STATEC

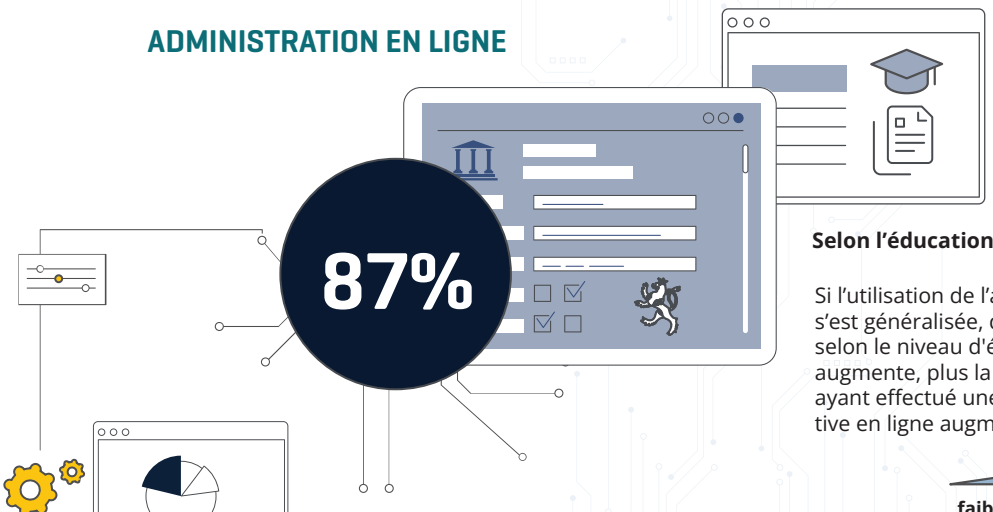
Conditions Sociales

N°03 07/2025 – INFOGRAPHIE

LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES EN LIGNE SE NORMALISENT MAIS DES DISPARITÉS PERSISTENT

En 2024, 87 % des résidents ont effectué des démarches administratives en ligne*. Ce taux varie selon l'âge et le niveau d'éducation mais ne présente pas de différence entre hommes et femmes. Malgré une adoption massive, certains freins subsistent, notamment liés à la complexité d'utilisation des plateformes et aux compétences numériques des usagers.

ADMINISTRATION EN LIGNE



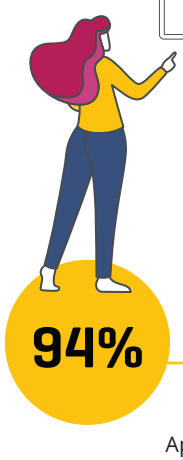
Selon l'éducation

Si l'utilisation de l'administration en ligne s'est généralisée, des écarts persistent selon le niveau d'éducation. Plus ce dernier augmente, plus la proportion de résidents ayant effectué une démarche administrative en ligne augmente.

faible	moyen	élevé
72%	87%	95%

Selon l'âge

L'utilisation des services administratifs en ligne est élevée chez les 25-54 ans, avec un pic à 94 % pour les 25-44 ans. Les 15-24 ans sont légèrement en retrait (86 %), ce qui pourrait être lié à un moindre besoin d'interactions administratives.



15 - 24 ans	25 - 44 ans	45 - 54 ans	55 - 64 ans	65 - 74 ans
86%	94%	91%	81%	68%

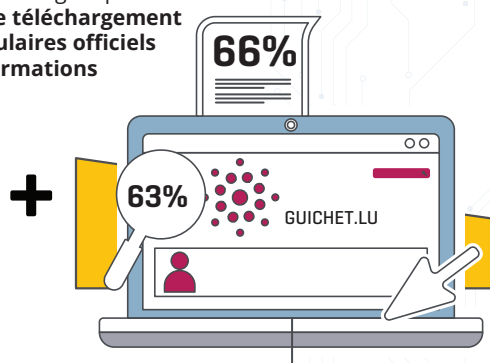
Toutefois, l'usage diminue avec l'âge :

Après 55 ans, la baisse est plus marquée : 81 % chez les 55-64 ans et seulement 68 % chez les 65-74 ans, révélant un début de fracture numérique.

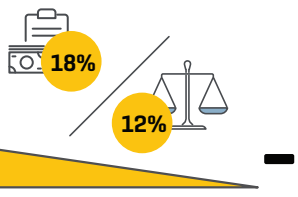
Cette tendance suggère que les personnes plus âgées rencontrent des difficultés ou privilégient d'autres modes de contact avec l'administration.

SERVICES UTILISÉS

Les services administratifs en ligne qui ont été les plus utilisés sont l**e téléchargement et l'impression de formulaires officiels** (66 %) et **l'accès aux informations personnelles** (63 %).

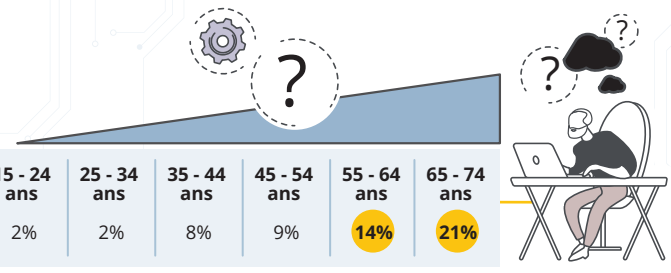


Ceux qui ont été les moins utilisés sont l**es demandes de prestations ou de droit (18%)**, ainsi que **les autres demandes, réclamations ou plaintes(12%)**.



Plus de 60 % des internautes n'ont pas demandé de document officiel ni fait de réclamation au cours de l'année, car ils n'en avaient pas besoin.

La proportion d'internautes ayant déclaré ne pas avoir les compétences ou les connaissances pour effectuer une démarche en ligne **augmente avec l'âge** :

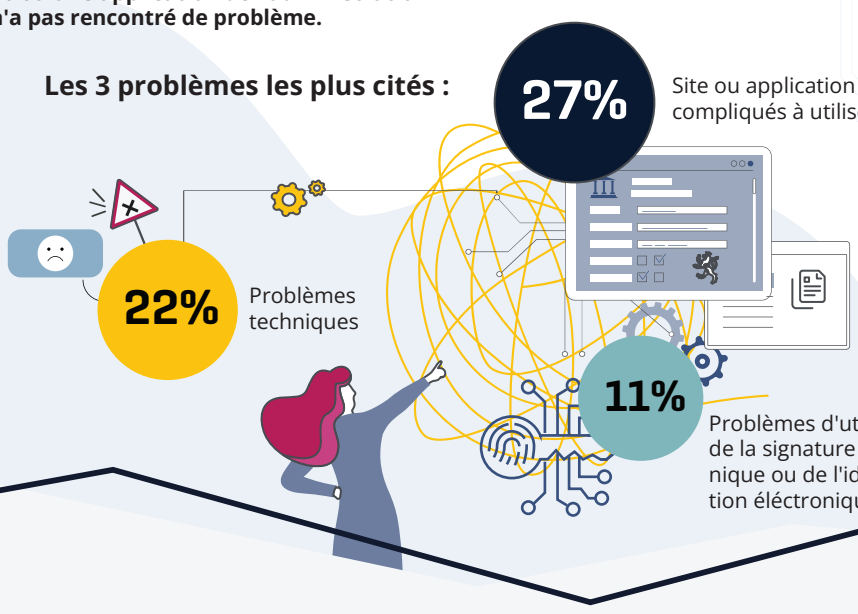


15 - 24 ans	25 - 34 ans	35 - 44 ans	45 - 54 ans	55 - 64 ans	65 - 74 ans
2%	2%	8%	9%	14%	21%

PROBLÈMES RENCONTRÉS

Plus de la moitié (52 %) des internautes ayant utilisé un site Web ou une application de l'administration publique n'a pas rencontré de problème.

Les 3 problèmes les plus cités :



Pour en savoir plus

Bureau de presse

+352 247-88455

press@statec.etat.lu

www.statistiques.lu

Source : STATEC ; enquête TIC 2024
*Note : l'enquête s'est déroulée de juin à juillet 2024. Les questions portaient sur l'utilisation de l'administration en ligne au cours des 12 mois précédant l'enquête.

Cette publication a été réalisée **par le Département Statistiques Sociales**. Le STATEC tient à remercier tous les collaborateurs qui ont contribué à la réalisation de cette parution.

La reproduction totale ou partielle du présent bulletin d'information est autorisée à condition d'en citer la source.