



Vers une société dématérialisée

Résultat global par sexe

Quel consommateur êtes-vous ?

Nombre de questionnaires traités

180

Date de l'enquête

Novembre 2010 – janvier 2011

groupe	effectif	1 questionnaire représente
homme	91	1,1%
femme	88	1,1%
Non inclus	1	

1. Vous êtes :

- ☐ un homme
☐ une femme

homme	femme
100,0%	0,0%
0,0%	100,0%

2. Vous avez :

- Non réponse
☐ moins de 25 ans
☐ de 25 à 45 ans
☐ de 45 à 65 ans
☐ plus de 65 ans

homme	femme
1,1%	0,0%
8,8%	14,8%
40,7%	42,1%
37,4%	37,5%
12,1%	5,7%

3. Un ordinateur est pour vous :^(□)

homme	femme
-------	-------

(□) Plusieurs réponses possibles

☐ un objet que vous n'avez vraiment jamais utilisé	7,7%	2,3%
☐ un instrument que vous évitez de trop manipuler	8,8%	5,7%
☐ un outil compliqué mais dont l'usage est indispensable aujourd'hui	39,6%	50,0%
☐ une machine captivante dont vous ne sauriez pas vous passer	52,8%	53,4%

4. Vous avez débuté avec un ordinateur :

	homme	femme
Non réponse	0,0%	0,0%
☐ au travail	33,0%	27,3%
☐ pendant vos études supérieures	8,8%	9,1%
☐ au lycée ou collège	13,2%	14,8%
☐ à l'école primaire	5,5%	6,8%
☐ dans la famille	11,0%	21,6%
☐ avec le premier ordinateur que vous avez vous-même acheté	19,8%	14,8%
☐ avec une association qui vous a donné des cours	2,2%	2,3%
☐ vous n'avez jamais utilisé d'ordinateur	6,6%	2,3%

5. Selon vous, quel est votre niveau en informatique :^(□)

	homme	femme
☐ je n'ai jamais touché à un ordinateur	6,6%	4,6%
☐ tant que ça marche, je ne touche à rien	17,6%	22,7%
☐ mon ordinateur m'en veut personnellement. J'appelle souvent un proche pour me le réparer	2,2%	5,7%
☐ ça va tant que je ne me sers que d'internet et du traitement de texte	25,3%	36,4%
☐ j'arrive avec mon ordinateur à corriger les yeux rouges de mes photos	36,3%	40,9%
☐ j'ai changé moi-même d'anti-virus parce que celui fourni avec mon ordinateur me cassait les pieds	49,5%	35,2%

(□) Plusieurs réponses possibles

☐ je sauvegarde souvent mes fichiers et je défragmente régulièrement mon disque dur.	52,8%	31,8%
☐ je sais réinstaller l'OS de mon ordinateur	29,7%	2,3%
note globale pondérée sur 10	6,5	5,5

6. Vous accédez à internet principalement :

	homme	femme
Non réponse	1,1%	1,1%
☐ au travail, à l'école, l'université, la bibliothèque, la mairie, par une association, ou autre lieu public	6,6%	9,1%
☐ au cybercafé	1,1%	0,0%
☐ à votre domicile ou chez des proches	82,4%	88,6%
☐ par le réseau de téléphonie mobile	2,2%	0,0%
☐ je ne vais pas sur internet	6,6%	1,1%

7. Vous avez un ordinateur personnel chez vous depuis :

	homme	femme
Non réponse	0,0%	0,0%
☐ plus de 15 ans	25,3%	31,8%
☐ plus de 10 ans	28,6%	27,3%
☐ plus de 5 ans	26,4%	21,6%
☐ plus de 2 ans	6,6%	10,2%
☐ moins de 2 ans	4,4%	4,6%
☐ Je n'ai pas d'ordinateur, mais au moins un autre appareil avec lequel je me connecte à internet	0,0%	0,0%
☐ je n'ai pas d'ordinateur	8,8%	4,6%

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

	homme	femme
☐ oui	84,6%	81,8%
☐ non	15,4%	18,2%

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

☐ oui

☐ non

☐ je n'ai pas d'ordinateur

homme

femme

29,7%

34,1%

61,5%

62,5%

8,8%

3,4%

10. Quels appareils connectez-vous à Internet ?^(□)

☐ 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

homme

femme

56,0%

48,9%

11,0%

11,4%

30,8%

38,6%

20,9%

15,9%

11,0%

8,0%

3,3%

1,1%

7,7%

8,0%

2,2%

1,1%

22,0%

17,1%

5,5%

4,6%

7,7%

5,7%

6,6%

5,7%

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 (LiveBox , 9Box , FreeBox , Bbox , ...)

Non réponse

homme

femme

7,7%

5,7%

1,1%

2,3%

4,4%

12,5%

78,0%

68,2%

14,3%

14,8%

(□) Plusieurs réponses possibles

connexion par autre chose qu'ADSL	7,7%	18,7%	% sur expr imé
☐ à bas débit (moins de 1Mo)	2,6%	0,0%	
☐ à moyen débit	15,4%	6,7%	
☐ à haut débit (plus de 8Mo)	61,5%	53,3%	
☐ je ne sais pas à quel débit	12,8%	17,3%	
☐ par câble	4,4%	2,3%	
☐ par fibre optique	4,4%	2,3%	
☐ par satellite	1,1%	3,4%	
☐ par WiMax (internet par onde radio à la campagne)	1,1%	1,1%	
☐ par le réseau de téléphonie mobile	2,2%	2,3%	
☐ par WiFi (résidence étudiante, bibliothèque, lieux publiques, ...)	0,0%	6,8%	

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

homme femme

☐ oui	83,5%	85,2%
☐ non	16,5%	14,8%

13. Quels moyens de paiement avez-vous déjà employé pour vos achat sur internet :^(□)	homme	femme
☐ carte de paiement (CB, visa , Mastercard, ...)	78,0%	78,4%
☐ chèque	11,0%	11,4%
☐ e-carte bleue et assimilé	6,6%	11,4%
☐ virement	8,8%	6,8%
☐ numéros de téléphone surtaxés	1,1%	0,0%
☐ SMS surtaxé	1,1%	2,3%
☐ service de paiement en ligne (paypal, moneybookers, ...)	25,3%	21,6%
☐ carte prépayée à gratter (ticket surf, wexpay, ...)	1,1%	0,0%
☐ report de facturation sur votre facture d'abonnement internet	3,3%	1,1%
☐ je ne fais pas d'achat sur internet	16,5%	13,6%

14. De ceux-ci, quel sont les moyens de paiement sur internet que vous utilisez principalement :	homme	femme
Non réponse	0,0%	0,0%
☐ carte de paiement (CB, visa , Mastercard, ...)	65,9%	67,5%
☐ chèque	2,2%	4,6%
☐ e-carte bleue et assimilé	3,3%	8,0%
☐ virement	0,0%	0,0%
☐ numéros de téléphone surtaxé	0,0%	0,0%
☐ SMS surtaxé	1,1%	0,0%
☐ service de paiement en ligne (paypal, moneybookers, ...)	11,0%	5,7%
☐ carte prépayée à gratter (ticket surf, wexpay, ...)	0,0%	0,0%
☐ report de facturation sur votre facture d'abonnement internet	0,0%	0,0%
☐ je ne fais pas d'achat sur internet	15,4%	13,6%
Nombre de précision	13,2%	12,5%
<i>pour plus de précision voire fin du document</i>		

(□) Plusieurs réponses possibles

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

	homme	femme
☐ oui	6,6%	9,1%
☐ non	93,4%	90,9%

Quel était ce moyen de paiement ?

exprimé	7	7
☐ carte de paiement (CB, visa , Mastercard, ...)	5	3
☐ chèque	1	1
☐ e-carte bleue et assimilé	0	1
☐ virement	0	0
☐ numéros de téléphone surtaxé	0	0
☐ SMS surtaxé	0	0
☐ service de paiement en ligne (paypal, moneybookers, ...)	1	2
☐ carte prépayée à gratter (ticket surf, wexpay, ...)	0	0
☐ report de facturation sur votre facture d'abonnement internet	0	0
☐ je ne fais pas d'achat sur internet	0	0
Nombre de précision	4	1
<i>pour plus de précision voire fin du document</i>		

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

	homme	femme
☐ je les imprime et les conserve comme mes autres papiers	45,1%	48,9%
☐ je les conserve sous forme de courrier électronique	28,6%	31,8%
☐ je les copie dans un dossier particulier de mon ordinateur	22,0%	20,5%
☐ je fais confiance aux boutiques en ligne qui conservent de façon accessible mes factures	8,8%	4,6%
☐ je ne fais pas d'achat sur internet	16,5%	13,6%

17. lors de vos achats sur internet, combien de temps consacrez-vous à la lecture des conditions

	homme	femme
--	-------	-------

générales de vente (CGV).?

Non réponse	0,0%	1,1%
☐ je ne fais pas d'achat sur internet	16,5%	12,5%
☐ je ne les lis jamais	13,2%	15,9%
☐ moins de 15 secondes	11,0%	13,6%
☐ moins de 1 minute	17,6%	14,8%
☐ moins de 5 minutes	11,0%	14,8%
☐ je lis attentivement les parties importantes, comme par exemple les consignes à suivre pour la livraison.	22,0%	19,3%
☐ je m'efforce de tout lire	6,6%	8,0%

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

homme femme

☐ oui	14,3%	21,6%
☐ non	85,7%	78,4%

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

homme femme

☐ oui	71,4%	78,4%
☐ non	28,6%	21,6%

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

☐ oui	4,4%	12,5%
☐ non	95,6%	87,5%

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

☐ oui	29,7%	39,8%
☐ non	70,3%	60,2%

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

☐ oui	9,9%	20,5%
☐ non	55,0%	44,3%
☐ je ne sais pas	13,2%	21,6%

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

homme femme

Non réponse globale	13,2%	8,0%	
☐ Orange	32,9%	32,1%	% sur expr imé
☐ SFR / 9 Telecom	24,1%	18,5%	
☐ Free / Alice	29,1%	28,4%	
☐ Bouygues / Bbox	0,0%	3,7%	
☐ Darty	3,8%	6,2%	
☐ Numericable	7,6%	4,9%	
☐ autres , précisez	2,5%	6,2%	

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

homme

femme

Non réponse globale	15,4%	8,0%	
☐ prélèvement bancaire	92,2%	90,1%	% sur expr imé
☐ carte de paiement (CB, visa , Mastercard, ...)	1,3%	0,0%	
☐ chèque	2,6%	1,2%	
☐ TIP	2,6%	7,4%	
☐ autres , précisez	1,3%	1,2%	

24. Vos remarques concernant cette enquête :

homme

femme

nombre de remarques exprimées

19,8%

22,7%

18

20