



Résultat par niveau informatique

Quel consommateur êtes-vous ?

Nombre de questionnaires traités

180

Date de l'enquête

Novembre 2010 – janvier 2011

Classes de niveau informatique considérées

Nombre de questionnaire

Soit sur l'ensemble des questionnaires traités

Niveau 0	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
34	45	53	48
18,9%	25,0%	29,4%	26,7%

Pour connaître la méthode de constitution des groupes de niveau en informatique, nous vous invitons à consulter les précisions techniques à la fin de ce document.

1. Vous êtes :

- un homme
- une femme

Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3
47,1%	33,3%	45,3%	75,0%
52,9%	66,7%	54,7%	25,0%

2. Vous avez :

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

Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3
0,0%	0,0%	0,0%	2,1%
0,0%	13,3%	17,0%	12,5%
32,3%	44,4%	34,0%	52,1%
52,9%	35,6%	35,9%	31,3%
14,7%	6,7%	13,2%	2,1%

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

Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3
23,5%	2,2%	0,0%	0,0%
26,5%	0,0%	3,8%	4,2%
58,8%	57,8%	39,6%	27,1%
8,8%	48,9%	66,0%	75,0%

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

Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3
0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
26,5%	24,4%	43,4%	25,0%
5,9%	13,3%	5,7%	10,4%
2,9%	17,8%	13,2%	18,8%
2,9%	4,4%	9,4%	6,3%
17,7%	20,0%	11,3%	16,7%
20,6%	15,6%	15,1%	18,8%
2,90%	2,2%	1,9%	2,1%
20,6%	0,0%	0,0%	2,1%

(□) Plusieurs réponses possibles

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 sert 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
- note globale pondéré sur 10

Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3
29,4%	0,0%	0,0%	0,0%
64,7%	17,8%	11,3%	0,0%
11,8%	2,2%	3,8%	0,0%
20,6%	71,1%	28,3%	2,1%
0,0%	46,7%	62,3%	31,3%
0,0%	0,0%	71,7%	81,3%
0,0%	8,9%	81,1%	62,5%
0,0%	0,0%	0,0%	62,5%
2,1	4,7	7,1	8,7

6. Vous accédez à internet principalement :

- Non réponse
- 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

Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3
2,9%	2,2%	0,0%	0,0%
5,6%	6,7%	5,6%	12,5%
2,9%	0,0%	0,0%	0,0%
67,6%	91,1%	92,5%	85,4%
0,0%	0,0%	1,9%	2,1%
20,6%	0,0%	0,0%	0,0%

(□) Plusieurs réponses possibles

7. Vous avez un ordinateur personnel chez vous depuis :

Non réponse

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

Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3
0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
11,8%	28,9%	32,1%	37,5%
17,7%	28,9%	34,0%	27,1%
20,6%	24,4%	22,6%	27,1%
11,8%	8,9%	7,6%	6,3%
5,9%	6,7%	3,8%	2,1%
0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
32,4%	2,2%	0,0%	0,0%

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

oui

non

Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3
58,8%	84,4%	88,7%	93,8%
41,2%	15,6%	11,3%	6,3%

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

oui

non

je n'ai pas d'ordinateur

Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3
17,7%	40,0%	39,6%	25,0%
50,0%	60,0%	60,4%	75,0%
32,4%	0,0%	0,0%	0,0%

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

	Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3
<input type="checkbox"/> un	41,2%	55,6%	60,4%	50,0%
<input type="checkbox"/> plusieurs ordinateurs fixes	11,8%	6,7%	5,7%	20,8%
<input type="checkbox"/> un	20,6%	42,2%	32,1%	39,6%
<input type="checkbox"/> plusieurs ordinateurs mobiles	5,9%	11,1%	17,0%	35,4%
<input type="checkbox"/> une	0,0%	4,4%	11,3%	18,8%
<input type="checkbox"/> plusieurs consoles de jeux	2,9%	0,0%	0,0%	6,3%
<input type="checkbox"/> une	2,9%	2,2%	7,6%	16,7%
<input type="checkbox"/> plusieurs tablettes (iPad , IPod touch , Archos , ...)	2,9%	0,0%	1,9%	2,1%
<input type="checkbox"/> un	11,8%	17,8%	22,6%	22,9%
<input type="checkbox"/> plusieurs téléphones portables (smart phone, iPhone, ...)	0,0%	2,2%	7,6%	8,3%
<input type="checkbox"/> je ne suis pas connecté à Internet	29,4%	4,4%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> autres, précisez (nombre de cas)	8,8%	8,9%	5,7%	6,3%

(□) Plusieurs réponses possibles

11. Quel est votre connexion à internet :

	Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3	
<input type="checkbox"/> je ne suis pas connecté	29,4%	2,2%	0,0%	2,1%	
<input type="checkbox"/> je ne sais pas	2,9%	4,4%	0,0%	0,0%	
<input type="checkbox"/> par votre ligne téléphonique avec un modem	11,8%	11,1%	9,4%	2,1%	
<input type="checkbox"/> par ADSL (LiveBox , 9Box , FreeBox , Bbox , ...)	50,0%	66,7%	86,8%	81,3%	
Non réponse	35,3%	20,0%	1,9%	8,3%	
connexion par autre chose qu'ADSL	18,2%	13,9%	11,5%	11,4%	
<input type="checkbox"/> à bas débit (moins de 1Mo)	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%	% sur exprimé
<input type="checkbox"/> à moyen débit	18,2%	2,8%	5,8%	20,5%	
<input type="checkbox"/> à haut débit (plus de 8Mo)	50,0%	47,2%	69,2%	56,8%	
<input type="checkbox"/> je ne sais pas à quel débit	13,6%	36,1%	7,7%	6,8%	
<input type="checkbox"/> par câble	0,0%	4,4%	1,9%	6,3%	
<input type="checkbox"/> par fibre optique	2,9%	0,0%	3,8%	6,3%	
<input type="checkbox"/> par satellite	5,9%	4,4%	0,0%	0,0%	
<input type="checkbox"/> par WiMax (internet par onde radio à la campagne)	0,0%	2,2%	1,9%	0,0%	
<input type="checkbox"/> par le réseau de téléphonie mobile	2,9%	0,00%	3,8%	2,1%	
<input type="checkbox"/> par WiFi (résidence étudiante, bibliothèque, lieux publiques, ...)	0,0%	6,7%	5,7%	0,0%	

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

	Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3
<input type="checkbox"/> oui	55,9%	82,2%	94,3%	95,8%
<input type="checkbox"/> non	44,1%	17,8%	5,7%	4,2%

13. Quels moyens de paiement avez-vous déjà employé pour vos achat sur internet :^(□)

- 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
- je ne fais pas d'achat sur internet

Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3
55,9%	73,3%	84,9%	91,7%
0,0%	8,9%	20,8%	10,4%
2,9%	8,9%	13,2%	8,3%
0,0%	4,4%	3,8%	20,8%
0,0%	0,0%	0,0%	2,1%
0,0%	0,0%	3,8%	2,1%
14,7%	11,1%	24,5%	39,6%
0,0%	0,0%	0,0%	2,1%
2,9%	0,0%	1,9%	6,3%
44,1%	17,8%	3,8%	4,2%

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

- Non réponse
- 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
- je ne fais pas d'achat sur internet
- Nombre de précisions

Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3
0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
44,1%	64,4%	73,6%	77,1%
0,0%	2,2%	9,4%	0,0%
2,9%	6,70%	7,6%	4,2%
0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2,9%	0,0%	0,0%	0,0%
5,9%	0,0%	5,7%	14,6%
0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
41,2%	17,8%	3,8%	4,2%
11,8%	11,1%	13,2%	14,6%

(□) 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

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

	Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3
	2,9%	4,4%	9,4%	12,5%
	97,1%	95,6%	90,6%	87,5%
	2	2	4	6
	2	1	1	4
	0	0	1	1
	0	0	1	0
	0	0	0	0
	0	0	0	0
	0	0	0	0
	0	1	1	1
	0	0	0	0
	0	0	0	0
	1	0	2	2

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

	Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3
	38,2%	44,4%	52,8%	50,0%
	11,8%	28,9%	43,4%	29,2%
	14,7%	13,3%	22,6%	33,3%
	2,9%	2,2%	9,4%	10,4%
	44,1%	17,8%	3,8%	4,2%

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

Non réponse

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

Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3
0,0%	2,2%	0,0%	0,0%
38,2%	17,8%	5,7%	4,2%
14,7%	17,8%	13,2%	12,5%
5,9%	6,7%	17,0%	16,7%
11,8%	20,0%	11,3%	22,9%
11,8%	8,9%	18,9%	10,4%
8,8%	24,4%	20,8%	25,0%
8,8%	0,0%	13,2%	6,3%

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

oui

non

Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3
8,8%	8,9%	30,2%	18,8%
91,2%	91,1%	69,8%	81,3%

19. Dans vos démarches administratives, avez-vous été contraint 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

Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3
38,2%	66,7%	90,6%	91,7%
61,8%	33,3%	9,4%	8,3%
8,8%	13,3%	9,4%	2,1%
91,2%	86,7%	90,6%	97,9%
14,7%	33,3%	43,4%	39,6%
85,3%	66,7%	56,6%	60,4%
5,9%	22,2%	15,1%	14,6%
44,1%	31,1%	58,5%	62,5%
11,8%	20,0%	18,9%	16,7%

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

	Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3	
Non réponse globale	29,4%	8,9%	5,7%	4,2%	
<input type="checkbox"/> Orange	41,7%	31,7%	36,0%	23,9%	% sur exprimé
<input type="checkbox"/> SFR / 9 Telecom	12,5%	19,5%	28,0%	21,7%	
<input type="checkbox"/> Free / Alice	29,2%	31,7%	20,0%	34,8%	
<input type="checkbox"/> Bouygues / Bbox	0,0%	0,0%	4,0%	2,2%	
<input type="checkbox"/> Darty	8,3%	4,9%	6,0%	2,2%	
<input type="checkbox"/> Numericable	4,2%	4,9%	4,0%	10,9%	
<input type="checkbox"/> autres , précisez	4,2%	7,3%	2,0%	4,4%	

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

	Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3	
Non réponse globale	29,4%	11,1%	5,7%	6,3%	
<input type="checkbox"/> prélèvement bancaire	87,5%	87,5%	92,0%	95,6%	% sur exprimé
<input type="checkbox"/> carte de paiement (CB, visa , Mastercard, ...)	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	
<input type="checkbox"/> chèque	4,2%	0,0%	2,0%	2,2%	
<input type="checkbox"/> TIP	4,2%	8,9%	4,0%	2,2%	
<input type="checkbox"/> autres, précisez	4,2%	0,0%	2,0%	0,0%	

24. Vos remarques concernant cette enquête :

	Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3
nombre de remarque exprimées dans la classe de niveau	38,2%	13,3%	22,6%	14,6%
	13	6	12	7
Provenance des remarques par niveau	34,2%	15,8%	31,6%	18,4%

Précision techniques sur la constitution des groupe de niveau en informatique.

Le niveau en informatique des participants à cette enquête a été déterminé de façon subjective en fonction des réponses données à la question 5.

5. Selon vous, quel est votre niveau en informatique :		
<input type="checkbox"/> je n'ai jamais touché à un ordinateur	10	5,6%
<input type="checkbox"/> tant que ça marche, je ne touche à rien	36	20,0%
<input type="checkbox"/> mon ordinateur m'en veux personnellement. J'appelle souvent un proche pour me le réparer	7	3,9%
<input type="checkbox"/> ça va tant que je ne me sert que d'internet et du traitement de texte	55	30,6%
<input type="checkbox"/> j'arrive avec mon ordinateur à corriger les yeux rouges de mes photos	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	77	42,8%
<input type="checkbox"/> je sauvegarde souvent mes fichiers et je défragmente régulièrement mon disque dur.	77	42,8%
<input type="checkbox"/> je sais réinstallé l'OS de mon ordinateur	30	16,7%
note globale pondéré sur 10	6,05	

Quatre groupe de niveau en informatique ont été constitué en utilisant une note sur 10 attribuée à chaque questionnaire. 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 ₁	<input type="checkbox"/> je n'ai jamais touché à un ordinateur	coef ₁	1
R ₂	<input type="checkbox"/> tant que ça marche, je ne touche à rien	coef ₂	2
R ₃	<input type="checkbox"/> mon ordinateur m'en veux personnellement. J'appelle souvent un proche pour me le réparer	coef ₃	3
R ₄	<input type="checkbox"/> ça va tant que je ne me sert que d'internet et du traitement de texte	coef ₄	4
R ₅	<input type="checkbox"/> j'arrive avec mon ordinateur à corriger les yeux rouges de mes photos	coef ₅	6
R ₆	<input type="checkbox"/> j'ai changé moi-même d'anti-virus parce que celui fourni avec mon ordinateur me cassait les pieds	coef ₆	8
R ₇	<input type="checkbox"/> je sauvegarde souvent mes fichiers et je défragmente régulièrement mon disque dur.	coef ₇	7
R ₈	<input type="checkbox"/> je sais réinstallé l'OS de mon ordinateur	coef ₈	10

Dans la formule, les R_n ont pour valeur 0 si la proposition de réponse n n'a pas été cochée, ou les R_n a pour valeur 1 si la proposition de réponse n a été cochée.

Note attribué à un questionnaire :
$$\frac{Max(R_n \cdot coef_n) + \frac{\sum (R_n \cdot coef_n)}{nombre\ de\ (R_n=1)}}{2}$$

Grâce l'ensemble de ces notes a été constitué 4 groupes équilibrés au mieux en effectif. Les limites des groupes ont été fixées pour cet objectif.

Groupe de niveau	Limites des notes	Nombre de questionnaire	Note moyenne
Niveau 0	De 0 jusqu'à 3,9	34	2,1
Niveau 1	De 3,9 jusqu'à 6	45	4,7
Niveau 2	De 6 jusqu'à 7,5	53	7,1
Niveau 3	De 7,5 jusqu'à 10	48	8,7