

Serial: _____ (1-5)
Card: _____ 01 (6-7)

PRINT 'Nenq Numéro d''enquêteur'

FXNENQ

%ZVNENQ% _____ (14-18)

PRINT 'Date Date de début d''interview'

FXDATE

%ZVDATE% _____ (19-24)

PRINT 'Time Heure d''interview'

FXTIME

%ZVTIME% _____ (25-30)

PRINT 'Project Numéro d''étude'

FXPROJ

%PROJ% _____ (31-36)

TESTTXT PROTECT' [7m * * * B R I E F'+
* * * [m'

ATTENTION LE SERVEUR N'EST PAS DEMARRE

APPELEZ VOTRE SUPERVISEUR

PRINT 'Smskey Key from sample.'

SMSKEY

%KEYTXT% _____ (37-52)

FXCPOSTE

%RETVAL% _____ (53-54)

FXUDA

%RETVAl%

(42)

FXSOFOP

%RETVAl%

(43)

FXORI

%RETVAl%

(44)

FXSPE

%RETVAl%

(45)

FXNF

%RETVAl%

(46-48)

FXHAB

%RETVAl%

(49)

HEADER PROTECT PROTXT

TITRE PROTECT' [7m CONTRAT : 70AR94 '+'ENQUETE FLASH 88 - OCTOBRE 2000 [m'

RS1 RS1. Sexe de l'interviewé ?

(14) SP

Homme.....1

Femme.....2

RS2 RS2. Pouvez-vous me préciser votre âge ?

15 TO 99

(15-16)

RS3 RS3. A quel âge avez-vous terminé vos études ?
 ENQUETEUR : SI L'INTERVIEWE REFUSE DE REpondre OU NE SAIT PAS ,
 TAPER 00
 SI L'INTERVIEWE N'EST JAMAIS ALLE A L'ECOLE PLEIN TEMPS,
 TAPER 01
 SI L'INTERVIEWE POURSUIT SES ETUDES, TAPER 99

0 TO 99 _____ (19-20)

RS4 RS4. Actuellement, quelle est votre situation professionnelle ?
 ENQUETEUR : NE PAS SUGGERER LE POSTE OTHER

- (21) SP
- J'ai un travail.....1
- Je suis au chômage ou ayant déjà travaillé, je
suis à la recherche d'un emploi.....2
- Je suis à la retraite.....3
- Je suis femme au foyer.....4
- Je suis à la recherche d'un premier emploi.....5
- Je suis étudiant ou lycéen.....6
- Je fais mon service militaire.....7
- Other (specify) 0

(22-31)

Specified Other

PRINT 'Si code 1 ou 2 à RS4'

RS5LIB RS5LIB. Quelle est votre profession actuelle ?
 ENQUETEUR : NOTER EN CLAIR

(32-41)

FXRS5

..... _____ (42-71)

RS5SAI RS5SAI. CODIFICATION SPECIALE POUR CETTE ENQUETE DE LA PROFESSION DE
L'INTERVIEWE :

	(72)	SP
Agriculteur, pêcheur.....	1	
Profession libérale (avocat, médecin, etc ...)	2	
Commerçant, artisan, patron.....	3	
Cadre supérieur, directeur.....	4	
Employé, cadre moyen.....	5	
Ouvrier.....	6	
Other (specify)	0	

Card: 04 (6-7)

Specified Other

(8-17)

D5 D5. Quel est dans votre foyer le nombre de personnes âgées de plus
de 12 ans ?

1 TO 99

(18-19)

Nous réalisons une étude pour la Commission européenne dans les 15 pays de
l'Union européenne ainsi qu'aux Etats-Unis. Cette étude a pour sujet les
nouvelles technologies.

Q1 Q1. Avez-vous connaissance d'un quelconque point d'accès public
gratuit à Internet dans les environs ? LIRE - PLUSIEURS REPONSES
POSSIBLES

	(20)	MP
- Oui, à la bibliothèque.....	1	
- Oui, aux centres culturels.....	2	
- Oui, à la maison communale/mairie.....	3	
- Oui, au bureau de poste.....	4	
- Oui, à l'agence pour l'emploi.....	5	
- Oui, ailleurs.....	6	
- Non.....	7	
Don't know.....	Y	

Q2 Q2. Votre foyer a-t-il accès à Internet ?

	(21)	SP
- Oui.....	1	
- Non.....	2	
Don't know.....	Y	

PRINT 'SI CODE 1 (oui): ALLER A LA Q.3'

PRINT 'SI CODE 2 (non): ALLER A LA Q.2a ET PUIS PASSER A LA Q.8'

 PRINT 'SI CODE 3 (NSP/SR): PASSER A LA Q.8'

Q2A

 Q2A. Votre foyer n'a pas accès à Internet parce que : LIRE -
 PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES - NE PAS SUGGERER " AUTRES RAISONS "

	(22)	MP
- Vous ne savez pas exactement ce qu'est Internet ?.....	1	
- Internet est trop compliqué ?.....	2	
- Vous n'êtes pas intéressé par Internet ?.....	3	
- Vous n'avez pas besoin d'Internet chez vous ?..	4	
- Il n'y a pas de PC (ordinateur personnel) ou de moyen de se connecter chez vous	5	
- Vous n'êtes pas suffisamment informé sur la façon de se connecter et d'utiliser Internet ?...6	6	
- Les coûts d'installation et d'utilisation d'Internet sont trop élevés ?.....	7	
- Vous n'avez pas le temps pour ça ?.....	8	
- Vous ou votre famille êtes déjà connecté ailleurs et c'est suffisant ?.....	9	
	(23)	MP
- Vous ne savez pas pourquoi, vous n'êtes pas la personne qui décide de ces choses dans votre foyer ?.....	0	
- Autres raisons pour ne pas être connecté (préciser)^o	1	
	(22)	MP
Other (specify)	0	
	(24-33)	
Specified Other		
	(22)	MP
Don't know.....	Y	

 VOUS DEVEZ TAPER LE CODE 11 (Autres raisons).

Q3. Par l'intermédiaire de quels technologies ou appareils suivants votre foyer a-t-il accès à Internet? Est-ce via : LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

- (34) MP
- Une ligne téléphonique standard.....1
 - Une ligne RNIS (Réseau Numérique à Intégration de Services).....2
 - Une ligne ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line).....3
 - Le câble.....4
 - Un appareil qui vous permet de surfer sur le Web depuis votre télévision.....5
 - Un téléphone mobile utilisant la technologie WAP?.....6
 - Don't know.....Y

Q4. Combien de membres de votre foyer utilisent Internet à la maison ? NE PAS LIRE

- (35) SP
- 1 personne.....1
 - 2 personnes.....2
 - 3 personnes.....3
 - 4 personnes.....4
 - 5 personnes.....5
 - 6 personnes.....6
 - 7 personnes.....7
 - 8 personnes et plus.....8
 - Don't know.....Y

Q5. Vous rappelez-vous plus ou moins combien vous dépensez par mois pour votre connexion à Internet ?

- (36) SP
- Oui.....1
 - Non.....2

PRINT 'SI CODE 2 NON, PASSER A LA Q.8'

Q5a. Quelle est votre meilleure estimation du montant total payé par votre foyer pour votre accès Internet (c.-à-d. ce que vous payez habituellement à votre fournisseur d'accès Internet) et les frais téléphoniques s'y rapportant (c.-à-d. ce que vous payez habituellement à votre compagnie de téléphone pour le temps passé en ligne) au cours du mois passé ? LIRE - SI DK, INSISTEZ POUR OBTENIR UNE REPONSE APPROXIMATIVE

- (37) SP
- Moins de 165 Francs1
 - Entre 165 et 330 Francs2
 - Entre 330 et 490 Francs3
 - Entre 490 et 660 Francs4
 - Plus de 660 Francs5
 - Don't know.....Y

Q6 Q6. Depuis l'an dernier, la facture Internet de votre foyer a-t-elle
: LIRE

	(38)	SP
- Augmenté.....	1	
- Diminué.....	2	
- Enregistré aucun changement significatif.....	3	
- Ça vous ne vous concerne pas, car votre connection est encore récente	4	
Don't know.....	Y	

PRINT 'SI CODE 1 à Q6 '

Q7A Q7a. Cette augmentation est-elle due à : LIRE - PLUSIEURS REPONSES
POSSIBLES -

	(39)	MP
- Une hausse de votre consommation.....	1	
- L'amélioration de votre accès.....	2	
- Des coûts téléphoniques plus élevés.....	3	
- Des tarifs plus élevés de votre fournisseur d'accès.....	4	
Other (specify)	0	

Specified Other (40-49)

Don't know.....	(39)	MP
	Y	

PRINT 'SI CODE 2 à Q6 '

Q7B Q7b. Cette diminution est-elle due à : LIRE - PLUSIEURS REPONSES
POSSIBLES -

	(50)	MP
- Une baisse de votre consommation.....	1	
- Un changement de fournisseur d'accès.....	2	
- Le bénéfice d'un tarif forfaitaire.....	3	
- Le bénéfice d'un accès gratuit.....	4	
- Des coûts téléphoniques moins élevés.....	5	
- Des tarifs plus bas de votre fournisseur d'accès	6	
Other (specify)	0	

Specified Other (51-60)

Don't know.....	(50)	MP
	Y	

PRINT 'A TOUS '

Q8 Q8. Vous personnellement, utilisez-vous Internet : LIRE - PLUSIEURS
REPNSES POSSIBLES

- | | | |
|-------------------------------------|------|-------------|
| | (61) | MP |
| - À la maison..... | 1 | |
| - Au travail..... | 2 | |
| - À l'école/l'université..... | 3 | |
| - Dans un cybercafé..... | 4 | |
| - Chez un ami..... | 5 | |
| - Dans un point d'accès public..... | 6 | |
| - Ailleurs | 7 | |
| - Pas du tout..... | 8 | GO TO FINAL |

Q8A Q8a. Quand vous connectez-vous d'habitude à Internet ? LIRE -
PLUSIEURS REPNSES POSSIBLES

- | | | |
|---|------|----|
| | (62) | MP |
| - Surtout en semaine..... | 1 | |
| - Surtout le week-end..... | 2 | |
| - En semaine ou le week-end indifféremment..... | 3 | |
| - Pendant les heures de travail..... | 4 | |
| - Juste après le travail..... | 5 | |
| - Après le dîner..... | 6 | |
| - Tard dans la nuit..... | 7 | |
| Don't know..... | Y | |

Q9 Q9. A peu près combien d'heures passez-vous en ligne par semaine, à
la maison ou ailleurs ? LIRE

- | | | |
|--|------|----|
| | (63) | SP |
| - Moins de 5 heures par semaine..... | 1 | |
| - Entre 5 et 10 heures par semaine..... | 2 | |
| - Entre 11 et 15 heures par semaine..... | 3 | |
| - Entre 16 et 20 heures par semaine..... | 4 | |
| - Entre 21 et 25 heures par semaine..... | 5 | |
| - Plus de 25 heures par semaine..... | 6 | |
| Don't know..... | Y | |

Q10 Q10. Avez-vous rencontré des problèmes de sécurité sur Internet à la maison ou ailleurs ? LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

(64) MP

- Oui, vous avez été infecté par un virus sur Internet1

- Oui, votre numéro de carte de crédit a été détourné.....2

- Oui, vous recevez trop d'E-mails non-désirés...3

- Oui, vous êtes confronté(e) au harcèlement et aux offres insultantes du fait d'être en ligne...4

- Oui, autre type de problèmes de sécurité (préciser)^o5

- Non, vous n'avez jamais rencontré de problèmes de sécurité.....6

Other (specify) 0

Specified Other

(65-74)

Don't know.....Y

(64) MP

VOUS DEVEZ TAPER LE CODE 5 (Autres types).

Q11 Q11. Avez-vous déjà commandé un produit ou un service sur Internet ? LIRE

(75) SP

- Oui, régulièrement1

- Oui, occasionnellement.....2

- Oui, rarement3

- Non, jamais.....4

Don't know.....Y

PRINT 'Si code 1 ou 2 ou 3 à Q11, poser Q12, Q13 et Q14'

Q12 Q12. Avez-vous acheté quelque chose sur Internet au cours du dernier mois ?

(76) SP

- Oui.....1

- Non.....2

Don't know.....Y

Q13 Q13. Je vais vous énumérer quelques expériences négatives que l'on peut avoir en faisant un achat sur Internet. Pouvez-vous me dire si vous avez déjà été confronté(e) à une de ces situations ? LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

(77) MP
 - Les produits ne vous sont pas parvenus.....1
 - Un temps de livraison trop long.....2
 - Votre carte de crédit a été débitée de façon frauduleuse ou incorrecte.....3
 - Les produits n'étaient pas conformes à l'offre.4
 - Les produits étaient endommagés à la livraison.5
 - Autre expérience négative (préciser)^o6
 - Vous n'avez jamais eu d'expérience négative^s .7
 Other (specify) 0

GO TO ZCQ15

Card: 05 (6-7)

Specified Other

(8-17)

Card: 04 (6-7)

(77) MP
 Don't know.....Y GO TO ZCQ15

VOUS DEVEZ TAPER LE CODE 6 (Autres raisons).

PRINT 'Si code 1 à 6 à Q13'

Q14 Q14. Lors d'un problème avec un achat par Internet, avez-vous : LIRE - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE- SI PLUS D'UN PROBLEME, PRENEZ LE PLUS RECENT

Card: 05 (6-7)
 (18) SP
 - Résolu le problème directement et de façon satisfaisante avec le fournisseur.....1
 - Essayé de le résoudre avec le fournisseur mais vous avez été incapable d'obtenir un accord satisfaisant.....2
 - Résolu le problème par la médiation d'une tierce partie.....3
 - Résolu le problème devant les tribunaux4
 Other (specify) 0

Specified Other

(19-28)

(18) SP
 Don't know.....Y

Q15 Q15. Je vais vous citer plusieurs raisons pour entrer en contact en ligne avec votre administration publique. Pourriez-vous me dire si vous avez déjà utilisé ce genre de services ? LIRE - PLUSIEURS
REPNSES POSSIBLES

	(29)	MP
- Trouver ou télécharger des informations	1	
- Formuler des demandes par E-mail	2	
- Envoyer des formulaires (p.e. impôts, immatriculation d'un véhicule).....	3	
- Autres services en ligne (préciser)^o	4	
- Non, jamais.....	5	GO TO ZCQ18
Other (specify)	0	

(30-39)

Specified Other

	(29)	MP
Don't know.....	Y	GO TO ZCQ18

VOUS DEVEZ TAPER LE CODE 4 (Autres raisons).

Q16 Q16. Contactez-vous votre administration publique via Internet (par le biais d'un site web ou par e-mail) : LIRE

	(40)	SP
- Régulièrement,.....	1	
- Occasionnellement ou	2	
- Rarement	3	
Don't know.....	Y	

Q17 Q17. Avez-vous contacté votre administration publique via Internet ce dernier mois (par le biais d'un site web ou par e-mail) ?

	(41)	SP
- Oui.....	1	
- Non.....	2	
Don't know.....	Y	

Q18 Q18. Avez-vous des difficultés pour trouver des informations sur Internet dans votre langue maternelle ? LIRE

	(42)	SP
- Souvent.....	1	
- Occasionnellement.....	2	
- Jamais.....	3	
Don't know.....	Y	

Q19 Q19. En surfant sur Internet, vous est-il arrivé de trouver un site Web étranger dont vous auriez aimé qu'il existe dans votre langue ?

(43) SP
 - Oui.....1
 - Non.....2 GO TO FINAL
 Don't know.....Y

PRINT 'SI NON - STOP INTERVIEW'

Q20 Q20. Si vous pouviez choisir parmi les sites Web suivants, quel est celui que vous aimeriez le plus trouver dans votre propre langue ?
 Un site contenant : LIRE - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

(44) SP
 - Des informations médicales.....1
 - Des informations scientifiques.....2
 - Des informations sur des cultures étrangères...3
 - Des informations de voyage.....4
 - Des traductions de journaux étrangers.....5
 - Des informations concernant les affaires et le marketing.....6
 Other (specify) 0

(45-54)
 Specified Other
 (44) SP
 Don't know.....Y

TELB TEL.B Votre numéro de téléphone est le

(55) SP
 Oui.....1 GO TO AGO
 Non.....2

TELT TEL.T Pouvez-vous me le rappeler

ENQUETEUR: INDIQUER LE NUMERO SOUS LA FORME XX XX XX XX XX

FXTEL

.....

(56-75)