

REGARDS | 07

sur l'e-gouvernement

R

Auteur: Cécile de Puydt
Publication périodique | Mai 2014

STATEC

Institut national de la statistique
et des études économiques

En 2013, près de 60% des résidents, âgés de 16 à 74 ans, connectés à Internet ont eu, à des fins privées, des interactions avec des autorités ou services publics par Internet. Ce pourcentage place le Grand-Duché au-dessus de la moyenne de l'UE-28.

Les activités réalisées sur ces sites internet sont diverses. Un utilisateur sur deux a téléchargé un formulaire officiel, plus d'un sur trois a recherché et trouvé des informations et plus d'un sur quatre a rempli et soumis un formulaire en ligne.

Si certains résidents n'ont pas rempli de formulaire sur les sites des autorités publiques, c'est majoritairement parce qu'ils n'étaient pas dans l'obligation de le faire, mais également, pour 42% d'entre eux, parce qu'ils préfèrent les contacts en face-à-face ou, pour 39%, parce qu'ils ont plus confiance en la version papier. Pour ceux qui ont eu des interactions par Internet avec les autorités publiques, ces services sont considérés satisfaisants pour une large majorité.

L'Union Européenne vise à une instauration accélérée de l'administration en ligne ou e-gouvernement au sein de l'Europe. L'administration en ligne utilise les technologies de l'information et de la communication dans le but d'augmenter la qualité et l'accessibilité des services publics. Elle permet de réduire les coûts pour les entreprises et pour les gouvernements. Le secteur public est rendu plus transparent et plus ouvert. L'e-gouvernement est donc une manière de moderniser les services publics, de les rendre plus efficaces et d'augmenter leur qualité. De plus, au niveau européen, l'e-gouvernement assure la continuité transfrontalière des services publics, et soutient donc la mobilité en Europe.

C'est dans ce cadre, que l'enquête communautaire sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans les ménages et par les particuliers, réalisée en 2013, a introduit un volet couvrant l'administration en ligne. Cette partie du questionnaire permet donc de faire le point sur la situation de l'e-gouvernement au Grand-Duché.

Tout d'abord, quelle est la situation générale au Grand-Duché en ce qui concerne l'accès à Internet ? En 2013, près de 95% des résidents déclarent avoir utilisé Internet au cours des 12 mois précédant l'enquête. Des différences (voir tableau 1) peuvent être observées en fonction du sexe, de l'âge, du niveau d'enseignement ou encore de la situation professionnelle¹.

Tableau 1 : Personnes ayant utilisé Internet au cours des 12 mois précédant l'enquête (en %)

Total	94.6
Homme	96.3
Femme	92.9
16-24 ans	100.0
25-39 ans	99.5
40-59 ans	94.0
60 ans et +	82.1
Niveau d'enseignement faible	79.4
Niveau d'enseignement moyen	96.0
Niveau d'enseignement élevé	98.4
En emploi	97.0
Sans emploi	95.3
Etudiants	100.0
Autres	84.6

Source : STATEC, Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2013

59% des résidents ayant utilisé Internet ont eu des interactions, à des fins privées, avec des autorités publiques sur Internet

Parmi les internautes, 59% ont eu des interactions avec des autorités publiques via Internet (voir tableau 2). Les hommes sont plus nombreux que les femmes à avoir eu ce genre d'interactions. Les contacts sur Internet avec les services publics augmentent avec le niveau d'éducation. Les personnes en emploi sont ceux qui ont le plus d'interactions avec les autorités publiques via Internet (64%) suivis par les personnes à la recherche d'un emploi (63%) et les inactifs (52%). Les étudiants se retrouvent en dernière position (49%). Chez les 25 à 39 ans, 69% des internautes ont interagi avec les autorités publiques via Internet, suivis des 40 à 59 ans (58%), des plus de 60 ans (55%) et des 16 à 24 ans (48%).

¹ Les chiffres détaillés ont été exposés dans le Regards n°01/2014.

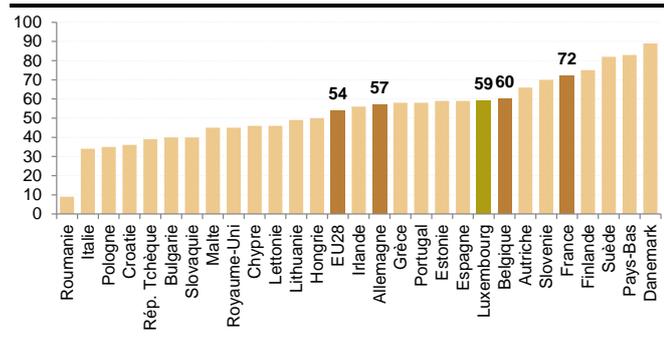
Tableau 2 : Internaute ayant eu des interactions avec les autorités publiques via Internet (en %)

Total	59.3
Homme	62.8
Femme	55.7
Niveau d'enseignement faible	30.3
Niveau d'enseignement moyen	57.7
Niveau d'enseignement élevé	70.3
En emploi	64.1
Sans emploi	62.7
Étudiants	48.9
Autres	51.5
16-24 ans	48.1
25-39 ans	69.3
40-59 ans	57.6
60 ans et +	55.2

Source : STATEC, Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2013 ; personnes ayant utilisé Internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

Le Luxembourg est plutôt bien placé parmi les pays de l'UE

Avec presque 95% de la population ayant utilisé Internet, le Luxembourg se place en tête de peloton au niveau européen. Le Grand-Duché se positionne également au-dessus de la moyenne de l'Europe des 28 en ce qui concerne les interactions avec les autorités publiques par Internet. Par rapport à ses voisins, le Grand-Duché (59%) est un peu mieux placé que l'Allemagne (57%), presque à égalité avec la Belgique (60%), mais moins bien que la France (72%) (voir graphique 1).

Graphique 1 : Personnes ayant eu des interactions avec les autorités publiques par Internet par pays (en %)


Source : EUROSTAT ; personnes ayant utilisé Internet au cours des 12 mois précédant l'«Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2013»

Un utilisateur sur deux a téléchargé un formulaire officiel à partir des sites web des autorités publiques

Quelles sont les interactions réalisées par les résidents avec les services publics sur Internet ? L'action la plus répandue est le téléchargement de formulaires officiels à partir des sites web des autorités ou services publics : 50% des résidents déclarent l'avoir réalisé au cours des 12 derniers mois. 38% des résidents disent avoir obtenu des informations à partir des sites internet des organismes publics et 27% ont soumis des formulaires

remplis via les sites internet pendant la même période (voir tableau 3).

En ce qui concerne l'obtention d'informations à partir de sites web des autorités publiques et le téléchargement de formulaires, on retrouve les mêmes tendances que celles observées de manière globale pour l'utilisation d'Internet : ces activités sont plus fréquentes chez les hommes, les personnes ayant un haut degré d'éducation, les personnes en emploi et les personnes âgées de 25 à 39 ans.

Pour le renvoi de formulaires remplis via Internet, on trouve des résultats un peu différents : les personnes en emploi et les personnes à la recherche d'un emploi sont les personnes qui réalisent le plus souvent ce genre d'action (29%) et les étudiants sont un peu mieux placés que les autres inactifs (23% contre 21%). En ce qui concerne l'âge, les 60 ans et plus (28%) sont mieux placés que les 40 à 59 ans (25%), alors que c'est l'inverse pour les deux autres types d'activité (obtention d'informations et téléchargement de formulaires).

Les résidents luxembourgeois sont relativement moins nombreux (37%) que les résidents étrangers (41%) à obtenir des informations à partir des sites web des autorités publiques. Par contre, c'est la tendance inverse qui s'observe pour le téléchargement de formulaires et la soumission de formulaires en ligne.

Tableau 3 : Personnes ayant eu des interactions avec les autorités publiques via Internet, en fonction des activités réalisées, en %

	Obtenir des informations à partir de sites web	Télécharger des formulaires officiels	Soumettre des formulaires dûment remplis
Total	38.1	50.0	26.6
Homme	42.3	54.6	27.6
Femme	33.6	45.2	25.5
Niveau d'enseignement faible	21.7	22.5	13.2
Niveau d'enseignement moyen	34.0	47.8	25.4
Niveau d'enseignement élevé	47.8	61.4	32.4
En emploi	42.0	56.1	29.2
Sans emploi	29.0	54.6	29.3
Étudiants	29.2	34.3	23.0
Autres	33.4	41.6	20.6
16-24 ans	29.7	35.1	24.1
25-39 ans	42.4	61.3	29.3
40-59 ans	38.7	48.2	25.1
60 ans et +	35.9	47.2	28.0
Résidents luxembourgeois	36.8	54.5	30.3
Résidents étrangers	41.2	46.9	23.2

Source : STATEC, Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2013 ; personnes ayant utilisé Internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

Au niveau régional, ce sont les habitants de l'est du Grand-Duché qui réalisent le plus d'activités sur les sites internet des autorités publiques (voir tableau 4). En revanche, les résidents du sud du pays sont ceux qui ont le moins d'interactions sur ces sites internet. Par exemple, 59% des habitants de l'est du pays déclarent

avoir téléchargé des formulaires officiels à partir de sites web des autorités publiques, contre 46% des habitants du sud du Luxembourg. Pour ce qui est des résidents des autres régions, 54% des habitants de la région de centre disent avoir téléchargé des formulaires officiels, contre 50% des résidents de Luxembourg-Ville et 47% des habitants du Nord du pays.

Tableau 4 : Personnes ayant eu des interactions avec les autorités publiques via Internet, en fonction du lieu de résidence (en %)

	Obtenir des informations à partir de sites web	Télécharger des formulaires officiels	Soumettre des formulaires dûment remplis
	Total du Grand-Duché	38.1	50.0
Est	42.0	58.9	30.4
Centre	41.4	53.9	28.9
Luxembourg-Ville	41.2	50.4	28.4
Nord	35.8	47.2	24.9
Sud	34.6	46.4	24.1

Source : STATEC, Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2013 ; personnes ayant utilisé Internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

En mettant en parallèle la fréquence d'accès à Internet et le pourcentage de personnes ayant eu des interactions avec les services publics par Internet, une tendance assez claire se dégage (voir tableau 5) : plus l'utilisation d'Internet est fréquente, plus les interactions via Internet avec les autorités publiques sont, elles-aussi, fréquentes.

Tableau 5 : Personnes ayant eu des interactions avec les autorités publiques via Internet, en fonction de la fréquence d'utilisation d'Internet (en %)

	Obtenir des informations à partir de sites web	Télécharger des formulaires officiels	Soumettre des formulaires dûment remplis
	Total	38.1	50.0
Dernier accès entre 3 mois et un an	23.3	16.7	0.0
Accès moins d'une fois par semaine	12.9	15.2	5.5
Accès au moins une fois par semaine	15.6	25.0	12.2
Tous les jours ou presque tous les jours	41.6	54.2	29.1

Source : STATEC, Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2013 ; personnes ayant utilisé Internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

Tableau 6 : Personnes ayant eu des interactions avec les autorités publiques via Internet, selon qu'ils aient eu, ou non, un contact avec les autorités publiques par un autre moyen de communication (en %)

	Contact via Internet	
	Oui	Non
Contact par téléphone	74.6	43.1
Contact par e-mail	86.1	50.0
Contact en personne	69.1	50.7
Contact via d'autres moyens	73.4	52.7

Source : STATEC, Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2013 ; personnes ayant utilisé Internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

Que ce soit par téléphone, par e-mail, en personne ou par un autre moyen de communication (hors Internet), les personnes qui ont eu un contact avec des autorités publiques sont plus nombreuses à avoir également eu des interactions avec des autorités publiques via Internet (voir tableau 6). Ainsi, près de 75% des personnes ayant contacté des autorités publiques par téléphone ont également eu des interactions avec elles via Internet. Au contraire, les personnes qui déclarent ne pas avoir eu de contacts téléphoniques avec les autorités publiques sont seulement 43% à avoir eu des interactions via Internet avec ces mêmes autorités.

42% des résidents qui n'ont pas rempli de formulaires en ligne déclarent préférer les contacts en face-à-face

La raison la plus fréquente pour expliquer pourquoi les personnes n'ont pas rempli de formulaires en ligne est le plus souvent parce qu'ils n'ont pas dû soumettre des formulaires officiels durant les 12 mois ayant précédé l'enquête (45%). 42% des résidents disent préférer les contacts personnels et donc se rendre sur place plutôt que de remplir un formulaire en ligne et 39% déclarent avoir davantage confiance dans la version papier du formulaire. Les autres raisons invoquées sont une préférence pour une réponse immédiate, des inquiétudes quant à la protection et la sécurité des données, le fait que la personne se rend de toute façon sur place, etc. (voir tableau 7).

Tableau 7 : Raisons pour ne pas avoir rempli de formulaires des autorités publiques en ligne, en fonction de l'âge (en %)

	Total	16-24 ans	25-39 ans	40-59 ans	60 ans et +
Je n'ai dû soumettre aucun formulaire officiel	44.9	59.7	41	44.2	37.6
Je préfère les contacts personnels et me rendre sur place	41.6	44.0	42.7	38.3	46.9
J'ai davantage confiance lorsque je les soumetts en version papier	38.5	38.1	38.4	38.1	40.0
Je préfère obtenir une réponse immédiate	19.9	23.4	19.4	20.1	17.5
Je suis inquiet par rapport à la protection et à la sécurité de mes données personnelles	19.2	17.4	15.1	21.6	22.2
Je devrai de toute façon me rendre sur place ou rendre un formulaire papier pour ce genre de services	18.1	23.0	17.4	17.3	18.1
Absence de ou problèmes avec la signature électronique ou carte d'identité / certificat électronique	17.4	12.3	18.6	18.2	16.5
Autre raison	16.0	13.5	16.0	17.6	13.6
Manque de compétences ou de connaissances	13.3	4.2	10.7	13.9	24.0
Quelqu'un d'autre l'a fait en mon nom	8.3	13.7	4.4	10.4	6.1
Le site web ne proposait pas ce genre de services	7.8	7.4	11.8	6.3	3.8

Source : STATEC, Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2013 ; personnes ayant utilisé Internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

Plusieurs raisons sont évoquées pour le fait de ne pas remplir de formulaire. En fonction de l'âge, ces raisons diffèrent. Les personnes plus âgées évoquent souvent des difficultés techniques ou encore une inquiétude quant à la protection des données personnelles. Les plus jeunes, c'est-à-dire le groupe des 16 à 24 ans, donnent des raisons plus souvent liées au fait qu'ils n'ont pas dû remplir de formulaires ou que quelqu'un l'a

fait à leur place. Les problèmes liés aux signatures électroniques sont le plus souvent rencontrés par les 25-59 ans.

Tableau 8 : Raisons du contact avec les autorités publiques par Internet (en %)

Demande de documents personnels (passeport, carte d'identité ou permis de conduire) ou de certificats (naissance, mariage, décès)	39.4
Déclaration d'impôt sur le revenu	38.6
Réclamation de prestations de sécurité sociale	20.0
Bibliothèques publiques (disponibilité de catalogues, outils de recherche)	13.8
Inscription dans un établissement d'enseignement supérieur ou une université	12.2
Notification de changement d'adresse	8.8

Source : STATEC, Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2013 ; personnes ayant utilisé Internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

Près de 40% des résidents ont eu un contact avec des autorités publiques via Internet afin de demander des documents personnels ou des certificats. Le pourcentage est similaire pour la déclaration d'impôt sur le revenu. 20% des résidents disent avoir réalisé des réclamations de prestations de sécurité sociale sur Internet. Les outils de recherche des bibliothèques publiques, les inscriptions dans des établissements d'études supérieures et les notifications de changement d'adresse concernent moins de résidents (voir tableau 8).

Tableau 9 : Problèmes rencontrés sur les sites des autorités publiques (en %)

Information insuffisante, imprécise ou dépassée	25.2
J'avais besoin d'aide, mais n'en ai pas trouvé	16.7
Erreur technique du site web	12.7
Autre	4.2

Source : STATEC, Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2013 ; personnes ayant utilisé Internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

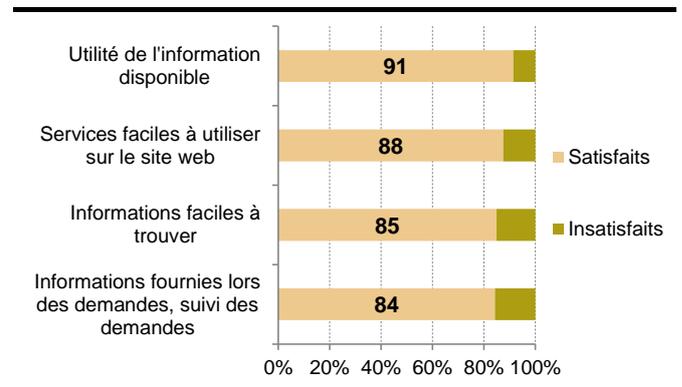
Les problèmes rencontrés par les personnes qui ont eu des interactions avec des autorités publiques via Internet sont le plus souvent liés à un manque ou une mauvaise qualité des informations disponibles (c'est le cas pour 25% des résidents ayant eu une telle interaction). 17% des personnes disent ne pas avoir trouvé l'aide recherchée et 13% déclarent avoir rencontré des erreurs techniques des pages web (voir tableau 9).

Les utilisateurs sont globalement satisfaits des services offerts par les sites des autorités publiques

La majorité des gens est satisfaite des services offerts par les sites web des autorités et services publics (voir graphique 2). L'information disponible sur les sites est jugée utile par 91% des utilisateurs. Le suivi des demandes et les informations fournies lors des

demandes sont les points qui satisfont le moins d'utilisateurs (84% d'utilisateurs satisfaits).

Graphique 2 : Satisfaction des utilisateurs vis à vis des sites web des autorités publiques (en %)



Source : STATEC, Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2013 ; personnes ayant utilisé Internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

Plus de 15% des personnes connectées à Internet ont eu des contacts avec le STATEC via Internet

L'enquête sur les technologies de l'information et de la communication 2013 comprenait également des questions spécifiques aux interactions et à l'utilisation du site internet et de l'application mobile du STATEC. Plus de 15% des résidents ayant utilisé Internet déclarent avoir eu des interactions à des fins privées et/ou professionnelles avec le STATEC sur Internet (voir tableau 10). Parmi les personnes ayant eu de telles interactions, 38% l'ont fait pour télécharger des données ou des publications, 34% ont participé à une enquête en ligne et 8% ont réalisé une déclaration Intrastat².

Tableau 10 : Interactions avec le STATEC (en %)

Contacts ou interactions avec STATEC sur Internet	
Oui, à des fins privées	8.9
Oui, à des fins professionnelles	5.5
Oui, à des fins privées et professionnelles	2.0
Non	83.6
<i>Parmi les personnes ayant eu des contacts, les raisons sont :</i>	
Téléchargement de données ou de publications	37.9
Participation à un sondage en ligne	34.2
Déclaration Intrastat sur le site web du Statec	8.4
Aucune des réponses ci-dessus	33.8

Source : STATEC, Enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2013 ; personnes ayant utilisé Internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

² Le système Intrastat collecte auprès des entreprises luxembourgeoises des informations statistiques relatives à leurs échanges intra-communautaires de marchandises