

REGARDS | 01

sur l'utilisation des TIC par les résidents



Auteurs: Armande Frising, Pascale Niclou
Publication périodique | Février 2014

STATEC

Institut national de la statistique
et des études économiques

En 2013, 94.5% des ménages au Luxembourg ont un accès Internet à la maison. Ce taux de connexion élevé des ménages situe le Luxembourg dans le peloton de tête au niveau européen. 87% des internautes se connectent quasiment tous les jours. En dehors du domicile ou du lieu de travail, 71% des résidents surfent sur la toile via un appareil mobile, et ceci le plus souvent via un téléphone portable. La diffusion de l'Internet mobile diminue avec l'âge. 77% des 16 à 24 ans surfent via leur téléphone mobile en dehors de leur domicile et de leur lieu de travail contre 37% des 55 ans et plus. L'achat en ligne a séduit 62% des internautes. En tête des achats on trouve les livres, magazines et journaux, suivis des réservations de logements de vacances. 82% des internautes lisent des nouvelles, journaux ou magazines en ligne. C'est l'activité culturelle la plus prisée auprès des internautes, suivie par l'écoute ou le téléchargement de musique.

L'année passée, 94.5% des ménages résidents disposaient d'un accès internet à la maison; dans 77% des cas, il s'agit de connexions haut débit. Ce taux d'accès à Internet passe de 90% pour les ménages appartenant au 1^{er} quartile de revenus à 98% pour les mieux lotis financièrement. Le taux de connexion élevé des ménages situe le Luxembourg dans le peloton de tête au niveau européen entouré des Pays-Bas (95%) et des pays nordiques. Les 3 pays voisins sont moins bien équipés avec 80% des ménages disposant d'un accès internet à domicile en Belgique, 82% en France et 88% en Allemagne.

87% des internautes se connectent au quotidien...

En 2013, 87% des personnes ayant utilisé Internet au cours du trimestre précédant l'enquête, l'ont fait pratiquement tous les jours; 90% des hommes et 83% des femmes. L'utilisation quasi journalière augmente avec le niveau d'éducation et diminue avec l'âge. Parmi les utilisateurs à la recherche d'un emploi, quelque 7% se connectent moins d'une fois par semaine. Les autres, s'ils ne se connectent pas tous les jours, surfent tout de même au moins une fois par semaine (tableau 1).

Tableau 1 : Fréquence d'utilisation d'Internet (en %)

	chaque jour ou presque chaque jour	au moins une fois par semaine (mais pas chaque jour)	moins d'une fois par semaine
Ensemble	87.0	12.0	1.0
Hommes	90.4	9.0	0.6
Femmes	83.5	15.1	1.4
Niveau d'enseignement faible	77.4	20.1	2.5
Niveau d'enseignement moyen	84.6	13.9	1.5
Niveau d'enseignement élevé	92.7	7.3	0.0
En emploi	88.2	10.8	1.0
Sans emploi	84.3	8.4	7.3
Etudiants	90.9	9.1	0.0
Autres*	80.9	18.3	0.8
16-24 ans	90.7	9.3	0.0
25-54 ans	87.1	11.8	1.1
55-74 ans	84.1	14.5	1.4

Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2013) ; Personnes ayant utilisé Internet au cours des 3 mois précédant l'enquête ; N.B. : * = Retraités et inactifs

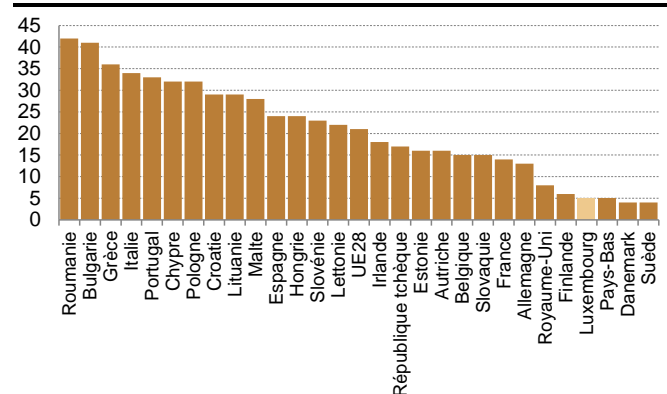
Au sein des pays membres de l'UE-28, l'utilisation quotidienne d'Internet est la plus élevée en Italie (93%), suivie du Danemark (89%) et des Pays-Bas (88%).

...et quelque 5% des particuliers n'ont jamais utilisé Internet

Parmi les femmes, 6% n'ont jamais utilisé Internet, parmi les hommes ce sont 3% et parmi les retraités, on retrouve près de 14% de non-utilisateurs. Autre fait marquant : parmi les personnes ayant un niveau d'enseignement faible, 20% déclarent ne jamais s'être connectées à la toile, contre seulement 1% des personnes ayant un niveau d'éducation élevé.

Parmi les 5.5% des ménages qui n'ont pas d'accès Internet à la maison, près des 2/3 n'en voient pas l'utilité. 2 non-utilisateurs sur 10 évoquent le manque de compétences en la matière.

Au sein de l'UE-28, on retrouve le plus grand nombre de réfractaires en Europe de l'Est mais également en Italie au Portugal et en Espagne où respectivement 34%, 33% et 24% des particuliers ne se sont jamais connectés à Internet.

Graphique 1 : Personnes âgées de 15 ans et plus n'ayant jamais utilisé Internet (en %)


Source : EUROSTAT

Près de la moitié des internautes surfent sur leur lieu de travail

En 2013, la totalité des internautes se connectent à la toile à la maison, 49% sur leur lieu de travail et 28% au domicile d'une autre personne. Près de la moitié des étudiants surfent au domicile d'autres personnes. Ils sont également les plus nombreux à surfer sur les lieux munis d'accès hotspot (43%) ou encore à se connecter dans une bibliothèque publique (13%) ou un « internet café » (10%). L'accès internet sur le lieu de travail quant à lui augmente avec le niveau d'éducation, passant de 23% parmi les personnes à niveau d'enseignement faible à 65% parmi les plus instruits. Le même constat vaut pour l'utilisation du sans-fil sur les lieux munis de hotspots.

Tableau 2 : Lieu d'utilisation d'Internet (en %)

	à la maison	sur le lieu de travail	sur le lieu d'éducation	au domicile d'une autre personne	autres endroits**
Ensemble	99.1	48.7	15.6	28.3	38.5
Hommes	99.3	54.4	15.6	30.9	45.3
Femmes	98.9	42.6	15.5	25.5	31.3
Niveau d'enseignement faible	99.4	22.9	16.9	18.8	27.5
Niveau d'enseignement moyen	99.2	42.1	18.9	29.2	37.2
Niveau d'enseignement élevé	98.9	64.5	10.9	29.7	43.2
En emploi	98.7	73.8	5.9	27.7	39.1
Sans emploi	97.7	5.5	4.9	26.7	36.7
Etudiants	100	10.7	77.6	50.2	58.7
Autres*	100	3.6	2.1	14.5	22.3
16-24 ans	100	19.5	65.1	49.1	54.4
25-54 ans	98.9	64.2	7.8	28.0	39.0
55-74 ans	99.0	25.7	2.6	14.7	26.2

Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2013) ; Personnes ayant utilisé Internet au cours des 3 mois précédant l'enquête ; N.B. : * = Retraités et inactifs ; ** = hôtels, aéroports, lieux publics, bibliothèques, Internet café...

Tableau 3 : Internautes se connectant à Internet via un appareil mobile en dehors du domicile et du lieu de travail (en %)

	accès à Internet en dehors du domicile et du lieu de travail				pas d'accès à Internet en dehors du domicile et du lieu de travail			
	téléphone portable	via réseau mobile	via réseau sans fil	ordinateur portable (laptop, tablette)	via réseau mobile	via réseau sans fil	ordinateur portable (laptop, tablette)	
Ensemble	70.9	58.5	45.0	45.6	46.0	8.2	41.2	29.1
Hommes	72.6	60.7	48.8	47.6	49.2	10.3	43.7	27.4
Femmes	69.0	56.2	40.9	43.5	42.6	6.1	38.4	31.0
Niveau d'enseignement faible	56.9	50.9	35.8	38.1	26.5	6.1	21.7	43.1
Niveau d'enseignement moyen	72.9	61.0	47.5	46.0	45.4	8.1	40.2	27.1
Niveau d'enseignement élevé	73.0	58.2	45.2	47.7	52.7	9.1	48.1	27.0
En emploi	73.4	63.9	53.6	49.0	48.1	9.2	43.8	26.6
Sans emploi	72.8	54.9	42.4	40.8	49.4	18.8	38.0	27.2
Etudiants	81.8	72.2	43.6	61.1	48.9	7.3	47.1	18.2
Autres*	54.6	32.3	19.4	24.6	36.9	4.5	29.0	45.4
16-24 ans	82.7	76.8	49.5	63.1	46.2	7.1	44.9	17.3
25-54 ans	73.0	61.7	50.8	47.6	47.7	9.0	42.7	27.0
55-74 ans	56.7	37.1	25.6	27.9	41.2	7.0	34.3	43.3

Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2013) ; Personnes ayant utilisé Internet au cours des 3 mois précédant l'enquête ; N.B. : * = Retraités et inactifs

7 internautes sur 10 se connectent à Internet en dehors du travail et du domicile

La percée de l'Internet mobile se fait le plus souvent via le téléphone portable, mais 46% des internautes utilisent également des tablettes ou un ordinateur portable en dehors du domicile ou du lieu de travail. (tableau 3). L'utilisation de l'Internet mobile augmente avec le niveau d'éducation et diminue avec l'âge. En

effet, 77% des 16 à 24 ans surfent via leur téléphone mobile en dehors de leur domicile et lieu de travail contre 37% des 55 ans et plus. L'utilisation d'un ordinateur portable ou d'une tablette est plus équilibrée avec respectivement 46% et 41% pour ces deux classes d'âge. À l'inverse, le niveau d'éducation joue moins dans l'utilisation du téléphone portable que pour les autres appareils portables : parmi les personnes moins instruites, 51% se connectent via leur téléphone

mobile et 27% via un autre appareil portable contre respectivement 58% et 53% parmi les plus instruits.

Pour l'accès mobile via le téléphone portable, le réseau de téléphonie mobile est quasiment aussi souvent sollicité que le réseau sans fil (WiFi), tandis que pour l'accès via tablette ou ordinateur portable, le réseau sans fil domine largement. Les étudiants surfent cependant plus souvent sur leur téléphone mobile en utilisant un réseau sans fil.

59% des internautes se sont connectés à des sites d'autorités publiques

Au cours de l'année précédant l'enquête, 6 utilisateurs sur 10 ont consulté au moins une fois des sites des autorités publiques (municipalités, Etat). Alors qu'en 2010, la recherche d'informations était la principale raison de consultation, en 2013, ces sites sont principalement visités pour télécharger des formulaires officiels (84%). 65% des utilisateurs ont visité les sites des autorités publiques pour obtenir des informations et 45% ont renvoyé des formulaires complétés.¹

L'achat en ligne a séduit 6 personnes sur 10 interviewées au 1^{er} trimestre 2013

En 2013, 62% des internautes ont effectué un achat en ligne au cours des trois mois précédant l'enquête, 12% dans la période entre trois mois et une année précédant l'enquête et 7% il y a plus d'une année avant l'enquête. 61% des internautes ayant acheté des livres, magazines, journaux en ligne (livres électroniques inclus); chiffre qui place le Luxembourg en tête dans l'UE-28 pour ce type d'achats. Au second rang, on retrouve les réservations de logements de vacances (54%). Viennent ensuite trois postes au même taux (47%) : les vêtements et articles de sport, les autres réservations liées aux voyages tels que tickets de transport et la location de véhicules ainsi que l'achat de billets de spectacles ou autres événements.

En ce qui concerne les films, la musique, les livres, les magazines, le matériel d'éducation, les jeux vidéo, les logiciels informatiques et les mises à jour achetés sur Internet au cours de l'année précédant l'enquête, 53% de ce matériel a été directement téléchargé plutôt que d'être livré par courrier.

Pour les achats de livres, on constate que les femmes en sont un peu plus adeptes que les hommes et que le pourcentage d'achats de livres sur Internet augmente avec le niveau d'études. Parmi les 16 à 24 ans on retrouve le plus d'acheteurs de films et de musique ainsi que de logiciels vidéo et de mises à jour de ces derniers.

Tableau 4 : Achats en ligne (en %)

	Films, musique	Livres, magazines, journaux (livres électroniques (e-book inclus)	Logiciels de jeux vidéo et mises à jour
Ensemble	45.3	60.8	18.7
Hommes	48.7	58.0	25.4
Femmes	41.3	63.9	10.9
Niveau d'enseignement faible	38.2	47.0	19.6
Niveau d'enseignement moyen	43.9	55.1	19.8
Niveau d'enseignement élevé	48.3	69.3	17.5
En emploi	47.0	61.6	18.6
Sans emploi	49.3	53.1	27.1
Etudiants	49.0	59.2	24.7
Autres*	34.4	60.2	12.3
16-24	50.5	55.9	27.0
25-54	46.9	61.9	18.6
55-74	35.2	61.1	11.8

Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2013) ; Personnes ayant utilisé Internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

Notons encore qu'un quart des achats sur Internet a été effectué auprès de vendeurs nationaux, 67% auprès de vendeurs d'autres pays de l'UE, 18% auprès de vendeurs du reste du monde et pour 3% le pays d'origine du vendeur n'est pas connu.

Pour ce qui est des vendeurs nationaux, « ticket.lu » a été le plus sollicité. Au niveau européen et mondial, amazon.com est de loin le site le plus prisé pour les achats en ligne.

82% des internautes lisent les nouvelles en ligne; 22% lisent des livres électroniques...

Le tableau 5 nous apprend que 82% des internautes lisent des nouvelles, journaux ou magazines en ligne; 85% des hommes et 78% des femmes. C'est l'activité culturelle la plus favorite auprès des internautes, suivie par l'écoute ou le téléchargement de musique pratiquée par 64% de l'ensemble des internautes et 92% des 16 à 24 ans. Au total, 37% des internautes regardent ou téléchargent des films mais la moyenne cache des écarts : 42% des hommes et 32% des femmes, 50% des personnes à la recherche d'un emploi et 69% des 16 à 24 ans regardent ou téléchargent des films. Les livres électroniques sont moins prisés : globalement on retrouve 22% d'adeptes parmi les internautes, 11% parmi les moins instruits et 28% parmi les plus instruits. Notons encore que seulement 26% des internautes lisant les nouvelles, journaux ou magazines en ligne ont souscrit à un abonnement de services ou produits liés à l'actualité.

¹ On reviendra sur la question de l'e-government dans une publication ultérieure dans la présente série.

Tableau 5 : Activités culturelles sur Internet (en %)

	Utilisation d'Internet pour:			
	lire des sites d'actualité/ journaux/ magazines	lire des livres électro- niques	regarder ou télé- charger des films	écouter ou télécharger de la musique
Ensemble	81.6	22.0	37.3	63.6
Hommes	85.3	22.9	42.4	66.9
Femmes	77.6	21.1	31.8	60.1
Niveau d'enseignement faible	74.1	11.1	38.6	65.7
Niveau d'enseignement moyen	78.6	19.8	39.3	65.3
Niveau d'enseignement élevé	87.3	27.7	34.1	61.0
En emploi	82.7	23.5	36.4	65.5
Sans emploi	73.1	31.3	50.4	56.1
Etudiants	84.9	19.4	69.4	89.0
Autres*	77.0	18.1	14.9	40.4
16-24 ans	82.1	18.6	68.5	91.8
25-54 ans	83.2	23.1	35.6	64.2
55-74 ans	76.7	21.4	20.2	42.4

Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2013) ; Personnes ayant utilisé Internet au cours des 3 mois précédant l'enquête

...mais les versions papier ne sont pas pour autant remplacées

En effet, parmi les 22% des internautes qui lisent des livres numériques, près de la moitié déclare acheter toujours autant de livres papier; seuls 15% les ont quasiment remplacés par des livres numériques; les

autres les ont partiellement remplacés. Parmi les internautes qui téléchargent des films, 46% achètent toujours autant de DVD's et 22% les ont pratiquement remplacés par les téléchargements. Pour la musique, 37% des adeptes du téléchargement achètent toujours autant de CD's alors que 33% ont remplacé totalement ces derniers par des téléchargements. Parmi les 16 à 24 ans, ces chiffres sont respectivement de 24% et 41%.

Utilisation d'un moteur de recherche et envoi d'e-mails, des gestes désormais communs

En matière de compétences numériques, l'utilisation d'un moteur de recherche est la plus répandue, suivie par l'envoi d'e-mails avec pièces jointes (82%). Il n'y a pas de grandes différences entre hommes et femmes pour les connaissances techniques relatives à la toile, mais les écarts se creusent pour des activités moins fréquentes comme la création d'une page web ou les échanges de fichiers peer-to-peer où les hommes prédominent. Les 16 à 24 ans sont le plus à l'aise lorsqu'il s'agit de poster des messages dans des chats ou de poster des textes, jeux, etc. Les conversations téléphoniques via Internet sont pratiquées par près de la moitié des internautes.

Tableau 6 : Compétences numériques (en%)

	Utilisation d'un moteur de recherche	Envoi d'e-mails avec pièces jointes	Poster des messages dans des chats	Appels télé- phoniques via Internet	Échange de fichiers peer-to-peer	Création d'une page Web	Poster des textes, jeux, images, films ou musique	Modifier les paramètres de sécurité	Aucune des réponses ci-dessus
Ensemble	95.2	82.4	45.0	50.2	12.2	13.3	32.7	37.8	2.2
hommes	96.6	86.5	48.2	52.0	16.6	17.9	34.6	46.6	1.5
femmes	93.7	78.1	41.6	48.3	7.6	8.4	30.8	28.5	3.0
16-24 ans	98.3	91.8	79.6	58.0	18.2	16.5	51.1	47.2	0.5
25-54 ans	95.5	83.2	44.6	52.3	13.8	15.0	33.6	40.1	1.7
55-74 ans	92.2	74.0	23.0	39.1	3.9	6.6	18.1	25.2	4.9

Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2013) ; Personnes ayant utilisé Internet au cours des 3 mois précédant l'enquête

En ce qui concerne l'estimation de leurs compétences en matière d'Internet, 89% des internautes les jugent suffisantes pour communiquer avec des parents ou proches, 68% pour protéger leurs données personnelles et 70% s'estiment capables de protéger leur ordinateur privé de virus ou autres infections informatiques. Parmi les personnes en emploi ou à la recherche d'un emploi, 72% jugent leurs compétences informatiques suffisantes pour trouver un nouvel emploi.

Méthodologie

La présente publication exploite l'enquête communautaire sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les ménages et particuliers âgés entre 16 et 74 ans au 1^{er} trimestre

2013. Elle a été menée par téléphone par TNS ILRES pour le compte et sous la responsabilité méthodologique du STATEC. Les numéros de téléphone ont été générés au hasard par ordinateur (système CATI : Computer Assisted Telephone Interviews). Pour cette enquête ont été interrogés 1 500 ménages se composant d'au moins une personne âgée de 16 à 74 ans et 1 500 particuliers résidents âgés de 16 à 74 ans.

**Institut national de la statistique
et des études économiques**

Tél.: 247-84219
info@statec.etat.lu

www.statistiques.lu

ISSN 2304-7135