



Cette enquête à l'initiative de votre association UFC-Que Choisir de Nancy cherche à connaître une partie des usages réels et les connaissances des consommateurs sur Internet et l'informatique. Vous ne connaissez rien à Internet et aux ordinateurs ? Votre expérience nous intéresse aussi. Ce questionnaire souhaite connaître vos habitudes face aux documents dématérialisés sur internet comme des factures, des contrats et de divers relevés.

Répondre à ce questionnaire prend environ 15 minutes. Vous pouvez ne pas répondre à toutes les questions. Si vous n'avez pas eu le temps d'achever de remplir celui-ci dans nos locaux, vous pouvez l'adresser à :

UFC-Que Choisir de Nancy & environs  
76 rue de la Hache  
54000 NANCY

Quel consommateur êtes-vous ?

**1. Vous êtes :**

- un homme       une femme

**2. Vous avez :**

- moins de 25 ans  
 de 25 à 45 ans  
 de 45 à 65 ans  
 plus de 65 ans

**3. Un ordinateur est pour vous :(\*)**

- un objet que vous n'avez vraiment jamais utilisé  
 un instrument que vous évitez de trop manipuler  
 un outil compliqué mais dont l'usage est indispensable aujourd'hui  
 une machine captivante dont vous ne sauriez pas vous passer

**4. Vous avez débuté avec un ordinateur :**

- aux travail  
 pendant vos études supérieures  
 au lycée ou collège  
 à l'école primaire  
 dans la famille  
 avec le premier ordinateur que vous avez vous-même acheté  
 avec une association qui vous a donné des cours  
 vous n'avez jamais utilisé d'ordinateur

**5. Selon vous, quel est votre niveau en informatique :(\*)**

- je n'ai jamais touché à un ordinateur  
 tant que ça marche, je ne touche à rien  
 mon ordinateur m'en veut personnellement. J'appelle souvent un proche pour me le réparer  
 ça va tant que je ne me sers que d'internet et du traitement de texte  
 j'arrive avec mon ordinateur à corriger les yeux rouges de mes photos  
 j'ai changé moi-même d'anti-virus parce que celui fourni avec mon ordinateur me cassait les pieds  
 je sauvegarde souvent mes fichiers et je défragmente régulièrement mon disque dur.  
 je sais réinstaller l'OS de mon ordinateur

(\*) Plusieurs réponses possibles  
Enquête UFC-Que Choisir de Nancy

(\*) Plusieurs réponses possibles

**6. Vous accédez à internet principalement :**

- au travail, à l'école, l'université, la bibliothèque, la mairie, par une association, ou autre lieu public
- au cybercafé
- à votre domicile ou chez des proches
- par le réseau de téléphonie mobile
- je ne vais pas sur internet

**7. Vous avez un ordinateur personnel chez vous depuis :**

- plus de 15 ans
- plus de 10 ans
- plus de 5 ans
- plus de 2 ans
- moins de 2 ans
- Je n'ai pas d'ordinateur, mais au moins un autre appareil avec lequel je me connecte à internet
- je n'ai pas d'ordinateur

**8. Avez-vous une imprimante en état de marche ?**

- oui     non

**9. Au départ, est-ce principalement pour internet que vous avez acquis votre premier ordinateur ?**

- oui     non     je n'ai pas d'ordinateur

**10. Quels appareils connectez-vous à Internet ?<sup>(★)</sup>**

- un       plusieurs ordinateurs fixes
- un       plusieurs ordinateurs mobiles
- une      plusieurs consoles de jeux
- une      plusieurs tablettes ( iPad , IPod touch , Archos , ... )
- un       plusieurs téléphones portables ( smart phone, iPhone, ... )
- je ne suis pas connecté à Internet
- autres , précisez .....
- .....
- .....
- .....

**11. Quel est votre connexion à internet :**

- je ne suis pas connecté
- je ne sais pas
- par votre ligne téléphonique avec un modem
- par ADSL     à bas débit (moins de 1Mo)
- à moyen débit
- à haut débit (plus de 8Mo)
- je ne sais pas à quel débit
- par câble
- par fibre optique
- par satellite
- par WiMax (internet par onde radio à la campagne)
- par le réseau de téléphonie mobile
- par WiFi ( résidence étudiante, bibliothèque, lieux publics, ... )

**12. Avez-vous déjà effectué des achats sur internet ?**

- oui     non

(★) Plusieurs réponses possibles

**13. Quels moyens de paiement avez-vous déjà employé pour vos achats sur internet :(\*)**

- carte de paiement ( CB, visa , Mastercard, ...)
- chèque
- e-carte bleue et assimilée
- virement
- numéros de téléphone surtaxés
- SMS surtaxé
- service de paiement en ligne ( paypal, moneybookers, ... )
- carte prépayée à gratter ( ticket surf, wexpay, ... )
- report de facturation sur votre facture d'abonnement internet
- je ne fais pas d'achat sur internet

**14. De ceux-ci, quel sont les moyens de paiement sur internet que vous utilisez principalement :**

.....  
.....

**15. Avez-vous déjà eu un problème lors d'un achat sur internet à cause d'un moyen de paiement ?**

- oui     non

Quel était ce moyen de paiement ?

.....  
.....

**16. Comment conservez-vous vos factures d'achat sur internet ?(\*)**

- je les imprime et les conserve comme mes autres papiers
- je les conserve sous forme de courrier électronique
- je les copie dans un dossier particulier de mon ordinateur
- je fais confiance aux boutiques en ligne qui conservent de façon accessible mes factures
- je ne fais pas d'achat sur internet

**17. lors de vos achats sur internet, combien de temps consacrez-vous à la lecture des conditions générales de vente (CGV).?**

- je ne fais pas d'achat sur internet
- je ne les lis jamais
- moins de 15 secondes
- moins de 1 minute
- moins de 5 minutes
- je lis attentivement les parties importantes, comme par exemple les consignes à suivre pour la livraison.
- je m'efforce de tout lire

**18. conservez vous une copie imprimée ou sur votre ordinateur des CGV ?**

- oui     non

**19. Dans vos démarches administratives, avez-vous été contraints au moins une fois d'utiliser internet ?**

- oui     non

Si oui, cela a-t-il constitué une difficulté pour vous ?

- oui     non

Était-ce pour obtenir un formulaire ou document disponible uniquement sur internet ?

- oui     non

À votre connaissance, cette démarche n'était réalisable qu'en ayant recours à internet ?

- oui     non     je ne sais pas

(★) Plusieurs réponses possibles  
Enquête UFC-Que Choisir de Nancy

**20. Beaucoup d'entreprises et d'administrations proposent de mettre à votre disposition vos relevés et factures sur internet plutôt que de vous les envoyer par la Poste. Que faites-vous de cette possibilité ?**

Dans le tableau cochez les cases correspondant a votre situation

	Votre banque	Téléphone mobile	électricité	gaz	eau	Assurance logement	Assurance auto	Complémentaire maladie	CPAM	Pôle emploi	retraite	Chaîne de télé payante	journaux/magazineAbonnement
Je ne reçois plus de relevé papier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je n'ai toujours pas renoncé au courrier, mais je vais sur internet consulter mon compte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je ne vais pas voir mon compte sur internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je refuse qu'on ne m'envoie plus de relevé par la Poste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ce service ne propose pas de relevé de compte sur internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je n'ai pas internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Non concerné	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**21. Si vous êtes abonné à internet à haut débit, quel est votre fournisseur d'accès à internet ?**

- Orange
- SFR / 9 Telecom
- Free / Alice
- Bouygues / Bbox
- Darty
- Numericable
- autres , précisez .....
- .....

**22. Quel est le mode de règlement de votre abonnement internet ?**

- prélèvement bancaire
- carte de paiement ( CB, visa , Mastercard, ...)
- chèque
- TIP
- autres , précisez

