



## Vers une société dématérialisée

### Résultat par expérience avec l'ordinateur à la maison

Constitution des groupes concernant l'expérience des consommateurs avec leur ordinateur domestique. Ce sont les réponses à la question 7 qui servent de critère de discrimination :

#### 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%

3 groupes sont constitués :

- niveau 0 : Questionnaires dont la réponse à la question 7 ont été « plus de 15 ans » et « plus de 10 ans »
- niveau 1 : Questionnaires dont la réponse à la question 7 ont été « plus de 5 ans » et « plus de 2 ans »
- niveau 2 : Questionnaires dont la réponse à la question 7 ont été « moins de 2 ans » et « je n'ai pas d'ordinateur »

Quel consommateur êtes-vous ?

Nombre de questionnaire traité

180

Date de l'enquête

Novembre 2010 – janvier 2011

Classes de niveau en informatique considérées

Nombre de questionnaire

Soit sur l'ensemble des questionnaires traités

1 questionnaire de + ou de moins représente

Niveau 0	Niveau 1	Niveau 2
102	58	20
56,7%	32,2%	11,1%
1,0%	1,7%	5,0%

### 1. Vous êtes :

un homme

une femme

Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2
48,0%	51,7%	60,0%
53,0%	48,3%	40,0%

### 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
1,0%	0,0%	0,0%
11,8%	15,5%	0,0%
36,3%	51,7%	35,0%
42,1%	25,9%	50,0%
8,8%	6,9%	15,0%

### 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
1,0%	0,0%	40,0%
4,9%	8,6%	15,0%
45,1%	44,8%	40,0%
56,9%	58,6%	20,0%

(★) Plusieurs réponses possibles

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

	Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> au travail	35,3%	20,7%	35,0%
<input type="checkbox"/> pendant vos études supérieures	9,8%	6,9%	10,0%
<input type="checkbox"/> au lycée ou collège	4,9%	32,8%	5,0%
<input type="checkbox"/> à l'école primaire	7,8%	5,2%	0,0%
<input type="checkbox"/> dans la famille	17,7%	13,8%	15,0%
<input type="checkbox"/> avec le premier ordinateur que vous avez vous-même acheté	19,6%	19,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> avec une association qui vous a donné des cours	2,00%	1,7%	5,0%
<input type="checkbox"/> vous n'avez jamais utilisé d'ordinateur	2,0%	0,0%	30,0%

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

	Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2
<input type="checkbox"/> je n'ai jamais touché à un ordinateur	1,0%	3,5%	35,0%
<input type="checkbox"/> tant que ça marche, je ne touche à rien	14,7%	27,6%	25,0%
<input type="checkbox"/> mon ordinateur m'en veut personnellement. J'appelle souvent un proche pour me le réparer	4,9%	1,7%	5,0%
<input type="checkbox"/> ça va tant que je ne me sers que d'internet et du traitement de texte	27,5%	41,4%	15,0%
<input type="checkbox"/> j'arrive avec mon ordinateur à corriger les yeux rouges de mes photos	50,0%	25,9%	10,0%
<input type="checkbox"/> j'ai changé moi-même d'anti-virus parce que celui fourni avec mon ordinateur me cassait les pieds	49,0%	43,1%	10,0%
<input type="checkbox"/> je sauvegarde souvent mes fichiers et je défragmente régulièrement mon disque dur.	52,9%	36,2%	10,0%
<input type="checkbox"/> je sais réinstaller l'OS de mon ordinateur	22,6%	12,1%	0,0%
note globale pondéré sur 10	6,7	5,9	3,2

(★) Plusieurs réponses possibles

## 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
1,0%	0,0%	5,0%
5,9%	8,6%	15,0%
0,0%	0,0%	5,0%
91,2%	91,4%	40,0%
2,0%	0,0%	0,0%
0,0%	0,0%	35,0%

## 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
0,0%	0,0%	0,0%
51,0%	0,0%	0,0%
49,0%	0,0%	0,0%
0,0%	74,1%	0,0%
0,0%	25,9%	0,0%
0,0%	0,0%	40,0%
0,0%	0,0%	0,0%
0,0%	0,0%	60,0%

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

- oui
- non

Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2
90,2%	91,4%	25,0%
9,8%	8,6%	75,0%

## 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
20,6%	51,7%	30,0%
79,4%	48,3%	15,0%
0,0%	0,0%	55,0%

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

	Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2
<input type="checkbox"/> un	54,9%	58,6%	25,0%
<input type="checkbox"/> plusieurs ordinateurs fixes	13,7%	10,3%	0,0%
<input type="checkbox"/> un	35,3%	34,5%	30,0%
<input type="checkbox"/> plusieurs ordinateurs mobiles	25,5%	12,1%	0,0%
<input type="checkbox"/> une	8,8%	13,8%	0,0%
<input type="checkbox"/> plusieurs consoles de jeux	2,9%	1,7%	0,0%
<input type="checkbox"/> une	8,8%	8,6%	0,0%
<input type="checkbox"/> plusieurs tablettes ( iPad , IPod touch , Archos , ... )	2,9%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> un	21,6%	17,2%	15,0%
<input type="checkbox"/> plusieurs téléphones portables ( smart phone, iPhone, ... )	6,9%	3,5%	0,0%
<input type="checkbox"/> je ne suis pas connecté à Internet	2,0%	0,0%	50,0%
<input type="checkbox"/> autres , précisez (nombre de cas)	5,9%	8,6%	5,0%

(★) Plusieurs réponses possibles

<b>11. Quel est votre connexion à internet :</b>	Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	
<input type="checkbox"/> je ne suis pas connecté	0,0%	1,7%	55,0%	
<input type="checkbox"/> je ne sais pas	2,0%	0,0%	5,0%	
<input type="checkbox"/> par votre ligne téléphonique avec un modem	6,9%	13,8%	0,0%	
<input type="checkbox"/> par ADSL ( LiveBox , 9Box , FreeBox , Bbox , ... )	83,3%	70,7%	30,0%	
Non réponse	8,8%	6,9%	65,0%	
connexion par autre chose qu'ADSL	7,5%	24,1%	0,0%	% sur exprimé
<input type="checkbox"/> à bas débit (moins de 1Mo)	2,1%	0,0%	0,0%	
<input type="checkbox"/> à moyen débit	7,5%	16,7%	14,3%	
<input type="checkbox"/> à haut débit (plus de 8Mo)	69,9%	37,0%	57,1%	
<input type="checkbox"/> je ne sais pas à quel débit	10,8%	20,4%	28,6%	
<input type="checkbox"/> par câble	4,9%	1,7%	0,0%	
<input type="checkbox"/> par fibre optique	2,0%	5,2%	5,0%	
<input type="checkbox"/> par satellite	1,0%	5,2%	0,0%	
<input type="checkbox"/> par WiMax (internet par onde radio à la campagne)	1,0%	1,7%	0,0%	
<input type="checkbox"/> par le réseau de téléphonie mobile	2,0%	3,50%	0,0%	
<input type="checkbox"/> par WiFi ( résidence étudiante, bibliothèque, lieux publics, ... )	2,0%	5,2%	5,0%	
<b>12. Avez-vous déjà effectué des achats sur internet ?</b>	Niv. 0	Niv. 1	Niv.2	
<input type="checkbox"/> oui	90,2%	91,4%	35,0%	
<input type="checkbox"/> non	9,8%	8,6%	65,0%	

**13. Quels moyens de paiement avez-vous déjà employés pour vos achat sur internet :<sup>(★)</sup>**

	Niv. 0	Niv. 1	Niv.
<input type="checkbox"/> carte de paiement ( CB, visa , Mastercard, ...)	84,3%	86,2%	25,0%
<input type="checkbox"/> chèque	14,7%	6,9%	5,0%
<input type="checkbox"/> e-carte bleue et assimilé	9,8%	10,3%	0,0%
<input type="checkbox"/> virement	8,8%	5,2%	10,0%
<input type="checkbox"/> numéros de téléphone surtaxés	1,0%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> SMS surtaxé	2,9%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> service de paiement en ligne ( paypal, moneybookers, ... )	19,6%	32,8%	15,0%
<input type="checkbox"/> carte prépayée à gratter ( ticket surf, wexpay, ... )	1,0%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> report de facturation sur votre facture d'abonnement internet	2,0%	5,2%	0,0%
<input type="checkbox"/> je ne fais pas d'achat sur internet	9,8%	6,9%	65,0%

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

	Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> carte de paiement ( CB, visa , Mastercard, ...)	75,5%	65,5%	25,0%
<input type="checkbox"/> chèque	4,9%	1,7%	0,0%
<input type="checkbox"/> e-carte bleue et assimilé	4,9%	8,60%	0,0%
<input type="checkbox"/> virement	0,0%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> numéros de téléphone surtaxés	0,0%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> SMS surtaxé	0,0%	0,0%	5,0%
<input type="checkbox"/> service de paiement en ligne ( paypal, moneybookers, ... )	3,9%	15,5%	10,0%
<input type="checkbox"/> carte prépayée à gratter ( ticket surf, wexpay, ... )	0,0%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> report de facturation sur votre facture d'abonnement internet	0,0%	0,0%	0,0%
<input type="checkbox"/> je ne fais pas d'achat sur internet	9,8%	6,9%	60,0%
Nombre de précision	8,8%	20,7%	10,0%

(★) 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 précision

	Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2
	7,8%	8,6%	5,0%
	92,2%	91,4%	95,0%
	8	5	1
	4	4	0
	1	1	0
	1	0	0
	0	0	0
	0	0	0
	0	0	0
	2	0	1
	0	0	0
	0	0	0
	4	1	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

	Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2
	52,9%	43,1%	30,0%
	30,4%	36,7%	0,0%
	24,5%	19,0%	15,0%
	8,8%	5,2%	0,0%
	9,8%	6,9%	65,0%

**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
1,0%	0,0%	0,0%
9,8%	6,9%	60,0%
12,8%	20,7%	5,0%
14,7%	10,3%	5,0%
18,6%	15,5%	10,0%
15,7%	10,3%	5,0%
19,6%	24,1%	15,0%
6,9%	10,3%	0,0%

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

oui

non

Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2
20,6%	19,0%	0,0%
79,4%	81,0%	100,0%

**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
84,3%	74,1%	30,0%
15,7%	25,9%	70,0%
7,8%	6,9%	15,0%
92,2%	93,1%	85,0%
33,3%	44,8%	10,0%
66,7%	55,2%	90,0%
13,7%	19,0%	10,0%
57,8%	46,6%	20,0%
10,8%	17,2%	15,0%

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

	Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	
Non réponse globale	2,9%	10,3%	50,0%	
<input type="checkbox"/> Orange	33,3%	22,7%	20,0%	% sur exprimé
<input type="checkbox"/> SFR / 9 Telecom	23,2%	17,3%	30,0%	
<input type="checkbox"/> Free / Alice	27,3%	32,7%	20,0%	
<input type="checkbox"/> Bouygues / Bbox	3,0%	0,0%	0,0%	
<input type="checkbox"/> Darty	5,1%	3,9%	10,0%	
<input type="checkbox"/> Numericable	5,1%	7,7%	10,0%	
<input type="checkbox"/> autres , précisez	3,0%	5,8%	10,0%	
Nombre de précision				

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

	Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2	
Non réponse globale	2,9%	10,3%	60,0%	
<input type="checkbox"/> prélèvement bancaire	89,9%	92,3%	100,0%	% sur exprimé
<input type="checkbox"/> carte de paiement ( CB, visa , Mastercard, ...)	0,0%	1,9%	0,0%	
<input type="checkbox"/> chèque	2,0%	1,9%	0,0%	
<input type="checkbox"/> TIP	7,1%	1,9%	0,0%	
<input type="checkbox"/> autres , précisez	1,0%	1,9%	0,0%	
Nombre de précision				

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

	Niv. 0	Niv. 1	Niv. 2
nombre de remarques exprimées dans la classe de niveau	23,5%	10,3%	40,0%
	24	6	8

## Les exclus de la dématérialisation de la société.

La dématérialisation a ses exclus. Des personnes qui ne se connectent pas a un internet et/ou qui ne maitrisent pas les outils informatiques. Contrairement a une enquête qui aurait été faite sur internet, notre enquête a pu en atteindre certaines. Elles ont répondu à peu de question , mais se sont plus exprimées que la moyenne.

Questionnaire n°	Note du niveau en informatique (Q5) ( inférieur à 3 )	Un ordinateur personnel à la maison depuis (Q7) ( sans ordinateur ou ordinateur depuis moins de 2 ans )	Précisions (Q24)
3	0	Je n'ai pas d'ordinateur	Je n'ai pas d'ordinateur. Mais je reconnais qu'il devient un outil indispensable, car certaine 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.
5	2	Plus de 15 ans	Il manque des rubriques comme par exemple l'informatique qui est un outil utile et indispensable aujourd'hui
45	1	Je n'ai pas d'ordinateur	Pour l'instant je n'ai pas d'ordinateur, les achats par internet réalisés ont été fait par mes proches. Dans un avenir proche je vais me lancer dans l'informatique et me connecter sur internet.
127	1	Je n'ai pas d'ordinateur	Nullement intéressé. Complètement dépassé par internet [signature du consommateur]
139	2	Je n'ai pas d'ordinateur	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 pourrait faire de mes comptes de mes numéros de carte d'achat et mes papiers. Cela me semble étaler ma vie à toute le France et plus.
141	1	Je n'ai pas d'ordinateur	je n'ai pas internet ni ordinateur mes règlement se font par virement bancaire par carte bancaire par chèque bancaire ou espèce,

142	5,5	Moins de 2 ans	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).
145	2	Plus de 10 ans	De nos jours, difficile de se passer de l'outil informatique et d'internet.
154	1	Je n'ai pas d'ordinateur	Intéressante. Mais je me passe très bien d'un ordinateur.