

REGARDS | 14

sur l'utilisation des TIC par les particuliers

R

Auteurs: Armande Frising, Pascale Niclou
Publication périodique | Novembre 2015

STATEC

Institut national de la statistique
et des études économiques

L'usage de l'internet se banalise : au 1^{er} trimestre 2015, quasiment tous les ménages résidents (97%) ont un accès internet à domicile. 94% des internautes se connectent tous les jours ou presque et 81% se connectent en dehors de chez eux et de leur lieu de travail. Près de 8 personnes sur 10 surfent sur un smartphone ou un ordinateur portable, deux tiers sur un ordinateur de bureau (PC) et près de la moitié sur une tablette. Le module 2015 de l'enquête TIC porte sur la sécurité. Il révèle que 31% des internautes ont rencontré un problème de sécurité au cours de l'année précédant l'enquête, le plus souvent un virus ou une infection. Près de $\frac{3}{4}$ créent des fichiers de sauvegarde (backup), réflexe qui diminue avec l'âge des internautes. Il en ressort également que près de 7 utilisateurs du net sur 10 connaissent le principe des cookies et que près de la moitié s'en protège. Autre résultat du module : 34% des internautes partagent leur(s) mot(s) de passe avec leurs proches.

Près d'un tiers des internautes a rencontré un problème de sécurité

Au 1^{er} trimestre 2015, 31% des internautes ont rencontré au moins un problème de sécurité dans le cadre de l'utilisation de l'internet à titre privé, 27% des femmes et 34% des hommes. Ils étaient 33% parmi les 16 à 24 ans et 27% parmi les 65 à 74 ans. Parmi les problèmes rencontrés, le plus fréquent est un virus ou une infection (un cheval de Troie ou un ver informatique) : 23% en ont été touchés et ont subi une perte d'informations et de temps. 5% des utilisateurs d'internet ont été victimes de « phishing » (perte financière suite à la réception de messages frauduleux) ou de « pharming » (redirection vers de faux sites demandant des informations personnelles) et 4% ont subi une violation de leur vie privée via l'utilisation abusive d'images, de vidéos, de données personnelles téléchargées par exemple. Ces soucis de sécurité empêchent ou limitent certaines activités en ligne. Ainsi, 21% des internautes déclarent avoir refusé de fournir des informations personnelles à des communautés en ligne, 19% ont évité les téléchargements (de logiciels, de musique, de vidéos, de jeux ou d'autres fichiers) et 16% ont évité les achats en ligne.

Tableau 1: Activités électroniques privées limitées ou empêchées au cours des douze derniers mois en raison de craintes relatives à la sécurité

	Commander ou acheter des biens ou services pour un usage privé	Réaliser des transactions bancaires telles que la gestion des comptes	Fournir des informations personnelles à des communautés en ligne pour des réseaux sociaux et professionnels	Communiquer avec des services publics ou administrations	Télécharger des logiciels, de la musique, des vidéos, des jeux ou d'autres fichiers	Utiliser internet avec un appareil de la mobile (p. ex. un ordinateur portable) via une connexion sans fil et à partir d'endroits autres que votre domicile
Ensemble	16.0	13.9	21.1	9.8	19.2	15.5
Hommes	15.3	15.9	21.4	11.5	20.5	17.8
Femmes	16.7	11.8	20.8	7.9	17.9	13.2
Niv. d'éducation faible	18.3	15.8	19.7	11.1	22.9	17.7
Niv. d'éducation moyen	16.1	15.6	22.9	9.8	18.5	16.2
Niv. d'éducation élevé	13.8	10.5	20.9	8.5	16.3	12.9
16 - 24 ans	15.1	13.0	23.0	9.1	25.2	19.5
25 - 34 ans	13.7	14.5	23.0	10.2	18.2	14.9
35 - 44 ans	17.3	12.1	19.2	7.7	15.0	11.2
45 - 54 ans	17.4	13.9	21.6	8.7	17.8	16.5
55 - 64 ans	16.4	12.8	18.5	11.3	12.9	10.1
65 - 74 ans	20.5	19.4	12.8	15.3	11.4	10.0

Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2015); Personnes ayant utilisé internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

73% des internautes créent des fichiers de sauvegarde (back-ups)

Au 1^{er} trimestre 2015, 73% de l'ensemble des utilisateurs d'internet ont déclaré avoir créé des fichiers de sauvegarde au cours des 12 derniers mois. Le réflexe de créer un backup augmente avec le niveau d'éducation : 64% des internautes ayant un niveau d'éducation faible en créent contre 83% parmi ceux à niveau d'éducation élevé. La pratique du backup augmente d'abord avec l'âge et diminue ensuite. Ainsi, parmi les 16 à 24 ans et les 25 à 34 ans, 74% respectivement 80% en créent ; entre 35 et 54 ans ils sont autour de 72% et plus que 58% parmi les 65 à 74 ans.

Tableau 2 : Pourcentage d'internautes effectuant des back-ups et soucieux de la protection de leurs données personnelles et/ou de leur vie privée sur internet

	Créent des fichiers de sauvegarde (backup) à partir de leur ordinateur ou d'un appareil de stockage externe ou sur un espace de stockage sur Internet	Très ou plutôt soucieux de la protection de leurs données / vie privée sur internet
Ensemble	72.6	71.0
Hommes	74.4	69.8
Femmes	70.7	72.2
Niv. d'éducation faible	64.0	63.4
Niv. d'éducation moyen	69.8	70.1
Niv. d'éducation élevé	83.1	78.9
16 - 24 ans	73.7	63.6
25 - 34 ans	80.4	69.5
35 - 44 ans	72.6	82.0
45 - 54 ans	72.1	78.9
55 - 64 ans	62.9	76.7
65 - 74 ans	58.1	68.7

Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2015); Personnes ayant utilisé internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

71% des internautes connaissent le principe des cookies et près de la moitié protège son ordinateur de ces derniers

71% des utilisateurs d'internet, 78% des hommes et 63% des femmes, sont au courant que les témoins de connexion (cookies) peuvent être utilisés pour retracer leurs mouvements sur internet et créer un profil utilisateur afin de leur proposer des publicités sur mesure et 50% d'entre eux (62% des hommes et 37% des femmes) ont déjà modifié les paramètres de leur navigateur internet pour empêcher ou limiter l'enregistrement de ces cookies. La conscience de l'effet des cookies augmente avec le niveau d'éducation et l'âge mais la protection contre ces derniers diminue avec l'âge (cf. tableau 3).

Tableau 3 : Pourcentage d'internautes effectuant des back-ups, connaissant le principe des cookies et se protégeant contre ces derniers

	Sont au courant que les cookies peuvent être utilisés pour retracer les mouvements sur Internet, créer un profil pour chaque utilisateur et lui proposer des publicités sur mesure	Ont déjà modifié les paramètres de leur navigateur Internet pour empêcher ou limiter l'enregistrement de cookies
Ensemble	70.6	49.7
Hommes	78.2	61.6
Femmes	62.6	37.2
Niv. d'éducation faible	54.7	42.3
Niv. d'éducation moyen	67.9	50.1
Niv. d'éducation élevé	88.2	56.5
16 - 24 ans	62.5	50.8
25 - 34 ans	75.0	56.0
35 - 44 ans	72.3	48.5
45 - 54 ans	76.9	51.3
55 - 64 ans	75.0	43.1
65 - 74 ans	75.0	34.9

Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2015); Personnes ayant utilisé internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

11% des usagers du net n'utilisent qu'un seul mot de passe et un tiers partage son mot de passe avec ses proches

Au 1^{er} trimestre 2015, 11% des internautes n'utilisent qu'un seul mot de passe pour toutes les applications, 8% des hommes, 13% des femmes, 18% des personnes à niveau d'éducation faible et 5% des plus instruits. 9% des très jeunes (16 à 24 ans) n'utilisent qu'un seul mot de passe contre 24% des 65 ans et plus. Près d'un tiers des usagers du net utilise un mot de passe différent pour chaque application.

À la question de savoir s'ils partageaient leur(s) mot(s) de passe avec leurs proches, 34% des internautes ont répondu par l'affirmative, 32% des hommes et 36% des femmes; 23% des 16 à 24 ans, près de la moitié des 35 à 44 ans et 40% des 65 à 74 ans. Notons qu'ici, plus on est diplômé, plus on partage le mot de passe.

Tableau 4 : Pourcentage d'internautes utilisant un ou plusieurs mots de passe et partageant leur mot de passe

	Nombre de mots de passe			Partage du mot de passe avec les proches
	un seul pour toutes les applications	plusieurs, mais pas un mot de passe différent par application	un mot de passe différent pour chaque application	
Ensemble	10.8	55.4	33.8	34.1
Hommes	8.3	57.7	34.0	32.1
Femmes	13.5	53.0	33.5	36.2
Niv. d'éduc. Faible	18.3	49.7	32.0	30.2
Niv. d'éduc. moyen	9.7	53.6	36.7	32.8
Niv. d'éduc. élevé	4.7	62.5	32.9	39.0
16 - 24 ans	8.6	56.0	35.4	23.4
25 - 34 ans	7.0	56.9	36.1	33.8
35 - 44 ans	10.1	59.5	30.4	47.8
45 - 54 ans	12.7	56.1	31.2	39.1
55 - 64 ans	14.2	52.5	33.3	44.8
65 - 74 ans	23.8	44.7	31.5	40.0

Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2015); Personnes ayant utilisé internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

Pour ce qui est de la protection des appareils mobiles, l'enquête révèle qu'au 1^{er} trimestre 2015, 57% des internautes mobiles (62% des hommes et 51% des femmes) ayant accédé à internet via une tablette ou un smartphone ont pris des mesures spécifiques pour les protéger. Parmi ces mesures, la plus fréquente est l'utilisation d'un code d'accès, suivie par l'installation d'une application de sécurité du type anti-virus et la géolocalisation. Ces mesures sont prises par respectivement 90%, 54% et 34% des internautes mobiles ayant protégé leurs appareils. D'autres protections sont l'encryptage et l'empreinte digitale, utilisées par 29% des usagers mobiles. Notons que les applications de sécurité et la géolocalisation trouvent plus d'adeptes parmi les hommes (57% et 39%) que parmi les femmes (50% et 27%).

Le smartphone et l'ordinateur portable sont les outils mobiles les plus utilisés pour accéder à la toile

Au 1^{er} trimestre 2015, seuls 2% des interviewés n'ont jamais utilisé internet ; 3% des femmes, 4% des personnes n'ayant pas dépassé l'enseignement secondaire inférieur et 9% parmi les 55 à 74 ans. 94% ont surfé tous les jours ou presque; 91% des personnes sans diplôme et 98% parmi les diplômés d'études supérieures ; 98% parmi les 16 à 34 ans et 85% parmi les 55 à 74 ans.

Les appareils les plus prisés pour surfer sont le smartphone utilisé par 79% des internautes, suivi par l'ordinateur portable (77%), l'ordinateur de bureau (66%) et la tablette (49%). L'utilisation du smartphone diminue avec l'âge en faveur de l'ordinateur de bureau. La télévision connectée et la console de jeux trouvent près de 2 adeptes sur 10 pour la connexion à internet. Les utilisateurs de la console de jeux pour surfer sont jeunes (32% des 16 à 24 ans), masculins (25% des hommes) moins diplômés (30%).

Tableau 5 : Appareil utilisé pour accéder à internet au cours du 1^{er} trimestre 2015, en %

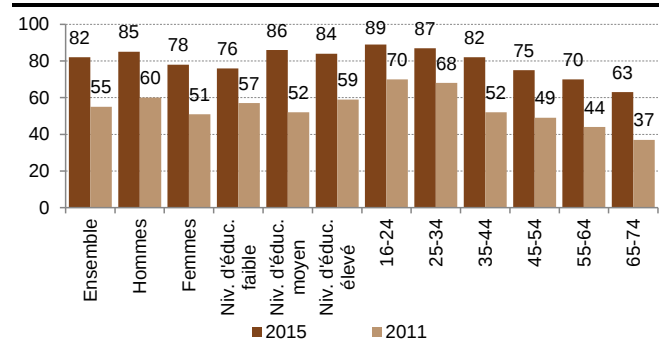
	ordina- bureau	ordina- portable	tablette	smart- phone	télé- portable	Autres appareils mobiles (lecteur média ou jeux, Smart TV, Console de jeux)
Ensemble	66.3	77.4	48.7	78.9	18.0	8.5
Hommes	69.8	76.8	49.3	80.9	19.9	9.2
Femmes	62.7	78.0	48.0	76.8	16.0	7.8
Niv. d'éduc. faible	51.2	72.8	42.0	82.1	19.6	9.3
Niv. d'éduc. moyen	69.6	73.5	44.1	79.3	21.6	7.8
Niv. d'éduc. élevé	77.8	85.1	59.0	75.6	13.4	8.4
16 - 24 ans	55.1	79.1	39.4	94.3	21.4	9.6
25 - 34 ans	74.4	82.4	49.4	86.8	17.5	9.4
35 - 44 ans	69.3	75.2	63.7	78.8	14.5	7.4
45 - 54 ans	77.8	79.8	57.3	66.4	14.2	8.6
55 - 64 ans	72.0	66.9	53.0	51.8	10.8	5.5
65 - 74 ans	61.4	65.3	43.0	44.0	24.0	6.0

Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2015); Personnes ayant utilisé internet au cours des 3 mois précédant l'enquête

En 2015, 81% des internautes se connectent en dehors de chez eux et du travail contre 55% 5 ans plus tôt

L'internet mobile connaît un développement accéléré : en 2015, 81% des résidents ont déjà surfé sur Internet, en dehors du travail et de chez eux ; ils étaient 55% cinq ans auparavant. C'est du côté des femmes et des internautes âgés de 35 ans et plus que l'on enregistre la plus importante évolution ; l'écart homme / femme en matière d'internet mobile passe de 11 points de pourcents à 7.

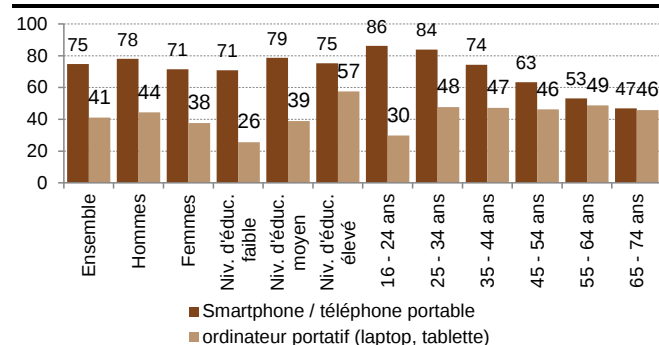
Graphique 1 : Accès internet en dehors du travail et du domicile, en %



Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2015); Personnes ayant utilisé internet au cours des 3 mois précédant l'enquête

En dehors de chez eux et du travail, les usagers du net préfèrent de loin le téléphone mobile pour surfer mais près de 6 diplômés d'études supérieures sur 10 utilisent également une tablette ou un laptop. L'usage de l'ordinateur portable augmente avec l'âge ; les 65 à 74 ans l'utilisent aussi souvent que le téléphone mobile pour surfer dehors. La connexion avec la tablette ou l'ordinateur portable se fait le plus souvent via un réseau sans fil : 95% des usagers se connectent via wifi et 21% via un réseau mobile. En revanche, lorsque les résidents surfent sur un téléphone portable en dehors du travail et de chez eux, ils sont toujours plus nombreux à utiliser le wifi (86%) mais 77% surfent également via un réseau mobile.

Graphique 2 : Appareil utilisé pour l'internet mobile, en %



Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2015); Personnes ayant utilisé internet au cours des 3 mois précédant l'enquête

Près de 8 internautes sur 10 ont consulté des wikis (type Wikipédia), 7 sur 10 ont participé à des réseaux sociaux, 6 sur 10 ont recherché des informations liées à la santé et à l'enseignement

Le tableau 6 nous révèle que parmi les activités les plus fréquentes réalisées sur internet au cours du 1^{er} trimestre 2015, on retrouve sans surprise les emails en tête (93%) suivis par l'actualité en ligne (85%) et la consultation de wiki's (p.ex. Wikipédia) pratiquée par 82% des internautes. Près de 7 internautes sur 10 ont participé à des réseaux sociaux, utilisé des services liés

aux voyages et effectué des transactions bancaires en ligne et près de la moitié a téléphoné via internet et téléchargé du contenu créé par ses soins. La participation à des réseaux professionnels, la recherche d'un emploi ou encore la vente de biens ou de services en ligne via des sites d'enchères par exemple, ne trouvent globalement que peu d'échos auprès des résidents.

Les hommes sont plus nombreux à lire des sites d'actualité que les femmes (88% contre 80%), à pratiquer l'« online banking » (70% contre 64%), à téléphoner en ligne (50% contre 45%), à télécharger des logiciels (55% contre 36%) à participer à des réseaux professionnels (29% contre 18%) et à poster des opinions (23% contre 15%). Les femmes quant à

elles sont plus nombreuses à utiliser la toile pour trouver des d'informations concernant la santé que les hommes (68% contre 60%).

En prenant en compte l'âge des résidents, on constate que la participation aux réseaux sociaux et le téléchargement de contenu créé diminuent le plus fortement avec l'âge baissant de 90% respectivement 64% chez les 16 à 24 ans à 28% respectivement 19% chez les 65 à 74 ans. Les 16 à 24 ans sont sans surprise nettement moins nombreux à utiliser des services liés aux voyages et à réaliser des transactions bancaires en ligne que les autres classes d'âges. La vente de biens et services en ligne, globalement peu pratiquée trouve le plus d'adeptes parmi les 35 à 44 ans (24%).

Tableau 6 : Activités réalisées sur internet, en %

	envoyer- recevoir des e-mails	lire des sites d'actualité	consulter des wikis	chercher de l'informa- tion sur des biens ou services	participer à des réseaux sociaux	utiliser des services liés aux voyages	utiliser les services bancaires sur Internet	chercher des informa- tions relatives la santé	chercher des informations liées à l'enseigne- ment, des cours, des contenu	télé- charger du contenu créé	télé- phoner par internet	télé- charger un logiciel	participer à des réseaux profes- sionnels	recher- cher un emploi	poster des opinions	participer à des consulta- tions en ligne	vendre des biens ou services
Ensemble	93.4	84.5	81.6	77.9	70.1	67.9	66.9	63.4	61.2	48.2	47.6	45.9	23.4	20.1	19.1	18.2	16.4
Hommes	93.0	88.4	83.1	81.7	69.6	66.1	69.9	59.6	61.9	49.3	50.0	55.2	29.0	20.2	23.1	18.9	18.3
Femmes	93.9	80.4	80.0	74.0	70.7	69.8	63.7	67.6	60.4	47.0	44.8	36.1	17.5	20.0	14.9	17.4	14.4
Niv. d'éduc. faible	88.2	77.2	76.2	60.6	75.0	50.6	43.9	61.7	60.5	53.3	43.0	40.6	7.4	20.2	15.5	15.8	15.3
Niv. d'éduc. moyen	94.1	84.6	81.0	79.6	70.4	69.8	70.6	61.4	64.7	46.9	43.8	43.2	18.5	23.4	22.2	19.6	15.5
Niv. d'éduc. élevé	97.8	91.4	87.3	93.1	65.3	82.6	85.4	67.0	58.8	44.6	54.9	53.3	42.9	17.2	19.8	19.2	18.3
16-24 ans	91.7	81.1	86.4	66.1	89.5	49.2	41.2	56.7	78.5	64.2	51.7	51.1	13.4	29.9	19.6	20.0	13.7
25-34 ans	95.3	93.9	79.2	87.5	82.8	75.5	88.3	72.0	64.5	45.7	46.8	51.4	30.7	26.8	23.6	20.2	20.1
35-44 ans	93.6	85.6	77.7	84.3	69.1	79.0	81.4	68.8	54.5	50.9	50.0	47.8	33.8	15.0	21.6	15.9	24.3
45-54 ans	93.6	84.5	80.3	85.3	50.4	78.6	80.0	63.0	52.1	40.0	44.6	37.8	30.8	12.3	15.5	13.8	16.7
55-64 ans	95.6	81.8	82.3	79.7	36.3	79.4	74.7	64.4	41.5	26.2	40.3	30.5	23.8	3.7	17.2	19.9	11.7
65-74 ans	93.3	76.3	75.2	79.2	27.8	79.8	67.1	62.5	25.7	19.4	39.8	37.3	17.0	0.0	11.0	15.6	10.9

Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2015); Personnes ayant utilisé internet au cours des 3 mois précédant l'enquête

Notons encore que 45% des internautes ont utilisé un espace de stockage sur internet (tels Dropbox, iCloud...) pour enregistrer des documents, des photos, de la musique ou des vidéos à des fins privées ; 50% des hommes et 40% des femmes et 50% parmi les 16 à 34 ans et 36% parmi les 55 à 74 ans.

Pour ce qui est de « l'administration en ligne », il ressort de l'enquête que 72% des résidents ont été en contact ou interagi en ligne, à des fins privées, avec les autorités publiques au cours de l'année précédant l'enquête ; 48% pour obtenir de l'information à partir des sites web, 61% pour télécharger des formulaires officiels et 36% pour envoyer des formulaires complétés. Dans ces trois activités, les hommes, la catégorie d'âge des 25 à 54 ans et les personnes diplômées d'un diplôme supérieur sont le plus fortement représentés.

Au 1^{er} trimestre 2015, 85% des internautes déclarent avoir effectué des achats en ligne, dont 80% au cours de l'année précédant l'enquête et 65% au cours des 3 derniers mois. Le commerce électronique fera l'objet d'une publication au cours du 1^{er} trimestre 2016.

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 2015. 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 particuliers résidants âgés de 16 à 74 ans.

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

info@statec.etat.lu
Tél.: (+352) 247-84219

www.statistiques.lu

ISSN 2304-7135