



## Vers une société dématérialisée

### Résultat par classe d'âge

Quel consommateur êtes-vous ?

Nombre de questionnaires traités

180

Date de l'enquête

Novembre 2010 – janvier 2011

Classes d'âges considérées

	Non réponse	moins de 25 ans	de 25 à 45 ans	de 45 à 65 ans	plus de 65 ans
Nombre de questionnaire	1	21	74	68	16
Soit sur l'ensemble des questionnaires traités	0,6%	11,7%	41,1%	37,8%	8,9%

Dans la suite de ce document, les pourcentages donnés le seront par rapport au nombre de questionnaires retournés pour la classe d'âge considérée. Attention pour les classes d'âges « moins de 25 ans » et « plus de 65 ans », le nombre de questionnaires est vraiment faible et donc statistiquement peu significatif.

Dans la classe d'âge	1 réponse de + ou de - représente + ou -
Moins de 25 ans	4,8%
De 25 à 45 ans	1,4%
De 45 à 65 ans	1,5%
Plus de 65 ans	6,3%

#### 1. Vous êtes :

- un homme
- une femme

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
un homme	38,1%	50,0%	50,0%	68,8%
une femme	61,9%	50,0%	50,0%	31,3%

#### 2. Question sur l'âge, critère de l'étude

### 3. Un ordinateur est pour vous :<sup>(□)</sup>

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

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
un objet que vous n'avez vraiment jamais utilisé	0,0%	1,4%	7,4%	18,8%
un instrument que vous évitez de trop manipuler	0,0%	10,8%	5,9%	6,3%
un outil compliqué mais dont l'usage est indispensable aujourd'hui	33,3%	40,5%	48,5%	56,3%
une machine captivante dont vous ne sauriez pas vous passer	81,0%	59,5%	44,1%	31,3%

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

Non réponse

au 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

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
au travail	0,0%	12,2%	52,9%	56,3%
pendant vos études supérieures	0,0%	17,6%	4,4%	0,0%
au lycée ou collège	38,1%	20,3%	2,9%	0,0%
à l'école primaire	33,3%	5,4%	0,0%	0,0%
dans la famille	28,6%	18,9%	8,8%	18,8%
avec le premier ordinateur que vous avez vous-même acheté	0,0%	21,6%	20,6%	6,3%
avec une association qui vous a donné des cours	0,0%	2,7%	2,9%	0,0%
vous n'avez jamais utilisé d'ordinateur	0,0%	1,4%	7,4%	12,5%

(□) Plusieurs réponses possibles

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

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
<input type="checkbox"/> je n'ai jamais touché à un ordinateur	0,0%	0,0%	10,3%	18,8%
<input type="checkbox"/> tant que ça marche, je ne touche à rien	4,8%	17,6%	25,0%	31,3%
<input type="checkbox"/> mon ordinateur m'en veut personnellement. J'appelle souvent un proche pour me le réparer	4,8%	1,4%	5,9%	6,3%
<input type="checkbox"/> ça va tant que je ne me sers que d'internet et du traitement de texte	23,8%	31,1%	32,4%	31,3%
<input type="checkbox"/> j'arrive avec mon ordinateur à corriger les yeux rouges de mes photos	66,7%	36,5%	33,8%	31,3%
<input type="checkbox"/> j'ai changé moi-même d'anti-virus parce que celui fourni avec mon ordinateur me cassait les pieds	61,9%	43,2%	36,8%	37,5%
<input type="checkbox"/> je sauvegarde souvent mes fichiers et je défragmente régulièrement mon disque dur.	61,9%	40,5%	39,7%	37,5%
<input type="checkbox"/> je sais réinstaller l'OS de mon ordinateur	14,3%	21,6%	16,2%	0,0%
note globale pondéré sur 10	7,0	6,4	5,7	4,7

## 6. Vous accédez à internet principalement :

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
Non réponse	0,0%	0,0%	1,5%	6,3%
<input type="checkbox"/> au travail, à l'école, l'université, la bibliothèque, la mairie, par une association, ou autre lieu public	14,3%	8,1%	7,6%	0,0%
<input type="checkbox"/> au cybercafé	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%
<input type="checkbox"/> à votre domicile ou chez des proches	85,7%	89,2%	83,8%	75,0%
<input type="checkbox"/> par le réseau de téléphonie mobile	0,0%	1,4%	0,0%	6,3%
<input type="checkbox"/> je ne vais pas sur internet	0,0%	1,4%	5,9%	12,5%

(□) Plusieurs réponses possibles

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

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> plus de 15 ans	4,8%	25,7%	35,3%	43,8%
<input type="checkbox"/> plus de 10 ans	52,4%	24,3%	27,9%	12,5%
<input type="checkbox"/> plus de 5 ans	33,3%	32,4%	14,7%	12,5%
<input type="checkbox"/> plus de 2 ans	9,5%	8,1%	7,6%	12,5%
<input type="checkbox"/> moins de 2 ans	0,0%	6,8%	4,4%	0,0%
<input type="checkbox"/> Je n'ai pas d'ordinateur, mais au moins un autre appareil avec lequel je me connecte à internet	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> je n'ai pas d'ordinateur	0,0%	2,7%	10,3%	18,8%

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

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
<input type="checkbox"/> oui	95,2%	79,7%	85,3%	75,0%
<input type="checkbox"/> non	4,8%	20,3%	14,7%	25,0%

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

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
<input type="checkbox"/> oui	38,1%	40,5%	20,6%	31,3%
<input type="checkbox"/> non	61,9%	58,1%	69,1%	50,0%
<input type="checkbox"/> je n'ai pas d'ordinateur	0,0%	1,4%	10,3%	18,8%

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

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
<input type="checkbox"/> un	38,1%	48,7%	58,8%	68,8%
<input type="checkbox"/> plusieurs ordinateurs fixes	0,0%	13,5%	11,8%	6,3%
<input type="checkbox"/> un	42,9%	37,8%	30,9%	18,3%
<input type="checkbox"/> plusieurs ordinateurs mobiles	38,1%	20,3%	14,7%	0,0%
<input type="checkbox"/> une	14,3%	16,2%	2,9%	0,0%
<input type="checkbox"/> plusieurs consoles de jeux	4,8%	4,1%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> une	14,3%	8,1%	4,4%	12,5%
<input type="checkbox"/> plusieurs tablettes ( iPad , IPod touch , Archos , ... )	4,8%	2,7%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> un	33,3%	21,6%	14,7%	12,5%
<input type="checkbox"/> plusieurs téléphones portables ( smart phone, iPhone, ... )	14,3%	2,7%	5,9%	0,0%
<input type="checkbox"/> je ne suis pas connecté à Internet	0,0%	4,1%	10,3%	12,5%
<input type="checkbox"/> autres, précisez (nombre de cas)	4,8%	8,1%	4,4%	18,8%

(□) Plusieurs réponses possibles

## 11. Quel est votre connexion à internet :

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
<input type="checkbox"/> je ne suis pas connecté	4,8%	2,7%	8,8%	18,8%
<input type="checkbox"/> je ne sais pas	0,0%	1,4%	1,5%	6,3%
<input type="checkbox"/> par votre ligne téléphonique avec un modem	9,5%	9,5%	7,4%	6,3%
<input type="checkbox"/> par ADSL ( LiveBox , 9Box , FreeBox , Bbox , ... )	85,7%	75,7%	67,7%	68,8%
<input type="checkbox"/> Non réponse	9,5%	12,2%	16,2%	25,0%
<input type="checkbox"/> connexion par autre chose qu'ADSL	5,3%	13,9%	15,8%	8,3%
<input type="checkbox"/> à bas débit (moins de 1Mo)	0,0%	1,5%	0,0%	8,3%
<input type="checkbox"/> à moyen débit	0,0%	15,4%	12,3%	0,0%
<input type="checkbox"/> à haut débit (plus de 8Mo)	63,2%	52,4%	61,4%	58,3%
<input type="checkbox"/> je ne sais pas à quel débit	31,6%	15,4%	7,0%	25,0%
<input type="checkbox"/> par câble	0,0%	4,1%	2,9%	6,3%
<input type="checkbox"/> par fibre optique	0,0%	2,7%	4,4%	6,3%
<input type="checkbox"/> par satellite	0,0%	2,7%	2,9%	0,0%
<input type="checkbox"/> par WiMax (internet par onde radio à la campagne)	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%
<input type="checkbox"/> par le réseau de téléphonie mobile	4,8%	2,70%	1,5%	0,0%
<input type="checkbox"/> par WiFi ( résidence étudiante, bibliothèque, lieux publics, ... )	4,8%	2,7%	4,4%	0,0%

% sur exprimé

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

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
<input type="checkbox"/> oui	95,2%	93,2%	75,0%	68,8%
<input type="checkbox"/> non	4,8%	6,8%	25,0%	31,3%

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

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
<input type="checkbox"/> carte de paiement ( CB, visa , Mastercard, ...)	95,2%	87,8%	66,2%	62,5%
<input type="checkbox"/> chèque	14,3%	10,8%	10,3%	12,5%
<input type="checkbox"/> e-carte bleue et assimilé	0,0%	10,8%	8,8%	12,5%
<input type="checkbox"/> virement	9,5%	12,2%	4,4%	0,0%
<input type="checkbox"/> numéros de téléphone surtaxés	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> SMS surtaxé	4,8%	2,7%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> service de paiement en ligne ( paypal, moneybookers, ... )	33,3%	33,8%	13,2%	6,3%
<input type="checkbox"/> carte prépayée à gratter ( ticket surf, wexpay, ... )	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> report de facturation sur votre facture d'abonnement internet	0,0%	4,1%	2,9%	0,0%
<input type="checkbox"/> je ne fais pas d'achat sur internet	4,8%	6,8%	25,0%	25,0%

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

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> carte de paiement ( CB, visa , Mastercard, ...)	90,5%	71,6%	57,4%	50,0%
<input type="checkbox"/> chèque	4,8%	0,0%	4,4%	12,5%
<input type="checkbox"/> e-carte bleue et assimilé	0,0%	6,80%	5,9%	6,3%
<input type="checkbox"/> virement	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> numéros de téléphone surtaxés	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> SMS surtaxé	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> service de paiement en ligne ( paypal, moneybookers, ... )	0,0%	13,5%	5,9%	6,3%
<input type="checkbox"/> carte prépayée à gratter ( ticket surf, wexpay, ... )	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> report de facturation sur votre facture d'abonnement internet	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> je ne fais pas d'achat sur internet	4,8%	5,4%	25,0%	25,0%
Nombre de précisions	4,8%	14,7%	13,2%	12,5%

(□) Plusieurs réponses possibles

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

- oui
- non

- 25    25 à 45    45 à 65    + 65

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
oui	9,5%	10,8%	4,4%	6,3%
non	90,5%	89,2%	95,6%	93,8%

Quel était ce moyen de paiement ?

Exprimé

- carte de paiement ( CB, visa , Mastercard, ...)
- chèque
- e-carte bleue et assimilé
- 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

Nombre de précisions

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
Exprimé	2	9	3	0
carte de paiement ( CB, visa , Mastercard, ...)	0	7	1	0
chèque	1	0	1	0
e-carte bleue et assimilé	0	0	1	0
virement	0	0	0	0
numéros de téléphone surtaxés	0	0	0	0
SMS surtaxé	0	0	0	0
service de paiement en ligne ( paypal, moneybookers, ... )	1	2	0	0
carte prépayée à gratter ( ticket surf, wexpay, ... )	0	0	0	0
report de facturation sur votre facture d'abonnement internet	0	0	0	0
Nombre de précisions	0	3	2	0

**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

- 25    25 à 45    45 à 65    + 65

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
je les imprime et les conserve comme mes autres papiers	42,9%	48,7%	45,6%	56,3%
je les conserve sous forme de courrier électronique	42,9%	39,2%	16,2%	25,0%
je les copie dans un dossier particulier de mon ordinateur	19,1%	24,3%	20,6%	12,5%
je fais confiance aux boutiques en ligne qui conservent de façon accessible mes factures	14,3%	5,4%	5,9%	6,3%
je ne fais pas d'achat sur internet	4,8%	6,8%	25,0%	25,0%

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

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
Non réponse	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> je ne fais pas d'achat sur internet	4,8%	6,8%	23,5%	25,0%
<input type="checkbox"/> je ne les lis jamais	23,8%	20,3%	7,4%	6,3%
<input type="checkbox"/> moins de 15 secondes	9,5%	18,9%	8,8%	0,0%
<input type="checkbox"/> moins de 1 minute	19,5%	16,2%	19,1%	6,3%
<input type="checkbox"/> moins de 5 minutes	14,3%	9,5%	13,2%	25,0%
<input type="checkbox"/> je lis attentivement les parties importantes, comme par exemple les consignes à suivre pour la livraison.	23,8%	20,3%	19,1%	18,8%
<input type="checkbox"/> je m'efforce de tout lire	0,0%	6,8%	7,4%	18,8%

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

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
<input type="checkbox"/> oui	23,8%	8,1%	23,5%	31,3%
<input type="checkbox"/> non	76,2%	91,9%	76,5%	68,8%

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

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
<input type="checkbox"/> oui	95,2%	77,0%	73,5%	43,8%
<input type="checkbox"/> non	4,8%	23,0%	26,5%	56,3%

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

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
<input type="checkbox"/> oui	4,8%	9,5%	8,8%	6,3%
<input type="checkbox"/> non	95,2%	90,5%	91,2%	93,8%

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

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
<input type="checkbox"/> oui	61,9%	33,8%	29,4%	18,8%
<input type="checkbox"/> non	38,1%	66,2%	70,6%	81,3%

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

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
<input type="checkbox"/> oui	28,6%	13,5%	13,2%	12,5%
<input type="checkbox"/> non	47,6%	54,1%	50,0%	31,3%
<input type="checkbox"/> je ne sais pas	23,8%	18,9%	14,7%	12,5%

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

- 25    25 à 45    45 à 65    + 65

Non réponse globale

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
Non réponse globale	9,5%	6,8%	13,2%	18,8%
<input type="checkbox"/> Orange	26,3%	18,8%	47,5%	46,2%
<input type="checkbox"/> SFR / 9 Telecom	42,1%	27,5%	11,9%	7,7%
<input type="checkbox"/> Free / Alice	21,5%	37,7%	20,3%	23,1%
<input type="checkbox"/> Bouygues / Bbox	0,0%	1,5%	3,4%	0,0%
<input type="checkbox"/> Darty	5,3%	4,4%	3,4%	15,4%
<input type="checkbox"/> Numéricable	0,0%	7,3%	6,8%	7,7%
<input type="checkbox"/> autres, précisez	5,3%	2,9%	6,8%	0,0%

Orange

SFR / 9 Telecom

Free / Alice

Bouygues / Bbox

Darty

Numéricable

autres, précisez

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

- 25    25 à 45    45 à 65    + 65

Non réponse globale

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
Non réponse globale	9,5%	5,4%	17,7%	18,8%
<input type="checkbox"/> prélèvement bancaire	89,5%	94,3%	87,5%	92,3%
<input type="checkbox"/> carte de paiement ( CB, visa , Mastercard, ...)	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%
<input type="checkbox"/> chèque	5,3%	0,0%	3,6%	0,0%
<input type="checkbox"/> TIP	5,3%	2,9%	8,9%	0,0%
<input type="checkbox"/> autres, précisez	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%

prélèvement bancaire

carte de paiement ( CB, visa , Mastercard, ...)

chèque

TIP

autres, précisez

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

- 25    25 à 45    45 à 65    + 65

nombre de remarques exprimées dans la classe d'âge

	- 25	25 à 45	45 à 65	+ 65
nombre de remarques exprimées dans la classe d'âge	9,5%	14,9%	27,9%	37,5%
	2	11	19	6
Provenance des remarques par classe d'âge	5,3%	28,9%	50,0%	15,8%

Provenance des remarques par classe d'âge