

**RAPPORT**

Avril 2025

---

# **Inclusion numérique. Une analyse de la situation en 2024**

Ludivine **MARTIN**

Nicolas **POUSSING**



# | Inclusion numérique

Une analyse de la situation en 2024

Ludivine MARTIN

Nicolas POUSSING



## | Table des matières

|                                                                                                       |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Objectifs de l'étude.....                                                                             | 6         |
| <b>  Partie 1. Description des internautes .....</b>                                                  | <b>7</b>  |
| 1.1. Aspects méthodologiques.....                                                                     | 7         |
| 1.2. Les individus qui n'utilisent pas ou peu Internet.....                                           | 7         |
| 1.3. Ventilation des internautes en sous-populations selon les usages d'Internet.....                 | 8         |
| 1.3.1. Aspects méthodologiques.....                                                                   | 8         |
| 1.3.2. La population des internautes se compose de trois sous-populations.....                        | 10        |
| 1.3.2.1. Sous-population des 'faibles utilisateurs'.....                                              | 12        |
| 1.3.2.2. Sous-population des 'utilisateurs intermédiaires'.....                                       | 12        |
| 1.3.2.3. Sous-population des 'gros utilisateurs'.....                                                 | 13        |
| 1.3.3. Analyse des sous-populations d'internautes selon certaines caractéristiques individuelles..... | 13        |
| 1.3.3.1. Analyse des trois sous-populations d'internautes selon le genre.....                         | 13        |
| 1.3.3.2. Analyse des trois sous-groupes d'internautes selon l'âge.....                                | 14        |
| 1.3.3.3. Analyse des trois sous-groupes d'internautes selon le niveau de diplôme.....                 | 15        |
| <b>  Partie 2. Avantage et effets négatifs de l'usage d'Internet.....</b>                             | <b>17</b> |
| 2.1. Les avantages retirés d'Internet.....                                                            | 17        |
| 2.2. Les effets négatifs d'Internet.....                                                              | 18        |
| 2.2.1. Internet peut rendre la vie plus compliquée.....                                               | 18        |
| 2.2.2. Internet peut générer du stress.....                                                           | 19        |
| 2.2.3. La perception de la vitesse du changement technologique.....                                   | 22        |

## **| Partie 3. La nécessité de recourir à Internet peut amener à renoncer à certaines démarches**

..... 23

3.1. Les démarches auxquelles les internautes ont renoncé du fait de la nécessité de recourir à Internet..... 24

3.2. Profil des internautes qui renoncent à des démarches du fait de la nécessité de recourir à Internet..... 27

3.2.1. Aspects méthodologiques ..... 27

3.3.2. Caractéristiques des internautes qui ont renoncé à une démarche vs ceux qui n'y ont pas renoncé 27

3.3.3. Les relations entre les caractéristiques individuelles et la renonciation à des démarches du fait qu'il soit nécessaire d'utiliser Internet..... 36

3.3.3.1. Aspects méthodologiques ..... 36

3.3.3.2. Les relations entre les caractéristiques individuelles et la renonciation à une ou plusieurs démarches du fait qu'il soit nécessaire d'utiliser Internet..... 37

3.3.3.3. Les relations entre les caractéristiques individuelles et la renonciation à différentes démarches du fait qu'il soit nécessaire d'utiliser Internet..... 38

## **5 | Conclusion et recommandations..... 42**

Annexe 1: Le lien entre les caractéristiques individuelles et la probabilité de renoncer à une ou plusieurs activités du fait qu'il soit nécessaire de recourir à l'usage d'Internet (données 2024, modèles Logit)..... 45

Annexe 2 : Le lien entre les caractéristiques individuelles et la probabilité de renoncer à différentes activités du fait qu'il soit nécessaire de recourir à l'usage d'Internet (données 2024, modèles Logit)..... 47

# Objectifs de l'étude

Ce rapport s'inscrit dans la continuité des deux études, publiées en 2023 et 2024, qui visaient à analyser l'exclusion numérique au sein de la population résidente du Grand-Duché de Luxembourg. Ces études ont été faites par le Luxembourg Institute of Socio-Economic Research (LISER) au profit du Ministère de la Digitalisation.

En analysant pour la troisième année consécutive l'exclusion numérique, nous poursuivons deux objectifs. Premièrement, nous souhaitons mettre en évidence des tendances et des évolutions car analyser un tel phénomène durant plusieurs années permet d'avoir une vision plus globale et pertinente qu'une observation faite une année donnée. Deuxièmement, nous pouvons mettre l'accent sur un indicateur en particulier et moduler certains indicateurs d'une année à l'autre selon les observations des années précédentes.

D'un point de vue méthodologique, ce rapport est réalisé à l'aide des données collectées en 2024 via l'enquête communautaire sur l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) par les ménages et les particuliers collectée par le STATEC.

Nous exploitons les questions de l'enquête communautaire mais aussi les questions supplémentaires introduites spécialement pour analyser la fracture numérique.

Ces questions supplémentaires peuvent être regroupées en deux catégories :

- Des questions qui sont introduites en 2022, 2023 et 2024 et qui permettent donc d'identifier des évolutions et des tendances.
- Des questions spécifiques à 2024.

Les questions supplémentaires introduites en 2022, 2023 et 2024 sont les suivantes :

1. Avez-vous déjà eu besoin d'aide pour utiliser Internet ?
2. Pour quel(s) usage(s) d'Internet avez-vous bénéficié d'une aide ?
3. Sur une échelle de 0 à 10, pensez-vous que l'usage d'Internet vous rend la vie plus facile ou plus compliquée ?
4. Sur une échelle de 0 à 10, où situez-vous le niveau de stress que vous procure l'utilisation d'Internet ?
5. Pour quel(s) usage(s) d'Internet éprouvez-vous du stress ?
6. Quel(s) avantage(s) avez-vous retiré de l'usage d'Internet ?

Les questions supplémentaires spécifiques à 2024 sont les suivantes :

1. Vous est-il arrivé de renoncer à une des activités suivantes sur Internet, du fait qu'il soit nécessaire d'utiliser Internet ?
2. Sur une échelle de 0 à 10, comment percevez-vous la vitesse des changements technologiques ?
3. Sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de compétence par rapport à votre utilisation d'Internet ?

Ce rapport s'articule autour de trois parties. La première partie décrit la population des internautes. La deuxième partie analyse les perceptions des avantages et des effets négatifs d'Internet. La troisième partie est consacrée à l'analyse des démarches auxquelles les internautes renoncent du fait de la nécessité de recourir à Internet. La conclusion résume les principaux enseignements de cette étude et formule des recommandations.

## Partie 1. Description des internautes

### 1.1. Aspects méthodologiques

Dans le cadre de ce rapport, nous exploitons les données collectées en 2024 à l'aide de l'enquête communautaire sur l'utilisation des Technologies de l'Information et la Communication (TIC) par les ménages et les particuliers<sup>1</sup>. Les aspects méthodologiques sont donc, en grande partie, identiques à ceux que nous avons présentés dans les deux rapports précédents.

Rappelons que l'enquête communautaire sur l'utilisation des TIC est une enquête obligatoire qui a pour base légale le règlement (CE) n° 808/2004 du Parlement européen et du Conseil du 21 avril 2004 concernant les statistiques communautaires sur la société de l'information. Elle est subventionnée par la Commission Européenne et elle est réalisée chaque année par le STATEC auprès des résidents âgés de 16 à 74 ans. Un tirage aléatoire simple dans le Registre National des Personnes Physiques (RNPP) permet d'obtenir un échantillon d'environ 6 000 individus. Les individus pour lesquels il a été possible de trouver le numéro de téléphone sont interrogés par téléphone. Les autres sont invités à répondre au questionnaire diffusé sur Internet.

Les données collectées en 2024 permettent d'avoir des informations sur l'accès à Internet, les usages d'Internet, la perception d'Internet, le cyber-harcèlement, le recours à l'e-administration, le recours au e-commerce, l'Internet des objets, les technologies vertes ainsi que les caractéristiques socio-démographiques du répondant et de son ménage.

La collecte de données réalisée entre les mois de juin et de juillet 2024 a permis d'obtenir 2 388 réponses.

### 1.2. Les individus qui n'utilisent pas ou peu Internet

L'exploitation des données des enquêtes communautaires faites en 2022, 2023 et 2024 montre que la proportion d'individus qui n'ont pas utilisé Internet reste en 2024 à un niveau très faible. La proportion de résidents qui n'ont jamais utilisé Internet varie de 1,5% en 2022 à 1,1% en 2024. La proportion de résidents qui utilisent rarement Internet (qui déclarent avoir utilisé Internet il y a plus de trois mois) est comprise entre 0,5% en 2022 et 0,2% en 2024. Etant donné que les proportions sont très faibles, il n'est pas pertinent d'attacher de l'importance aux variations constatées d'une année à l'autre. De plus, le calcul des intervalles de confiance confirme qu'il n'y a pas de différence significative entre 2022 et 2024.

<sup>1</sup> <https://statistiques.public.lu/fr/enquetes/enquetes-particuliers/tic-conditions-vie.html>

## 1.3. Ventilation des internautes en sous-populations selon les usages d'Internet

### 1.3.1. Aspects méthodologiques

L'analyse des usages d'Internet a permis de montrer qu'en 2022 et en 2023 la population des internautes (c'est-à-dire les individus qui ont utilisé Internet dans les trois derniers mois) se compose de trois sous-populations : les faibles utilisateurs, les utilisateurs intermédiaires et les gros utilisateurs.

Avec les données collectées en 2024, nous avons réalisé la même analyse pour savoir si la population des internautes se compose toujours de trois sous-populations. Parmi la population totale des répondants à l'enquête (2 388 individus), nous avons retenu les internautes qui déclarent avoir utilisé Internet dans les trois derniers mois (2 358 individus)

La méthode que nous utilisons est semblable à celle utilisée les années antérieures. Nous réalisons un partitionnement en k-moyenne (appelé 'k-means clustering')<sup>2</sup>. Afin d'avoir des résultats comparables d'une année à l'autre nous devons introduire dans l'analyse les mêmes variables d'usages d'Internet. Étant donné que les questionnaires 2022, 2023 et 2024 sont, sur certains points, différents, nous avons réédité les analyses pour les années 2022 et 2023.

8

Pour l'analyse, nous considérons les usages d'Internet pris en compte à l'aide des deux questions ci-dessous :

1. Au cours des 3 derniers mois, pour laquelle des activités avez-vous utilisé Internet à des fins privées, y compris via des applications mobiles ?
  - Participer à des consultations en ligne ou des votes sur des sujets civiques ou politiques (par exemple urbanisme, signature d'une pétition).
  - Exprimer des opinions sur des sujets politiques ou sociaux sur des sites Internet ou sur les réseaux sociaux (par exemple Facebook, Twitter, Instagram, YouTube...).
  - Vendre des produits ou des services par l'intermédiaire d'un site Internet ou d'une application (par exemple eBay, Facebook Marketplace...).
  - Utiliser la messagerie instantanée (échange de messages) via Skype, Messenger, WhatsApp, Viber, Snapchat...

---

<sup>2</sup> Nous avons utilisé Python 3 pour exécuter le 'k-means clustering'. Nous avons retenu le nombre de groupes en utilisant un dendrogramme et la méthode du "coude" identifiant une réduction de la pente en un point du graphique de la somme des distances au carré (détails disponibles sur demande).

- Participer à des réseaux sociaux en publiant des messages ou d'autres types de contributions sur Facebook, Twitter, Instagram...
- Passer des appels, y compris des appels vidéo par Internet, par exemple via Skype, Messenger...
- Rechercher des informations dans le domaine de la santé.
- Lire des sites d'actualités, des journaux ou des magazines d'information en ligne.
- Trouver des informations sur des biens ou services.
- Utiliser un service bancaire en ligne (y compris banque mobile).

2. Avez-vous effectué l'une des activités suivantes via un site Web ou une application d'autorités ou de services publics à des fins privées au cours des 12 derniers mois ?

- Obtention d'information.
- Accès à des informations provenant de bases de données ou de registres publics.
- Accès aux informations vous concernant, stockées par les autorités publiques ou les services publics.

Nous avons également construit cinq variables :

9

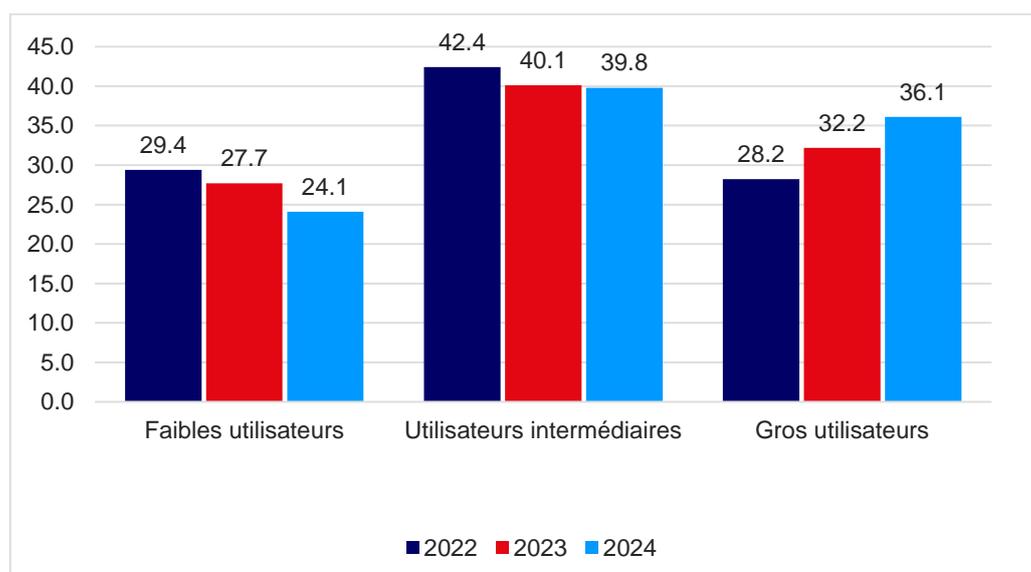
- A partir de la question « quand avez-vous acheté ou commandé pour la dernière fois des biens et services à des fins privées par Internet ? », une variable est codée 1 si la réponse est « je n'ai jamais acheté ou commandé sur Internet », 2 si la réponse est « plus d'un an », 3 si la réponse est « entre 3 mois et 1 an », et 4 si la réponse est « au cours des trois derniers mois ».
- Une variable à partir de la question « A quelle fréquence en moyenne avez-vous utilisé Internet au cours des trois derniers mois ? » qui est codée OUI si la réponse est « plusieurs fois par jour » et NON sinon.
- Une variable de score, comprise entre 0 et 4, qui comptabilise le nombre de biens immatériels achetés en ligne (musique, films, séries, jeux, livres, etc.)
- Une variable de score, comprise entre 0 et 7, qui comptabilise le nombre de biens matériels achetés en ligne (vêtements ; jouets ; livres ; CD/DVD ; etc.).
- Une variable de score, comprise entre 0 et 4, qui comptabilise le nombre de services achetés sur Internet (billets pour des manifestations sportives ou culturelles, hôtel, voyages, etc.).

### 1.3.2. La population des internautes se compose de trois sous-populations

En 2024, la situation est identique à celles de 2022 et 2023, au sens où la population des internautes se compose de trois sous-populations : les faibles utilisateurs d'Internet, les utilisateurs intermédiaires et les gros utilisateurs.

Ces trois sous-populations représentent respectivement 23%, 40% et 37% de la population des internautes. Entre 2022 et 2024, nous notons donc une augmentation significative de la part des gros utilisateurs d'Internet et à l'inverse une diminution significative de la proportion de faibles utilisateurs (cf. Graphique n°1).

**Graphique 1.** Répartition des internautes en trois sous-populations d'utilisateurs d'Internet en 2022, 2023 et 2024 (% ; population : les individus ayant utilisé Internet durant les trois derniers mois)



Source : Enquête communautaire sur l'utilisation des Technologies de l'Information et la Communication (TIC), STATEC 2022, 2023, 2024 ; calculs des auteurs.

A l'aide du Tableau 1, nous pouvons décrire les trois sous-populations d'internautes que nous avons identifiées en 2024.

**Tableau 1.** Statistiques descriptives caractérisant la composition des trois sous-populations d'internautes en 2024

|                                                                                                                               | Faibles utilisateurs | Utilisateurs intermédiaires | Gros utilisateurs | Ensemble des internautes |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------|-------------------|--------------------------|
| Prendre part à une consultation, un vote sur des questions civiques ou politiques                                             | 4%                   | 11%                         | 28%               | 15%                      |
| Exprimer son opinion sur des questions civiques ou politiques                                                                 | 8%                   | 13%                         | 22%               | 15%                      |
| Vendre des produits ou services en ligne                                                                                      | 6%                   | 14%                         | 40%               | 21%                      |
| Obtenir des informations sur le site des administrations                                                                      | 17%                  | 50%                         | 84%               | 55%                      |
| Accéder aux informations vous concernant, stockées par les autorités publiques                                                | 26%                  | 61%                         | 90%               | 63%                      |
| Accéder à des informations provenant de bases de données ou de registres publics                                              | 5%                   | 18%                         | 50%               | 26%                      |
| Utiliser des messageries instantanées                                                                                         | 30%                  | 84%                         | 96%               | 75%                      |
| Participer passivement ou activement à des réseaux sociaux                                                                    | 34%                  | 70%                         | 89%               | 69%                      |
| Appeler via Internet                                                                                                          | 39%                  | 80%                         | 92%               | 75%                      |
| Rechercher de l'information liée à la santé                                                                                   | 17%                  | 60%                         | 77%               | 56%                      |
| Consulter des journaux, des magazines                                                                                         | 37%                  | 79%                         | 91%               | 73%                      |
| Trouver de l'information liée aux biens et services                                                                           | 29%                  | 80%                         | 95%               | 73%                      |
| Réaliser des opérations bancaires en ligne                                                                                    | 31%                  | 87%                         | 98%               | 77%                      |
| Utiliser Internet plusieurs fois par jour                                                                                     | 61%                  | 92%                         | 98%               | 86%                      |
| Fréquence d'achat de bien ou de service en ligne de 1 (jamais) à 4 (au cours des 3 derniers mois)                             | 2.32                 | 3.49                        | 4.00              | 3.39                     |
| Score de 0 à 4 pour 7 types de biens immatériels en téléchargement ou en streaming (musique, films, séries, jeux, livres,...) | 0.21                 | 0.75                        | 2.83              | 1.37                     |
| Score de 0 à 7 pour 15 types de produits achetés en ligne (vêtements, jouets, livres, CD/DVD,...)                             | 0.46                 | 1.60                        | 4.68              | 2.43                     |
| Score de 0 à 4 pour 6 types de services achetés en ligne (billets pour                                                        | 0.23                 | 0.75                        | 2.68              | 1.32                     |

|                                                        | Faibles utilisateurs | Utilisateurs intermédiaires | Gros utilisateurs | Ensemble des internautes |
|--------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------|-------------------|--------------------------|
| événements culturels ou sportifs, hôtels, voyages,...) |                      |                             |                   |                          |
| Nombre d'observations                                  | 535                  | 939                         | 884               | 2 358                    |

Source : Enquête communautaire sur l'utilisation des Technologies de l'Information et la Communication (TIC), STATEC 2024 ; calculs des auteurs

### 1.3.2.1. Sous-population des 'faibles utilisateurs'

Cette sous-population est qualifiée de 'faibles utilisateurs' car, pour l'ensemble et chacun des usages, la proportion d'individus utilisateurs est inférieure à la moyenne de la population d'internautes.

Par exemple (cf. Tableau 1), 4% des internautes de cette sous-population prend part à une consultation sur Internet et/ou à un vote sur des questions civiques ou politiques alors que dans la population des internautes, la moyenne est de 15%. La proportion d'internautes qui consultent des journaux, des magazines sur Internet est de 37% dans la sous-population des faibles utilisateurs alors qu'elle est égale à 73% dans la population des internautes.

Les trois usages les moins courants pour cette sous-population sont : « Prendre part à une consultation, un vote sur des questions civiques ou politiques », « Vendre des produits ou services en ligne » et « Accéder à des informations provenant de bases de données ou de registres publics ». Les deux premiers usages avaient déjà été mentionnés en 2022 et 2023.

### 1.3.2.2. Sous-population des 'utilisateurs intermédiaires'

Au sein de la seconde sous-population, pour la moitié des usages étudiés, la proportion d'individus ayant recours à ces usages est plus faible que dans l'ensemble de la population d'internautes. Par exemple (cf. Tableau 1), 18% des internautes de cette sous-population déclarent accéder à des informations provenant de bases de données ou de registres publics alors que dans la population des internautes, 26% des internautes le déclarent.

Les usages les moins populaires pour la sous-population des utilisateurs intermédiaires sont : « Prendre part à une consultation, un vote sur des questions civiques ou politiques » (11%), « Exprimer son opinion sur des questions civiques ou politiques » (13%), « Vendre des produits ou services en ligne » (14%).

### 1.3.2.3. Sous-population des 'gros utilisateurs'

L'analyse statistique met en évidence l'existence d'une troisième sous-population d'internautes. Au sein de cette sous-population, la proportion d'individus qui a recours aux usages étudiés est plus importante que dans la population étudiée et cela pour tous les usages considérés. 96% des membres de cette sous-population utilisent les messageries instantanées contre 75% dans la population des internautes ; 92% utilisent Internet pour appeler contre 75% de l'ensemble de la population des internautes.

Les usages pour lesquels la différence entre cette sous-population et la population des internautes sont les plus importantes sont : « Obtenir des informations sur le site des administrations » (+29 points de pourcentage), « Accéder aux informations vous concernant, stockées par les autorités publiques » (+27 points de pourcentage) et « Trouver de l'information liée aux biens et services » (+22 point de pourcentage).

### 1.3.3. Analyse des sous-populations d'internautes selon certaines caractéristiques individuelles

#### 1.3.3.1. Analyse des trois sous-populations d'internautes selon le genre

13

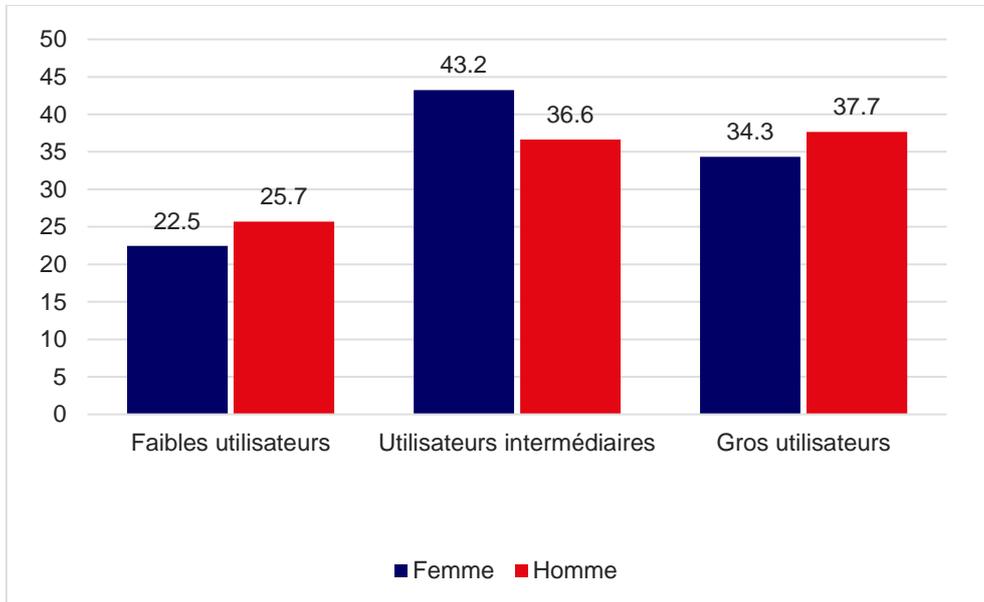
La répartition des hommes et des femmes dans les différentes sous-populations d'internautes (cf. Graphique n°2) montre qu'en 2024 la proportion de femmes est plus importante (43%) parmi les utilisateurs intermédiaires (ce qui était déjà le cas en 2023 car 42% des femmes appartenaient à cette sous-population). Concernant les hommes, ces derniers se répartissent de façon similaire dans deux sous-populations : 37% appartiennent aux utilisateurs intermédiaires et 38% sont des gros utilisateurs d'Internet.

Il existe une différence significative entre les hommes et les femmes au sein de la sous-population des utilisateurs intermédiaires<sup>3</sup>. En revanche, la différence n'est pas significative dans les deux autres sous-populations.

---

<sup>3</sup> Significativité testée avec le test du Chi-deux.

**Graphique 2.** Répartition des hommes et des femmes au sein des trois sous-groupes d'internautes en 2024 (%)



Source : Enquête communautaire sur l'utilisation des Technologies de l'Information et la Communication (TIC), STATEC 2024 ; calculs des auteurs.

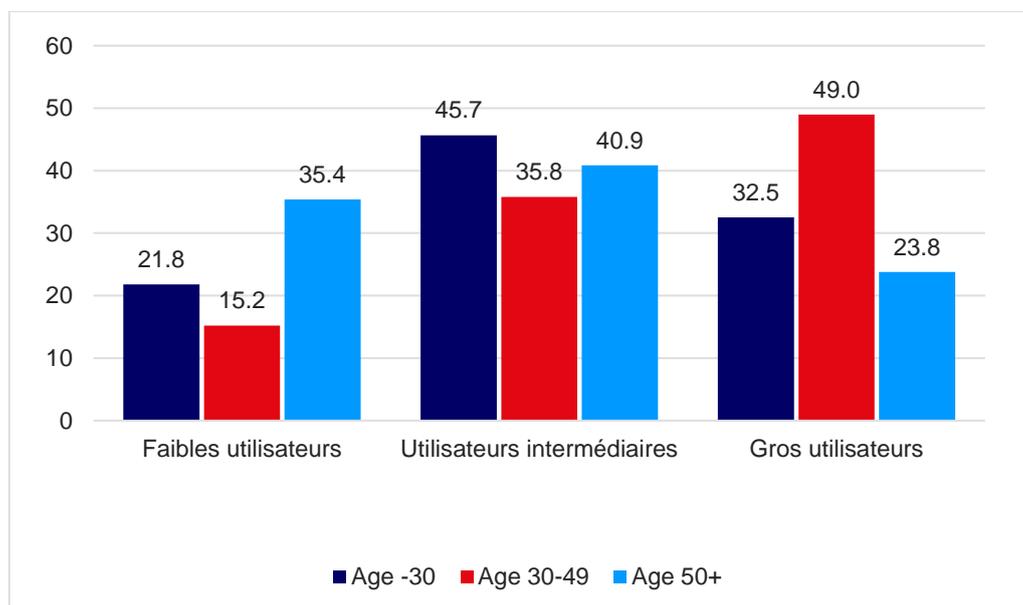
Guide de lecture : Les hommes se répartissent au sein des trois sous-populations de la façon suivante : ils sont 25.7% chez les faibles utilisateurs, 36.6% chez les utilisateurs intermédiaires et 37.7% chez les gros utilisateurs.

### 1.3.3.2. Analyse des trois sous-groupes d'internautes selon l'âge

Comme en 2023, la répartition des internautes selon leur âge dans les différentes sous-population (cf. Graphique n°3) montre que les internautes de moins de 30 ans sont plus nombreux parmi les utilisateurs intermédiaires : 46% des moins de 30 ans appartiennent à cette sous-population. Les internautes âgés de 30 à 49 ans appartiennent majoritairement à la sous-population des gros utilisateurs (49%). Les internautes de 50 ans et plus sont moins nombreux chez les gros utilisateurs d'Internet (24%) ; ils sont plus présents parmi les utilisateurs intermédiaires (41% des internautes de 50 ans et plus appartiennent à cette sous-population). La proportion d'hommes est significativement différente dans la population des gros utilisateurs en comparaison aux autres sous-populations<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Testée avec la procédure TTEST qui permet de comparer les moyennes de différents groupes.

**Graphique 3.** Répartition des hommes et des femmes au sein des trois sous-groupes d'internautes en 2024 (%)



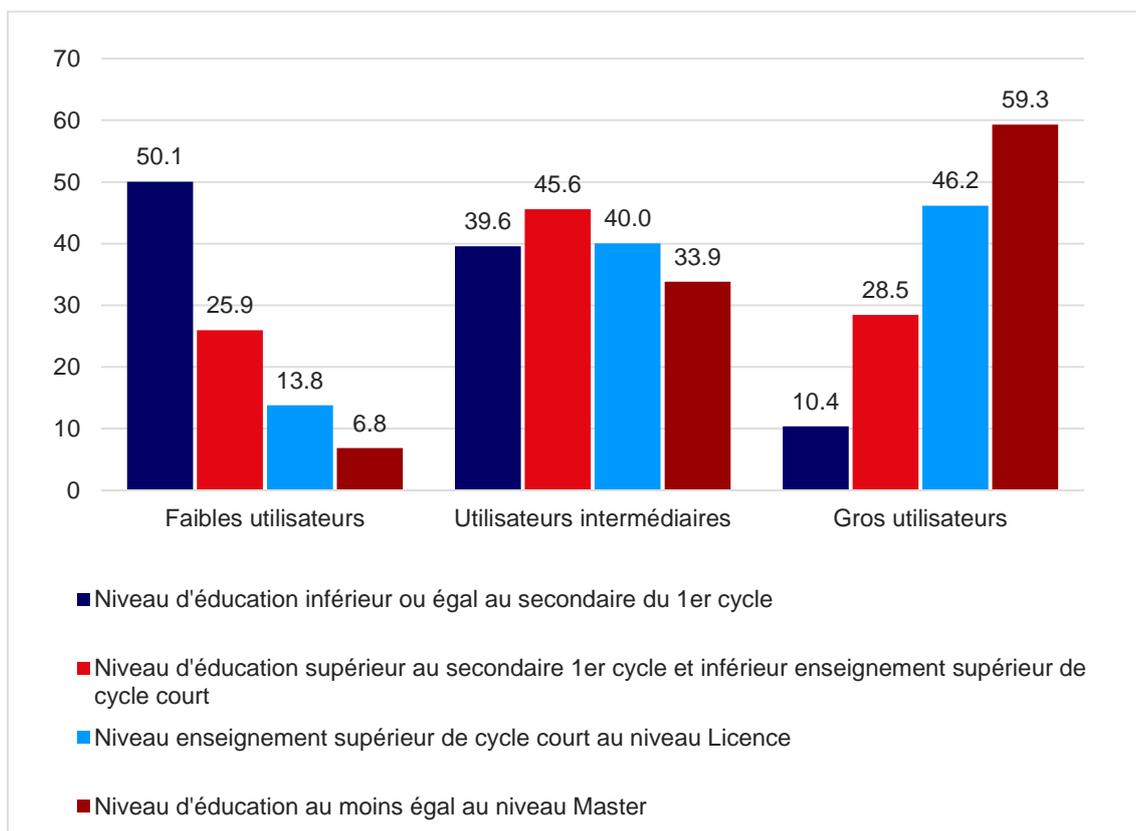
Source : Enquête communautaire sur l'utilisation des Technologies de l'Information et la Communication (TIC), STATEC 2024 ; calculs des auteurs.

Guide de lecture : Les internautes de moins de 30 ans se répartissent au sein des trois sous-populations de la façon suivante : ils sont 21.8% chez les faibles utilisateurs, 45.7% chez les utilisateurs intermédiaires et 32.5% chez les gros utilisateurs.

### 1.3.3.3. Analyse des trois sous-groupes d'internautes selon le niveau de diplôme

Le graphique n°4 représente la répartition des internautes pour un niveau de diplôme donné (quatre niveaux sont pris en compte) dans les trois sous-populations. Comme en 2023, nous constatons que les internautes les moins diplômés appartiennent principalement à la sous-population des faibles utilisateurs. Plus précisément, parmi les internautes dont le niveau d'éducation est inférieur ou égal au niveau secondaire du 1<sup>er</sup> cycle, 50% sont des faibles utilisateurs d'Internet et 10% des gros utilisateurs. A l'inverse, les internautes dont le niveau de diplôme est au moins égal au Master appartiennent principalement à la sous-population des gros utilisateurs (59%) et seulement 7% sont des faibles utilisateurs.

Graphique 4. Répartition des internautes au sein des trois sous-groupes d'internautes selon leur niveau d'éducation en 2024 (%)



Source : Enquête communautaire sur l'utilisation des Technologies de l'Information et la Communication (TIC), STATEC 2024 ; calculs des auteurs.

Guide de lecture : Les internautes qui ont un niveau d'éducation au moins égal au Master se répartissent au sein des trois sous-populations de la façon suivante : ils sont 6.8% chez les faibles utilisateurs, 33.9% chez les utilisateurs intermédiaires et 59.3% chez les gros utilisateurs.

## Partie 2. Avantage et effets négatifs de l'usage d'Internet

### 2.1. Les avantages retirés d'Internet

L'analyse des avantages retirés d'Internet sur la période 2022 à 2024 (cf. Graphique n°5) montre que les avantages retirés d'Internet sont assez semblables d'une année à l'autre. Le principal avantage retiré d'Internet durant les trois années étudiées est le fait de rester en contact ou d'accroître ses contacts avec ses amis ou sa famille. Nous notons que de 2022 à 2024, le pourcentage d'internautes qui mentionnent cet avantage a augmenté significativement : 81% des internautes citent cet avantage en 2024, ils étaient 66% en 2022.

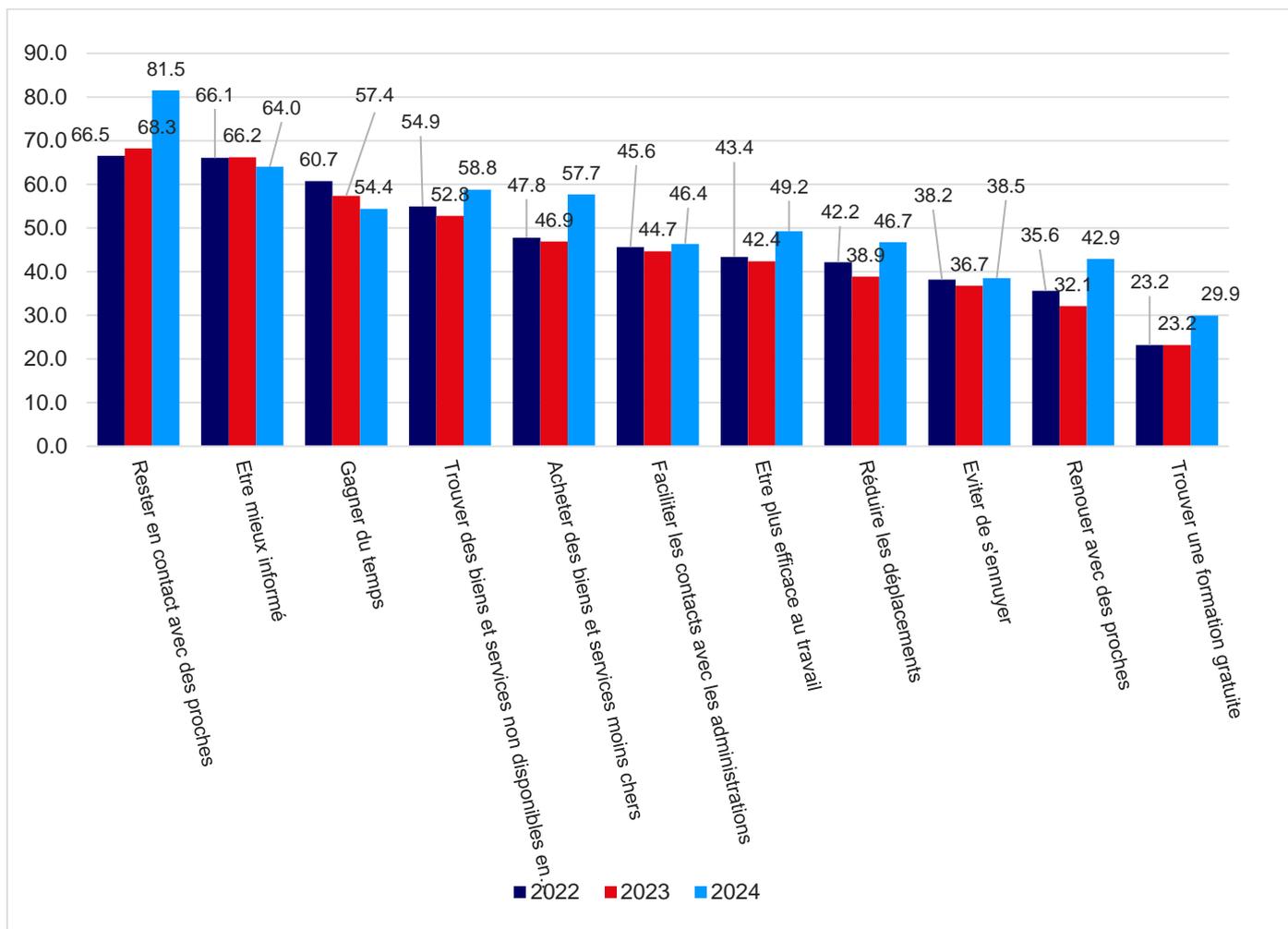
Les trois avantages d'Internet les moins mis en avant restent le fait de trouver une formation gratuite, renouer avec des proches et éviter de s'ennuyer.

La proportion d'internautes qui déclarent tirer des avantages d'Internet a augmenté entre 2023 et 2024 pour une demi douzaine d'usages :

- trouver une formation gratuite (23% des internautes mentionnent cet avantage en 2023, ils sont 30% en 2024) ;
- renouer avec des proches (mentionné par 32% des internautes en 2023, par 43% en 2024) ;
- réduire les déplacements (mentionné par 39% des internautes en 2023, par 47% en 2024) ;
- être plus efficace au travail (mentionné par 42% des internautes en 2023, par 49% en 2024) ;
- acheter des biens et/ou services moins chers (mentionné par 47% des internautes en 2023, par 58% en 2024) ;
- rester en contact avec des proches (mentionné par 68% des internautes en 2023, par 81% en 2024).

Entre 2022 et 2024, la proportion d'internautes qui déclarent gagner du temps avec Internet a diminué de façon significative de 61% à 54%. La proportion d'internautes qui considèrent être mieux informés avec Internet diminue de 66% à 64% sur la même période mais cette baisse n'est pas statistiquement significative.

**Graphique 5.** Répartition des internautes selon les avantages retirés d'Internet en 2022, 2023 et 2024 (%)



Source : Enquête communautaire sur l'utilisation des Technologies de l'Information et la Communication (TIC), STATEC 2022, 2023, 2024 ; calculs des auteurs.

## 2.2. Les effets négatifs d'Internet

### 2.2.1. Internet peut rendre la vie plus compliquée

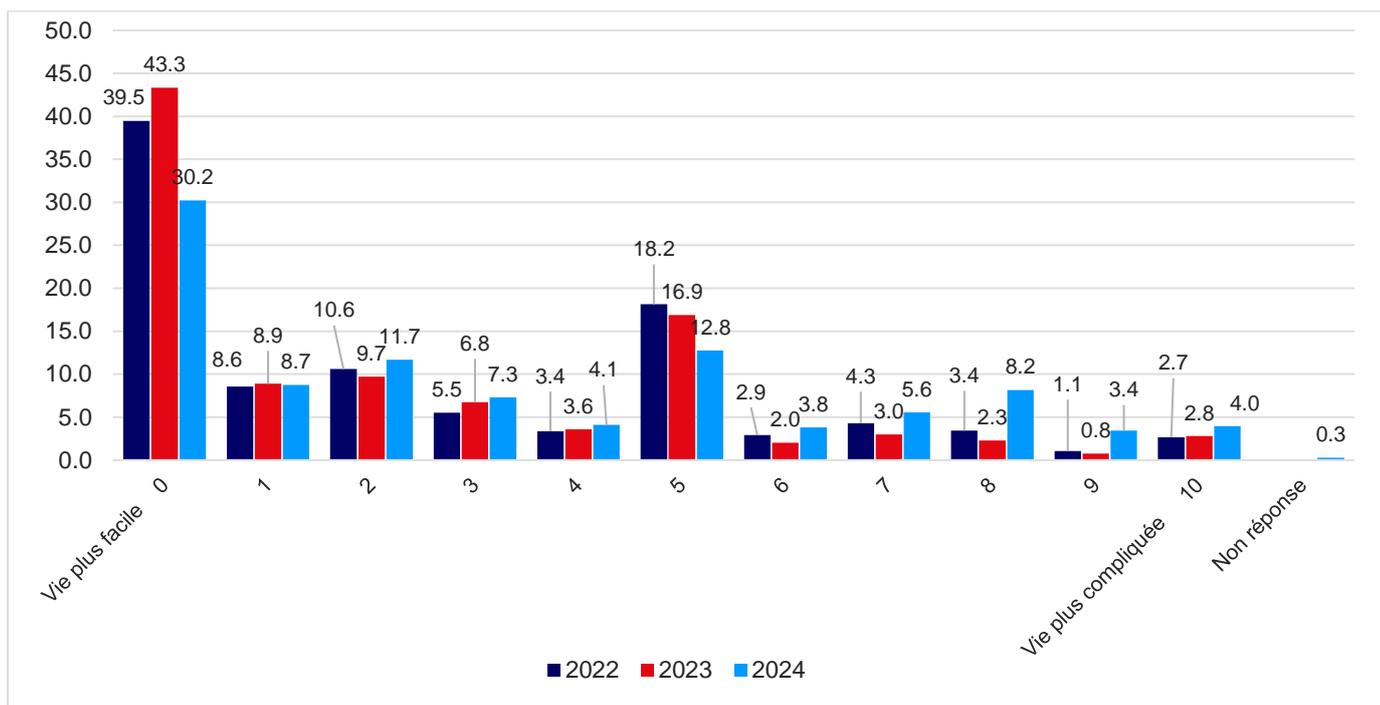
Lorsque nous demandons aux internautes si Internet leur rend la vie plus facile ou plus compliquée, nous constatons qu'une large majorité des internautes considèrent qu'Internet leur rend la vie plus facile (cf. Graphique n°6).

Plus précisément, sur une échelle de 0 à 10 (0 correspondant à la situation où l'individu considère qu'Internet lui rend la vie plus facile et, à l'inverse, 10 correspondant à la situation où l'individu considère qu'Internet lui rend la vie plus compliquée), les internautes sont 62%

en 2024 à considérer qu'Internet leur rend la vie plus facile (score compris entre 0 et 4). Ils étaient 67% en 2022, 72% en 2023 (ces différences sont statistiquement significatives).

On constate que la proportion d'internautes qui considèrent qu'Internet leur rend la vie plus facile diminue de plus de 10 points de pourcentage de 2023 à 2024, passant de 43% à 30%.

**Graphique 6.** Répartition des internautes selon la facilitation d'utilisation d'Internet en 2022, 2023 et 2024 (%)



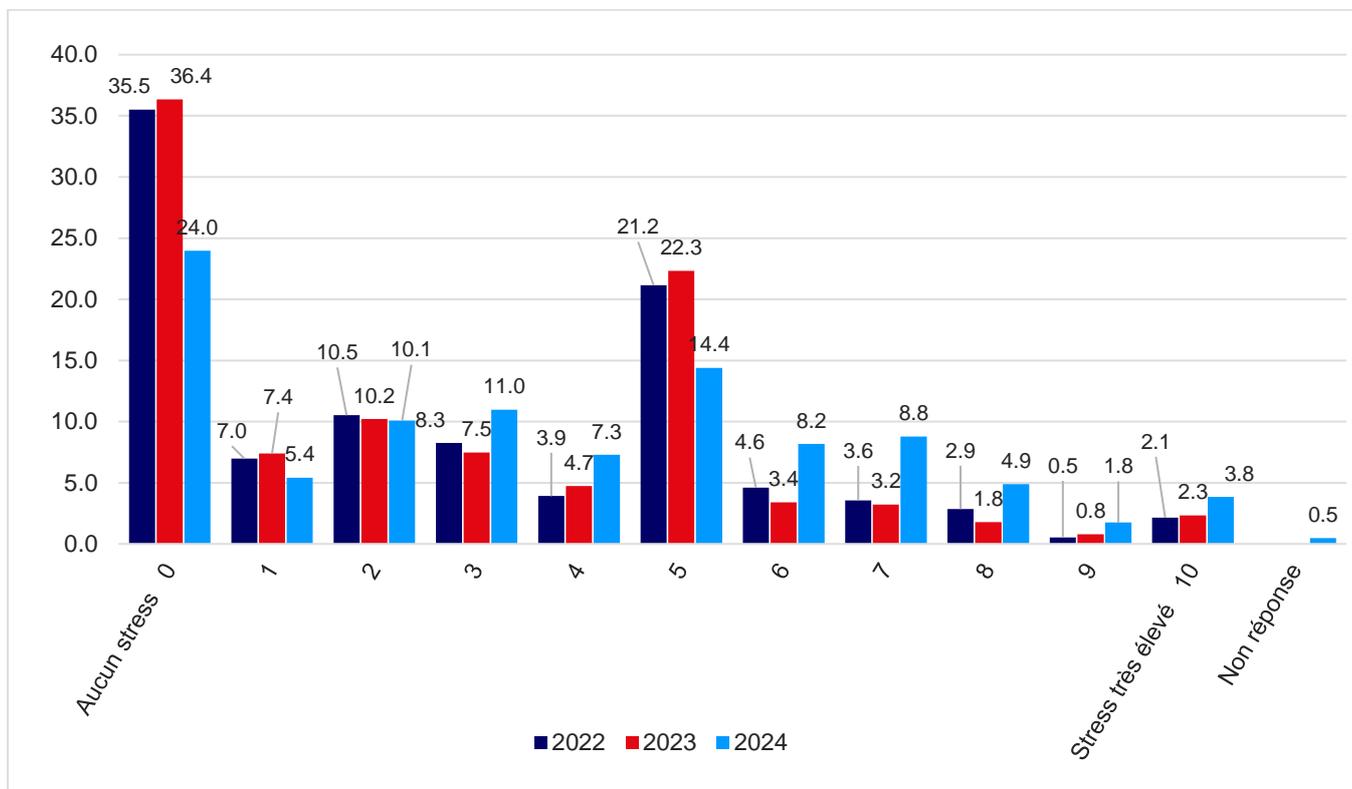
Source : Enquête communautaire sur l'utilisation des Technologies de l'Information et la Communication (TIC), STATEC 2022, 2023, 2024 ; calculs des auteurs.

### 2.2.2. Internet peut générer du stress

L'analyse du niveau de stress provoqué par l'usage d'Internet (analyse faite sur une échelle de 0 à 10 ; 0 correspondant à aucun stress et 10 à un niveau de stress très élevé) montre que la proportion d'internautes qui n'éprouvent aucun stress lié à l'usage d'Internet a diminué entre 2022 et 2024 : en 2022, 36% des internautes déclaraient n'éprouver aucun stress, cette proportion est égale à 24% en 2024 (cf. Graphique n°7).

Notons que les trois quarts des internautes éprouvent du stress lors de l'usage d'Internet. En 2024, pour environ un internaute sur trois, le niveau de stress est faible (compris entre 1 et 4), Ce stress est à un niveau moyen (niveau 5) pour 14% des internautes et à un niveau élevé (compris en 6 et 10) pour 27% des internautes.

**Graphique 7.** Répartition des internautes selon leur niveau de stress lié à l'usage d'Internet en 2022, 2023 et 2024 (%)



Source : Enquête communautaire sur l'utilisation des Technologies de l'Information et la Communication (TIC), STATEC 2022, 2023, 2024 ; calculs des auteurs

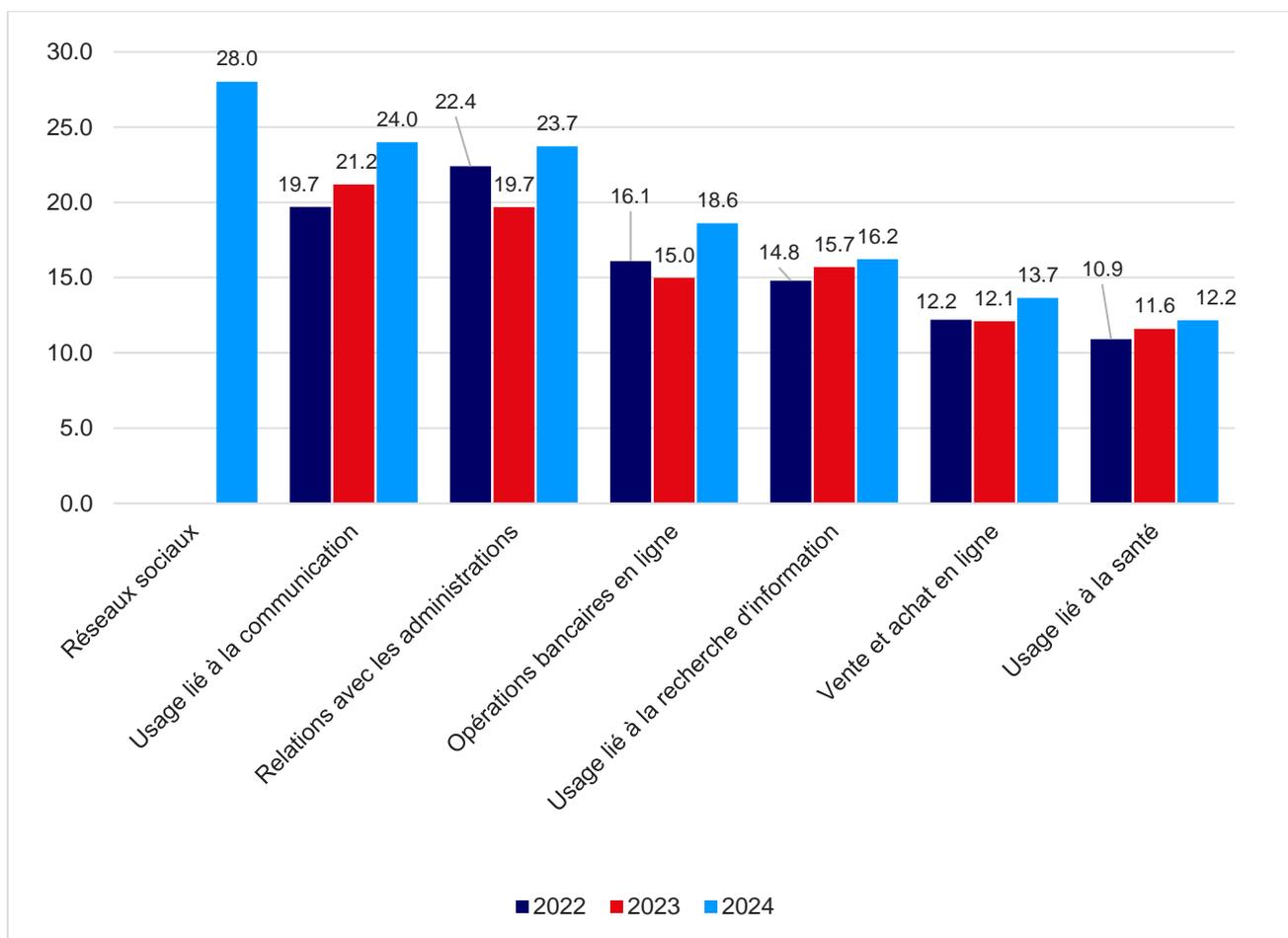
Sur la période de 2022 à 2024 (cf. graphique n°8), les trois usages pour lesquels la proportion d'internautes stressés est la plus élevée sont en 2024 : l'utilisation des réseaux sociaux (citée par 28% des internautes), les usages liés à la communication (cités par 24% des internautes) et les relations avec les administrations (citées par 24% des internautes).

Nous constatons également une augmentation, entre 2022 et 2024, de la proportion d'individus qui éprouvent du stress lorsqu'il est nécessaire d'utiliser Internet pour réaliser des opérations bancaires. En 2022, 16% des internautes déclarent éprouver du stress, ils sont environ 19% en 2024. Il existe également une augmentation de la part des internautes qui éprouvent du stress lorsqu'il est nécessaire de communiquer avec Internet : en 2022, 20% des internautes déclarent éprouver du stress, ils sont environ 24% en 2024. Ces augmentations sont statistiquement significatives.

Pour les autres usages, les variations observées entre 2022 et 2024 ne sont pas significativement différentes. Par exemple, la proportion d'internautes qui éprouvent du stress lors des relations avec les administrations n'est pas significativement différente entre 2022 et 2024.

De 2023 à 2024, la proportion d'individus qui n'éprouvent aucun stress lors de l'usage d'Internet décroît de plus de 10 points de pourcentage, passant de 36.4 à 24%. Ce résultat vient renforcer un résultat précédemment décrit (la diminution entre 2023 et 2024 de 10 points de pourcentage de la proportion d'internautes qui considèrent qu'Internet leur rend la vie plus facile). Les données collectées ne permettent pas d'expliquer ce résultat ; toutefois, nous pouvons supposer que la vitesse du changement technologique évoqué ci-après est un des facteurs explicatifs de ces résultats.

**Graphique 8.** Pourcentage d'internautes qui déclarent éprouver du stress selon les usages d'Internet en 2022, 2023 et 2024 (%)



Source : Enquête communautaire sur l'utilisation des Technologies de l'Information et la Communication (TIC), STATEC 2022, 2023, 2024 ; calculs des auteurs.

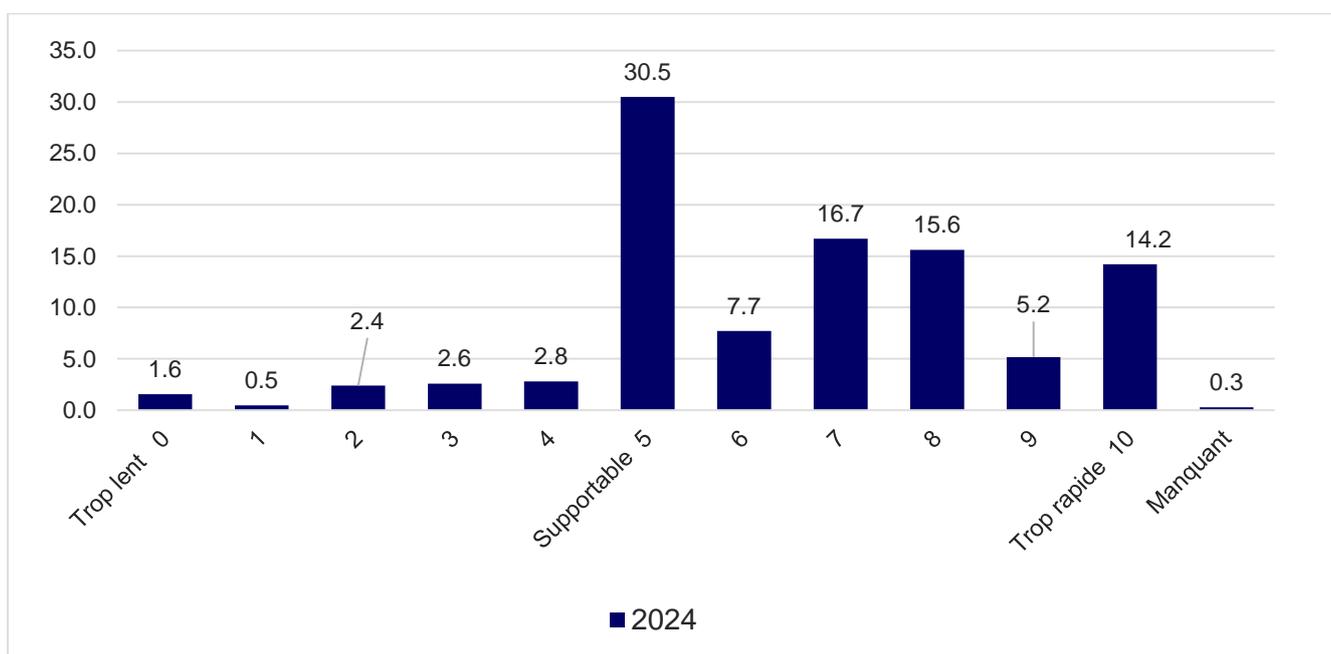
Note : le stress lié à l'usage des réseaux sociaux n'a pas été étudié en 2022 et 2023.

### 2.2.3. La perception de la vitesse du changement technologique

En 2024, nous avons cherché à connaître la perception des internautes vis-à-vis de la vitesse du changement technologique. Nous avons défini le changement technologique comme étant l'introduction de nouveaux matériels (ordinateur, smartphone, imprimante 3D) ; de nouveaux logiciels (nouvelle version, nouvelle application) ; la dématérialisation / numérisation des services ; l'introduction de nouvelles technologies (Intelligence Artificielle, reconnaissance faciale, objet connecté, voiture autonome, réalité augmentée, etc.). La vitesse du changement technologique est évaluée à l'aide d'une échelle numérotée de 0 à 10 : 0 correspondant à un changement technologique trop lent ; 10 à un changement technologique trop rapide.

Nous constatons (cf. graphique n°9) qu'un pourcentage assez faible d'internautes déclare que le changement technologique est trop lent : 10% des internautes sont dans cette situation (compris entre 0 et 4). Près d'un internaute sur trois (30%) estime que la vitesse du changement technologique est supportable. Enfin une large majorité d'internautes considèrent que le changement technologique est trop rapide : environ 60% des internautes se positionnent de 6 à 10 sur l'échelle proposée dont 14% qui attribuent la note maximale de 10.

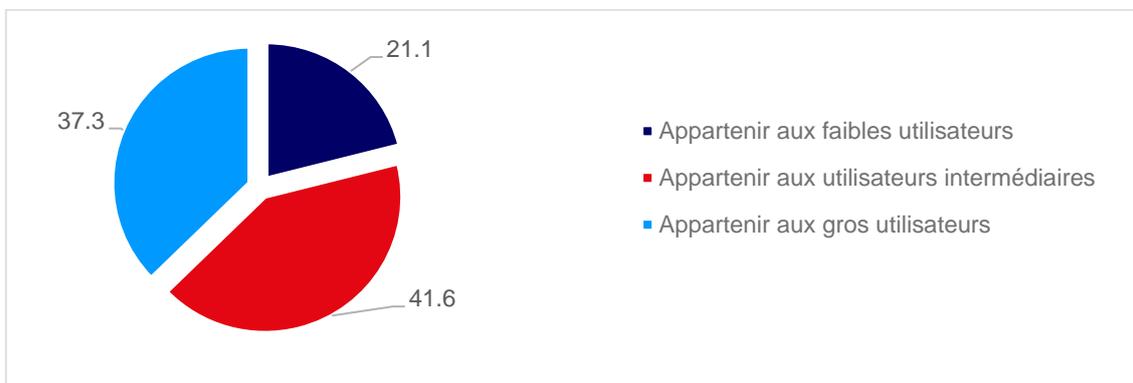
**Graphique 9.** Répartition des internautes selon leur perception de la vitesse du changement technologique en 2024 (%)



Source : Enquête communautaire sur l'utilisation des Technologies de l'Information et la Communication (TIC), STATEC 2022, 2023, 2024 ; calculs des auteurs.

Les internautes qui trouvent que le changement technologique est trop rapide appartiennent majoritairement (41.6%) aux groupes des utilisateurs intermédiaires (cf. Diagramme 1). Les gros utilisateurs sont 37% dans cette situation ; les faibles utilisateurs représentent 21% des internautes qui trouvent que le changement technologique est trop rapide.

**Diagramme 1.** Répartition des internautes pour qui le changement technologique est trop rapide selon le groupe d'utilisateurs d'Internet auquel ils appartiennent (%)



### Partie 3. La nécessité de recourir à Internet peut amener à renoncer à certaines démarches

Face aux difficultés que certains internautes peuvent ressentir lors de l'usage d'Internet, nous avons cherché à savoir si des internautes peuvent renoncer à effectuer des démarches du fait qu'il soit nécessaire de recourir à Internet.

23

À l'aide des données collectées en 2024, nous avons proposé une liste de dix démarches auxquelles les internautes pourraient renoncer du fait de l'utilisation d'Internet.

La question posée est la suivante :

**Vous est-il arrivé à renoncer à une des activités suivantes sur Internet, du fait qu'il soit nécessaire d'utiliser Internet ?**

|                                                                | OUI | NON | Non concerné |
|----------------------------------------------------------------|-----|-----|--------------|
| Participer aux activités d'un club de sport, d'une association |     |     |              |
| Donner votre avis, exprimer votre opinion                      |     |     |              |
| Postuler à un emploi                                           |     |     |              |
| Suivre une formation                                           |     |     |              |
| Prendre rendez-vous chez le médecin                            |     |     |              |
| Obtenir des résultats médicaux                                 |     |     |              |
| Acheter des biens ou des services                              |     |     |              |
| Remplir un formulaire administratif                            |     |     |              |

|                                                            | OUI | NON | Non concerné |
|------------------------------------------------------------|-----|-----|--------------|
| Prendre rendez-vous avec une administration                |     |     |              |
| Demander à bénéficier d'une prestation sociale, d'une aide |     |     |              |
| Autre activité (précisez) : .....                          |     |     |              |

Nous allons décrire successivement les démarches auxquelles les internautes ont renoncé du fait de la nécessité de recourir à Internet puis le profil des internautes qui renoncent à ces démarches.

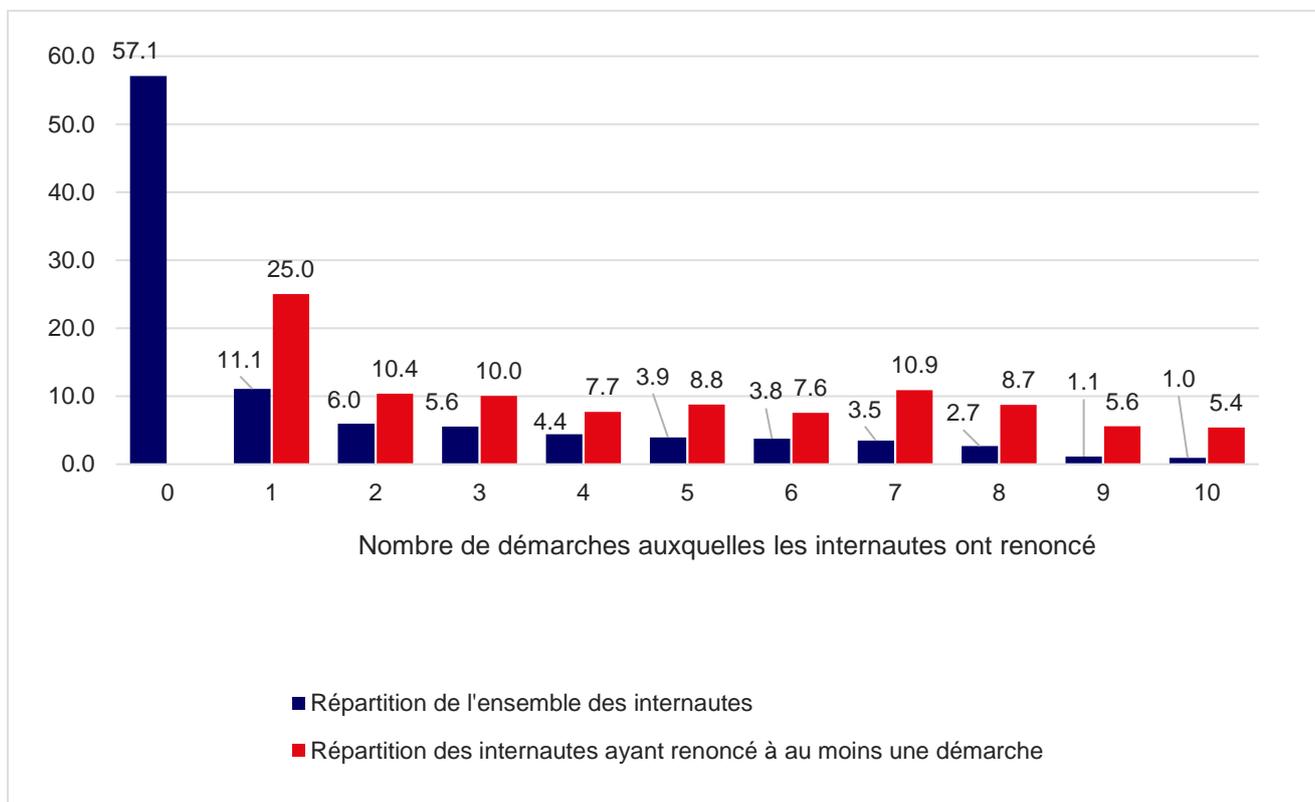
### **3.1. Les démarches auxquelles les internautes ont renoncé du fait de la nécessité de recourir à Internet**

Pour estimer la part des individus qui ont renoncé à une démarche, nous avons conservé uniquement les individus qui se déclarent concernés par la démarche étudiée (réponses OUI ou NON). Par exemple, nous prenons en considération les individus qui se disent concernés par un rendez-vous chez un médecin (12% des internautes se disent non concernés par ce service) pour calculer la proportion d'individus qui ont renoncé à prendre un rendez-vous du fait de la nécessité de recourir à Internet.

Nous constatons que plus de la moitié des internautes (57%) n'ont renoncé à aucune démarche du fait qu'elle nécessite l'usage d'Internet (cf. Graphique n°10).

Parmi les internautes ayant renoncé à une démarche, un individu sur quatre a renoncé à une seule démarche et en moyenne, les internautes renoncent à quatre démarches du fait de la nécessité d'utiliser Internet.

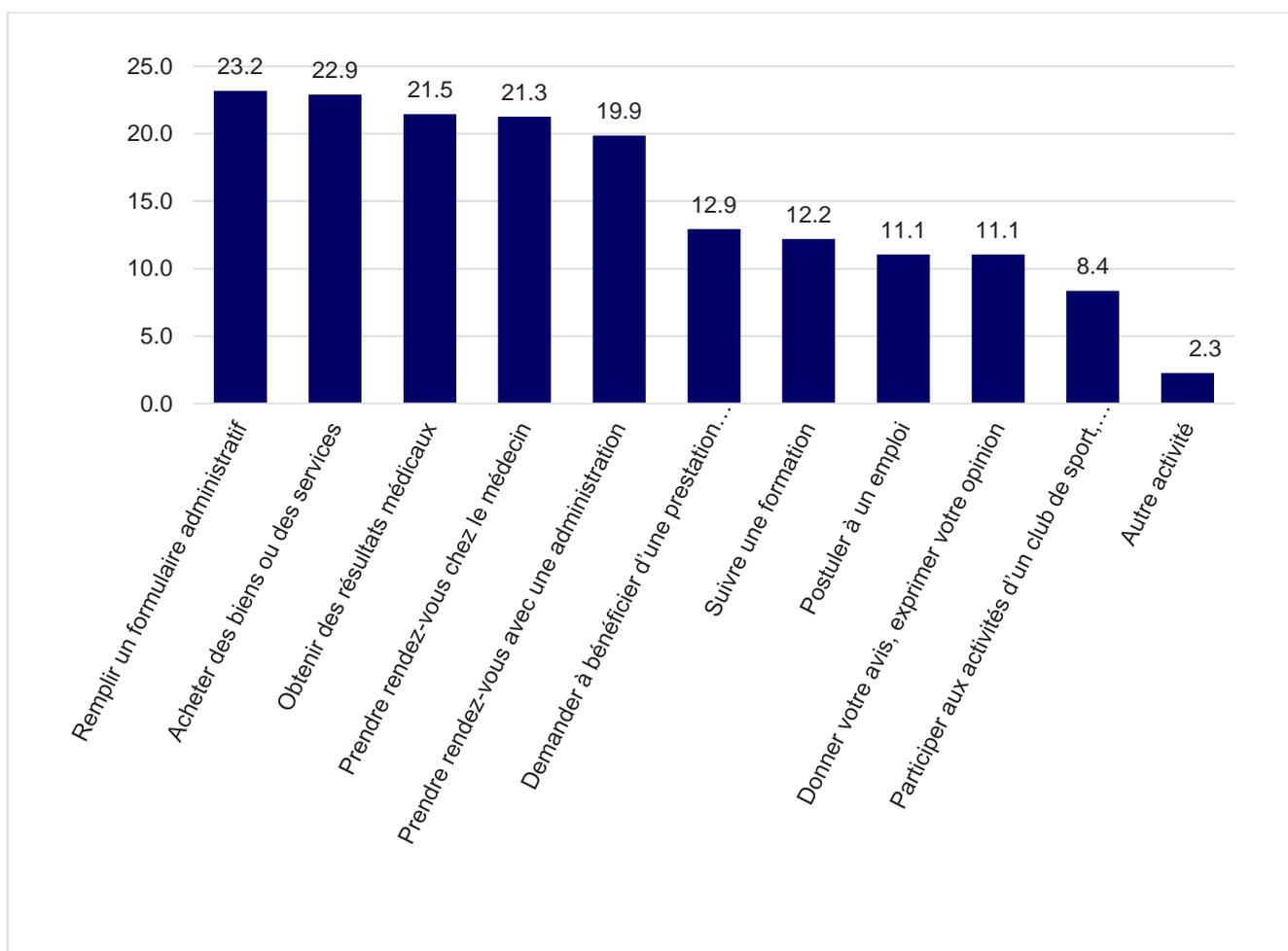
**Graphique 10.** Répartition des internautes selon le nombre d'activités auxquelles ils ont renoncé du fait du recours nécessaire à Internet en 2024 (%)



Source : Enquête communautaire sur l'utilisation des Technologies de l'Information et la Communication (TIC), STATEC 2024 ; calculs des auteurs.

Lorsque l'on prend en considération tous les internautes (n=2 388), les deux démarches auxquelles les internautes renoncent le plus du fait de la nécessité d'utiliser Internet sont : remplir un formulaire administratif (23%) et acheter des biens et services (23%). Un peu moins d'un internaute sur quatre y renonce (cf. graphique n°11). Dans des proportions légèrement plus faibles, un peu moins d'un internaute sur cinq a renoncé à obtenir des résultats médicaux (22%), à prendre rendez-vous avec un médecin (21%) ou avec une administration (20%).

Graphique 11. Répartition des internautes selon les démarches auxquelles ils ont renoncé du fait du recours nécessaire à Internet en 2024 (%)



Source : Enquête communautaire sur l'utilisation des Technologies de l'Information et la Communication (TIC), STATEC 2024 ; calculs des auteurs.

## **3.2. Profil des internautes qui renoncent à des démarches du fait de la nécessité de recourir à Internet**

### **3.2.1. Aspects méthodologiques**

Afin d'identifier les internautes qui ont renoncé à une démarche du fait de la nécessité de recourir à Internet, nous allons prendre en considération huit caractéristiques individuelles : le genre, le niveau d'éducation, l'âge, l'activité professionnelle, le fait d'appartenir à la sous-population des faibles utilisateurs d'Internet, des utilisateurs intermédiaires ou des gros utilisateurs, la nationalité, le fait de recevoir de l'aide pour utiliser Internet et enfin le fait de se juger compétent en informatique.

Les caractéristiques individuelles sont prises en compte de la façon suivante :

- Le genre (femme / homme).
- Le niveau de diplôme est pris en compte à l'aide de quatre catégories de diplôme issues de la classification internationale type de l'éducation (ISCED) : avoir un niveau d'éducation inférieur ou égal au niveau secondaire du 1<sup>er</sup> cycle (ISCED de 0 à 2), avoir un niveau d'éducation supérieur au niveau secondaire du 1<sup>er</sup> cycle et inférieur à l'enseignement supérieur de cycle court (ISCED 3 et 4), avoir un niveau d'éducation du niveau d'enseignement supérieur de cycle court au niveau Licence (ISCED 5 et 6), avoir un niveau d'éducation équivalent au Master ou plus (ISCED 7 et 8).
- Trois classes d'âge sont construites de la façon suivante : avoir moins de 30 ans ; être âgé de 30 à 49 ans et être âgé de 50 ans et plus.
- L'activité professionnelle distinguant six situations : avoir un emploi, être demandeur d'emploi, être retraité, être étudiant, être homme ou femme au foyer, avoir une autre activité que celles précédemment citées.
- Appartenir à une des trois sous-populations d'utilisateurs d'Internet : faibles utilisateurs, utilisateurs intermédiaires, gros utilisateurs.
- Cinq nationalités sont analysées : être luxembourgeois, être français, être allemand, être belge, être ressortissant de l'UE, être ressortissant hors l'UE.
- Recevoir de l'aide pour utiliser Internet.
- S'estimer compétent dans le domaine informatique (sur une échelle de 0 à 10, la valeur 0 rend compte d'un niveau très faible de compétences et 10 d'un niveau très élevé ; nous avons considéré comme compétent la personne qui a choisi le niveau supérieur ou égal à 8).

### **3.3.2. Caractéristiques des internautes qui ont renoncé à une démarche vs ceux qui n'y ont pas renoncé**

Dans un premier temps, nous allons présenter les proportions d'internautes pour chaque caractéristique individuelle (homme, diplôme, ...) dans deux sous-populations : d'une part, dans la sous-population des internautes qui n'ont pas renoncé à une démarche du fait qu'il

|  
soit nécessaire de recourir à Internet (colonnes impaires numérotées de 1 à 19) et, d'autre part, dans la sous-population des internautes qui ont renoncé à une démarche (colonnes paires numérotées de 2 à 20).

Les tableaux N°1-3 montrent, entre autres, que la proportion d'hommes parmi les internautes qui n'ont pas renoncé à une activité sportive ou associative du fait qu'il soit nécessaire de recourir à Internet (colonne 1) est égale à 52% alors que la proportion d'hommes parmi ceux qui ont renoncé (colonne 2) est égale à 59%. Un test de significativité souligne le fait que cette différence est statistiquement significative au seuil de 5% (les différences significatives sont en caractères gras).

**Tableaux n°1-3. Caractéristiques des internautes qui n'ont pas renoncé à une démarche vs ceux qui ont renoncé (%)**

|                                                                                               | Internauts qui n'ont pas renoncé au sport | Internauts qui ont renoncé au sport | Internauts qui n'ont pas renoncé à donner son opinion | Internauts qui ont renoncé à donner son opinion | Internauts qui n'ont pas renoncé à postuler à un l'emploi | Internauts qui ont renoncé à postuler à un l'emploi |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|                                                                                               | 1                                         | 2                                   | 3                                                     | 4                                               | 5                                                         | 6                                                   |
| Etre un homme                                                                                 | <b>51.60</b>                              | <b>59.31</b>                        | 52.21                                                 | 52.75                                           | <b>50.93</b>                                              | <b>58.19</b>                                        |
| Niveau d'éducation inférieur ou égal au secondaire du 1er cycle                               | <b>18.04</b>                              | <b>25.95</b>                        | <b>18.42</b>                                          | <b>24.74</b>                                    | <b>19.25</b>                                              | <b>25.05</b>                                        |
| Niveau d'éducation supérieur au secondaire 1er cycle et inférieur au supérieur de cycle court | 28.34                                     | 30.38                               | 29.18                                                 | 33.40                                           | <b>27.20</b>                                              | <b>38.33</b>                                        |
| Niveau enseignement supérieur de cycle court au niveau Licence                                | <b>22.05</b>                              | <b>15.44</b>                        | <b>22.21</b>                                          | <b>17.11</b>                                    | <b>21.96</b>                                              | <b>16.34</b>                                        |
| Niveau d'éducation au moins égal au niveau Master                                             | 31.57                                     | 28.23                               | <b>30.19</b>                                          | <b>24.75</b>                                    | <b>31.59</b>                                              | <b>20.28</b>                                        |
| Etre âgé de 16 à 29 ans                                                                       | <b>22.45</b>                              | <b>29.73</b>                        | <b>22.62</b>                                          | <b>29.39</b>                                    | <b>23.69</b>                                              | <b>30.75</b>                                        |
| Etre âgé de 30 à 49 ans                                                                       | 44.99                                     | 44.30                               | 42.85                                                 | 42.11                                           | 46.58                                                     | 51.33                                               |
| Etre âgé de 50 à 74 ans                                                                       | <b>32.56</b>                              | <b>25.97</b>                        | <b>34.53</b>                                          | <b>28.50</b>                                    | <b>29.73</b>                                              | <b>17.91</b>                                        |
| Avoir un emploi                                                                               | 68.64                                     | 65.49                               | 67.28                                                 | 65.00                                           | 70.07                                                     | 72.75                                               |
| Etre au chômage                                                                               | 4.24                                      | 3.95                                | 3.61                                                  | 4.96                                            | <b>4.45</b>                                               | <b>6.84</b>                                         |
| Etre retraité                                                                                 | 12.48                                     | 9.72                                | 13.84                                                 | 11.41                                           | <b>10.07</b>                                              | <b>5.23</b>                                         |
| Etre étudiant                                                                                 | <b>8.37</b>                               | <b>14.21</b>                        | 8.79                                                  | 10.39                                           | 8.91                                                      | 8.40                                                |
| Homme / femme au foyer                                                                        | 1.93                                      | 0.46                                | 2.10                                                  | 2.45                                            | 2.33                                                      | 1.42                                                |
| Avoir une autre activité                                                                      | 4.34                                      | 6.18                                | 4.38                                                  | 5.79                                            | 4.18                                                      | 5.35                                                |
| Appartenir aux faibles utilisateurs                                                           | <b>18.12</b>                              | <b>27.55</b>                        | <b>18.47</b>                                          | <b>25.18</b>                                    | <b>19.01</b>                                              | <b>26.36</b>                                        |
| Appartenir aux utilisateurs intermédiaires                                                    | <b>39.10</b>                              | <b>41.08</b>                        | <b>39.39</b>                                          | <b>43.60</b>                                    | <b>38.83</b>                                              | <b>45.40</b>                                        |
| Appartenir aux gros utilisateurs                                                              | <b>42.78</b>                              | <b>31.37</b>                        | <b>42.15</b>                                          | <b>31.22</b>                                    | <b>42.16</b>                                              | <b>28.25</b>                                        |
| Etre luxembourgeois                                                                           | 43.25                                     | 37.69                               | <b>47.46</b>                                          | <b>33.16</b>                                    | <b>43.98</b>                                              | <b>29.81</b>                                        |
| Etre français                                                                                 | 8.90                                      | 7.32                                | 8.38                                                  | 8.40                                            | <b>8.75</b>                                               | <b>3.24</b>                                         |
| Etre allemand                                                                                 | <b>3.39</b>                               | <b>0.68</b>                         | <b>3.53</b>                                           | <b>1.54</b>                                     | 2.83                                                      | 1.63                                                |
| Etre belge                                                                                    | 3.58                                      | 2.45                                | 3.93                                                  | 4.85                                            | 3.14                                                      | 2.61                                                |
| Etre ressortissant de l'UE                                                                    | 22.24                                     | 21.15                               | 20.54                                                 | 22.78                                           | <b>22.27</b>                                              | <b>27.39</b>                                        |

|                                     | Internautes qui n'ont pas renoncé au sport | Internautes qui ont renoncé au sport | Internautes qui n'ont pas renoncé à donner son opinion | Internautes qui ont renoncé à donner son opinion | Internautes qui n'ont pas renoncé à postuler à un l'emploi | Internautes qui ont renoncé à postuler à un l'emploi |
|-------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|                                     | 1                                          | 2                                    | 3                                                      | 4                                                | 5                                                          | 6                                                    |
| Etre ressortissant hors l'UE        | <b>18.64</b>                               | <b>30.71</b>                         | <b>16.16</b>                                           | <b>29.27</b>                                     | <b>19.03</b>                                               | <b>35.32</b>                                         |
| Recevoir de l'aide                  | <b>60.94</b>                               | <b>53.46</b>                         | <b>59.85</b>                                           | <b>51.01</b>                                     | 60.77                                                      | 59.08                                                |
| S'estimer compétent en informatique | <b>60.27</b>                               | <b>51.53</b>                         | 58.01                                                  | 53.94                                            | 58.81                                                      | 59.78                                                |

|                                                                                               | Internautes qui n'ont pas renoncé à acheter des biens et services | Internautes qui ont renoncé à acheter des biens et services |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|                                                                                               | 7                                                                 | 8                                                           |
| Etre un homme                                                                                 | 51.13                                                             | 54.09                                                       |
| Niveau d'éducation inférieur ou égal au secondaire du 1er cycle                               | <b>17.04</b>                                                      | <b>29.28</b>                                                |
| Niveau d'éducation supérieur au secondaire 1er cycle et inférieur au supérieur de cycle court | <b>29.13</b>                                                      | <b>33.84</b>                                                |
| Niveau enseignement supérieur de cycle court au niveau Licence                                | <b>22.20</b>                                                      | <b>18.10</b>                                                |
| Niveau d'éducation au moins égal au niveau Master                                             | <b>31.63</b>                                                      | <b>18.78</b>                                                |
| Etre âgé de 16 à 29 ans                                                                       | <b>20.81</b>                                                      | <b>25.60</b>                                                |
| Etre âgé de 30 à 49 ans                                                                       | 42.09                                                             | 43.70                                                       |
| Etre âgé de 50 à 74 ans                                                                       | <b>37.10</b>                                                      | <b>30.70</b>                                                |
| Avoir un emploi                                                                               | 67.60                                                             | 66.56                                                       |
| Etre au chômage                                                                               | 3.65                                                              | 4.08                                                        |
| Etre retraité                                                                                 | 14.77                                                             | 12.41                                                       |
| Etre étudiant                                                                                 | 8.10                                                              | 8.77                                                        |
| Homme / femme au foyer                                                                        | 2.39                                                              | 2.14                                                        |
| Avoir une autre activité                                                                      | <b>3.49</b>                                                       | <b>6.04</b>                                                 |
| Appartenir aux faibles utilisateurs                                                           | <b>17.31</b>                                                      | <b>27.97</b>                                                |
| Appartenir aux utilisateurs intermédiaires                                                    | <b>37.88</b>                                                      | <b>47.82</b>                                                |
| Appartenir aux gros utilisateurs                                                              | <b>44.81</b>                                                      | <b>24.21</b>                                                |
| Etre luxembourgeois                                                                           | <b>46.96</b>                                                      | <b>36.62</b>                                                |
| Etre français                                                                                 | <b>9.54</b>                                                       | <b>4.22</b>                                                 |

|                                    | Internautes qui n'ont pas renoncé à acheter des biens et services | Internautes qui ont renoncé à acheter des biens et services |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|                                    | 7                                                                 | 8                                                           |
| Etre allemand                      | 2.67                                                              | 2.56                                                        |
| Etre belge                         | 3.62                                                              | 3.17                                                        |
| Etre ressortissant de l'UE         | <b>20.45</b>                                                      | <b>27.06</b>                                                |
| Etre ressortissant hors l'UE       | <b>16.76</b>                                                      | <b>26.37</b>                                                |
| Recevoir de l'aide                 | <b>59.85</b>                                                      | <b>51.76</b>                                                |
| Se juger compétent en informatique | <b>58.41</b>                                                      | <b>49.26</b>                                                |

|                                                                                               | Internautes qui n'ont pas renoncé à suivre une formation | Internautes qui ont renoncé à suivre une formation | Internautes qui n'ont pas renoncé à prendre rdv chez un médecin | Internautes qui ont renoncé à prendre rdv chez un médecin | Internautes qui n'ont pas renoncé à obtenir des résultats médicaux | Internautes qui ont renoncé à obtenir des résultats médicaux |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|                                                                                               | 9                                                        | 10                                                 | 11                                                              | 12                                                        | 13                                                                 | 14                                                           |
| Etre un homme                                                                                 | 50.72                                                    | 55.32                                              | 51.06                                                           | 53.28                                                     | 51.56                                                              | 51.34                                                        |
| Niveau d'éducation inférieur ou égal au secondaire du 1er cycle                               | <b>16.97</b>                                             | <b>25.18</b>                                       | <b>17.96</b>                                                    | <b>29.97</b>                                              | <b>18.39</b>                                                       | <b>30.59</b>                                                 |
| Niveau d'éducation supérieur au secondaire 1er cycle et inférieur au supérieur de cycle court | 28.31                                                    | 30.07                                              | <b>27.93</b>                                                    | <b>35.55</b>                                              | <b>28.43</b>                                                       | <b>35.31</b>                                                 |
| Niveau enseignement supérieur de cycle court au niveau Licence                                | 22.66                                                    | 21.86                                              | <b>22.45</b>                                                    | <b>16.31</b>                                              | <b>21.67</b>                                                       | <b>17.55</b>                                                 |
| Niveau d'éducation au moins égal au niveau Master                                             | <b>32.06</b>                                             | <b>22.89</b>                                       | <b>31.66</b>                                                    | <b>18.17</b>                                              | <b>31.51</b>                                                       | <b>16.55</b>                                                 |
| Etre âgé de 16 à 29 ans                                                                       | 23.03                                                    | 26.61                                              | <b>21.38</b>                                                    | <b>25.27</b>                                              | <b>20.70</b>                                                       | <b>25.59</b>                                                 |
| Etre âgé de 30 à 49 ans                                                                       | 45.79                                                    | 50.65                                              | 42.38                                                           | 43.24                                                     | 41.90                                                              | 41.67                                                        |
| Etre âgé de 50 à 74 ans                                                                       | <b>31.19</b>                                             | <b>22.75</b>                                       | <b>36.24</b>                                                    | <b>31.49</b>                                              | <b>37.39</b>                                                       | <b>32.75</b>                                                 |
| Avoir un emploi                                                                               | 70.84                                                    | 73.11                                              | <b>68.40</b>                                                    | <b>63.77</b>                                              | 67.73                                                              | 63.90                                                        |
| Etre au chômage                                                                               | <b>3.61</b>                                              | <b>7.19</b>                                        | <b>3.50</b>                                                     | <b>5.61</b>                                               | <b>3.63</b>                                                        | <b>5.41</b>                                                  |
| Etre retraité                                                                                 | <b>11.07</b>                                             | <b>5.52</b>                                        | 14.28                                                           | 13.27                                                     | 14.98                                                              | 13.31                                                        |
| Etre étudiant                                                                                 | 8.76                                                     | 5.94                                               | 8.23                                                            | 9.05                                                      | 8.17                                                               | 7.39                                                         |
| Homme / femme au foyer                                                                        | <b>2.37</b>                                              | <b>0.67</b>                                        | 2.32                                                            | 2.43                                                      | 2.46                                                               | 2.68                                                         |

|                                            | Internautes qui n'ont pas renoncé à suivre une formation | Internautes qui ont renoncé à suivre une formation | Internautes qui n'ont pas renoncé à prendre rdv chez un médecin | Internautes qui ont renoncé à prendre rdv chez un médecin | Internautes qui n'ont pas renoncé à obtenir des résultats médicaux | Internautes qui ont renoncé à obtenir des résultats médicaux |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|                                            | 9                                                        | 10                                                 | 11                                                              | 12                                                        | 13                                                                 | 14                                                           |
| Avoir une autre activité                   | <b>3.34</b>                                              | <b>7.57</b>                                        | <b>3.27</b>                                                     | <b>5.88</b>                                               | <b>3.03</b>                                                        | <b>7.32</b>                                                  |
| Appartenir aux faibles utilisateurs        | <b>17.91</b>                                             | <b>23.38</b>                                       | <b>16.64</b>                                                    | <b>31.71</b>                                              | <b>17.85</b>                                                       | <b>32.09</b>                                                 |
| Appartenir aux utilisateurs intermédiaires | <b>38.30</b>                                             | <b>46.05</b>                                       | <b>39.13</b>                                                    | <b>46.08</b>                                              | <b>37.97</b>                                                       | <b>48.08</b>                                                 |
| Appartenir aux gros utilisateurs           | <b>43.79</b>                                             | <b>30.57</b>                                       | <b>44.23</b>                                                    | <b>22.21</b>                                              | <b>44.19</b>                                                       | <b>19.83</b>                                                 |
| Etre luxembourgeois                        | <b>45.30</b>                                             | <b>29.92</b>                                       | <b>46.71</b>                                                    | <b>35.10</b>                                              | <b>46.29</b>                                                       | <b>36.68</b>                                                 |
| Etre français                              | <b>9.05</b>                                              | <b>3.05</b>                                        | <b>9.26</b>                                                     | <b>4.05</b>                                               | <b>9.69</b>                                                        | <b>3.19</b>                                                  |
| Etre allemand                              | 2.85                                                     | 1.44                                               | <b>3.42</b>                                                     | <b>1.35</b>                                               | <b>3.01</b>                                                        | <b>1.52</b>                                                  |
| Etre belge                                 | 3.28                                                     | 2.99                                               | 3.80                                                            | 2.90                                                      | 3.68                                                               | 2.69                                                         |
| Etre ressortissant de l'UE                 | <b>21.13</b>                                             | <b>27.31</b>                                       | <b>20.31</b>                                                    | <b>28.36</b>                                              | <b>20.87</b>                                                       | <b>28.62</b>                                                 |
| Etre ressortissant hors l'UE               | <b>18.39</b>                                             | <b>35.29</b>                                       | <b>16.50</b>                                                    | <b>28.33</b>                                              | <b>16.46</b>                                                       | <b>27.29</b>                                                 |
| Recevoir de l'aide                         | 60.57                                                    | 58.36                                              | 57.52                                                           | 55.44                                                     | <b>58.50</b>                                                       | <b>51.45</b>                                                 |
| Se juger compétent en informatique         | 59.18                                                    | 60.12                                              | <b>57.02</b>                                                    | <b>49.58</b>                                              | <b>56.44</b>                                                       | <b>48.81</b>                                                 |

|                                                                                               | Internautes qui n'ont pas renoncé à remplir un formulaire administratif | Internautes qui ont renoncé à remplir un formulaire administratif | Internautes qui n'ont pas renoncé à prendre rdv avec une admin | Internautes qui ont renoncé à prendre rdv avec une admin | Internautes qui n'ont pas renoncé à demander une prestation | Internautes qui ont renoncé à demander une prestation |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|                                                                                               | 15                                                                      | 16                                                                | 17                                                             | 18                                                       | 19                                                          | 20                                                    |
| Etre un homme                                                                                 | 50.47                                                                   | 54.25                                                             | 50.87                                                          | 54.39                                                    | 52.19                                                       | 48.81                                                 |
| Niveau d'éducation inférieur ou égal au secondaire du 1er cycle                               | <b>18.48</b>                                                            | <b>27.92</b>                                                      | <b>18.99</b>                                                   | <b>28.06</b>                                             | <b>19.75</b>                                                | <b>26.14</b>                                          |
| Niveau d'éducation supérieur au secondaire 1er cycle et inférieur au supérieur de cycle court | <b>28.47</b>                                                            | <b>36.30</b>                                                      | <b>27.84</b>                                                   | <b>34.72</b>                                             | 28.65                                                       | 31.98                                                 |

|                                                                      | Internautes<br>qui n'ont<br>pas<br>renoncé à<br>remplir un<br>formulaire<br>administratif | Internautes<br>qui ont<br>renoncé à<br>remplir un<br>formulaire<br>administratif | Internautes<br>qui n'ont<br>pas<br>renoncé à<br>prendre rdv<br>avec une<br>admin | Internautes<br>qui ont<br>renoncé à<br>prendre rdv<br>avec une<br>admin | Internautes<br>qui n'ont<br>pas<br>renoncé à<br>demander<br>une<br>prestation | Internautes<br>qui ont<br>renoncé à<br>demander<br>une<br>prestation |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|                                                                      | 15                                                                                        | 16                                                                               | 17                                                                               | 18                                                                      | 19                                                                            | 20                                                                   |
| Niveau enseignement<br>supérieur de cycle court au<br>niveau Licence | <b>21.83</b>                                                                              | <b>17.65</b>                                                                     | <b>21.77</b>                                                                     | <b>17.08</b>                                                            | 21.11                                                                         | 19.87                                                                |
| Niveau d'éducation au moins<br>égal au niveau Master                 | <b>31.22</b>                                                                              | <b>18.13</b>                                                                     | <b>31.40</b>                                                                     | <b>20.14</b>                                                            | <b>30.49</b>                                                                  | <b>22.01</b>                                                         |
| Etre âgé de 16 à 29 ans                                              | 21.30                                                                                     | 21.19                                                                            | 20.75                                                                            | 22.49                                                                   | 22.42                                                                         | 22.76                                                                |
| Etre âgé de 30 à 49 ans                                              | 42.22                                                                                     | 42.73                                                                            | 42.64                                                                            | 45.42                                                                   | <b>44.30</b>                                                                  | <b>51.09</b>                                                         |
| Etre âgé de 50 à 74 ans                                              | 36.49                                                                                     | 36.07                                                                            | <b>36.62</b>                                                                     | <b>32.09</b>                                                            | <b>33.28</b>                                                                  | <b>26.15</b>                                                         |
| Avoir un emploi                                                      | 67.31                                                                                     | 64.80                                                                            | 67.52                                                                            | 66.72                                                                   | 67.14                                                                         | 69.32                                                                |
| Etre au chômage                                                      | 3.74                                                                                      | 4.65                                                                             | 4.00                                                                             | 4.44                                                                    | <b>4.12</b>                                                                   | <b>7.17</b>                                                          |
| Etre retraité                                                        | 14.41                                                                                     | 15.41                                                                            | 14.56                                                                            | 13.70                                                                   | <b>13.69</b>                                                                  | <b>9.17</b>                                                          |
| Etre étudiant                                                        | <b>8.59</b>                                                                               | <b>5.92</b>                                                                      | 7.78                                                                             | 6.49                                                                    | 8.46                                                                          | 6.08                                                                 |
| Homme / femme au foyer                                               | 2.21                                                                                      | 3.24                                                                             | 2.43                                                                             | 3.11                                                                    | 2.31                                                                          | 1.93                                                                 |
| Avoir une autre activité                                             | <b>3.74</b>                                                                               | <b>5.97</b>                                                                      | <b>3.71</b>                                                                      | <b>5.55</b>                                                             | 4.28                                                                          | 6.33                                                                 |
| Appartenir aux faibles<br>utilisateurs                               | <b>16.94</b>                                                                              | <b>31.98</b>                                                                     | <b>17.19</b>                                                                     | <b>31.12</b>                                                            | <b>19.98</b>                                                                  | <b>28.30</b>                                                         |
| Appartenir aux utilisateurs<br>intermédiaires                        | <b>39.77</b>                                                                              | <b>44.03</b>                                                                     | <b>39.56</b>                                                                     | <b>44.72</b>                                                            | <b>38.78</b>                                                                  | <b>44.91</b>                                                         |
| Appartenir aux gros<br>utilisateurs                                  | <b>43.29</b>                                                                              | <b>23.99</b>                                                                     | <b>43.25</b>                                                                     | <b>24.16</b>                                                            | <b>41.24</b>                                                                  | <b>26.79</b>                                                         |
| Etre luxembourgeois                                                  | <b>46.57</b>                                                                              | <b>38.52</b>                                                                     | <b>45.75</b>                                                                     | <b>33.89</b>                                                            | <b>43.96</b>                                                                  | <b>36.15</b>                                                         |
| Etre français                                                        | <b>9.33</b>                                                                               | <b>4.36</b>                                                                      | <b>9.60</b>                                                                      | <b>5.12</b>                                                             | <b>8.77</b>                                                                   | <b>4.43</b>                                                          |
| Etre allemand                                                        | 3.03                                                                                      | 1.91                                                                             | 3.12                                                                             | 1.80                                                                    | 2.82                                                                          | 1.37                                                                 |
| Etre belge                                                           | <b>4.05</b>                                                                               | <b>2.32</b>                                                                      | <b>4.01</b>                                                                      | <b>2.35</b>                                                             | 3.41                                                                          | 1.75                                                                 |
| Etre ressortissant de l'UE                                           | <b>20.21</b>                                                                              | <b>28.28</b>                                                                     | <b>20.21</b>                                                                     | <b>29.39</b>                                                            | 21.76                                                                         | 24.00                                                                |
| Etre ressortissant hors l'UE                                         | <b>16.80</b>                                                                              | <b>24.62</b>                                                                     | <b>17.32</b>                                                                     | <b>27.45</b>                                                            | <b>19.28</b>                                                                  | <b>32.29</b>                                                         |
| Recevoir de l'aide                                                   | <b>58.44</b>                                                                              | <b>53.03</b>                                                                     | 58.38                                                                            | 54.34                                                                   | <b>59.20</b>                                                                  | <b>52.88</b>                                                         |
| Se juger compétent en<br>informatique                                | <b>57.59</b>                                                                              | <b>48.67</b>                                                                     | <b>56.99</b>                                                                     | <b>48.86</b>                                                            | 56.47                                                                         | 53.00                                                                |

Lorsque nous examinons **le genre**, la proportion d'hommes est significativement plus élevée parmi les internautes qui ont renoncé à une activité sportive ou associative (59%) ou à postuler à un emploi (58%) que parmi les internautes qui n'ont pas renoncé à ces deux activités (respectivement 52% et 51%). Le pourcentage d'hommes parmi les individus qui renoncent à donner leur opinion, suivre une formation, prendre un rendez-vous chez le médecin, obtenir des résultats médicaux, remplir un formulaire administratif, prendre rendez-vous avec une administration ou encore demander une prestation n'est pas significativement différent du pourcentage d'hommes parmi les individus qui ne renoncent pas à ces démarches.

Nous constatons des différences significatives selon **le niveau d'éducation** pour la moitié des démarches étudiées. La proportion d'internautes ayant un niveau de diplôme modeste est plus importante parmi les internautes qui renoncent aux démarches ; alors que la proportion d'internautes ayant le niveau de diplôme le plus élevé est plus importante parmi les internautes qui ne renoncent pas aux démarches. A titre d'exemple, parmi les internautes qui renoncent à postuler à un emploi, 25% ont un niveau d'éducation inférieur ou égal au secondaire du 1er cycle (colonne 6). Ces internautes sont 19% parmi les internautes qui ne renoncent pas à postuler à un emploi (colonne 5). A l'inverse, parmi les internautes qui renoncent à postuler à un emploi, 20% ont un niveau d'éducation au moins égal au niveau Master (colonne 6) ; parmi les internautes qui ne renoncent pas à postuler à un emploi, 32% ont un niveau d'éducation au moins égal au niveau Master (colonne 5).

Nous constatons que la proportion d'internautes ayant un niveau d'éducation jusqu'au supérieur de cycle court est significativement plus importante parmi les internautes qui renoncent à postuler à un emploi, à prendre rendez-vous avec un médecin, à obtenir des résultats médicaux, à renseigner un formulaire administratif, à prendre rendez-vous avec une administration, comparativement aux internautes qui ne renoncent pas à ces démarches. A l'inverse, la proportion d'internautes ayant un niveau d'éducation supérieur de cycle court (niveau enseignement supérieur de cycle court au niveau Licence, niveau d'éducation au moins égal au niveau Master) est plus importante parmi les internautes qui ne renoncent pas aux démarches.

Concernant **l'âge** des internautes, nous remarquons des différences significatives, pour les plus jeunes (16 à 29 ans) et les plus âgés (50 à 74 ans). Le pourcentage d'internautes âgés de 16 à 29 ans est significativement plus important parmi les internautes qui renoncent au sport, renoncent à donner son opinion, renoncent à postuler à un emploi, renoncent à acheter des biens, renoncent à prendre rendez-vous chez un médecin et renoncent à obtenir des résultats médicaux. Concernant les internautes âgés de 50 à 74 ans, nous observons le phénomène inverse : le pourcentage d'internautes appartenant à cette tranche d'âge est plus important parmi les internautes qui ne renoncent pas aux démarches que parmi les internautes qui renoncent aux démarches. A titre d'exemple, les internautes de 50 à 74 ans représentent 35% des internautes qui ne renoncent pas à donner leur opinion et seulement 28% parmi ceux qui renoncent à donner leur opinion. Pour les internautes âgés de 30 à 49 ans, il existe une différence significative uniquement entre les internautes qui renoncent à demander une prestation et ceux qui ne renoncent pas : les internautes âgés de 30 à 49 ans sont 44% parmi les internautes qui ne renoncent pas à demander une prestation, ils sont 51% parmi ceux qui renoncent à demander une prestation.

Au niveau de l'**activité professionnelle**, nous voyons que le pourcentage d'internautes *ayant un emploi* parmi les internautes qui renoncent à l'ensemble des démarches étudiées n'est pas significativement différent du pourcentage d'internautes ayant un emploi parmi les internautes qui ne renoncent pas à ces démarches, à l'exception du renoncement à prendre rendez-vous chez le médecin. Le pourcentage d'internautes *au chômage* parmi les internautes qui renoncent à faire du sport, donner leur opinion, acheter des biens et services, remplir un formulaire administratif et prendre rendez-vous avec une administration n'est pas significativement différent du pourcentage d'internautes au chômage parmi les internautes qui ne renoncent pas à ces démarches. Nous observons une différence significative pour cinq démarches : postuler à un emploi, suivre une formation, prendre rendez-vous chez le médecin, obtenir des résultats médicaux, et demander une prestation. Pour ces démarches, le pourcentage de demandeurs d'emploi est plus élevé parmi les internautes qui renoncent aux démarches. Par exemple, le pourcentage de demandeurs d'emploi est de 7% parmi les internautes qui renoncent à postuler un emploi du fait de l'usage d'Internet, il est de 4% parmi les internautes qui n'y renoncent pas. Concernant les retraités, aucune différence n'est significative pour la pratique du sport, donner son opinion, prendre rendez-vous chez le médecin, obtenir des résultats médicaux, remplir des formulaires administratifs ou prendre rendez-vous avec des administrations. Pour les autres démarches étudiées, nous constatons que la proportion de *retraités* est significativement plus faible parmi les internautes qui renoncent aux démarches que parmi les internautes qui ne renoncent pas aux démarches. Les retraités sont 11% parmi les internautes qui ne renoncent pas à suivre une formation, ils sont 6% parmi les internautes qui renoncent à suivre une formation ; ils sont 14% parmi les internautes qui ne renoncent pas à demander une prestation et 9% parmi les internautes qui renoncent à demander une prestation. La proportion d'*étudiants* est plus faible parmi les internautes qui ne renoncent pas à pratiquer un sport (8%) que parmi les internautes qui renoncent à cette activité (14%). A l'inverse, les étudiants sont 9% parmi les internautes qui ne renoncent pas à remplir des formulaires administratifs et 6% parmi ceux qui y renoncent. La proportion d'*hommes / femmes au foyer* est significativement différente entre les internautes qui renoncent et qui ne renoncent pas à suivre une formation : parmi les internautes qui ne renoncent pas à suivre une formation, il y a 2% d'*hommes / femmes au foyer* ; ils sont moins de 1% parmi les internautes qui renoncent à suivre une formation.

La proportion d'internautes qui appartiennent à la **sous-population** des faibles utilisateurs d'Internet est plus grande parmi les internautes qui renoncent aux démarches qui nécessitent le recours à Internet que parmi les internautes qui ne renoncent pas aux démarches (par exemple, parmi les internautes qui renoncent à prendre rendez-vous chez le médecin, 32% sont des faibles utilisateurs d'Internet ; ces derniers sont 17% parmi les internautes qui ne renoncent pas à prendre rendez-vous chez le médecin). Le résultat est inverse pour la sous-population des gros utilisateurs d'Internet : leur proportion est plus grande parmi les internautes qui ne renoncent pas aux démarches. Parmi les internautes qui ne renoncent pas à postuler à un emploi, nous avons 42% de gros utilisateurs d'Internet ; ces derniers sont 28% parmi les internautes qui renoncent à postuler à un emploi.

Au niveau de la **nationalité**, lorsque le fait d'être luxembourgeois ou français met en évidence des différences significatives, nous constatons que la proportion de luxembourgeois et de français est plus grande parmi les internautes qui ne renoncent pas aux démarches (postuler à un emploi, suivre une formation, prendre rendez-vous chez le médecin, obtenir des résultats médicaux, remplir des formulaires administratifs, prendre rendez-vous avec des administrations, demander une prestation). A l'inverse, la proportion de ressortissants hors

UE est plus importante parmi les internautes qui renoncent à des démarches que parmi les internautes qui ne renoncent pas à des démarches. Ce constat est fait pour toutes les démarches étudiées. En guise d'illustration, nous pouvons noter que les ressortissants hors UE sont 32% parmi les internautes qui renoncent à demander une prestation et ils sont 19% parmi les internautes qui ne renoncent pas à demander une prestation.

La proportion des internautes qui **reçoivent de l'aide** pour utiliser Internet est plus faible parmi les internautes qui renoncent à faire du sport, donner son opinion, obtenir des résultats médicaux, remplir des formulaires administratifs et demander une prestation que parmi ceux qui n'y renoncent pas.

Enfin, nous constatons que la proportion d'internautes qui se jugent **compétent en informatique** est significativement plus importante parmi les internautes qui ne renoncent pas à faire du sport (60% vs 51% chez ceux qui renoncent), prendre rendez-vous chez le médecin (57% vs 49%), obtenir des résultats médicaux (56% vs 49%), remplir des formulaires administratifs (57% vs 49%) et prendre rendez-vous avec une administration (57% vs 49%).

### 3.3.3. Les relations entre les caractéristiques individuelles et la renonciation à des démarches du fait qu'il soit nécessaire d'utiliser Internet

#### 3.3.3.1. Aspects méthodologiques

Nous allons chercher à isoler la relation entre chaque caractéristique individuelle avec le fait de renoncer ou non à telle ou telle démarche. Pour ce faire, nous mettons en œuvre un modèle multivarié qui permet une analyse toutes choses égales par ailleurs (*ceteris paribus*). Comme nous analysons le fait de renoncer ou non à une démarche, la variable expliquée de nos modèles multivariés est une variable binaire. Pour cette raison, il est nécessaire d'adopter un modèle multivarié de type Logit ou Probit. Sachant que ces deux types de modèle peuvent être utilisés indifféremment car ils fournissent des résultats semblables (Davidson et MacKinnon, 1984)<sup>5</sup>, nous avons choisi d'adopter un modèle Logit dont la qualité prédictive sera appréciée par le calcul du pourcentage de concordance (comparaison entre les valeurs prédites par le modèle et les valeurs observées).

Pour pouvoir quantifier l'importance du lien entre chaque caractéristique individuelle et le fait de renoncer à une démarche, nous calculons le rapport de chances (Odds ratio). Plus précisément, pour calculer le rapport de chances, nous rapportons le nombre de fois où l'événement peut se produire au nombre de fois où l'événement ne se produira pas (Allison,

---

<sup>5</sup> Davidson, R., MacKinnon, J. G. (1984). Convenient specification tests for logit and probit models. *Journal of Econometrics*, 25(3), 241–262.

2001)<sup>6</sup>. Par exemple, si le rapport de chances est égal à 1,5, cela signifie que la probabilité de renoncer à une démarche est 50% plus élevée que le fait de ne pas renoncer à ladite démarche. A l'inverse, si le rapport de chances est égal à 0,7, cela signifie que la probabilité de renoncer à une démarche est 30% plus faible que de ne pas y renoncer.

### 3.3.3.2. Les relations entre les caractéristiques individuelles et la renonciation à une ou plusieurs démarches du fait qu'il soit nécessaire d'utiliser Internet

Le Tableau 4 est une présentation synthétique des résultats du modèle multivarié, de type Logit, qui a été fait pour mettre au jour les relations entre les caractéristiques individuelles et la probabilité de renoncer à une démarche du fait du recours nécessaire à Internet<sup>7</sup>.

Les modèles Logit mettent en évidence des relations positives ou négatives entre les caractéristiques individuelles et la probabilité de renoncer à des démarches en ligne. Un sens de causalité n'a pas pu être testé statistiquement. Toutefois, dans la présentation des résultats, par abus de langage, nous dirons que telle ou telle caractéristique accroît ou diminue la probabilité de renoncer aux démarches.

Seules les variables qui sont liées significativement aux seuils de 1% et 5% à la probabilité de renoncer à une ou plusieurs activités du fait qu'il soit nécessaire de recourir à l'usage d'Internet sont mentionnées dans cette présentation synthétique.

L'annexe 1 présente l'intégralité des résultats.

**Tableau 4.** Le lien entre les caractéristiques individuelles et la probabilité de renoncer à une démarche du fait de devoir recourir à Internet (rapport des chances pour les effets significatifs à 1% et 5%)

| Probabilité de renoncer à une ou plusieurs activités du fait qu'il soit nécessaire de recourir à l'usage d'Internet | Rapport des chances |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Être un homme                                                                                                       | 1.246               |
| Niveau d'éducation inférieur ou égal au secondaire du 1er cycle                                                     | 1.606               |
| Niveau d'éducation supérieur au secondaire 1er cycle et inférieur au supérieur de cycle court                       | 1.636               |
| Niveau d'éducation au moins égal au niveau Master                                                                   | Ref.                |
| Avoir un emploi                                                                                                     | Ref.                |
| Etre retraité                                                                                                       | 0.656               |
| Inactif                                                                                                             | 0.555               |

<sup>6</sup> Allison, P. D. (2001). Logistic Regression Using the SAS System: Theory and Application (Wiley (Ed.)).

<sup>7</sup> Afin d'éviter tout problème de multicollinéarité, nous avons calculé les coefficients de corrélation entre les variables explicatives et calculé les *facteurs d'inflation de la variance (FIV)* ou *variance inflation factor (VIF)*. Pour cette raison, nous n'avons pas pu introduire dans les modèles simultanément les classes d'âge et le statut d'activités.

|                                                                                                                     |                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Probabilité de renoncer à une ou plusieurs activités du fait qu'il soit nécessaire de recourir à l'usage d'Internet | Rapport des chances |
| Groupe 'faibles utilisateurs'                                                                                       | 1.284               |
| Groupe 'utilisateurs intermédiaires'                                                                                | Ref.                |
| Groupe 'gros utilisateurs'                                                                                          | 0.484               |
| Être de nationalité Française                                                                                       | Ref.                |
| Etre ressortissant hors l'UE                                                                                        | 2.203               |

Les résultats des estimations montrent qu'être un homme, avoir un niveau d'éducation inférieur au Master, faire partie de la sous-population des faibles utilisateurs d'Internet et être un ressortissant hors UE accroît la probabilité de renoncer à une activité du fait qu'il soit nécessaire d'utiliser Internet. La caractéristique qui a l'effet le plus important sur le renoncement à une démarche nécessitant l'usage d'Internet est le fait d'être un ressortissant hors UE.

A l'inverse, être retraité ou inactif et faire partie de la sous-population des gros utilisateurs d'Internet réduit la probabilité de renoncer à une activité du fait qu'il soit nécessaire d'utiliser Internet.

### **3.3.3.3. Les relations entre les caractéristiques individuelles et la renonciation à différentes démarches du fait qu'il soit nécessaire d'utiliser Internet**

Le Tableau 5 est une présentation synthétique des résultats des modèles multivariés, de type Logit, qui ont été faits pour mettre au jour les relations entre les caractéristiques individuelles et la probabilité de renoncer à différentes démarches du fait du recours nécessaire à Internet.

L'annexe 2 présente l'intégralité des résultats.

**Tableau 5.** Le lien entre les caractéristiques individuelles et la probabilité de renoncer à une démarche du fait de devoir recourir à Internet (rapport des chances pour les effets significatifs à 1% et 5%)

|                                                                                               | Probabilité de renoncer à |                |                 |                  |                   |                            |                   |                           |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------|-----------------|------------------|-------------------|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|------------|
|                                                                                               | faire du sport            | donner opinion | postuler emploi | suivre formation | rdv. avec médecin | obtenir résultats médicaux | acheter des biens | remplir formulaire admin. | rdv. avec admin. | prestation |
| Être un homme                                                                                 | 1.437                     |                | 1.345           |                  |                   |                            |                   |                           |                  |            |
| Niveau d'éducation inférieur ou égal au secondaire du 1er cycle                               |                           | 1.588          | 2.254           | 2.387            | 2.416             | 2.470                      | 2.448             | 1.984                     | 1.826            | 1.739      |
| Niveau d'éducation supérieur au secondaire 1er cycle et inférieur au supérieur de cycle court |                           | 1.631          | 2.901           | 1.927            | 2.385             | 2.373                      | 2.043             | 2.242                     | 2.025            | 1.632      |
| Niveau enseignement supérieur de cycle court au niveau Licence                                |                           |                |                 | 1.487            |                   | 1.489                      |                   | 1.434                     |                  |            |
| Niveau d'éducation au moins égal au niveau Master                                             | Ref.                      | Ref.           | Ref.            | Ref.             | Ref.              | Ref.                       | Ref.              | Ref.                      | Ref.             | Ref.       |
| Avoir un emploi                                                                               | Ref.                      | Ref.           | Ref.            | Ref.             | Ref.              | Ref.                       | Ref.              | Ref.                      | Ref.             | Ref.       |
| Être retraité                                                                                 | 0.650                     |                | 0.455           | 0.412            |                   |                            | 0.617             |                           |                  | 0.515      |
| Être étudiant                                                                                 | 1.826                     |                |                 | 0.537            |                   |                            |                   | 0.571                     |                  | 0.565      |
| Inactifs                                                                                      |                           |                |                 | 0.194            |                   |                            |                   |                           |                  |            |
| Groupe 'faibles utilisateurs'                                                                 |                           |                |                 |                  | 1.423             |                            |                   | 1.503                     | 1.427            |            |
| Groupe 'utilisateurs intermédiaires'                                                          | Ref.                      | Ref.           | Ref.            | Ref.             | Ref.              | Ref.                       | Ref.              | Ref.                      | Ref.             | Ref.       |
| Groupe 'gros utilisateurs'                                                                    | 0.762                     | 0.742          | 0.598           | 0.588            | 0.460             | 0.378                      | 0.472             | 0.542                     | 0.520            | 0.582      |
| Être Luxembourgeois                                                                           |                           |                |                 |                  |                   | 1.815                      |                   |                           |                  |            |
| Être Français                                                                                 | Ref.                      | Ref.           | Ref.            | Ref.             | Ref.              | Ref.                       | Ref.              | Ref.                      | Ref.             | Ref.       |

|                                           | Probabilité de renoncer à |                |                 |                  |                   |                            |                   |                           |                  |            |
|-------------------------------------------|---------------------------|----------------|-----------------|------------------|-------------------|----------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|------------|
|                                           | faire du sport            | donner opinion | postuler emploi | suivre formation | rdv. avec médecin | obtenir résultats médicaux | acheter des biens | remplir formulaire admin. | rdv. avec admin. | prestation |
| Être Belge                                |                           |                |                 | 2.896            |                   | 2.307                      | 2.074             |                           |                  |            |
| Être d'une autre nationalité de l'UE      |                           |                | 2.918           | 3.389            | 2.591             | 3.288                      | 2.383             | 2.381                     | 2.264            |            |
| Être d'une nationalité hors UE            | 1.978                     |                | 4.689           | 5.07             | 3.760             | 4.550                      | 3.342             | 2.866                     | 2.829            | 2.865      |
| Recevoir de l'aide pour utiliser Internet |                           | 0.718          |                 |                  |                   |                            |                   |                           |                  |            |
| Se juger compétent en informatique        |                           |                | 1.477           | 1.415            |                   | 1.316                      |                   |                           |                  |            |

Note : Certains résultats s'interprètent par rapport aux variables de références. En guise d'exemple, nous pouvons dire que, comparativement aux utilisateurs intermédiaires d'Internet, les faibles utilisateurs ont une probabilité plus grande de renoncer à prendre rendez-vous chez le médecin du fait du recours nécessaire à Internet.

Les estimations montrent qu'être un homme accroît de 43% la probabilité (plus exactement le rapport des chances) de renoncer aux activités d'un club de sport ou d'une association. Cela accroît également de 34% la probabilité de renoncer à postuler à un emploi. En revanche, le genre n'est pas lié au renoncement à d'autres démarches.

Par rapport aux internautes titulaires d'un diplôme au moins égal au Master, nous pouvons dire pour simplifier qu'avoir un niveau d'éducation inférieur au Master accroît la probabilité de renoncer à toutes les démarches étudiées hormis aux activités d'un club de sport ou d'une association.

La probabilité de renoncer à postuler à un emploi, suivre une formation, prendre rendez-vous chez le médecin, obtenir des résultats médicaux ou acheter des biens et services en ligne est beaucoup plus grande pour les internautes ayant un faible niveau d'éducation (inférieur ou égal au secondaire du 1er cycle). Pour ces internautes, comparativement aux titulaires d'un niveau au moins égal au Master, la probabilité de renoncer à ces différentes démarches est multipliée par 2,2 à 2,5. La probabilité de renoncer à donner son opinion, remplir des formulaires administratifs, prendre un rendez-vous avec une administration et demander une prestation est également beaucoup plus grande pour les internautes ayant un faible niveau d'éducation (inférieur ou égal au secondaire du 1er cycle). Pour ces internautes, comparativement aux titulaires d'un niveau au moins égal au Master, la probabilité de renoncer à ces différentes démarches s'accroît de 60 à 90%.

Lorsque les internautes ont un niveau d'éducation qui se rapproche du Master (niveau d'éducation supérieur de cycle court jusqu'au niveau Licence), l'effet du diplôme disparaît pour 7 démarches sur 10. Lorsqu'il subsiste, ses effets sont moins marqués : avoir un niveau d'enseignement supérieur de cycle court jusqu'au niveau Licence accroît la probabilité de renoncer à suivre une formation ou obtenir des résultats médicaux de 49% et accroît la probabilité de renoncer à remplir un formulaire administratif de 43% par rapport au fait d'être titulaire d'un Master.

Lorsque nous examinons le lien entre l'activité professionnelle et la probabilité de renoncer à des démarches nécessitant de recourir à l'usage d'Internet, nous constatons que par rapport aux actifs, être retraité réduit la probabilité de renoncer aux activités d'un club de sport ou d'une association (-35%), à faire des achats en ligne (-38%) ou à demander une prestation (- 49%). Les résultats mettent aussi en évidence une relation négative entre le fait d'être retraité et la probabilité de postuler à un emploi ou suivre une formation. Ce résultat est peut-être lié au fait que les internautes n'ont pas indiqué qu'ils sont « non concernés » par ces démarches. Une autre explication peut résider dans le fait que la question ne précise pas quand les individus ont renoncé à chercher un emploi ; en conséquence, la réponse des retraités renvoie peut-être à une période passée lorsqu'ils étaient encore en activité. Par rapport aux actifs, la probabilité de renoncer aux activités d'un club de sport ou d'une association est presque deux fois supérieure pour les étudiants. A l'inverse, être étudiant réduit d'environ 40 % la probabilité de renoncer à suivre une formation, de remplir un formulaire en ligne ou encore de demander une prestation. Etre un inactif réduit la probabilité de faire une démarche en ligne pour suivre une formation de 80%.

Sans réelle surprise, nous constatons que les internautes qui font partie de la sous-population des gros utilisateurs d'Internet ont une probabilité plus faible de renoncer à des démarches qui nécessitent l'usage d'Internet. A l'inverse, les internautes qui appartiennent à la sous-population des faibles utilisateurs d'Internet ont une probabilité plus importante de renoncer à des démarches en ligne mais seulement trois démarches sont concernées : la probabilité de renoncer à prendre rendez-vous chez le médecin est multipliée par 1.4 par rapport aux utilisateurs intermédiaires ; la probabilité de renoncer à remplir un formulaire en ligne est multipliée par 1.5 et enfin la probabilité de renoncer à prendre rendez-vous avec une administration est multipliée par 1.4.

Les résultats des estimations montrent qu'être de nationalité luxembourgeoise ou d'un pays limitrophe (autre que la France) par rapport au fait d'être de nationalité française n'a pas d'effet, ou un effet limité, sur la probabilité de renoncer à des démarches qui nécessitent de recourir à Internet. Comparativement aux internautes de nationalité française, être de nationalité belge multiplie par presque 3 la probabilité de renoncer à suivre une formation, par 2.3 la probabilité de renoncer à obtenir des résultats médicaux et par 2 de réaliser des achats

en ligne. Être Luxembourgeois multiplie par 1.8 la probabilité de renoncer à obtenir des résultats médicaux. Les autres démarches ne sont pas affectées par les nationalités (Luxembourgeoise, Allemande, Belge, Française). En revanche, la probabilité de renoncer à des démarches nécessitant de recourir à Internet est très impactée négativement par le fait d'être un ressortissant d'un autre pays et, en particulier, lorsque les internautes sont des extra-communautaires. En effet, être un ressortissant hors UE multiplie par 5 la probabilité de renoncer à une formation, multiplie par plus de 4 la probabilité de renoncer à postuler à un emploi, à obtenir des résultats médicaux. La seule démarche qui n'est pas affectée par le fait d'être un ressortissant hors UE est de donner son opinion. Lorsque les internautes sont originaires d'un pays de l'UE (hors France, Luxembourg, Allemagne et Belgique) la probabilité de renoncer à des démarches est également plus élevée par rapport aux ressortissants français (entre 2,3 et 3,4 pour sept démarches sur les dix étudiées). Elle est multipliée par 2,3 (renoncer à un rendez-vous avec l'administration) à 3,4 (renoncer à suivre une formation).

Recevoir de l'aide pour utiliser Internet diminue uniquement la probabilité de renoncer à donner son opinion de 30%. En revanche, cela n'a aucun impact sur la probabilité de renoncer aux autres démarches étudiées.

Il est surprenant de constater que les internautes qui se jugent compétent dans le domaine informatique ont une probabilité plus grande de renoncer à postuler en ligne à un emploi (+48%), suivre en ligne une formation (+41%) et obtenir des résultats médicaux en utilisant Internet (+32%). Les données collectées ne nous permettent pas de comprendre ces résultats. Des informations complémentaires seraient nécessaires.

## Conclusion et recommandations

Ce rapport analyse les usages d'Internet à l'aide de l'enquête communautaire sur l'utilisation des Technologies de l'Information et la Communication (TIC) par les ménages et les particuliers réalisée par le STATEC en 2022, 2023 et 2024. Les questions qui sont exploitées sont celles de l'enquête communautaire mais aussi de questions qui ont été spécialement introduites dans le questionnaire pour analyser l'inclusion numérique au Grand-Duché de Luxembourg. Parmi ces questions spécifiques, certaines questions ont été introduites durant les trois années afin de suivre l'évolution de certains indicateurs. Des questions nouvelles ont été introduites en 2024. Elles concernent la perception de la vitesse du changement technologique, le renoncement à des démarches nécessitant l'usage d'Internet et le niveau de compétence informatique perçue.

Comme en 2022 et 2023, nous constatons que la proportion d'individus qui n'ont jamais utilisé Internet est particulièrement faible (1% de la population).

L'examen des usages d'Internet en 2024 permet de regrouper les internautes en trois sous-populations que l'on peut qualifier de faibles utilisateurs, utilisateurs intermédiaires et gros

utilisateurs. Si les données 2022 et 2023 permettaient également de mettre au jour ces trois sous-populations, les données 2024 montrent que la sous-population de gros utilisateurs est plus importante en 2024 : elle regroupe 37% des internautes en 2024 contre 32% en 2023 et 28% en 2022. Comme en 2023, ces sous-populations se distinguent selon le genre, l'âge et le diplôme : la proportion de femmes est plus importante parmi les utilisateurs intermédiaires, la proportion d'internautes de 50 ans et plus est moins importante parmi les gros utilisateurs, les internautes les moins diplômés appartiennent principalement à la sous-population des faibles utilisateurs.

Sur la période 2022 – 2024, les avantages retirés d'Internet sont semblables. En 2024 comme les années précédentes, une large majorité d'internautes considère qu'Internet rend la vie plus facile ; mais la proportion d'individus qui considèrent qu'Internet rend la vie plus facile diminue significativement entre 2022 et 2024 : les internautes sont 67% en 2022 à considérer qu'Internet leur rend la vie plus facile ; ils sont 62% en 2024. En 2024, la proportion d'internautes qui ressent du stress lors de l'usage d'Internet a augmenté : 27% en 2024 contre 14% en 2022 et 12% en 2023. Plus d'un internaute sur deux (59%) considère que le changement technologique (l'introduction de nouveaux matériels, de nouveaux logiciels, la dématérialisation / numérisation des services ; l'introduction de nouvelles technologies comme l'Intelligence Artificielle, la reconnaissance faciale, les objets connectés, la voiture autonome, ou la réalité augmentée) est trop rapide.

Lorsque nous cherchons à savoir si la nécessité d'utiliser Internet peut amener à renoncer à une démarche, nous constatons que presque un internaute sur deux (44%) a déjà renoncé à au moins une des 10 démarches citées (participer aux activités d'un club de sport et/ou d'une association ; donner son avis, exprimer son opinion ; postuler à un emploi ; suivre une formation ; prendre rendez-vous chez le médecin ; obtenir des résultats médicaux ; acheter des biens ou des services ; remplir un formulaire administratif ; prendre rendez-vous avec une administration ; demander à bénéficier d'une prestation sociale, d'une aide). Les internautes renoncent dans une plus grande proportion à : remplir un formulaire administratif (23% d'internautes), acheter des biens et services (23%), obtenir des résultats médicaux (21%), prendre rendez-vous avec un médecin (21%) ou avec une administration (20%).

Le renoncement à des démarches qui nécessitent le recours à Internet est lié principalement au niveau de diplôme, à l'intensité d'usage d'Internet et à la nationalité. En effet, par rapport aux internautes titulaires d'un Master ou plus, les internautes moins diplômés ont une probabilité plus forte de renoncer à des démarches qui nécessitent de recourir à Internet. Par rapport aux internautes de nationalité française, être un ressortissant de l'UE (hors Allemagne, Belgique, Luxembourg) ou un ressortissant hors UE accroît la probabilité de renoncer à la plupart des démarches étudiées. A l'inverse, faire partie des gros utilisateurs d'Internet réduit la probabilité de renoncer à des démarches.

Le changement technologique est un phénomène global, porté par une dynamique mondiale qu'il est aujourd'hui impossible de freiner. Face à cette évolution inéluctable, il est essentiel d'accompagner les individus afin de prévenir la fracture numérique et l'exclusion qui pourrait en découler. L'enjeu n'est pas de ralentir le changement technologique, mais de faire en sorte que chacun puisse en bénéficier. Il est impératif de mettre en place des dispositifs d'accompagnement adaptés.

Les principaux résultats de nos investigations nous amènent à formuler trois recommandations.

Premièrement, les gros utilisateurs d'Internet (donc les internautes les plus à l'aise avec les outils numériques) ont une probabilité plus faible de renoncer aux démarches nécessitant l'usage d'Internet, nous préconisons donc de mettre l'accent sur **les compétences numériques**. Pour cela, il faut poursuivre le développement des dispositifs d'accompagnement qui permettent aux internautes d'accroître leurs compétences numériques, aider les acteurs qui accompagnent les internautes qui éprouvent des difficultés lors de l'usage d'Internet.

Deuxièmement, ayant constaté que les internautes issues de l'immigration, notamment hors UE, ont une probabilité plus grande à renoncer aux démarches qui nécessitent l'usage d'Internet, nous pensons qu'il faut porter une attention particulière aux **compétences linguistiques des résidents**. Cela pourrait passer par la mise à disposition de vidéos, de tutoriaux, de flyers et de brochures disponibles dans des langues extracommunautaires.

Troisièmement, le renoncement des internautes issus de l'immigration, notamment hors UE, traduit peut être aussi une méconnaissance des démarches à entreprendre. Pour les démarches administratives, l'application mobile MyGuichet.lu permet un accès simple et mobile aux services étatiques. Il serait certainement intéressant, **soit l'élargir l'offre de services MyGuichet.lu** en permettant l'accès à d'autres démarches, comme la prise de rendez-vous chez un médecin, l'accès à des résultats médicaux, l'accès à des formations, etc., **soit de développer une application semblable à MyGuichet.lu mais dédiée aux services du quotidien**. Cette nouvelle application pourrait offrir un accès simple à l'ensemble des services jugés comme essentiels pour vivre au Luxembourg, comme par exemple, trouver un emploi, une formation, un médecin, un association sportive ou culturelle, etc.

## Annexe 1: Le lien entre les caractéristiques individuelles et la probabilité de renoncer à une ou plusieurs activités du fait qu'il soit nécessaire de recourir à l'usage d'Internet (données 2024, modèles Logit)

|                                                                                               | Renoncer à une ou plusieurs activités du fait qu'il soit nécessaire de recourir à l'usage d'Internet |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|                                                                                               | Coefficient estimé                                                                                   | rapport des chances |
| Être un homme                                                                                 | <b>0.220**</b><br>(0.090)                                                                            | 1.246               |
| Niveau d'éducation inférieur ou égal au secondaire du 1er cycle                               | <b>0.473***</b><br>(0.145)                                                                           | 1.606               |
| Niveau d'éducation supérieur au secondaire 1er cycle et inférieur au supérieur de cycle court | <b>0.492***</b><br>(0.130)                                                                           | 1.636               |
| Niveau enseignement supérieur de cycle court au niveau Licence                                | 0.187<br>(0.134)                                                                                     | 1.207               |
| Niveau d'éducation au moins égal au niveau Master                                             | Ref.                                                                                                 |                     |
| Etre au chômage                                                                               | -0.066<br>(0.221)                                                                                    | 0.936               |
| Avoir un emploi                                                                               | Ref.                                                                                                 |                     |
| Etre retraité                                                                                 | <b>-0.421***</b><br>(0.135)                                                                          | 0.656               |
| Etre étudiant                                                                                 | 0.067<br>(0.162)                                                                                     | 1.07                |
| Inactif                                                                                       | <b>-0.588**</b><br>(0.282)                                                                           | 0.555               |
| Avoir une autre activité                                                                      | -0.077<br>(0.209)                                                                                    | 0.925               |
| Groupe 'faibles utilisateurs'                                                                 | <b>0.250**</b><br>(0.116)                                                                            | 1.284               |
| Groupe 'utilisateurs intermédiaires'                                                          | Ref.                                                                                                 |                     |
| Groupe 'gros utilisateurs'                                                                    | <b>-0.724***</b><br>(0.108)                                                                          | 0.484               |
| Être de nationalité Luxembourgeoise                                                           | -0.116<br>(0.180)                                                                                    | 0.89                |
| Être de nationalité Allemande                                                                 | -0.00<br>(0.322)                                                                                     | 0.998               |
| Être de nationalité Française                                                                 | Ref.                                                                                                 |                     |
| Être de nationalité Belge                                                                     | 0.284<br>(0.287)                                                                                     | 1.329               |
| Etre ressortissant de l'UE                                                                    | 0.359*<br>(0.189)                                                                                    | 1.432               |
| Etre ressortissant hors l'UE                                                                  | <b>0.789***</b><br>(0.193)                                                                           | 2.203               |
| Recevoir de l'aide pour utiliser Internet                                                     | -0.067                                                                                               | 0.935               |

|                                    |                                    |       |
|------------------------------------|------------------------------------|-------|
|                                    | (0.097)                            |       |
| Se juger compétent en informatique | -0.148<br>(0.106)                  | 0.862 |
| Constante                          | <b>-0.5105**</b><br><b>(0.204)</b> |       |
| Nombre d'observations              | 2358                               |       |
| -2 Log Likelihood                  | 3011.755                           |       |
| % de concordance                   | 66.6                               |       |

Source : Enquête communautaire sur l'utilisation des Technologies de l'Information et la Communication (TIC), STATEC 2024 ; calculs des auteurs.

Note : : \*\*\* significatif au seuil de 1%. \*\* significatif au seuil de 5%. \* significatif au seuil de 10%

## Annexe 2 : Le lien entre les caractéristiques individuelles et la probabilité de renoncer à différentes activités du fait qu'il soit nécessaire de recourir à l'usage d'Internet (données 2024, modèles Logit)

|                                                                                               | Renoncer au sport  |                     | Renoncer à donner son opinion |                     | Renoncer à postuler à un l'emploi |                     | Renoncer à suivre une formation |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------|-----------------------------------|---------------------|---------------------------------|---------------------|
|                                                                                               | Coefficient estimé | rapport des chances | Coefficient estimé            | rapport des chances | Coefficient estimé                | rapport des chances | Coefficient estimé              | rapport des chances |
| Être un homme                                                                                 | 0.362**<br>(0.163) | 1.437               | 0.080<br>(0.144)              | 1.084               | 0.296**<br>(0.145)                | 1.345               | 0.220<br>(0.139)                | 1.247               |
| Niveau d'éducation inférieur ou égal au secondaire du 1er cycle                               | 0.112<br>(0.253)   | 1.119               | 0.462**<br>(0.230)            | 1.588               | 0.812***<br>(0.235)               | 2.254               | 0.870***<br>(0.225)             | 2.387               |
| Niveau d'éducation supérieur au secondaire 1er cycle et inférieur au supérieur de cycle court | 0.019<br>(0.227)   | 1.019               | 0.489**<br>(0.201)            | 1.631               | 1.065***<br>(0.207)               | 2.901               | 0.655***<br>(0.199)             | 1.927               |
| Niveau enseignement supérieur de cycle court au niveau Licence                                | -0.338<br>(0.247)  | 0.712               | -0.021<br>(0.216)             | 0.978               | 0.229<br>(0.224)                  | 1.258               | 0.397**<br>(0.199)              | 1.487               |
| Niveau d'éducation au moins égal au niveau Master                                             | Ref.               | Ref.                | Ref.                          | Ref.                | Ref.                              | Ref.                | Ref.                            | Ref.                |
| Etre au chômage                                                                               | -0.203<br>(0.404)  | 0.816               | 0.061<br>(0.336)              | 1.063               | 0.084<br>(0.289)                  | 1.088               | 0.337<br>(0.283)                | 1.401               |
| Avoir un emploi                                                                               | Ref.               | Ref.                | Ref.                          | Ref.                | Ref.                              | Ref.                | Ref.                            | Ref.                |
| Etre retraité                                                                                 | -0.429<br>(0.278)  | 0.650               | -0.289<br>(0.234)             | 0.748               | -0.785**<br>(0.311)               | 0.455               | -0.885***<br>(0.292)            | 0.412               |
| Etre étudiant                                                                                 | 0.602**<br>(0.251) | 1.826               | 0.154<br>(0.246)              | 1.167               | -0.365<br>(0.262)                 | 0.693               | -0.621**<br>(0.285)             | 0.537               |
| Inactif                                                                                       | -1.590<br>(1.083)  | 0.203               | -0.122<br>(0.463)             | 0.884               | -0.849<br>(0.566)                 | 0.427               | -1.640**<br>(0.7587)            | 0.194               |
| Avoir une autre activité                                                                      | 0.102<br>(0.347)   | 1.108               | -0.048<br>(0.319)             | 0.952               | -0.167<br>(0.324)                 | 0.846               | 0.394<br>(0.288)                | 1.484               |
| Groupe 'faibles utilisateurs'                                                                 | 0.182<br>(0.207)   | 1.200               | 0.110<br>(0.186)              | 1.117               | 0.156<br>(0.184)                  | 1.169               | 0.033<br>(0.185)                | 1.034               |
| Groupe 'utilisateurs intermédiaires'                                                          | Ref.               | Ref.                | Ref.                          | Ref.                | Ref.                              | Ref.                | Ref.                            | Ref.                |
| Groupe 'gros utilisateurs'                                                                    | -0.270<br>(0.195)  | 0.762               | -0.297*<br>(0.170)            | 0.742               | -0.513***<br>(0.172)              | 0.598               | -0.530***<br>(0.163)            | 0.588               |
| Être de nationalité Luxembourgeoise                                                           | -0.026<br>(0.316)  | 0.973               | -0.609**<br>(0.270)           | 0.543               | 0.323<br>(0.378)                  | 1.382               | 0.502<br>(0.375)                | 1.653               |

|                                           | Renoncer au sport    |                     | Renoncer à donner son opinion |                     | Renoncer à postuler à un l'emploi |                     | Renoncer à suivre une formation |                     |
|-------------------------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------|-----------------------------------|---------------------|---------------------------------|---------------------|
|                                           | Coefficient estimé   | rapport des chances | Coefficient estimé            | rapport des chances | Coefficient estimé                | rapport des chances | Coefficient estimé              | rapport des chances |
| Être de nationalité Allemande             | -1.433<br>(0.923)    | 0.238               | -0.962*<br>(0.575)            | 0.382               | 0.436<br>(0.623)                  | 1.547               | 0.318<br>(0.634)                | 1.375               |
| Être de nationalité Française             | Ref.                 | Ref.                | Ref.                          | Ref.                | Ref.                              | Ref.                | Ref.                            | Ref.                |
| Être de nationalité Belge                 | -0.165<br>(0.557)    | 0.847               | 0.194<br>(0.394)              | 1.215               | 0.844<br>(0.545)                  | 2.327               | 1.063**<br>(0.515)              | 2.896               |
| Etre ressortissant de l'UE                | 0.040<br>(0.332)     | 1.041               | -0.106<br>(0.282)             | 0.899               | 1.070***<br>(0.381)               | 2.918               | 1.220***<br>(0.378)             | 3.389               |
| Etre ressortissant hors l'UE              | 0.682**<br>(0.322)   | 1.978               | 0.475*<br>(0.276)             | 1.608               | 1.545***<br>(0.377)               | 4.689               | 1.623***<br>(0.374)             | 5.07                |
| Recevoir de l'aide pour utiliser Internet | -0.228<br>(0.171)    | 0.795               | -0.330**<br>(0.154)           | 0.718               | -0.069<br>(0.154)                 | 0.932               | -0.082<br>(0.148)               | 0.921               |
| Se juger compétent en informatique        | -0.277<br>(0.185)    | 0.757               | 0.103<br>(0.167)              | 1.109               | 0.390**<br>(0.169)                | 1.477               | 0.347**<br>(0.164)              | 1.415               |
| Constante                                 | -1.938***<br>(0.351) |                     | -1.564***<br>(0.307)          |                     | -3.160***<br>(0.415)              |                     | -3.040***<br>(0.405)            |                     |
| Nombre d'observations                     | 1616                 |                     | 1681                          |                     | 1628                              |                     | 1744                            |                     |
| -2 Log Likelihood                         | 1140.38              |                     | 1380.79                       |                     | 1358.04                           |                     | 1440.01                         |                     |
| % de concordance                          | 67.3                 |                     | 63.7                          |                     | 71.2                              |                     | 71                              |                     |

Source : Enquête communautaire sur l'utilisation des Technologies de l'Information et la Communication (TIC), STATEC 2024 ; calculs des auteurs.

Note : : \*\*\* significatif au seuil de 1%. \*\* significatif au seuil de 5%. \* significatif au seuil de 10%.

|                                                                                               | Renoncer à prendre rendez-vous chez un médecin |                     | Renoncer à obtenir des résultats médicaux |                     | Renoncer à acheter des biens et des services |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------|---------------------|
|                                                                                               | Coefficient estimé                             | rapport des chances | Coefficient estimé                        | rapport des chances | Coefficient estimé                           | rapport des chances |
| Être un homme                                                                                 | 0.097<br>(0.112)                               | 1.102               | 0.036<br>(0.112)                          | 1.036               | 0.166<br>(0.108)                             | 1.181               |
| Niveau d'éducation inférieur ou égal au secondaire du 1er cycle                               | 0.882***<br>(0.180)                            | 2.416               | 0.904***<br>(0.182)                       | 2.470               | 0.895***<br>(0.175)                          | 2.448               |
| Niveau d'éducation supérieur au secondaire 1er cycle et inférieur au supérieur de cycle court | 0.869***<br>(0.164)                            | 2.385               | 0.864***<br>(0.167)                       | 2.373               | 0.714***<br>(0.158)                          | 2.043               |
| Niveau enseignement supérieur de cycle court au niveau Licence                                | 0.251<br>(0.176)                               | 1.285               | 0.398**<br>(0.177)                        | 1.489               | 0.321*<br>(0.166)                            | 1.379               |

|                                                   | Renoncer à prendre rendez-vous chez un médecin |                     | Renoncer à obtenir des résultats médicaux |                     | Renoncer à acheter des biens et des services |                     |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------|---------------------|
|                                                   | Coefficient estimé                             | rapport des chances | Coefficient estimé                        | rapport des chances | Coefficient estimé                           | rapport des chances |
| Niveau d'éducation au moins égal au niveau Master | Ref.                                           | Ref.                | Ref.                                      | Ref.                | Ref.                                         | Ref.                |
| Etre au chômage                                   | 0.095<br>(0.254)                               | 1.099               | -0.007<br>(0.254)                         | 0.992               | -0.265<br>(0.274)                            | 0.767               |
| Avoir un emploi                                   | Ref.                                           | Ref.                | Ref.                                      | Ref.                | Ref.                                         | Ref.                |
| Etre retraité                                     | -0.211<br>(0.172)                              | 0.809               | -0.323*<br>(0.170)                        | 0.723               | -0.482***<br>(0.169)                         | 0.617               |
| Etre étudiant                                     | -0.067<br>(0.202)                              | 0.934               | -0.356*<br>(0.212)                        | 0.699               | -0.072<br>(0.197)                            | 0.930               |
| Inactif                                           | -0.309<br>(0.356)                              | 0.733               | -0.361<br>(0.339)                         | 0.696               | -0.547<br>(0.359)                            | 0.578               |
| Avoir une autre activité                          | 0.096<br>(0.258)                               | 1.100               | 0.403<br>(0.246)                          | 1.496               | 0.066<br>(0.247)                             | 1.069               |
| Groupe 'faibles utilisateurs'                     | 0.353**<br>(0.138)                             | 1.423               | 0.213<br>(0.136)                          | 1.237               | 0.066<br>(0.138)                             | 1.069               |
| Groupe 'utilisateurs intermédiaires'              | Ref.                                           | Ref.                | Ref.                                      | Ref.                | Ref.                                         | Ref.                |
| Groupe 'gros utilisateurs'                        | -0.774***<br>(0.139)                           | 0.460               | -0.971***<br>(0.142)                      | 0.378               | -0.750***<br>(0.131)                         | 0.472               |
| Être de nationalité Luxembourgeoise               | 0.239<br>(0.261)                               | 1.270               | 0.596**<br>(0.283)                        | 1.815               | 0.304<br>(0.248)                             | 1.356               |
| Être de nationalité Allemande                     | -0.109<br>(0.483)                              | 0.896               | 0.467<br>(0.481)                          | 1.596               | 0.776*<br>(0.396)                            | 2.174               |
| Être de nationalité Française                     | Ref.                                           | Ref.                | Ref.                                      | Ref.                | Ref.                                         | Ref.                |
| Être de nationalité Belge                         | 0.592<br>(0.388)                               | 1.807               | 0.836**<br>(0.411)                        | 2.307               | 0.729**<br>(0.367)                           | 2.074               |
| Etre ressortissant de l'UE                        | 0.952***<br>(0.266)                            | 2.591               | 1.190***<br>(0.289)                       | 3.288               | 0.868***<br>(0.255)                          | 2.383               |
| Etre ressortissant hors l'UE                      | 1.324***<br>(0.268)                            | 3.760               | 1.515***<br>(0.291)                       | 4.550               | 1.206***<br>(0.257)                          | 3.342               |
| Recevoir de l'aide pour utiliser Internet         | 0.171<br>(0.121)                               | 1.187               | -0.069<br>(0.119)                         | 0.933               | -0.157<br>(0.116)                            | 0.854               |
| Se juger compétent en informatique                | 0.145<br>(0.131)                               | 1.156               | 0.274**<br>(0.130)                        | 1.316               | 0.045<br>(0.126)                             | 1.046               |
| Constante                                         | -2.335***<br>(0.291)                           |                     | -2.431***<br>(0.313)                      |                     | -1.858***<br>(0.275)                         |                     |
| Nombre d'observations                             | 2061                                           |                     | 2075                                      |                     | 2065                                         |                     |
| -2 Log Likelihood                                 | 2078.59                                        |                     | 2083.42                                   |                     | 2192.23                                      |                     |
| % de concordance                                  | 69.8                                           |                     | 70.5                                      |                     | 67.9                                         |                     |

Source : Enquête communautaire sur l'utilisation des Technologies de l'Information et la Communication (TIC), STATEC 2024 ; calculs des auteurs.

Note : : \*\*\* significatif au seuil de 1%. \*\* significatif au seuil de 5%. \* significatif au seuil de 10%.

|                                                                                               | Renoncer à remplir un formulaire administratif |                     | Renoncer à prendre rendez-vous avec une administration |                     | Renoncer à demander une prestation |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------|
|                                                                                               | Coefficient estimé                             | rapport des chances | Coefficient estimé                                     | rapport des chances | Coefficient estimé                 | rapport des chances |
| Être un homme                                                                                 | 0.185*<br>(0.108)                              | 1.204               | 0.163<br>(0.114)                                       | 1.177               | -0.124<br>(0.134)                  | 0.882               |
| Niveau d'éducation inférieur ou égal au secondaire du 1er cycle                               | 0.685***<br>(0.174)                            | 1.984               | 0.602***<br>(0.182)                                    | 1.826               | 0.553**<br>(0.215)                 | 1.739               |
| Niveau d'éducation supérieur au secondaire 1er cycle et inférieur au supérieur de cycle court | 0.807***<br>(0.157)                            | 2.242               | 0.706***<br>(0.163)                                    | 2.025               | 0.489**<br>(0.194)                 | 1.632               |
| Niveau enseignement supérieur de cycle court au niveau Licence                                | 0.360**<br>(0.167)                             | 1.434               | 0.247<br>(0.175)                                       | 1.2803              | 0.259<br>(0.201)                   | 1.296               |
| Niveau d'éducation au moins égal au niveau Master                                             | Ref.                                           | Ref.                | Ref.                                                   | Ref.                | Ref.                               | Ref.                |
| Etre au chômage                                                                               | -0.136<br>(0.257)                              | 0.872               | -0.296<br>(0.273)                                      | 0.743               | 0.160<br>(0.272)                   | 1.174               |
| Avoir un emploi                                                                               | Ref.                                           | Ref.                | Ref.                                                   | Ref.                | Ref.                               | Ref.                |
| Etre retraité                                                                                 | -0.121<br>(0.159)                              | 0.885               | -0.232<br>(0.174)                                      | 0.792               | -0.662***<br>(0.235)               | 0.515               |
| Etre étudiant                                                                                 | -0.559**<br>(0.218)                            | 0.571               | -0.327<br>(0.228)                                      | 0.720               | -0.570**<br>(0.274)                | 0.565               |
| Inactif                                                                                       | 0.080<br>(0.314)                               | 1.083               | -0.085<br>(0.332)                                      | 0.917               | -0.685<br>(0.468)                  | 0.504               |
| Avoir une autre activité                                                                      | 0.050<br>(0.243)                               | 1.051               | -0.051<br>(0.261)                                      | 0.9494              | -0.101<br>(0.291)                  | 0.903               |
| Groupe 'faibles utilisateurs'                                                                 | 0.407***<br>(0.134)                            | 1.503               | 0.355**<br>(0.141)                                     | 1.427               | 0.224<br>(0.169)                   | 1.251               |
| Groupe 'utilisateurs intermédiaires'                                                          | Ref.                                           | Ref.                | Ref.                                                   | Ref.                | Ref.                               | Ref.                |
| Groupe 'gros utilisateurs'                                                                    | -0.611***<br>(0.131)                           | 0.542               | -0.652***<br>(0.140)                                   | 0.520               | -0.539***<br>(0.164)               | 0.582               |
| Être de nationalité Luxembourgeoise                                                           | 0.278<br>(0.244)                               | 1.320               | 0.095<br>(0.245)                                       | 1.100               | 0.326<br>(0.312)                   | 1.386               |
| Être de nationalité Allemande                                                                 | 0.221<br>(0.418)                               | 1.248               | 0.064<br>(0.442)                                       | 1.066               | -0.110<br>(0.597)                  | 0.895               |

|                                           | Renoncer à remplir un formulaire administratif |                     | Renoncer à prendre rendez-vous avec une administration |                     | Renoncer à demander une prestation |                     |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------|
|                                           | Coefficient estimé                             | rapport des chances | Coefficient estimé                                     | rapport des chances | Coefficient estimé                 | rapport des chances |
| Être de nationalité Française             | Ref.                                           | Ref.                | Ref.                                                   | Ref.                | Ref.                               | Ref.                |
| Être de nationalité Belge                 | 0.152<br>(0.387)                               | 1.164               | 0.085<br>(0.401)                                       | 1.089               | 0.045<br>(0.544)                   | 1.046               |
| Être ressortissant de l'UE                | 0.867***<br>(0.250)                            | 2.381               | 0.817***<br>(0.250)                                    | 2.264               | 0.557*<br>(0.321)                  | 1.745               |
| Être ressortissant hors l'UE              | 1.053***<br>(0.253)                            | 2.866               | 1.040***<br>(0.252)                                    | 2.829               | 1.052***<br>(0.315)                | 2.865               |
| Recevoir de l'aide pour utiliser Internet | -0.017<br>(0.115)                              | 0.982               | 0.023<br>(0.123)                                       | 1.023               | -0.228<br>(0.143)                  | 0.795               |
| Se juger compétent en informatique        | 0.133<br>(0.126)                               | 1.142               | 0.088<br>(0.134)                                       | 1.092               | 0.240<br>(0.158)                   | 1.271               |
| Constante                                 | -2.085***<br>(0.274)                           |                     | -2.019***<br>(0.275)                                   |                     | -2.060***<br>(0.345)               |                     |
| Nombre d'observations                     | 2109                                           |                     | 2012                                                   |                     | 1668                               |                     |
| -2 Log Likelihood                         | 2240.57                                        |                     | 2032.91                                                |                     | 1518.47                            |                     |
| % de concordance                          | 67.8                                           |                     | 67.9                                                   |                     | 65.4                               |                     |

Source : Enquête communautaire sur l'utilisation des Technologies de l'Information et la Communication (TIC), STATEC 2024 ; calculs des auteurs.

Note : : \*\*\* significatif au seuil de 1%. \*\* significatif au seuil de 5%. \* significatif au seuil de 10%.

