

REGARDS | 01

sur les technologies de l'information et de la communication dans les ménages

R

Auteurs: Armande Frising, Pascale Niclou
Publication périodique | Janvier 2013

50 ANS | STATEC

Institut national de la statistique
et des études économiques

92% des ménages au Luxembourg sont équipés d'un ordinateur et ont accès à Internet à domicile. La plupart des non utilisateurs se trouvent dans la classe d'âge des 55 à 74 ans. 95% des 16 à 74 ans sont équipés d'un téléphone mobile ou smartphone. L'accès mobile à la toile en est donc une conséquence logique: 68 % des internautes accèdent à Internet en dehors du travail ou du domicile en utilisant un appareil portable (*laptop*, *tablette*, *téléphone mobile*, *smartphone*).

92% des ménages sont équipés d'un ordinateur à la maison et ont accès à Internet. Pour ce qui est des familles avec enfants, le champ est presque intégralement couvert (98%).

Parmi les 73% d'internautes qui utilisent un accès large-bande, 3 sur 4 jugent que la rapidité de connexion à Internet convient à leurs besoins, le quart restant la juge trop lente.

87% des personnes qui ont utilisé leur ordinateur au cours des 3 derniers mois l'ont utilisé chaque jour. Copier ou déplacer des fichiers (84%), utiliser les commandes copier/coller (87%) et transférer des fichiers entre l'ordinateur et d'autres appareils (p.ex. caméras) (86%) sont les opérations les plus fréquemment effectuées. Un utilisateur sur deux maîtrise la compression des fichiers, la modification des paramètres de configuration et la création de présentations électroniques.

La vente en ligne gagne en popularité: 24% des internautes ont vendu un produit en ligne en 2012

Parmi les personnes ayant utilisé Internet au cours des 3 derniers mois, 88% surfent tous les jours. 92% utilisent Internet comme source d'informations et 94% échangent des mails. Si, en 2010, seulement 13% ont vendu des produits sur Internet, ce chiffre passe à 24% en 2012. L'e-banking séduit également de plus en plus d'internautes.

Le taux d'utilisation passe de 63% en 2010 à 65% en 2011 pour arriver à 69% en 2012. Parmi les 11% d'internautes qui jouent en ligne avec d'autres personnes, 3 sur 4 sont de sexe masculin.

Alors qu'en 2010, 31% des internautes ont téléphoné ou effectué des appels vidéo via Internet (p.ex. skype), ce chiffre s'élève à 39% en 2012. Les chiffres révèlent également la popularité des réseaux sociaux: en 2010, 43% des internautes avaient posté des messages sur des réseaux sociaux, en 2012 ceci est le cas pour 55% des internautes.

Parmi les 55-74 ans, 18% n'utilisent pas Internet

La majorité des personnes qui n'utilisent pas Internet jugent que l'Internet est inutile ou invoquent leur manque de compétences. Cependant seulement 6% des personnes interviewées déclarent n'avoir jamais utilisé Internet. Dans la classe d'âge de 55 à 74 ans, c'est le cas pour 18% des personnes. En considérant le niveau d'éducation, on constate que 20% des personnes ayant un niveau d'éducation faible sont des réfractaires.

95% des 16 à 74 ans et la quasi-totalité des étudiants possèdent un téléphone mobile ou un smartphone

95% des personnes interviewées ont utilisé un téléphone mobile ou un *smartphone* au cours des trois derniers mois. Pratiquement tous les étudiants sont dans ce cas. Par ailleurs, il n'y a pas de différence entre la population masculine et féminine.

Par contre, des différences de genre apparaissent dans l'utilisation d'un téléphone mobile ou *smartphone* pour accéder à Internet pour raisons professionnelles: 71% des hommes et seulement 50% des femmes ont utilisé leur téléphone mobile dans un contexte professionnel. Parmi les personnes en emploi, 26% des employés et 55% des indépendants ont utilisé leur téléphone mobile ou *smartphone* pour accéder à Internet pour des raisons professionnelles.

Tableau 1: Utilisateurs d'un téléphone mobile ou smartphone au cours des 3 derniers mois (en %)

| | |
|------------------------------|------|
| Ensemble | 95.3 |
| Hommes | 95.5 |
| Femmes | 95.2 |
| Niveau d'enseignement faible | 91.3 |
| Niveau d'enseignement moyen | 94.8 |
| Niveau d'enseignement élevé | 97.8 |
| En emploi | 96.6 |
| Sans emploi | 94.1 |
| Etudiants | 99.5 |
| Autres | 89.7 |
| 16 - 24 ans | 98.2 |
| 25 - 54 ans | 97.0 |
| 55 - 74 ans | 89.4 |

Source: STATEC, enquête TIC 2012

Tableau 2: Utilisateurs d'un téléphone mobile ou smartphone pour raisons professionnelles au cours des 3 derniers mois (en %)

| | |
|------------------------------|------|
| Ensemble | 61.4 |
| Hommes | 70.6 |
| Femmes | 50.2 |
| Niveau d'enseignement faible | 42.6 |
| Niveau d'enseignement moyen | 58.2 |
| Niveau d'enseignement élevé | 69.4 |
| Employés | 61.7 |
| Indépendants | 36.8 |
| 16 - 24 ans | 62.8 |
| 25 - 54 ans | 61.3 |
| 55 - 74 ans | 62.2 |

Source: STATEC, enquête TIC 2012

67% d'internautes accèdent aux sites des autorités publiques

Parmi eux, 61% des internautes consultent les sites officiels des autorités publiques (étatiques et municipales) pour obtenir des informations, 47% téléchargent des formulaires officiels et 27% les renvoient une fois remplis.

Les raisons pour ne pas avoir envoyé des formulaires officiels via Internet sont principalement le doute sur la protection des données (9%) et le manque de connaissances (7%).

Le tableau 3 distingue les opérations effectuées en relation avec les autorités communales et étatiques.

Tableau 3: Opérations effectuées à titre privé avec les autorités publiques / municipales (en %)

| | autorités communales | autorités étatiques |
|--------------------------------------|-------------------------|------------------------|
| Entrée en relation pour: | | |
| obtenir de l'information | 43.8 | 44.0 |
| télécharger de formulaires officiels | 26.8 | 37.1 |
| envoyer des formulaires remplis | 13.5 | 20.6 |

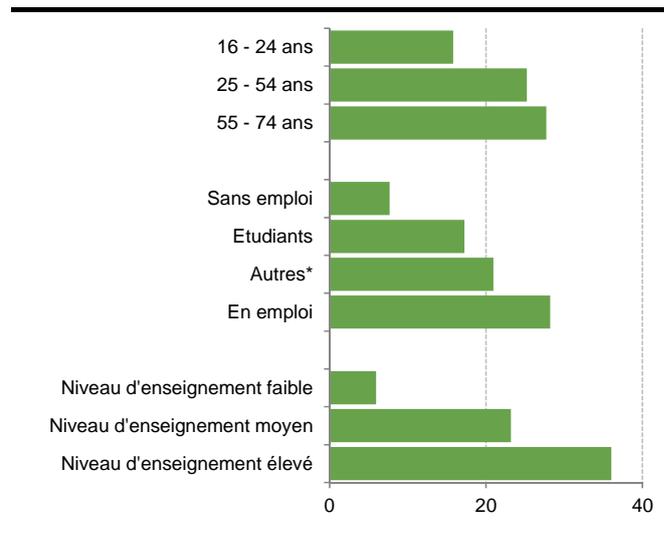
Source: STATEC, enquête TIC 2012

35% des interrogés déclarent cependant ne pas avoir besoin d'envoyer des formulaires officiels en ligne.

C'est dans la classe d'âge des 55 à 64 ans qu'on retrouve le pourcentage le plus élevé de personnes envoyant par Internet des formulaires officiels remplis (43% des interrogés). Parmi les 25 à 34 ans, 30% envoient des formulaires remplis via Internet.

Ce phénomène est le plus fréquent chez les employés et indépendants (29%) ainsi que chez les personnes avec un niveau d'études plus élevé (postsecondaire) (37%).

Graphique 1: Envoi de formulaires officiels en ligne (en %)



Source: STATEC, enquête 2012

* retraités, inactifs

6 sur 10 personnes achètent en ligne

En ce qui concerne les achats en ligne, 62% des internautes déclarent avoir acheté ou commandé des produits ou services sur Internet au cours des trois derniers mois précédant l'interview. 21% n'ont encore jamais acheté ou commandé en ligne. C'est dans les classes d'âge des 25 à 34 et 35 à 44 ans qu'on retrouve le plus d'amateurs d'achats en ligne (70% respectivement 68%). La pratique du commerce électronique augmente avec le niveau d'études : 76% des personnes ayant achevé des études supérieures achètent en ligne, contre 39% parmi les personnes n'ayant pas dépassé le niveau de scolarité obligatoire.

Les livres, magazines et journaux (y compris les livres électroniques) sont les biens les plus souvent commandés en ligne. Viennent ensuite la réservation de logements pour vacances et autres réservations liées aux voyages, ainsi que les tickets pour concerts ou spectacles.

Globalement, 56% des consommateurs en ligne sont des hommes. L'écart est plus marqué pour les logiciels, les services de télécommunication et l'équipement électronique où 7 acheteurs sur 10 sont des hommes.

Parmi les acquéreurs de matériel informatique (*hardware*) en ligne, 82% sont des hommes.

Tableau 4: Produits achetés en ligne en 2012 (en %)

| | Classe d'âge | | | | | | |
|-----------------------------------|--------------|-------|-------|-------|-------|------------|------|
| | 16-24 | 25-34 | 35-44 | 45-54 | 55-64 | 64 et plus | Ens. |
| Biens pour le ménage | 9.4 | 33.3 | 31.6 | 18.8 | 18.9 | 6.3 | 22.3 |
| Films, musique | 30.1 | 43.4 | 38.0 | 29.5 | 31.7 | 18.7 | 33.9 |
| Livres, magazines | 34.3 | 52.1 | 48.8 | 49.7 | 46.6 | 34.9 | 46.1 |
| Vêtements, articles de sport | 27.1 | 44.3 | 36.7 | 31.1 | 22.4 | 10.8 | 31.8 |
| Réservation vacances | 24.9 | 46.8 | 51.3 | 50.1 | 46.7 | 36.0 | 44.2 |
| Autres rés. Liées aux voyages | 27.0 | 44.9 | 46.0 | 45.2 | 42.2 | 30.1 | 40.9 |
| Billets d'entrée | 41.6 | 41.6 | 42.3 | 42.4 | 39.0 | 31.4 | 40.8 |
| Autres logiciels informatiques | 11.0 | 22.9 | 20.3 | 20.5 | 23.6 | 15.6 | 19.5 |
| Logiciels de jeux et mises à jour | 10.4 | 14.8 | 13.4 | 7.6 | 8.4 | 2.4 | 10.6 |
| Équipement électronique | 12.6 | 22.3 | 17.5 | 11.8 | 14.3 | 10.4 | 15.6 |

Source: STATEC, enquête TIC 2012

Base: individus ayant utilisé Internet au cours des 3 derniers mois

63% des internautes ont accédé à la toile en dehors du travail ou du domicile

En 2012, 6 internautes sur 10 ont surfé sur Internet en dehors de leur lieu de travail ou de leur domicile en utilisant un appareil portable (*laptop*, tablette) ou mobile (téléphone mobile, PDA, liseuse); 69% des hommes et 56% des femmes. Parmi les 16 à 24 ans, ce taux atteint 83%. Le tableau 5 nous apprend que cette pratique augmente fortement avec le niveau d'éducation: seulement 42% des personnes n'ayant pas dépassé le niveau de scolarité obligatoire, alors que 72% de ceux ayant achevé des études post-secondaires ont accédé à la toile en dehors de leur lieu de travail ou de leur domicile via un appareil portable.

Tableau 5: Internautes ayant accédé à Internet en dehors du travail ou du domicile au cours des 3 derniers mois (en %)

| | |
|------------------------------|------|
| Ensemble | 62.6 |
| Hommes | 69.1 |
| Femmes | 56.0 |
| Niveau d'enseignement faible | 42.0 |
| Niveau d'enseignement moyen | 65.8 |
| Niveau d'enseignement élevé | 71.7 |
| En emploi | 68.6 |
| Sans emploi | 60.0 |
| Étudiants | 83.1 |
| Autres * | 68.6 |
| 16 - 24 ans | 83.3 |
| 25 - 54 ans | 67.0 |
| 55 - 74 ans | 39.5 |

Source: STATEC, enquête TIC 2012

* retraités; non-actifs

L'usage d'Internet en dehors du domicile et du travail se fait le plus souvent avec le téléphone mobile

En effet, 50% des internautes mobiles (*mobinautes*) ont utilisé un téléphone mobile / *smartphone*, 44% un ordinateur portable (*laptop*, *notebook*, *netbook*) et 20% une tablette pour accéder à Internet en dehors du travail et du domicile. L'utilisation de l'ordinateur portable augmente avec le niveau d'éducation de l'internaute. Ainsi, les internautes ayant un niveau d'enseignement élevé (postsecondaire) utilisent l'ordinateur portable dans les mêmes proportions que le téléphone portable. Parmi les 16 à 24 ans, 71% utilisent le téléphone portable pour l'accès mobile alors que chez les 55 ans et plus, l'ordinateur portable domine pour l'accès mobile hors domicile et travail.

Tableau 6: Appareils utilisés pour accéder à Internet en dehors du travail et du domicile au cours des 3 derniers mois (en %)

| | Laptop, notebook, net book | Tablette | Téléphone mobile / smartphone | Autres appareils mobiles* |
|------------------------------|----------------------------|----------|-------------------------------|---------------------------|
| Ensemble | 44.3 | 20.1 | 50.2 | 9.0 |
| Hommes | 47.8 | 23.2 | 54.3 | 9.4 |
| Femmes | 40.4 | 16.8 | 45.7 | 8.5 |
| Niveau d'enseignement faible | 22.5 | 7.3 | 46.5 | 9.4 |
| Niveau d'enseignement moyen | 44.7 | 18.4 | 53.1 | 9.0 |
| Niveau d'enseignement élevé | 52.5 | 28.7 | 50.1 | 9.1 |
| En emploi | 46.3 | 22.9 | 54.5 | 8.8 |
| Sans emploi | 37.8 | 9.5 | 49.7 | 0.0 |
| Étudiants | 53.6 | 22.7 | 69.5 | 18.3 |
| Autres | 31.5 | 10.6 | 22.7 | 4.3 |
| 16 - 24 ans | 54.4 | 21.9 | 71.1 | 19.5 |
| 25 - 54 ans | 43.3 | 21.6 | 53.3 | 7.2 |
| 55 - 74 ans | 39.5 | 14.2 | 25.0 | 6.5 |

Source: STATEC, enquête TIC 2012

*p.ex. assistant numérique personnel PDA, lecteur MP3, liseuse

Le tableau 7 montre que, pour la connexion mobile à Internet, le réseau sans fil est le plus populaire, sauf pour l'utilisation du téléphone mobile où 74% des internautes se connectent via un réseau de téléphonie mobile, clé USB ou carte SIM et 67% via un réseau sans fil. On constate également que la fréquence d'utilisation est plus élevée avec les appareils portables plus compacts: près de la moitié des internautes mobiles adeptes du téléphone mobile, du PDA, du lecteur mp3 ou encore de la liseuse se connectent quasiment tous les jours.

Tableau 7: Connexion mobile à Internet en dehors du travail et du domicile : fréquence et réseau utilisé (en %)

| | Laptop, notebook, net book | Tablette | Téléphone mobile / smart- phone | Autres appareils mobiles* |
|---|----------------------------------|----------|--|---------------------------------|
| | Réseau utilisé: | | | |
| - réseau téléphonie mobile, clé USB ou carte SIM | 38.1 | 42.5 | 74.2 | 46.4 |
| - réseau sans fil (WIFI) | 83.1 | 87.2 | 67.1 | 85.3 |
| Fréquence d'utilisation: | | | | |
| - quasiment tous les jours | 32.3 | 38.5 | 53.3 | 49.4 |
| - au moins 1x par semaine | 24.2 | 27.2 | 23.2 | 20.0 |
| - moins d'1x par semaine | 43.5 | 34.3 | 23.5 | 30.6 |

Source: STATEC, enquête TIC 2012

*p.ex. assistant numérique personnel PDA, lecteur MP3, liseuse

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^{er} trimestre 2012. 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.

Tableau 8: Activités sur Internet via un appareil mobile (en %)

| | En- semble | Niveau d'ens. | | | Classe d'âge | | |
|-----------------------------------|---------------|---------------|-------|-------|--------------|---------|---------|
| | | bas | moyen | élevé | 16 - 24 | 25 - 54 | 55 - 74 |
| Emails | 82.8 | 73.4 | 82.5 | 88.0 | 80.5 | 83.5 | 83.3 |
| Lire / télécharger des nouvelles | 71.9 | 64.3 | 72.2 | 75.2 | 70.8 | 74.6 | 57.9 |
| Lire / télécharger des livres | 16.4 | 14.7 | 14.3 | 20.2 | 16.8 | 14.7 | 26.0 |
| Jouer / télécharger des jeux | 40.2 | 44.8 | 48.4 | 26.1 | 64.2 | 36.4 | 14.1 |
| Jouer / télécharger des vidéos | 24.3 | 25.9 | 25.5 | 21.6 | 32.5 | 23.7 | 10.6 |
| Jouer / télécharger de la musique | 48.8 | 53.7 | 49.3 | 45.5 | 67.5 | 45.3 | 31.5 |
| Utiliser des services podcast | 15.0 | 18.1 | 12.6 | 16.9 | 18.6 | 14.8 | 8.4 |
| Participer à des réseaux sociaux | 59.2 | 64.6 | 63.3 | 50.5 | 84.0 | 57.2 | 20.6 |

Source: STATEC, enquête TIC 2012

Globalement, les *mobinautes* sont les plus nombreux à consulter ou à envoyer des emails (83%) via un appareil mobile en dehors du travail et du domicile. Viennent ensuite la lecture ou le téléchargement de nouvelles en ligne (72%) et la participation aux réseaux sociaux (59%). Les nouvelles en ligne et les livres en ligne augmentent avec le niveau d'éducation des internautes alors que les jeux, la musique et les vidéos en ligne ainsi que la participation aux réseaux sociaux trouvent plus d'écho chez les internautes mobiles moins instruits. Chez les 16 à 24 ans, le réseautage social virtuel occupe le premier rang des activités mobiles (84%).

Parmi les internautes mobiles, 42% se plaignent d'avoir rencontré au moins une fois par semaine des difficultés avec le signal du téléphone portable (non-accessibilité de la bande large ou vitesse réduite), 24% ont du mal à utiliser un écran de petite taille, 18% regrettent l'absence de transparence des coûts d'accès à Internet et quelque 15% sont surpris par des factures plus élevées que prévu.

Notons encore que, parmi les internautes mobiles, surfant en dehors du travail et du domicile, 58% utilisent l'application de géolocalisation (p.ex. GPS) sur leur appareil mobile.

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

Tél.: 247-84219
info@statec.etat.lu

www.statistiques.lu

ISSN 2304-7135