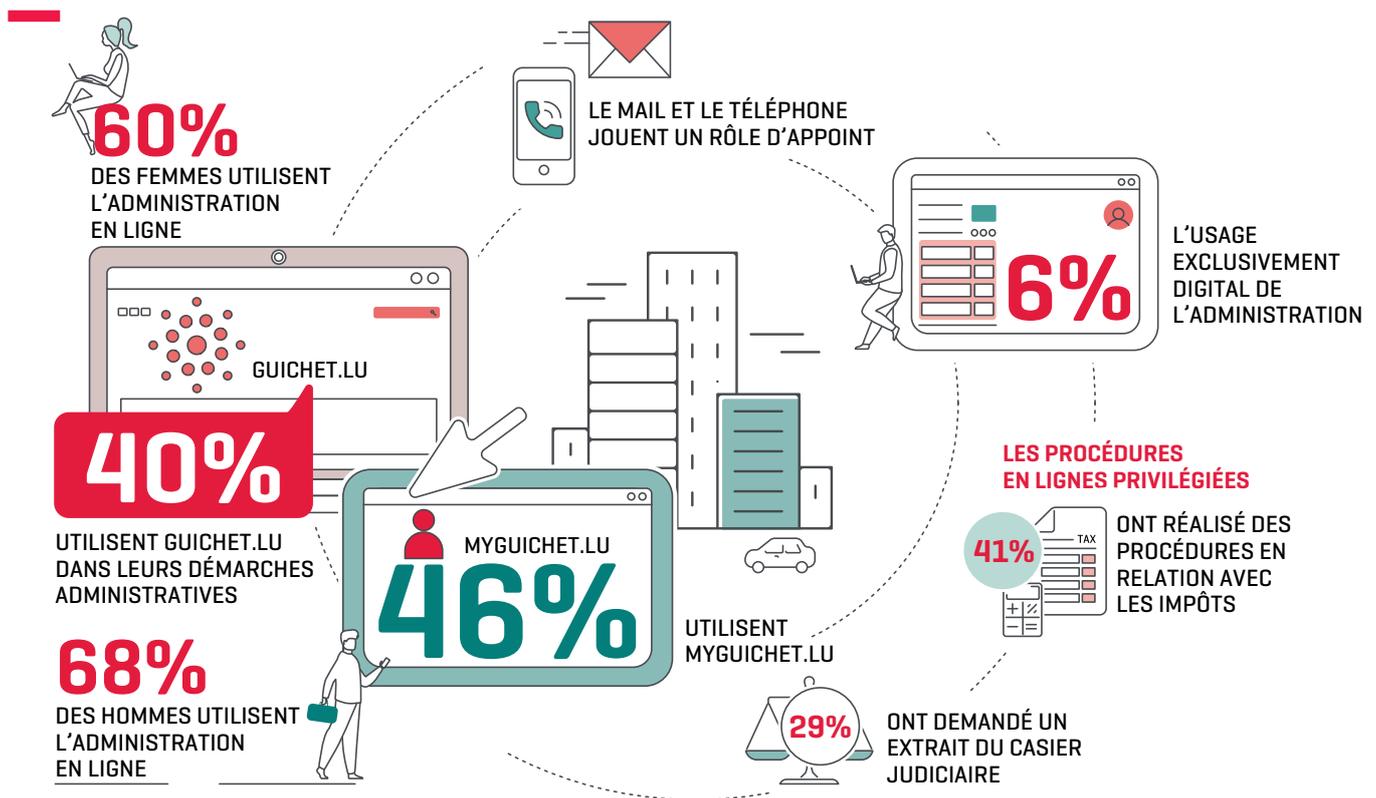


## L'administration en ligne au Grand-Duché : Guichet.lu adopté par les internautes

Guichet.lu et les sites étatiques sont très connus des internautes\*, avec des différences dans l'utilisation par âge, niveau d'éducation et nationalité. 40% des internautes utilisent Guichet.lu dans leurs démarches administratives. Le mail et le téléphone jouent un rôle d'appoint, tout comme les visites sur place. L'administration exclusivement digitale ne concerne que 6% des internautes. Cependant, l'enquête révèle qu'une majorité d'entre eux souhaite pouvoir effectuer davantage de démarches administratives sur Internet.

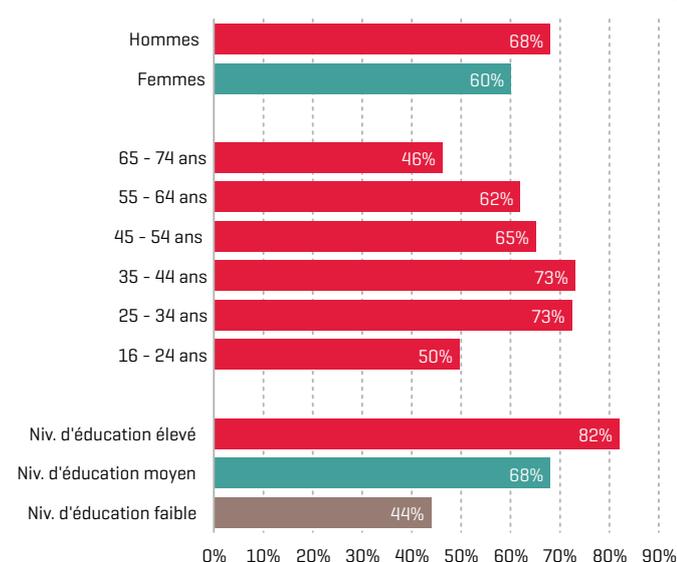
### Quel usage de la part des internautes de l'administration en ligne au Luxembourg ?



\* Cf. méthodologie et définitions ; enquête sur l'utilisation des Technologies de l'information et de la communication (TIC) ; 98,8% des personnes de 16 à 74 ans au Luxembourg interrogées ayant utilisé Internet au cours des 12 derniers mois précédant l'enquête.

En 2020, 64% des internautes ont eu des contacts ou interactions avec des pouvoirs publics ou administrations via internet ; 49% ont téléchargé ou imprimé des formulaires officiels sur des sites publics, 36% ont soumis des formulaires remplis en ligne et 31% ont consulté ces sites simplement pour obtenir des informations. L'interaction est plus élevée chez les hommes et chez les 25 à 44 ans ; elle augmente fortement avec le niveau d'éducation.

**GRAPHIQUE 1 : PLUS D'INTERACTIONS EN LIGNE AVEC DES POUVOIRS PUBLICS CHEZ LES HOMMES, LES 25 À 44 ANS ET LES DIPLÔMÉS**



Source : STATEC - Enquête sur l'utilisation des TIC auprès des ménages et des individus 2020

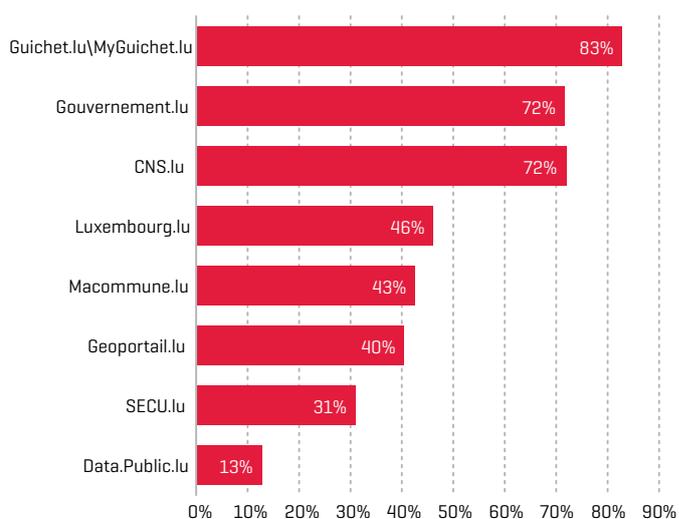
9% des internautes qui n'ont pas soumis de formulaire en ligne n'avaient pas les compétences informatiques requises et 6% ont exprimé des craintes liées à la protection de leurs données personnelles ou n'avaient pas de signature ou certificat d'identification électronique.

En dehors d'Internet, le moyen de contact le plus fréquent avec l'administration est le téléphone. En 2020, 50% des internautes ont contacté les services publics par téléphone, 37% par email et 29% ont préféré se rendre sur place. Notons que les déplacements sur place peuvent avoir été impactés par les restrictions liées à la pandémie de COVID-19. Seuls 6% ont réalisé leurs procédures administratives exclusivement via des plateformes en ligne.

## Le portail « Guichet.lu/MyGuichet.lu » est le site le plus populaire

83% des internautes connaissent le portail pour les procédures administratives de l'Etat. Le portail d'informations du gouvernement « Gouvernement.lu » et celui de la Caisse nationale de Santé – Gesondheetskrees « CNS.lu » occupent la 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> place en termes de popularité. La plateforme ouverte de données « Data.Public.lu » qui héberge des jeux de données publiques se trouve en queue de peloton ; seulement 13% des internautes la connaissent.

**GRAPHIQUE 2 : GUICHET.LU ET MYGUICHET.LU SONT LES SITES LES PLUS POPULAIRES DEVANT GOUVERNEMENT.LU ET CNS.LU**

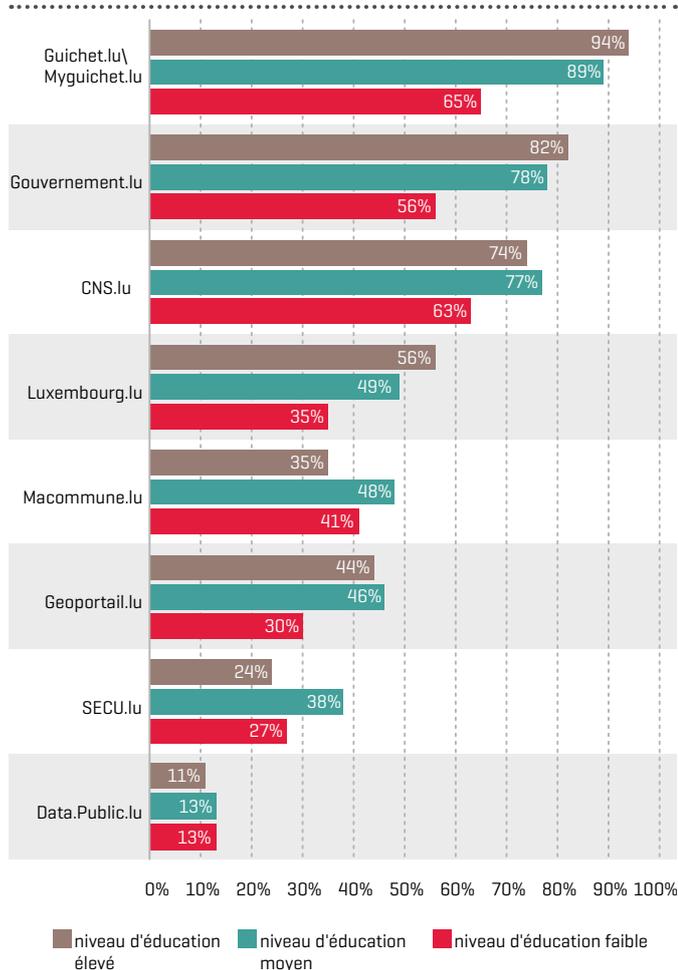


Source : STATEC - Enquête sur l'utilisation des TIC auprès des ménages et des individus 2020

Il y a très peu de différences selon le genre sauf pour le site « Geoportail.lu » qui est nettement plus connu chez les hommes [46%] que chez les femmes [35%]. Les sites « Luxembourg.lu » et « Data.Public.lu » sont un peu plus connus auprès des résidents étrangers que nationaux. Pour les sites « CNS.lu » et « SECU.lu » il n'y a pas de différence entre luxembourgeois et étrangers. Pour « Guichet.lu/MyGuichet.lu » et « Gouvernement.lu » il n'y pas de différence substantielle non plus, sauf pour les concitoyens portugais et les ressortissants non-UE, qui sont nettement moins nombreux à connaître ces sites. Les sites « Geoportail.lu » et « Macommune.lu » sont nettement plus connus auprès des nationaux [respectivement 53% et 51%] qu'auprès des résidents étrangers [respectivement 25% et 33%].

La notoriété de « Guichet.lu/MyGuichet.lu », « Gouvernement.lu » et « Luxembourg.lu » augmente avec le niveau d'éducation des internautes. Les sites « SECU.lu » et « Macommune.lu » sont un peu plus connus chez les gens à niveau d'éducation faible que chez ceux à niveau d'éducation plus élevé.

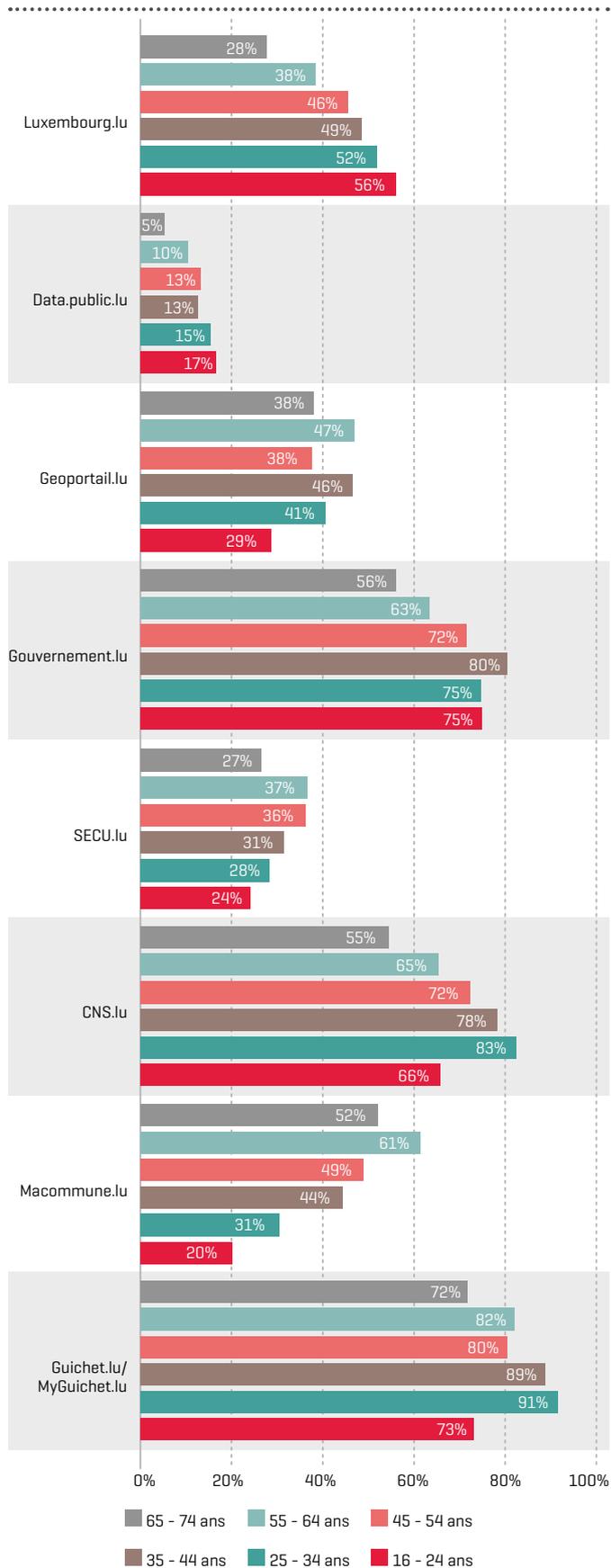
GRAPHIQUE 3 : POPULARITÉ DES SITES INTERNET DES AUTORITÉS ET SERVICES PUBLICS SELON LE NIVEAU D'ÉDUCATION



Source : STATEC - Enquête sur l'utilisation des TIC auprès des ménages et des individus 2020

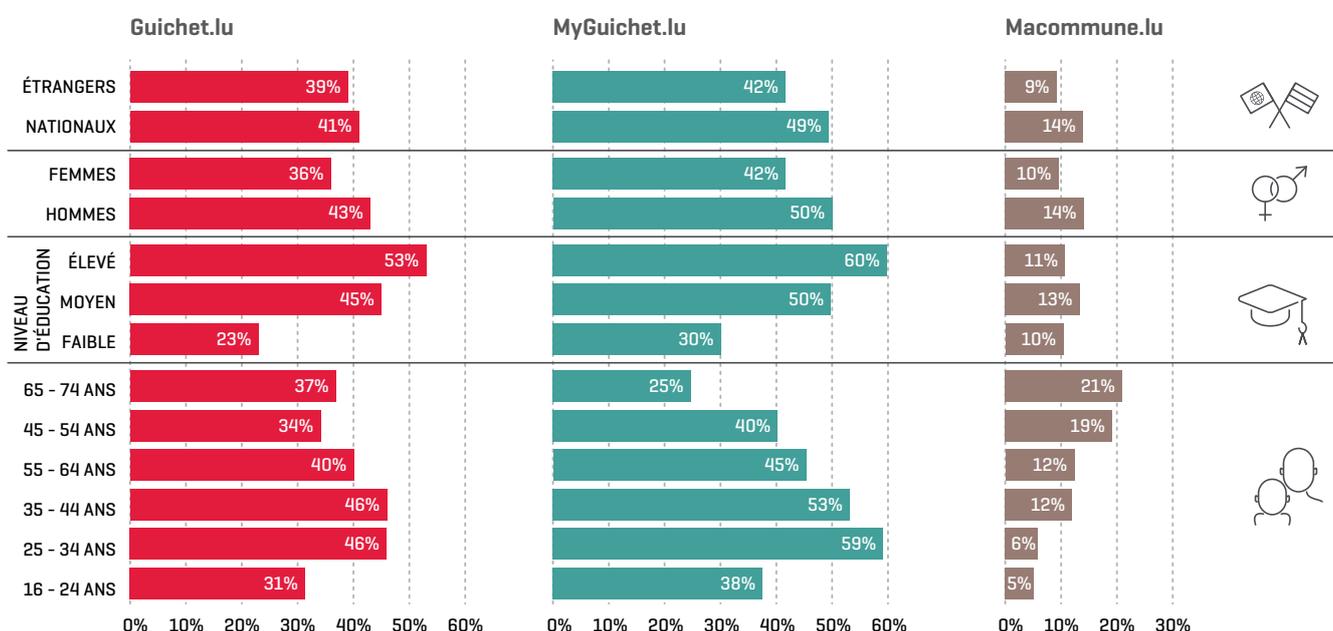
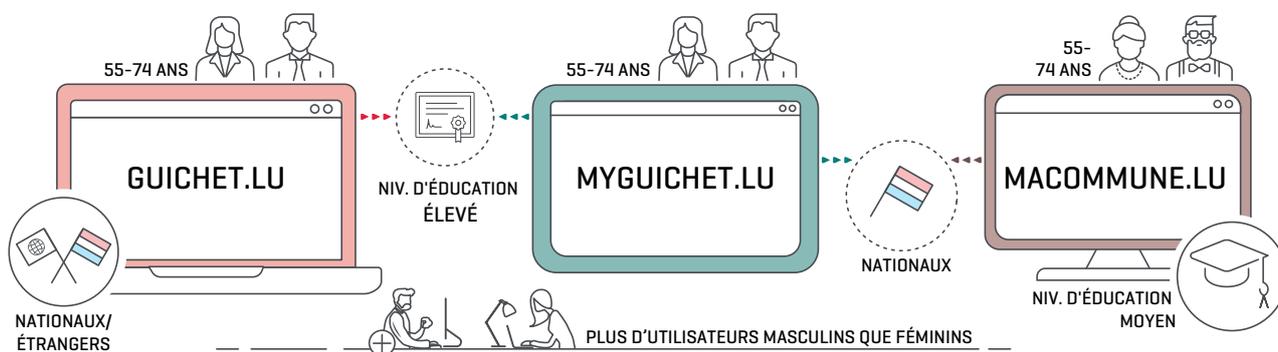
Le graphique suivant reprend la popularité des sites selon la classe d'âge. Pour « Data.Public.lu » et « Luxembourg.lu » celle-ci diminue avec l'âge.

GRAPHIQUE 4 : POPULARITÉ DES SITES INTERNET DES AUTORITÉS ET SERVICES PUBLICS SELON LA CLASSE D'ÂGE



Source : STATEC - Enquête sur l'utilisation des TIC auprès des ménages et des individus 2020

# Portrait des utilisateurs des sites guichet.lu, myguichet.lu et macommune.lu



Source : STATEC - Enquête sur l'utilisation des TIC auprès des ménages et des individus 2020

## 46% des internautes ont utilisé « MyGuichet.lu », 40% « Guichet.lu » et 12% « Macommune.lu » à des fins privées

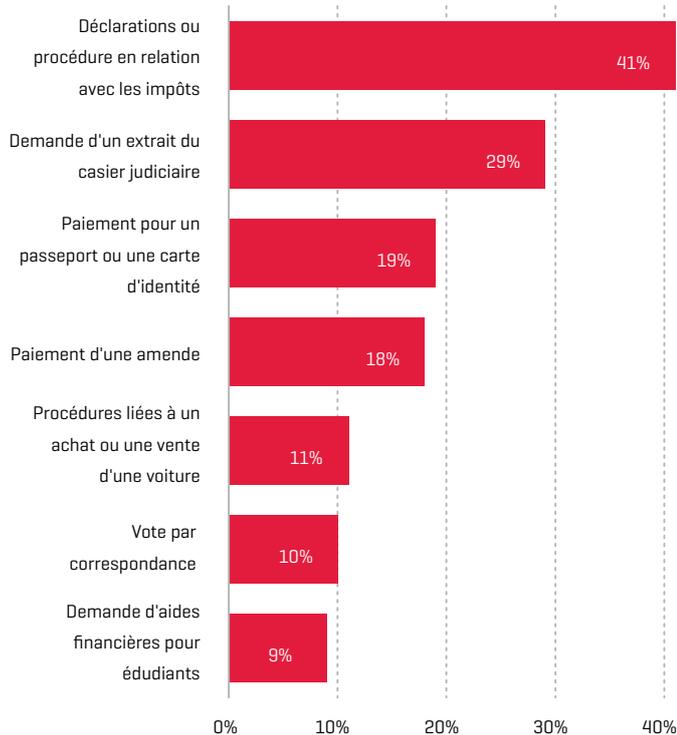
Connaître n'est donc pas à confondre avec utilisation. Le graphique ci-dessus détaille les profils des utilisateurs de ces trois sites. Pour « Guichet.lu » et « MyGuichet.lu », on trouve le plus d'utilisateurs parmi les 25 à 44 ans alors que « Macommune.lu » est plus utilisé par les 55 à 74 ans. « Guichet.lu » a presque autant d'adeptes parmi les résidents étrangers que parmi les nationaux alors que les deux autres plateformes sont plus utilisées par les Luxembourgeois. Il y a toujours plus d'utilisateurs masculins que féminins, mais si pour « MyGuichet.lu » et « Guichet.lu », l'utilisation augmente avec le niveau d'éducation, « Macommune.lu » a plus d'adeptes parmi les internautes à niveau d'éducation moyen.

Notons que la très grande majorité des utilisateurs des sites « Guichet.lu » ou « MyGuichet.lu » les trouvent faciles à utiliser, [90%] estiment qu'ils permettent de gagner du temps dans les démarches administratives [93%] et trouvent les informations disponibles utiles et pertinentes [94%].

## Documents fiscaux et extraits de casiers judiciaire en tête

Les utilisateurs de Guichet.lu, MyGuichet.lu ou Macommune.lu ont le plus souvent rempli les déclarations d'impôts ou réalisé d'autres procédures fiscales en ligne [42%]. 29% ont demandé un extrait de leur casier judiciaire en ligne sur MyGuichet.lu et près de 20% ont payé des amendes ou des documents d'identité en ligne.

GRAPHIQUE 6 : LES INTERNAUTES PRIVILÉGIENT LES PROCÉDURES EN LIGNE EN RAPPORT AVEC LES IMPÔTS ET LE CASIER JUDICIAIRE



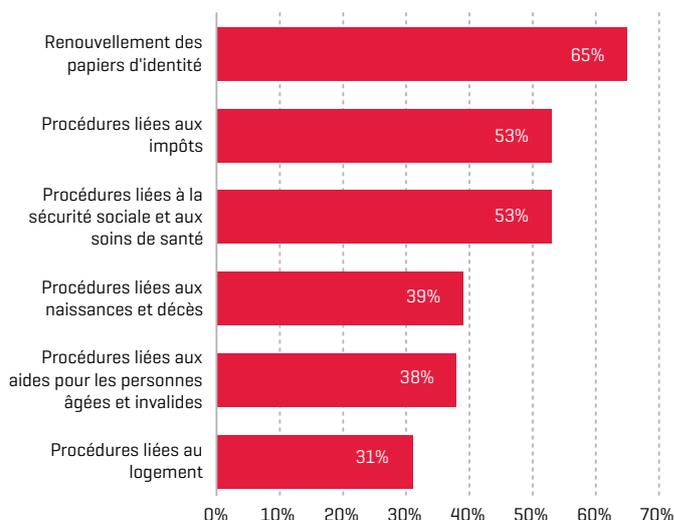
Source : STATEC - Enquête sur l'utilisation des TIC auprès des ménages et des individus 2020

Parmi les suggestions d'améliorations du portail « Guichet.lu/MyGuichet.lu » proposées aux utilisateurs, 48% apprécieraient que les documents soient déjà pré-remplis avec les données personnelles que le gouvernement détient déjà et 39% préféreraient que les procédures administratives soient regroupées en fonction des événements de la vie (p.ex. naissance, études, décès...). Près de 3 utilisateurs sur 10 seraient en faveur de la mise à disposition d'un assistant virtuel (*chatbot*). Quelques 20% jugent que ces sites pourraient être améliorés moyennant un accès personnalisé selon le profil de l'utilisateur (malvoyant ; personne âgée ; étudiant ; famille...) ou par la possibilité de mandater une tierce personne pour réaliser des demandes en ligne.

### Procédures souhaitées entièrement en ligne

Les procédures les plus fréquemment citées que les internautes voudraient régler intégralement en ligne sont le renouvellement des papiers d'identité [65%] suivies par les démarches fiscales [53%] et les procédures du domaine de la sécurité sociale et des soins de santé [53%].

GRAPHIQUE 7 : LES PROCÉDURES LIÉES AUX PAPIERS D'IDENTITÉ, AUX IMPÔTS ET À LA SANTÉ SONT PLÉBISCITÉES PAR LES INTERNAUTES POUR POUVOIR ÊTRE ENTièrement RÉALISABLE EN LIGNE



Source : STATEC - Enquête sur l'utilisation des TIC auprès des ménages et des individus 2020

### Méthodologie et définitions

La présente publication exploite l'enquête communautaire sur l'utilisation des TIC par les ménages et les particuliers âgés entre 16 et 74 ans. Elle est réalisée par la société allemande infas pour le compte du STATEC à partir d'un échantillon de près de 1 500 individus selon un schéma de collecte en mode mixte, combinant téléphone et Internet.

Les contacts et interactions avec les pouvoirs publics et administrations à des fins privées incluent les sites Web relatifs aux obligations des citoyens (par ex. Guichet.lu pour la déclaration fiscale, les déménagements, etc.), leurs droits (par ex. les prestations sociales), les documents officiels (par ex. Macommune.lu pour la carte d'identité, le certificat de naissance), et les services de santé publique (par ex. santé.lu). Les contacts par e-mail tapé à la main sont exclus.

Cette publication n'engage que le STATEC.

Contact:

**Armande Frising**

[+352] 247-84-395

[armande.frasing@statec.etat.lu](mailto:armande.frasing@statec.etat.lu)

[guillaume.osier@statec.etat.lu](mailto:guillaume.osier@statec.etat.lu)

[info@statec.etat.lu](mailto:info@statec.etat.lu)

[www.statistiques.lu](http://www.statistiques.lu)

ISSN 2304-7135