

# Enquête sur les usages des TIC par les citoyens et les ménages.

Version 3.02 : Session 2002-2003  
(Localisation Bretagne/OPSIS)

## AA Sélection d'appel.

Bonjour Madame / Monsieur. NOM / PRÉNOM. Nous réalisons actuellement une rapide enquête pour le Conseil Régional de Bretagne afin de mieux connaître les usages et les comportements des habitants de la région vis-à-vis d'Internet et des télécoms. Voulez-vous bien répondre à quelques questions ?  
C'est assez rapide . Je vous en remercie.

Extension

**AA1 L'appel initial a lieu via :**

**Z 12**

02 Ligne fixe (PSTN/ RNIS)

*À compléter automatiquement via programme*

Spécifique téléphone portable

**AA2 Dans quelle région de France habitez-vous ?**

**Z 13**

01 Bretagne

02 Autre région française

03 Vous ne résidez pas en France

*Important pour discriminer les personnes que l'on contacte par téléphone portable : ils ne sont pas obligatoirement en Bretagne.*

**Si Z13<03**

Spécifique Bretagne

**AA3 Pouvez-vous me préciser le code postal de votre localité de résidence ?**

**Z 14**

Code postal (5 chiffres) : 01001 95999

*Utile pour repérer les bretons et pour classer les lieux d'habitation.*

**Si Z13 <> 1 (Non-breton) alors "La suite de l'enquête que nous menons ne concerne que les personnes résidant en Bretagne. Je vous remercie donc de votre participation."**

## AM Profil du ménage.

Pour pouvoir analyser correctement les données, nous avons besoin de quelques informations sur la composition de votre ménage. Toutes ces informations resteront bien entendu confidentielles.

	Paramètre	
<b>AM1 De combien de personnes est composé votre ménage (vous y compris) ?</b>		<b>Z 17</b>
A Ensemble du ménage :		
B Nombre d'enfants âgés de 11 à 14 ans :	0	A-1
C Nombre d'enfants âgés de moins de 11 ans :	0	A-B-1
D Nombre total d'enfants du ménage résidant sous le même toit :	0	A

---

	Paramètre	
<b>AM2 Quel est le sexe des membres du ménages âgés de 15 ans et plus ?</b>		<b>Z 18</b>
01 Femme		
02 Homme		
A 1ère personne (la plus âgée) :		
B 2ème personne :		
C 3ème personne :		
D 4ème personne :		
E 5ème personne :		

*Décrire les personnes de la plus âgée à la plus jeune. NB : Pour faciliter le dialogue avec le répondant, les questions Z18, Z19, Z20 et Z 21 peuvent être regroupées personne par personne.*

---

	Paramètre	
<b>AM3 Dans quelle catégorie d'âge se trouvent les membres du ménages de 15 ans et plus ?</b>		<b>Z 19</b>
01 15 à 21 ans		
02 22 à 29 ans		
03 30 à 44 ans		
04 45 à 59 ans		
05 60 à 64 ans		
06 65 ans et plus		
A 1ère personne (la plus âgée) :		
B 2ème personne :		
C 3ème personne :		
D 4ème personne :		
E 5ème personne :		

*Décrire les personnes dans le même ordre que pour la question précédente. NB : Pour faciliter le dialogue avec le répondant, les questions Z18, Z19, Z20 et Z 21 peuvent être regroupées personne par personne.*

---

**AM4 Quelle est la profession des membres du ménage de 15 ans et plus ? Z 20**

- 01 Scolaire
  - 02 Étudiant
  - 03 Agriculteur, pêcheur, ouvrier agricole
  - 04 Employé
  - 05 Ouvrier
  - 06 Cadre moyen, profession intermédiaire.
  - 07 Cadres, enseignant, professions intellectuelles supérieures
  - 08 Artisan, commerçant, chef d'entreprise
  - 09 Profession libérale (médecin, avocat, notaire, etc.)
  - 10 Non actif (homme ou femme au foyer ou bénévole)
  - 11 Autre (précisez) :
  - 99 Refuse de répondre
- A 1ère personne (la plus âgée) :
  - B 2ème personne :
  - C 3ème personne :
  - D 4ème personne :
  - E 5ème personne :

**Justifier si ( $Z20 = 8$  et  $Z19 > 2$ ) ou ( $Z20 \geq 10$  et  $Z19 < 5$ )**

*Décrire les personnes dans le même ordre que pour la question précédente. NB : Pour faciliter le dialogue avec le répondant, les questions Z18, Z19, Z20 et Z21 peuvent être regroupées personne par personne.*

---

**AM5 Quelle est la situation professionnelle des membres du ménage de 15 ans et plus (le jour où l'enquête est réalisée) ? Z 21**

- 01 En activité professionnelle dans le secteur privé
  - 02 En activité professionnelle dans le secteur public
  - 03 Au chômage
  - 04 En retraite sans activité rémunérée
  - 05 En retraite avec une activité rémunérée
  - 99 Refuse de répondre
- A 1ère personne (la plus âgée) :
  - B 2ème personne :
  - C 3ème personne :
  - D 4ème personne :
  - E 5ème personne :

**Justifier si ( $Z20 = 8$  et  $Z19 > 2$ ) ou ( $Z20 \geq 10$  et  $Z19 < 5$ )**

*Décrire les personnes dans le même ordre que pour la question précédente. NB : Pour faciliter le dialogue avec le répondant, les questions Z18, Z19, Z20 et Z21 peuvent être regroupées personne par personne.*

---

Paramètre

**AM6** Parmi les personnes décrites ci-dessus, quelle est celle qui peut-être considérée comme le "chef de ménage" (ou, à défaut, qui a les revenus les plus importants) ? **Z 22**

Lettre : 1 car.

Vérifier la réponse en relisant « Le chef de ménage est donc bien un( e) homme/ femme de X à Y ans qui est (CSP) »

---

Tirage aléatoire d'un membre acceptable pour les quotas + Appel de cette personne ou prise de rendez-vous.

## Profil du répondant AR.

(Si changement de personne ou RV, reprise de l'introduction) Merci de répondre à ces quelques questions. C'est assez rapide. Permettez-moi d'abord de vérifier quelques informations avec vous.

Paramètre

**AR1 Vous êtes donc un( e) :** **Z 4**

- 01 Femme
- 02 Homme

Sexe :

Vérifier les valeurs PRE-REMPLEES grâce à Z18 et Z21.

---

Paramètre

**AR2 Votre tranche d'âge est donc :** **Z 5**

- 01 15 à 21 ans
- 02 22 à 29 ans
- 03 30 à 44 ans
- 04 45 à 59 ans
- 05 60 à 64 ans
- 06 65 ans et plus

Tranche d'âge :

Vérifier les valeurs PRE-REMPLEES grâce à Z18 à Z21.

---

Paramètre

**AR3 Votre profession est donc :** **Z 6**

- 01 Scolaire
- 02 Étudiant
- 03 Agriculteur, pêcheur, ouvrier agricole
- 04 Employé
- 05 Ouvrier
- 06 Cadre moyen, profession intermédiaire.
- 07 Cadres, enseignant, professions intellectuelles supérieures
- 08 Artisan, commerçant, chef d'entreprise
- 09 Profession libérale (médecin, avocat, notaire, etc.)
- 10 Non actif (homme ou femme au foyer ou bénévole)
- 11 Autre (précisez) :
- 99 Refuse de répondre

CSP :

Vérifier les valeurs PRÉ-REMPLEES grâce à Z18 à Z21.

---

	Paramètre	
<b>AR4</b>	<b>Votre situation professionnelle (le jour où l'enquête est réalisée) est donc :</b>	<b>Z 7</b>
01	En activité professionnelle dans le secteur privé	
02	En activité professionnelle dans le secteur public	
03	Au chômage	
04	En retraite sans activité rémunérée	
05	En retraite avec une activité rémunérée	
99	Refuse de répondre	
	Situation	

*Vérifier les valeurs PRÉ-REMPRIES grâce à Z18 à Z21.*

	Paramètre	Localisée
<b>AR5</b>	<b>Vous habitez dans le département :</b>	<b>Z 8</b>
01	Des Côtes d'Armor	
02	Du Finistère	
03	De l'Ille-et-Vilaine	
04	Du Morbihan	

**Justifier / corriger si (code postal de Z14 incompatible avec Z8).**

*Proposer automatiquement en fonction du code postal donné en Z14*

	Paramètre	Localisée
<b>AR6</b>	<b>Jusqu'à quel niveau d'enseignement avez-vous fait des études ?</b>	<b>Z 9</b>
01	Enseignement supérieur ou universitaire	
02	Lycée	
03	Collège	
04	Primaire ou sans diplôme	
99	RR	

	Paramètre	Nouvelle
<b>AR7</b>	<b>Votre domicile est situé ?</b>	<b>Z 23</b>
01	En ville	
02	En périphérie	
03	En milieu rural	
99	RR	

	Spécifique Bretagne	Nouvelle
<b>AR8</b>	<b>Enfin, pouvez-vous me dire de quel type est votre habitation ?</b>	<b>Z 24</b>
01	Maison individuelle non mitoyenne	
02	Maison individuelle mitoyenne (avec au moins une autre maison)	
03	Appartement	
04	Résidence (étudiant, personnes âgées, etc.)	
97	Autre (préciser) :	
98	NSP	
99	RR	

Si incompatible avec les quotas encore libres : "Je constate que le nombre de personnes que nous devons interroger avec votre profil est déjà atteint. Je vous remercie donc de votre participation".

## C Équipements TIC en général.

Faisons à présent un rapide tour d'horizon des équipements technologiques disponibles chez vous.

Base

**C1 Disposez-vous dans votre ménage des équipements suivants ? Z 25**

- 01 Oui
- 02 Non
- 98 Ne sais pas
- 99 Refuse de répondre
- A Ordinateur fixe ou portable (propriété du ménage) ?
- B Connexion Internet Haut débit (ADSL ou câble)
- C Connexion Internet Bas débit (modem ou RNIS)
- D Lecteur DVD de salon ou un système "Home cinéma"
- E Console de jeu non-portable (Saturn, Playstation, Dreamcast, Xbox, GameCube,...)
- F Abonnement à une chaîne TV payante (Canal plus, TPS, Bouquet, ...)
- G Téléviseur AVEC télétexte (possibilité de choisir directement une page)
- H Appareil photographique NUMERIQUE (sans film)
- I TV numérique.

Si Z25 (même lettre) > = 2

Extension

**C2 Votre ménage compte-t-il s'équiper dans le courant de l'année qui vient de : Z 26**

- 01 Oui
- 02 Non
- 98 Ne sais pas
- 99 Refuse de répondre
- A Ordinateur fixe ou portable (propriété du ménage) ?
- B Connexion Internet Haut débit (ADSL ou câble)
- C Connexion Internet Bas débit (modem ou RNIS)
- D Lecteur DVD de salon ou un système "Home cinéma"
- E Console de jeu non-portable (Saturn, Playstation, Dreamcast, X-base, GameCube,...)
- F Abonnement à une chaîne TV payante (Canal plus, TPS, ...)
- G Téléviseur AVEC télétexte (possibilité de choisir directement une page)
- H Appareil photographique NUMERIQUE (sans film)
- I TV numérique.

Base Nouvelle

**C3 Quelqu'un, dans le ménage, utilise-t-il À LA MAISON un ordinateur appartenant à son employeur et à quelle fréquence ? Z 27**

- 01 Plus de 4 fois par semaine
- 02 Entre 1 et 4 fois par semaine
- 03 Entre 1 et 3 fois par mois
- 04 Moins de 1 fois par mois
- 05 Jamais
- 98 NSP
- 99 RR

Usage d'un ordinateur professionnel :



---

Base

**C4**      **Disposez-vous PERSONNELLEMENT des équipements suivants ?**      **Z 28**

01    Oui  
02    Non  
98    NSP  
99    Refuse de Répondre

A TÉLÉPHONE PORTABLE  
B Ordinateur de poche (PDA, Palm, Pocket PC, Psion, ...)

---

Extension

**C5**      **Comptez-vous disposer d'ici une année de :**      **Z 29**

01    Oui  
02    Non  
98    NSP  
99    Refuse de Répondre

A TÉLÉPHONE PORTABLE  
B Ordinateur de poche (PDA, Palm, Pocket PC, Psion, ...)

## D Téléphonie mobile.

	Base	
<b>D01</b>	<b>Combien de personnes dans votre ménage disposent d'un Téléphone portable ?</b>	<b>Z 30</b>
A	Pour l'ensemble du ménage	0 Z17A
B	Parmi les enfants de 11 à 14 ans	0 Z17B
C	Parmi les enfants de moins de 11 ans	0 Z17C

*Ne poser B et C que si Z17B>0*

**Si Z28A = 1 (utilisateur d'un téléphone portable)**

	Extension	
<b>D02</b>	<b>À combien de jours remonte le dernier appel (vocal) que vous avez passé avec VOTRE TÉLÉPHONE PORTABLE ?</b>	<b>Z 85</b>
	Dernier appel :	-2

*0 = Aujourd'hui, 1 = Hier, ... (-1 = Ne sait pas donner d'approximation, -2 = Refuse)*

**Si Z28A = 1 (utilisateur d'un téléphone portable)**

	Extension	
<b>D03</b>	<b>Quel est votre (principal) opérateur de téléphone portable ?</b>	<b>Z 31</b>
01	Orange	
02	SFR	
03	Bouygues Télécoms	
97	Autres (préciser) :	
98	NSP	
99	Refuse de Répondre	

**Si Z28A = 1 (utilisateur d'un téléphone portable)**

	Extension	
<b>D04</b>	<b>Comment qualifiez-vous la qualité de réception de votre téléphone portable à votre domicile ?</b>	<b>Z 32</b>
01	Bonne	
02	Moyenne	
03	Mauvaise	
04	Pas de réception	
98	NSP	
99	Refuse de Répondre	

**Si Z28A = 1 (utilisateur d'un téléphone portable)**

	Extension	
<b>D05</b>	<b>Votre téléphone portable est-il ?</b>	<b>Z 84</b>
01	Oui	
02	Non	
98	NSP	
99	Refuse de Répondre	
A	Compatible GPRS	

Si Z28A = 1 (utilisateur d'un téléphone portable)

	Extension	
<b>D06</b>		<b>Z 86</b>
<b>Quel est l'âge de votre téléphone portable ?</b>		
01	Moins d'un an	
02	1 à 2 ans	
03	2 à 3 ans	
04	Plus de 3 ans	
98	NSP	
99	Refuse de Répondre	

---

Si Z28A = 1 (utilisateur d'un téléphone portable)

	Extension	
<b>D07</b>		<b>Z 33</b>
<b>Avec votre téléphone portable, avez-vous déjà effectué l'un des usages suivants ?</b>		
01	Oui	
02	Non	
98	NSP	
99	Refuse de Répondre	
A	Envoyer ou recevoir des messages SMS ?	
B	Connecter votre PC portable ou votre ordinateur de poche ?	
<i>Contrôler / Justifier si (Z32B = 1 et Z24A &lt;&gt; 1 et Z27C &lt;&gt; 1)</i>		

---

Si Z33A = 1 (utilisateur SMS)

	Extension	
<b>D08</b>		<b>Z 34</b>
<b>Pouvez-vous me donner une estimation du nombre de messages SMS que vous avez ENVOYÉ à partir de votre téléphone portable au cours des 30 derniers jours ?</b>		
	Nombre	-2
<i>-1 = NSP, -2 = RR</i>		

---

Si Z28A = 1 (utilisateur d'un téléphone portable)

	Extension	
<b>D09</b>		<b>Z 35</b>
<b>Qui paye les communications de votre téléphone portable ?</b>		
01	Vous même	
02	Votre employeur en totalité	
03	Votre employeur en partie seulement	
04	Vos parents	
97	Autres (préciser) :	
98	NSP	
99	Refuse de Répondre	

---

Si Z28A = 1 (utilisateur d'un téléphone portable)

Extension

**D10 De quel type de service nouveau souhaiteriez-vous bénéficier dans le futur à partir de votre téléphone portable ? Z 36**

- 01 Voir le correspondant (visiophonie)
- 02 Écouter de la musique
- 03 Voir une vidéo
- 04 Jouer
- 05 Obtenir des informations sur la circulation ou les parkings
- 06 Obtenir des informations touristiques
- 07 Obtenir des informations financières
- 08 Savoir me localiser, avoir un plan ou une carte
- 09 Payer mes achats classiques
- 10 Acheter en ligne
- 95 Aucun service supplémentaire ne m'intéresse
- 97 Autres (préciser) :
- 98 NSP
- 99 Refuse de Répondre

A Service le plus souhaité :

*Les propositions 1 à 10 doivent être présentées dans un ordre aléatoire et TOUTES LUES AVANT DE SAISIR LES RÉPONSES.*

---

Si Z28A <> 1 (NON utilisateur d'un téléphone portable)

Extension

**D11 Quelle est la principale raison pour laquelle vous ne disposez pas personnellement d'un téléphone portable ? Z 37**

- 01 Vous vous déplacez peu
- 02 Vous ne souhaitez pas être dérangé
- 03 Cela coûte trop cher
- 04 Votre zone géographique n'est pas bien couverte
- 05 Vous utilisez régulièrement celui d'une autre personne
- 06 Vos parents ne l'autorise pas
- 97 Autres (préciser) :
- 98 NSP
- 99 Refuse de Répondre

RÉPONSE SPONTANNÉE

---

## E Téléphonie fixe.

Base

**E1**      **Quels sont les usages de la ligne téléphonique fixe de votre domicile ?**      **Z 39**

- 01    Oui
- 02    Non
- 98    NSP
- 99    Refuse de Répondre

A Appels vocaux :

B Accès Internet (via modem ou ADSL) :

---

Si Z39A = 1 (usage pour appels vocaux)

Extension

**E2**      **Sur le téléphone de votre domicile, par quels opérateurs passez-vous vos appels ?**      **Z 40**

- 01    France Télécom
- 02    Cegetel (le 7)
- 03    Télé2 (le 4)
- 04    Le 9
- 97    Autre (préciser)
- 98    NSP
- 99    Refuse de Répondre

A Opérateur principal :

B Second opérateur :

---

## F Usage de l'informatique.

Base

**F1 Au cours des deux derniers mois, à quelle fréquence avez-vous utilisé un système informatique (ordinateur ou terminal) Z 42**

- 01 Plus de 4 fois par semaine
- 02 Entre 1 et 4 fois par semaine
- 03 Entre 1 et 3 fois par mois
- 04 Moins de 1 fois par mois
- 05 Jamais
- 98 NSP
- 99 Refuse de Répondre

A Dans le cadre de votre travail ou de vos études ?

B À titre privé (à domicile, dans un club ou dans un lieu public) ?

SI Z42A < 5 et (Z6 > 10 ou Z7=3 ou Z7=4) ou alors faire justifier l'usage ou corriger la CSP (Z6/Z7).

## G Équipement informatique privé.

Extension

**G1 Votre ménage a-t-il acquis l'un des équipements informatiques suivants au cours des 12 DERNIERS MOIS ? Z 43**

- 01 Oui
- 02 Non
- 98 NSP
- 99 Refuse de Répondre

A Ordinateur fixe (PC, Macintosh,...) ?

B Ordinateur portable ?

C Ordinateur de poche (agenda électronique, Palm, Pocket PC,...) ?

D Périphérique pour ordinateur (écran, modem, imprimante, scanner, ...) ?

Justifier / corriger si (Z43A = 1 ou Z43B = 1) et Z25A = 2

Si Z24A = 1 (Ménage avec ordinateur)

Extension

**G2 Quelle est l'origine de l'ordinateur du ménage (le plus récent si plusieurs) Z 87**

- 01 Acheté neuf dans une grande surface
- 02 Acheté neuf chez un spécialiste en informatique
- 03 Acheté d'occasion
- 04 Reçu en cadeau OU via l'employeur d'un des membres du ménage
- 97 Autres (préciser) :
- 98 NSP
- 99 Refuse de Répondre

Si Z43A = 1 ou Z43B = 1 ou Z43C = 1 ou Z43D = 1 (le ménage a acheté)

Extension

**G3 Globalement quelle est la valeur d'achat de l'ensemble du matériel acheté par votre ménage au cours des 12 derniers mois ? Z 44**

A Montant en EUROS : 25 3000

B Montant en FRF : 100 20000

Répondre dans une seule des deux monnaies, -1 = NSP, -2 = RR

## H Usage d'Internet.

- Base
- H1** Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé **PERSONNELLEMENT** Internet dans l'un des lieux suivants et quelle que soit le type d'usage (mail, chat, surf sur le web, ...) ? **Z 45**
- 01 Oui  
02 Non
- A Sur votre lieu de travail ?  
B À votre domicile ?  
C Dans l'école ou l'université où vous étudiez ?  
D Dans un point d'accès public (commercial ou non) ?  
E Au domicile d'un ami ou d'un parent ?  
F Ailleurs (préciser)

Justifier / corriger si (Z45A= 1 et Z21 >= 7) ou (Z45C= 1 et Z21 <> 8) ou (Z45B= 1 et Z25B<> 1 et Z25C<> 1)

---

Si au moins un Z45 = 1 (internaute)

- Base
- H2** À quand remonte votre dernière utilisation d'Internet (QUEL QUE SOIT LE LIEU OU LA FORME D'UTILISATION) ? **Z 82**
- 01 Hier ou aujourd'hui  
02 Cette semaine (avant hier)  
03 Ce mois-ci (mais pas cette semaine)  
04 Il y a moins de 3 mois (mais pas ce dernier mois)  
05 Il y a moins d'un an (mais plus de 3 mois)  
06 Il y a plus d'un an  
07 Jamais  
98 NSP  
99 Refuse de Répondre

---

Si tout Z45 (A à F) >= 2

- Extension
- H3** Dans l'avenir, avez-vous en projet d'utiliser Internet ? **Z 46**
- 01 Oui  
02 Non  
98 Ne sais pas  
99 Refuse de Répondre

---

Si tout Z46 = 1 ou Z46 = 98

- Extension
- H4** Dans quel délai pensez-vous utiliser Internet ? **Z 47**
- 01 Moins de 6 mois  
02 De 6 à 12 mois  
03 Plus d'un an  
98 Ne sais pas  
99 Refuse de Répondre
-

Si Z45 A à F >= 2

	Extension	
<b>H5</b>	<b>Quelle est, POUR VOUS, la principale raison pour laquelle vous n'utilisez pas Internet ?</b>	<b>Z 48</b>
01	Pas d'intérêt / pas d'utilité	
02	Trop compliqué	
03	Trop cher	
04	Manque d'information	
05	Manque de temps	
06	Manque d'accompagnement	
07	Pas de point d'accès public proche	
08	Trop âgé( e)	
09	Crainte de problèmes de sécurité	
10	Manque de services et de contenus intéressants	
97	Autres (préciser) :	
98	Ne sais pas	
99	Refuse de Répondre	

RÉPONSE SPONTANÉE ==> NE PAS LIRE

---

Si Z45 A à F >= 2

	Extension	
<b>H6</b>	<b>Selon vous, que pourrait faire le Conseil Régional pour VOUS motiver à utiliser Internet à l'avenir ?</b>	<b>Z 49</b>

Motivation :

100 car.

*Bien encoder LA proposition formulée (chercher à isoler la plus importante si plusieurs propositions).*

---

Si Z17>0

	Extension	
<b>H7</b>	<b>Parmi les enfants du ménage, COMBIEN utilisent déjà Internet, que ce soit à la maison, à l'école ou ailleurs ?</b>	<b>Z 83</b>
A	Parmi les 11 à 14 ans ?	0 Z17B
B	Parmi les moins de 11 ans ?	0 Z17C

-1 = NSP, -2 = RR

---

	Base	
<b>H8</b>	<b>Avez-vous (au moins) une adresse e-mail personnelle ?</b>	<b>Z 88</b>
01	Oui, et je l'utilise	
02	Oui mais je ne l'utilise pas	
03	Non	
A	Lié à mon travail (ou à mon lieu d'étude) ?	
B	Privée	

Justifier / corriger si ( Z88A < 3 et Z45A= 2 et Z45C= 2) OU (Z88A < 3 et Z45A à F =2) OU (Z88A= 3 et Z88B= 3 et au moins un Z45 = 1)

---



## I Accès à Internet sur le lieu du travail.

SI Z45A = 1 (Utilisateur professionnel)

Base

**I1 Vous m'avez dit utiliser Internet sur votre lieu de travail. Quelle est actuellement votre fréquence d'utilisation d'Internet dans ce cadre ? Z 50**

- 01 Plus de 4 fois par semaine
- 02 Entre 1 et 4 fois par semaine
- 03 Entre 1 et 3 fois par mois
- 04 Moins de 1 fois par mois
- 05 Jamais
- 98 NSP
- 99 RR

Fréquence :

Corriger / Justifier Z45A si Z50= 5

---

SI Z45A = 1 (Utilisateur professionnel)

Extension

**I2 Dans le cadre professionnel, accédez-vous à Internet depuis votre propre poste de travail ? Z 51**

- 01 Oui
- 02 Non

Réponse :

---

SI Z45A = 1 (Utilisateur professionnel)

Extension

**I3 Quelle est la répartition de votre utilisation d'Internet sur le lieu du travail entre tâches professionnelles et usage privé ? Z 52**

- 01 Exclusivement professionnelle
- 02 Principalement professionnelle
- 03 Principalement privée
- 04 Exclusivement privée
- 98 NSP
- 99 RR

Fréquence :

## J Accès à Internet sur le lieu d'étude.

SI Z45C = 1 (Utilisateur scolaire)

Base

**J1 Vous m'avez dit avoir accès à Internet sur le lieu de vos études. Quelle est votre fréquence d'utilisation d'Internet dans ce cadre ? Z 53**

- 01 Plus de 4 fois par semaine
- 02 Entre 1 et 4 fois par semaine
- 03 Entre 1 et 3 fois par mois
- 04 Moins de 1 fois par mois
- 05 Jamais
- 98 NSP
- 99 RR

Fréquence :

Corriger / Justifier Z45C si Z53= 5

---

SI Z45C = 1 (Utilisateur scolaire)

Extension

**J2 Dans quel niveau d'enseignement êtes-vous ? Z 54**

- 01 Enseignement secondaire ou professionnel
  - 02 Enseignement supérieur
  - 03 Université
  - 04 En apprentissage
  - 05 En formation continue
  - 99 RR
- 

SI Z45C = 1 (Utilisateur scolaire)

Extension

**J3 L'utilisation d'Internet se fait-elle ? Z 55**

- 01 Toujours en groupe
  - 02 Principalement en groupe
  - 03 Principalement en accès libre
  - 04 Toujours en accès libre
  - 98 NSP
  - 99 RR
-

## K Usage d'Internet sur le lieu du travail/ d'étude.

SI Z45A = 1 ou Z45C = 1 (Utilisateur professionnel ou scolaire)

Extension

**K1** Je vais à présent vous citer une série de services ou d'usage de l'Internet. Je vous demande de me préciser à quelle fréquence, en moyenne au cours des 3 derniers mois, vous les avez utilisés dans le cadre de VOTRE TRAVAIL ou de VOS ÉTUDES et ce à l'aide de l'échelle suivante : **Z 56**

- 01 Plus de 4 fois par semaine
  - 02 Entre 1 et 4 fois par semaine
  - 03 Entre 1 et 3 fois par mois
  - 04 Moins de 1 fois par mois
  - 05 Jamais MAIS en projet dans l'année qui vient
  - 06 Jamais ET ne compte pas l'utiliser avant au moins un an
  - 99 Refuse de Répondre
- A Courrier électronique (e-mail)
  - B Participation à des forums (news)
  - C Discussion en direct (chat, irc)
  - D Recherche d'informations sur l'actualité
  - E Recherche d'informations culturelles
  - F Recherche d'informations sur les loisirs et les voyages
  - G Recherche d'informations en relation avec votre profession ou vos études
  - H Recherche d'informations relatives à la vie locale
  - I Recherche d'informations sur la santé
  - J Recherche d'emploi
  - K Utilisation des services administratifs en ligne
  - L Suivre une formation en ligne
  - M Consultation ou opérations bancaires
  - N Opérations boursières
  - O Visionner des vidéo en ligne (streaming)
  - P Téléchargement ou écoute de musique
  - Q Jeux en ligne
  - R Consultation de catalogues de produits ou de services
  - S Acheter ou commander des produits/ services en ligne

---

SI Z45A = 1 ou Z45C = 1 (Utilisateur professionnel ou scolaire)

Extension

**K2** Sur votre lieu de travail ou de vos études, avez-vous été **PERSONNELLEMENT** victime de problèmes de sécurité lors de l'utilisation d'Internet au cours des 12 derniers mois ? **Z 57**

- 01 Jamais dans le 12 derniers mois
  - 02 Réception de virus mais sans subir de dommage
  - 03 Réception de virus ayant entraîné des dommages
  - 04 Problèmes liés à des paiements en ligne
  - 05 Réception récurrente de mails non-sollicités (spamming)
  - 97 Autres (précisez) :
  - 99 RR
- Réponse :
-

## L Télétravail.

SI 2<Z6 <9 et (Z7<3 ou Z7=5) (Actif au travail ou retraité ayant une activité rémunérée)

Base

**L1 Pratiquez-vous le télétravail ; en d'autre termes, vous arrive-il d'effectuer, hors de votre lieu normal de travail des prestations liées à votre activité professionnelle en utilisant Internet ou les télécommunications (hors téléphone portable) ?** **Z 58**

01 Oui

02 Non

98 NSP

99 RR

Télétravail :

---

SI Z58 = 1 (télétravailleur)

Extension

**L2 Quelle est la fréquence habituelle de ces prestation en télétravail ?** **Z 59**

01 Occasionnelle, sans fréquence prédéfinie

02 Moins d'une journée par semaine

03 Environ 1 jour par semaine

04 Environ 2 jours par semaine

05 3 jours par semaine ou plus

99 RR

---

SI Z58 = 1 (télétravailleur)

Base

**L3 Les prestations effectuées hors de votre lieu normal de travail sont-elles comptabilisées et valorisées dans votre horaire hebdomadaire ?** **Z 60**

01 Oui

02 Non

98 NSP

99 RR

Valorisation :

---

SI Z58 = 1 (télétravailleur)

Base

**L4 Votre employeur intervient-il dans le financement des coûts suivants ?** **Z 61**

01 Oui

02 Non

98 NSP

99 RR

A L'équipement nécessaire (achat de l'ordinateur, du modem,...) ?

B Les frais de communication (abonnement Internet, ADSL, téléphonie,...) ?

---

## M Accès à Internet à partir du domicile.

SI Z45B = 1 (Utilisateur au domicile)

Extension

**M1 Vous avez dit utiliser Internet à partir de votre domicile. Depuis quand votre domicile bénéficie-t-il d'une telle connexion ? Z 62**

- 01 Moins de 3 mois
- 02 De 3 à 6 mois
- 03 De 6 mois à 1 an
- 04 De 1 à 2 ans
- 05 Plus de 2 ans
- 98 NSP
- 99 RR

SI Z45B = 1 (Utilisateur au domicile)

Base

**M2 Quelle est votre fréquence PERSONNELLE d'utilisation d'Internet à votre domicile ? Z 63**

- 01 Plus de 4 fois par semaine
- 02 Entre 1 et 4 fois par semaine
- 03 Entre 1 et 3 fois par mois
- 04 Moins de 1 fois par mois
- 05 Jamais
- 98 NSP
- 99 RR

Fréquence :

Corriger / Justifier Z45B si Z63= 5

SI Z45B = 1 (Utilisateur au domicile)

Base

**M3 Quel type d'accès Internet possédez-vous à votre domicile ? (Noter le plus performant si plusieurs accès) Z 64**

- 01 Modem classique
- 02 Ligne RNIS / ISDN
- 03 Câble de télédistribution
- 04 ADSL
- 05 Satellite
- 97 Autres (préciser)
- 98 NSP
- 99 RR

Fréquence :

Corriger Z64 et/ ou Z24 si (( Z64= 1 ou Z64= 2) et Z24C <> 1) ou (( Z64= 3 ou Z64= 4) et Z24B <> 1)

SI Z45B = 1 (Utilisateur au domicile)

Extension

**M4 Pour votre accès Internet au domicile, pouvez-vous indiquer votre degré de satisfaction par un chiffre de 0 à 10 pour : Z 65**

- |   |   |    |   |    |
|---|---|----|---|----|
| A La vitesse de votre accès :                   | 0 | 10 | 1 | 10 |
| B La fiabilité (disponibilité) de votre accès : | 0 | 10 | 1 | 10 |

SI Z45B = 1 (Utilisateur au domicile)

		Extension	
<b>M5</b>	<b>À votre domicile, vous vous connectez depuis ... ?</b>		<b>Z 66</b>
01	Un PC Windows		
02	Un PC Linux		
03	Un Macintosh		
04	Un téléviseur		
05	Un Web phone		
06	Un terminal mobile (ordinateur de poche, téléphone portable,...)		
07	Une console de jeux		
97	Autres (préciser) :		
98	NSP		
99	RR		
A	Le plus souvent :		
B	2ème terminal :		
C	3ème terminal :		

---

SI Z45B = 1 (Utilisateur au domicile)

		Extension	
<b>M6</b>	<b>Quel est votre principal fournisseur d'accès (provider) ?</b>		<b>Z 67</b>
01	Wanadoo		
02	Tiscali (Libertysurf)		
03	Club Internet		
04	Free		
05	AOL		
06	Infonie		
07	Numéricable		
08	Noos		
09	Cybercable		
97	Autres (préciser) :		
98	NSP		
99	RR		

---

SI Z45B = 1 (Utilisateur au domicile)

		Extension	
<b>M7</b>	<b>Quel est le coût moyen mensuel POUR VOTRE MENAGE de votre accès Internet (abonnement + frais de téléphonie) ?</b>		<b>Z 68</b>
A	Coût en Euros	0	100
B	Coût en FRF	0	4000

Réponse dans une seule monnaie -1 = NSP , -2 = RR

---

## N Usages d'Internet dans les lieux publics.

SI Z45D = 1 (Utilisateur accès public)

Base

**N1** Vous m'avez dit utiliser Internet dans des lieux d'accès publics. Quelle est votre fréquence d'utilisation d'Internet dans ce cadre ? **Z 69**

- 01 Plus de 4 fois par semaine
- 02 Entre 1 et 4 fois par semaine
- 03 Entre 1 et 3 fois par mois
- 04 Moins de 1 fois par mois
- 05 Jamais
- 98 NSP
- 99 RR

Fréquence :

Corriger / Justifier Z45D si Z69= 5

---

SI Z45D = 1 (Utilisateur accès public)

Extension

**N2** Quels types de lieu publics fréquentez-vous pour vous connecter à Internet ? **Z 70**

- 01 Bibliothèque publique
- 02 Administration
- 03 Cybercafé
- 04 Borne dans un lieu commercial
- 05 École / Université
- 06 Espace multimédia cybercommune.
- 97 Autre (préciser) :
- 98 NSP
- 99 RR

A Le plus souvent :

B Aussi :

Corriger / Justifier Z70 A ou B= 5

---

## P Usages d'Internet à titre privé.

SI Z45B = 1 ou Z45E = 1 ou Z45F = 1 (Utilisateur privé)

Extension

**P01** Je vais à présent vous citer une série de services ou d'usage d'Internet. **Z 71**

**Merci de me préciser à quelle fréquence, en moyenne au cours des 3 derniers mois, vous les utilisez A TITRE PERSONNEL ET PRIVÉ et ce à l'aide de l'échelle suivante :**

- 01 Plus de 4 fois par semaine
- 02 Entre 1 et 4 fois par semaine
- 03 Entre 1 et 3 fois par mois
- 04 Moins de 1 fois par mois
- 05 Jamais MAIS en projet dans l'année qui vient
- 06 Jamais ET ne compte pas l'utiliser avant au moins un an
- 99 Refuse de Répondre

- A Courrier électronique (e-mail)
  - B Participation à des forums (news)
  - C Discussion en direct (chat, irc)
  - D Recherche d'informations sur l'actualité
  - E Recherche d'informations culturelles
  - F Recherche d'informations sur les loisirs et les voyages
  - G Recherche d'informations en relation avec votre profession ou vos études
  - H Recherche d'informations relatives à la vie locale
  - I Recherche d'informations sur la santé
  - J Recherche d'emploi
  - K Utilisation des services administratifs en ligne
  - L Suivre une formation en ligne
  - M Consultation ou opérations bancaires
  - N Opérations boursières
  - O Visionner des vidéo en ligne (streaming)
  - P Téléchargement ou écoute de musique
  - Q Jeux en ligne
  - R Consultation de catalogues de produits ou de services
  - S Acheter ou commander des produits/ services en ligne
-



SI Z71S<5 (Acheteur en ligne)

Extension

**P02**    **Quels types de bien ou de services avez-vous achetés ou commandés sur Internet depuis un an (usage NON-professionnel) ?**    **Z 89**

- 01    En moyenne, plus d'un achat par semaine cette dernière année
  - 02    En moyenne, plus d'un achat par mois cette dernière année
  - 03    En moyenne, plus d'un achat par trimestre cette dernière année
  - 04    Un achat cette année
  - 05    Non
  - 98    NSP
  - 99    Refuse de Répondre
- A Alimentation et épicerie
  - B Films, musique, vidéo,...
  - C Livres, magazines, matériel d'apprentissage
  - D Vêtements et articles de sport
  - E Logiciels informatiques (y compris jeux)
  - F Matériel informatique
  - G Équipements électronique (y compris photo / vidéo)
  - H Produits financiers, actions, assurances,...
  - I Voyages et locations de vacances
  - J Tickets de concerts, théâtre,...
  - K Loteries, jeux en lignes,...
  - L Sites à accès payant

---

SI Z89B<5 ou Z89C<5 (acheteur en ligne de biens culturels)

Extension

**P03**    **Pour acheter les biens culturels (films, musique, vidéo, livres, etc.), utilisez vous ?**    **Z 91**

- 01    Toujours
  - 02    Souvent
  - 03    Parfois
  - 04    De manière très occasionnelle
  - 05    Jamais
  - 99    Refuse de Répondre
- A FNAC
  - B Alapage
  - C Amazon.com
  - D Amazon.fr
  - E BOL.fr
  - F Un autre site (précisez) :

*Corriger / Justifier au moins un Z91 =1 et un autre Z91<4*

---

SI Z91A ou B ou C ou D ou E ou F = 1 (Acheteur de bien culturel toujours sur le même site)

Extension

**P04 Pourquoi utilisez-vous un seul site pour acheter en ligne vos biens culturels ? Z 92**

- 01 Vous ne connaissez pas d'autres sites
  - 02 Vous n'avez pas le temps de chercher des sites concurrents sur Internet
  - 03 Vous êtes plutôt satisfait des services du site choisi
  - 04 C'est le site le moins cher
  - 97 Autre (préciser) :
  - 98 NSP
  - 99 RR
- 

SI Z91(A à F) > 1 (Acheteur de bien culturel sur plusieurs sites)

Extension

**P05 Pourquoi utilisez-vous plusieurs sites pour acheter en ligne vos biens culturels ? Z 93**

- 01 Vous aimez chercher sur Internet
  - 02 Aucun service n'est satisfaisant
  - 03 Vous comparez systématiquement les prix
  - 97 Autre (préciser) :
  - 98 NSP
  - 99 RR
- 

SI Z89I<5 (acheteur en ligne de voyages)

Extension

**P06 Pour acheter des voyages ou des locations de vacances, utilisez vous ? Z 94**

- 01 Toujours
- 02 Souvent
- 03 Parfois
- 04 De manière très occasionnelle
- 05 Jamais
- 99 Refuse de Répondre
- A SNCF
- B Air France
- C Degriftour
- D Look Voyages
- E Ebookers
- F Travel Price
- G Nouvelles Frontières
- H Promovac
- I Anyway
- J Un autre site (précisez) :

Corriger / Justifier au moins un Z94 =1 et un autre Z94<4

---

SI Z94A ou B ou C ou D ou E ou F = 1 (Acheteur de voyages/vacances toujours sur le même site)

Extension

**P07 Pourquoi utilisez-vous un seul site pour acheter en ligne vos voyages et locations de vacances ? Z 95**

- 01 Vous ne connaissez pas d'autres sites
- 02 Vous n'avez pas le temps de chercher des sites concurrents sur Internet
- 03 Vous êtes plutôt satisfait des services du site choisi
- 04 C'est le site le moins cher
- 97 Autre (préciser) :
- 98 NSP
- 99 RR

SI Z94(A à )F > 1 (Acheteur de voyages/vacances sur plusieurs sites)

Extension

**P08 Pourquoi utilisez-vous plusieurs sites pour acheter en ligne vos voyages et locations de vacances ? Z 96**

- 01 Vous aimez chercher sur Internet
- 02 Aucun service n'est satisfaisant
- 03 Vous comparez systématiquement les prix
- 97 Autre (préciser) :
- 98 NSP
- 99 RR

SI Z71S<5 (acheteur en ligne)

Extension

**P09 Quel est le montant total approximatif des biens et services que vous avez personnellement achetés ou commandés sur Internet depuis UN AN (quel que soit le mode de paiement) ? Z 72**

- |                 |     |      |
|-----------------|-----|------|
| A Coût en Euros | 10  | 1000 |
| B Coût en FRF   | 100 | 7000 |

Corriger Z71S si Z72 = 0

Réponse dans une seule monnaie -1 = NSP , -2 = RR

SI Z71S<5 (acheteur en ligne)

Extension

**P10 Avez-vous payé tout ou partie de ces achats ... Z 90**

- 01 Oui
  - 02 Non
  - 98 NSP
  - 99 RR
- A En transmettant directement votre numéro de carte de crédit ?  
B Avec un autre moyen de paiement électronique ?  
C À la livraison ou à la réception de la facture ?

Au moins 1 réponse = Oui

SI Z71S = 5 ou 6 (Pas d'achat)

Extension

**P11** **Pouvez-vous citer la PRINCIPALE raison pour laquelle vous n'avez pas effectué d'achat en ligne ? (REPONSE SPONTANNEE)** **Z 73**

- 01 Les produits qui m'intéressent ne se vendent pas sur Internet
- 02 Je n'ai jamais réussi à trouvé ce que je cherchais
- 03 Je préfère voir le produit avant d'acheter (= contact avec le produit)
- 04 Je préfère les contacts humains (= contact avec le vendeur)
- 05 Je crains des problèmes de sécurité (notamment lors du paiement)
- 06 Je crains des problèmes de livraison
- 07 Je n'ai pas confiance dans les commerces en ligne
- 08 Ce n'est pas moins cher
- 97 Autre (préciser) :
- 98 NSP
- 99 RR

SI Z45B = 1 ou Z45D = 1 ou Z45E = 1 ou Z45F = 1 (Utilisateur privé)

Extension

**P12** **Dans le cadre de VOTRE USAGE PRIVE, avez-vous été personnellement victime de problèmes de sécurité lors de l'utilisation d'Internet au cours de 12 derniers mois ?** **Z 74**

- 01 Jamais dans le 12 derniers mois
  - 02 Réception de virus mais sans subir de dommage
  - 03 Réception de virus ayant entraîné des dommages
  - 04 Problèmes liés à des paiements en ligne
  - 05 Réception récurrente de mails non-sollicités (spamming)
  - 97 Autres (préciser) :
  - 99 RR
- Problème :

SI Z45B = 1 ou Z45D = 1 ou Z45E = 1 ou Z45F = 1 (Utilisateur privé)

Base

**P13** **Avez-vous créé un site ou une page Web personnel ?** **Z 75**

- 01 Oui
- 02 Non
- 98 NSP
- 99 RR

Site Web personnel :

SI Z75 = 1 (avec site Web)

Extension

**P14** **À quand remonte la dernière mise à jour de votre site / page personnel ?** **Z 76**

- 01 Dans le dernier mois
- 02 Entre 2 et 6 mois
- 03 Il y a plus de 6 mois
- 98 NSP
- 99 RR

SI Z75 > 1 (sans site Web)

- Extension
- P15**    **Avez-vous l'intention de créer votre propre site ou page Web dans l'année qui vient ?**    **Z 77**
- 01    Oui
  - 02    Non
  - 98    NSP
  - 99    RR
- Création site Web personnel : \_\_\_\_\_
- 

## Q L'utilisateur prescripteur ?

- Extension
- Q1**    **Dans votre entourage proche (familles, amis, relations professionnelles...), diriez-vous que :**    **Z 97**
- 01    Personne n'a effectué d'acte d'achat sur Internet
  - 02    Très peu de personne ont déjà effectué un acte d'achat sur Internet
  - 03    Une part significative ont déjà effectué un acte d'achat sur Internet
  - 04    La plupart ont déjà effectué un acte d'achat sur Internet
  - 98    NSP
  - 99    RR
- 

Si au moins un Z45=1 (utilisateur d'Internet)

- Extension
- Q2**    **En tant qu'utilisateur d'Internet, faites-vous ou feriez-vous confiance :**    **Z 98**
- 01    Totalement
  - 02    Moyennement
  - 03    Un peu
  - 04    Pas du tout
  - 98    NSP
  - 99    RR
- A    Au service informatique sur votre lieu de travail/d'étude ?
  - B    À vos collègues de travail/camarade d'étude ?
  - C    À vos amis ?
  - D    À l'animateur d'un point d'accès public (espace cybercommune, maison des associations, mairie, ...) ?
  - E    À votre famille ?
  - F    À la presse généraliste ?
  - G    À la presse spécialisée ?
  - H    À la publicité ?
  - I    Au Chat et communauté en ligne ?
  - J    Autres (préciser)
-

Si au moins un Z45=1 (utilisateur d'Internet)

- Extension
- Q3** Parmi votre entourage, avez-vous déjà joué le rôle d'un conseiller ? **Z 99**
- 01 Oui, souvent
  - 02 Oui, c'est arrivé
  - 03 Non
  - 98 NSP
  - 99 RR
- A Pour un acte d'achat sur Internet ?  
B Pour la consultation d'un site particulier ?  
C Pour le choix d'un fournisseur d'accès à Internet ?
- 

Si au moins un Z99<3

- Extension
- Q4** Concernant Internet, diriez-vous, que votre entourage a plutôt **Z 100**  
**tendance à vous faire confiance ?**
- 01 Oui
  - 02 Non
  - 98 NSP
  - 99 RR
- 

Si Z100=1

- Extension
- Q5** Selon vous qu'est ce qui justifie cette confiance (plusieurs réponses **Z 101**  
**possibles) ?**
- 01 Oui
  - 03 Non
  - 98 NSP
  - 99 RR
- A Vous êtes expérimenté en informatique ?  
B Vous utilisez Internet depuis longtemps ?  
C Vous effectuez régulièrement des achats sur Internet ?  
D Vos conseils sont souvent de bon conseils ?  
E Vous connaissez d'autres utilisateurs expérimentés ?  
F Autre (préciser)
-

## R Formation aux TIC.

Un mot au sujet des formations que vous avez suivies :

Extension

**R1** **Au cours de vos études ou par la suite, avez-vous suivi une formation** **Z 78**

**concernant... (le plus récemment)**

01 Oui, dans les 12 derniers mois

02 Oui, il y a plus d'un an

03 Non, jamais

98 NSP

99 RR

A L'usage de l'informatique ?

B L'usage d'Internet ?

---

**SI Z56L <5 ou Z71L <5 (utilisateur formation en ligne)**

Extension

**R2** **Vous avez indiqué être utilisateur de formations en ligne (c'est-à-dire** **Z 79**

**via Internet au départ de votre domicile ou de votre travail). Pouvez-vous me préciser les sujets de ces formations en ligne ?**

Sujet(s) :

100 car

*Si pas de sujet, corriger si nécessaire Z56L ou Z71L*

---

## S Perspectives pour les sites publics.

Nous en avons quasi terminé.

	Extension	
<b>S1</b>		<b>Z 80</b>
<b>Pouvez-vous me dire par un chiffre, entre 0 et 10 dans quelle mesure vous trouvez intéressant et utile que les services Internet suivants soient créés ou développés :</b>		
A	Publier les horaires et les modalités d'accès aux services publics	0 10
B	Commander/ Compléter des documents administratifs en ligne	0 10
C	Disposer d'info. sur les établissements d'enseignement ou de formation continue	0 10
D	Être en contact avec l'école et les enseignants de vos enfants	0 10
E	Suivre des formations en ligne	0 10
F	Recevoir régulièrement des offres d'emploi dans votre secteur	0 10
G	Trouver des informations juridiques simples sur vos droits	0 10
H	Prendre rendez-vous chez le médecin ou d'autres prestataires de soins	0 10
I	Réserver des places de spectacles (cinéma, théâtre, ...)	0 10
J	Trouver des informations sur le tourisme ou les loisirs dans votre région	0 10
K	Trouver ou réserver un hébergement pour vos vacances	0 10
L	Trouvez des activités de loisir proches de votre lieu de vacances	0 10

**Voilà, c'est terminé. Permettez-moi de vous remercier pour votre participation à cette enquête et de vous souhaiter une bonne fin de journée/ soirée.**