

# La situation du Luxembourg en matière de pénétration d'Internet et des TIC auprès de la population

## bilan de la situation en 2001

commentaire concernant les résultats 2001 des enquêtes statistiques établies sur base de 5000 interviews téléphoniques à partir de 12 ans dans le cadre e-Lëtzebuerg par ILReS Market Research Luxembourg

### Contexte général : quelques chiffres à garder à l'esprit

Avec 43% de résidents luxembourgeois qui sont des internautes actifs (connexion dans les 7 derniers jours), on peut considérer la population comme très réceptive et particulièrement bien connectée.

Toutefois, la comparaison à l'échelle européenne fait apparaître une segmentation des Etats en trois groupes : les Etats « leaders », qui ont très tôt favorisé la connexion à Internet et qui enregistrent des taux de pénétration de plus de 60 % (la Scandinavie et les Pays-Bas) ; les Etats « suiveurs » qui constituent le groupe le plus important, composé notamment du Luxembourg et de ses voisins (Allemagne, France, Belgique, mais aussi Grande-Bretagne ou Autriche) et qui comptent environ 50% de la population connectée ; et enfin les Etats « en retard », qui sont principalement les pays du sud de l'Europe, dont la population n'est connectée qu'à hauteur de 30% environ.

**La connexion des foyers (45% au Luxembourg) place également le Grand-Duché dans la moyenne européenne** et fait apparaître la même segmentation par pays, ce qui est logique étant donné que le lieu de connexion favori des internautes reste le domicile.

La situation du Grand-Duché est donc très moyenne, et pourrait être largement améliorée étant donné l'équipement informatique des foyers (**63% de ménages équipés d'au moins un ordinateur**) et le niveau de vie moyen. Les chiffres indiquent également une stagnation en matière de connexion à Internet, qui peut s'expliquer par le peu de recul dont nous disposons pour comparer les chiffres, mais aussi par un certain essoufflement, voire **stagnation** après trois années de très forte croissance (doublement des foyers équipés en PC en 4 ans et multiplication par quatre du nombre d'internautes et de foyers connectés durant la même période). Cette situation préoccupante est à rapprocher des raisons invoquées pour ne pas connecter son foyer à Internet (voir ci-dessous)

## Les freins à la connexion

---

Les principales raisons invoquées pour ne pas connecter son foyer à Internet sont le manque de besoin et d'intérêt, bien avant l'argument des coûts ou la peur de l'ordinateur. Il apparaît au travers des interviews que les gens n'ont qu'une idée très vague des services que peut leur rendre Internet, et qu'ils se révèlent très intéressés lorsqu'on leur propose de réaliser des démarches administratives en ligne (demande de formulaire & documents, état civil, papiers d'identité, déclaration d'impôts, etc).

Il semble donc que d'une manière générale les personnes manquent de stimulés, de contenus et de services suffisamment intéressants pour justifier de sauter le pas.

## Les accès

---

Si l'endroit favori pour consulter Internet est le domicile, les internautes réguliers multiplient leurs lieux de connexion (maison, travail, école, points d'accès publics, etc). Les PIAP (point d'accès publics à Internet) sont d'ailleurs davantage utilisés par des internautes réguliers que par une population qui n'a pas accès à Internet et voudrait « essayer pour voir ». La même remarque peut être faite pour ce qui concerne la connexion à Internet depuis le poste de télévision : c'est une fois encore les personnes qui ont de multiples points d'accès qui souhaitent ajouter celui-ci à leur « collection ».

## L'internaute : qui est-il, comment apprend-il à utiliser Internet, que fait-il en ligne ?

---

Les chiffres font apparaître que des disparités importantes existent en fonction du sexe, de l'âge, du pouvoir d'achat, du niveau d'instruction ou encore de la profession exercée de la personne.

Ils indiquent que l'activité professionnelle est un facteur déterminant pour favoriser l'accès au réseau, 62% des actifs ayant déjà surfé sur Internet. Ceci est certainement une des raisons qui expliquent le faible pourcentage de femmes connectées (35% d'internautes réguliers contre 50% chez les hommes). L'âge est également très symptomatique, avec 73 % de 16-18 ans qui sont des internautes réguliers, l'écart hommes/femmes ne se creusant qu'à partir de 24 ans.

Mais ce sont les plus âgés qui sont les véritables exclus du réseau. Dès l'âge de la retraite, la proportion de non connectés passe à 65%, pour atteindre 91% chez les plus de 65 ans. Cette tendance montre très clairement l'importance du milieu professionnel pour être connecté.

L'analyse des chiffres indique donc que certains contextes sont favorables à la connexion. **Ainsi les conditions nécessaires à un bon usage du réseau sont la capacité du citoyen lui-même en termes de compétences, un réel intérêt à se connecter (pour des contenus ou des services précis) et un environnement favorable (les opportunités pour se former).**

## ***Les lieux d'apprentissage***

En matière de compétences, il s'avère que l'école joue pleinement son rôle pour favoriser l'égalité des chances (70% des 16-18 ans ont appris à utiliser Internet à l'école), cependant un tiers des jeunes n'a pas eu l'occasion de recevoir cette formation dans le cadre scolaire.

Le milieu professionnel est en revanche source d'importantes disparités en ce qui concerne les formations proposées pour apprendre à utiliser Internet ou l'ordinateur. Les chiffres font apparaître que ce sont les personnes ayant le plus haut niveau d'instruction ainsi que les employés de bureau (à 32%) qui bénéficient le plus facilement d'une formation à Internet dans le cadre de leur emploi. C'est également dans ces tranches de la population que l'on trouve le plus de personnes prenant elles-mêmes l'initiative de se former. Ce qui tend à faire penser que les personnes qui ont un réel intérêt à utiliser l'informatique et Internet prennent elles-mêmes l'initiative de s'auto-former.

Cette situation mène à ce que des tranches entières de la population (ouvriers, et dans une moindre mesure indépendants, personnes âgées, personnes ayant arrêté l'école au niveau primaire ou secondaire 1<sup>er</sup> cycle) ne disposent pas des bases nécessaires pour évoluer dans la société de l'information.

## ***L'environnement familial***

L'absence d'opportunités pour se former dans le cadre professionnel peut être compensé par l'environnement familial dans lequel évoluent ces personnes.

En effet, les chiffres indiquent que la présence d'enfants scolarisés dans un foyer est un facteur favorisant sa connexion à Internet : les enfants jouent le rôle de prescripteurs, puis de formateurs de leurs parents. S'il y a au moins une personne qui a la compétence dans le foyer, cette compétence se propage aux autres membres de la famille. L'école joue un grand rôle pour cette propagation des connaissances à l'intérieur des foyers.

Il est donc particulièrement important de privilégier l'apprentissage d'Internet aux plus jeunes (surtout pour ceux issus de foyers non équipés) au travers des programmes scolaires, activités associatives, etc. pour qu'eux-mêmes « évangélisent » leurs aînés.

Cela est particulièrement vrai pour la communauté portugaise, pour laquelle le point de contact avec Internet se fait essentiellement au travers de l'école. Il devient nécessaire de mettre en place des mesures pour que le contact avec Internet ne soit pas rompu à la fin des études.

## ***Les applications***

Utiliser Internet c'est se l'approprier. Et le degré d'appropriation de ce moyen de communication par le citoyen ne peut se mesurer qu'à travers l'utilisation qu'il en fait.

Il s'avère que la communication (par e-mail) ainsi que la recherche d'information prédominent largement sur les services interactifs (ou seul l'e-banking sort du lot).

L'offre eBanking, avec un produit simple adapté aux besoins du client et proposant un avantage direct pour son utilisateur, associé à une marque bien connue, est un bon exemple d'application qui démontre au client les intérêts de l'Internet et qui le motive pour s'approprier ce canal de communication.

Hormis l'e-banking, les internautes ont donc une utilisation « passive » d'Internet, et ne l'exploitent pas pleinement pour remplir des formulaires en ligne, réserver des spectacles, etc. Les chiffres dont nous disposons ne permettent pas de savoir si cela est dû au manque de services en ligne ou à une méconnaissance de leur existence ou à un désintérêt des utilisateurs. Cette tendance est d'ailleurs valable pour l'ensemble de l'Europe.

Les citoyens sont néanmoins d'avis que l'administration 'en ligne' est utile et s'attendent à ce que les autorités prennent des initiatives à ce niveau en développant des applications simples (formulaires, documents, information, renseignement, communication par e-mail)

## **Pistes de réflexions**

---

Afin de réduire les disparités sociales observées et promouvoir l'égalité des chances, il y a lieu de prévoir des actions ciblées de sensibilisation et de formation ; l'accès public (Internetstufen) dans les administrations, les communes, les bibliothèques, les écoles et autres lieux de formation et lieux publics est à développer pour favoriser la prise de contact et permettre à chacun de se familiariser avec l'Internet et de se rendre compte de son utilité pour soi-même à travers des applications simples.

Des formations dans les écoles, mais avant tout celles destinées aux couches de la population ne fréquentant plus les circuits scolaires, seront primordiales pour compléter les compétences partielles acquises très fréquemment 'sur le tas' ou par personnes interposées ; d'où aussi l'importance d'un encadrement qualifié dans les lieux publics et lors des différentes formations pour permettre à chacun de bénéficier d'un apprentissage de qualité et d'une véritable éducation pour mieux maîtriser l'outil Internet.

Luxembourg, février 2002

*Résultats complets sur <http://www.ilres.com>*