

**ZA3854**

**Flash Eurobarometer 135  
(Internet and the Public at Large – General Public)**

**Questionnaire  
Belgium (French)**

TNS DIMARSO

Avenue Rogierlaan 240  
BRUSSEL 1030 BRUXELLES  
Téléphone : 02/215.19.30  
Fax : 02/216.13.96

**QUESTIONNAIRE**  
**- CATI -**

Version : 1  
Référence : BVra8816\_Y325\_F  
Numéro d'étude : Y325  
Date : 30/10/2002

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: fonctionnaire
- 5: employé de bureau
- 6: 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:

**\*FILT: 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)  
→ ALLEZ A LA QUESTION 23
- 50: → ALLEZ A LA QUESTION 23

#### \*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:

**\*VRAAG 23**

**Question 11**

Souffrez-vous d'un problème de santé chronique physique ou mental,  
d'une maladie ou d'une incapacité quelconque?  
(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)  
(ENQ. SI LE REpondent DIT NE SAIT PAS/PAS DE REPONSE, RAPPELEZ LUI QUE  
LES REPONSES SONT 100% CONFIDENTIELLES ET ANONYMES)

- 1: oui
- 2: non

**\*FILT: POSEZ QUESTION 24 SI OUI (code 1) EN QUESTION 23**

**VRAAG 24**

**Question 12**

Etes-vous gêné dans vos activités quotidiennes par ce problème de santé  
chronique physique ou mental, cette maladie ou cette incapacité  
(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: oui
- 2: non
- 3:

**[FIN DE L'INTERVIEW – REMERCIER LE REpondANT]**