



statec
LUXEMBOURG

En 2003, le CEPS/INSTEAD a réalisé, pour la deuxième année consécutive, l'enquête communautaire concernant les Technologies de l'Information et de la Communication au sein des ménages du Grand-Duché de Luxembourg.

Pour l'équipement en TIC des ménages, quatre résultats sont à retenir :

- 58% des ménages possèdent un ordinateur personnel,
- 45% disposent d'une connexion Internet à leur domicile,
- la ligne téléphonique reste le moyen de connexion le plus répandu,
- la connexion par xDSL s'est fortement développée entre 2002-2003 (+188%).

Concernant l'utilisation des TIC par les individus, nous pouvons souligner trois résultats principaux :

- 61% des individus ont utilisé un ordinateur au cours du 1^{er} trimestre 2003,
- 53% ont eu recours à Internet durant cette même période,
- le domicile et le lieu de travail sont les deux endroits privilégiés par les utilisateurs d'ordinateur ou d'Internet.

Les Technologies de l'Information et de la Communication dans les ménages résidant au Luxembourg (année 2003)

Anne-Sophie GENEVOIS - CEPS/INSTEAD

L'enquête intitulée « ICT Household » s'inscrit dans le cadre du programme « E-europe 2005 ». Le but de cette enquête, réalisée sous l'égide d'Eurostat, est de collecter des données relatives aux Technologies de l'Information et de la Communication au sein des ménages et comparables dans l'ensemble de l'Union Européenne. Par conséquent, chaque pays membre de l'Union Européenne réalise cette enquête selon une méthodologie et des questions communes préalablement définies.

Pour la deuxième année consécutive, cette enquête a été réalisée au Luxembourg par le CEPS/INSTEAD. L'échantillon de départ, extrait du fichier de l'IGSS¹ était de 3774 individus mais après suppression des refus de réponse et des hors champ², l'échantillon final a concerné 1423 individus, âgés de 16 à 74 ans³. L'enquête a été menée en face à face au cours du deuxième trimestre 2003 et décrit la situation à la fin du premier trimestre 2003.

L'unité d'observation est l'individu mais des données relatives aux ménages sont également collectées. De ce fait, le questionnaire se compose de deux parties. La première partie aborde le thème relatif à l'équipement des ménages en matière de Technologies de l'Information et de la Communication alors que la seconde partie traite de l'utilisation des TIC par les individus résidant au Luxembourg. Chaque questionnaire est rempli par une seule personne du ménage, sélectionnée selon la méthode dite de Kish.

Cet article présente les principaux résultats⁴ de cette enquête. Sa composition suit la même logique que celle du questionnaire. Ainsi, dans une première partie, nous décrivons l'équipement des ménages en matière de TIC. Dans une seconde partie, nous analysons l'utilisation des TIC par les individus résidant au Luxembourg où les thèmes tels que les usages d'Internet et d'ordinateur, les lieux d'utilisation et le commerce électronique sont traités. La période

¹ Inspection Générale de la Sécurité Sociale.

² Maisons de soin ou de retraite, décès, déménagement.

³ Tranche d'âge imposée par Eurostat.

⁴ L'ensemble des résultats figurant dans ce document sont pondérés afin de refléter les données sur la population. Une brochure des annexes comprenant l'ensemble des chiffres de cet article ainsi que leurs intervalles de confiance (IC) respectifs au seuil de 5% est disponible. Vous pouvez vous la procurer auprès du CEPS/INSTEAD (cf. coordonnées page 8).

de référence pour la majorité des résultats présents dans cet article est le 1^{er} trimestre 2003. Pour certaines questions, cette période de référence change ; dans ce cas, le fait sera signalé. Ce document compare également, lorsque cela est possible⁵, les résultats de l'enquête 2003 à ceux fournis par l'enquête précédente.

I. Equipement des ménages en matière de Technologies de l'Information et de la Communication

1. Equipement des ménages

L'équipement des ménages en matière de TIC est abordé de la même manière en 2002 et en 2003 afin de pouvoir suivre l'évolution d'une année sur l'autre.

D'après le graphique 1, on constate que la proportion de ménages disposant de téléphone portable, d'ordinateur, d'Internet à domicile, de DVD de salon ou encore de voiture avec système de navigation a sensiblement augmenté. Seules les proportions se rapportant aux équipements concernant les systèmes de réception des téléviseurs connaissent une baisse.

En effet, on constate une diminution⁶ de 10,9% (soit 7,9 points de pourcentage) sur l'équipement des ménages en télévision câblée. En 2002, 72,2% des ménages possédaient ce système de réception alors qu'ils ne sont plus que 64,3% en 2003. Néanmoins, ce mode de réception reste le plus répandu, loin devant la télévision à réception satellite dont la proportion reste inchangée (environ 20%).

Concernant le téléphone portable, 80,1% des ménages en possédaient au moins un en 2002. En 2003, ils sont 89,7% soit une hausse de 12% en un an. Cette augmentation est notamment due à l'équipement en téléphone portable de type WAP⁷ qui voit sa proportion passer de 15,7%

en 2002 à 27,9% en 2003 (+77,7%). La proportion de ménages équipés en téléphone portable classique ne varie pas de façon significative entre les deux années.

Quel que soit le type d'ordinateur, on constate une augmentation du taux d'équipement des ménages en informatique durant la période 2002-2003. En effet, la proportion de ménages disposant d'un ordinateur personnel⁸ à leur domicile passe de 52,6% à 58,0% entre 2002 et 2003 soit une hausse de 10,3%. De même, l'ordinateur de poche semble être un équipement en pleine évolution puisqu'en 2003, 13,4% des ménages en possèdent un alors qu'ils étaient 8,7% en 2002 (+54%).

Les lecteurs de DVD ou la navigation GPS sont également des technologies de plus en plus présentes au sein des ménages. En effet, en 2002 un peu moins d'un ménage sur cinq était équipé d'un lecteur de DVD de salon. En 2003, ils sont environ deux ménages sur cinq à en détenir un, soit une hausse de 95,4%. La part de ménages disposant d'un véhicule avec une navigation GPS a quasiment été multipliée par 2,4 entre 2002 et 2003. Cependant, bien qu'en forte augmentation, cette

technologie reste encore très faiblement présente dans les ménages.

Internet est un bien de plus en plus adopté par les ménages. En effet, en 2003 près de la moitié des ménages (45,4%) sont équipés d'un accès Internet à leur domicile contre 39,9% en 2002 (+ 13,8%).

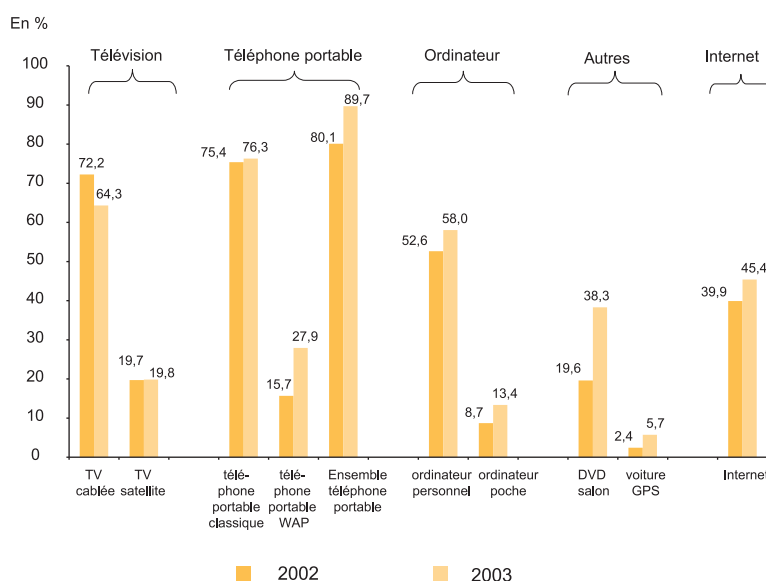
2. Technologies d'accès à Internet

Parmi les ménages équipés d'un accès Internet à domicile, l'ordinateur personnel continue à être le moyen le plus souvent utilisé pour se connecter au Web, suivi par le téléphone portable (cf. tableau 1). Malgré une tendance à la hausse entre 2002 et 2003, l'ordinateur de poche ou les postes de télévision restent des moyens d'accès à Internet très peu utilisés.

Concernant les types de connexion employés par les ménages possédant un accès Internet à domicile, la ligne téléphonique (modem analogique ou ISDN) demeure le type d'accès le plus répandu, suivi par l'xDSL et le téléphone portable (cf. tableau 2). Malgré cette prédominance de la ligne téléphonique, on note toutefois entre 2002 et 2003

G1

Proportions de ménages disposant des différentes Technologies de l'Information et de la Communication (en %)



Source : CEPS/INSTEAD, Enquêtes "ICT Usage by Household 2002 & 2003"
Champ : Ensemble des ménages (n2002=1484 ; n2003=1423)

⁵ Parfois certaines questions ont des champs ou des périodes différentes entre les deux enquêtes.

⁶ Pour l'ensemble de ce document, lorsque le pourcentage correspondant à la variation (hausse ou baisse) entre 2002 et 2003 est mentionné, cela implique que le test statistique utilisé est significatif au seuil de 5%. Dans le cas contraire, seul le terme de tendance est employé.

⁷ Wireless Application Protocol : protocole de communication des données utilisé par les téléphones cellulaires.

⁸ Par ordinateur personnel, on englobe les ordinateurs fixes et portables.

une diminution de 6,5% la concernant ainsi qu'un recul plus marqué (-64,2%) pour les téléphones portables. Par contre, en 2003, la connexion Internet au moyen de l'xDSL est quasiment multipliée par trois par rapport à 2002.

Les raisons évoquées par **les ménages n'ayant pas d'accès Internet à leur domicile** restent inchangées au cours de la période 2002-2003. Ainsi, la première raison demeure l'inutilité d'Internet pour le ménage suivie du manque de compétence et des coûts d'équipement ou d'accès trop élevés. Hormis pour l'inutilité d'Internet qui connaît une baisse de 10,8% par rapport à 2002 et des problèmes de sécurité qui connaissent une hausse de 84,5%, les autres raisons ne révèlent pas de changement significatif.

II. Utilisation des TIC par les individus résidant au Luxembourg

1. Utilisation des ordinateurs

Au cours du 1^{er} trimestre 2003, 61,2% des individus ont utilisé un ordinateur. En 2002, près d'une personne sur deux seulement l'utilisait. Il en ressort que l'ordinateur est un bien de plus en plus utilisé par les individus (+23,6%).

1.1. Caractéristiques des utilisateurs d'un ordinateur

L'usage d'ordinateur reste fortement lié à l'âge et au niveau de formation des individus.

En effet, on observe une relation identique à celle constatée en 2002 : plus l'âge des individus est élevé, plus la proportion d'individus utilisant un ordinateur est faible (cf. graphique 2). Cependant, on remarque également une augmentation des utilisateurs d'ordinateur durant la période 2002-2003 et ce, tous âges confondus. L'importance de ces variations

T₁ Proportions de ménages ayant Internet à la maison selon les moyens de connexion⁹ (en %)

	2002	2003	Variations 2002-2003
ordinateur personnel	98,7	99,4	+0,7% ^{ns}
téléphone portable (WAP, GPRS)	14,9	10,6	-28,9%
ordinateur poche	4,6	6,3	+37,0% ^{ns}
console jeux	4,2	1,3	-69,0%
poste TV	0,6	1,3	+116,7%

ns : non significatif au seuil de 5%

Source : CEPS/INSTEAD, Enquêtes "ICT Usage by Household 2002 & 2003"

Champ : Ménages ayant un accès à Internet à domicile (n2002=620 ; n2003=762)

T₂ Proportions de ménages ayant Internet à la maison selon le type de connexion (en %)

	2002	2003	Variations 2002-2003
Ligne téléphonique (modem analogique, ISDN)	96,5	90,2	-6,5%
xDSL	2,5	7,2	+188,0%
Téléphone portable (UMTS)	14,8	5,3	-64,2%

Source : CEPS/INSTEAD, Enquêtes "ICT Usage by Household 2002 & 2003"

Champ : Ménages ayant un accès à Internet à domicile (n2002=620 ; n2003=762)

diffère selon l'âge. Par rapport à 2002, une hausse de 26,4% concerne les utilisateurs de 16-24 ans. Quasiment la totalité de ces jeunes (94,3%) sont désormais des utilisateurs d'ordinateur. Mais les variations les plus importantes concernent les individus âgés entre 45 et 64 ans. En effet, la proportion d'utilisateurs d'ordinateur âgés entre 45 et 54 ans et entre 55 et 64 ans croît respectivement de 29,9% et 37,7%. Malgré ces changements, la proportion d'utilisateurs d'ordinateur de plus de 55 ans restent très loin derrière celle des jeunes.

Au niveau de la formation, l'observation que l'on peut faire en 2003 est identique à celle déjà notée en 2002 (cf. tableau 3). Plus le

niveau de formation est élevé, plus la proportion d'utilisateurs d'ordinateur est importante. On peut également souligner qu'entre 2002 et 2003, la part d'utilisateurs d'ordinateur s'est accrue et ce, quel que soit le niveau de formation. L'importance de cette variation décroît à mesure que le niveau de formation s'élève. Ainsi, la progression entre 2002 et 2003 concernant les utilisateurs d'ordinateur ayant un niveau de formation faible¹⁰ atteint 32,1% alors qu'elle n'est que de 19,2% pour les individus possédant un niveau de formation moyen. La proportion d'utilisateurs d'ordinateur possédant un niveau de formation faible reste loin derrière celle concernant ceux ayant un niveau de formation élevé.

⁹ La somme des différents moyens et types de connexion n'est pas égale à 100% car un ménage peut se connecter à Internet à l'aide de plusieurs moyens ou types de connexion.

¹⁰ Niveau faible : aucune formation, école primaire, primaire supérieur, enseignement complémentaire, enseignement technique professionnel inférieur (CITP, CCM), enseignement secondaire général inférieur.

Niveau moyen : brevet apprentissage, enseignement technique supérieur (jusqu'à 13^{ème} ou 14^{ème}), enseignement professionnel (CATP), enseignement secondaire général supérieur, brevet maîtrise artisanal.

Niveau élevé : enseignement supérieur (BAC+2 à BAC+5 ou plus).

1.2. Fréquences et lieux d'utilisation de l'ordinateur

Parmi les utilisateurs d'ordinateur, 62,9% l'utilisent de façon journalière, 26,5% de manière hebdomadaire et 10,6% de façon moins soutenue.

Le lieu privilégié pour les individus ayant utilisé un ordinateur est le domicile (84,6%) suivi du lieu de travail (52,2%) et du lieu d'études (18,8%).

1.3. Usages de l'ordinateur

Ce paragraphe aborde les usages que les individus font de l'ordinateur. Ce thème est nouveau et s'applique non plus aux utilisateurs du premier trimestre 2003 mais aux individus qui se sont déjà servis d'un ordinateur.

Un peu plus de deux individus sur trois (67,5%) ont déjà utilisé un ordinateur et près de 60% ont bénéficié d'une formation portant sur les différents aspects de l'utilisation des ordinateurs. La formation date de moins d'un an pour 27,4% d'entre eux.

En ce qui concerne les tâches de l'ordinateur réalisées par ces personnes, nous constatons que quatre d'entre elles prédominent (cf. tableau 4) ; il s'agit de :

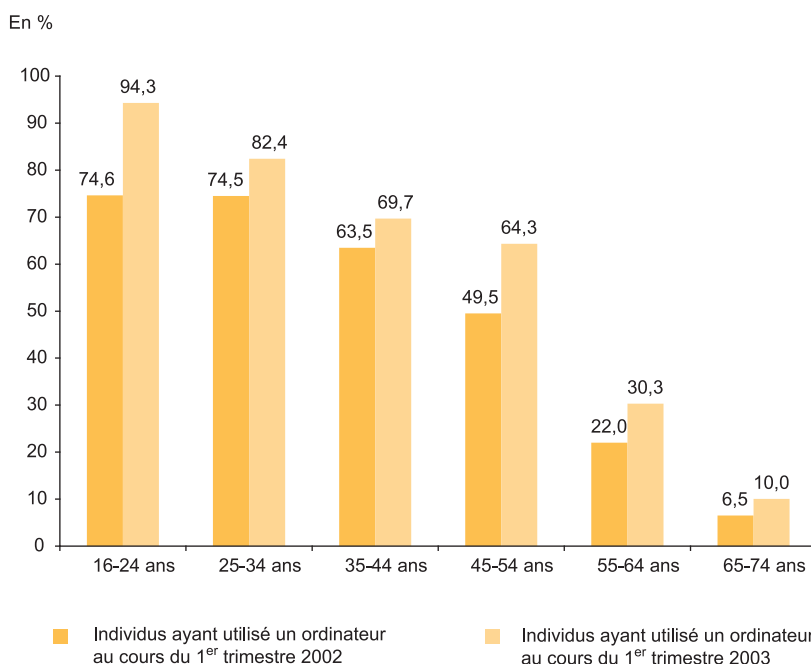
- l'utilisation d'icônes et interfaces graphiques (85,1%),
- la copie de fichiers (85%),
- l'utilisation des fonctions copier-coller pour dupliquer une information dans un document (80,8%),
- l'utilisation des quatre opérations élémentaires dans une feuille de calcul (79,4%).

L'usage du mailing est moins fréquent puisqu'il concerne 60% des utilisateurs d'ordinateur. En revanche, un peu moins d'un individu sur quatre a déjà créé une page Web (24,4%) ou écrit un programme (23,1%).

Pour ces deux dernières utilisations, on observe une différence significative selon le sexe. En effet, 30,6% des hommes ont créé une page Web et 33,2% ont écrit un programme contre respectivement 14,7% et 14,5% des femmes.

G₂

Proportions d'utilisateurs d'ordinateur au cours des premiers trimestres 2002 et 2003 en fonction de leur âge (en %)



Source : CEPS/INSTEAD, Enquêtes "ICT Usage by Household 2002 & 2003"
Champ : Ensemble des individus (n2002=1484, n2003=1423)

T₃

Proportions d'utilisateurs d'ordinateur au cours des premiers trimestres 2002 et 2003 en fonction de leur niveau de formation (en %)

	Individus ayant utilisé un ordinateur au cours du 1 ^{er} trimestre 2002	Individus ayant utilisé un ordinateur au cours du 1 ^{er} trimestre 2003	Variations 2002-2003
Niveau faible	26,2	34,6	+32,1%
Niveau moyen	61,0	72,7	19,2%
Niveau élevé	89,6	91,2	+1,8% ^{ns}

ns : non significatif au seuil de 5%

Source : CEPS/INSTEAD, Enquêtes "ICT Usage by Household 2002 & 2003"
Champ : Ensemble des individus (n2002=1484, n2003=1423)

2. Utilisation d'Internet

Au cours du premier trimestre 2003, parmi l'ensemble des individus, 52,8% ont utilisé Internet. Un an auparavant, les internautes du premier trimestre 2002 ne représentaient que 39,9% de l'ensemble des individus soit une progression de 32,3% en un an.

2.1. Caractéristiques des utilisateurs d'Internet

Comme pour les ordinateurs, la relation entre l'utilisation d'Internet et l'âge reste inchangée par rapport à 2002 (cf. tableau 5). Globalement, plus l'âge des individus est élevé plus la proportion d'internautes est faible. Ainsi, 89,8% des individus de 16-24 ans se sont connectés à Internet au cours du premier trimestre 2003 ; cette proportion chute à 21,6% chez les 55-64 ans et à 6% chez les 65-74 ans.

Le tableau 5 nous permet également d'établir que quel que soit l'âge, la proportion d'utilisateurs a tendance à augmenter entre 2002 et 2003. Cependant, seules trois progressions peuvent être retenues d'un point de vue statistique. La plus importante touche les internautes âgés de 45-54 ans (+61%), suivis des jeunes de 16-24 ans (+39,7%) et des 25-34 ans (+19,3%).

2.2. Fréquence, lieux et temps d'utilisation d'Internet

En 2003, 50,3% des internautes utilisent le Web de façon journalière, 40,8% de manière hebdomadaire et le reste de façon moins intensive.

Le lieu où les internautes se sont connectés le plus souvent est le domicile (81,8%), suivi du lieu de travail (48,9%), du domicile des amis (22,1%) puis du lieu d'études (19,3%). Loin derrière arrivent les lieux publics et plus précisément les cybercafés ou les bibliothèques publiques qui, malgré une tendance à la baisse par rapport à 2002, continuent à être des endroits publics privilégiés pour surfer, comparativement aux possibilités offertes par les mairies, bureaux de poste ou associations.

T₄

Proportions des tâches effectuées par les individus ayant déjà utilisé un ordinateur (en %)

	En %
Utiliser les icônes et interfaces graphiques	85,1
Copier un fichier	85,0
Copier-coller un fichier	80,8
Utiliser les 4 opérations élémentaires	79,4
Mailing	60,0
Ecrire un programme	24,4
Créer une page Web	23,1

Source : CEPS/INSTEAD, Enquête "ICT Usage by Household 2003"
Champ : Individus ayant déjà utilisé un ordinateur (n=968)

T₅

Proportions d'utilisateurs d'Internet au cours des premiers trimestres 2002 et 2003 en fonction de leur âge (en %)

	Individus ayant utilisé Internet au cours du 1 ^{er} trimestre 2002	Individus ayant utilisé Internet au cours du 1 ^{er} trimestre 2003	Variations 2002-2003
16-24 ans	64,3	89,8	+39,7%
25-34 ans	64,2	76,6	+19,3%
35-44 ans	50,9	53,9	+5,9% ^{ns}
45-54 ans	35,4	57,0	+61,0%
55-64 ans	16,4	21,6	+31,7% ^{ns}
65-74 ans	3,3	6,0	+81,8% ^{ns}

ns : non significatif au seuil de 5%

Source : CEPS/INSTEAD, Enquêtes "ICT Usage by Household 2002 & 2003"
Champ : Ensemble des individus (n2002=1484, n2003=1423)

Quel que soit l'endroit, pour environ la moitié des internautes, la durée moyenne de connexion par semaine ne dépasse pas deux heures.

2.3. Usages d'Internet

Ce paragraphe traite le thème des usages d'Internet. Celui-ci était

déjà présent lors de l'enquête 2002. Pourtant aucune comparaison ne peut être réalisée entre les deux enquêtes car en 2002, les questions de ce thème s'adressaient uniquement aux individus qui utilisaient Internet pour une raison privée alors qu'en 2003, cela peut être à la fois pour une raison privée et/ou professionnelle.

L'enquête liste plusieurs utilisations d'Internet et les regroupe en cinq grands thèmes :

- communication,
- recherche d'informations et de services en ligne,
- achat et vente de biens et services, opérations bancaires,
- relations avec les autorités publiques,
- formation et éducation.

Concernant les communications via le Web, la quasi-totalité (90,1%) des internautes se sont servis du courrier électronique (*cf. graphique 3*). Le « chat » est également pratiqué par plus d'un internaute sur quatre (28,4%). Les autres formes de communication via Internet sont moins répandues. En effet, 12,8% ont participé à des forums et enfin 8,7% ont téléphoné par Internet.

Les activités liées aux recherches d'informations et de services en ligne sont majoritairement employées pour obtenir des renseignements relatifs à des biens et services (88,1%) et pour consulter des services de voyages ou de logement (70,9%). Un peu moins de la moitié des individus (42,4%) ont également consulté les journaux via Internet. Le téléchargement de jeux ou de musique concerne environ un inter-

naute sur trois (32,8%) et la radio via le Web est écoutée par 16,9% d'entre eux.

La réalisation d'opérations bancaires est une utilisation qui concerne près de la moitié des internautes (44,9%). 41,2% ont fait des achats via Internet et 10,7% ont vendu en ligne.

Lorsqu'on utilise Internet pour entrer en contact avec les autorités publiques, c'est principalement pour obtenir des informations. En effet, 47,4% des usagers d'Internet ont recherché des informations sur les sites administratifs, 31,7% ont téléchargé des documents officiels et 20,6% ont renvoyé des formulaires complétés.

Enfin, près de la moitié des internautes (42,1%) ont suivi des activités éducatives formalisées et un peu moins d'une personne sur cinq (19,6%) a eu recours à des sites dispensant des activités de formation continue pour adultes.

Internet est souvent perçu comme un outil de communication. Parmi les internautes du premier trimestre 2003, 44% reconnaissent avoir intensifié le nombre de leurs contacts avec leurs proches, 28% avoir renoué des liens avec des person-

nes qu'ils avaient perdu de vue et la même proportion admet avoir fait connaissance avec de nouvelles personnes et ce au moyen d'Internet. Enfin, 12,7% ont rencontré personnellement des gens connus via le Web.

Un internaute sur trois a eu recours à Internet en dehors de son lieu de travail pour effectuer des travaux professionnels. Les tâches professionnelles les plus fréquemment réalisées en dehors du lieu de travail sont :

- la recherche d'informations en relation avec le travail (85,0%),
- l'échange et l'accessibilité au courrier électronique (73,3%),
- l'envoi de travaux professionnels réalisés en dehors du lieu de travail (52,7%).

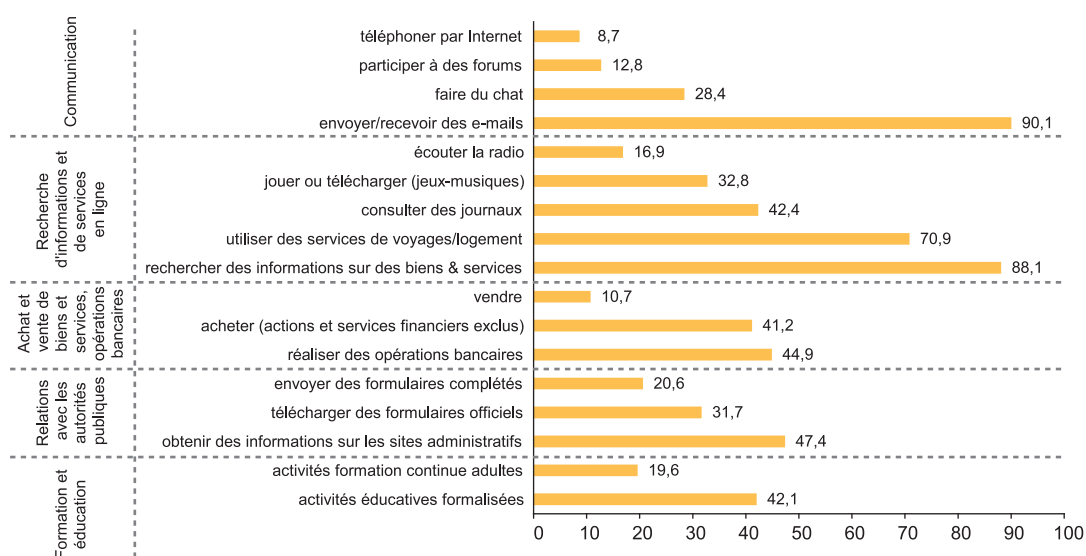
L'accès à des fichiers sur le serveur de l'entreprise et la recherche d'un nouveau travail sont moins fréquemment mentionnés (respectivement 45% et 37,6%).

2.4. Achats en ligne

Parmi les personnes ayant utilisé Internet au cours du premier trimestre 2003, plus de la moitié (51,2%) ont déjà commandé des biens ou services pour un usage privé et 34%¹¹ ont réalisé ce type

G₃

Usages d'Internet au cours du premier trimestre 2003 (en %)



Source : CEPS/INSTEAD, Enquête "ICT Usage by Household 2003"

Champ : Individus ayant utilisé Internet au cours du premier trimestre 2003 (n=738)

¹¹ Ce pourcentage est plus faible que celui cité précédemment car ici nous parlons **uniquement d'achats en ligne effectués pour un usage privé**.

de transactions durant le premier trimestre 2003.

Parmi les **acheteurs en ligne du premier trimestre 2003**, un quart d'entre eux ont fait des achats pour un montant inférieur à 100 euros, et un sur deux pour une somme inférieure à 200 euros. Aucune différence significative n'est à noter pour les montants des achats en ligne par rapport à 2002. En revanche, une diminution de 20,8% est observée pour les paiements en ligne. En effet, en 2002, 79,4% des acheteurs en ligne du premier trimestre avaient réglé leur commande via le Web alors qu'ils ne sont plus que 62,9% en 2003.

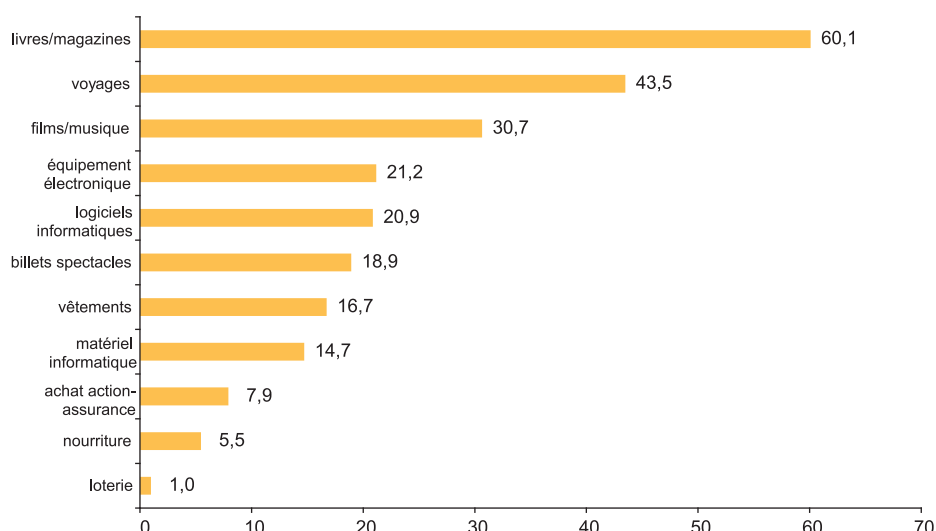
Bien que les questions relatives aux raisons d'achats ou de non achats en ligne soient présentes en 2002 et 2003, aucune comparaison n'est réalisable du fait que la période de référence est différente entre les deux enquêtes.

Parmi les **internauts du premier trimestre 2003** qui ont déjà réalisé des achats sur Internet pour un usage privé, 60,1% d'entre eux ont commandé des livres ou des magazines, 43,5% ont commandé des voyages et 30,7% ont acheté des films et de la musique au cours des 12 derniers mois¹² (cf. *graphique 4*). Parmi les achats en ligne effectués par moins d'un internaute sur quatre, on peut citer par ordre décroissant : les équipements en électronique (21,2%), les logiciels informatiques (20,9%), les billets de spectacle (18,9%), les vêtements (16,7%) ou encore le matériel informatique (14,7%).

Enfin, parmi les **internauts du premier trimestre 2003** qui n'ont jamais réalisé d'achats en ligne, 58,8% évoquent le fait qu'ils préfèrent acheter en boutique afin de voir le produit, 57,5% déclarent ne pas en avoir besoin (cf. *tableau 6*). Environ une personne sur deux (49,8%) craint des problèmes de sécurité lors de la saisie du numéro de sa carte

G4

Types d'achats réalisés sur Internet pour un usage privé au cours des 12 derniers mois (en %)



Source : CEPS/INSTEAD, Enquête "ICT Usage by Household 2003"

Champ : Internauts du premier trimestre 2003 ayant déjà réalisé des achats sur Internet pour un usage privé (n=351)

T6

Raisons évoquées par les individus n'ayant jamais réalisé d'achats en lignes pour un usage privé (en %)

	En %
Préfère acheter dans une boutique	58,8
Aucun besoin	57,5
Problème sécurité	49,8
Problème confidentialité	38,4
Fidélité à une boutique	36,9
Problème confiance dans livraison	23,6
Inquiétudes relatives aux difficultés pour réclamer	17,7
Difficulté pour réception marchandise	10,1
Trop cher	4,6
Biens & services non disponibles	4,0
Délais livraison trop longs	3,0

Source : CEPS/INSTEAD, Enquête "ICT Usage by Household 2003"

Champ : Internauts du premier trimestre 2003 n'ayant jamais réalisé d'achats sur Internet pour un usage privé (n=387)

¹² Lorsque l'on fait référence aux 12 derniers mois, cela correspond à la période allant de la fin du premier trimestre 2002 à la fin du premier trimestre 2003.

bancaire et 38,4% sont inquiets en ce qui concerne le respect de leur vie privée. Près de 40% expliquent leur absence d'achats en ligne par des problèmes de confidentialité (38,4%) ou par leur fidélité à une boutique (36,9%). Enfin, le coût trop élevé, l'indisponibilité des biens et services ou les délais de livraison trop longs ne sont mentionnés que par très peu d'individus.

Conclusion

Le renouvellement annuel de cette enquête a permis d'actualiser les données concernant l'équipement et l'utilisation des TIC au sein des ménages du Grand-Duché de Luxembourg.

Parmi les principaux résultats, on peut retenir une augmentation concernant l'équipement en informatique et l'accès à Internet au sein des ménages résidant à Luxembourg. En 2003, parmi l'ensemble des ménages, 58% possèdent un ordinateur et 45,4% disposent d'une connexion Internet à leur domicile. Dans la majorité des cas (90,2%), les ménages se connectent au moyen d'une ligne téléphonique. Cependant, on peut également souligner que les connexions par xDSL semblent de plus en plus se développer.

Les données collectées par le CEPS/INSTEAD rentrant dans le cadre du programme européen d'Eurostat nous permettent de voir la place qu'occupe le Luxembourg par rapport aux autres pays de l'Union Européenne. Ainsi, si l'on s'intéresse à la proportion de ménages possédant un accès Internet à leur domicile, le Grand-Duché se place en 2002 au 9^{ème} rang sur 15 et en 2003 au 5^{ème} rang sur 11¹³.

Concernant les TIC au niveau individuel, l'usage des ordinateurs et d'Internet reste très fortement lié à l'âge et au niveau de formation des individus. Plus on possède un niveau de formation élevé ou plus on est jeune, plus on a recours à l'ordinateur ou au Web.

Le lieu d'utilisation privilégié par les utilisateurs d'ordinateur ou d'Internet est le domicile suivi du lieu de travail. Quel que soit l'endroit, pour environ la moitié des internautes, la durée moyenne de connexion par semaine ne dépasse pas deux heures.

Trois usages d'Internet sont pratiqués par plus de 70% des internautes du premier trimestre 2003. Il s'agit de l'envoi et de la réception d'e-mails, de la recherche d'informations sur des biens et services puis de l'utilisation des services de voyages ou de logement. Internet semble également un très bon outil de communication puisque près de la moitié de ces internautes reconnaissent avoir intensifié le nombre de contacts avec leurs proches grâce à cette technologie.

Enfin, en ce qui concerne le commerce électronique, la moitié des internautes du premier trimestre 2003 a déjà réalisé des achats en ligne pour un usage privé (dont un tiers au cours du 1^{er} trimestre 2003) et un dixième d'entre eux des ventes en ligne.

Ce document de nature descriptive permet de dresser un portrait du Grand-Duché en matière d'utilisation des TIC. Plusieurs publications, en cours de rédaction, analyseront la fracture numérique¹⁴.

CEPS/INSTEAD

B.P. 48

L-4501 Differdange

Tél. : 58 58 55-513

e-mail : isabelle.bouvy@ceps.lu

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

statec

B.P. 304

L-2013 Luxembourg

Tél. : 478-4253/4258

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

¹³ Source : <http://europa.eu.int/comm/eurostat/> (données gratuites). Remarque : au moment de la parution de ce document, parmi les 15 pays membres, seuls 11 d'entre eux ont fourni leurs données concernant l'année 2003.

¹⁴ Fracture numérique : terme désignant la séparation de la population en deux catégories sociales, l'une équipée de matériels informatiques lui permettant d'accéder à l'Internet et l'autre non.