

**TNS Ilres**



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de la Digitalisation

## **Perception et attentes des résidents vis-à-vis de la digitalisation**

Conférence de presse du 20 novembre 2019



## Rappel méthodologique



### Echantillon

L'enquête a été réalisée auprès de **1011 résidents au Luxembourg de 16 ans et plus.**



### Mode de recueil

Les interviews ont été réalisées **en ligne** via le MyPanel de TNS Ilres et **par téléphone.**



### Période d'enquête

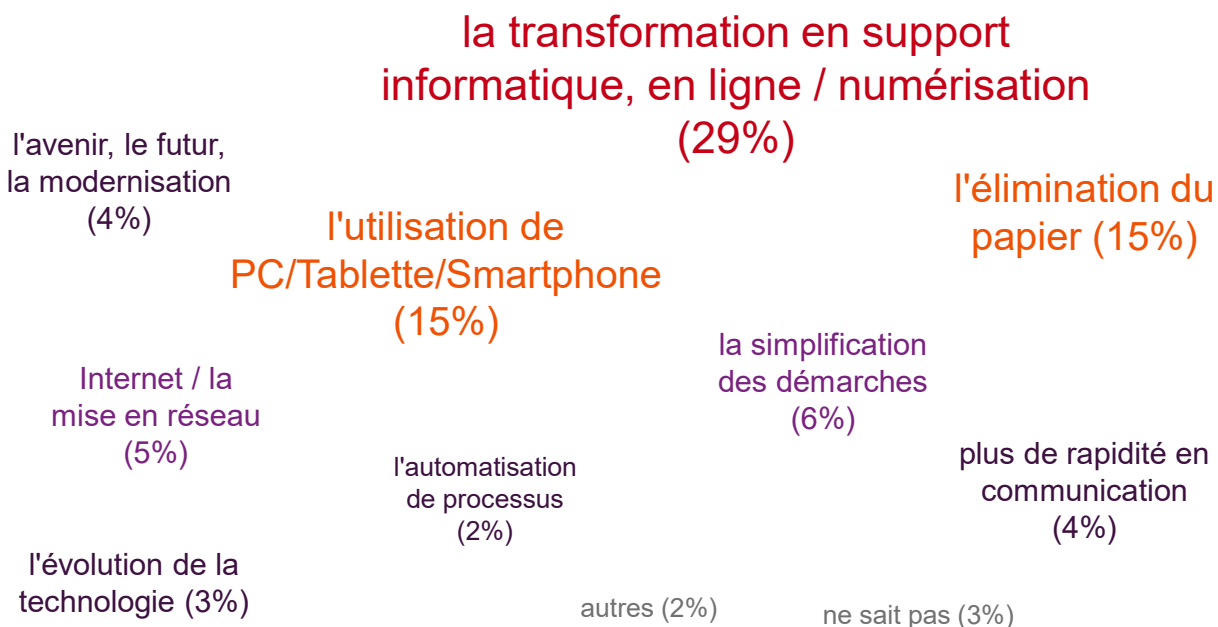
Le terrain s'est déroulé du 9 au 27 septembre 2019.

# 1

## La digitalisation dans la vie privée

Pour les répondants online, la digitalisation est en premier lieu la transformation en support informatique et donc l'élimination du papier, en second lieu l'utilisation de terminaux tels que les ordinateurs, les tablettes, les smartphones.

La digitalisation signifie...



« La digitalisation est le fait de tout informatiser, tout numériser notamment au niveau monétaire où c'est le plus flagrant, mais aussi administratif et autres. C'est le fait que tout devienne virtuel ! »

« La procédure par laquelle des activités qui se basent sur une technologie archaïque sont modernisées, p.ex en remplaçant le papier par des fichiers sur un ordinateur. »

« Utilisation des nouvelles technologies pour réaliser des tâches de tous les jours, par exemple faire ses courses en ligne, demander des certificats/documents auprès des administrations directement en ligne, faire sa déclarations d'impôts, e-banking, etc. »

« Une automatisation et une informatisation à haut débit de tous les processus de la vie courante et professionnelle dans les domaines les plus divers : robotique, domotique, communication à haut débit, travail à domicile, mobilité avec des voitures pilotées par ordinateur et à distance, etc. »

« Numérisation des données des citoyens et de l'État pour une meilleure prise en charge des dossiers (CNS - impôts - autres démarches administratives) pour un accès plus rapide, plus fluide, et une détection des abus plus facile. »

Base : 507 répondants CAWI  
Q036 Que veut dire pour vous "la digitalisation" ?

# Face à un outil digital nouveau ou qui ne fonctionne pas, on réalise une recherche sur Internet. Les hommes essaient davantage par eux-mêmes, tandis que les femmes font plus volontiers appel à des proches. Les plus jeunes s'orientent vers les vidéos en ligne.

## Face à un outil digital nouveau ou qui ne fonctionne pas

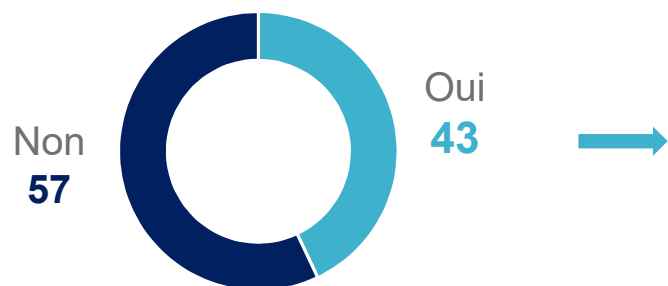


Base : 939 internautes  
 Q021 Lorsque vous êtes face à un outil digital nouveau ou qui ne fonctionne pas, que faites-vous ?

## 4 résidents internautes sur 10 jugent que l'Etat devrait aider à mieux connaître les outils digitaux : ils attendent des guides, des vidéos gratuites et des cours collectifs.

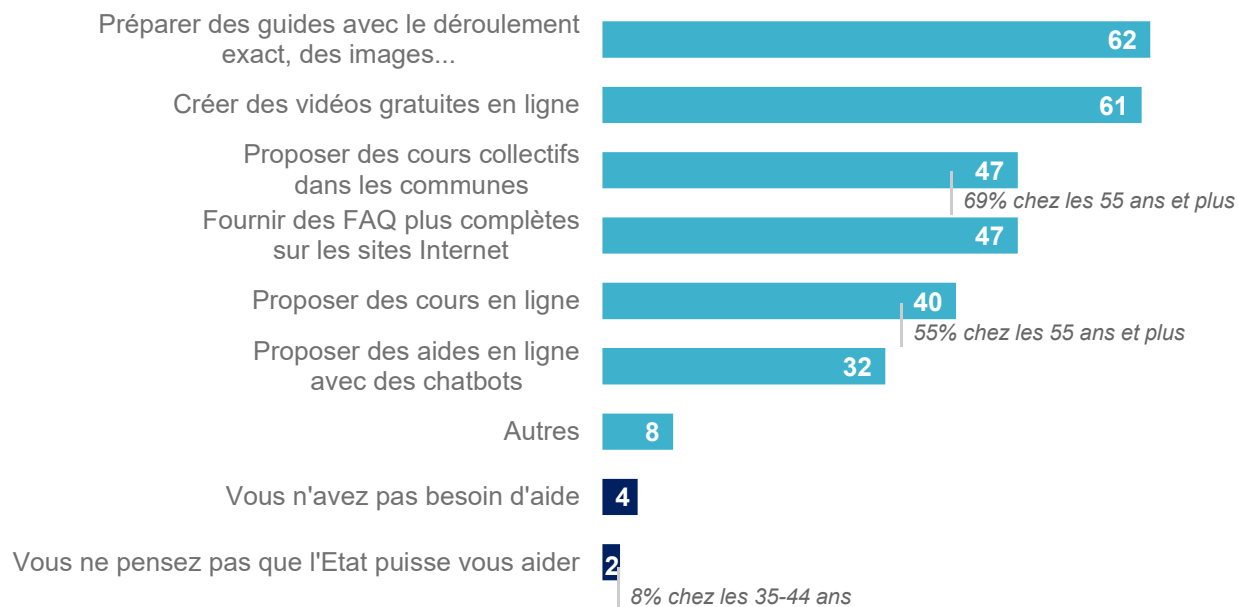
### L'Etat devrait-il aider à mieux connaître les outils digitaux ?

En %



### Aides de l'Etat pour mieux connaître et s'appropriier les outils digitaux

En %



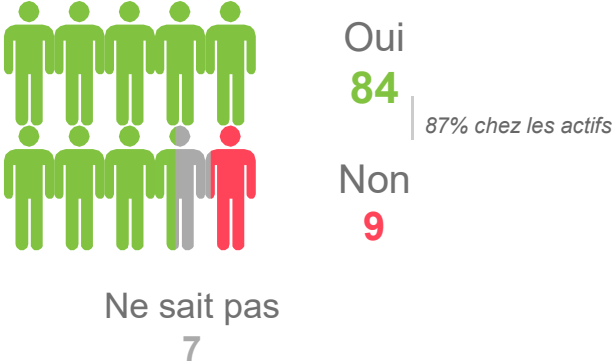
Base : 939 internautes  
Q037 L'Etat devrait-il vous aider à mieux connaître les outils digitaux ?

Base : 394 qui pensent que l'Etat devrait les aider à mieux connaître les outils digitaux  
Q022 Comment l'Etat peut-il vous aider pour que vous connaissiez ou vous appropriiez au mieux les outils digitaux ?

# La digitalisation est perçue comme une mission essentielle pour le développement du pays, et les résidents pensent majoritairement que les services de l'Etat sont bien préparés à ces défis.

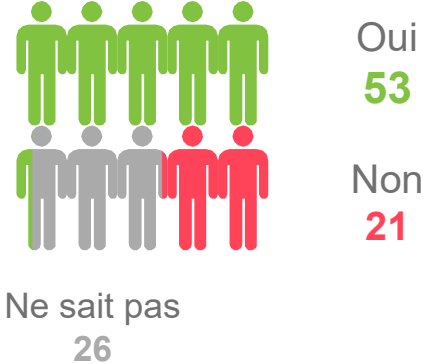
## La digitalisation est une mission essentielle pour le développement du pays

En %



## Les services de l'Etat sont bien préparés aux défis de la digitalisation

En %



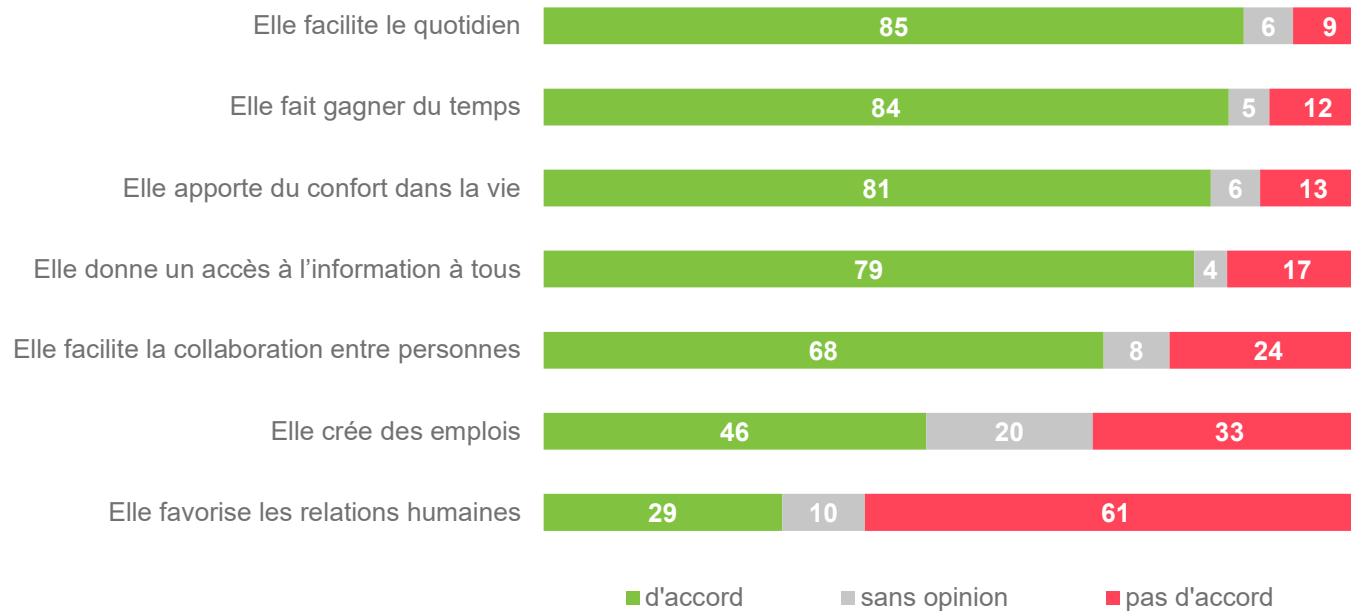
Base : 1011 résidents de 16 ans et plus  
Q017 Pensez-vous que la digitalisation est une mission essentielle pour le développement du pays ?

Base : 1011 résidents de 16 ans et plus  
Q038 Pensez-vous que les services de l'Etat sont bien préparés aux défis de la digitalisation ?

**Il est clair que la digitalisation facilite le quotidien (gain de temps, confort, accès à l'information). En revanche, les résidents sont partagés sur la création d'emplois et plutôt en désaccord avec le fait qu'elle favorise les relations humaines.**

### Opinion vis-à-vis de la digitalisation

En %



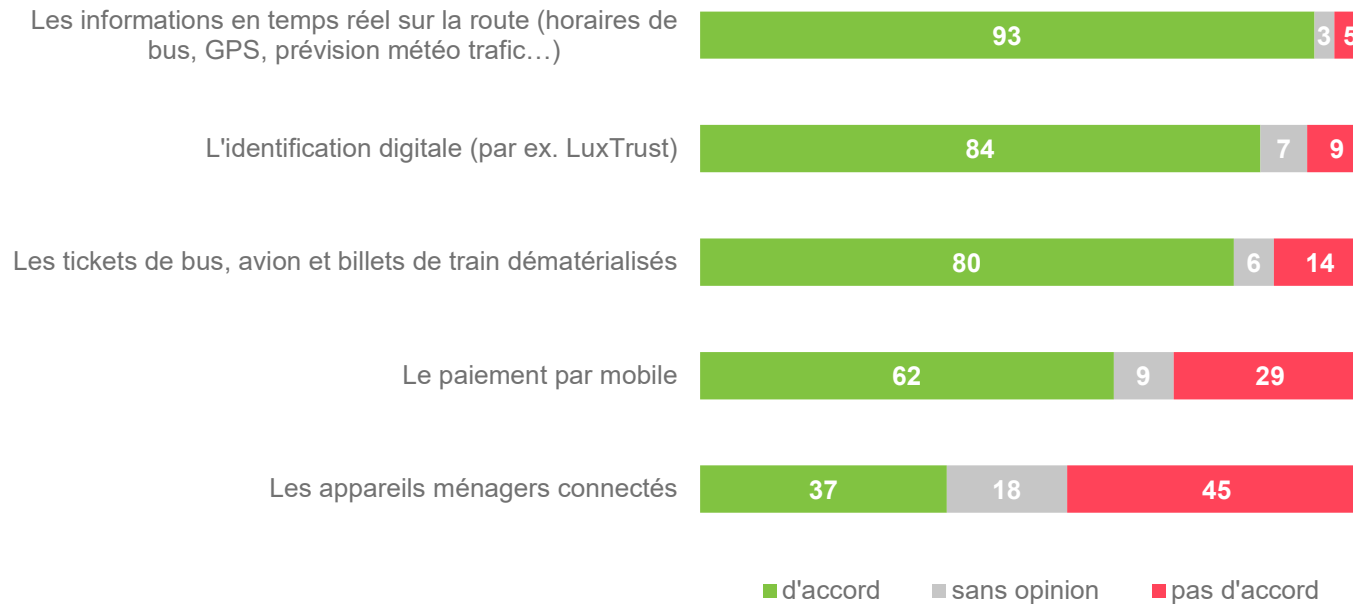
Base : 1011 résidents de 16 ans et plus  
 Q016 Etes-vous d'accord ou pas avec les affirmations suivantes concernant la digitalisation ?



# Les technologies digitales appréciées de tous sont les informations en temps réel, l'identification digitale et les tickets et billets dématérialisés.

## Ces technologies digitales facilitent-elles le quotidien ?

En %

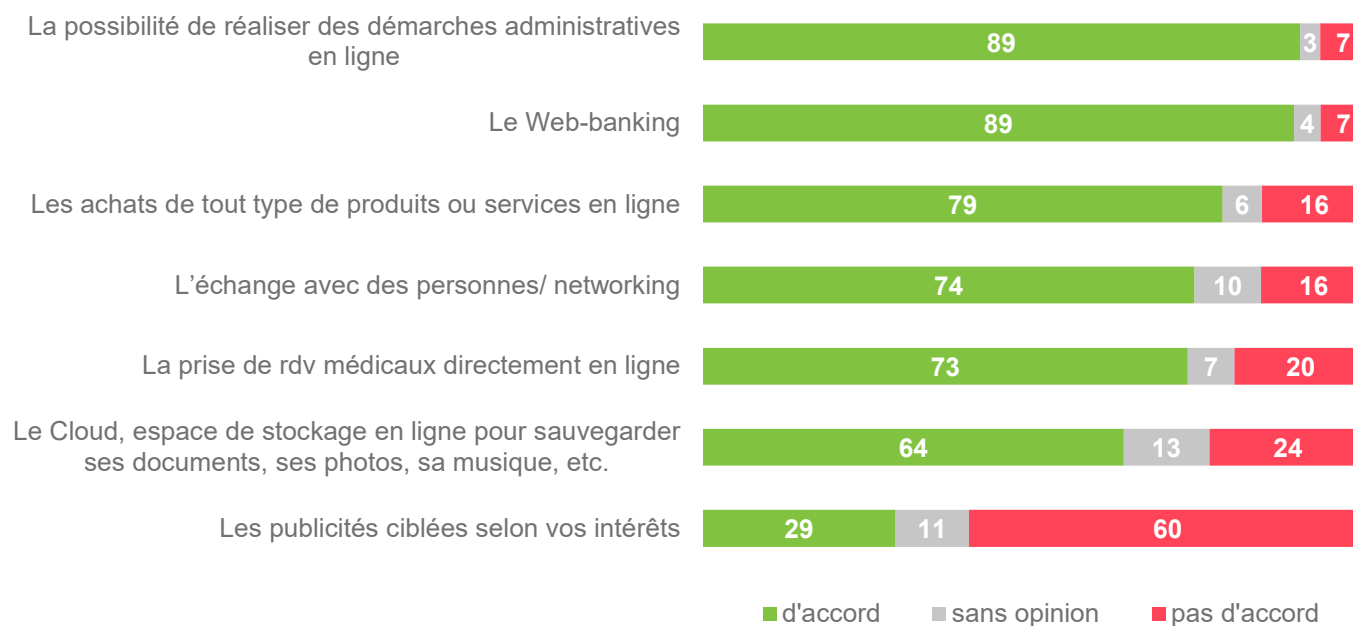


Base : 1011 résidents de 16 ans et plus  
Q014 Etes-vous d'accord ou pas pour dire que les technologies digitales suivantes facilitent le quotidien ?

## Mis à part les publicités ciblées, tout ce qui est réalisable directement sur Internet est considéré comme un facilitateur du quotidien.

### Ces technologies digitales sur Internet facilitent-elles le quotidien ?

En %

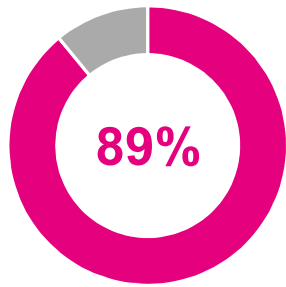


Base : 939 internautes

Q015 Êtes-vous d'accord ou pas pour dire que les technologies digitales sur Internet suivantes facilitent le quotidien dans ... ?

## **2 La digitalisation dans la vie professionnelle**

# La plupart des résidents actifs internautes se sentent positivement impactés par la digitalisation dans leur travail...



des actifs internautes ont le sentiment d'être **impactés** par la digitalisation dans leur travail

*94% chez les actifs ayant suivi un enseignement supérieur*



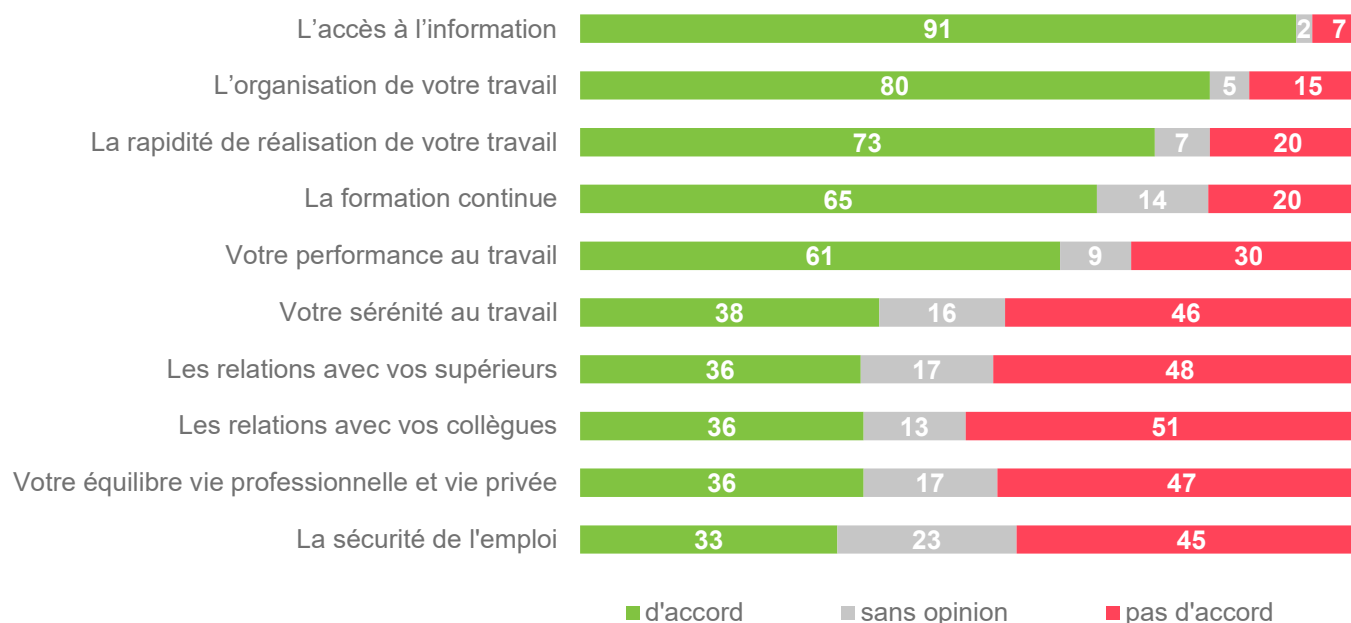
*78% chez les actifs ayant suivi un enseignement supérieur*

Base : 515 actifs internautes  
Q023 Avez-vous le sentiment d'être impacté par la digitalisation dans votre travail ?

... notamment grâce à un meilleur accès à l'information ou à une meilleure organisation dans leur travail. Pour autant, les avis sont partagés quant aux effets positifs de la digitalisation sur la sérénité au travail et sur l'équilibre vie privée/vie professionnelle.

### La digitalisation a des effets positifs dans le travail

En %



Base : 515 actifs internautes  
 Q025 Etes-vous d'accord ou pas pour dire que la digitalisation a des effets positifs sur les éléments suivants de votre travail ?

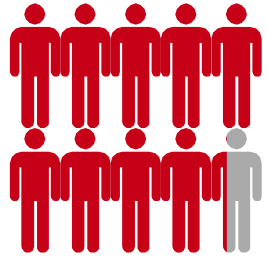
3

Les portails en ligne de l'Etat

 Guichet.lu  
MyGuichet.lu

# La plupart des résidents connaissent le portail Guichet.lu et l'ont déjà visité.

## Notoriété



**93%** des résidents  
internautes **connaissent**  
Guichet.lu

97% chez les moins de 55 ans

## Visite au cours des 12 derniers mois

**Oui pour 8 sur 10**

89% chez les 25-44 ans  
86% chez les actifs



**Non pour  
2 sur 10**

Base : 939 internautes  
Q027 Connaissez-vous, ne serait-ce que de nom... ?  
« Guichet.lu », le portail en ligne du Grand-Duché de Luxembourg

Base : 873 connaissent guichet.lu  
Q028 Dans les derniers 12 mois, avez-vous visité ou consulté ... ?

Ils en sont d'ailleurs satisfaits car il simplifie la vie administrative quotidienne et propose de nombreuses informations de qualité.

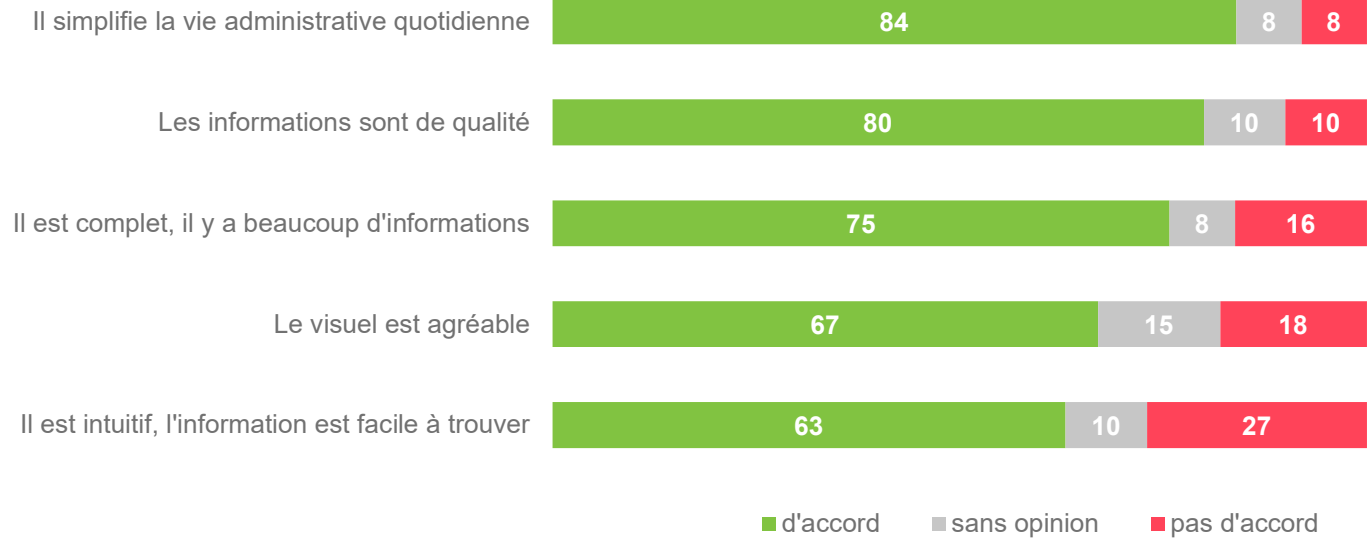


Niveau de satisfaction

 **95%** des utilisateurs sont **satisfaits** dont **37%** très satisfaits

Opinion

En %



Base : 706 ont visité guichet.lu dans les 12 derniers mois  
Q030 Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de... ?

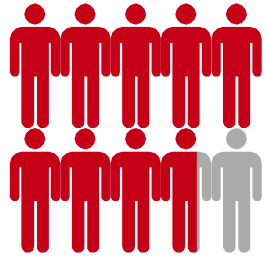
Base : 418 répondants CAWI ayant visité guichet.lu dans les 12 derniers mois  
Q031 Etes-vous d'accord ou pas avec les affirmations suivantes concernant le site « Guichet.lu » ?





# La plupart des résidents connaissent aussi l'espace sécurisé MyGuichet.lu et l'ont également déjà visité.

## Notoriété



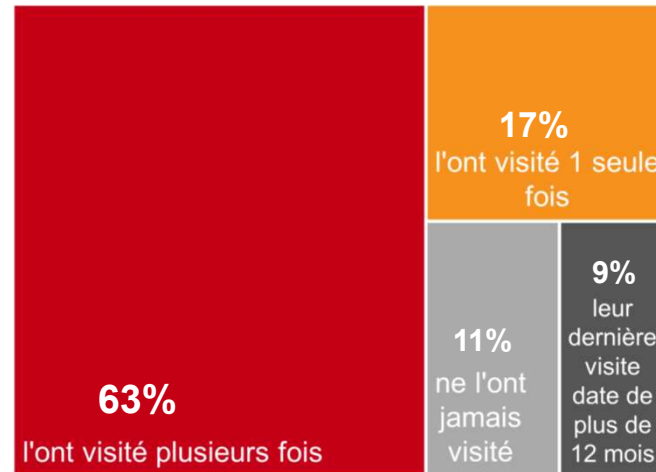
**87%** des résidents  
internautes **connaissent**  
**MyGuichet.lu**

93% chez les moins de 45 ans

## Visite au cours des 12 derniers mois

**Oui pour 8 sur 10**

96% chez les 25-34 ans



**Non pour 2 sur 10**

Base : 939 internautes  
Q027 Connaissez-vous, ne serait-ce que de nom... ?  
« MyGuichet.lu », votre espace sécurisé pour vos démarches en ligne

Base : 810 connaissent myguichet.lu  
Q028 Dans les derniers 12 mois, avez-vous visité ou consulté ... ?

## Le taux de satisfaction est très bon également car ce site simplifie la vie grâce aux nombreuses démarches qu'il propose, mais il devrait en proposer davantage...

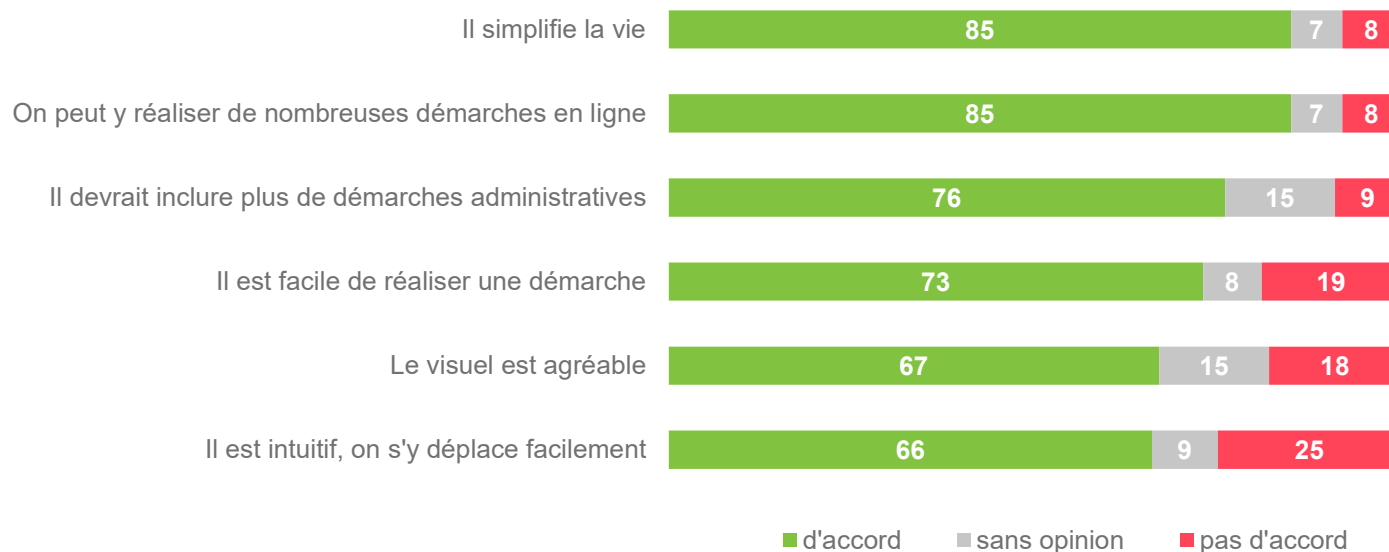
MyGuichet.lu

Niveau de satisfaction

 **94%** des utilisateurs sont **satisfaits** dont **40%** très satisfaits

Opinion

En %



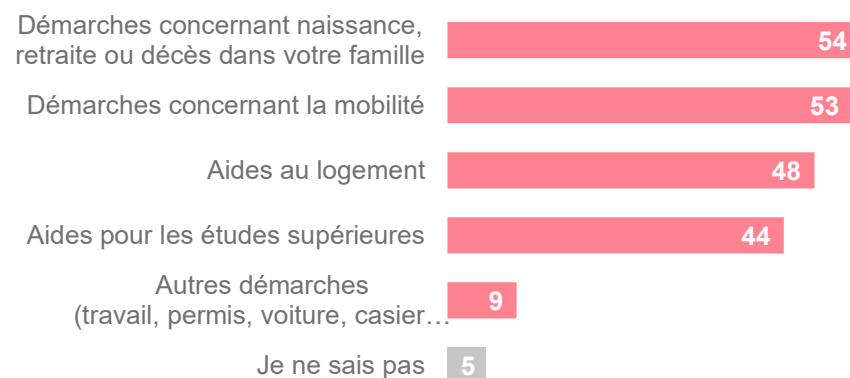
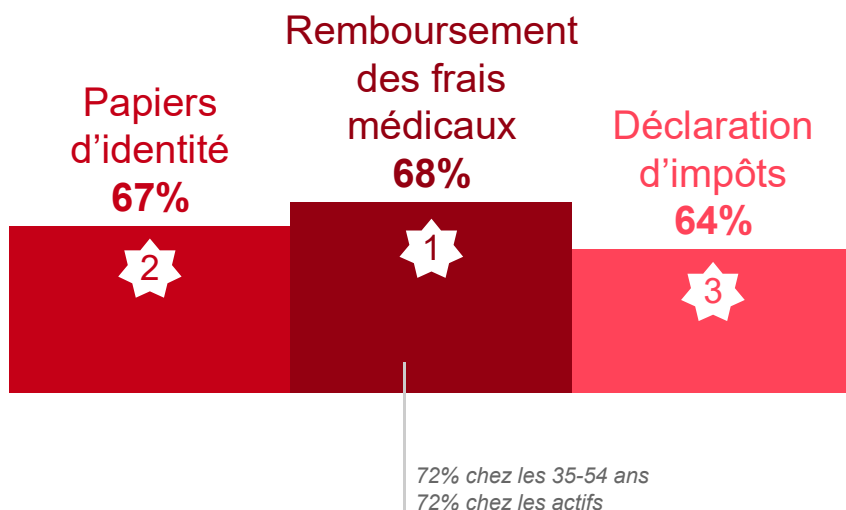
Base : 640 ont visité myguichet.lu dans les 12 derniers mois  
Q030 Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de... ?

Base : 398 répondants CAWI ayant visité myguichet.lu dans les 12 derniers mois  
Q031 Etes-vous d'accord ou pas avec les affirmations suivantes concernant le site « Guichet.lu » ?

... notamment pour le remboursement des frais médicaux, pour les papiers d'identité, pour la déclaration d'impôts.

### Attentes vis-à-vis de nouvelles démarches ou de démarches à améliorer

En %



Base : 607 ont visité myguichet.lu dans les 12 derniers mois

Q034 Quelles nouvelles démarches aimeriez-vous pouvoir réaliser ou quelles démarches existantes aimeriez-vous voir améliorer sur « MyGuichet.lu » ?

**Ceux qui n'utilisent pas MyGuichet.lu, l'expliquent de diverses façons: soit ils n'en ont pas encore eu besoin, soit ils préfèrent le papier ou trouvent cela compliqué.**

Raisons de non visite de MyGuichet.lu

Préfère réaliser ses démarches  
sur papier (32%)

N'a pas encore eu besoin  
d'un tel service (32%)

Ça semble compliqué (23%)

N'a pas d'identifiant LuxTrust (17%)

N'a pas confiance (17%)

Autres (3%)

Base : 93 connaissent mais n'ont jamais visité myguichet.lu  
Q029 Pour quelles raisons n'avez-vous jamais réalisé de démarches administratives en ligne via « MyGuichet.lu » ?

# Merci

**Tommy Klein**

[Tommy.Klein@tns-ilres.com](mailto:Tommy.Klein@tns-ilres.com)

t +352 49 92 9-5053

TNS Ilres | 46, rue du Cimetière, L-1338 Luxembourg | +352 49 92 91 | [www.tns-ilres.com](http://www.tns-ilres.com)



Perception et attentes des résidents vis-à-vis de la digitalisation – Conférence de presse 20 novembre 2019



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de la Digitalisation