

# Regards

## sur l'utilisation des TIC par les ménages

Armande FRISING (STATEC)

Marie-Jo AIROLDI (STATEC)

90% des ménages disposent d'un ordinateur...

Selon l'enquête communautaire sur l'utilisation des TIC<sup>1</sup> par les ménages et particuliers, l'équipement des ménages en appareils permettant de participer pleinement aux TIC se situe à un niveau très élevé au Luxembourg. La part des ménages équipés d'un ordinateur franchit en 2010 la barre de 90%.

En considérant le type d'ordinateur, on constate que la part des ménages équipés en ordinateur portable se rapproche de plus en plus du taux d'équipement en ordinateur poste fixe (69% respectivement 73%).

...et 86% des particuliers l'utilisent au quotidien

Si, dans l'ensemble, 86% des personnes âgées de 16 ans et plus utilisent l'ordinateur tous les jours, ce pourcentage varie cependant fortement selon le niveau d'enseignement, le genre ou le statut professionnel. 89% des hommes contre 82% des femmes utilisent l'ordinateur tous les jours ou presque et 96% des détenteurs d'un diplôme de l'enseignement supérieur déclarent l'utiliser au quotidien contre 71% des particuliers n'ayant pas dépassé l'enseignement secondaire inférieur. Cet écart entre niveaux d'enseignements achevés est plus prononcé chez les femmes que chez les hommes. En effet, alors que les universitaires masculins et féminins utilisent l'ordinateur au même titre, l'écart se creuse avec la baisse du niveau d'éducation. Le taux d'utilisation des

hommes n'ayant pas dépassé le secondaire inférieur atteint en effet toujours 76% contre 67% chez leurs homologues féminins.

**Tableau 1: Utilisation quotidienne d'un ordinateur par les particuliers en 2010**

|                                                        | 2010        |
|--------------------------------------------------------|-------------|
|                                                        | Unité: en % |
| Ensemble                                               | 86          |
| Hommes                                                 | 89          |
| Femmes                                                 | 82          |
| Niveau d'enseignement supérieur                        | 96          |
| Niveau d'enseignement secondaire supérieur             | 85          |
| Niveau d'enseignement primaire ou secondaire inférieur | 71          |
| Etudiants                                              | 82          |
| Particuliers en activité professionnelle               | 89          |
| Particuliers à la recherche d'un emploi                | 70          |

Source: Statec; "Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2010"

L'apprentissage du maniement d'un ordinateur se fait principalement par la méthode du « learning by doing ». En résulte que 43% des utilisateurs n'ont jamais suivi de cours en relation avec l'utilisation d'un ordinateur.

73% des enfants fréquentant l'enseignement fondamental utilisent un ordinateur à la maison

Ce pourcentage varie cependant avec le revenu net du ménage, passant de 61% dans les ménages appartenant au 1<sup>er</sup> quartile de revenu à 69% pour ceux du second quartile et à 77% respectivement 73% dans les ménages du 3<sup>e</sup> quartile et 4<sup>e</sup> quartile.

<sup>1</sup> Technologies de l'Information et de la Communication

## 2 Regards 5-2011

sur l'utilisation des TIC par les ménages

### Une console de jeux dans 44% des ménages résidents

Un peu plus de quatre ménages sur dix possèdent une console de jeux et 14 % un organisateur (PDA).

Les consoles de jeux sont, sans surprise, plus populaires chez les jeunes : 75% des jeunes âgés entre 16 et 24 ans en possèdent une. Ce pourcentage tombe à 55% chez les 25 à 49 ans et à 22% chez les plus de 50 ans.

L'utilisation d'organiseurs quant à elle augmente avec le niveau d'enseignement achevé passant de 4% chez les ménages à faible niveau d'éducation (enseignement primaire) à 20% chez les ménages universitaires.

### 4 enfants sur 10 fréquentant l'enseignement fondamental possèdent un téléphone mobile

Dans la quasi-totalité des ménages luxembourgeois (99.4%) on trouve au moins un téléphone portable.

L'enquête 2010 révèle également que 41% des élèves de l'école fondamentale possèdent leur propre téléphone mobile. Lorsqu'il y a plus d'un enfant remplissant ce critère dans le ménage, ce pourcentage se rapproche même de 50%.

La prise en compte du revenu net du ménage nous apprend que dans les ménages appartenant au 2<sup>e</sup> quartile de revenu, les enfants fréquentant l'école fondamentale ont le plus souvent un téléphone mobile (50%) contre respectivement 29%, 38% et 35% dans les ménages du 1<sup>er</sup>, 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> quartile.

### Le Luxembourg, 2<sup>e</sup> au niveau européen pour la connexion à Internet

L'utilisation d'internet a fortement augmenté ces dernières années et la croissance se poursuit. Alors qu'en 2005, 69% de la

population étaient connectés au moins une fois au cours du trimestre précédant l'enquête, cette proportion était de 81% en 2008, 86% en 2009 et franchissait 90% au printemps 2010.

Avec ce taux, le Luxembourg se situe à la pointe des pays européens juste derrière les Pays-Bas (91%). Les anciens pays de l'UE 27 se situent tous au dessus de la moyenne européenne qui est de 70% à l'exception de quelques pays du sud européen à savoir l'Espagne et l'Italie (59%), le Portugal (54%) et la Grèce (46%) qui se voient dépassés par de nouveaux Etats membres. A la queue on retrouve les nouveaux pays européens, la Roumanie et la Bulgarie (42% respectivement 33%).

De nos jours, l'utilisation quotidienne de l'ordinateur va évidemment quasiment de pair avec une connexion à la toile ; 82% des résidents se connectent tous les jours ou presque.

### La connexion à internet augmente avec la présence d'enfants dans le ménage et son niveau de revenu

L'enquête révèle en effet que la présence d'enfants dans le ménage et le revenu à disposition représentent des facteurs déterminants au niveau de l'accès à Internet. 98% en moyenne des ménages avec enfants mineurs ou jeunes adolescents ont accès à Internet à domicile tandis que ce taux est de 87% chez les couples sans enfant.

Parmi les ménages à revenu faible<sup>1</sup>, 7 ménages sur 10 sont raccordés à la toile contre 9 ménages sur 10 à revenu élevé.

Avec l'émergence de nouveaux outils de plus en plus performants, on constate que les connexions sans fil séduisent de plus en plus d'internautes. Aujourd'hui, 48% des internautes utilisent, pour la connexion sans fil, un ordinateur portable et 1 internaute sur 10 a recours à un organisateur du genre Palmtop.

<sup>1</sup> Le niveau de revenu des ménages est codé en quartiles : Q1, Q2, Q3, Q4. Revenu faible correspond à Q1, Revenu élevé correspond à Q4.

Près d'un tiers se connectent par un téléphone portable dont 74% en utilisant un modèle de la nouvelle génération via UMTS, HSDPA (3G, 3G+).

Sans surprise, les jeunes sont nettement plus enclins à adopter un mode de vie « mobile ». L'emploi d'un téléphone portable comme moyen de connexion à Internet diminue en effet fortement avec l'âge baissant de 42% des internautes âgés entre 16 à 34 ans à 29% chez ceux entre 35 à 54 ans. Parmi les 55 ans et plus, 14% se connectent via leur téléphone portable.

Pour ce qui est du lieu d'utilisation d'accès à internet, la quasi-totalité des internautes se connecte à domicile et près de la moitié sur le lieu de travail. Quelque 20% « surfent » chez des amis et 12% sur le lieu d'études. Vu le niveau élevé en matière d'équipement informatique au Grand Duché, le succès des « cybercafés » ou « Internetstuff » reste évidemment limité (en dessous de 3%). Les connexions mobiles par l'intermédiaire d'un point d'accès Hotspot ou WIFI ont séduit 18% des internautes.

Le lieu d'utilisation varie également légèrement en fonction du genre de l'internaute. Alors qu'il y a égalité pour l'utilisation au domicile on constate que les hommes sont un peu plus nombreux à se connecter sur le lieu de travail (57%) que les femmes (40%).

Près de 8 ménages sur 10 ont un accès à haut débit

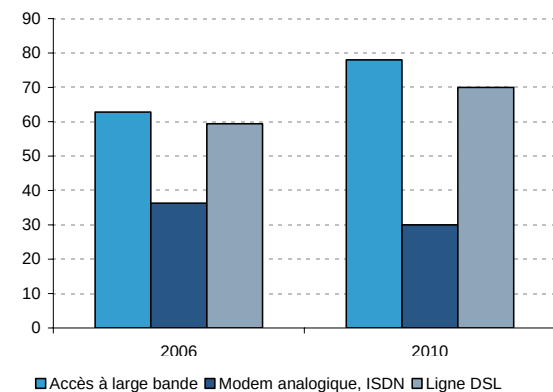
L'accès au haut débit réduit l'importance des autres vecteurs traditionnels comme l'utilisation d'un modem avec une ligne téléphonique standard ou une ligne ISDN. En 2010, 78% des ménages se reliaient à la toile en utilisant une connexion rapide à large bande.

Le DSL (70%) devance clairement les technologies plus récentes comme la fibre optique utilisée par 10% des ménages.

Un ménage sur 10 utilise une connexion mobile sans câble (3G UMTS, etc.) et 6% une connexion GSM bande étroite.

Sept ménages sur dix équipés d'Internet jugent que la rapidité de leur connexion convient aux besoins du ménage.

**Graphique 1 : Types de connexion des ménages à Internet en 2006 et 2010 (en %)**



Source: Statec, "Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2006 - 2010"

Notons encore que la principale raison évoquée par les ménages pour ne pas disposer d'un accès internet est l'absence de besoin plutôt que des considérations financières.

Envoyer et recevoir des courriels reste l'activité la plus populaire en ligne

Parmi les usages les plus fréquents figurent l'envoi et la réception de courriels et la recherche d'informations sur des biens ou services. La consultation d'Internet dans le but d'apprendre devient de plus en plus populaire et atteint 73% en 2010 (68% en 2009).

**Tableau2: Principales activités réalisées sur Internet dans le cadre de l'usage privé**

|                                                                         | 2010      |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
|                                                                         | Unité: en |
| Envoyer et recevoir des courriels                                       | 93        |
| Recherche d'informations relatives à des biens et services              | 87        |
| Consulter l'Internet avec l'objectif d'apprendre                        | 73        |
| Utilisation de services de voyage                                       | 66        |
| Consulter / Télécharger des journaux ou des magazines:                  | 66        |
| Recherche d'informations en relation avec la santé                      | 65        |
| Recherche d'informations en relation avec l'éducation                   | 45        |
| Envoyer des messages sur des sites chat ou forum de discussion en ligne | 43        |
| Ecouter les radios ou regarder la télévision sur le web                 | 43        |
| Téléchargement de software                                              | 43        |

Source: STATEC, "Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2010"

Champ: Particuliers de 16 à 74 ans ayant utilisé Internet au cours des derniers trois mois précédant l'enquête

## 4 Regards 5-2011

sur l'utilisation des TIC par les ménages

### 63% des internautes ont effectué des transactions bancaires en ligne en 2010

Les transactions bancaires en ligne ont augmenté de 2.6% en moyenne depuis 2005. L'utilisation de ce service augmente avec le revenu respectivement le niveau d'études des particuliers passant de quelque 44% chez les personnes à faible revenu à 73% chez ceux appartenant au dernier quartile de revenu.

Dans le cadre des opérations bancaires en ligne, 53% des utilisateurs ont accédé leur compte bancaire moyennant un accès sécurisé sans certificat et près de 30% en utilisant un certificat enregistré. 20% des internautes ont utilisé une solution LuxTrust<sup>1</sup> et 12% une clé USB fournie par leur banque.

### Les sites des autorités publiques sont principalement consultés pour la recherche d'informations

Au cours de l'année précédant l'enquête, 6 internautes sur 10 ont consulté au moins une fois des sites des autorités publiques pour obtenir des informations, la moitié a téléchargé des formulaires et un quart a envoyé des formulaires complétés.

### L'achat en ligne a séduit 50 % des Internautes au 1<sup>er</sup> trimestre 2010

En 2010, la moitié des Internautes a effectué pour le plus récemment un achat en ligne au cours des trois derniers mois avant l'enquête, 14% entre trois mois et une année et 6% il y a plus d'une année. En tête des achats on trouve l'achat de livres, e-books, magazines et journaux (69%), suivi des réservations de logement de vacances (64%) ou autres

réservations liées aux voyages tels que tickets de transport et location de véhicule (55%).

Relevons encore que l'achat de billets pour des spectacles ou d'autres événements a également été très populaire (55%) tout comme l'achat de films et musique réalisé (48%). Parmi ces derniers, 19% étaient téléchargés. 39% des internautes ont acheté des vêtements ou articles de sports en ligne.

Le moyen de paiement le plus fréquemment utilisé les achats sur internet sont, loin devant, la carte de crédit classique utilisée par 86% des internautes, suivie par un service intermédiaire de paiement, type paypal (26%). La carte prépayée est utilisée par 5% des internautes.

Le volet sécurité fera l'objet d'une autre publication dans la série des « Regards » du Statec qui paraîtra au cours du second trimestre 2011.

### 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 1<sup>er</sup> trimestre 2010. L'enquête est partiellement financée par la Commission européenne. Elle est menée par téléphone par TNS ILRES pour le compte et sous la responsabilité méthodologique du STATEC. Les numéros de téléphone sont 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.

<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.