

REGARDS | 17

sur les activités en ligne des particuliers

Auteur: Armande Frising
Publication périodique | Décembre 2017

STATEC

Institut national de la statistique
et des études économiques

Les activités réalisées sur Internet divergent peu entre hommes et femmes, sauf quand il s'agit de rechercher de l'information sur la santé, sujet nettement plus prisé par les femmes (75%) que par les hommes (59%). Les hommes

de leur côté ont plus tendance à poster leurs opinions politiques ou civiques, à participer à des réseaux professionnels et à vendre des biens et services, devançant les femmes par 6 points de pourcent.

Activités réalisées sur Internet



Téléphoner via Internet

16-24 ans **66 %** 55-74 ans **51 %** TOTAL **57 %**



Chercher des informations relatives à la santé

♂ **59 %** ♀ **75 %** TOTAL **67 %**



Participer à des réseaux sociaux

16-24 ans **94 %** 55-74 ans **44 %** TOTAL **70 %**



Poster des opinions politiques ou civiques

♂ **22 %** ♀ **14 %** TOTAL **18 %**



Utiliser des services bancaires sur Internet

16-24 ans **44 %** 25-54 ans **88 %** TOTAL **79 %**



Utiliser des services liés aux voyages

16-24 ans **51 %** 25-54 ans **77 %** TOTAL **73 %**

2008 : **60%** 2013 : **67%** 2017

Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2017); Personnes ayant utilisé internet au cours des 3 mois précédant l'enquête

Les activités qui diminuent clairement avec l'âge des internautes sont la participation aux réseaux sociaux, le téléchargement de contenus créés sur des sites Internet de partage (texte, photos, musique,...) et le téléphone via internet.

Parmi les activités qui augmentent avec le niveau d'éducation, on trouve la recherche d'informations, l'actualité en ligne, la participation à des consultations en ligne (signer une pétition p.ex.) et aux réseaux professionnels ainsi que les services bancaires en ligne. A l'inverse, la participation aux réseaux sociaux diminue avec le niveau d'éducation.

Parmi les internautes qui travaillent, la participation aux réseaux professionnels augmente fortement avec l'âge, elle semble donc liée à l'expérience professionnelle. L'inverse est vrai pour la recherche d'un emploi ou la soumission d'une candidature en ligne. Parmi les internautes au chômage, 77% utilisent internet pour trouver un emploi.

La formation en ligne quant à elle reste limitée : au 1^{er} trimestre 2017, 26% des internautes ont utilisé du matériel d'apprentissage en ligne (matériel audiovisuel, manuel électronique...) et seulement 10% ont suivi un cours en ligne, dans un cadre privé ou professionnel.

Un jeune sur deux (16-24 ans) utilise des sites web ou portails éducatifs tels que myschool p.ex., pour communiquer avec des enseignants ou étudiants. Les parents ou enseignants par contre font peu usage de ces outils (14% parmi les 25 à 54 ans).

Tableau 1 : Internet - un lieu d'apprentissage pour les jeunes

	Utilisation de		
	Suivi d'un cours en ligne	Utilisation de matériel d'apprentissage en ligne	portails éducatifs (p.ex. myschool)
Ensemble	9.6	26.1	16.9
Hommes	10.7	28.2	14.2
Femmes	8.4	23.9	19.8
Niv. d'éduc. faible	6.8	18.6	22.3
Niv. d'éduc. moyen	10.4	23.4	13.2
Niv. d'éduc. élevé	9.8	31.5	18.7
16-24 ans	10.3	40.4	50.0
25-54 ans	11.3	26.7	13.4
55-74 ans	4.9	16.0	5.9

Activités éducatives sur internet, en %.

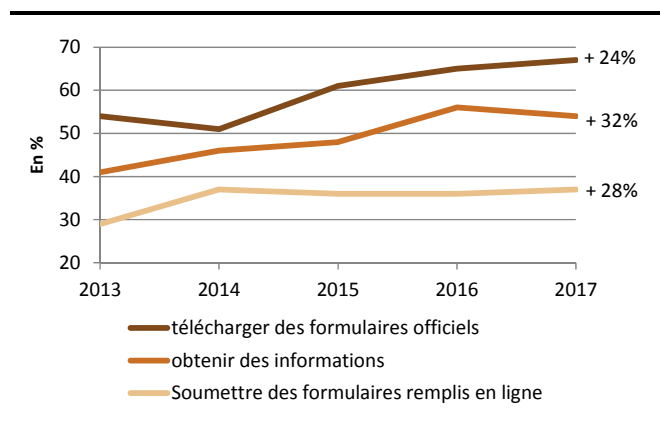
Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2017); Personnes ayant utilisé internet au cours des 3 mois précédant l'enquête

18% des internautes ont utilisé des sites internet ou applications dédiées à la recherche et à la réservation de logements proposés par d'autres particuliers de type Airbnb ; 5% seulement ont utilisé des sites de co-voiturage de type BlaBlaCar.

Augmentation substantielle de l'administration en ligne sur 5 ans

Sur 5 ans, les contacts ou interactions sur internet (hors échanges d'emails directs) connaissent une progression autour de 25-30% selon l'activité. En 2017, 54% des résidents ont consulté des sites web ou applications d'autorités publiques pour obtenir des informations (contre 41% en 2013) ; 67% ont téléchargé des formulaires officiels (contre 54% en 2013) et 37% ont soumis en ligne des formulaires remplis (contre 29% en 2013).

Graphique 1 : Vers un usage de plus en plus important de l'administration en ligne



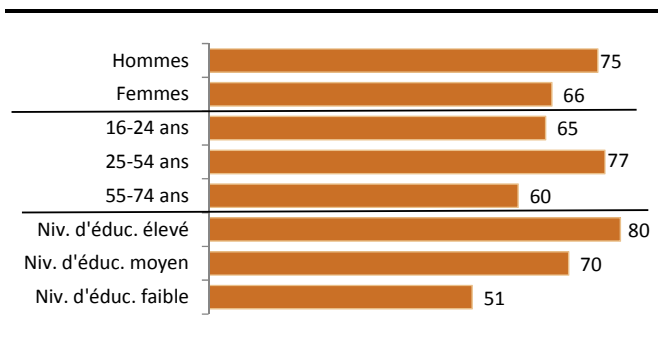
Interactions en ligne avec les autorités ou services publics, en%.
Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2017); Personnes ayant utilisé internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

Les services bancaires en ligne continuent également à progresser : en 2017, 79% des internautes ont utilisé des services bancaires en ligne contre 67% 5 ans plus tôt et 60% il y a 10 ans. 44% des 16 à 24 ans ; 88% des 25 à 54 ans et 75% des 55 à 74 ans ont pratiqué l'online banking.

Le commerce sur internet devient incontournable

71% des internautes ont effectué des achats en ligne pour besoins privés au cours des 3 mois précédant l'enquête, 11% entre 3 mois et un an avant l'enquête et 5% plus d'un an avant l'enquête. 75% des hommes et 66% des femmes ont effectué un achat en ligne au cours des 3 derniers mois précédant l'enquête. La pratique du commerce électronique augmente fortement avec le niveau d'éducation des internautes.

Graphique 2 : Les clients en ligne sont plus souvent des hommes, âgés entre 25 et 54 ans à niveau d'éducation élevé



Internautes ayant acheté des biens ou services en ligne, en %

Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2017); Personnes ayant utilisé internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

Livres, logements de vacances et vêtements et articles de sport sont les achats en ligne les plus courants

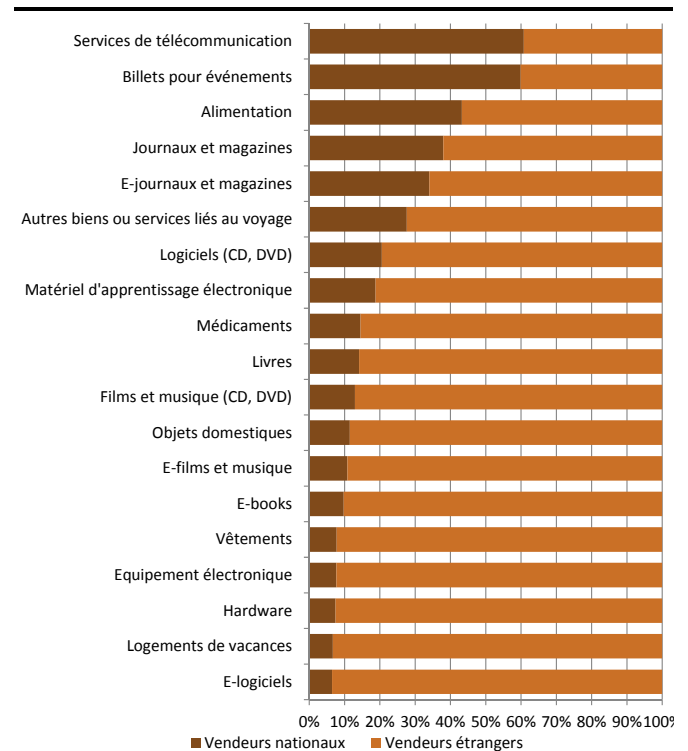
Au cours des 12 mois précédant l'enquête, 70% des adeptes du commerce électronique ont acheté des livres, magazines et journaux, 65% ont réservé des logements de vacances en ligne et 58% ont acheté des vêtements et des articles de sport. Viennent ensuite les billets de spectacles (55%), les films ou la musique (54%) et les autres réservations liées aux voyages telles des billets de transport (50%).

Les produits et services acquis en ligne varient légèrement avec l'âge des internautes. Les 55 à 74 ont surtout acheté des livres, magazines et journaux (70%), réservé des logements de vacances (67%) et biens ou services liés aux vacances (51%) ainsi que des billets pour événements (50%). Parmi les 16 à 24 ans, 64% ont commandé des livres, magazines, journaux ; 61% des films ou de la musique sur CD ou DVD ; 60% ont commandé des vêtements et articles de sport et 52% des billets pour événements. La pratique du commerce électronique augmente pour toutes les catégories de biens et services avec le niveau d'éducation des internautes.

79% des clients ont effectué des achats en ligne auprès de vendeurs issus d'un pays membre de l'Union européenne et 54% auprès de vendeurs nationaux. 35% ont commandé en ligne auprès de vendeurs de pays non-membres de l'UE.

Les produits ou services achetés en ligne auprès de vendeurs nationaux sont d'abord les billets pour événements suivis par les services de télécommunications, l'alimentation ou épicerie et les magazines et journaux.

Graphique 3 : Tickets d'événements, services de communication, alimentation et journaux souvent achetés auprès de vendeurs nationaux

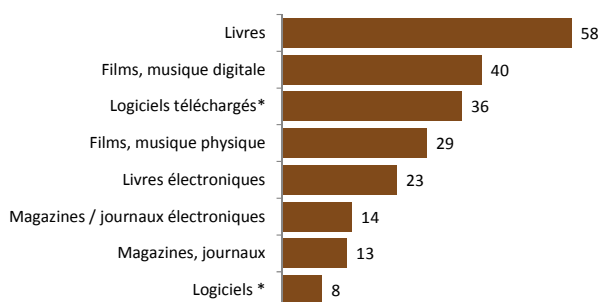


Biens et services achetés en ligne selon la localisation géographique des vendeurs, en % Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2017); Personnes ayant acheté des biens ou services à des fins privées sur internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

Les versions digitales ont pris le dessus, sauf pour les livres

Pour l'achat de musique, de films, de magazines ou journaux ou encore de logiciels de jeux ou de mises à jour, les internautes préfèrent désormais les versions digitales aux CDs ou DVDs. Ceci ne vaut pas pour les livres: 58 % des adeptes du commerce électronique ont commandé des versions papier et 23% ont téléchargé la version électronique (e-books) d'un livre.

Graphique 4: Le livre résiste au numérique



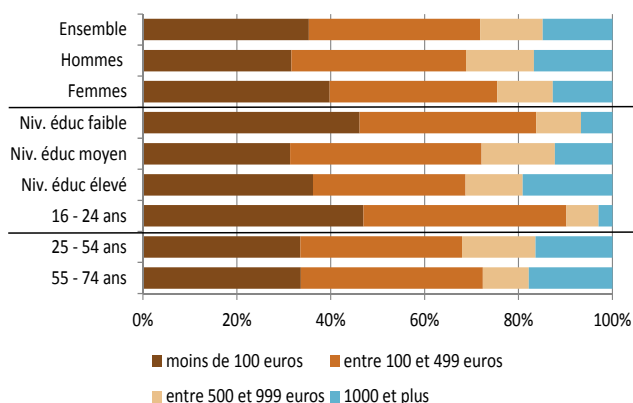
Culture et logiciels numériques et physiques achetés en ligne, en %. Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2017); Personnes ayant effectué des achats sur internet à des fins privées au cours des 12 mois précédant l'enquête

* logiciels de jeux vidéo, autres logiciels et mises à jour

56% des cyberacheteurs ont effectué entre 1 et 5 achats en ligne au cours du trimestre précédant l'enquête, 24% entre 6 et 10 achats et 20% ont effectué plus de 10 achats en ligne.

Autant de partisans du commerce électronique ont dépensé moins de 100 euros qu'entre 100 et 499 euros au cours des 3 mois précédant l'enquête. Les 16 à 24 ans, les femmes et les personnes à niveau d'éducation faible sont plus nombreux à avoir dépensé moins de 100 euros.

Graphique 5: Les hommes, âgés entre 25 et 54 ans et à niveau d'éducation élevé, dépensent plus pour les achats en ligne



Montants moyens dépensés pour l'achat de biens ou services en ligne, en %. Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2017); Personnes ayant effectué des achats sur internet à des fins privées au cours des 3 mois précédant l'enquête

Le cloud computing a le vent en poupe

Le cloud (« nuage ») est un service en ligne relativement récent qui se répand de plus en plus. Il s'agit d'un espace de stockage permettant de sauvegarder et de partager en ligne des documents électroniques sous différents types de format (textes, photos, musique, vidéos, documents numérisés). Parmi les plus populaires, on retrouve Google Drive, Dropbox, iCloud, Amazon Cloud Drive et Windows OneDrive.

49% des résidents, ayant utilisé Internet au cours du 1^{er} trimestre 2017, ont utilisé un tel espace de stockage en ligne pour stocker des fichiers à des fins privées. Ils étaient 37% il y a 3 ans. Cette mesure de sécurité trouve sans surprise le plus grand écho auprès des 16 à 24 ans. Un tiers parmi eux utilise le cloud, deux fois plus de jeunes qu'il y a trois ans. Il y a trois ans, l'utilisation de ces espaces de stockage augmentait avec le niveau d'éducation des internautes. Ceci n'est plus le cas aujourd'hui.

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 au 1^{er} trimestre 2017. 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 particuliers résidents âgés de 16 à 74 ans.

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

info@statec.etat.lu
Tél.: (+352) 247-84219

www.statistiques.lu

ISSN 2304-7135