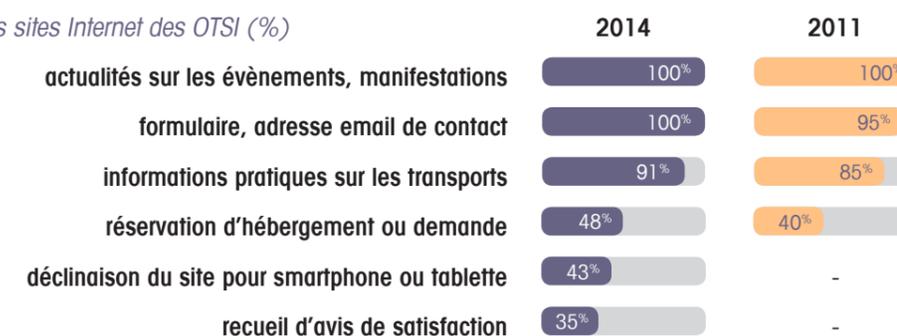
Dans l'année qui vient, un tiers des sites prévoit de développer une compatibilité smartphone et tablettes, d'intégrer une cartographie dynamique ou de favoriser l'intégration d'outils relationnels de type blogs ou forum.

Mais la perspective plébiscitée est une présence accrue sur les réseaux sociaux dans 9 cas sur 10 (7 sur 10 en 2011). L'ouverture des données ne recueille en revanche que 18% d'intentions à court ou moyen terme.

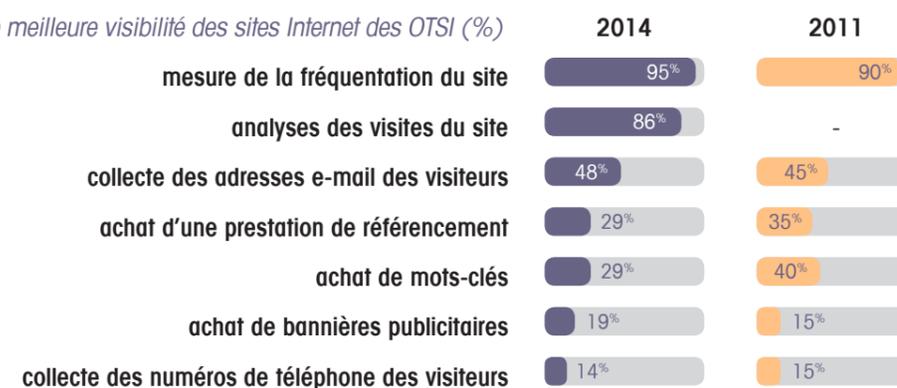
Un large public visé

Plus de neuf sites sur dix offrent des accès en moyenne en trois langues. L'anglais pour les deux tiers d'entre eux, l'allemand pour plus de 60% et l'italien pour 50% sont les langues les plus utilisées. Viennent ensuite, en forte progression, l'espagnol (47% contre 29% en 2011) et le néerlandais (31% contre 7% en 2011). La langue corse est parfois utilisée, mais de façon marginale (15%).

Fonctionnalités des sites Internet des OTSI (%)



Pratiques pour une meilleure visibilité des sites Internet des OTSI (%)



Synthèse

Les OTSI sont désormais tous équipés en ordinateurs, internet, site internet et connexion haut débit. Tous les sites web des OTSI de Corse offrent une grande variété d'informations et de fonctionnalités. Ces progrès sont à parfaire dans seulement deux domaines : la présence active sur les réseaux sociaux et le multilinguisme pour s'ouvrir à plus de trois langues étrangères. Les OTSI ont compris que les clients ont de plus en plus recours au numérique et par conséquent de moins en moins besoin des supports de communication traditionnels disponibles au sein des offices. Ils devraient mettre désormais l'accent sur le développement de leur visibilité en ligne. Le besoin d'accompagnement se fait également sentir dans des domaines tels que l'adaptation de leurs sites aux usages mobiles, la protection des données et l'amélioration de leur référencement.

Appropriation des TIC par les TPE PME du secteur touristique (objets touristiques)

UN NIVEAU D'ÉQUIPEMENT EN FORTE PROGRESSION

Le nombre d'établissements connectés augmente de moitié par rapport à 2011, sauf pour les «autres activités» (sports et loisirs, location de quads, etc.) où il régresse, certainement du fait de la forte progression des usages mobiles (voir ci-après).

Les connexions à Internet suivent la progression du déploiement d'ordinateurs qui permet d'atteindre 2,1 ordinateurs par structure, dont au moins un ordinateur portable. Les bars-restaurants, à la traîne dans le baromètre 2011, rattrapent leur retard.

Désormais, près des trois quarts des établissements disposent d'un site Internet. Dans 95% des cas, il s'agit d'un site dédié (88% en 2011). On note une forte disparité territoriale : 93% des établissements situés en zone péri-urbaine et 82% en zone rurale disposent d'un site internet, mais seulement 64% des établissements en zone urbaine.

Et ailleurs ?

En Wallonie, 88% des hébergements offrent un accès internet à leur clientèle, dont 97% des hôtels. 17% des propriétaires de gîtes et 24% de ceux de chambres d'hôtes gèrent une page Facebook, 19% seulement des sites des hôtels sont consultables sur un terminal mobile. En Aquitaine, 79% des chambres d'hôtel et 73% des emplacements de camping étaient réservables en ligne.

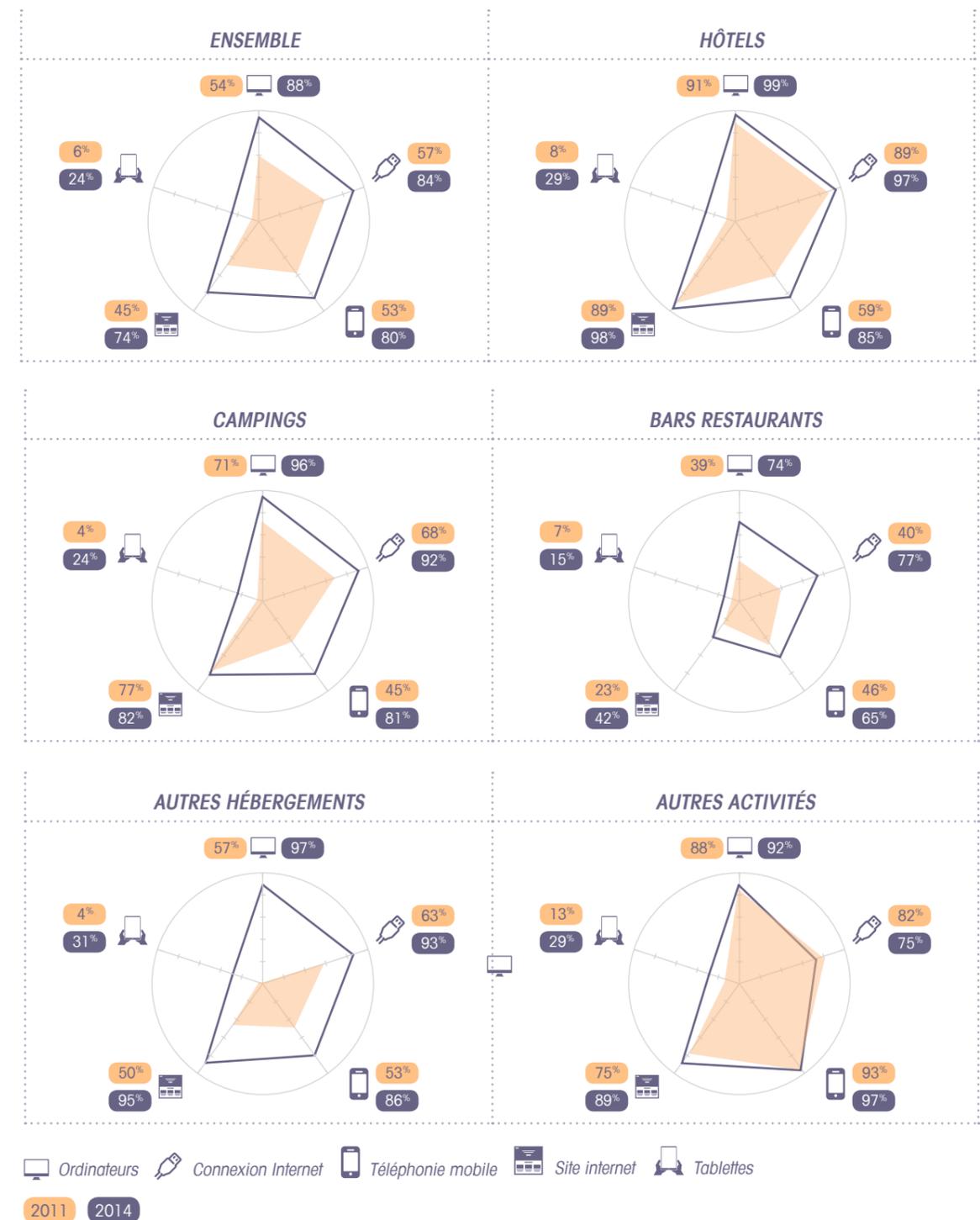
Le nombre d'établissements connectés augmente de moitié par rapport à 2011 !

Pour le quart des établissements qui n'ont pas de site Internet, plus de la moitié d'entre eux justifient cette absence par leur présence sur d'autres sites. La seconde raison invoquée (dans 26% des cas) est le facteur budgétaire.

A noter, une exigence accrue en matière de couverture mobile dans l'établissement, jugée très satisfaisante ou plutôt satisfaisante à 67% (contre 74% en 2011) et 65% aux alentours (75% en 2011). On note la même exigence accrue en matière de connexion Internet, jugée très satisfaisante ou plutôt satisfaisante dans 64% des cas (contre 72% en 2011).

Le taux d'équipement des tablettes quadruple : les moins bien équipés ont rattrapé leur retard de 2011.

Niveau d'équipement des TPE - PME du secteur touristique (%)



DES USAGES QUI S'ADAPTENT AUX COMPORTEMENTS DE LA CLIENTÈLE

Les usages du téléphone mobile en forte progression

Pour les prestataires touristiques utilisateurs de téléphones mobiles, on note une très forte progression des usages par rapport aux usages de base identifiés dans l'enquête 2011. En effet, en 2011, ils étaient **25%** à naviguer sur internet (**67%** en 2014) et **23%** à envoyer/recevoir des mails (**68%** en 2014).



Services à la clientèle

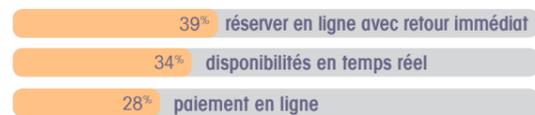
Pour les prestataires utilisateurs de tablettes et d'ordinateurs portables, on note, par rapport à 2011, une progression de l'utilisation du wifi (**92%** contre **85%**). Il en va de même de l'offre (gratuite ou payante) d'accès de la clientèle à Internet qui a bondi de **42%** en 2011 à **82%** des établissements en 2014.



Les fonctionnalités plébiscitées sur les sites web (%)



Les fonctionnalités moins présentes sur les sites (%)



Le déficit de fonctionnalités observé ci-contre laisse la finalisation de l'acte d'achat dans les mains des centrales de réservation. Cette situation est dommageable sur le long terme pour les prestataires touristiques, et, potentiellement, pour la destination Corse dans son ensemble.

Le multilinguisme sur les sites web

A peine plus de la moitié (**55%**) des sites d'hébergement touristique offrent des accès en langue étrangère. Parmi eux, on trouve l'anglais pour **97%**, l'italien pour **65%** et l'allemand pour **44%**. La présence de la langue corse est ici aussi marginale (**3%** seulement).

Et ailleurs ?

En Wallonie, en 2014, 16% des sites d'hôtels et 30% des hébergements particuliers étaient traduits en au moins une langue et respectivement 34% et 32% en au moins trois langues. En Aquitaine, en 2012, 38% des sites d'hôtels et 70% des sites de campings étaient traduits en au moins une langue.

La promotion des sites internet

Les sites des prestataires font l'objet d'une promotion soutenue avec une présence sur d'autres supports.



Quant au souci de visibilité du site sur Internet, on note une forte disparité selon la taille des établissements. Ceux qui comptent 10 salariés et

plus recourent plus volontiers aux outils commerciaux (prestations de référencement ; achats de mots-clés et liens sponsorisés ; achat de bannières sur d'autres sites) et sont plus présents sur les réseaux sociaux.

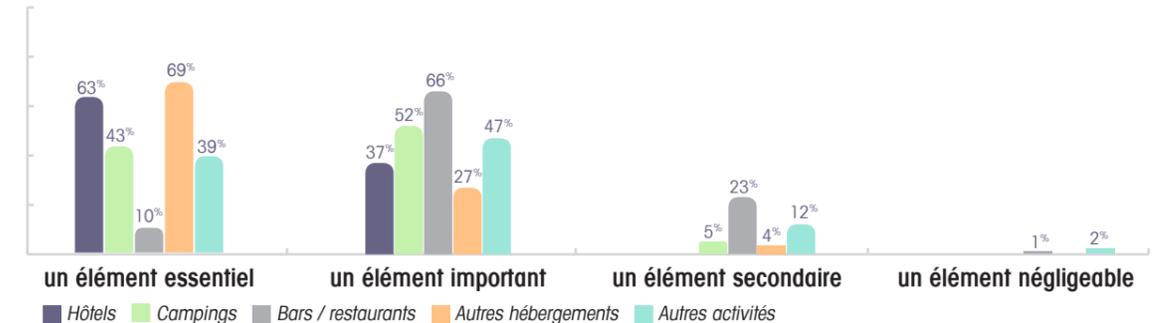
A l'inverse, les établissements de plus petite taille, tout particulièrement ceux qui comptent de 2 à 5 salariés, recourent moins volontiers aux outils qui entraînent des dépenses, sans pour autant compenser cela par une présence accrue sur les réseaux sociaux.

DES PROFESSIONNELS TRÈS CONSCIENTS DES AVANTAGES DU NUMÉRIQUE

Par rapport à 2011, la conscience de la contribution des TIC au développement de l'activité est en forte progression (de **56%** à **88%**). Pour s'y adapter, une majorité de professionnels du secteur se tient informée des nouveautés en matière

d'usages des TIC. Seulement **39%** déclarent ne jamais s'y intéresser (**52%** en 2011), un niveau que l'on peut comparer aux **50%** recueillis pour l'ensemble des autres secteurs de l'économie insulaire en 2014.

Importance des TIC (%)



Synthèse

Dans un contexte de baisse de fréquentation au plan national, les offices de tourisme et syndicats d'initiative de Corse ont produit un effort conséquent en matière numérique. Ils doivent désormais s'adapter aux usages mobiles de leur public. Les entreprises touristiques ont connu elles aussi un bond considérable en matière d'équipement depuis le baromètre 2011. Les professionnels du secteur sont à **88%** (contre **56%** en 2011) convaincus que les TIC et Internet sont un atout essentiel ou important pour leur activité. Ils perçoivent en cela les exigences d'une clientèle dont ils s'efforcent, plus encore que le reste des entreprises insulaires, de prendre en compte les demandes. Bien sûr, les entreprises de plus grande taille tirent mieux leur épingle du jeu et mobilisent des ressources en conséquence. Un accompagnement constant permettra à l'ensemble des entreprises touristiques de satisfaire les nouvelles demandes de la clientèle et de s'adapter aux évolutions qu'elles entraînent.

Appropriation des TIC par l'éducation

DES EFFORTS EN MATIÈRE D'ÉQUIPEMENTS

Filaire ou wifi ?

La connexion internet filaire des établissements est à son maximum. Près de **99%** des établissements sont connectés à internet dont **91%** en haut débit, **86%** avec une connexion ADSL, **3%** en fibre optique et **2%** par satellite.

Le wifi est privilégié dans les établissements de petite taille et en zone rurale. En 2014, **48%** des établissements scolaires sont équipés d'un réseau wifi, dont **35%** des lycées et collèges (contre

28% en 2011). Les mieux équipés sont les établissements de moins de 50 élèves (à **75%**). Les établissements en zone rurale (**63%**) et les établissements de Haute-Corse sont mieux pourvus que la moyenne (**55%**).



99% des établissements sont connectés à internet dont **91%** en haut-débit

Ordinateurs et établissements

Les enseignants gestionnaires du parc informatique. Les trois quarts des établissements se sont dotés d'un réseau informatique. Dans plus de 2 cas sur 3 (**68%**), le personnel enseignant est impliqué dans la gestion des équipements informatiques (**49%** dans les collèges / lycées et **87%** dans les écoles). Cette mission est externalisée en tout ou partie dans seulement **15%** des cas. Mais dans la majorité des cas (**58%**) cette responsabilité incombe à une seule personne.

142 ordinateurs à usage pédagogique sont installés en moyenne dans les collèges et lycées

Plus d'ordinateurs dans les établissements

Le niveau d'équipement moyen des collèges et lycées s'élève à 142 ordinateurs à usage pédagogique (contre 135 en 2011) et 13 ordinateurs à usage administratif (contre 12 en 2011), et respectivement 8 et 2 pour les écoles.

On compte 4,4 collégiens pour un ordinateur, contre 4,7 pour la France entière. Il en va de même dans le primaire avec 1 ordinateur pour 14 écoliers contre 15 pour la France entière.

A noter que **41%** des écoles prévoient une acquisition prochaine. La comparaison est moins flatteuse pour les lycées, avec 1 ordinateur pour 2,9 lycéens contre 2,3 pour la France entière.

L'équipement numérique à des fins pédagogiques

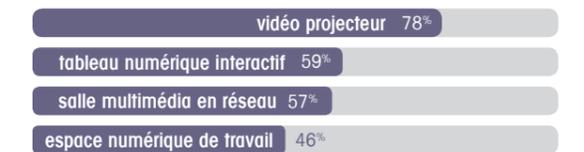
L'outil traditionnel vidéo-projecteur reste le plus utilisé dans l'ensemble des établissements : **78%** des établissements sont équipés et désormais **100%** des lycées et collèges (**97%** en 2011).

Au total **59%** des établissements d'éducation de Corse sont équipés d'un Tableau Numérique Interactif. Son utilisation croît dans les lycées et collèges (**81%** au lieu de **76%** en 2011). Pour les écoles le chiffre 2011 de **38%** est inchangé.

Les salles multimédia en réseau, bien présentes dans les lycées et collèges (**73%**), se développent progressivement dans les écoles (**26%**).

46% des établissements d'éducation disposaient d'un ENT en 2011 ; désormais **75%** des lycées et collèges en sont équipés. Ce chiffre est identique à la moyenne nationale.

Équipements des établissements d'éducation (%)



Deux autres outils TICE sont encore sous-utilisés : la plateforme de travail collaborative (seuls **17%** du total des établissements d'éducation et un tiers des lycées et collèges en sont pourvus) ; l'abonnement à des ressources pédagogiques en ligne, qui concerne seulement **23%** du total des établissements en 2014. Mais ce taux est en nette progression dans les lycées et collèges (**46%** contre **37%** en 2011) tandis qu'il reste très faible dans les écoles primaires (**4%**).

Toutefois la montée en puissance des usages multimédias risque de se heurter aux limites des connexions ADSL classiques.

Et ailleurs ?

En Bretagne, **35%** des étudiants / lycéens disposent d'une tablette. En Wallonie **15%** des établissements disposent d'un environnement ENT/LMS. Au niveau national, **48%** des enseignants, **43%** des chefs d'établissement et **38%** des élèves du secondaire estiment que l'utilisation régulière de l'ENT est freinée par un débit insuffisant de la connexion internet utilisée.

Le saviez-vous ?

Le taux d'équipement informatique à l'école primaire est globalement plus faible pour la France entière que dans la moyenne de l'Union européenne. Il se rapproche de cette moyenne dans les collèges (1 collège sur 4 dispose d'un ordinateur pour moins de 5 élèves) et il la dépasse dans les lycées. A noter qu'au niveau national deux tiers des élèves des collèges et lycées disposent de leur propre matériel pour accéder à l'internet

DES USAGES BÉNÉFIQUES AU MONDE ÉDUCATIF

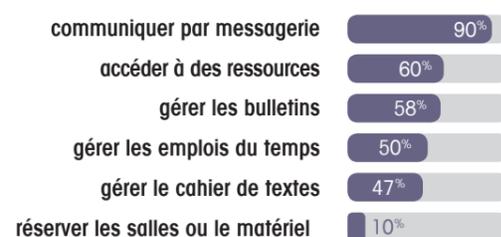
La communauté éducative plébiscite les TIC

Au sein de la communauté éducative les TIC sont plébiscitées : **84,5%** des sondés considèrent qu'elles apportent des bénéfices au fonctionnement de l'établissement et, en matière de pédagogie, les opinions favorables montent à **87%**.

Mais ces avantages ne vont pas sans contraintes : **54%** des sondés considèrent dans le même temps que les TIC sont source de difficultés dans le fonctionnement de l'établissement : contraintes techniques liées aux matériels obsolètes, problèmes de connexion, matériels non adaptés aux élèves ou lacunes dans la formation des enseignants aux TIC.

 **87%** des sondés ont une opinion favorable sur les TIC en matière de pédagogie

Le recours aux TIC dans les établissements (%)



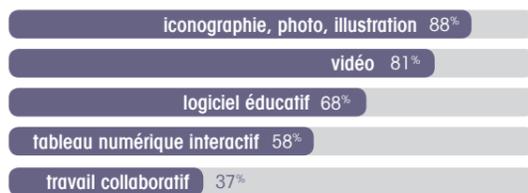
Le recours aux TIC à des fins pédagogiques

Dans notre échantillon, on compte en moyenne 27,7 enseignants par établissement. Selon les chefs d'établissement qui ont répondu à l'enquête, **72%** des enseignants utilisent les TIC pour préparer leurs cours et plus de **56%** utiliseraient les TIC directement en cours avec leurs élèves.

A noter que dans plus de trois quarts des cas, l'établissement ne recourt pas à des outils d'apprentissage en ligne, ni aux plateformes de soutien scolaire.

72% des enseignants utilisent les TIC pour préparer leurs cours et **56%** les utilisent en cours

L'usage des TIC directement en cours avec les élèves (%)



Communiquer avec les familles

Pour communiquer avec les familles, la moitié des établissements utilisent le SMS et **57%** utilisent le mail. En 2014, **68%** des collèges et lycées communiquent via SMS contre **54%** en 2011 et **85%** utilisent le mail contre **57%** en 2011.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Pour la France entière en 2013-2014, dans les établissements publics du second degré, **92%** des collèges et **89%** des lycées ont un projet d'établissement qui fait référence au numérique ou aux TICE.

Les compétences numériques des élèves vues par leurs enseignants

40% des enseignants pensent que leurs élèves maîtrisent suffisamment les outils du numérique, **53%** estiment qu'ils les maîtrisent un peu, et **7%** répondent "pas du tout".

Les enseignants sondés considèrent toutefois que leurs élèves sont mal sensibilisés aux enjeux économiques, juridiques, culturels du numérique : suffisamment **14%**, un peu **52%**, pas du tout **33%**.

40% des enseignants pensent que leurs élèves maîtrisent suffisamment les outils du numérique

Dans les grands établissements (plus de 200 élèves), seuls **2%** des enseignants considèrent que leurs élèves ne maîtrisent pas les outils, mais lorsqu'il s'agit des enjeux du numérique (respect du droit d'auteur, protection de la vie privée, entre autres) le chiffre atteint **24%**.

La formation des enseignants aux TICE

Plus de la moitié (**55%**) des enseignants participent à des formations spécifiques aux TICE.

Le taux monte à **79%** pour les enseignants des lycées et collèges.

Et ailleurs ?

En Wallonie, **35%** des enseignants ont reçu une formation aux TIC au cours de leurs études et **26%** une formation aux TICE ; **63%** des enseignants pensent que leur maîtrise des TIC est suffisante pour la pratique de leur métier ; **30%** des enseignants accepteraient de suivre des formations aux TIC/TICE pendant les grandes vacances.

Dans l'Union européenne, **70%** des élèves fréquentent des établissements d'enseignement où au moins un enseignant a entrepris un apprentissage personnel au cours des deux dernières années.

Sur la France entière, cette part est supérieure à la moyenne européenne pour les lycées. Mais globalement moins d'un enseignant sur deux a suivi une formation spécifique aux usages du numérique. Les actions d'information ou d'animation ont touché beaucoup plus de membres de la communauté éducative. Pourtant **3%** des établissements seulement ont mis en place un comité d'utilisateurs des TIC.

Synthèse

Dans le secteur de l'éducation, le numérique prend une place croissante et les services associés ont investi tous les domaines d'activité (administration, pédagogie, relations avec les partenaires, etc.). Près de **75%** des enseignants utilisent désormais les TIC pour préparer leurs cours et une majorité d'entre eux les utilise directement en cours avec leurs élèves.

A **55%**, les enseignants font l'effort de se former et ils en escomptent des effets bénéfiques en matière pédagogique dans **87%** des cas.

Dans ce concert d'approbation, une rationalisation des moyens est cependant nécessaire pour la gestion de l'équipement informatique et sa maintenance, en poursuivant les investissements déjà consentis. Dans le même temps, les efforts doivent se porter au-delà des outils, pour modifier en profondeur les pratiques et contribuer à l'émergence d'une culture numérique appropriée et partagée.

Synthèse générale

Ce troisième baromètre met en évidence une progression globale de l'équipement numérique dans l'ensemble des secteurs observés.

Au-delà des comparaisons, parfois flatteuses, pour les habitants, les acteurs économiques et touristiques, le monde de l'éducation et les collectivités territoriales, le paysage numérique insulaire met en évidence trois mouvements qui se combinent :

Premier mouvement : le numérique est perçu comme un enjeu pour la Corse

L'imaginaire insulaire fait écho au numérique dont la diffusion et les usages sont vus de façon positive. La perception de dividendes futurs s'accompagne d'un niveau d'exigence accru, sans que pour autant l'organisation, qui permettrait de tirer le meilleur parti des nouveaux outils comme des nouvelles pratiques, soit adaptée ou modifiée en profondeur.

Deuxième mouvement : l'acquisition des outils et technologies numériques fait l'objet d'efforts conséquents. Il atteint un niveau d'équipement souvent supérieur à celui d'autres régions comme à la moyenne nationale.

Pour les cinq catégories étudiées, le niveau d'équipement est élevé, avec, dans certains cas, des progressions importantes en quelques années qui placent souvent la Corse en position favorable. Cet effort d'équipement est très significatif avec les outils mobiles de types smartphones ou tablettes pour lesquels les écarts sont encore plus nets.

Troisième mouvement : les usages du numériques se diversifient, mais pas suffisamment.

Le bon niveau d'équipement n'induit pas une curiosité accrue pour des usages qui, certes progressent depuis 2011, mais se diversifient peu, comme si les innovations au niveau des usages étaient moins connues ou appropriées que les outils. Il y a là des marges de manoeuvre conséquentes pour mieux tirer parti de l'essor du numérique.

Conclusion : Quelque soit le secteur, un besoin d'accompagnement aux usages et aux services numériques apparaît indispensable. Le fort taux d'équipement ne doit pas masquer les signes de non-usages qui apparaissent, faute de formation suffisante. L'évolution rapide des technologies et des services (big data, cloud, Internet des objets, etc.) est en décalage avec la vitesse d'adaptation spontanée de la société insulaire. Il faut pour pallier ces retards que la Corse se questionne sur les compétences requises pour réussir sa transformation numérique. Cette réflexion doit prendre des formes diversifiées, de la constitution de centres de ressources à la création de tiers-lieux, de la mise en oeuvre d'une médiation numérique de territoire à la formation initiale ou continue, jusqu'à l'échange et au partage de savoir-faire et l'intégration de nouveaux modèles de développement.

Méthodologie

Des échantillons largement représentatifs

La Collectivité Territoriale de Corse a confié au groupement Items International / Groupe MV2 le soin de réaliser la troisième étude du niveau d'appropriation des TIC en Corse en vue de l'élaboration du baromètre Corse Numérique.

Cette troisième édition intègre et distingue dans le chapitre Education les données relatives aux écoles (non prises en compte en 2009 et 2011).

Les échantillons proposés sont représentatifs des populations interrogées. Les taux de réponse ont été conformes, voire supérieurs aux attentes.

Pour la totalité des échantillons, les entretiens effectués ont égalé, voire dépassé la taille minimale requise de l'échantillon. Les redres-

sements éventuellement effectués donnent aux résultats la pleine représentativité de la réalité avec une marge d'erreur qui évolue en fonction de la taille de l'échantillon.

Le choix a été fait de distinguer le secteur touristique des autres secteurs économiques, compte tenu du poids de ce dernier dans l'économie insulaire. Au global, cette dissociation permet de mieux appréhender la réalité des entreprises et de leurs stratégies numériques.

Tout au long du document les comparaisons proposées avec d'autres régions proviennent du réseau SOURIR, facteur de sérieux quant aux chiffres proposés et aux analyses qui les sous-tendent.

Cibles de l'étude	Taille échantillon	Valeurs autour de 50%	Valeurs autour de 60% ou de 40%	Valeurs autour de 70% ou de 30%	Valeurs autour de 80% ou de 20%	Valeurs autour de 90% ou de 10%
	50	13,90%	13,90%	12,70%	11,10%	8,30%
	100	9,80%	9,60%	9,00%	7,80%	5,90%
Collectivités locales	150	8,00%	7,80%	7,30%	6,40%	4,80%
Education	220	6,60%	6,50%	6,10%	5,30%	4,00%
Entreprises	330	5,40%	5,30%	4,90%	4,30%	3,20%
Objets touristiques	320	3,90%	3,90%	3,60%	3,10%	2,40%
Ménages	1000	3,10%	3,00%	2,80%	2,50%	1,90%

Caractéristiques des répondants

Ménages Mode de recueil : Téléphone (fixe majoritairement)

Taille de l'échantillon : 1000 interviews depuis un fichier contacts de 10 000 ménages. Les ménages ayant répondu à l'enquête sont représentatifs de la population corse selon la méthode des quotas. 52 % des répondants sont en couple avec des enfants. 48 % sont classés comme inactifs.

Collectivités territoriales Mode de recueil : Questionnaires en ligne et interviews téléphoniques.

Taille de l'échantillon : fixée à 100 à partir d'un fichier fourni par la CTC et revu par MV2 comprenant 360 communes, 22 EPCI, 19 intercommunalités, soit 401 collectivités locales (les deux conseils généraux et la CTC ont été sortis de l'échantillon). 150 réponses ont été obtenues. La répartition selon la taille et le département d'appartenance des communes est respectée. Dans 86 % des cas les réponses ont été apportées par les maires eux-mêmes ou les présidents des EPCI / intercommunalités.

Entreprises Mode de recueil : Internet et téléphone en cas d'absence d'adresse mail.

Taille de l'échantillon : 330 interviews à partir d'un fichier initial de 20 515 TPE/PME fourni par l'ADEC en juillet 2014 et complété par MV2. Les entreprises du secteur touristique font l'objet d'une enquête spécifique.

OTSI Mode de recueil : Questionnaire électronique suite à une sollicitation par courriel.

Taille de l'échantillon : 36. Parmi ces 36, 21 réponses ont été obtenues. Elles vont au-delà de l'objectif initial de représentativité fixé à 18, à égalité entre la Haute-Corse et la Corse du Sud. On dénombre 36 OTSI en Corse. 19 sont situés en Haute-Corse et 17 en Corse du Sud. Les répondants se répartissent entre 9 de Haute-Corse et 12 de Corse du Sud.

Objets touristiques Mode de recueil : Compte tenu des caractéristiques de la population et de la période d'enquête, il a été décidé de conjuguer questionnaires en ligne pour les prestataires disposant d'un courriel et interviews téléphoniques complémentaires.

Taille de l'échantillon : Le fichier de départ était constitué de 2 100 prestataires touristiques, recensés de façon exhaustive par l'ADEC. Les 618 répondants constituent un très bon échantillon. Au travers des différents modes de recueil, on aura réussi à toucher aussi bien des acteurs qui utilisent les TIC que des acteurs qui ne les utilisent pas. Les répondants sont au nombre de 618, répartis entre la Corse du Sud (390) et la Haute-Corse (228).

Education Mode de recueil : Questionnaire électronique suite à sollicitation par courriel.

Taille de l'échantillon : fixée à 99 à partir d'un fichier fourni par la CTC, mais le nombre de répondants s'élève à 216, ce qui témoigne des fortes attentes du secteur "éducation". On dénombre 256 écoles et 57 collèges/lycées en Corse. Les établissements des 216 répondants se répartissent entre 175 écoles et 41 Collèges/lycées. 114 sont situés en Haute-Corse et 102 en Corse du Sud. Les répondants proviennent pour moitié des écoles, 30 % des collèges et 19 % des lycées. 83 % des répondants sont les chefs d'établissement pour les écoles et 59 % pour les collèges et lycées.

Glossaire

ADEC Agence de Développement Economique de la Corse

ADSL Asymmetric Digital Subscriber Line. Mode de connexion au réseau plus rapide qu'avec un modem ordinaire. Il utilise la ligne téléphonique.

Application Solutions logicielles développées pour un téléphone mobile classique ou un smartphone ou une tablette tactile. Elles sont pour la plupart distribuées depuis des plateformes de téléchargement telles que l'App Store, le Google Play, ou encore le Windows Phone Store.

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.

e-commerce (Commerce électronique) Ce terme regroupe l'échange de biens, de services et d'informations entre les réseaux informatiques, notamment via Internet pour des clients entreprises ou particuliers.

ENT (Espace Numérique de Travail) ensemble intégré de services numériques, choisis, organisés et mis à disposition de la communauté éducative par l'établissement scolaire.

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

Fibre (optique) : fil en verre ou en plastique très fin qui sert dans la transmission de données et de lumière. Elle offre un débit d'informations nettement supérieur à celui des câbles coaxiaux en cuivre. Elle permet donc la création d'un réseau « large bande » par lequel transitent aussi bien la télévision, le téléphone, la visioconférence que les données informatiques.

FTTH (fiber to the home) : la fibre optique arrivant jusqu'au domicile, qui permet d'accéder à l'internet à très haut débit.

Intercommunalité désigne le regroupement de communes dans une structure légale (le plus souvent un EPCI) en vue de coopérer dans un ou plusieurs domaines.

Intranet réseau informatique privé et fermé qui utilise les protocoles de communication et les technologies de l'Internet.

LMS (learning management system) ou learning support system (LSS) : un système logiciel web développé pour accompagner toute personne impliquée dans un processus d'apprentissage dans sa gestion de parcours pédagogiques

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

MMS (Multimedia Messaging Service) : « service de messagerie multimédia », un système d'émission et de réception de messages multimédias pour la téléphonie mobile.

Open data en français, ouverture des données. L'expression caractérise la démarche visant à rendre les données numériques issues des administrations publiques accessibles et utilisables par tous. Il existe alors quatre classes de réutilisation des données ouvertes :

- la consultation : accès direct – ou via une visualisation – à une donnée ;
- l'application : face visible de l'Open Data par le grand public ;
- la médiation : représentation des données brutes ;
- la réutilisation spécialisée : continent inconnu de l'Open Data mais porteur de gains réels.

OTSI Office de Tourisme et Syndicat d'Initiative

Plateforme collaborative ensemble d'outils de travail collaboratif accessibles en ligne.

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.

Réseaux sociaux site web qui permet aux internautes de se créer une page personnelle afin de partager et d'échanger des informations et des photos avec leur communauté d'amis et leur réseau de connaissances (exemple : Facebook)

SIG (Système d'Information Géographique) système de traitement et de représentation établi à partir de diverses sources, qui permet de rassembler, organiser, gérer, analyser, combiner, élaborer et présenter des données numériques localisées géographiquement.

Smartphone (téléphone intelligent) : téléphone mobile disposant aussi des fonctions d'un assistant numérique personnel. La saisie des données se fait par le biais d'un écran tactile ou d'un clavier.

SMS (Short Message Service) appelé également "texto" ou "mini message", il permet de transmettre de courts messages textuels entre téléphones mobiles.

SOURIR (Synergie des Observatoires des Usages Régionaux de l'Internet et des Réseaux) depuis 2000, réseau d'échange autour de la mesure d'indicateurs régionaux sur l'usage et la diffusion des TIC.

Tablette tactile un ordinateur portable ultra-plat qui se présente sous la forme d'un écran tactile sans clavier et qui offre à peu près les mêmes fonctionnalités qu'un ordinateur.

Télétravail travail à distance réalisé hors du lieu de travail, rendu possible par l'utilisation des TIC et d'Internet.

TIC Technologies de l'Information et de la Communication

TICE Technologies de l'Information et de la Communication dans l'Enseignement

Travail collaboratif ensemble des technologies et des méthodes de travail associées qui permettent le partage de l'information sur un support numérique à un groupe engagé dans un travail collaboratif et/ou coopératif.

TPE-PME L'appellation Très Petites Entreprises (TPE) s'applique aux entreprises de moins de 10 salariés. Une Petite et Moyenne Entreprise (PME) comprend entre 10 et 250 salariés. Dans le cadre du baromètre Corse numérique et afin de tenir compte de la spécificité de l'économie insulaire, les PME sont comptabilisées à compter d'un seuil de 5 salariés.

Zone blanche zone du territoire qui n'est pas desservie par un réseau de communication donné (téléphonie, internet)

Wifi Technique de transmission radio-électrique sans fil qui permet l'accès d'ordinateurs au réseau Internet ou à un réseau Intranet avec un débit élevé.



<http://numerique.corse.fr>



Hôtel de la Collectivité Territoriale de Corse

22, cours Grandval - BP 215 - 20187 Ajaccio cedex 1

Tél. : 04 95 51 64 64 - Fax : 04 95 51 64 60

courriel : info@ct-corse.fr

