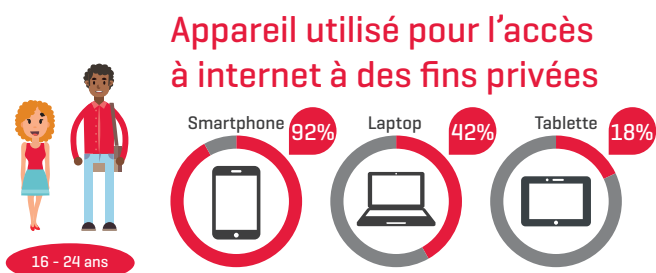


Au Luxembourg, tous les jeunes et 82% des 65 à 74 ans ont un accès internet

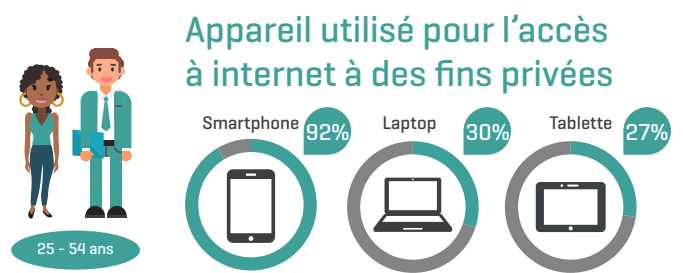
Utilisation des technologies de l'information selon les générations

En 2019 il reste 3% de réfractaires à Internet parmi les 16 à 74 ans ; 7 % parmi les 55 à 64 ans et 13% parmi les 65 à 74 ans. Si les 16 à 24 ans se connectent tous les jours, les classes d'âges des 55 à 64 et 65 à 74 ans comptent respectivement 76% et 71% d'utilisateurs quotidiens.



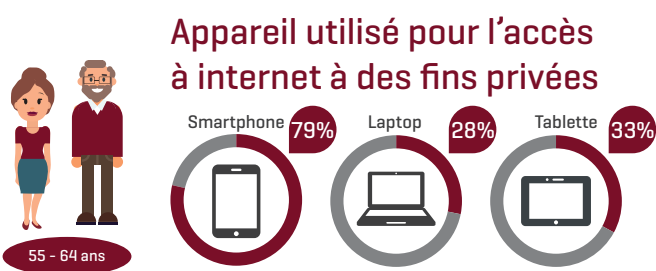
Utilisation d'internet au cours des 3 derniers mois **99%**

Utilisation d'internet chaque jour ou presque **99%**



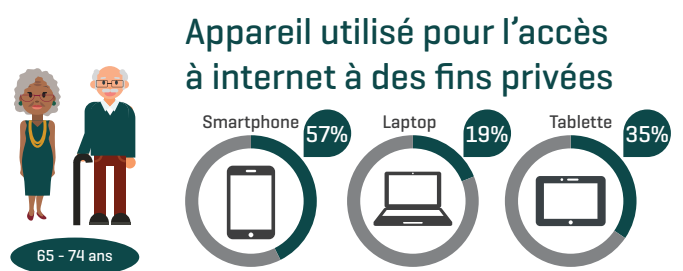
Utilisation d'internet au cours des 3 derniers mois **99%**

Utilisation d'internet chaque jour ou presque **95%**



Utilisation d'internet au cours des 3 derniers mois **91%**

Utilisation d'internet chaque jour ou presque **76%**



Utilisation d'internet au cours des 3 derniers mois **84%**

Utilisation d'internet chaque jour ou presque **71%**

Déconnexion en dehors du domicile et du travail

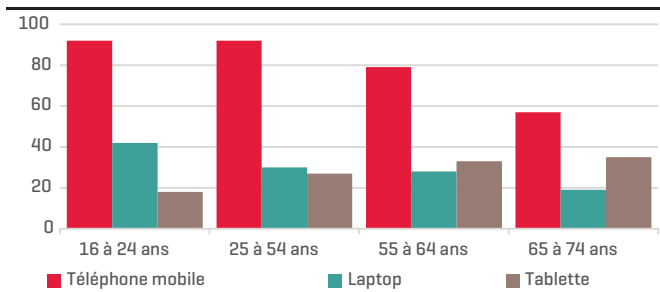
Globalement, seuls 11% des personnes interrogées n'utilisent pas Internet en dehors de leur domicile et de leur lieu de travail.

Parmi les jeunes âgés de 16 à 24 ans, 6% ne sont pas en ligne quand ils ne sont ni à la maison, ni au travail ; ils sont 7% parmi les 25 à 54 ans ; 16% parmi les 55 à 64 ans et 33% parmi les 65 à 74 ans.

Appareils de connexion

Toujours en dehors du domicile et du travail, 86% se connectent à Internet avec leur téléphone portable, 30% avec un laptop et 28% avec une tablette. Certains utilisent plusieurs moyens de connexion. La connexion via téléphone portable et laptop diminue avec l'âge alors que la tablette compte plus d'adeptes parmi les plus âgés que parmi les jeunes.

GRAPHIQUE 1 : APPAREILS UTILISÉS POUR LA CONNEXION À INTERNET EN DEHORS DU DOMICILE ET DU TRAVAIL SELON LA CLASSE D'ÂGE, 2019

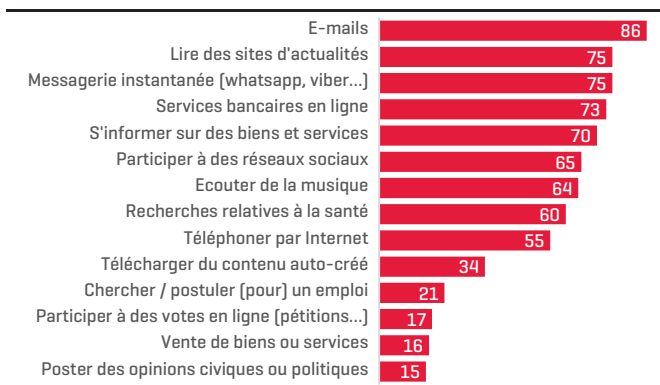


Source : STATEC - Enquête sur l'utilisation des TIC auprès des ménages et des individus 2019

Activités réalisées sur internet

Ces activités privées varient en fonction de l'âge et du genre. Les 16 à 24 ans écoutent souvent de la musique en ligne (90%), participent à des réseaux sociaux (87%) tels que Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat utilisent des messageries instantanées (87%) telles que WhatsApp, Viber, Messenger par exemple, envoient des mails (82%) et téléphonent par Internet (69%).

GRAPHIQUE 2 : ACTIVITÉS RÉALISÉES EN LIGNE À DES FINS PRIVÉES, 2019, EN %

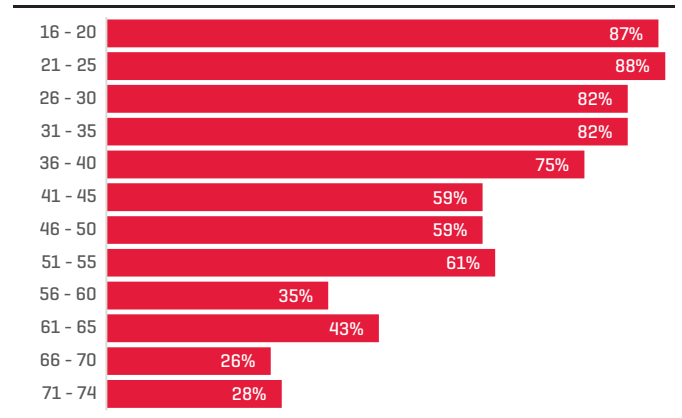


Source : STATEC - Enquête sur l'utilisation des TIC auprès des ménages et des individus 2019

Les 65 à 74 ans utilisent principalement internet pour l'envoi de mails (77%), suivre l'actualité (67%), effectuer des transactions bancaires en ligne (60%), utiliser des messageries instantanées (53%) et s'informer sur des biens et services (52%). Chez les 25 à 64 ans on retrouve les mêmes activités mais dans un degré et ordre différent. Parmi les 25 à 54 ans il y a encore de nombreux adeptes des réseaux sociaux (71%) mais l'attrait diminue avec l'âge.

Participer aux réseaux sociaux, écouter de la musique et télécharger du contenu créé par soi-même (photos, musique, vidéos) sont les activités en ligne qui diminuent le plus fortement avec l'âge.

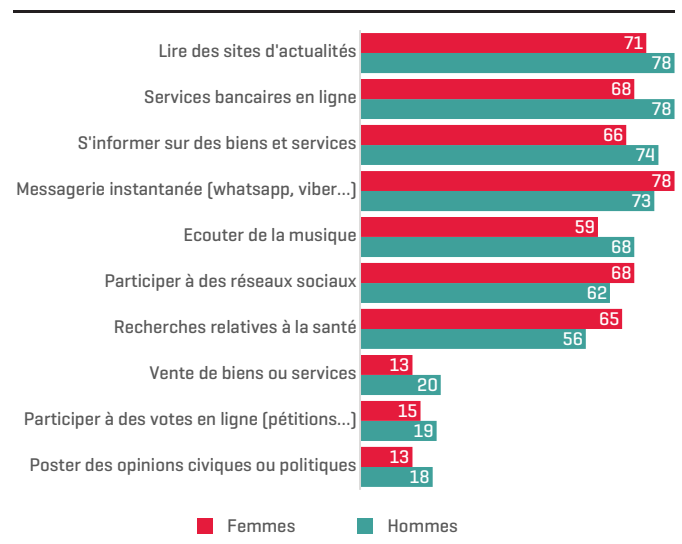
GRAPHIQUE 3 : PARTICIPATION AUX RESEAUX SOCIAUX SELON L'ÂGE, 2019, EN %



Source : STATEC - Enquête sur l'utilisation des TIC auprès des ménages et des individus 2019

Les femmes sont plus nombreuses que les hommes à communiquer via des messageries instantanées (78% contre 73%), à participer aux réseaux sociaux (68% contre 62%) et à faire des recherches en ligne sur la santé (65% contre 56%).

GRAPHIQUE 4 : ACTIVITÉS EN LIGNE RÉALISÉES À DES FINS PRIVÉES SELON LE GENRE, 2019, EN %



Source : STATEC - Enquête sur l'utilisation des TIC auprès des ménages et des individus 2019

Notons encore que la commande à distance d'équipements ou appareils ménagers via internet est actuellement peu répandue. En 2019, 11% des internautes ont géré leurs thermostats, ampoules électriques, aspirateurs ou systèmes de sécurité via internet.

Activités informatiques

En 2019, près de sept internautes sur dix ont effectué des activités en ligne liées à un ordinateur ou un autre appareil informatique : 59% ont installé des logiciels ou applications, 51% ont transféré des fichiers entre ordinateurs ou autres appareils et 28% ont modifié des paramètres de logiciels. 75% ont réalisé des activités liées à des logiciels : copie ou déplacement de fichiers ou utilisation de logiciels de traitement de texte du type WORD (61%), utilisation de logiciels de tableur du type EXCEL (46%), utilisation d'un logiciel d'édition de photos, vidéos ou fichiers audio (42%), création de présentations du type POWERPOINT (37%) et écriture d'un code dans un langage de programmation (7%). Parmi les personnes ayant travaillé avec un tableur, 71% ont utilisé des fonctions avancées telles que l'emploi de formules ou le filtrage ou tri de données.

Apprentissage en ligne

L'apprentissage en ligne était également limité en 2019. 13% des 25 à 54 ans et 12% des 16 à 24 ans ont suivi un cours en ligne. Ces derniers sont en revanche plus nombreux à utiliser du matériel d'apprentissage en ligne (39%) et à communiquer avec des enseignants ou étudiants via des portails éducatifs (35%). Une prochaine publication qui portera sur l'utilisation des TIC en 2020 fera le point sur l'impact du COVID-19.

Sécurité

Les principaux problèmes de sécurité rencontrés lors de l'accès à internet sont le « Pharming » et le « Phishing ». 13% des utilisateurs d'internet ont été redirigés vers des sites web frauduleux demandant des données personnelles (pharming) et 29% ont reçu des messages frauduleux (phishing).

Parmi les victimes de « phishing », « pharming » ou vol d'identité en ligne, 3% ont déclaré avoir subi des pertes financières. Soulignons que six utilisateurs sur dix ont utilisé un espace de stockage externe ou sur internet (cloud) pour sauvegarder du contenu tel que des documents, photos, musiques ou vidéos privés.

TABLEAU 1 : PROBLEMES DE SECURITE RENCONTRES DANS LA CADRE DE L'UTILISATION D'INTERNET, 2019, EN %

Phishing	29
Pharming	13
Virus entraînant une perte de données	6
Païement frauduleux avec la carte de crédit	3
Piratage (compte réseaux sociaux ou adresse mail)	3
Accès à des sites adultes par des enfants	2
Violation de la vie privée	2
Vol d'identité en ligne	1

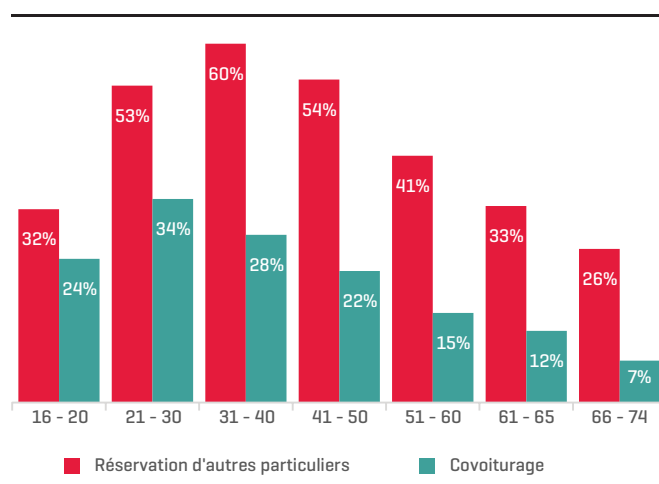
Source : STATEC - Enquête sur l'utilisation des TIC auprès des ménages et des individus 2019

En raison de ces problèmes de sécurité, quelques 10% des internautes hésitent à fournir des informations personnelles à des communautés privées ou professionnelles en ligne ou à utiliser des connexions wifi publiques. 8% hésitent à faire du commerce électronique ou à télécharger des logiciels ou du contenu et 6% à communiquer avec des administrations publiques.

Réservation d'un logement de vacances et covoiturage

Au cours des trois mois précédant l'enquête, 47% des internautes ont réservé un logement d'un autre particulier et 23% ont pratiqué le covoiturage via des applications spécifiques ou non.

GRAPHIQUE 5 : RESERVATION DE LOGEMENTS OU COVOITURAGE SUR INTERNET SELON LES CLASSES D'ÂGE ; 2019



Source : STATEC - Enquête sur l'utilisation des TIC auprès des ménages et des individus 2019

L'administration en ligne

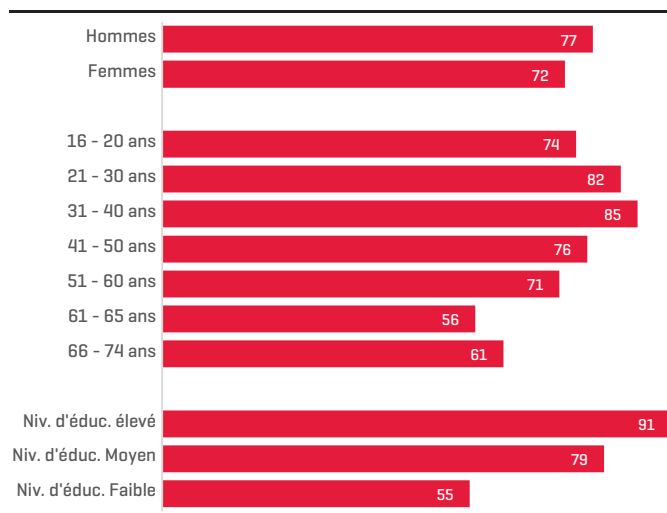
En 2019, 50% des internautes ont téléchargé ou imprimé des formulaires officiels sur des sites d'autorités publiques à des fins privées, 37% ont soumis des formulaires remplis en ligne et 33% ont consulté ces sites pour obtenir des informations.

7% des internautes n'ont pas soumis de formulaire en ligne par manque de compétences informatiques et 5% ont exprimé des craintes liées à la protection ou sécurité de leurs données personnelles.

Le commerce électronique

Globalement, 80% des internautes ont effectué des achats en ligne pour des besoins privés ; 65% au cours des trois mois précédant l'enquête, 10% entre trois et douze mois avant l'enquête et 5% plus d'un an avant l'enquête. 77% des hommes et 72% des femmes ont pratiqué le commerce électronique au cours des douze mois précédant l'enquête. Le nombre d'acheteurs de biens ou services en ligne augmente fortement avec le niveau d'éducation. On retrouve le plus de clients en ligne parmi les 20 à 40 ans.

GRAPHIQUE 6 : CLIENTS EN LIGNE SELON LE GENRE, LA CLASSE D'ÂGE ET LE NIVEAU D'ÉDUCATION, EN %, 2019



Source : STATEC - Enquête sur l'utilisation des TIC auprès des ménages et des individus 2019 Personnes ayant acheté des biens ou services en ligne à des fins privées au cours des 12 mois précédant l'enquête

Les biens et services le plus souvent achetés en ligne sont les vêtements ou articles de sport (60%), les logements de vacances (57%) et autres services liés aux vacances (44%) ainsi que des billets pour des événements (45%). 42% des internautes ont acheté des biens pour le ménage et 40% des livres, magazines ou journaux. Viennent ensuite les films ou musiques (32%), les équipements électroniques (27%), les logiciels (20%), le matériel informatique (19%) et l'alimentation (18%).

Le livre papier garde le dessus sur le livre numérique ; parmi les livres achetés, seuls près d'un tiers sont des livres électroniques. Il en est de même pour les magazines et journaux où 21% sont électroniques. Les logiciels téléchargés ou accédés directement à partir de pages web ou d'applications restent également en minorité (35%). En revanche, du côté des achats de films et musique, la version digitale (53%) a légèrement pris le dessus sur les supports physiques (CD, DVD).

30% des internautes ont acheté des biens ou services auprès de vendeurs nationaux.

En trois mois, 24% des acheteurs ont effectué une à deux commandes en ligne, 38% ont réalisé trois à cinq achats, 18% entre six et dix achats et 20% ont passé plus de 10 commandes en ligne.

La somme la plus souvent citée pour les achats en ligne est « entre 100 et 500 euros ». 14% des acheteurs sur internet ont dépensé 1000 euros ou plus en trois mois.

Parmi les problèmes rencontrés lors des commandes de biens ou services en ligne, les plus fréquemment cités sont le fait que le vendeur ne livre pas au Luxembourg (35%) et des délais de livraison plus longs que prévus (31%).

La majorité de réfractaires au commerce électronique préfère acheter en magasin (63%). D'autres raisons citées pour ne pas acheter en ligne sont le manque de compétence en informatique (16%) ou encore des craintes liées à la sécurité du paiement ou la protection des données personnelles (12%).

Méthodologie et définitions

La présente publication exploite l'enquête communautaire sur l'utilisation des TIC par les ménages et les particuliers âgés entre 16 et 74 ans. Elle est réalisée par la société allemande INFAS sur un échantillon de près de 1 500 individus selon un schéma de collecte en mode mixte, combinant téléphone et internet.

Cette publication n'engage que le STATEC.

Contact:

Guillaume Osier

(+352) 247-88497

guillaume.osier@statec.etat.lu

info@statec.etat.lu

www.statistiques.lu

ISSN 2304-7135