

## Vers une société dématérialisée



### Résultat global commenté

Quel consommateur êtes-vous ?

Nombre de questionnaires traités

180

Date de l'enquête

Novembre 2010 – janvier 2011

Provenance des questionnaires

Antennes + siège UFC QUE CHOISIR NANCY

Le questionnaire de cette enquête a été proposé aux consommateurs aux différentes antennes de l'association UFC-Que Choisir de Nancy & environs ( Nancy, Pont à Mousson, Lunéville, Toul et Bar-le-Duc ), ainsi que sur les sites [www.ufcnancy.fr](http://www.ufcnancy.fr) et [www.ufcnancy.org](http://www.ufcnancy.org) entre le 15 octobre 2010 et le 31 janvier 2011. Plus de 90 % des questionnaires ont été recueillis entre le 1er décembre 2010 et le 31 janvier 2011. La très grande majorité des questionnaires a été remplie dans les locaux de l'association à Nancy, remis à des consommateurs présents à une permanence litige.

Ces consommateurs enquêtés présentent un grand intérêt. Ils sont sans doute plus représentatifs qu'une enquête réalisée auprès d'internautes sur un site internet. Les questionnaires ont été exploités sans redressement, ou exclusion sur des critères de représentativité afin de ne pas fausser les résultats. 180 questionnaires provenant de multiples horizons permettent déjà de se faire une idée assez précise de la situation actuelle du chantier de la dématérialisation de la société.

À ces résultats globaux de notre enquête s'ajoutent des résultats par âge, par expérience avec l'ordinateur à domicile, par niveau en informatique, par sexe qui sont communiqués par 4 liens.

Les résultats sont assez surprenants dans de nombreux domaines. A titre d'exemple, ceux qui se débrouillent le mieux ne sont pas la nouvelle génération mais des personnes ayant connu l'âge de pierre ou presque en informatique !

Une première analyse publiée dans notre revue ANTIPAC 117 est également insérée dans cet article in fine.

**Place maintenant au questionnaire :**

<b>1. Vous êtes :</b>	Q_01		
<input type="checkbox"/> un homme		91	50,6%
<input type="checkbox"/> une femme		89	49,4%

<b>2. Vous avez :</b>	Q_02		
Non réponse		1	0,6%
<input type="checkbox"/> moins de 25 ans		21	11,7%
<input type="checkbox"/> de 25 à 45 ans		74	41,1%
<input type="checkbox"/> de 45 à 65 ans		68	37,8%
<input type="checkbox"/> plus de 65 ans		16	8,9%

<b>3. Un ordinateur est pour vous :<sup>(□)</sup></b>			
<input type="checkbox"/> un objet que vous n'avez vraiment jamais utilisé	Q_03-1	9	5,0%
<input type="checkbox"/> un instrument que vous évitez de trop manipuler	Q_03-2	13	7,2%
<input type="checkbox"/> un outil compliqué mais dont l'usage est indispensable aujourd'hui	Q_03-3	80	44,4%
<input type="checkbox"/> une machine captivante dont vous ne sauriez pas vous passer	Q_03-4	96	53,3%

---

(□) Plusieurs réponses possibles

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

Q\_04

Non réponse	0	0,0%
<input type="checkbox"/> au travail	55	30,6%
<input type="checkbox"/> pendant vos études supérieures	16	8,9%
<input type="checkbox"/> au lycée ou collège	25	13,9%
<input type="checkbox"/> à l'école primaire	11	6,1%
<input type="checkbox"/> dans la famille	29	16,1%
<input type="checkbox"/> avec le premier ordinateur que vous avez vous-même acheté	31	17,2%
<input type="checkbox"/> avec une association qui vous a donné des cours	4	2,2%
<input type="checkbox"/> vous n'avez jamais utilisé d'ordinateur	8	4,4%

#### 5. Selon vous, quel est votre niveau en informatique :<sup>(□)</sup>

<input type="checkbox"/> je n'ai jamais touché à un ordinateur	Q_05-1	10	5,6%
<input type="checkbox"/> tant que ça marche, je ne touche à rien	Q_05-2	36	20,0%
<input type="checkbox"/> mon ordinateur m'en veut personnellement. J'appelle souvent un proche pour me le réparer	Q_05-3	7	3,9%
<input type="checkbox"/> ça va tant que je ne me sers que d'internet et du traitement de texte	Q_05-4	55	30,6%
<input type="checkbox"/> j'arrive avec mon ordinateur à corriger les yeux rouges de mes photos	Q_05-5	69	38,3%
<input type="checkbox"/> j'ai changé moi-même d'anti-virus parce que celui fourni avec mon ordinateur me cassait les pieds	Q_05-6	77	42,8%
<input type="checkbox"/> je sauvegarde souvent mes fichiers et je défragmente régulièrement mon disque dur.	Q_05-7	77	42,8%
<input type="checkbox"/> je sais réinstaller l'OS de mon ordinateur	Q_05-8	30	16,7%

note globale pondéré sur 10

6,05

*pour plus de précision voir fin du document*

---

(□) Plusieurs réponses possibles

## 6. Vous accédez à internet principalement :

Q\_06

Non réponse	2	1,1%
<input type="checkbox"/> au travail, à l'école, l'université, la bibliothèque, la mairie, par une association, ou autre lieu public	14	7,8%
<input type="checkbox"/> au cybercafé	1	0,6%
<input type="checkbox"/> à votre domicile ou chez des proches	154	85,6%
<input type="checkbox"/> par le réseau de téléphonie mobile	2	1,1%
<input type="checkbox"/> je ne vais pas sur internet	7	3,9%

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

Q\_07

Non réponse	0	0,0%
<input type="checkbox"/> plus de 15 ans	52	28,9%
<input type="checkbox"/> plus de 10 ans	50	27,8%
<input type="checkbox"/> plus de 5 ans	43	23,9%
<input type="checkbox"/> plus de 2 ans	15	8,3%
<input type="checkbox"/> moins de 2 ans	8	4,4%
<input type="checkbox"/> Je n'ai pas d'ordinateur, mais au moins un autre appareil avec lequel je me connecte à internet	0	0,0%
<input type="checkbox"/> je n'ai pas d'ordinateur	12	6,7%

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

Q\_08

<input type="checkbox"/> oui	150	83,3%
<input type="checkbox"/> non	30	16,7%

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

<input type="checkbox"/> oui	Q_09-1	57	31,7%
<input type="checkbox"/> non	Q_09-2	112	62,2%
<input type="checkbox"/> je n'ai pas d'ordinateur	Q_09-3	11	6,1%

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

<input type="checkbox"/> un		Q_10-1A	95	52,8%
<input type="checkbox"/> plusieurs	ordinateurs fixes	Q_10-1B	20	11,1%
<input type="checkbox"/> un		Q_10-2A	62	34,4%
<input type="checkbox"/> plusieurs	ordinateurs mobiles	Q_10-2B	33	18,3%
<input type="checkbox"/> une		Q_10-3A	17	9,4%
<input type="checkbox"/> plusieurs	consoles de jeux	Q_10-3B	4	2,2%
<input type="checkbox"/> une		Q_10-4A	14	7,8%
<input type="checkbox"/> plusieurs	tablettes ( iPad , IPod touch , Archos , ... )	Q_10-4B	3	1,7%
<input type="checkbox"/> un		Q_10-5A	35	19,4%
<input type="checkbox"/> plusieurs	téléphones portables ( smart phone, iPhone, ... )	Q_10-5B	9	5,0%
<input type="checkbox"/> je ne suis pas connecté à Internet		Q_10-6	12	6,7%
<input type="checkbox"/> autres, précisez (nombre de cas)		Q_10-7	10	5,6%

*pour plus de précision voir fin du document*

---

(□) Plusieurs réponses possibles

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

<input type="checkbox"/> je ne suis pas connecté			Q_11-01	12	6,7%
<input type="checkbox"/> je ne sais pas			Q_11-02	3	1,7%
<input type="checkbox"/> par votre ligne téléphonique avec un modem			Q_11-03	15	8,3%
<input type="checkbox"/> par ADSL ( LiveBox , 9Box , FreeBox , Bbox , ... )			Q_11-04A	132	73,3%
Non réponse			Q_11-04B	25	13,9%
connexion par autre chose qu'ADSL	20	12,9%			% sur expr imé
<input type="checkbox"/> à bas débit (moins de 1Mo)	2	1,3%			
<input type="checkbox"/> à moyen débit	17	11,0%			
<input type="checkbox"/> à haut débit (plus de 8Mo)	89	57,4%			
<input type="checkbox"/> je ne sais pas à quel débit	23	14,8%			
nombre de réponse exprimées ( sur total des questionnaire)				155	86,1%
<input type="checkbox"/> par câble			Q_11-05	6	3,3%
<input type="checkbox"/> par fibre optique			Q_11-06	6	3,3%
<input type="checkbox"/> par satellite			Q_11-07	4	2,2%
<input type="checkbox"/> par WiMax (internet par onde radio à la campagne)			Q_11-08	2	1,1%
<input type="checkbox"/> par le réseau de téléphonie mobile			Q_11-09	4	2,2%
<input type="checkbox"/> par WiFi ( résidence étudiante, bibliothèque, lieux publiques, ... )			Q_11-10	6	3,3%

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

Q\_12

<input type="checkbox"/> oui				152	84,4%
<input type="checkbox"/> non				28	15,6%

**13. Quels moyens de paiement avez-vous déjà employé pour vos achats sur internet :<sup>(□)</sup>**

<input type="checkbox"/> carte de paiement ( CB, visa , Mastercard, ...)	Q_13-01	141	78,3%
<input type="checkbox"/> chèque	Q_13-02	20	11,1%
<input type="checkbox"/> e-carte bleue et assimilé	Q_13-03	16	8,9%
<input type="checkbox"/> virement	Q_13-04	14	7,8%
<input type="checkbox"/> numéros de téléphone surtaxés	Q_13-05	1	0,6%
<input type="checkbox"/> SMS surtaxé	Q_13-06	3	1,7%
<input type="checkbox"/> service de paiement en ligne ( paypal, moneybookers, ... )	Q_13-07	42	23,3%
<input type="checkbox"/> carte prépayée à gratter ( ticket surf, wexpay, ... )	Q_13-08	1	0,6%
<input type="checkbox"/> report de facturation sur votre facture d'abonnement internet	Q_13-09	5	2,8%
<input type="checkbox"/> je ne fais pas d'achat sur internet	Q_13-10	27	15,0%

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

	Q_14A		
Non réponse		0	0,0%
<input type="checkbox"/> carte de paiement ( CB, visa , Mastercard, ...)		120	66,7%
<input type="checkbox"/> chèque		6	3,3%
<input type="checkbox"/> e-carte bleue et assimilé		10	5,6%
<input type="checkbox"/> virement		0	0,0%
<input type="checkbox"/> numéros de téléphone surtaxés		0	0,0%
<input type="checkbox"/> SMS surtaxé		1	0,6%
<input type="checkbox"/> service de paiement en ligne ( paypal, moneybookers, ... )		15	8,3%
<input type="checkbox"/> carte prépayée à gratter ( ticket surf, wexpay, ... )		0	0,0%
<input type="checkbox"/> report de facturation sur votre facture d'abonnement internet		0	0,0%
<input type="checkbox"/> je ne fais pas d'achat sur internet		26	14,4%
Nombre de précision	Q_14B	23	12,8%

*pour plus de précision voir fin du document*

(□) Plusieurs réponses possibles

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

Q\_15A

- |                              |     |       |
|------------------------------|-----|-------|
| <input type="checkbox"/> oui | 14  | 7,8%  |
| <input type="checkbox"/> non | 166 | 92,2% |

Quel était ce moyen de paiement ?

Q\_15B

Exprimé	14	% sur exprimé	% par moyen de paiement
<input type="checkbox"/> carte de paiement ( CB, visa , Mastercard, ...)	8	57,4%	6,7%
<input type="checkbox"/> chèque	2	14,3%	33,3%
<input type="checkbox"/> e-carte bleue et assimilé	1	7,1%	10,0%
<input type="checkbox"/> virement	0	0,0%	-
<input type="checkbox"/> numéros de téléphone surtaxés	0	0,0%	-
<input type="checkbox"/> SMS surtaxé	0	0,0%	-
<input type="checkbox"/> service de paiement en ligne ( paypal, moneybookers, ... )	3	21,4%	20,0%
<input type="checkbox"/> carte prépayée à gratter ( ticket surf, wexpay, ... )	0	0,0%	-
<input type="checkbox"/> report de facturation sur votre facture d'abonnement internet	0	0,0%	-

Nombre de précision  
pour plus de précision voir fin du document

Q\_15C 5 2,8%

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

- |   |        |    |       |
|---|--------|----|-------|
| <input type="checkbox"/> je les imprime et les conserve comme mes autres papiers                                  | Q_16-1 | 85 | 47,2% |
| <input type="checkbox"/> je les conserve sous forme de courrier électronique                                      | Q_16-2 | 54 | 30,0% |
| <input type="checkbox"/> je les copie dans un dossier particulier de mon ordinateur                               | Q_16-3 | 39 | 21,7% |
| <input type="checkbox"/> je fais confiance aux boutiques en ligne qui conservent de façon accessible mes factures | Q_16-4 | 12 | 6,7%  |
| <input type="checkbox"/> je ne fais pas d'achat sur internet  | Q_16-5 | 27 | 15,0% |

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

Q\_17

Non réponse	1	0,6%
<input type="checkbox"/> je ne fais pas d'achat sur internet	26	14,4%
<input type="checkbox"/> je ne les lis jamais	26	14,4%
<input type="checkbox"/> moins de 15 secondes	22	12,2%
<input type="checkbox"/> moins de 1 minute	30	16,7%
<input type="checkbox"/> moins de 5 minutes	23	12,8%
<input type="checkbox"/> je lis attentivement les parties importantes, comme par exemple les consignes à suivre pour la livraison.	37	20,6%
<input type="checkbox"/> je m'efforce de tout lire	13	7,2%

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

Q\_18

<input type="checkbox"/> oui	32	17,8%
<input type="checkbox"/> non	148	82,2%

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

Q\_19-1

<input type="checkbox"/> oui	135	75,0%
<input type="checkbox"/> non	45	25,0%

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

Q\_19-2

<input type="checkbox"/> oui	15	8,3%
<input type="checkbox"/> non	165	91,7%

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

Q\_19-3

<input type="checkbox"/> oui	62	34,4%
<input type="checkbox"/> non	118	65,6%

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

Q\_19-4

<input type="checkbox"/> oui	27	15,0%
<input type="checkbox"/> non	90	50,0%
<input type="checkbox"/> je ne sais pas	31	17,2%

**20. Beaucoup d'entreprise et d'administration 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 à votre situation

Q_20-xy		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
		Votr e ban que	Télé pho ne mob ile	élec tric ité	gaz	eau	Ass ura nce log em ent	Ass ura nce auto	Co mpl éme ntair e mal adie	CP AM	Pôl e emp loi	retr aite	Cha îne de télé pay ante	Abonn ement journa ux/ma gazine
1	Je ne reçois plus de relevé papier	10,6 %	31,8 %	13,9 %	8,3 %	3,9 %	1,7 %	1,1 %	6,1 %	8,9 %	5,0 %	1,1 %	10,6 %	5,0%
2	Je n'ai toujours pas renoncé au courrier, mais je vais sur internet consulter mon compte	66,1 %	22,2 %	18,3 %	13,9 %	8,9 %	12,8 %	15,6 %	16,1 %	18,3 %	8,3 %	6,1 %	4,4 %	6,1%
3	Je ne vais pas voir mon compte sur internet	8,3 %	9,9 %	18,3 %	13,3 %	17,2 %	18,3 %	16,7 %	20,0 %	18,3 %	8,3 %	10,6 %	7,8 %	8,9%
4	Je refuse qu'on ne m'envoie plus de relevé par la Poste	15,6 %	13,9 %	28,3 %	17,8 %	22,8 %	23,9 %	21,7 %	18,9 %	17,8 %	7,2 %	7,2 %	7,2 %	9,4%
5	Ce service ne propose pas de relevé de compte sur internet	2,2 %	2,8 %	9,4 %	8,3 %	18,9 %	22,2 %	19,4 %	12,2 %	8,9 %	2,2 %	5,6 %	2,8 %	7,8%
6	Je n'ai pas internet	6,0 %	4,4 %	4,0 %	3,9 %	4,4 %	4,4 %	4,4 %	4,4 %	3,9 %	3,9 %	3,9 %	3,9 %	3,9%
7	Non concerné	1,1 %	9,4 %	5,6 %	25,0 %	18,9 %	8,9 %	13,3 %	7,8 %	10,0 %	46,1 %	46,1 %	40,6 %	38,9%

0% - 5%	5% - 10%	10% - 20%	20% - 30%	30% - 50%	+ de 50%
---------	----------	-----------	-----------	-----------	----------

%  
sur  
expr  
imé

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

<input type="checkbox"/> Orange	Q_21-1	52	28,9%	32,1%
<input type="checkbox"/> SFR / 9 Telecom	Q_21-2	35	19,4%	21,6%
<input type="checkbox"/> Free / Alice	Q_21-3	46	25,6%	28,4%
<input type="checkbox"/> Bouygues / Bbox	Q_21-4	3	1,7%	1,9%
<input type="checkbox"/> Darty	Q_21-5	8	4,4%	4,9%
<input type="checkbox"/> Numéricable	Q_21-6	10	5,6%	6,2%
<input type="checkbox"/> autres, précisez	Q_21-7	7	3,9%	4,4%

Nombre de précision

*pour plus de précision voir fin du document*

%  
sur  
expr  
imé

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

<input type="checkbox"/> prélèvement bancaire	Q_22-1	145	80,6%	90,6%
<input type="checkbox"/> carte de paiement ( CB, visa , Mastercard, ...)	Q_22-2	1	0,6%	0,6%
<input type="checkbox"/> chèque	Q_22-3	3	1,7%	1,9%
<input type="checkbox"/> TIP	Q_22-4	8	4,4%	5,0%
<input type="checkbox"/> autres, précisez	Q_22-5	2	1,1%	1,3%

Nombre de précision

*pour plus de précision voir fin du document*

**23. Votre FAI met à votre disposition un certain nombre de document, soit en vous les envoyant par courrier électronique, soit sur votre compte personnel sur son site d'accueil. Quel usage faite vous de ces documents ?**

Dans le tableau cochez les cases correspondant a votre situation

Q_23-xy		A	B	C	D	E	F	G
		Document inconnu	Jamais vu	Jamais lu	Lecture rapide	Lecture attentive	Archiver sur mon ordinateur	Imprimer et conserver
1	Facture d'abonnement internet	6,1%	8,3%	8,3%	26,7%	17,8%	18,9%	13,3%
2	Facture détaillée de téléphone	8,3%	12,2%	8,9%	16,1%	22,2%	15,6%	9,4%
3	Facture détaillée d'autres services	13,3%	13,9%	8,3%	15,6%	11,7%	7,2%	9,4%
4	Conditions général de service	11,7%	8,3%	17,2%	24,4%	7,2%	6,1%	8,9%
5	Fiche d'information standardisée	19,4%	11,7%	12,2%	19,4%	5,6%	3,9%	5,0%

0% - 5%	5% - 10%	10% - 20%	20% - 30%	30% - 50%	+ de 50%
---------	----------	-----------	-----------	-----------	----------

**24. Vos remarques concernant cette enquête :**

Q\_24

nombre de remarques exprimées

38

21,1%

## Précisions et commentaires apporté par les enquêtés :

### 10. Quels appareils connectez-vous à Internet ?

autres, précisez

nombre de réponse : 10 soit 5,6%

Questionnaire n°	Précisions
37	Imprimante et disque dur externe
54	Appareil radio, lecteur Blue Ray
91	au travail : l'ordinateur mobile
103	Téléphone fixe
106	appareil photo, MP4
120	Télévision LCD LED
132	Téléphone Fixe (Live Box)
144	appareil photo
166	Scanner, imprimante, disque dur de sauvegarde

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

nombre de réponse : 23 soit 12,8%

Questionnaire n°	Précisions
26	Paypal
42	Paypal
54	Paypal
60	Paypal
70	Paypal
78	e-carte bleue
87	Paypal
90	Paypal
105	Mastercard et Paypal
116	paysafecard
120	Paypal
125	Paypal

Questionnaire n°	Précisions
131	e-carte bleue et carte bleue normale
136	Paypal
146	CB rarement
148	Paypal et CB
149	CB , achat rares
165	carte de crédit cofidis et kangourou
166	Chèque, puis CB si pas d'alternative
169	carte de crédit cofidis et kangourou
170	CB et Paypal
184	Carte de Paiement, Paypal
188	CB et e-carte bleue

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

Nombre de réponse : 5 soit 2,8%

Questionnaire n°	Précisions
14	Pas de réception
25	achat débité, produit non expédié
126	Utilisation frauduleuse de la CB dans pays étrangers
147	chèque envoyé - jamais arrivé.
170	Paypal a solutionné automatiquement le problème

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

nombre de réponse : 7 soit 3,9% ou 4,4% des réponses exprimées à la question 21

Questionnaire n°	Précisions
55	satellite
83	satellite, West Telecom
101	WiMax
113	AOL, racheté par SFR
114	AOL, racheté par SFR
129	Luxinet [WiMax ou fibre optique]
182	Wifi (SFR) du voisin

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

nombre de réponse : 2 soit 1,1% ou 1,3% des réponses exprimées à la question 22

Questionnaire n°	Précisions
65	ce n'est pas moi qui paye
150	Règlement société employeur

**24. Vos remarques concernant cette enquête :**

Nombre de réponse : 38 soit 21,1%

Questionnaire n°	Précisions
3	Je n'ai pas d'ordinateur. Mais je reconnais qu'il devient un outil indispensable, car certaines informations doivent être récupérées sur internet. Cependant, j'aimerais en avoir un (avec une petite formation), mais je ne suis pas disposée à faire des achats ou des réservations sur internet. je n'ai pas confiance pour les règlements par carte bancaire via internet. C'est un outil qui peut aussi être pratique et donner des infos, mais il a des revers. Il peut aussi être dangereux - utilisations abusives, et des pages non sollicitées qui s'ouvrent. Coté négatif, les ados passent trop de temps sur les écrans divers et variés, et ne savent plus vivre en société.
4	Le maintien des documents papiers me semble indispensable
5	Il manque des rubriques comme par exemple l'informatique qui est un outil utile et indispensable aujourd'hui

Questionnaire n°	Précisions
10	Etude bien conçue, question précises et claires
12	RAS
24	La question 23 sous-entend qu'on accepte que les docs ne soit pas envoyés --> cf question 20 Question 21 : je ne sais pas si le haut débit = beaucoup de notions (peut être basique) ignorées !
25	Si je n'avais pas eu de nombreux conseils et dépannages de mes enfants nés à l'ère de l'informatique, je n'aurais jamais su me servir d'un ordinateur indispensable pour "gagner du temps"
26	Le jour où j'ai un pépin, je n'ai pas lu les conditions de vente, c'est pas bien, je sais. Mais c'est pas toujours facile le temps de lire pendant 10 minutes des articles pas toujours faciles à comprendre en plus.
30	Enquête intéressante et ludique
32	J'évite au maximum de faire des achats sur internet pour des raisons de sécurité.
41	Les démarches par internet (achat, demande de document, etc ...) sont appréciées pour leur rapidité et "facilité", donc par définition beaucoup d'utilisateurs, souvent jeunes, ne regardent pas les conditions de vente ou tout autre information "annexe".
45	Pour l'instant je n'ai pas d'ordinateur, les achats par internet réalisés ont été faits par mes proches. Dans un avenir proche je vais me lancer dans l'informatique et me connecter sur internet.
46	Globalement pas de problème sur l'utilisation du matériel (Apple) En cas de problème internet, contact avec un télé-conseiller efficace (Orange)
47	RAS, étant une utilisatrice très ponctuelle de l'ordinateur et donc d'internet
58	"utile"
78	Pour mes factures internet, je suis au forfait, donc pas de surprise sur le montant
94	RAS
96	A ce jour pas de problème avec l'informatique Je donne d'ailleurs des cours Bureautique et Internet aux Seniors
101	Je prends conscience que je dois imprimer mes factures du fournisseur internet.
105	Jusqu'à présent, satisfait des services chez orange. Internet est très intéressant.
108	Aucunes
109	Aucunes
116	Je me sers de la connexion Internet de mon frère, puisque nous vivons sous le même toit. J'ai mis le mode routeur de la Freebox pour accéder à deux ordinateurs.
121	Je ne recommande à personne le logiciel de mon PC, WINDOWS VISTA PREMIUM, très vorace (768 Mo) alors que mon PC disposait de 1048 Mo en RAM. Heureusement une barrette à 2 Mo a amélioré la situation. Puis, malgré les tentatives de téléchargement de POWER-POINT et autres, je ne peux toujours pas lire les pièces jointes en PPS ! et je n'ai pas EXCEL ! mais des spams en nombre ! Joignez cela à mes connaissances assez limites en informatique, et vous obtenez un peu de désillusion !
123	Intéressante : Elle m'a permis une réflexion sur ce sujet.
127	Nullement intéressé Complètement dépassé par internet [signature du consommateur]
139	Je n'utilise jamais un ordinateur toute seule. Je n'ai pas d'ordinateur, cela ne m'intéresse pas. Je ne possède pas d'ordinateur, car cela me fait peur. Par rapport aux fausses manœuvres que je pourrais faire et l'utilisation que Internet pourrais faire de mes comptes de mes numéros de carte d'achat et mes papiers. Cela me semble étaler ma vie à toute la France et plus.

Questionnaire n°	Précisions
141	je n'ai pas internet ni ordinateur mes règlements se font par virement bancaire par carte bancaire par chèque bancaire ou espèce
142	De - en - de boutique en ligne acceptent les chèques --> contrainte de devoir payer par CB. EDF --> me harcèle pour que je passe au prélèvement automatique/CB au lieu du paiement par chèque. Téléphonie TV/tél/internet (SFR) pour pouvoir payer par chèque, je dois payer + cher ! ( 4 €/mois en + par rapport au prix si on choisit le prélèvement automatique).
144	Difficile de vivre aujourd'hui sans internet, mais c'est particulièrement impersonnel. En cas de litige, un e-mail n'a aucune valeur, les personnes en générales sont abreuvées de mails et parfois ne les lisent plus.
145	De nos jours, difficile de se passer de l'outil informatique et d'internet.
147	Ma réponse à la question 3 : un outil indispensable aujourd'hui (mais pas compliqué)
154	Intéressante. Mais je me passe très bien d'un ordinateur.
168	[question 18 : la consommatrice annote qu'elle ne c'est pas ce que sont les CGV.
171	Cette enquête est complémentaire à notre vie quotidienne
181	Aucune
186	J'ai 73 ans. Pour moi le questionnaire est assez complexe. Je n'achète sur internet que mes voyages payé en carte e-carte Visa, car l'assurance annulation bagages est comprise. Autrement pas d'achat (vêtement, ménage). Par contre j'ai déjà acheté et vendu sur le bon coin.
187	Je réponds à cette enquête suite à ma visite sur votre site "de combat" pour mon besoin d'info sur la hausse de TVA des FAI. Merci également pour vos documents mis en ligne concernant notamment les possibilités de changer de fournisseur. Bien cordialement. [signature du consommateur] P.S. La dématérialisation n'a pas que du mauvais, elle permet d'économiser le papier. C'est principalement la raison de mon choix des supports électroniques.

## Précision techniques sur le traitement de certaines questions

Les résultats de la **question 5** « Selon vous, quel est votre niveau en informatique » font apparaître une note globale pondérée sur 10. Il s'agit de la moyenne d'une note subjective attribuée à chaque questionnaire pour lequel la question 5 a obtenu une réponse. Cette note résulte d'un calcul arbitraire fait à partir des réponses données à la question 5. Chaque réponse possible possède un coefficient, et un calcul de pondération attribue la note au questionnaire.

R	Proposition de réponse	coef	coefficient
R <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> je n'ai jamais touché à un ordinateur	coef <sub>1</sub>	1
R <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> tant que ça marche, je ne touche à rien	coef <sub>2</sub>	2
R <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> mon ordinateur m'en veut personnellement. J'appelle souvent un proche pour me le réparer	coef <sub>3</sub>	3
R <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> ça va tant que je ne me sers que d'internet et du traitement de texte	coef <sub>4</sub>	4
R <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> j'arrive avec mon ordinateur à corriger les yeux rouges de mes photos	coef <sub>5</sub>	6
R <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> j'ai changé moi-même d'anti-virus parce que celui fourni avec mon ordinateur me cassait les pieds	coef <sub>6</sub>	8
R <sub>7</sub>	<input type="checkbox"/> je sauvegarde souvent mes fichiers et je défragmente régulièrement mon disque dur.	coef <sub>7</sub>	7
R <sub>8</sub>	<input type="checkbox"/> je sais réinstaller l'OS de mon ordinateur	coef <sub>8</sub>	10

Dans la formule, les R<sub>n</sub> ont pour valeur 0 si la proposition de réponse n n'a pas été cochée ou les R<sub>n</sub> ont pour valeur 1 si la proposition de réponse n a été cochée.

$$\text{Note attribuée à un questionnaire} = \frac{\sum (R_n \cdot \text{coef}_n)}{\text{nombre de } (R_n=1)} :$$

## Remarques diverses

La période de recueil des questionnaires de cette enquête est à cheval sur les fêtes de fin d'années.

Période de recueil	Nombre de questionnaire	Q10 - une tablette	Q10 - plusieurs tablettes	Consommateur déclarant avoir au moins 1 tablette
Avant Noël	89	6	1	7
Après Noël	91	8	2	10

Le taux d'équipement en tablette de type iPad semble avoir progressé à l'occasion des fêtes de fin d'année. Le taux d'équipement dans les autres appareils numériques connectables à internet semble stable.

Quelques questionnaires ont permis de constater :

- Que l'on peut avoir une imprimante à la maison sans internet ni ordinateur. Les imprimantes multifonctions actuelle sont pratiques pour faire des photocopies ou imprimer des photos
- Que l'on peut avoir une box internet à la maison sans internet ni ordinateur. L'offre d'appels téléphoniques illimités vers les téléphone fixe est attractive en soit.
- Que l'on peut avoir un ordinateur portable chez soi sans oser l'utiliser.