



M@RSOUIN.ORG
mesure & analyse des usages numériques

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015/2016

Activités du groupement d'intérêt scientifique M@rsouin
Môle armoricain de recherche sur la société de l'information et
les usages d'Internet

Moyens communs avril 2015/ mars 2016
Coordination de la recherche et observatoire régional
des usages numériques

ÉDITO

L'année 2015-2016 a été une année de consolidation des activités de M@rsouin. Dans une période où les questionnements sur le numérique ne font que croître et où les données sont de plus en plus rares, le rôle de M@rsouin est essentiel et reconnu comme tel par la communauté, nationale et internationale.

Les experts et chercheurs de M@rsouin sont de plus en plus sollicités (Ceser de Bretagne, Sénat, CNN, Région Rhône Alpes, CCI, collectivités locales et cantines numériques). Au niveau international, la première participation de M@rsouin au World Internet Project a donné accès à une communauté mondiale d'observatoires du numérique et a permis de pousser certaines thématiques de M@rsouin (observation des compétences numériques) dans l'ensemble des questions communes.

Par ailleurs, M@rsouin met à disposition de tous, sur une plateforme Shiny, les données issues de ses enquêtes. Une interface conviviale rend la démarche « d'open data » extrêmement concrète et facilite l'appropriation des données.

Pour l'année 2016-2017, M@rsouin escompte participer pleinement à la réflexion sur les usages du numérique au plan national.

Les enquêtes.....	4
Traitements et valorisation des précédentes enquêtes	4
<i>Traitement et valorisation de l'enquête PME 2015.....</i>	4
<i>Valorisation de l'enquête Individus 2014</i>	5
<i>Coédition avec le service éditorial du conseil régional du panorama « Usages du numérique en Bretagne »</i>	
<i>Edition 2016.....</i>	5
Enquête Visioconférence.....	6
Open Data	7
Bilan institutionnel	8
Partenariat avec les acteurs du territoire breton	8
<i>Mégalis Bretagne.....</i>	8
<i>MSHB.....</i>	8
<i>Cité des Télécoms.....</i>	8
Autres partenaires (locaux, nationaux et internationaux).....	9
<i>Brest (Métropole et Ville).....</i>	9
<i>Maison de l'emploi et de la formation du Pays de Brest.....</i>	9
<i>Association Wikimedia France.....</i>	9
<i>World Internet Project.....</i>	9
Coordination de la recherche.....	10
L'observatoire de M@rsouin, support de la recherche	10
Le séminaire M@rsouin 2015	10
Autres moments forts et points saillants de la recherche.....	10
Une visibilité accrue du Gis M@rsouin	12
<i>Site Web et réseaux sociaux.....</i>	12
<i>Les interviews et les retombés presse.....</i>	12
<i>Des sollicitations toujours plus nombreuses.....</i>	13
Annexes.....	14
<i>Annexe 1. Programme du 14^e séminaire M@rsouin.....</i>	15
<i>Annexe 2. Édito du numéro spécial M@rsouin de la revue Terminal (°117).....</i>	18

Les enquêtes

Traitements et valorisation des précédentes enquêtes

Traitement et valorisation de l'enquête PME 2015

L'enquête auprès des PME bretonnes menées de janvier à mars 2015 a fait l'objet de nombreux travaux tant par l'observatoire de M@rsouin que par les chercheurs impliqués dans l'enquête.

Côté observatoire, après une phase de traitements (nettoyage, pondérations, tri à plats, tris croisés, classifications), l'enquête a pu être valorisée sous plusieurs formes :

- des publications sur le site M@rsouin
- une synthèse pour le panorama des « Usages numériques en Bretagne » (cf plus loin)
- une comparaison interrégionale (cf plus loin à propos de l'enquête Individus 2014 qui a fait l'objet du même traitement)
- un diagnostic TIC des entreprises (cf ci-dessous la description des Fiches Entreprises 2015)
- la mise en ligne des données sur la plateforme Open Data Shiny M@rsouin (cf plus loin)
- de plus, une journée de restitution des résultats a été organisée au Conseil régional le 18 avril 2016, dont le compte-rendu (en ligne) sera fait dans le rapport d'activité de l'an prochain.

Les **publications de l'observatoire** sur le site M@rsouin sont les suivantes :

- « Tour d'horizon numérique des PME bretonnes » - Nicolas Deporte
- « Les entreprises bretonnes et le numérique : quels équipements pour quels usages ? » - Nicolas Deporte
- « La visioconférence dans les PME en 2015 » - Emilie Huiban

Fiches entreprises 2015 : Nicolas Deporte a généré une nouvelle édition des Fiches Entreprise sur la base des données recueillies lors de l'enquête PME 2015, comme il l'avait fait auparavant pour l'enquête PME 2012. Pour rappel, la Fiche Entreprise dresse un bilan de la situation numérique de l'entreprise et la positionne par rapport aux autres entreprises de sa taille et de son secteur d'activité. Ce bilan se présente sous la forme de 4 indicateurs synthétiques décrivant la politique de l'entreprise en termes de formation, de coordination interne, de distribution et de communication externe. L'entreprise bénéficie ainsi d'un retour suite à sa participation à l'enquête, qui lui permet de se positionner par rapport aux entreprises semblables présentes sur le territoire régional. Ces Fiches Entreprise ont été présentées lors de la journée d'étude « PME bretonnes et numérique » du 18 avril 2016 au Conseil régional de Bretagne (<http://www.M@rsouin.org/article834.html>). Cette présentation est disponible en pièce jointe en bas de l'article dans le document : « Programme-présentation de l'enquête PME 2015 et des fiches entreprises.pdf ». Ce produit est apprécié par les entreprises et mérite d'être reconduit pour les futures éditions de l'enquête PME.

Du côté des chercheurs, on trouve déjà sur le site M@rsouin deux « **4 pages de recherche** » exploitant les données d'enquête sur le thème de l'innovation. D'autres travaux de recherche exploitant cette même enquête sont en cours (les présentations lors de la journée du 18 avril 2016 au conseil régional en ont donné un aperçu).

[Innovation et numérique dans les PME bretonnes : quels liens ?](#) - Virginie Lethiais

Résumé : *Dans un contexte où l'innovation des entreprises est vue comme une « ardente obligation » afin de « gagner en compétitivité », les questionnements sur les moteurs de l'innovation demeurent d'actualité. Les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) sont souvent perçues comme un levier de l'innovation. Nous analysons, à partir des données issues de l'enquête réalisée par*

M@rsouin auprès des PME en 2015, le lien entre la capacité d'innovation des PME et leur utilisation du numérique. Près de la moitié des PME déclare avoir innové dans les 2 dernières années.

[Innovation des PME et géographie : le cas de la Bretagne](#) - Sébastien Le Gall, Virginie Lethiais

Résumé : *La question du rôle de la localisation dans la capacité des firmes à innover est une question très actuelle. Le territoire et le potentiel des coopérations qu'il permet aux entreprises qui y sont localisées font partie des déterminants régulièrement mis en avant. Si les résultats des travaux de recherche n'ont pas toujours convergé, une tendance domine depuis Marshall (1890) : celle de l'intérêt pour une firme de se localiser dans des territoires innovants à forte densité, où les avantages de la proximité géographique lui permettent de bénéficier des externalités technologiques. Certains travaux récents (McCann, 2007 ; Shearmur, 2011) ont néanmoins nuancé le poids de la proximité géographique en montrant que la capacité d'innovation des firmes serait moins influencée par les caractéristiques de leur territoire d'implantation que par l'accessibilité aux grands pôles urbains, haut lieu d'interactions. A partir des données issues d'une enquête réalisée par M@rsouin en 2015 (Cf encadré), nous analysons les liens entre la localisation des PME et leur innovation, en interrogeant également leurs pratiques (sources d'idées, coopération, freins).*

Valorisation de l'enquête Individus 2014

La valorisation de l'enquête Individus 2014 s'est poursuivie début 2016 avec, outre une synthèse pour le panorama des usages, la comparaison des données M@rsouin sur la Bretagne avec les données sur les équipements et usages numériques disponibles pour d'autres régions françaises, pour la France Métropolitaine, mais aussi la Wallonie.

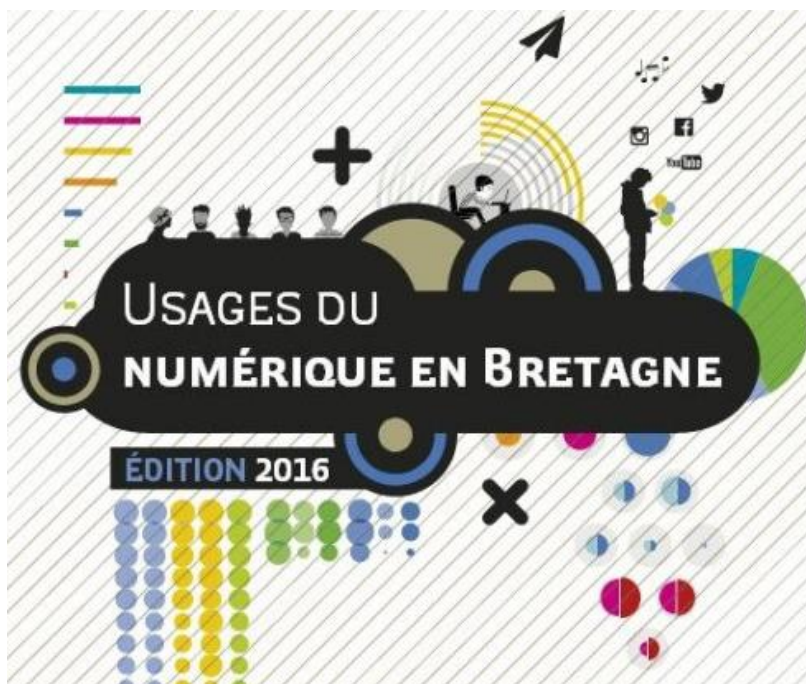
Une infographie publiée sur le site M@rsouin ([Les équipements numériques : Comparaison France, Bretagne, Auvergne, Rhône-Alpes, Wallonie](#) - Emilie Huiban) met en lumière ces données issues du CREDOC pour la France métropolitaine, et des observatoires régionaux du réseau SOURIR (Synergie des Observatoires des Usages Régionaux de l'Internet et des Réseaux). SOURIR est un réseau d'échange de résultats et de méthodes pour la mesure d'indicateurs régionaux (sondages et diagnostics) sur l'usage et la diffusion des TIC. M@rsouin est l'un des membres fondateurs de ce réseau.

Coédition avec le service éditorial du conseil régional du panorama « Usages du numérique en Bretagne » Edition 2016

Les résultats présentés dans cette quatrième édition sont extraits de cinq enquêtes menées auprès :

- ▶ des ménages bretons
- ▶ des collectivités bretonnes, communes et EPCI
- ▶ des PME bretonnes
- ▶ de trente-huit collèges publics et privés dans le cadre de l'enquête INEDUC

Editée par la Région Bretagne, cette publication a vocation à informer, notamment les décideurs publics et privés, sur les pratiques et les évolutions du numérique en Bretagne. En fournissant des indicateurs de tendance fiables, cet état des lieux doit pouvoir aider les collectivités et les entreprises dans la définition de leur stratégie de développement numérique, pour renforcer leur présence sur le web, proposer de nouveaux services...



Une publication à l'honneur dans plusieurs articles de presse :

- L'édition du 31 janvier 2016 de *Ouest France* publie un article de Jean-Laurent Bras synthétisant les principaux enseignements du panorama des usages numériques en Bretagne - édition 2016
- *InfoDSI* - Le magazine en ligne des professionnels de l'informatique, publie le 15 mars 2016 "Bretagne : plus les PME sont connectées, plus elles innovent". L'auteur s'intéresse particulièrement aux compétences informatiques présentes au sein des entreprises.
- Dans *La Tribune*, Pascale Paoli-Lebailly publie le 13 mars 2016 "PME bretonnes : l'utilisation des TIC accroît la capacité d'innovation". L'auteur propose une synthèse du panorama des usages numériques concernant les PME bretonnes.
- Le *Mag numérique* (webzine traitant de l'actualité du numérique dans l'Ouest et basé à Rennes, alimenté par la French Tech Rennes et le pôle Images & Réseaux) publie le 12 avril 2016 "Les PME bretonnes face à la data".

D'autres retombées de cette publication nous confortent dans l'idée que ce panorama des usages répond à un besoin de connaissance de la part des acteurs publics et associatifs. Voici quelques uns des retours écrits que nous avons eus, d'acteurs avec qui nous n'avions pas de relations jusqu'à présent :

- Alain Lenoir de l'association AFUTT « L'association AFUTT va le diffuser car il est exemplaire. »
- Marie Massiani du Réseau des Territoires Innovants - Les Interconnectés : « Un document très intéressant. »

Enquête Visioconférence

Dans le cadre de son projet « Bretagne Numérique », la Région a lancé en janvier 2011 un programme de développement de la visioconférence. Ce projet consistait en une subvention régionale destinée aux établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) et aux territoires insulaires afin d'aider ceux-ci à financer la mise en place d'un point de visioconférence sur leur territoire.

En partenariat avec Mégalis Bretagne, nous avons conduit une enquête en ligne et par téléphone auprès des responsables de salles de visioconférence financées par le conseil régional de Bretagne.

Cette enquête par questionnaire porte sur les usages effectifs des salles de visioconférence (fréquence d'utilisation, type de public), leur accessibilité au public (type de bâtiment dans lequel se trouve la salle, horaires d'ouvertures, visibilité pour le public), les éventuels freins à l'utilisation de ces salles en général, et par certains publics en particulier, etc. Elle comporte également quelques questions posées par Mégalis Bretagne, concernant la performance du service de conciergerie qui gère la réservation et les ponts entre les salles de visioconférence.

Mis en ligne sur la plateforme d'enquête LimeSurvey de M@rsouin courant novembre 2015, le questionnaire a été envoyé par mail (via un lien) aux responsables des salles de visioconférence des EPCI appartenant au réseau de salles suivies par Megalis Bretagne, qui a fourni au Gis la base de contact. En parallèle, les responsables de salles ont été relancés par téléphone et par courriels apportée par Bérénice Bronnec, recrutée en apprentissage comme assistante. 42 d'entre eux ont répondu. Les réponses fournies par les responsables de salle, quand elles ne sont pas purement factuelles, doivent être prises avec précaution puisqu'elles sont sujettes à leur interprétation, nécessairement subjective.

Afin de consolider l'interprétation qui peut être faite des résultats de ces 42 réponses, nous avons soumis une première version de ce rapport à la lecture de Mathilde Maglia et Nicolas Viel, respectivement chargée de mission promotion des services numériques et responsable de la Mission Conseil, Promotion et Accompagnement, de Mégalis Bretagne. Ces derniers ont accompagné au cours des dernières années les EPCI ayant fait le choix de s'équiper de salle(s) de visioconférence et leurs interactions répétées avec les acteurs leur donnent une connaissance fine des processus de développement de la visioconférence et des contraintes qui s'exercent. Leurs réactions à la lecture des résultats quantitatifs nous ont permis d'affiner les analyses du présent rapport, et de l'enrichir de quelques éléments de contexte.

Les réponses données par les responsables des salles de visioconférence devaient également nous orienter pour définir une méthode pour enquêter auprès des usagers : quelques questions posées aux responsables de salles devaient notamment nous permettre d'évaluer la faisabilité d'une enquête quantitative auprès des usagers et la forme qu'elle pourrait prendre (questionnaires papiers disponibles dans les salles, questionnaire en ligne diffusé par mail). Les résultats de l'enquête auprès des responsables ont montré qu'une telle enquête par questionnaire auprès d'un échantillon représentatif des usagers est infaisable dans l'état actuel du fonctionnement des salles : les responsables ne disposent pas de fichiers de contact et leurs liens avec les usagers ne permettent pas d'obtenir un échantillon de répondants conséquents parmi les usagers, par ailleurs très peu nombreux des salles.

Le rapport de cette enquête sur la visioconférence est fourni en marge de ce bilan d'activité. Il importe de discuter avec nos différents interlocuteurs du conseil régional de la pertinence ou non de rendre visible le rapport de cette enquête.

Open Data

Développée par Nicolas Deporte, statisticien à M@rsouin, Shiny M@rsouin est une plateforme de visualisation et d'analyse des données recueillies lors des enquêtes du GIS M@rsouin. Elle s'adresse à tous : collectivités, entreprises, chercheurs, étudiants, associations... et est librement accessible. Le lancement de cette application marque la volonté du GIS M@rsouin d'ouvrir ses données, de les faire vivre et de les partager avec le plus grand nombre.

Cette plateforme, dont Nicolas Deporte avait entamé le développement en 2014, a vu le jour sur un serveur interne en 2015, puis a été testé sur un serveur Web par l'équipe M@rsouin et le réseau des chercheurs du Gis. Les retours faits par les différents testeurs ont donné lieu à des améliorations avant un lancement officiel de la plateforme en avril 2016, avec les données de deux enquêtes M@rsouin: PME 2015 et EPCI 2014.

Depuis, la plateforme s'est enrichie de données supplémentaires avant que d'autres encore ne soient mises à disposition.

Visualisation des données d'enquête Marsouin



Cet outil d'exploration et d'analyse des données M@rsouin s'appuie sur une interface pensée pour que l'utilisateur puisse prendre rapidement l'application en main et visualiser les données sous forme de graphiques, de tableaux, trouver l'information recherchée mais aussi tester ses théories en réalisant les traitements statistiques appropriés. Pour ce faire, il suffit de naviguer dans les différents menus. Tout se fait à la souris. Une aide est présente dans l'onglet « A propos » pour accompagner et faire découvrir les possibilités offertes par l'application.

Bilan institutionnel

Partenariat avec les acteurs du territoire breton

Mégalis Bretagne

Cette année encore, Mégalis Bretagne a été un partenaire clé des activités de M@rsouin, en particulier dans le cadre de l'enquête auprès des responsables de salles de visioconférence. Mégalis Bretagne a fourni la base de contact et les interactions fréquentes avec Nicolas Viel et Mathilde Maglia ont été essentielles pour le déroulé du projet (cf. rapport sur la visioconférence). Le questionnaire d'enquête réalisé par M@rsouin a de plus intégré un volet d'enquête de satisfaction concernant le prestataire de conciergerie, à la demande Mégalis Bretagne).

MSHB

Lors de l'évaluation par l'HCERES de la Maison des sciences de l'Homme de Bretagne, il a été fait mention des relations étroites entre le Gis M@rsouin et la MSHB.

Cité des Télécoms

Un partenariat a été monté en 2015-2016 avec la Cité des Télécoms, lieu d'expositions (une exposition permanente + des expositions temporaires) abritant notamment le « monument historique de la télécommunication » qu'est le Radome.

La Cité des Télécoms prévoit la mise en place prochaine d'une exposition intitulée « Vie Connectée » (ci-après « l'Exposition »). A cette fin, elle a sollicité les équipes M@rsouin afin d'obtenir leur concours.

Une collaboration sur le long terme au travers de diverses actions a été formalisée par un protocole d'entente qui acte que, dans un premier temps, « les équipes M@rsouin apporteront leur expertise et leur conseil aux équipes de la Cité des Télécoms dans la définition des contenus présentés dans la future exposition Vie Connectée et dans la mise en œuvre d'outils de communication interactive avec son public, et ce, dans la mesure de ses moyens et de ses disponibilités, sans que la Cité des Télécoms ne soit dans l'obligation de suivre ces conseils ».

Autres partenaires (locaux, nationaux et internationaux)

Brest (Métropole et Ville)

Les liens entre Brest (Ville et Métropole) et M@rsouin sont toujours importants. Cette année, la Ville a fait appel à des chercheurs M@rsouin pour différentes conférences qu'elle organisait (Nicolas Jullien sur Wikipédia), dans le cadre de Brest en Biens Communs, Jacques-François Marchandise dans le cadre d'une journée d'étude sur la démocratie. Par ailleurs, la ville de Brest est un terrain de recherche dans le cadre du projet ANR Capacity.

Maison de l'emploi et de la formation du Pays de Brest

Margot Beauchamps a participé à un groupe de travail sur l'emploi et le numérique coordonné par Maison de l'emploi et de la formation du Pays de Brest. Ce groupe de travail visait à accompagner la maison de l'emploi dans la conduite d'une part une enquête sur les besoins en compétences numériques des entreprises du territoire, et d'autre part une enquête auprès des chômeurs sur leurs compétences numériques. Parallèlement, dans le cadre du projet de recherche Capacity, une enquête menée avec l'UBO sur les usages numériques des travailleurs très peu qualifiés a été l'occasion d'échange avec la maison de l'emploi et de restitutions croisées des résultats d'enquête.

Association Wikimedia France

Le partenariat avec Wikimedia France (l'association qui soutient en France le projet Wikipédia), ravivé l'an dernier à la faveur du projet de recherche M@rsouin « Mesurer la valeur de Wikipédia » s'est poursuivi cette année à l'occasion de la journée organisée par la ville de Brest sur « Wikipédia dans l'éducation (4 mai 2015).

World Internet Project

Début juillet 2015, s'est tenue la réunion annuelle du World Internet Project (WIP) à la Witwatersrand University de Johannesburg (Afrique du Sud). Le Gis M@rsouin y participait pour la première fois en tant que nouveau membre, représentant la France dans ce réseau international de centres de recherche sur les usages numériques.

Pour rappel, le World Internet Project est un projet international collaboratif de recherche associant des institutions de plus d'une trentaine de pays sur tous les continents. Le réseau WIP rassemble des centres de recherche, qui consacrent leurs travaux à l'analyse des transformations sociales, économiques et politiques liées à l'évolution des usages numériques. Chaque année, le réseau WIP se réunit pour définir des questions communes à intégrer dans les enquêtes nationales, de manière à obtenir un volet d'indicateurs permettant des comparaisons internationales. Cette réunion est l'occasion d'un colloque où sont présentés des travaux de recherche s'appuyant sur les données de ces enquêtes. Le WIP publie régulièrement un rapport s'appuyant sur les données ainsi collectées dans les pays membres.

La réunion de Johannesburg a notamment permis d'établir un programme de travail collaboratif à distance. Des groupes de travail thématiques ont été constitués autour de quelques sujets : Internet et participation politique/engagement civique ; Internet et vie privée ; TIC, santé et bien-être ; marketing et commerce ; divertissements en ligne ; sécurité en ligne et littératie numérique.

Coordination de la recherche

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

L'appel à projets de recherche M@rsouin 2015 a donné lieu à la sélection de 8 projets de recherche :

- Consommation collaborative
- EM2CN
- Empowerment numérique
- Espaces de médiatisation de soi sur le web et économies politiques des rapports sociaux de genre
- FORCES Chartes sociales éditoriales
- JUCIN
- MORINN

Une description de ces projets est faite dans le document présentant les projets de recherches en cours au sein du GIS, qui sera fourni en même temps que ce rapport.

Le projet Consommation collaborative, projet structurant impliquant des chercheurs de 5 laboratoires membres de M@rsouin, a mobilisé l'observatoire pour l'élaboration du protocole de recherche et du questionnaire d'enquête. La diversité des questions de recherche abordées dans cette enquête a rendu ce processus particulièrement complexe : des aller-retour nombreux par mails et par réunions (téléphoniques ou en visioconférence) ont été nécessaires pour valider le questionnaire final. De ce point de vue, comme pour le projet Facebook, l'observatoire a ici pleinement joué son rôle de fédérateur de la recherche, mutualisant les ressources financières apportées par le conseil régional pour ce projet d'enquête conjointe.

Une journée d'étude est prévue pour valoriser les travaux qui résulteront de cette enquête.

Le séminaire M@rsouin 2015

Le séminaire M@rsouin 2015 s'est tenu les 21 et 22 mai 2015 à Saint-Jacut de la Mer dans les Côtes d'Armor.

Il a rassemblé 89 participants et une trentaine de communications scientifiques y ont été présentées. Le programme du séminaire est reproduit en annexe ci-après.

Une sélection d'article a été publiée dans le numéro 117 de la revue *Terminal*. L'édito est reproduit en annexe de ce rapport.

Par ailleurs, les dépenses faites sur la convention concernant les activités de M@rsouin Moyens communs 2015-2016 (dont rend compte ce rapport) comprennent également les arrhes versées en vue de la réservation des lieux pour le séminaire M@rsouin 2016 qui s'est tenu les 26 et 27 mai 2016 à Douarnenez (Finistère). Ces arrhes ont dû être payées en février 2016. Ceci explique la différence entre le budget prévisionnel et le budget réalisé pour la période avril 2015-mars 2016.

Autres moments forts et points saillants de la recherche

Christine Petr, Professeur des Universités en Sciences de Gestion, membre du laboratoire IREA, a organisé le jeudi 11 Février 2016 une conférence-atelier intitulée "Suivez mon regard... : L'Eye-tracker comme outil d'étude".

L'eye tracking ou oculométrie est une technologie permettant de mesurer la direction du regard d'une personne. Or le circuit visuel d'une personne permet d'éclairer son comportement, ses motivations, ses difficultés face à un contexte particulier. L'eye tracking fait partie des mesures dites implicites, car il ne

requiert pas une verbalisation du participant, ce qui le rend particulièrement pertinent dans des contextes complexes requérant des décisions rapides, ou des réflexes culturels, inconscients, comme par exemple, naviguer sur un site internet, utiliser une application mobile, visualiser une publicité, conduire une voiture, jouer au basket, etc. La mesure est ainsi objectivée et les données valides pour aider l'ergonome, le communicant, le marketeur, le psychologue à prendre des décisions.

De nombreuses entreprises et industries mais aussi des centres de recherche universitaires en psychologie, en ingénierie ont intégré la méthode Eye Tracking afin de valider la composition d'un visuel (affiche, plaquette), d'évaluer l'ergonomie d'un site internet, la prise en main d'un progiciel, de mesurer l'efficacité d'un packaging en magasin ou d'une opération promotionnelle, la facilité de cheminement dans un aéroport ou une gare ; mais l'eye tracking sera également intégré dans notre quotidien, des jeux vidéos aux ordinateurs, en passant par les voitures, les bornes interactives, venant compléter les interfaces tactiles, ou traditionnelles (clavier souris).

Cette conférence - Atelier visait à faire découvrir applications l'Eye Tracking à un public large intéressé par, les applications de cette technologie dans les universités, les entreprises (études de marché/consommateur, test UX) et industrie (transport, médical, jeux vidéos), en permettant de tester les outils dans différents ateliers.

Enfin, le Gis M@rsouin est partie prenante dans le projet Capacity, financé par l'Agence nationale de la Recherche.

Le projet Capacity questionne le potentiel de la société numérique à distribuer plus également les capacités d'agir. Il vise à confronter deux thèses :

- L'aptitude potentielle des TIC à bouleverser les rapports de pouvoir, par une remise en cause du statut de l'expert, par un accès facilité pour tous à l'information publique et à la mobilisation collective, par une augmentation de la capacité à s'exprimer, à créer, innover, à produire de la valeur. Porter des projets (individuels ou collectifs) par les pratiques numériques montre que celles-ci peuvent être un facteur de renforcement du pouvoir d'agir du plus grand nombre.
- A l'opposé, est régulièrement mis en lumière un risque d'accentuation des inégalités en raison d'un accès privilégié au numérique, de ceux qui disposaient déjà d'un capital (culturel, économique, social) élevé et se trouvent donc favorablement situés pour en tirer le meilleur parti.

Mais l'objectif du projet est aussi pratique, dans le sens où il devrait permettre de mettre en exergue les conditions dans lesquelles peut émerger l'empowerment du plus grand nombre par le numérique. Pour les acteurs publics et privés de l'innovation numérique, c'est un enjeu, aussi bien quant à l'émergence de porteurs de projets que dans la conception de dispositifs et d'environnements capacitants, ou dans la mise en place d'écosystèmes. Pour les acteurs de l'éducation et de la formation, comme pour ceux de l'insertion et de l'inclusion, et plus largement pour les politiques publiques, de tels travaux peuvent servir de point d'appui à des stratégies publiques cherchant à développer le pouvoir d'agir des citoyens et à renforcer les liens sociaux.

Parmi les thèmes explorés par M@rsouin dans le cadre de ce projet:

- la médiation numérique (terrain dans la ville de Brest)
- l'emploi et le numérique
- le numérique et l'accessibilité aux ressources sociales dans l'espace rural isolé (avec une monographie d'une petite commune du Finistère)

Une visibilité accrue du Gis M@rsouin

Site Web et réseaux sociaux

Après une phase de recul des capacités de communication du GIS en 2013/2014, liée au départ de Priscillia Créach, jusqu'alors chargée de communication (et aujourd'hui chargée de la communication de Télécom Bretagne), l'équipe s'est dotée d'outils et compétences de communication qui ont singulièrement améliorée la visibilité externe du Gis.

Emilie Huiban a notamment pris la relève en mobilisant une plus grande partie de son temps sur l'animation des réseaux sociaux et en s'appuyant sur l'outil Hootsuite.

Parmi les actions de communications, une petite infographie publiée en janvier 2016 par Emilie Huiban à l'occasion des 14 ans de M@rsouin, faisait le bilan des activités de M@rsouin en quelques chiffres.



Infographie publiée à l'occasion des 14 ans du Gis M@rsouin

L'aide à la mise en ligne des articles apportée par Bérénice Bronnec a permis d'augmenter le rythme de publication de l'équipe.

La refonte, l'an dernier, du site Web a également augmenté la rapidité de publication et de diffusion (via la newsletter) d'articles. Le rythme de publication des articles s'est accéléré très fortement en 2015 pour arriver à une moyenne de 10 articles par mois publiés sur le site, et relayés sur les réseaux sociaux, et par une lettre d'information diffusée par mail à près de 800 abonnés.

Par ce biais, M@rsouin devient un relais d'information incontournable sur l'actualité de la recherche française sur les usages numériques. Au-delà des citations dans les articles universitaires (qui reprennent les travaux des chercheurs et de l'observatoire), cela explique aussi les retombées presses importantes du Gis M@rsouin, ainsi que les sollicitations toujours plus nombreuses d'acteurs régionaux ou nationaux qui souhaitent comprendre les enjeux socio-économiques du numérique.

Les interviews et les retombés presse

Parmi les titres de presses qui parlent de M@rsouin, on trouve :

- des titres nationaux ou régionaux généralistes : *Les Échos, La Tribune, Ouest France,*

- des titres spécialisés dans les questions numériques : *Le Mag numérique, Alliancy : Business et numérique, Info DSI*
- des médias souvent soutenus par les universités ou par les collectivités qui laissent une grande place à la vulgarisation scientifique : *Place Publique*, la wikiradio de l'UEB,
- des titres spécialisés dans l'actualité des collectivités territoriales, comme *LocalTis*,

Les sujets abordés par les médias qui mettent M@rsouin à l'honneur, soit en citant les résultats, soit en consacrant des interviews à des chercheurs M@rsouin, sont : les fablabs et tiers lieux, l'innovation et le numérique, les nouveaux modèles économiques émergeant avec le numérique, l'e-inclusion; les « (not so) big data ». Le panorama des Usages numériques en Bretagne a également d'importantes retombées presse.

Des sollicitations toujours plus nombreuses

M@rsouin est sollicité par un nombre d'acteurs grandissant, que ce soit pour proposer des interventions dans des conférences, pour fournir des données d'enquête ou des compléments de traitements statistiques sur des points précis sur lesquels nos données permettent d'apporter des réponses, ou encore pour apporter son expertise sur des sujets liés aux enjeux du numérique.

En 2015-2016, M@rsouin a ainsi répondu aux sollicitations des acteurs suivants :

- des acteurs politiques à l'échelle nationale :
 - . le Sénat : audition de Raphaël Suire et Sylvain Dejean dans le cadre de la mission Hadopi, le 2 juin 2015,
 - . le Conseil national du numérique (CNN) : audition de Virginie Lethiais,
 - . le CESER de Bretagne : audition de Virginie Lethiais
- des acteurs régionaux et locaux :
 - . Caisse d'Allocations Familiales du Morbihan : apport de données et d'informations sur la base des résultats aux enquêtes de l'observatoire auprès des communes et des ménages.
 - . Cci de Morlaix : conférence d'Emilie Huiban dans le cadre de la fête de l'Internet (présentation des équipements et usages des Bretons, des grandes tendances actuelles auprès des individus, des PME, des artisans, et des collectivités en s'appuyant sur les données chiffrées de l'observatoire)
 - . Bretagne Culture Diversité : proposition d'intervenants pour une table ronde, informations statistiques sur la base des résultats de l'enquête de l'observatoire auprès des ménages, recommandation sur leur projet de questionnaire ;
 - . Cantine numérique de Brest: présentation du résultat de l'enquête Wikipédia 2015 7 octobre 2015 à la Cantine numérique à Brest dans le cadre de Brest en Biens Communs
- des collectivités locales :
 - . agglomération de Lorient, : propositions d'intervenants pour une illustration des usages actuels du numérique par les collectivités en Bretagne lors de l'évènement « Web in Lorient » organisé par la Direction du développement économique et le Technopôle de Lorient,
 - . la Région Rhône-Alpes : conférence de Pascal Plantard au conseil régional en novembre 2015
 - . le Conseil de développement du Pays de Saint-Brieuc : participation à un groupe de travail sur la facture numérique, lancé le 21 mars 2016 à Lamballe avec une présentation de Margot Beauchamps

Annexes



Annexe 1. Programme du 14^e séminaire M@rsouin

Jeudi 26 mai		14 ^e séminaire	
Accueil - Café			
9h00 10h00	<p>session 1 - salle Astrolabe Président : Olivier Segard</p> <p>Les effets à moyen et à court terme des événements liés à l'énergie : une évidence avec les requêtes Web Mouna Hdia - LITEM, Université d'Evry et Télécom École de Management</p> <p>Holos ou l'apport du digital pour étudier la perception du consommateur Margot Brard, Tâm Minh Lê, Sébastien Lê - Centre Culinaire Contemporain, Agrocampus Ouest, Rennes - Sensory Laboratory, Ho Chi Minh City University of Technology, Vietnam</p> <p>Effet de la présence de la vidéo de l'enseignant sur l'apprentissage à partir d'un cours en ligne : apports de l'eye-tracking Tiphaine Colliot, Salomé Cojean, Eric Jamet, Sylvain Fleury - CRPCC, Université Rennes 2</p> <p>Conduire un véhicule connecté : focus sur le concept de surcharge informationnelle Madeleine Besson, Nora Bezaz, Olivier Segard - Marketing et Strategy Department, Telecom Ecole de Management</p>	<p>session 1 b - salle Kastell Mor Président : Jacques-François Marchandise</p> <p>L'éducation à l'information et aux médias à l'heure d'internet : quelle réalité des pratiques au regard des enjeux affichés ? Yolande Maury - GERIICO, Université de Lille</p> <p>Economie des « communs » et rationalisations avancées des politiques publiques : la nouvelle mise au travail du citoyen Romain Trillard - PREFICS, Université de Rennes 2</p> <p>Vers un engagement militant assisté par ordinateur ? Usages et limites du numérique à travers le cas du parti pirate français Arthur Renault - CRAPE, Université de Rennes 1 - Sciences Po Rennes</p>	
Déjeuner			
12h00 14h00	<p>session 2 - salle Astrolabe Président : Patrick Leconte</p> <p>Les leviers de la performance d'un processus de développement des compétences à partir d'une technologie info communicationnelle Sophie Bozec - ICI, Université Bretagne Occidentale</p> <p>Le bonheur des salariés est-il dans le numérique ? Une analyse empirique de la connexion numérique des salariés avec leur entreprise en dehors des heures de bureau Thierry Pénard, Ludivine Martin, Nicolas Poussing - CREM, Université de Rennes 1 - LISER, Luxembourg</p> <p>Contournement, déconnexion, aliénation : les nouvelles figures de la fracture numérique Raphael Suire - CREM, Université de Rennes 1</p>	<p>session 2 b - salle Kastell Mor Président : Pascal Plantard</p> <p>Pratiques informationnelles des nouveaux étudiant(e)s à l'université : la question du genre Jacques Kerneis, Nicole Roux - CREAD, Université de Rennes 2 - LABERS, Université de Bretagne Occidentale</p> <p>Le poids des stéréotypes de genre dans l'accès des filles aux formations en STIC : étude exploratoire Laure Bolka-Tabary, Florence Thiault - GERIICO, Université de Lille</p> <p>La socioéconomie du numérique en milieu rural camerounais : de la production d'une situation de rente à la construction du lien social et au développement local Jacques Yomb - Faculté des Lettres et Sciences Humaines, Université de Douala - Cameroun</p>	

Jeudi 26
mai

14^e séminaire

MORSOUIN
Recherche sur la société du numérique et ses usages

15h30

Pause autour des posters

16h00

session 3 - salle Astrolabe

Président : Thierry Penard

Géographie et crowdfunding

Sylvain Dejean - Université de La Rochelle

La sélection des projets sur les plateformes de financement participatif

Marine Jouan - Institut Interdisciplinaire de l'Innovation, Telecom ParisTech

Beyond financing: crowdfunding as an informational mechanism

Jordana Viotto - Université Paris 13 et Télécom ParisTech

session 3 b - salle Kastell Mor

Président : Christophe Gimbert

Du critique au journaliste-guide : les nouvelles écritures du journalisme musical face à la culture numérique.

Analyse des musiques électroniques dans la presse écrite française

Anastasia Choquet - CARISM, Institut Français de Presse, Université Paris II Panthéon-Assas

Au-delà des relations aux publics, quelles pratiques numériques dans les établissements de spectacle vivant en France ?

Christine Petr, Marion Denizot - Université de Bretagne Sud - APP, Université de Rennes 2

Mise en application(s) d'une découverte équipée du monde

Jan Smolinski, Cédric Calvignac - CERTOP, Université Toulouse Jean Jaurès, Institut National Universitaire

17h30

Dîner du séminaire

19h00

Sessions posters

- Effets perçus d'un dispositif d'accompagnement pédagogique pour l'intégration des enjeux liés au numérique dans les pratiques de classe : le cas d'une communauté rurale en France

Karine AILLERIE, Kadri KALDMAE, Jean-François Cerisier - Direction de la recherche et du développement sur les usages du numérique éducatif, Canopé - TECHNE, Université de Poitiers

- Les circuits courts culturels à l'époque du numérique

Caroline Creton - Institut Mines-Télécom - LEMNA, Université de Nantes

- HUMANUM Loire, une plate-forme collaborative d'accompagnement à la gestion des données de la recherche en sciences humaines et sociales

Amélie Renard, Stéphane Loret - Pôle numérique, Maison des Sciences de l'Homme Ange Guépin

- La notion de « citoyen-capturateur » comme acteur d'un urbanisme collaboratif - approche théorique

Gwendoline l'Her - Ambiances Architectures Urbanités - CRENAU, Université de Nantes

- Posters du Master 2 TEF (Technologies pour l'Education et la Formation)

Université de Rennes 2

Vendredi 27
mai

14^e séminaire

9h00

session 4 - salle Astrolabe

Président : Godefroy Dang Nguyen

The effect of group composition and leadership in knowledge quality created within epistemic communities

Amira Rezgui, Nicolas Jullien - LUSI, Télécom Bretagne

Faire accepter un bot par les wikipédiens : une exploration de la trajectoire sociale d'un algorithme

Erwan Joud, Marine Le Gall-Ely, Nicolas Jullien - ICI, Université de Bretagne Occidentale - Télécom Bretagne

session 4 b - salle Kastell Mor

Président : Hélène Trellu

Un avatar dans la cité. Ethnographie d'un projet d'art numérique portant sur les identités virtuelles

Jeanne Drouet - Centre Max Weber, Lyon

Usages du web et identité numérique post-mortem

Hélène Bourdaloie, Cindy Minodier, Sara Houmair - Université Paris 13 Sorbonne Paris Cité - Université Paris 3 Sorbonne Nouvelle

10h00

Pause autour des posters

10h30

session 5 - salle Astrolabe

Président : Margot Beauchamps

Spatial scale of resources mobilization for innovation: the role of ICT and firms location

François Deltour, Sébastien Le Gall, Virginie Lethiais - LEMNA, Mines Nantes - IREA, Université Bretagne Sud - ICI, Telecom Bretagne

Big Data et stratégies de gestion des données. Etat de l'art et résultats de l'enquête entreprises M@rsouin 2015

Eric Darmon, Caroline Lancelot-Miltgen, Thomas Le Texier, Thierry Penard, Nicolas Poussing - CREM, Université de Rennes 1 - AUDENCIA Nantes - LISER, Luxembourg

Open Data à Rennes : la genèse d'une politique en matière d'ouverture des données publiques
Olivier Tredan - CRAPE, Université de Rennes 1

12h00

Déjeuner - clôture du séminaire

Pensez à Tweeter avec : #Marsouin2016

Rendez-vous sur www.seminaire.marsouin.org pour consulter les actes en ligne du séminaire



M@RSOUIN.ORG
mesure & analyse des usages numériques

Annexe 2. Édito du numéro spécial M@rsouin de la revue *Terminal* (°117)

Numéro 117 | 2015 de la revue *Terminal*, « Pratique des outils numériques »
Contributions du 12ème et 13ème séminaire M@rsouin
Disponible en ligne sur <http://terminal.revues.org>

« Relations médiatisées par le numérique et outils d'apprentissages »

Le séminaire annuel M@rsouin (1), lieu d'échanges entre chercheurs et acteurs de la Société de l'information, a donné lieu à publications dans la revue *Terminal* n° 115 (2). Des présentations issues du onzième séminaire (2013) y avaient été proposées. Dans ce numéro-ci, le lecteur est invité à prendre connaissance de résultats nouveaux, issus de recherches présentées lors des séminaires de 2014 et 2015. Deux articles de recherche et un article de professionnels proviennent du séminaire 2014, et deux articles de recherche du séminaire 2015.

Une première thématique concerne les usages numériques des jeunes : deux articles de recherche rendent compte d'une part de la socialisation en ligne des étudiants, d'autre part des usages d'outils numériques pour l'apprentissage, par les professeurs et leurs élèves. En fin de numéro, un article publié par des professionnels s'intéresse aux usages de Twitter dans le milieu scolaire. Deux autres articles utilisent une approche qualitative pour aborder deux questions plus générales liées aux usages, l'une à propos de la perception par des individus de leur patrimoine numérique en en liaison avec leur propre histoire, l'autre traitant de la confiance dans les transactions médiatisées par une plateforme numérique.

Alex Alber, Guilhem Anzalone et Marie-Laure Bernon, nous parlent de « Différenciations sociales des présentations numériques de soi ». Cet article révèle les effets des déterminismes sociaux traditionnels hors ligne sur le comportement en ligne des collégiens. Les auteurs cherchent à confirmer ou infirmer l'hypothèse d'une continuité de la stratification sociale dans les pratiques d'internet. L'inégalité dans la littératie numérique se mesure-t-elle également dans les outils que nous utilisons pour communiquer avec les autres ? Leurs résultats apportent une réponse nuancée à cette question.

Émilie Loup-Escande, Éric Jamet, Martin Ragot, Séverine Erhel, Nicolas Michinov, Clément Peltier et Thomas Lopez, nous présentent les résultats d'une démarche de conception d'environnements virtuels éducatifs avec les utilisateurs finaux, en s'appuyant sur l'exemple du projet « VirtualiTeach ». Celui-ci avait pour but d'élaborer un environnement virtuel destiné à l'apprentissage de concepts scientifiques. Cet article met en évidence les effets de l'implication des utilisateurs finaux dans un tel processus, et pointe les précautions à considérer pour une intégration réussie de ces derniers. Par exemple, il montre que selon le statut du participant (professeur, étudiant, chef de travaux) l'intervention dans le processus de création doit se faire à des moments différents.

Samuel Guillemot, Andréa Gourmelen, Annick Tamaro et Klara Kovesi, exposent une approche exploratoire mise en œuvre pour étudier le rapport individuel aux possessions numériques. À l'appui d'une étude qualitative, ils mettent en œuvre une grille de lecture temporelle originale. Les auteurs étudient le rapport des individus à leurs possessions numériques selon qu'elles sont liées à leur passé (histoire personnelle), à leur présent (réponse aux besoins et envies dans l'instantanéité), ou à leur futur (utilité perçue pour l'avenir).

Adrien Bailly rend compte d'une démarche ethno-méthodologique décryptant les stratégies des participants au site de vente en ligne leboncoin.fr, pour trouver les éléments de confiance dans leur dialogue avec l'autre partie, avant que ne se noue la transaction. L'auteur analyse ici les propriétés

implicites des opérations de mise en valeur des offres, afin de dévoiler des mécanismes visant l'appariement entre acheteurs et vendeurs sur cette plateforme.

Le 5ème article est présenté par des professionnels. Cécile Delesalle, du Cabinet Vèrès Consultants, et Gérard Marquié, de l'Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP), s'appuient sur une enquête annuelle réalisée depuis 2011, s'inscrivant dans une recherche-formation-action sur le suivi des pratiques d'Internet des jeunes et des professionnels de l'éducation et de la jeunesse. Les auteurs se sont ici intéressés plus spécifiquement aux usages de Twitter en milieu scolaire. Ils montrent le caractère motivant et engageant du micro-blogging, et donc son intérêt pour impliquer les élèves en difficulté, par exemple pour mettre en relief les différences entre sphère publique et privée. Les auteurs présentent enfin les types d'apprentissages facilités par la plateforme de micro-blogging et les conditions optimales de son usage.

Notes :

(1) Le groupement d'intérêt scientifique (GIS) M@rsouin rassemble une soixantaine de chercheurs en sciences humaines et sociales travaillant, en Bretagne, sur l'analyse des usages numériques et leur impact sur la société. Créé en 2002, le GIS regroupe aujourd'hui les chercheurs issus de sept institutions (universités et écoles) et de 15 laboratoires. Les disciplines telles que la géographie, l'histoire, la sociologie, l'économie, la psychologie, les sciences de l'éducation, l'art, les sciences de l'information, y sont représentées.

(2) Voir <https://terminal.revues.org/197>.

Par Margot Beauchamps, Émilie Huiban, Godefroy Dang Nguyen et Nicolas Jullien



Responsable de l'édition : Godefroy Dang Nguyen, directeur scientifique de M@rsouin

Contact – rédaction : Margot Beauchamps, coordinatrice des activités du Gis

Gis M@rsouin

Télécom Bretagne

CS 83 818, 29238 Brest cedex 3

contact@marsouin.org - 02 29 00 14 45



L'utilisation des salles de visioconférence en Bretagne

Synthèse de l'enquête M@RSOUIN

Mai 2016

Introduction

Dans le cadre du projet « Bretagne Numérique » lancé en 2011, la Région a subventionné des Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI), ou d'autres structures, avec l'objectif de les aider à financer la mise en place de salles de visioconférence accessibles à tous. La création de ces lieux s'est réalisée en collaboration avec le syndicat mixte Megalis Bretagne.

Interlocuteur direct des EPCI avec deux personnes de la structure qui ont travaillé à la mise en œuvre de cette politique, Megalis Bretagne a passé un marché avec deux prestataires successifs qui ont assuré l'équipement en système de visioconférence et la conciergerie (réservation de créneaux horaires, assistance technique, etc.). Au-delà de la phase de déploiement de la visioconférence, la mission de Megalis Bretagne dans la mise en œuvre de cette politique régionale a également consisté à accompagner les EPCI dans leur projet de visioconférence à travers des actions de formation, de sensibilisation, d'animation du réseau des responsables locaux de la visioconférence.

En vue de connaître l'utilisation qui est faite de ces salles, le GIS M@rsouin a conduit une enquête par questionnaire (cf. annexe). Le questionnaire a été élaboré par notre observatoire en collaboration avec Mégalis Bretagne et Daniel Thierry, chercheur au CREM, qui travaillait parallèlement sur un projet de recherche M@rsouin¹ visant à comprendre les dynamiques locales qui favorisent la décision d'équipement en systèmes de visioconférence. Mis en ligne sur la plateforme d'enquête LimeSurvey de M@rsouin courant novembre 2015, le questionnaire a été envoyé par mail (via un lien) aux responsables des salles de visioconférence des EPCI appartenant au réseau de salles suivies par Megalis Bretagne, qui a fourni au Gis la base de contact. En parallèle, les responsables de salles ont été relancés par téléphone et par courriels ; 42 d'entre eux ont répondu. Les réponses fournies par les responsables de salle, quand elles ne sont pas purement factuelles, doivent être prises avec précaution puisqu'elles sont sujettes à leur interprétation, nécessairement subjective.

Afin de consolider l'interprétation qui peut être faite des résultats de ces 42 réponses, nous avons soumis une première version de ce rapport à la lecture de Mathilde Maglia et Nicolas Viel, respectivement chargée de mission promotion des services numériques et responsable de la Mission Conseil, Promotion et Accompagnement, de Mégalis Bretagne. Ces derniers ont accompagné au cours des dernières années les EPCI ayant fait le choix de s'équiper de salle(s) de visioconférence et leurs interactions répétées avec les acteurs leur donnent une connaissance fine des processus de développement de la visioconférence et des contraintes qui s'exercent. Leurs réactions à la lecture des résultats quantitatifs nous ont permis d'affiner les analyses du présent rapport, et de l'enrichir de quelques éléments de contexte.

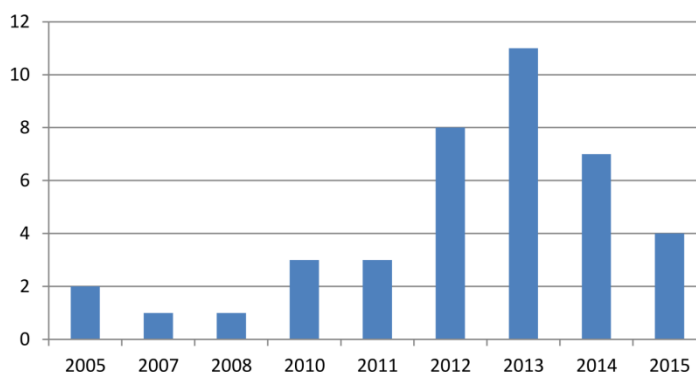
¹ « Le programme d'implantation des centres de visioconférences en Bretagne. Réussites et limites d'une politique de valorisation des outils de communication numérique ». Rapport de recherche du projet M@rsouin *Visioconférence*, Daniel THIERRY, CRAPE, Université Rennes 1, 2016

Caractéristiques des salles de visioconférence

Depuis 2011, la Région Bretagne propose aux EPCI de subventionner leur équipement en système de visioconférence. On observe donc une augmentation du nombre d'ouvertures de salles de visioconférences, certains EPCI s'étant déjà équipés avant 2011 : parmi les salles ciblées par l'enquête M@rsouin, les premières ont été ouvertes en 2005. L'année 2013 fut celle où le plus de salles ont été ouvertes (11) et depuis ce pic, le nombre d'ouvertures va en diminuant. On peut donc distinguer trois périodes de création de salles :

- entre 2005 et 2010 : phase précédant le programme de subvention (7 salles)
- entre 2011 et 2013 : création du programme, phase ascendante de construction des lieux équipés de visioconférence (22 salles)
- de 2014 à 2015 : phase descendante de création des salles (11 salles).

Nombre de salles créées par année

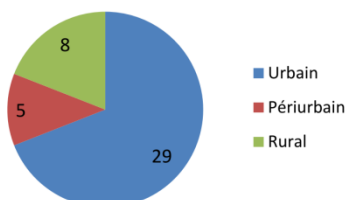


D'après les répondants, les salles de visioconférence sont majoritairement situées dans un environnement perçu comme urbain (69%, soit 29 répondants), et très peu en zone rurale et périurbaine (respectivement 19%, 8 répondants et 12%, 5 répondants). La perception du caractère urbain, périurbain ou rural de l'environnement des salles par les responsables correspond dans l'ensemble assez bien à la caractérisation des communes par l'INSEE : si l'on s'en tient aux qualifications de l'INSEE, seules 4 d'entre elles sont situées dans des communes rurales².

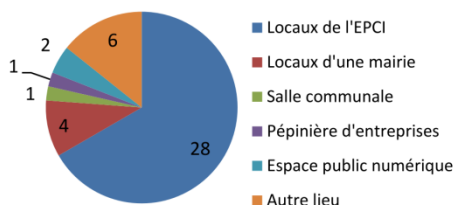
La majorité des salles (67%, 28 répondants) sont situées dans les locaux des EPCI ou dans des mairies (14%, 4 répondants). Les autres occupent divers bâtiments publics ou privés (ex : espace public numérique, salle communale, etc.).

² Si l'on se réfère au zonage en aire urbaine 2010 de l'INSEE, on remarque que 4 responsables de salles situées dans des « petits pôles » ont perçu l'environnement comme rural.

Environnement où sont situées les salles

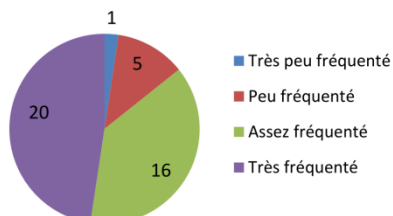


Emplacements des salles de visioconférence

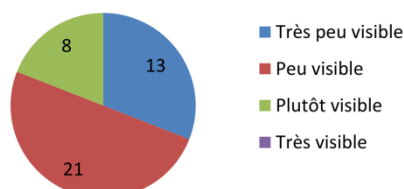


Les bâtiments qui accueillent les salles de visioconférence sont en général assez fréquentés (38%) voire très fréquentés (48%). Cependant, aucune salle de visioconférence n'est très visible au sein du bâtiment qui l'accueille. Au contraire, les salles sont majoritairement peu visibles (50%) voire très peu visibles (31%). Ce résultat est conforté par l'expérience de Mathilde Maglia lors de ces déplacements dans le cadre de sa mission d'accompagnement des usages de la visioconférence. Nombre de salles souffrent d'un réel déficit de signalétique, ce qui les rend peu repérables pour ceux qui les cherchent, et a fortiori pour ceux qui ignorent leur existence. Des contre-exemples existent, comme le cas de Lamballe, où la salle de visioconférence est signalée dès l'entrée du bâtiment, et référencée sur un écran dans le hall d'accueil présente la liste des salles et les réunions qui s'y tiennent.

Fréquentation du bâtiment



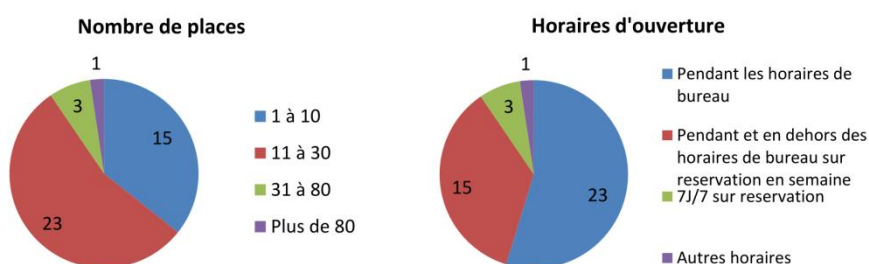
Visibilité de la salle de visioconférence au sein de son bâtiment d'accueil



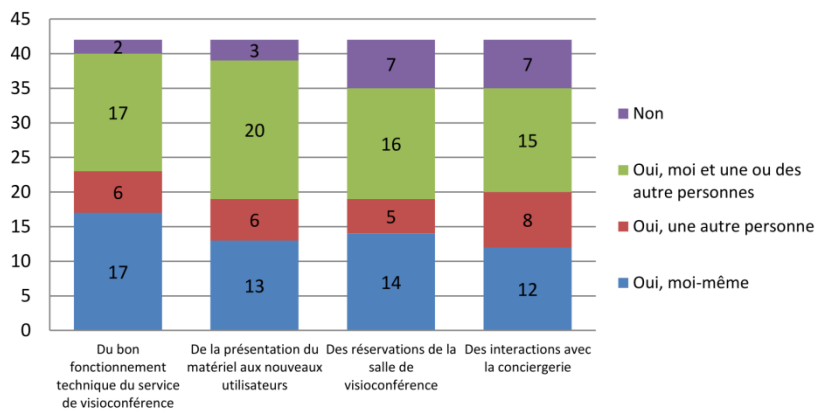
Concernant les plages d'ouverture, c'est majoritairement durant les horaires de bureau que les salles sont ouvertes (55%). Cela pourrait réduire l'accès à ces salles pour les particuliers, si le frein principal à leur usage n'était pas, par ailleurs, le fait que peu ou pas de communication a été faite vers ce public, par ailleurs rarement reconnu comme public ciblé des salles de visioconférence. Un tiers des salles peuvent aussi être réservées en dehors de ces plages horaires (36%) ; ces salles sont majoritairement situées en milieu urbain. Les salles situées en milieu périurbain (5) sont ouvertes seulement pendant les horaires de bureau. Celles situées en milieu urbain (29) sont principalement ouvertes pendant les horaires de bureau (16) et peuvent pour certaines (11) être ouvertes sur réservation en dehors de ces plages horaires. Enfin, celles installées en milieu rural (8) sont majoritairement ouvertes sur réservation (6) dont deux le dimanche.

La plupart des salles ont une capacité d'accueil de 11 à 30 personnes, la plus grande allant jusqu'à 200 places. Il y a peu de salles qui dépassent les 31 places, ce qui correspond à une capacité largement supérieure au nombre moyen de participants lors des réunions (3 à 5 personnes). On observe que les salles les plus grandes sont les moins utilisées.

La grande majorité des répondants déclarent la présence d'une personne à proximité de la salle s'occupant de la présentation, des réservations, des interactions avec la conciergerie, et du bon fonctionnement technique. Il s'agit le plus souvent de la personne répondant à l'enquête, soit seule, soit accompagnée d'un tiers. De plus, des modules de formation ou de sensibilisation à la visioconférence sont mis en place dans la moitié des structures accueillant les équipements.

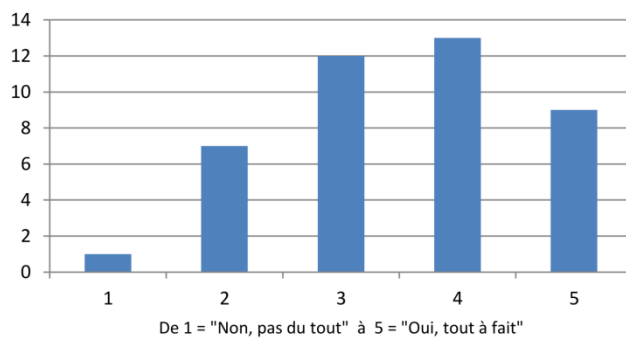


Présence à proximité de la salle de visioconférence d'une ou plusieurs personnes s'occupant...



Les responsables de salle interrogés considèrent avoir plutôt les moyens de mener à bien leur mission dédiée à la visioconférence dans leur structure :

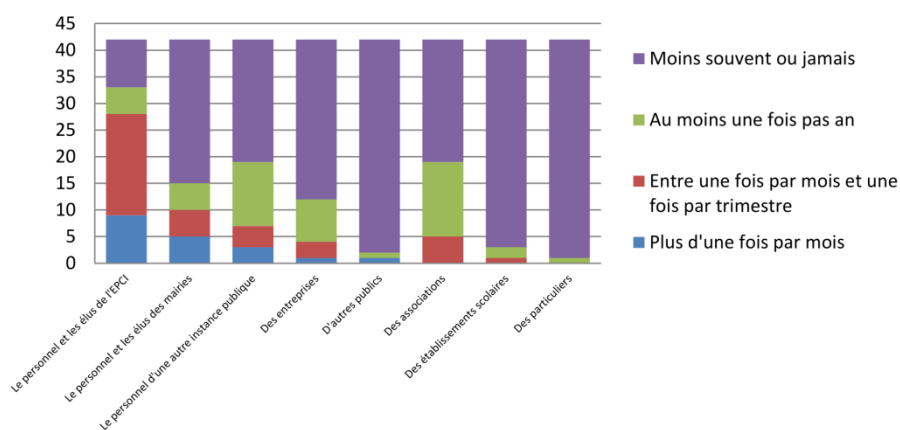
Pensez-vous avoir les moyens nécessaires pour mener à bien votre mission dédiée à la visioconférence ?



Utilisateurs

Les personnes qui utilisent le plus les salles de visioconférence sont le personnel et les élus de l'EPCI, même si chez cette population la fréquence d'utilisation la plus répandue est *entre une fois par mois et une fois par trimestre*. Le personnel et les élus des mairies, le personnel d'autres instances publiques, les associations et les entreprises sont eux aussi, mais dans une moindre mesure, des utilisateurs de ces salles. En revanche, elles sont très peu voire pas utilisées par les particuliers et les établissements scolaires. Ceci pourrait s'expliquer par le fait que les salles de visioconférences ne sont pas forcément adaptées à l'accueil d'un groupe scolaire, ou plus simplement, qu'il est plus pratique pour les enseignants d'effectuer une visioconférence par Skype directement depuis leur salle de classe, plutôt que d'organiser le déplacement de l'ensemble des élèves.

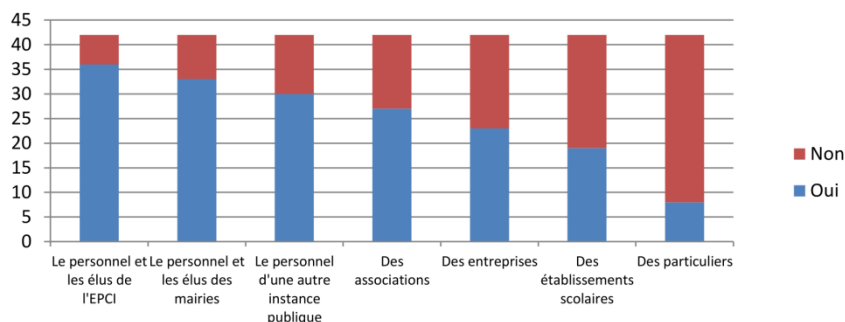
Fréquentation des salles de visioconférences selon le public



Les équipements sont majoritairement accessibles au personnel et aux élus des EPCI et des mairies, ainsi qu'au personnel d'autres instances publiques. A l'inverse, les particuliers ont peu accès à ces salles : environ la moitié des salles ne leur sont pas accessibles. D'autres personnes peuvent, dans certains cas, avoir accès aux salles, par exemple les partenaires du Pôle d'Equilibre Territorial et Rural (PETR), le personnel de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat (CMA), les élus du département et des agents de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF).

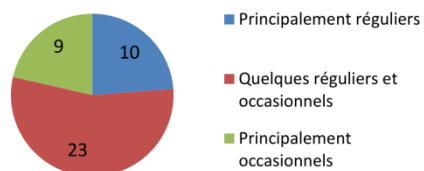
Lorsque l'on croise les réponses concernant l'accessibilité et la visibilité de la salle, nous nous apercevons que l'accessibilité ne semble pas avoir d'incidence sur la visibilité. Cette dernière ne semble pas non plus avoir d'effet sur la fréquentation. Notons que la grande majorité des salles (35 sur 42) sont considérées comme peu ou très peu visibles par les responsables.

A quels types de publics la salle est-elle accessible ?

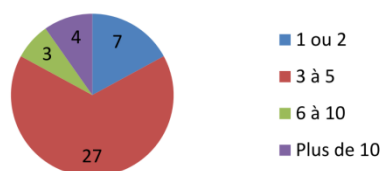


Le public qui fréquente les salles est composé tant d'utilisateurs réguliers que d'occasionnels. Globalement les salles de visioconférence sont utilisées par des petits groupes : 1 à 2 personnes (17%) ou 3 à 5 personnes (55%), ce qui est souvent bien inférieur à la capacité d'accueil des salles (médiane : 14 places). Les salles sont utilisées par des groupes de 3 à 5 personnes de manière quasi-quotidienne, et par des groupes de plus de 6 personnes de façon plus sporadique (entre une fois par mois et une fois par trimestre).

Fréquentation de la salle

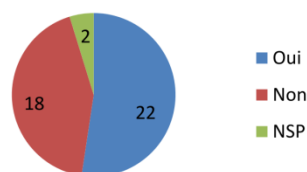


Nombre moyen d'usagers par réunion



Dans le questionnaire, les responsables des salles ont été invités à se prononcer sur leur perception de l'autonomie des usagers de leur salle avec les outils numériques. La moitié des responsables considèrent que leurs usagers ne sont généralement pas autonomes. Il apparaît alors comme particulièrement important d'avoir une personne compétente pour les accompagner et de continuer à mener des actions de formation et de sensibilisation à l'utilisation de ce dispositif.

Autonomie des usagers

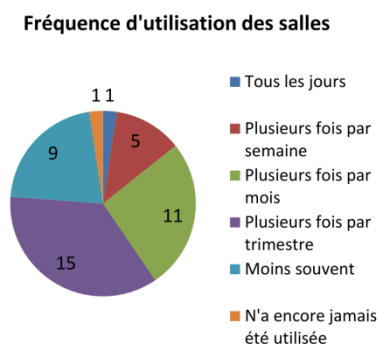
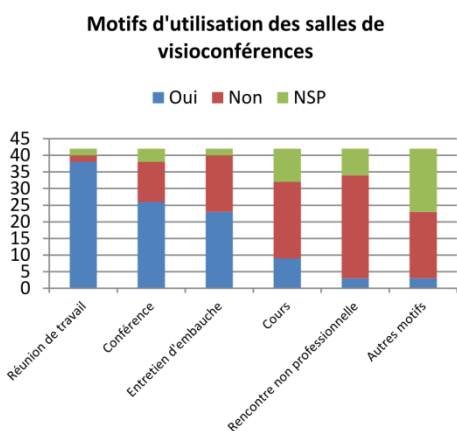


Fréquence et type d'utilisation des salles

Le premier usage de ces salles est la réunion de travail (pratiquée dans la quasi-totalité des salles), suivi des conférences et entretiens d'embauche (dans un peu plus de la moitié d'entre elles). En revanche, peu de salles sont utilisées pour procéder à des cours, ou à des rencontres non professionnelles. Megalis Bretagne avait aussi promu d'autres utilisations de la salle (par exemple pour effectuer des formations à distance), ce qui n'a manifestement pas eu grand effet.

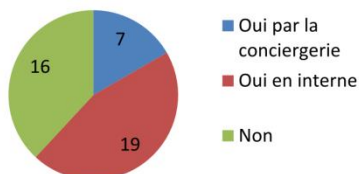
Concernant leur fréquence d'utilisation, 36% d'entre elles sont utilisées plusieurs fois par trimestre, 26% plusieurs fois par mois et seulement 12% plusieurs fois par semaine. On peut par ailleurs supposer que les réponses obtenues par cette enquête en ligne concernent les salles les plus fréquentées : une enquête exhaustive aurait peut-être fait apparaître une proportion de salles peu fréquentées plus grande encore.

Une salle créée en 2015 n'a jamais été utilisée. Il est possible qu'elle ait été ouverte peu avant la passation du questionnaire. Les salles fréquentées plusieurs fois par semaine sont exclusivement situées dans des bâtiments fréquentés mais le faible nombre de salles présentes dans des bâtiments « peu fréquentés » ne permet pas d'affirmer l'existence d'un lien entre le niveau de fréquentation du bâtiment et la fréquence d'utilisation des salles de visioconférence.

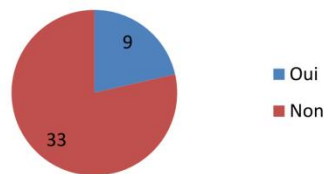


Certains lieux tiennent des comptes concernant les utilisations de la salle. Lorsque des statistiques sont réalisées, la majorité est faite en interne (73% soit 19 réponses sur 26), d'autres peuvent être déléguées à Mégalis (seules 3 salles ont demandé ces statistiques d'utilisation en 2015, d'après l'organisme)). Cependant beaucoup de lieux ne réalisent pas de statistiques d'utilisation (38%). De même, la plupart des salles de visioconférence n'ont pas de fichier de contact des utilisateurs (79%).

Existence d'un fichier de statistiques d'utilisation



Tenue d'un fichier de contact



Pour tenter de repérer les facteurs concourants à une plus grande utilisation des salles de visioconférence, le questionnaire comportait un certain nombre de questions sur le confort de la salle, la fréquentation du bâtiment dans lequel elle se trouve, les avantages et inconvénients perçus de la visioconférence, etc. Parmi les inconvénients qui freinent l'usage des salles, celui qui est identifié par la majorité des répondants est la difficulté pour les personnes souhaitant organiser des réunions en visioconférence d'avoir des interlocuteurs distants ayant eux-mêmes à disposition une salle de visioconférence (cf graphique sur les inconvénients de la visioconférence ci-après). Cependant, il existe des logiciels permettant de se connecter à une réunion en visioconférence à partir d'un ordinateur portable, ou une tablette, à condition d'être équipé d'une webcam et d'un microphone.

La moitié des responsables de salle (20 répondants sur 40³) déclarent que leur salle est utilisée pour communiquer avec des interlocuteurs équipés d'appareils mobiles (tablette ou ordinateur portable par exemple) leur permettant un accès à la visioconférence. On peut donc s'étonner du recours modéré à cette possibilité de se connecter via un dispositif mobile, alors que 23 répondants déclarent comme un inconvénient important le fait de ne pas trouver d'interlocuteurs disposant de salle de visioconférence.

Les difficultés de configuration du matériel pourraient être une des raisons du non-recours au logiciel permettant de se connecter à partir d'un terminal portable au système de visioconférence. En effet, le logiciel nécessite un accès « administrateur » pour être installé et utilisé sur les terminaux portables, accès dont ne bénéficient pas toujours les utilisateurs⁴. La méconnaissance de la possibilité offerte de communication « mobile » via ce logiciel et la complexité de sa mise en place, par rapport à des systèmes de webconférence plus répandus, sont sans doute des freins à son utilisation.

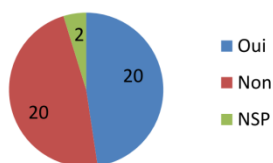
La plupart des salles ne possèdent pas d'aménagements (69%) de type fontaine à eau, machine à café, etc., pour améliorer le confort des usagers et la convivialité de l'espace. Le manque d'aménagements de confort aurait pu être un facteur explicatif supplémentaire de la faible

³ Les participants ayant répondu « Ne sait pas » n'ont pas été pris en compte.

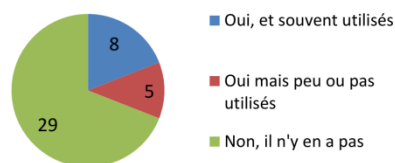
⁴ Depuis avril 2016, cette contrainte liée à la nécessité d'être administrateur de son ordinateur a été levée pour l'utilisation (mais pas pour l'installation) du logiciel.

utilisation des salles. Mais il ne semble pas y avoir de lien entre niveau de confort et fréquentation des salles (les effectifs de salles disposant d'aménagements de confort sont peut-être aussi trop faibles pour vraiment tester ce lien).

Salle utilisée pour communiquer avec une personne en mobilité

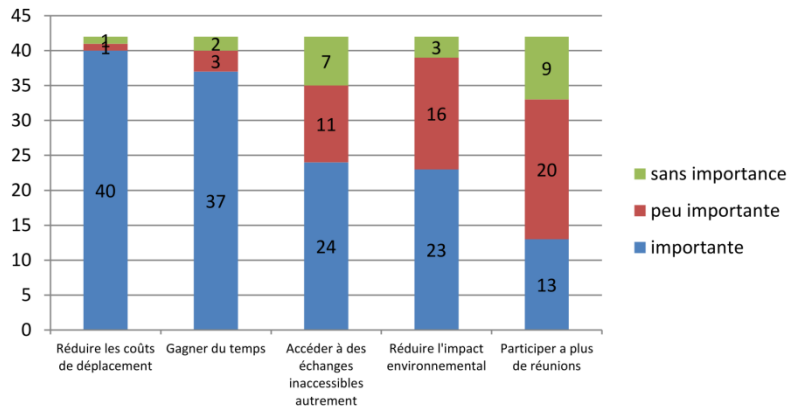


Aménagements de confort



Le gain de temps et la réduction des coûts semblent massivement considérés comme des motivations importantes à l'usage de la visioconférence. Dans une moindre mesure, la possibilité d'échanges inaccessibles par d'autres moyens et la réduction de l'impact environnemental sont aussi des facteurs de motivation, d'après les responsables des salles⁵. A l'inverse, la possibilité de participer à plus de réunions⁶ est considérée par les répondants comme majoritairement peu importante ou sans importance.

Estimation de l'importance des motivations à l'usage de la visioconférence



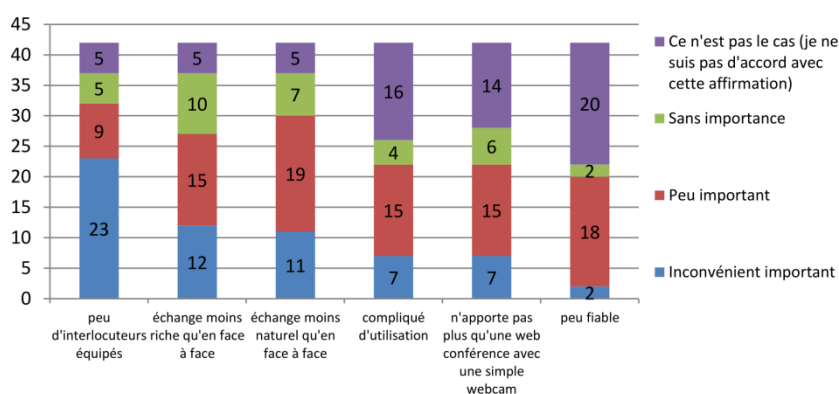
⁵ Mathilde Maglia précise à ce propos que, si pour l'utilisateur, la réduction de l'impact environnemental est une motivation faible pour privilégier la visioconférence, par rapport aux autres motivations, à l'échelle d'une collectivité, cela peut être un argument fort, en terme de communication.

⁶ A ce propos, Mathilde Maglia précise que pour les élus, la possibilité de multiplier les réunions en participant à la fois à celles organisées dans l'EPCI et à celles de leur commune, est une motivation forte.

L'inconvénient majeur de la visioconférence semble être le manque d'équipement des interlocuteurs. Ensuite vient l'aspect *moins riche / moins naturel* d'une visioconférence comparée à une réunion en présentiel. Les répondants estimant que la complexité du dispositif de visioconférence constitue un inconvénient important appartiennent presque tous (6 répondants sur 7) à des structures ayant mis en place des actions de formations et/ou de sensibilisation à la visioconférence. A l'inverse, ils ne sont que 9 sur 16 (une petite majorité) à avoir mis en place des actions de sensibilisation et de formation (4 autres en ont le projet) parmi les répondants qui estiment que ce dispositif n'est pas compliqué d'utilisation. On observe donc que ceux qui considèrent la complexité du dispositif comme un inconvénient important ont davantage mis en place des actions de formation / sensibilisation à l'usage de la visioconférence.

Enfin, ce dispositif est globalement perçu comme fiable par les responsables de salles, puisque seulement deux répondants considèrent le manque de fiabilité comme un inconvénient important.

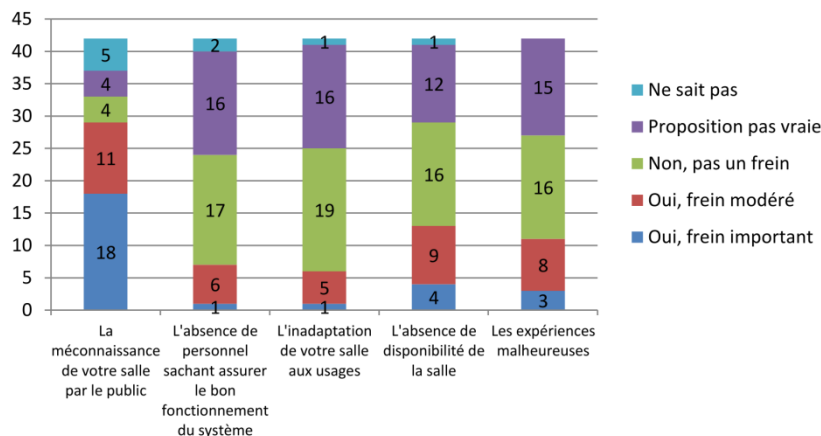
Estimation de l'importance des inconvénients de la visioconférence



Les responsables de salle sont nombreux à avoir déclaré que la méconnaissance du dispositif par le public est le principal frein à l'utilisation de leur salle de visioconférence. Cette méconnaissance est perçue comme un frein important par 43% d'entre eux et modéré par 21%.

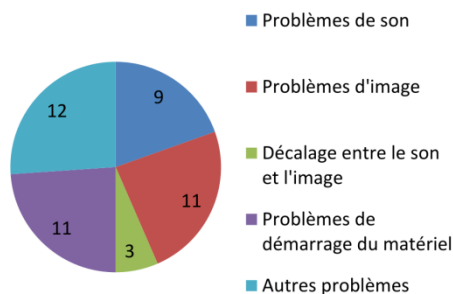
Il est à ce propos peu étonnant de voir que les répondants estimant le plus que c'est un frein (toutes intensités confondues) sont ceux ayant mis en place des actions de sensibilisation et de formation sur la visioconférence. C'est possiblement après s'être rendu compte de l'impact négatif d'un manque de connaissance de la salle par le public que les gérants ont pu décider de la mise en place de modules de formation ou de sensibilisation. Les autres modalités proposées ne semblent pas être considérées comme des freins, hormis peut-être, et dans une bien moindre mesure, l'absence de disponibilité des salles, et les expériences malheureuses.

Pensez-vous que les propositions ci-dessous freinent l'usage de VOTRE salle de visioconférence ?

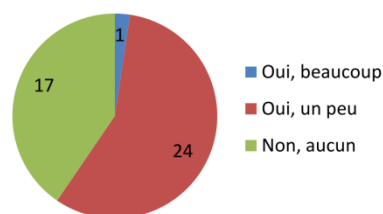


L'équipement paraît plutôt fiable. En effet, une seule personne déclare avoir rencontré beaucoup de dysfonctionnements. La majorité (54%) des répondants ont rencontré « un peu de dysfonctionnements », et 40% disent n'avoir rencontré « aucun dysfonctionnement ».

Types de dysfonctionnements rencontrés



L'équipement a-t-il connu des dysfonctionnements depuis son installation ?



Les problèmes rencontrés se partagent assez équitablement (11, 11 et 9 réponses) entre les problèmes d'image, de démarrage, et de son. Cependant, les répondants déclarent avoir eu à régler d'autres types de problèmes, notamment des problèmes de connexion et de qualité de transmission. Le plus souvent (19 réponses sur 25), ils ont eu recours au service de conciergerie pour régler les problèmes rencontrés. S'ils n'ont pas eu recours à la conciergerie, c'est notamment parce qu'ils se sont adressés à leur service de maintenance local (4 répondants), se sont débrouillés autrement (1), ou bien que les problèmes ont eu lieu en dehors des heures d'intervention de la conciergerie (1). Pour les quatre répondants, qui se sont adressés à leurs services locaux, ils faisaient face à des problèmes de connexion / réseau.

Conclusion

Le principal enseignement de cette enquête est la faible utilisation de ces salles de visioconférence. Plusieurs raisons peuvent contribuer à expliquer ce phénomène. Le dispositif paraissant plutôt fiable selon les dires de nos répondants, c'est plutôt du côté des salles elles-mêmes et de leur promotion qu'il nous faut nous pencher.

La visibilité des salles est faible, bien que les bâtiments qui les abritent soient en général fortement fréquentés. De plus, la moitié d'entre elles ne sont pas accessibles aux particuliers et associations (bien que cela était prévu dans le cadre des contrats de subventions régionaux). L'équipement des EPCI bretons en salle de visioconférence s'explique par l'opportunité de subvention⁷ qu'une partie des collectivités a saisi, sans avoir identifié un besoin, plus que par la volonté de s'inscrire dans une stratégie globale de développement de la visioconférence. Certains contre-exemples éclairent sur la manière dont une telle opportunité de subvention a pu être l'occasion d'une stratégie de développement soutenue par les élus. Ainsi, à Dol de Bretagne, les efforts faits pour promouvoir et accompagner les usages de la visioconférence ont eu une incidence positive, puisque leur salle est bien plus utilisée que d'autres situées dans de plus grandes villes.

Un autre argument est régulièrement avancé, qui explique le faible essor des réunions en visioconférence avec des interlocuteurs situés dans des grandes villes : dans une culture française très centralisée, où les décideurs ont l'habitude qu'on se déplace pour des réunions en face-à-face dans les métropoles les plus centrales (Rennes, et plus encore Paris), il est difficile d'imposer à ces interlocuteurs la visioconférence comme mode d'interaction. Ainsi, à l'échelle bretonne, la comparaison entre Brest, à la périphérie du pays, et Rennes, capitale régionale fait ressortir l'essor rapide des usages de la visioconférence à Brest, tandis que Rennes est faiblement équipée.

En l'absence de volonté politique de l'inscrire dans les pratiques courantes de l'organisation⁸ et en l'absence d'une communication globale autour de ces salles, la visioconférence sous cette forme (salles équipées d'un système professionnel) reste un usage émergent. La promotion des salles de visioconférence doit passer par une communication plus vaste, globale de la part des établissements qui accueillent ces dispositifs et par une volonté politique de l'inscrire dans les pratiques courantes de l'organisation, la faire entrer dans les mœurs. En dehors de l'exemple de Dol-de-Bretagne, des actions de sensibilisation et de formation ont cependant été menées dans la moitié des salles de visioconférence. Ces actions semblent importantes et devraient sans doute être intégrées dans un processus de communication plus vaste afin de mieux faire connaître le dispositif et promouvoir son utilisation. Dans la même logique, augmenter la visibilité des salles et pour certaines leur accessibilité contribuerait vraisemblablement à une utilisation plus forte de ces salles de visioconférence, d'autant plus que cela peut devenir une véritable plus-value de compétitivité pour les collectivités qui en disposent.

⁷ C'est ce que montrent les entretiens réalisés par Daniel Thierry rapportés dans « Le programme d'implantation des centres de visioconférences en Bretagne. Réussites et limites d'une politique de valorisation des outils de communication numérique ». Rapport de recherche du projet M@rsouin *Visioconférence*, Daniel THIERRY, CRAPE, Université Rennes 1, 2016 : projet de recherche financé par le conseil régional de Bretagne.

⁸ Parmi les pistes imaginées par Mégalis Bretagne, citons l'incitation à remplacer les déplacements pour des réunions à plus de X km (ou X heure de trajet) quand le face-à-face n'apporte pas de plus-value.

LA VISIOCONFERENCE EN BRETAGNE – Questionnaire adressé aux responsables de salles

Le Conseil régional de Bretagne, M@rsouin (observatoire du numérique pour le Conseil régional de Bretagne) et Mégalis Bretagne réalisent aujourd’hui un état des lieux des usages des salles de visioconférence publiques déployées sur le territoire breton ainsi qu’une enquête de satisfaction vis-à-vis du nouveau prestataire assurant le service de conciergerie depuis le 1^{er} janvier 2015.

Partie 1 : Qui est le responsable de la salle de visioconférence ?

1. [resp_epci] Dans quel EPCI travaillez-vous ?
2. [resp_service] A quel service êtes-vous rattaché ?.....
3. [resp_poste] Quel est l’intitulé de votre poste ?.....
4. [resp_cmb] De combien de salles de visioconférence êtes-vous responsable ? []
Note : si vous êtes responsable de plusieurs salles, merci de répondre aux questions suivantes en considérant la salle représentant le mieux l’usage moyen de l’ensemble des salles. Si les salles sont trop différentes pour avoir un usage moyen, choisissez la salle que vous voulez.
5. [resp_lieu] Où se situe cette salle de visioconférence (ville et adresse) ?.....

Partie 2 : Qui sont les utilisateurs de la salle et y a-t-il un moyen de les contacter ?

6. [uti_qui] Parmi la liste ci-dessous, qui utilise la salle de visioconférence ? (une réponse par ligne)

	Plus d’une fois par mois	Entre une fois par mois et une fois par trimestre	Au moins une fois par an	Moins souvent ou jamais
Le personnel et les élus de l’EPCI				
Le personnel et les élus des mairies				
Le personnel d’une autre instance publique				
Des associations				
Des entreprises				
Des établissements scolaires				
Des particuliers				
D’autres publics (veuillez préciser) :				

7. [uti_motif] Quels sont les motifs d’utilisation de la salle de visioconférence ? (une réponse par ligne)

	Oui	Non	Je ne sais pas
Réunion de travail			
Conférence			
Cours (formation à distance, échange entre classes d’école)			
Entretien d’embauche			
Rencontre non professionnelle (ex : évènement festif)			
Autres motifs (veuillez préciser) :			

8. [uti_auto] Les usagers de la salle de visioconférence sont-ils généralement autonomes avec les outils numériques ?

Oui/Non/Je ne sais pas

9. [uti_nbmo] D'après-vous, quel est le nombre moyen de personnes présentes dans la salle de visioconférence par réunion ? 1 ou 2 / 3 à 5 / 6 à 10 / plus de 10

10. [uti_freq] En moyenne, à quelle fréquence la salle est-elle utilisée ?

Tous les jours/plusieurs fois par semaine/plusieurs fois par mois/plusieurs fois par trimestre/moins souvent/n'a encore jamais été utilisée

11. [uti_regu] Selon vous, les utilisateurs sont

- principalement des utilisateurs réguliers
- quelques utilisateurs réguliers et des utilisateurs occasionnels
- principalement des utilisateurs occasionnels
- je ne sais pas

12. [uti_stat] Avez-vous des statistiques d'utilisation de la salle (fréquence, durée d'utilisation...) ?

Oui, des statistiques réalisées par la conciergerie/ Oui, des statistiques réalisées en interne /Non

13. [uti_contact] Tenez-vous un fichier de contact des utilisateurs de la salle ? Oui/Non

14. [uti_mobi] La salle est-elle utilisée pour réaliser des visioconférences avec des personnes en mobilité : utilisant une tablette, un smartphone ou un PC portable ? Oui/Non/Je ne sais pas

Partie 3 : Quelles sont les caractéristiques de la salle (et du bâtiment) ?

15. [sal_annee] Depuis quelle année la salle de visioconférence est-elle en service ? (réponse numérique) I_I

16. [sal_capacite] Combien de personnes la salle de visioconférence peut-elle accueillir ? (réponse numérique) I_I

17. [sal_public] A quels types d'utilisateurs potentiels est-elle accessible ? (plusieurs réponses possibles)

- Au personnel et élus de l'EPCI
- Au personnel et élus des mairies
- Au personnel d'autres instances publiques
- Aux associations du territoire
- Aux entreprises du territoire
- Aux établissements scolaires
- Aux particuliers
- Je ne sais pas
- A d'autres publics (veuillez préciser) :

18. [sal_horaire] Quels sont les horaires d'accès à la salle de visioconférence ?

- Pendant les horaires de bureau
- Pendant et en dehors des horaires de bureau sur réservation, pendant la semaine (hors weekend)
- 7 jours sur 7, sur réservation, weekend inclus
- Autres horaires (veuillez préciser) :

19. [sal_confort] Y a-t-il des aménagements pour augmenter le confort des usagers de la salle (fontaine à eau, machine à café, distributeur...)?

- Oui, et ils sont souvent utilisés
- Oui, mais ils ne sont que peu ou pas utilisés
- Non, il n'y en a pas

20. [bati] Dans quel bâtiment est située la salle de visioconférence ? (une seule réponse possible)

- Dans les locaux de l'EPCI
- Dans les locaux d'une mairie
- Dans une salle communale
- Dans une pépinière d'entreprises
- Dans un espace public numérique
- Dans un autre lieu (précisez lequel)

21. [bati_urbain] Ce bâtiment est situé en milieu ... urbain/périurbain/rural

22. [bati_freq] Ce bâtiment est-il très fréquenté ?

1-Très peu fréquenté / 2-Peu fréquenté / 3-Assez fréquenté / 4-Très fréquenté

23. [sal_visu] La présence d'une salle de visioconférence au sein de ce bâtiment est ...

1-très peu visible / 2-peu visible / 3-plutôt visible / 4-très visible

Partie 4 : Quelles sont les ressources disponibles autour de la salle ?

24. [ressource] Y a-t-il à proximité de la salle de visioconférence une ou des personnes s'occupant :

<i>(une réponse par ligne)</i>	Oui, moi-même	Oui, une autre personne	Oui, moi et une ou des autres personnes	Non
des réservations de la salle de visioconférence				
des interactions avec la conciergerie				
de la présentation du matériel aux nouveaux utilisateurs				
du bon fonctionnement technique du service de visioconférence				

25. [formation] Y a-t-il eu, pour promouvoir l'usage de cette salle, des formations ou actions de sensibilisation à la visioconférence ? Oui/Non/C'est en projet /Je ne sais pas

Partie 5 : Quels sont les motivations et les freins à la visioconférence du point de vue du responsable de salle

26. [motiv_visio] Quelles sont d'après vous les motivations à l'usage de la visioconférence ? (une réponse par ligne)

	Motivation importante	Peu importante	Sans importance
Gagner du temps			
Réduire les coûts de déplacement			
Réduire l'impact environnemental			
Participer à plus de réunions			
Accéder à des échanges inaccessibles autrement			

27. [inconv_visio] Quels sont d'après vous les inconvénients de la visioconférence ? (une réponse par ligne)

	Inconvénient important	Peu important	Sans importance	Ce n'est pas le cas (je ne suis pas d'accord avec cette affirmation)
Complicé d'utilisation				
Peu d'interlocuteurs équipés				
Peu fiable				
Echange moins naturel qu'en face à face				
Echange moins riche qu'en face à face				
N'apporte pas plus qu'une web conférence avec une simple webcam				

28. [frein_sal] Pensez-vous que les propositions ci-dessous freinent l'usage de VOTRE salle de visioconférence ? (une réponse par ligne)

	Oui, c'est un frein important	Oui, c'est un frein modéré	Non, ce n'est pas un frein pour CETTE salle	Cette proposition n'est pas vraie pour CETTE salle	Je ne sais pas
La méconnaissance de votre salle par le public					
L'absence de personnel sachant assurer le bon fonctionnement du système					
L'inadaptation de votre salle aux usages (salle trop petite, trop grande, à l'agencement inadapté)					
L'absence de disponibilité de la salle (horaires restreints, salle très souvent occupée)					
Les expériences malheureuses (difficultés lors des premiers essais qui ont pu conduire des utilisateurs à ne pas renouveler l'expérience)					

29. [moyen_resp] Pensez-vous avoir les moyens (le temps, les moyens humains, financiers, etc.) de mener à bien votre mission dédiée à la visioconférence ?

1-Non, pas du tout à 5-Oui, tout à fait

30. [moyen_resp_prec] Si vous le souhaitez, vous pouvez préciser ici les moyens dont vous disposez et/ou qui vous manquent pour mener à bien votre mission dédiée à la visioconférence.

.....

Partie 6 : Enquête de satisfaction Mégalis

31. [meg_concierg] Connaissez-vous le service de conciergerie proposé par Mégalis ? (plusieurs réponses possibles)

- Oui, et je réserve sur le portail en ligne via la conciergerie
- Oui, et je réserve par email via la conciergerie
- Oui, et je réserve par téléphone via la conciergerie
- Oui, mais je ne l'utilise pas pour effectuer mes réservations
- Non, je ne le connais pas

32. [meg_conc_rais] [Si Oui, mais je ne l'utilise pas] Pour quelles raisons ne l'utilisez-vous pas ?

.....

33. [meg_portail] [Si Oui, réservations par le portail] Pour vous, le portail de réservation en ligne est... très facile d'utilisation/facile d'utilisation/difficile/très difficile

34. [meg_portail_rais] [Si meg_portail difficile ou très difficile] Pour quelles raisons le trouvez-vous difficile d'utilisation ?

35. [meg_equi] Votre équipement a-t-il connu des dysfonctionnements depuis son installation ?
Oui, beaucoup / Oui, un peu / Non, aucun

36. [meg_equi_pb] [Si oui meg_equi] Quels étaient ces dysfonctionnements ? (plusieurs réponses possibles) Problèmes de son/ Problèmes d'image/ Décalage entre le son et l'image/Problèmes de démarrage du matériel/Autres problèmes (veuillez préciser) :

37. [meg_equi_conc] [Si oui meg_equi] Avez-vous eu recours au service de conciergerie pour résoudre ces problèmes ? Oui/Non

38. [meg_equi_conc_pq] [Si non meg_equi_conc] Pourquoi ?

39. [meg_tel] De manière générale, comment évaluez-vous la qualité de l'échange téléphonique avec la société Rétis (le service de conciergerie) ? (une réponse par ligne)

	Pas du tout satisfaisant	Plutôt pas satisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très satisfaisant	Non concerné(e)
Compréhension de la demande					
Amabilité					
Réactivité					

40. [meg_accomp] [si meg_concierg différent de non] Comment évaluez-vous la qualité de l'accompagnement de la société Rétis ? (une réponse par ligne)

	Pas du tout satisfaisant	Plutôt pas satisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très satisfaisant	Non concerné(e)
Qualité du mail de confirmation des visioconférences/audioconférences					
Disponibilité du système 15 minutes avant le début de la réunion					
Disponibilité de Rétis pour faire des tests avant les visioconférences/audioconférences					
Capacité à solutionner les problèmes rencontrés					



41. [meg_accomp_rais] [Si au moins un « pas du tout » ou « plutôt pas satisfaisant » dans meg_accomp ou dans meg_tel] Pouvez-vous nous précisez les raisons de votre mécontentement ?

42. [zone] Zone d'expression libre : si vous souhaitez vous exprimer au sujet de la visioconférence sur un aspect non abordé ou mal abordé par ce questionnaire, cet espace est à vous :

.....
.....
.....
.....

Nous vous remercions pour votre participation.

Les résultats synthétiques et anonymisés de cette enquête seront publiés sur les sites Internet de Mégalis Bretagne et de M@rsouin.

Par ailleurs, vous pouvez nous contacter au sujet du service de conciergerie à visioconference@megalis.bretagne.bzh

