

**ZA3672**

**Flash Eurobarometer 125  
(Internet and the Public at Large - General Public 5)**

**Country Specific Questionnaire  
Luxembourg (French)**

INFO

ILReS

Flash-EB 125

MAI/JUIN 2002

"Internet et le grand public"

Bonjour Madame, Monsieur, je suis ..... (ENQ) d'ILReS, Institut Luxembourgeois de Recherches sociales.  
Nous réalisons une étude pour la Commission européenne dans les 15 pays de l'Union européenne. Cette étude a pour sujet l'Internet et les nouvelles technologies .

Pour cela je devrais parler ...

DEBUT:) ... au plus jeune homme (15+) actuellement présent dans votre ménage.

(SI PAS D'HOMME PRESENT:) ... à la plus jeune femme (15+) actuellement présente.

(APRES:) DEMANDER LES PERSONNES A INTERVIEWER EN FONCTION DES QUOTAS

QUESTION 1

LANGUE DE L'INTERVIEW

- 1  LUXEMBOURGEOIS  
↳ SWITCH TO LANGUAGE "LUX"  
2  FRANCAIS

D1.

D1.

Sexe :

- 1  homme  
2  femme

D2.

D2.

Pourrais-je connaître votre âge, SVP ?

D3.

D3.

A quel âge avez-vous terminé vos études à temps complet ?

[00] [REFUS/SR]

[01] [JAMAIS ETE A L'ECOLE A TEMPS PLEIN]

[99] [ENCORE A L'ECOLE A TEMPS PLEIN]

D5.

D5.

Combien de personnes âgées de 15 ans et plus vivent avec vous, dans votre ménage :

-(Si la personne interviewée vie seule : CODER ZERO)

(Si NSP/SR) --> STOP INTERVIEW

D6.

D6. REGION

D7  
D7.  
Type de localité.

Q1.  
1.  
Votre foyer a-t-il accès à Internet ?

- 1  oui
- 2  non
- 3  (NSP-SR)

Q2a  
2.a.  
De quel type d'accès Internet votre foyer dispose-t-il?  
(PLUSIEURS REponses POSSIBLES)

- 1  une ligne téléphonique classique
- 2  une ligne RNIS-ISDN
- 3  une connexion ADSL
- 4  un modem câble ( = modem spécial utilisant le câble télévision)
- 5  une connexion mobile - sans fil
- 6  (autre)
- 7  (NSP-SR)

Q2b  
2.b.  
Par quel terminal votre foyer utilise-t-il Internet ?  
(PLUSIEURS REponses POSSIBLES)

- 1  un PC - ordinateur de bureau
- 2  un ordinateur portable
- 3  un boîtier raccordé à la télévision (TV numérique, TV à péage)
- 4  une console de jeu vidéo
- 5  un téléphone mobile (WAP, GPRS)
- 6  un ordinateur de poche (Palm, Psion, ..)
- 7  (autre)
- 8  (NSP-SR)

Q2c  
2c.  
Cet ordinateur est-il équipé de l'un des composants de sécurité suivants  
...

- a) un logiciel anti-virus ?
- b) un lecteur de carte à puce ou un autre appareil d'authentification ?
- c) un logiciel d'encryptage ?
- d) un logiciel pare-feu ?
- e) un logiciel de signature électronique ?
- f) un autre composant de sécurité [PRECISER]

- 1  oui
- 2  non
- 3  (NSP-SR)

QUESTION 24  
Les questions qui suivent se rapportent à votre utilisation personnelle d'Internet.

Q3.

3.

Vous-même, utilisez-vous Internet : ...

(PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 1  à la maison
- 2  au travail
- 3  à l'école, au collège, à l'université
- 4  dans un point d'accès public (bibliothèque, maison communale, etc)
- 5  dans un cybercafé
- 6  chez un ami, une connaissance, un parent
- 7  en déplacement avec un ordinateur portable
- 8  en déplacement avec un ordinateur de poche (PDA, Palm, Psion, ..)
- 9  en déplacement avec un téléphone mobile (WAP, GPRS)
- 10  (autre part : ...)
- 11  (n'utilise pas Internet)
- 12  (NSP-SR)

Q4.

4.

A quelle fréquence utilisez-vous Internet habituellement ?

- 1  chaque jour ou presque
- 2  plusieurs fois par semaine
- 3  environ une fois par semaine
- 4  environ une fois par mois
- 5  moins souvent
- 6  (NSP-SR)

Q5.

5.

En utilisant Internet, avez-vous déjà eu des problèmes de sécurité tels que..

(PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 1  un virus informatique
- 2  le détournement de votre numéro de carte de crédit
- 3  des courriers électroniques non désirés (spam)
- 4  (autres problèmes de sécurité : ...)
- 5  (n'a pas eu de problème de sécurité sur Internet)
- 6  (NSP-SR)

Q6.

6.

Vous est-il déjà arrivé de contacter une administration publique par Internet pour ...

(PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 1  trouver des informations administratives
- 2  lui envoyer un courrier électronique (email)
- 3  remplir des formulaires ou effectuer des démarches en ligne
- 4  (pour d'autres motifs : ...)
- 5  (n'a jamais contacté une administration par Internet)
- 6  (NSP-SR)

Q7

7.

Pour votre usage privé, achetez-vous des produits ou des services sur Internet ...?

- 1  régulièrement
- 2  occasionnellement
- 3  rarement
- 4  je l'ai fait, mais je ne le ferai plus jamais
- 5  jamais
- 6  (NSP-SR)

Q8

8.

Lors de vos achats privés sur Internet avez-vous rencontré oui ou non les problèmes suivants :

- a) Retard dans la livraison
- b) Produit ou service non livré
- c) Impossible de rendre des produits non désirés ou défectueux
- d) Problèmes de paiement (par exemple, somme débitée erronée)
- e) Manque de clarté dans le prix (par exemple, Frais de livraison ou TVA non précisés)
- f) Communication insatisfaisante ou inexistante avec le service après-vente
- g) Utilisation non autorisée des données personnelles, comme l'adresse email (par exemple, "spamming")
- h) Problèmes pour surfer sur leur site web
- i) Publicité ou offre mensongère

- 1  oui
- 2  Non
- 3  (NSP-SR)

Q9

9.

En dehors du Luxembourg, où se situe(nt) le(s) site(s) internet au(x)quel(s) vous avez déjà acheté des biens ou des services pour votre usage privé ?

[LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- 1  [Aucun, seulement au Luxembourg]
- 2  Dans l'Union européenne
- 3  en Europe, hors Union européenne
- 4  En Amérique du Nord
- 5  En Amérique du Sud
- 6  En Afrique
- 7  En Asie
- 8  En Océanie
- 9  [AUTRES]; (PRECISER)
- 10  (NSP-SR)

Q10

10.

Pour votre usage privé, Internet vous sert-il également pour ...  
(PLUSIEURS REponses POSSIBLES)

- 1  votre courrier électronique (emails)
- 2  vos opérations bancaires en ligne
- 3  rechercher les nouvelles ou les actualités
- 4  rechercher des conseils ou des informations pour votre santé
- 5  trouver des offres d'emploi
- 6  participer à des forums ou à des groupes de discussion ("chats")
- 7  améliorer votre formation ou votre éducation
- 8  rechercher des informations de voyage, des tickets d'avion, etc
- 9  réserver des places de spectacles ou d'événements
- 10  (pour d'autres usages privés : ...)
- 11  (n'utilise pas Internet pour son usage privé)
- 12  (NSP-SR)

QUESTION 37

D4.

Sur le plan professionnel, peut-on dire qu'actuellement vous êtes indépendant, employé, ouvrier ou êtes-vous sans activité professionnelle ?  
LIRE ITEMS

ENSUITE FAIRE PRECISER ("c'est-à-dire")

- UNE SEULE REponse

- Indépendant

c'est-à-dire :

- 11  exploitant agricole, forestier, pêcheur
- 12  commerçant, artisan
- 13  de profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte, ..)
- 14  chef d'entreprise
- 15  autre (PRECISER)

- Employé c'est-à-dire :

- 21  de profession libérale (médecin, avocat, comptable, architecte, ...)
- 22  cadre supérieur - dirigeant d'entreprise
- 23  cadre moyen
- 24  employé de bureau
- 25  autre employé (vendeur, infirmier, ...)
- 26  autre (PRECISER)

- Ouvrier c'est-à-dire :

- 31  agent de maîtrise (chef d'équipe)
- 32  ouvrier qualifié
- 33  ouvrier non qualifié
- 34  autre (PRECISER)

- Sans activité professionnelle c'est-à-dire :

- 41  vous occupant de votre ménage
- 42  étudiant
- 43  retraité
- 44  à la recherche d'un emploi
- 45  autre (PRECISER)
- 99  (Refus)

**END**

Voilà, ce sera tout; je vous remercie de nous avoir consacré de votre temps et vous souhaite une agréable journée/soirée.