

### 83% des jeunes âgés de moins de 25 ans sont inscrits sur un site de réseau social type Facebook, Twitter, LinkedIn

Globalement, 51% des internautes sont membres d'un réseau social, ce taux diminue sans surprise avec l'âge, passant de 83% chez les 16 à 24 ans à 24% chez les 55 à 74 ans. Les femmes semblent également légèrement plus friandes de réseaux sociaux que les hommes.

Parmi les internautes n'ayant pas dépassé le niveau d'enseignement secondaire inférieur, 64% sont enregistrés sur les réseaux sociaux, contre 47% des universitaires. Ceci tient au fait que cette dernière catégorie ne comprend quasiment pas de jeunes âgés de moins de 25 ans qui sont pourtant très adeptes de ces réseaux. En ne considérant que les individus inscrits sur les sites de réseaux sociaux on trouve une autre image. Parmi les membres des réseaux sociaux on retrouve en effet 34% d'universitaires, 38% de détenteurs d'un diplôme de l'enseignement secondaire et 28% de personnes n'ayant pas dépassé l'enseignement secondaire inférieur.

### 47% de l'ensemble des « réseauteurs sociaux » se connectent tous les jours sur leur site favori

Près d'un tiers des inscrits sur un site de réseau social y passent moins d'une heure par jour et quelque 15% consacrent plus d'une heure par jour à ce type d'espace. Les femmes y passent plus de temps que les hommes; 17% des femmes s'y connectent pendant plus d'une heure par jour contre 13% des hommes.

**Tableau 1: Pourcentage d'internautes inscrits sur un site de réseau social en 2011 (en %)**

	Inscription sur un site de réseau social
Ensemble	51.0
Hommes	49.7
Femmes	52.5
Niveau d'enseignement supérieur	46.6
Niveau d'enseignement secondaire supérieur	47.9
Niveau d'enseignement primaire ou secondaire inférieur	64.3
16 à 24 ans	83.4
25 à 54 ans	51.2
55 à 74 ans	24.2
Etudiants	82.4
Particuliers en activité professionnelle	49.5
Particuliers à la recherche d'un emploi	47.0
Retraités	23.3

Source: STATEC; "Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2011"

**Tableau 2: Temps passé sur les sites de réseaux sociaux selon le type d'utilisateur en 2011 (en %)**

	Temps passé sur les réseaux sociaux			
	Moins d'une heure par jour	Plus d'une heure par jour	Moins d'une heure par semaine	Plus d'une heure par semaine
Ensemble	32.0	14.9	37.4	15.8
Hommes	32.7	12.9	40.9	13.5
Femmes	31.2	16.8	33.8	18.2
Niveau d'enseignement supérieur	27.6	6.9	48.2	17.2
Niveau d'enseignement secondaire supérieur	32.3	14.2	38.6	14.9
Niveau d'ens. primaire ou secondaire inférieur	37.0	25.6	22.1	15.3
16 à 24 ans	39.2	26.9	17.9	15.9
25 à 54 ans	28.4	11.0	44.6	16.1
55 à 74 ans	36.6	8.1	41.8	13.5
Etudiants	41.0	29.0	15.0	15.0
Particuliers en activité professionnelle	29.3	9.6	45.5	15.7
Particuliers à la recherche d'un emploi	23.8	18.1	37.6	20.4
Retraités	39.7	13.7	33.5	13.0

Source: STATEC; "Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2011"

## Le réseau social en ligne pour retrouver les amis perdus de vue

La plupart des inscrits évoquent en effet comme première raison celle de retrouver des amis perdus de vue (6 inscrits sur 10). Un peu plus de 40% s'y sont inscrits suite à une invitation de la part d'un ami et quelque 37% souhaitent développer leur réseau de contacts par ce biais. Cet ordre varie légèrement chez les inscrits âgés de 55 ans et plus parmi lesquels 56% ont suivi l'invitation d'un ami à s'y inscrire. A noter que les moins de 25 ans ont déjà perdu beaucoup d'amis de vue: 7 sur 10 utilisent ces réseaux virtuels pour retrouver des anciens amis.

Loin derrière vient la recherche d'un emploi ou d'un nouvel emploi qui est évoquée par près de 7% des étudiants et 16% des personnes à la recherche d'un emploi.

**Tableau 3: Raisons d'être inscrit sur un site de réseau social en 2011 (en %)**

	Retrouver des amis perdus de vue	Invitation d'un ami à s'inscrire	Dévelop. du réseau de contacts	Recherche d'un (nouvel) emploi
Ensemble	61.9	41.4	36.9	4.5
Hommes	58.0	38.8	37.1	5.5
Femmes	65.9	44.0	36.7	3.5
Niveau d'enseignement supérieur	58.1	39.8	35.5	4.7
Niveau d'enseignement secondaire supérieur	66.4	38.6	34.8	5.1
Niveau d'ens. primaire ou secondaire inférieur	60.4	47.0	41.5	3.6
16 à 24 ans	68.2	47.2	47.7	9.0
25 à 54 ans	62.9	36.8	33.1	2.9
55 à 74 ans	36.9	56.3	33.0	3.1
Etudiants	70.0	47.2	47.0	6.9
Particuliers en activité professionnelle	62.4	37.2	33.9	2.5
Particuliers à la recherche d'un emploi	51.2	47.8	33.3	16.0
Retraités	39.6	56.1	37.9	0.0

Source: STATEC; "Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2011"

Parmi les raisons pour ne pas être membre d'un site de réseau social on retrouve surtout « l'absence d'utilité », « ne pas vouloir exposer sa vie privée » et « la crainte de l'usage de données personnelles ». Quelque 8% de l'ensemble des internautes et 14% des internautes âgés de 55 ans et plus ont déclaré ne pas connaître ce type de sites.

## Au Luxembourg, 8% des particuliers de 16 à 74 ans n'ont jamais utilisé internet

Au cours du 1er trimestre 2011, 90% des particuliers âgés de 16 à 74 ans ont utilisé internet. La proportion d'internautes est passée en 5 ans de 78% à 90%, soit une variation annuelle moyenne de 3.6%.

La part des réfractaires à internet s'élève à 8% en 2011 contre 20% cinq ans plus tôt. 11% des femmes, 5% des hommes et 24% des 55 ans et plus ne se sont jamais connectés à la toile. A l'autre extrême on retrouve 76% des particuliers qui se connectent tous les jours ; 82% des hommes, 70% des femmes et 88% des moins de 25 ans.

**Tableau 4: Utilisation d'internet par les particuliers âgés entre 16 et 74 ans en 2011 (en %)**

	Utilisation	
	quotidienne d'internet	Jamais utilisé internet
Ensemble	76.0	8.1
Hommes	82.3	5.2
Femmes	69.5	11.1
Niveau d'enseignement supérieur	90.9	1.3
Niveau d'enseignement secondaire supérieur	72.5	7.1
Niveau d'ens. primaire ou secondaire inférieur	61.0	19.1
16 à 24 ans	88.1	0.0
25 à 54 ans	80.5	3.5
55 à 74 ans	57.7	24.2
Etudiants	91.0	0.0
Particuliers en activité professionnelle	81.3	3.7
Particuliers à la recherche d'un emploi	55.0	19.2
Retraités	55.6	26.4

Source: STATEC; "Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2011"

## Dans l'UE27 près d'1 particulier sur 4 n'a jamais utilisé internet

Dans un monde où vivre sans internet paraît très difficile, 24% des particuliers de 16 à 74 ans dans l'UE27 n'ont jamais utilisé internet. Les pays affichant le pourcentage le plus important de « offliners » sont la Roumanie (54%), la Bulgarie (46%) et la Grèce (45%).

Nos trois pays voisins comptent également plus de réfractaires du web : 14% des particuliers en Belgique, 16% en Allemagne et 18% en France.

## Près de la moitié des internautes se connectent sur le lieu de travail

Si le lieu d'utilisation prédominant reste le domicile (96% des internautes), 47% des internautes ont déclaré avoir surfé sur la toile sur leur lieu de travail, 51% des hommes et 42% des femmes.

Près de 7 universitaires sur 10 accèdent à Internet sur le lieu de travail contre 14% des particuliers n'ayant pas dépassé l'enseignement secondaire inférieur. Près de 7 étudiants sur 10 accèdent à la toile sur leur lieu d'éducation et quelque 18% d'entre

eux se connectent sur des points sans fil (Wifi, Hotspot) dans des hôtels, aéroports etc.

**Tableau 5: Lieu d'utilisation d'internet en 2011 (en %)**

Lieu d'utilisation	Maison	Travail	Biblio- Hotspot, WIFI Ecole/ thèque (dans hôtels, Univ. publique aéroport etc.)		
			Univ.	publique	aéroport etc.)
Ensemble	96.6	46.9	12.4	3.1	15.1
Hommes	96.5	51.4	10.9	2.8	16.8
Femmes	96.6	41.9	14.0	3.4	13.1
Niveau d'enseignement supérieur	97.6	70.4	6.6	4.5	19.6
Niveau d'enseignement secondaire supérieur	94.7	42.7	7.5	1.5	11.7
Niveau d'ens. primaire ou secondaire inférieur	98.1	14.0	31.3	3.4	13.4
16 à 24 ans	98.6	7.4	60.0	6.2	18.6
25 à 54 ans	95.8	62.6	3.9	2.5	14.6
55 à 74 ans	97.5	27.2	1.7	2.4	13.6
Etudiants	99.5	2.4	71.3	7.2	17.8
Particuliers en activité professionnelle	95.5	70.0	3.4	2.6	16.4
Particuliers à la recherche d'un emploi	97.0	2.5	1.2	2.9	8.2
Retraités	98.6	2.1	1.6	0.6	9.0

Source: STATEC; "Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2011"

Dans l'ensemble, il arrive à quelque 55% des internautes de se connecter en dehors de la maison ou du travail. C'est le cas pour 70% des jeunes âgés de moins de 25 ans et pour 42% des 55 ans et plus. Chez les premiers la connexion se fait le plus souvent par téléphone portable alors que chez les seconds l'ordinateur portable domine.

### 55% des moins de 25 ans ont déjà téléchargé du contenu culturel de manière illicite

Parmi les 16-24 ans, 7% déclarent télécharger régulièrement et 48% occasionnellement de la musique, des vidéos, des films... de manière illicite sur le net.

**Tableau 6: Téléchargement illicite de contenu culturel sur le net en 2011 (en %)**

	Régulièrement	Occasionnellement	Jamais
Ensemble	3.3	22.9	73.8
16 à 24 ans	7.1	48.2	44.7
25 à 54 ans	3.0	22.3	74.7
55 à 74 ans	1.5	5.4	93.1

Source: STATEC; "Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2011"

### 65% des internautes ont effectué des transactions bancaires en ligne en 2011

L'utilisation de ce service augmente avec le niveau d'études des particuliers passant de quelque 40% chez les personnes n'ayant pas dépassé l'enseignement secondaire inférieur à 80% chez les universitaires. Parmi les internautes masculins, 69% ont effectué des transactions bancaires en ligne contre 61% des femmes.

### L'achat en ligne a séduit 57 % des Internautes

Au cours du 1er trimestre 2011, 57% des internautes ont acheté des produits à des fins privées sur internet, 60% des hommes, 53% des femmes. En tête des achats on trouve les livres, magazines et journaux et les réservations de logements de vacances (65%) suivi par d'autres réservations liées aux voyages (tickets de transport, location de véhicules..) et les tickets d'entrée pour divers événements (55%).

Relevons encore que l'achat en ligne de films et de musique (48%), l'achat de vêtements ou produits de sport (37%) et le téléchargement de logiciels ou de mises à jours informatiques sont également très populaires (28%).

Du côté des activités en ligne, la recherche d'informations sur des produits et des services et la connexion au net dans le but d'apprendre (encyclopédies en ligne p.ex.) sont sans surprise les activités les plus communes; elles sont effectuées par près de trois quarts des internautes. Mais l'enquête nous révèle également que près d'un tiers des internautes téléphonent via Internet ou lisent respectivement postent des opinions sur des sujets civiques ou politiques via des sites Internet (p. ex. blogs, réseaux sociaux, etc.).

### La grande majorité des personnes acquiert ses compétences en informatique / internet de manière autodidacte (learning by doing) ou en se faisant aider de manière informelle

Le questionnaire 2011 de l'enquête sous rubrique contenait un module consacré aux « E-skills ». Il en ressort que les trois quarts des personnes ayant effectué des activités informatiques se sont formées en matière de TIC en ayant recours à l'aide d'amis ou de collègues et 72% de manière autodidacte dans le sens où elles ont appris en essayant. Quelque 38% des particuliers l'ont appris à l'école, au collège ou à l'université et 29% de manière autodidacte à l'aide de livres, CD's ou en suivant des cours en ligne.

Les formations pour adultes sont le plus souvent suivies par les personnes âgées entre 55 et 74 ans parmi lesquelles 44% en ont suivi sur l'initiative de leur employeur et 27% sur initiative propre.

Notons encore que les hommes sont un peu plus actifs dans le « learning by doing » (77%) que les femmes (68%) qui se font un peu plus souvent aider par des collègues ou amis (80% contre 71% des hommes).

**Tableau 7: Acquisition des compétences en informatique / Internet en 2011 (en %)**

	Formation pour adultes		Formation autodidacte (livres, CD, cours en ligne)		Aide informelle (collègues, amis...)	
	Enseign. Formel	(initiative propre)	(initiative de l'employeur)	(learning by doing)		
Ensemble	38.1	16.1	28.3	29.3	72.5	75.3
Hommes	37.9	15.2	29.6	34.4	76.8	71.1
Femmes	38.3	17.1	26.8	23.7	67.8	80.0
16 à 24 ans	78.1	0.3	2.1	19.9	70.1	76.9
25 à 54 ans	37.9	16.3	29.7	30.9	75.9	74.7
55 à 74 ans	8.0	27.4	43.9	31.5	63.7	76.0

Source : STATEC; "Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2011"

Il ressort également de ce module que 93% des utilisateurs d'ordinateurs/internet ont jugé leurs compétences informatiques suffisantes pour communiquer via Internet. Ils sont moins nombreux à se juger aptes à rechercher un premier ou nouvel emploi via Internet ou à se protéger contre des attaques informatiques (67%). Il va sans dire que la classe d'âge des 16 à 24 ans est nettement plus à l'aise dans ces activités puisque la quasi-totalité est capable de communiquer via internet, 82% se sentent aptes à chercher un emploi et 71% s'estiment capables de protéger leur ordinateur privé. Les hommes se sentent clairement plus compétents en matière de sécurité informatique; ils sont 78% être capables à protéger leur ordinateur contre 56% des femmes.

**Tableau 8: Jugement des compétences informatiques en 2011 (en %)**

	Compétences informatiques suffisantes pour :		
	chercher un emploi resp. changer d'emploi dans l'année	communiquer avec des collègues, amis...	l'ordinateur privé de virus ou autres menaces informatiques
Ensemble	66.9	93.2	67.4
Hommes	72.2	94.5	77.7
Femmes	61.3	91.8	56.3
16 à 24 ans	82.0	98.0	71.3
25 à 54 ans	70.8	93.8	68.1
55 à 74 ans	43.5	87.7	62.6

Source : STATEC; "Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2011"

## Plus de la moitié des internautes sont d'avis que les tarifs pour l'utilisation des TIC manquent de transparence

A la question si les tarifs internet, téléphonie fixe et mobile leurs semblent suffisamment transparents pour pouvoir comparer les offres des différents opérateurs, 57% des internautes ont répondu par la négative. Ils étaient 69% parmi les internautes âgés entre 55 et 74 ans.

## Notoriété de LuxTrust<sup>1</sup> en hausse

En 2011, 55% des internautes déclarent connaître les produits de la société LuxTrust SA, 63% des hommes et 46% des femmes. En 2009, ces pourcentages respectifs étaient de 34%, 41% et 27%. Leur notoriété culmine à 63% des internautes dans la classe d'âge des 25-54 ans.

Mais qui dit connaissance des produits ne dit pas forcément utilisation de ces derniers. Ainsi, globalement 6 particuliers sur 10 connaissant les produits LuxTrust, disposent d'un produit de cette société ce qui correspond à 33% des internautes (contre 9% en 2009).

## Méthodologie et définitions

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 1er trimestre 2011. 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 résidants âgés de 16 à 74 ans.

<sup>1</sup> LuxTrust SA est une autorité de certification constituée le 18 novembre 2005 entre le gouvernement luxembourgeois et d'importants acteurs du secteur privé luxembourgeois, notamment du secteur financier.