

ZA3672

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

**Country Specific Questionnaire
Belgium (French)**

TNS DIMARSO Avenue Rogierlaan 240 BRUSSEL 1030 BRUXELLES Tél. : 02/215.19.30 Fax : 02/216.13.96	QUESTIONNAIRE - CATI -	Version : 1 Référence : BVra5400_Y147_F Numéro d'étude : Y147 Date : 15/05/2002
---	----------------------------------	--

Bonjour, je suis de N.I.D. (Institut National pour la collecte de Données) à Bruxelles. 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.

Puis-je vous poser quelques questions à ce sujet ?

***VRAAG 1**

Question D1

Sexe:

1: homme

2: femme

***VRAAG 2**

Question D2

Quel âge avez-vous?

|_|_| ans

1: refus\ne sait pas

***VRAAG 3**

Question D3

Quel âge aviez-vous quand vous avez terminé vos études à temps plein?

|_|_| ans

1: étudie encore

2: jamais été à l'école plein temps

3: refus\ne sait pas

*VRAAG 4

Question D4.a

Sur le plan professionnel, peut-on dire qu'actuellement vous êtes ...

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -

1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: indépendant,
- 2: employé,
- 3: ouvrier, ou êtes-vous
- 4: sans activité professionnelle ?
- 5: (refus) (ENQ. NE PAS LIRE)
- 6:

*FILT: POSEZ QUESTION 5 SI "INDEPENDANT" (CODE 1) EN QUESTION 4

*VRAAG 5

Question D4.b

Et quelle est votre activité spécifique ?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -

1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: exploitant agricole, forestier, pêcheur
- 2: commerçant, artisan
- 3: de profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte,...)
- 4: chef d'entreprise
- 49: autre (ENQ. PRECISER)
- 50:

*FILT: POSEZ QUESTION 6 SI "EMPLOYE" (CODE 2) EN QUESTION 4

*VRAAG 6

Question D4.b

Et quelle est votre activité spécifique?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -

1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: de profession libérale (médecin, avocat, comptable, architecte,...)
- 2: cadre supérieur/dirigeant d'entreprise
- 3: cadre moyen
- 4: employé de bureau
- 5: autre employé (vendeur, infirmier, etc...)
- 49: autre (ENQ. PRECISER)
- 50:

*FILT: POSEZ QUESTION 7 SI "OUVRIER" (CODE 3) EN QUESTION 4

*VRAAG 7

Question D4.b

Et quelle est votre activité spécifique ?

(ENQ. : LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

1: agent de maîtrise (chef d'équipe)

2: ouvrier qualifié

3: ouvrier non qualifié

49: autre (ENQ. PRECISER)

50:

*FILT: POSEZ QUESTION 8 SI "SANS ACTIVITE PROFESSIONNELLE" (CODE 4)
EN QUESTION 4

*VRAAG 8

Question D4.b

Et quelle est votre activité spécifique ?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

1: vous occupant de votre ménage

2: étudiant (à temps plein)

3: retraité

4: à la recherche d'un emploi

49: autre (ENQ. PRECISER)

50:

*VRAAG 9

Question D5

Combien de personnes âgées de 15 ans et plus vivent avec vous,
dans votre ménage vous n'y pas compris?

(ENQ. : NOTER LE NOMBRE EXACT)

|_|_| personnes

1: vie seule

2: → STOP INTERVIEW – PAS D'ENQUÊTE VALIDE

*VRAAG 10

Question D6

Quel est le code postal de votre commune?

|_|_|_|_|

*VRAAG 11

Question 1

Votre foyer a-t-il accès à Internet ?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

1 : oui

2 : non

3 :

*FILTRE : POSER QUESTIONS 12 ET 13 SI CODE 1 EN QUESTION 11

*VRAAG 12

Question 2a

De quel type d'accès Internet votre foyer dispose-t-il?

(ENQ. : LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

1: une ligne téléphonique classique

2: une ligne RNIS/ISDN

3: une connexion ADSL

4: un modem spécial utilisant le câble télévision

5: une connexion mobile/ sans fil

49: (autre) (ENQ. NE PAS LIRE) (ENQ. SPECIFIER)

50:

*VRAAG 13

Question 2b

Par quel terminal votre foyer utilise-t-il Internet ?

(ENQ. : LISEZ UN A UN - 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, ...)

49: (autre) (ENQ. NE PAS LIRE) (ENQ. SPECIFIER)

50:

*FILTRE: POSER QUESTION 14 SI CODE 1 OU 2 EN QUESTION 13

*VRAAG 14

Question 2c

Cet ordinateur est-il équipé de l'un des composants de sécurité suivants : ...

- un logiciel anti-virus ?
- un lecteur de carte à puce ou un autre appareil d'authentification ?
- un logiciel d'encryptage ?
- un logiciel pare-feu ?
- un logiciel de signature électronique ?
- un autre composant de sécurité ? (ENQ. :SPECIFIER)

(ENQ. : LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

1: oui

2: non

3:

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

*VRAAG 15

Question 3

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

(ENQ. : LISEZ UN A UN - 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)
- 49: (autre part) (ENQ. NE PAS LIRE) (ENQ. SPECIFIER)
- 48: (n'utilise pas Internet) (ENQ. NE PAS LIRE)
→ STOP INTERVIEW – ENQUÊTE VALIDE
- 50: → STOP INTERVIEW – ENQUÊTE VALIDE

*VRAAG 16

Question 4

A quelle fréquence utilisez-vous Internet habituellement?

(ENQ. : LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 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:

*VRAAG 17

Question 5

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

(ENQ. : LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 1: un virus informatique
- 2: le détournement de votre numéro de carte de crédit
- 3: des courriers électroniques non désirés (spam)
- 49: (autres problèmes de sécurité)(ENQ. NE PAS LIRE)(ENQ. SPECIFIER)
- 48: (n'a pas eu de problème de sécurité sur Internet)(ENQ. NE PAS LIRE)
- 50:

*VRAAG 18

Question 6

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

(ENQ. : LISEZ UN A UN - 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
- 49: (pour d'autres motifs) (ENQ. NE PAS LIRE) (ENQ. SPECIFIER)
- 48: (n'a jamais contacté une administration par Internet)
(ENQ. NE PAS LIRE)
- 50:

*VRAAG 19

Question 7

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

(ENQ. : LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -

1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

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

*FILT: POSEZ QUESTIONS 20 ET 21 SI DEJA ACHETE SUR INTERNET
(code 1, 2, 3 OU 4) EN QUESTION 19

*VRAAG 20

Question 8

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

Lors de vos achats privés sur Internet avez-vous rencontré oui ou non le problème suivant : [ITEM] ?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: oui
- 2: non
- 3:

*VRAAG 21

Question 9

En dehors de la Belgique, 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 ?

(ENQ. LISEZ UN A UN – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 1: (Aucun, seulement dans la Belgique) (ENQ. NE PAS LIRE)
(PROGR. PAS COMBINABLE AVEC LES AUTRES CODES)
- 2: Dans l'Union européenne
- 3: En Europe, hors Union européenne
- 4: En Amérique du Nord
- 5: En l'Amérique latine (Amérique du Sud + le Mexique, le Cuba, ...)
- 6: En Afrique
- 7: En Asie
- 8: En Océanie
- 49: (Autres) (ENQ. SPECIFIEZ) (ENQ. NE PAS LIRE)
- 50:

***VRAAG 22**

Question 10

Pour votre usage privé, Internet vous sert-il également pour : ...
(ENQ. : LISEZ UN A UN - 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
- 49: (pour d'autres usages privés) (ENQ. NE PAS LIRE) (ENQ. SPECIFIER)
- 48: (n'utilise pas Internet pour son usage privé) (ENQ. NE PAS LIRE)
- 50:

[FIN DE L'INTERVIEW – REMERCIER LE REpondant]