

EUROBAROMETRE 58.0

LES EUROPEENS ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION DANS LE CADRE DE L'EMPLOI

RAPPORT

RÉDIGÉ PAR

Rosario Spadaro

**THE EUROPEAN OPINION RESEARCH GROUP
EEIG**

**p.a. INRA (EUROPE)
EUROPEAN COORDINATION OFFICE sa**

GERE ET ORGANISE PAR

**La Direction Générale Presse et Communication- secteur Opinion
Publique**

Automne 2002

Ce sondage d'opinion, géré et organisé par la Direction Générale de Presse et Communication, secteur Opinion Publique, a été réalisé à la demande de la Direction Générale 'Emploi et Affaires Sociales', Unité 'Société de la Connaissance'.

Il a été effectué dans l'ensemble des Etats membres de l'Union européenne, entre le 1^{er} septembre et le 7 octobre 2002, sous la coordination générale de EUROPEAN OPINION RESEARCH GROUP, situé à Bruxelles.

Le questionnaire, le nom des instituts associés à la recherche et les spécifications techniques figurent en annexe.

Le présent rapport n'engage en aucune façon la responsabilité de la Commission européenne.

La langue originale de ce rapport est le français.

Introduction

Le sondage d'opinion analysé dans le présent rapport a été effectué dans les quinze Etats membres, entre le 1^{er} septembre et le 7 octobre 2002, dans le cadre de l'Eurobaromètre¹ 58.0, à la demande de la Direction Générale Emploi et Affaires Sociales, Unité Société de la Connaissance. Ce sondage est géré et organisé par la Direction Générale Presse et Communication, secteur Opinion Publique de la Commission européenne.

Le présent rapport aborde l'expérience et la perception qu'ont les Européens de diverses problématiques liées aux technologies de l'information et de la communication. Il se subdivise en plusieurs chapitres couvrant :

- L'importance accordée à l'utilisation d'un ordinateur et l'usage qui en est fait
- L'apprentissage de l'utilisation des outils informatiques, la formation dans le cadre du travail, les certificats ou diplômes obtenus
- La pratique du télétravail
- La mise en place des technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise

Dans chaque Etat membre, ces questions ont été soumises à un échantillon représentatif de la population nationale âgée de quinze ans et plus. Au total, 16.040 personnes ont été interrogées, soit, en moyenne, quelque 1.000 personnes par Etat membre, sauf en Allemagne (2.000 : 1.000 dans les nouveaux Länder et 1.000 dans les anciens Länder), au Royaume-Uni (1.300 : 1.000 en Grande-Bretagne et 300 en Irlande du Nord) et au Luxembourg (600). Précisons que les chiffres relatifs à l'Union européenne dans son ensemble présentés dans ce rapport sont une moyenne pondérée des chiffres nationaux. Pour chaque Etat membre, la pondération utilisée est la part de la population nationale âgée de 15 ans et plus au sein de la population communautaire âgée de 15ans et plus².

¹ Les sondages Eurobaromètre, ou plus exactement les « sondages Eurobaromètre standards », sont réalisés depuis 1973 (EB N° 0), pour le compte de l'ancienne Direction générale X de la Commission européenne, aujourd'hui Direction Générale de l'Education et de la Culture. Ils incluent la Grèce depuis l'automne 1980, le Portugal et l'Espagne depuis l'automne 1985, l'Allemagne de l'Est, depuis l'automne 1990 et l'Autriche, la Finlande et la Suède depuis le printemps 1995.

² Cf. spécifications techniques en annexe.

Les spécifications techniques reprises en annexe détaillent l'ensemble des questions relatives à la méthodologie telles que dates de terrain, sélection de l'échantillon, population couverte, pondération, limites de confiance, etc. Précisons certains termes utilisés dans ces spécifications techniques : la pondération marginale est celle qui se fonde sur une variable, telle que l'âge ou le sexe, tandis que la pondération croisée se fonde sur le croisement de deux variables, telles que, par exemple, l'âge et le sexe. Les régions NUTS sont « un classement des régions de l'Union européenne suivant une structure hiérarchique à trois niveaux ». L'Eurobaromètre est pondéré sur base des régions NUTS 2.

Il convient aussi de noter que le total des pourcentages présentés dans les graphiques illustrant le rapport et dans les tableaux formant les annexes peut dépasser 100% lorsque le répondant a la possibilité de donner plusieurs réponses à une même question.

Ce total peut également ne pas atteindre exactement 100%, mais un nombre très proche (par exemple, 99% ou 101%), du fait des arrondis.

Les abréviations suivantes sont utilisées pour désigner les Etats membres :

B	Belgique
DK	Danemark
WD	Anciens Länder
D	Allemagne
OD	Nouveaux Länder
GR	Grèce
E	Espagne
F	France
IRL	Irlande
I	Italie
L	Luxembourg
NL	Pays-Bas
A	Autriche
P	Portugal
FIN	Finlande
S	Suède
UK	Royaume-Uni

Une remarque s'impose en ce qui concerne la séparation entre les anciens et les nouveaux Länder de l'Allemagne qui se justifiait lorsque l'Allemagne de l'Est a été introduite dans la liste des Etats couverts par l'Eurobaromètre, à l'automne 1990. Cette distinction a été conservée malgré la réunification car elle met fréquemment en évidence des différences d'opinion tranchées entre ces deux territoires.

L'abréviation employée pour désigner l'Union européenne dans son ensemble est « UE15 ». Quant à l'abréviation « NSP », elle signifie « Ne Sait Pas ».

Table des matières

INTRODUCTION	1
1.UTILISATION D'UN ORDINATEUR	4
1.1. LIEU D'UTILISATION	4
1.2. INTERNET.....	9
1.3. IMPORTANCE D'UTILISER UN ORDINATEUR / INTERNET	10
2. FORMATION EN INFORMATIQUE	13
2.1. CERTIFICATS ET DIPLOMES EN INFORMATIQUE.....	13
2.2. FORMATION DANS LE CADRE DU TRAVAIL	13
3. IMPORTANCE DU TELETRAVAIL DANS L'UNION EUROPEENNE	16
4. LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION AU TRAVAIL	17
4.1. INTRODUCTION DE CES TECHNOLOGIES DANS LES SOCIETES / ORGANISATIONS.....	17
4.2. CONTEXTE DANS LEQUEL CES TECHNOLOGIES ONT ETE INTRODUITES	17
4.3. EFFETS DE L'UTILISATION DE L'ORDINATEUR, DE L'E-MAIL ET D'INTERNET SUR LA FAÇON DE TRAVAILLER	18

Annexes

Questionnaire bilingue

Spécifications techniques

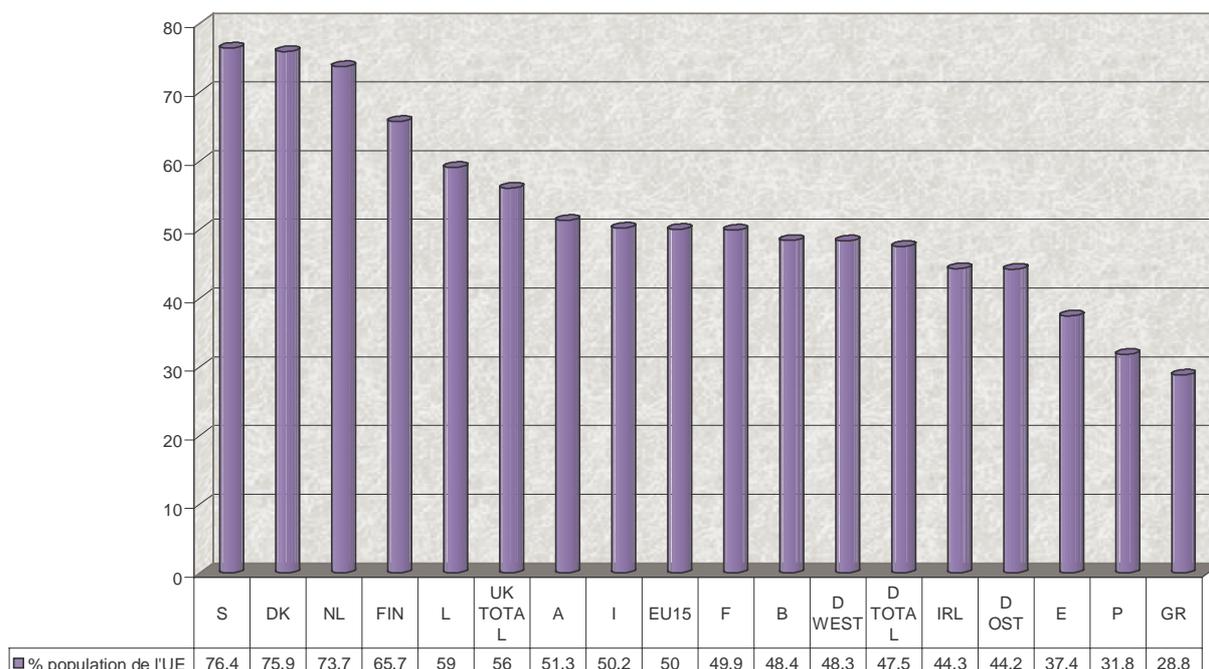
1.Utilisation d'un ordinateur

L'objet de ce chapitre est de donner un aperçu de l'utilisation de l'ordinateur dans l'Union européenne. Les répondants ont été invités à fournir des informations sur le(s) lieu(x) où ils utilisent un ordinateur, le(s) usage(s) qu'ils en font, l'importance qu'ils attachent à l'utilisation de l'ordinateur / d'Internet dans leur travail ou dans leur vie privée.

1.1. Lieu d'utilisation

On peut avant tout constater que **50% des citoyens Européens utilisent un ordinateur, que ce soit dans le cadre professionnel (au travail ou à la maison pour le travail), à la maison pour d'autres raisons que le travail, dans le cadre de l'école ou l'université ou dans un lieu public ayant accès à Internet**. Cette proportion atteint même 76.4% en Suède, 75.9% au Danemark, et 73.7% aux Pays-Bas. Par contre, le niveau d'utilisateurs en Grèce et au Portugal est respectivement de 28.8% et de 31.8%.

Utilisation de l'ordinateur dans l'Union européenne



L'analyse des variables socio-professionnelles permet de constater une différence significative entre les hommes et les femmes dans l'utilisation de l'ordinateur. En effet, les premiers sont 55.5% à utiliser un ordinateur contre 45% pour les secondes. L'âge est également un facteur discriminant. On constate que le niveau d'utilisation diminue à mesure que l'on avance dans les catégories d'âge. Ils sont 77.2% dans la catégorie des « 15-24 ans », 66% chez les « 25-39 ans », 55.1% dans la tranche « 40-54 ans » et 19.4% chez les « 55 ans et plus ». A l'inverse, ce taux augmente avec le niveau d'éducation : 15.2% des personnes ayant terminé leurs études à 15 ans ou avant utilisent un ordinateur contre 50.2% pour ceux qui les ont terminées entre 16 et 19 ans. Ils sont même 73.7% dans la catégorie de répondants ayant terminé leurs études à 20 ans ou au-delà.

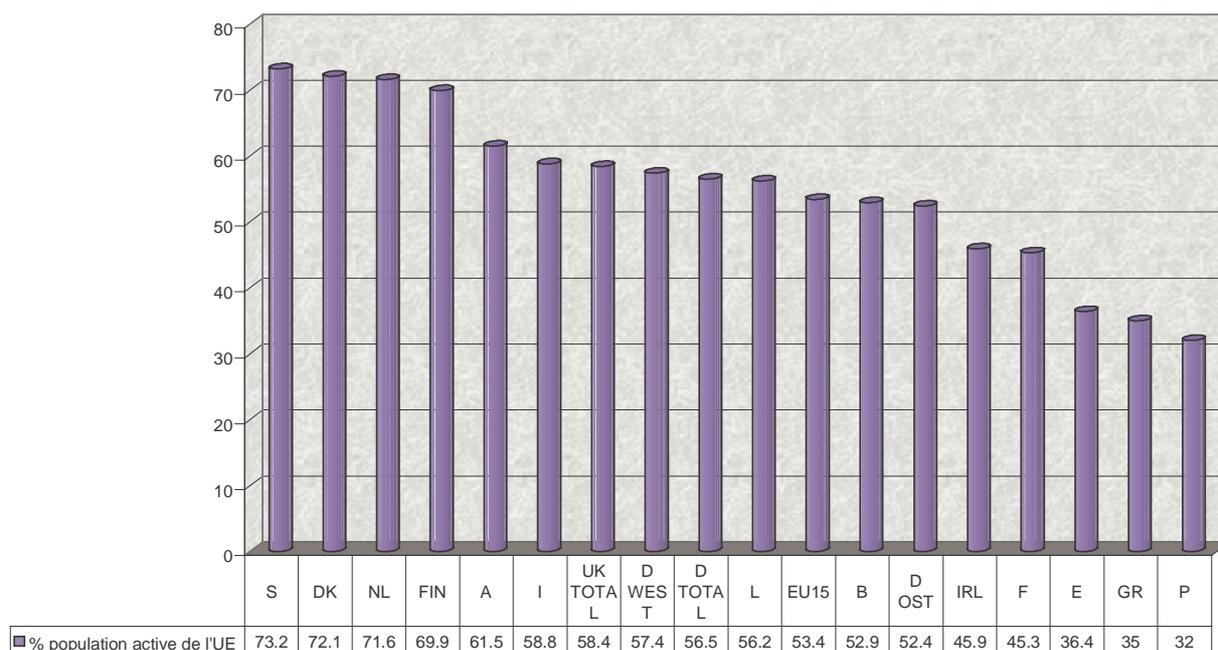
Au sein des catégories socio-professionnelles, ce sont les cadres (88.4%) et les étudiants (88%), suivis par les employés (84.3%) et les indépendants (62.4%) qui sont les plus susceptibles d'utiliser un ordinateur dans leur vie de tous les jours. Le niveau de revenus du ménage est également un facteur déterminant : la proportion d'utilisateurs est de 32% pour la catégorie de revenus la moins élevée et de 73.7% pour la catégorie la plus élevée.

Dans le cadre professionnel

On constate que 53.4% des personnes actives utilisent l'ordinateur pour des raisons professionnelles. Cette proportion est bien plus élevée en Suède (73.2%), au Danemark (72.1%), aux Pays-Bas (71.6%) et en Finlande (69.9%) qu'au Portugal (32%) et qu'en Grèce (35%).

Dans le cadre du travail, il n'y a pas de différence significative entre les hommes et les femmes quant à l'utilisation de l'ordinateur. Par contre, le niveau d'instruction est un élément discriminant : ils sont 22.2% parmi les répondants ayant terminé leurs études à 15 ans ou avant contre 76.3% parmi ceux qui les ont terminées à 20 ans ou après. En ce qui concerne l'âge, on constate que les « 25-39 ans » et les « 40-54 ans » sont proportionnellement plus nombreux à utiliser l'ordinateur pour des raisons professionnelles que les catégories extrêmes (respectivement 58.5% et 52.4% contre 45.5% pour les « 15-24 ans » et 46.3% pour les « 55 ans et plus ». Il en va de même pour les cadres (82.4%) et les employés (77.1%) par rapport aux ouvriers (29.3%) et aux indépendants (53.1%).

Utilisation de l'ordinateur pour des raisons professionnelles



Parmi les personnes actives interrogées, 47.6% utilisent un ordinateur sur leur lieu de travail. Les Danois (69.7%), les Suédois (69.9%), les Néerlandais (65.1%) et Finlandais (64.5%) confirment cette tendance. Une plus petite partie (27.7%) des répondants déclarent utiliser un ordinateur à la maison pour des raisons professionnelles. De nouveau, les Néerlandais (44.5%), les Danois (40.8%) et les Suédois (40.2%) sont proportionnellement plus nombreux que les autres à confirmer cette tendance.

En ce qui concerne l'utilisation de l'ordinateur au travail, on ne constate pas de différence significative entre les hommes et les femmes. Par contre, ces dernières sont proportionnellement moins nombreuses que les premiers à travailler avec un ordinateur à la maison (25.2% pour les femmes contre 29.7% pour les hommes). En ce qui concerne le niveau d'éducation et les catégories socio-professionnelles on peut tirer les mêmes constats que précédemment.

On peut synthétiser l'utilisation de l'ordinateur dans le cadre professionnel par le graphique suivant :



A la maison pour d'autres raisons que le travail

37% des citoyens de l'Union européenne déclarent utiliser un ordinateur à la maison pour d'autres raisons que le travail. Au Danemark, aux Pays-Bas et en Suède, ils représentent la majorité : respectivement 67.9%, 66.7% et 62.1%.

On constate une différence significative entre les hommes et les femmes quant à l'utilisation de l'ordinateur à la maison pour le loisir. Ils sont 42.1% à répondre dans ce sens, contre 32.2% pour les femmes. Le niveau d'utilisation à la maison diminue avec l'âge (54.4% pour les «15-24 ans» et 14.6% pour les «55 ans et plus») et augmente avec le niveau d'éducation (10.9% pour les personnes qui ont terminé leurs études à 15 ans ou avant et 55.6% pour celles qui les ont terminées à 20 ans ou après).

C'est de nouveau chez les cadres (65.3%), les étudiants (65.1%) et, dans une moindre mesure, les employés (51.5%) que l'on retrouve proportionnellement le plus de personnes utilisant un ordinateur à la maison pour le loisir.

A l'école ou à l'université

L'utilisation de l'ordinateur à l'école ou à l'université ne concerne que 10.9% de la population de l'Union européenne. Cette proportion atteint tout de même 20.6% en Irlande, 20.5% au Danemark, 19.3% en Suède, 17.6% en Finlande et 17.4% aux Pays-Bas.

Dans ce cas-ci, il n'y a pas de différence significative entre les hommes et les femmes. L'analyse des autres variables socio-démographiques n'est pas pertinente.

Ailleurs

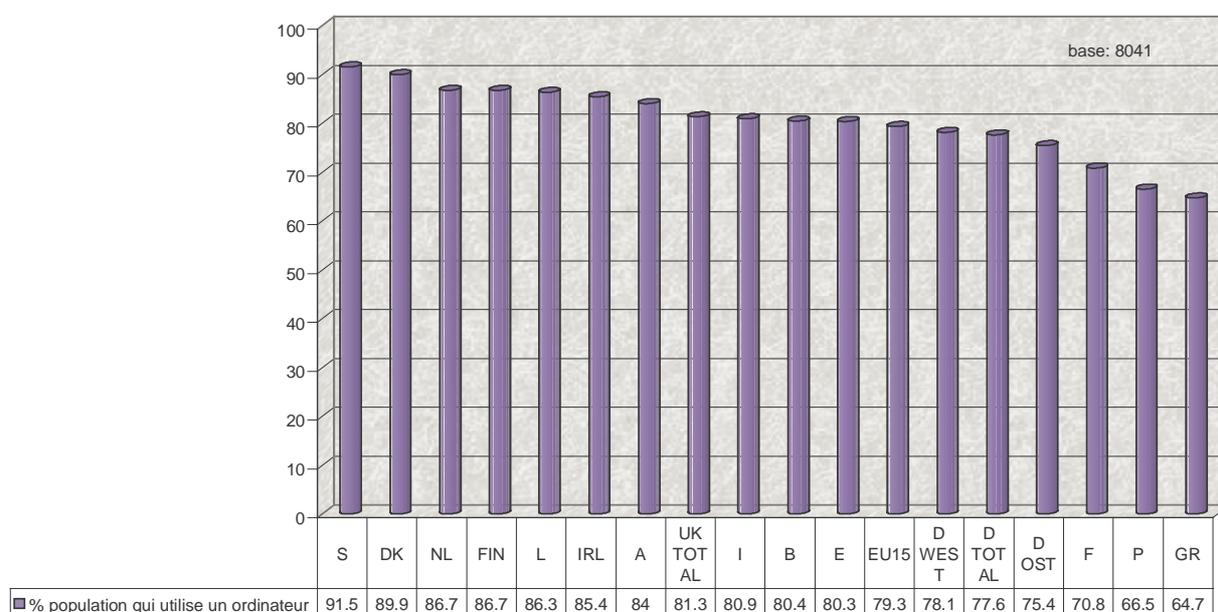
L'utilisation de l'ordinateur dans un lieu public ayant accès à Internet est marginale. En effet, 7.8% seulement des Européens déclarent l'utiliser de la sorte. Notons cependant qu'en Finlande, au Danemark, en Suède et aux Pays-Bas, ce taux atteint respectivement 23.4%, 23.1%, 19.8 % et 15.4%.

En ce qui concerne les variables socio-démographiques, on peut faire les constats suivants : petite différence entre les hommes et les femmes quant à l'utilisation de l'ordinateur dans un lieu public d'accès à Internet (8.8% pour les premiers, contre 6.9% pour les secondes), diminution de l'utilisation avec l'âge avec une forte concentration dans la catégorie des « 15-24 ans » (21% contre 9.9% pour les « 25-39 ans », 4.8% pour les 40-54 ans » et 1.9% pour les « 55 ans et plus »). Enfin, les citoyens Européens qui fréquentent ces lieux sont plutôt étudiants (28.3% contre 10.3 % pour les cadres, 12.2% pour les sans-emploi et loin derrière 1.5% pour les retraités).

1.2. Internet

Parmi les personnes qui utilisent un ordinateur, 79.3% surfent sur Internet. Ils sont même 91.5% en Suède, 89.9% au Danemark, 86.7% en Finlande et aux Pays-Bas.

Utilisation d'Internet



Les hommes ont davantage tendance à utiliser Internet que les femmes (80.6% pour les premiers contre 77.8% pour les secondes). De plus, cette proportion diminue avec l'âge : ils sont 84.2% dans la catégorie des « 15-24 ans », 82.6% chez les « 25-39 ans », 75.8% chez les « 40-54 ans » et 67.3% chez les « 55 ans et plus ». Par contre, elle augmente avec le niveau d'éducation : 62.8% d'utilisateurs parmi ceux qui ont terminé leurs études à 15 ans ou avant, 74.7% chez ceux qui les ont terminées entre 16 et 19 ans et 84.4% parmi ceux qui les ont terminées à 20 ans ou après.

Les étudiants (87.7%), les cadres (88.7%) et les indépendants (83.4%) sont proportionnellement plus nombreux que les autres catégories professionnelles à surfer sur Internet.

1.3. Importance d'utiliser un ordinateur / Internet

Importance de l'ordinateur dans la vie privée des Européens

La majorité des citoyens de l'Union européenne (57.1%)³ pensent qu'il est important d'utiliser un ordinateur dans sa vie privée. Cet avis est partagé dans une large mesure au Danemark (84.2%) et en Italie (79.4%). C'est au Portugal, en Espagne et en Belgique qu'on retrouve le taux le plus bas de personnes en accord avec cette proposition (respectivement 40.5%, 44.6%, et 45.9%).

	Très important	Assez important	Total important
DK	45.3	38.9	84.2
I	40.1	39.3	79.4
NL	31.5	31.4	62.9
S	29.4	30.9	60.3
GR	32.4	26.8	59.2
A	29.4	28.3	57.7
D WEST	24.9	32.7	57.6
D TOTAL	25.1	32.1	57.2
EU15	26.8	30.3	57.1
D OST	25.8	29.5	55.3
UK TOTAL	30.1	24.7	54.8
L	27.3	26.6	53.9
IRL	26.8	23.4	50.2
FIN	20.5	27.4	47.9
F	16.4	30.1	46.5
B	18.4	27.5	45.9
E	19.6	25	44.6
P	18.2	22.3	40.5

Les hommes sont proportionnellement plus nombreux que les femmes à être en accord avec cette proposition (60.4% pour les premiers contre 54.1% pour les secondes). Il en va de même pour les jeunes par rapport à leurs aînés (78.5% pour les « 15-24 ans » contre 35% pour les « 55 ans et plus ») et les personnes instruites par rapport aux personnes moins instruites (34.2% pour celles qui ont terminé leurs études à 15 ans ou avant et 73.8% pour celles qui les ont terminées à 20 ans ou après).

	Sexe		Age				Niveau d'éducation		
	Hommes	Femmes	15-24 ans	25-39 ans	40-54 ans	55 ans +	15 ans et avant	16-19 ans	20 ans+
Important	60.4%	54.1%	78.5%	68.3%	60%	35%	34.2%	55.9%	73.8%

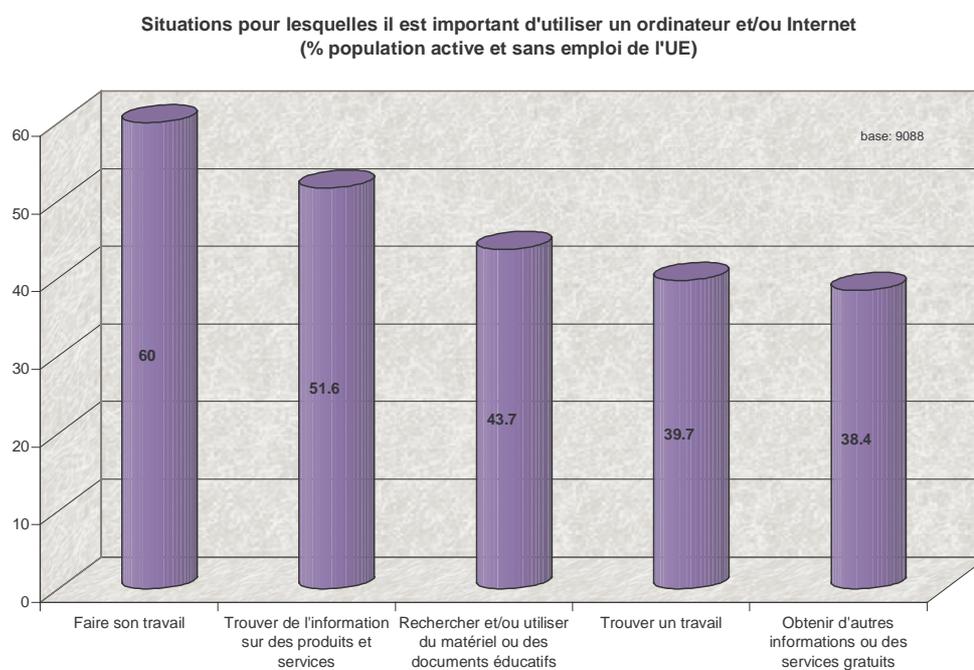
L'importance d'utiliser un ordinateur dans sa vie privée est plutôt exprimée par les étudiants (84.9%), les cadres (83.1%) et les employés (78.8%) que par les retraités (31.2%), les personnes au foyer (41.4%) et les ouvriers (54.2%).

³ Les répondants se sont prononcés sur l'importance de l'ordinateur en se positionnant sur une échelle à 4 points : « très important », « assez important », « pas très important » et « pas du tout important ». Dans cette section on a regroupé les résultats relatifs aux deux premières catégories, de la manière suivante : « important » = « très important » + « assez important ».

Situations pour lesquelles il est important d'utiliser un ordinateur et/ou Internet

A la question « En général, pour lesquelles des situations suivantes pensez-vous qu'il est important d'utiliser un ordinateur et / ou Internet ? », une majorité d'Européens actifs ou sans emploi (60%) répondent « pour faire son travail ». Cet avis est surtout partagé au Danemark (74.3%), au Luxembourg (70.1%), en Suède (70%). Par contre au Portugal, il n'est partagé que par 36.6% de la population active ou sans emploi.

L'accès à des informations sur des produits et des services est également une situation pour laquelle il est important d'utiliser un ordinateur et / ou Internet pour 51.6% des répondants. La recherche et / ou l'utilisation de matériel ou documents éducatifs, ainsi que le fait de trouver un travail sont également cités par, respectivement, 43.7% et 39.7% des répondants.



On a regroupé certaines propositions présentées aux répondants afin de mettre en évidence l'élément « travail »⁴. **On constate que pour 73.5% des citoyens actifs et sans emploi de l'Union européenne cet élément représente une raison importante pour utiliser l'ordinateur et / ou Internet.** Cet avis est largement partagé au Luxembourg (83.1%), en Finlande (80.4%), aux Pays-Bas (80.1%) et en Suède (79%).

On constate une petite différence entre les hommes et les femmes quant à l'importance accordée à l'ordinateur et à Internet dans le cadre du travail. Ces dernières sont en effet proportionnellement plus nombreuses que les hommes à avoir cité des raisons relatives au travail (72.3% contre 70.4%).

La proportion de personnes ayant donné ce type de réponse augmente avec le niveau d'éducation : ils sont 58.9% parmi ceux qui ont terminé leurs études à 15 ans ou avant, 68.5% parmi ceux dont l'âge de fin d'études se situe entre 16 et 19 ans et 81% chez ceux qui les ont terminées à 20 ans ou au-delà.

Pour ce qui est des catégories socio-professionnelles, ce sont les cadres et les employés qui sont les plus susceptibles de considérer ces outils comme importants dans le cadre du travail (respectivement 84.8% et 84.4%). Il sont suivis par les indépendants (70.3%) et les sans-emploi (65.7%).

⁴ « travail » = « faire son travail » + « garder son travail » + « trouver un travail » + « télétravailler »

2. Formation en informatique

Dans ce chapitre, la question de la formation à l'utilisation des outils informatiques est abordée : les certificats et les diplômes en informatique que les Européens possèdent et la formation dans le cadre du travail.

2.1. Certificats et diplômes en informatique

Une grande majorité (77.8%) de citoyens Européens n'a ni diplôme ni certificat en informatique.

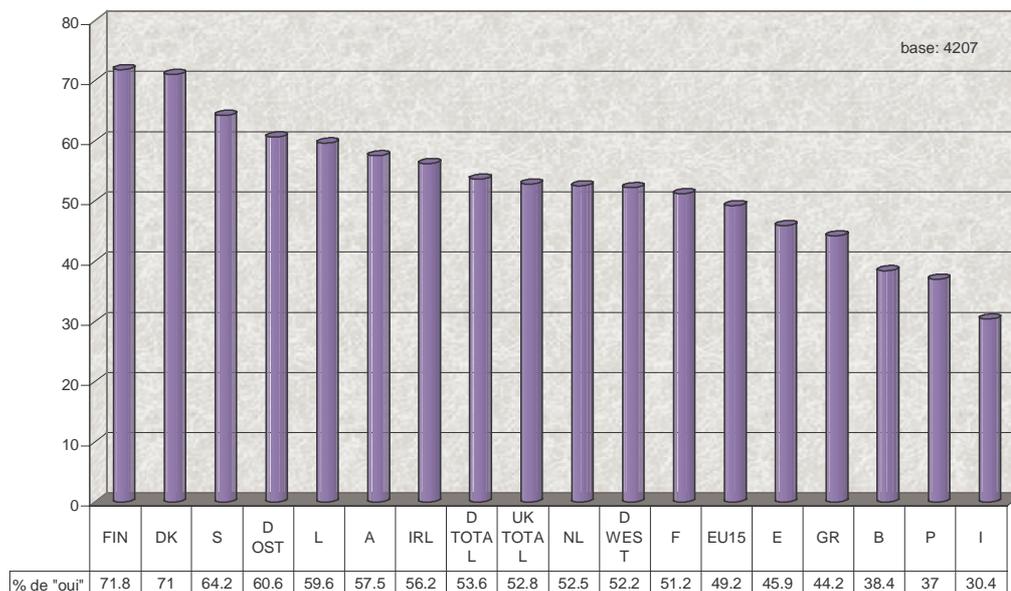
Parmi les titres le plus souvent détenus on retrouve : les diplômes de l'enseignement primaire ou secondaire (6.3%), les diplômes délivrés par un organisme public ou privé de formation (5.5% pour le premier, 4.7% pour le second). A ce sujet, la Suède, la Finlande et le Danemark se démarquent par rapport aux autres pays de l'Union européenne. En effet, les Suédois sont 24.3% à posséder un diplôme de l'enseignement primaire ou secondaire ; ils sont 15.5% en Finlande et 15.1% au Danemark.

Cependant, parmi les citoyens Européens qui utilisent un ordinateur pour leur travail, on constate que 40.5% ont au moins un certificat ou diplôme en informatique. Ce taux atteint 72.3% en Suède, 68.1% au Danemark, 66.6% en Irlande et 64.6% en Finlande. De plus, on est plus susceptibles de trouver une femme ayant au moins un de ces titres qu'un homme (43.7% pour les premières contre 38% pour ces derniers). L'analyse des résultats par catégorie socio-professionnelle permet de constater que l'on est plus susceptible de trouver un cadre (46.7%) ou un employé (43.7%) avec un tel titre plutôt qu'un ouvrier (36.8%), ou même, un indépendant (28.6%).

2.2. Formation dans le cadre du travail

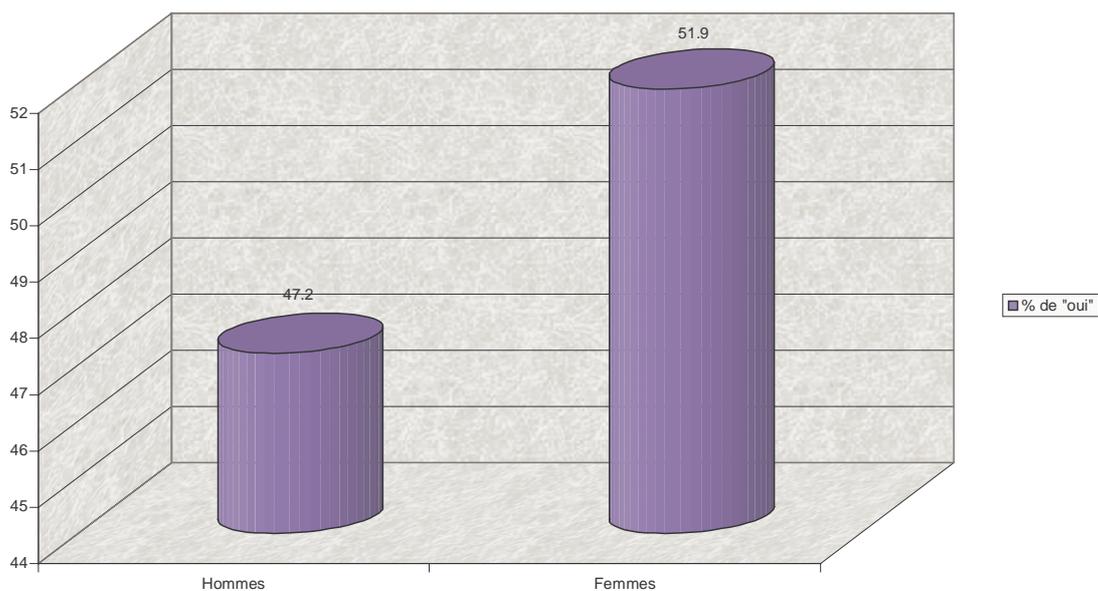
Près de la moitié des personnes actives de l'Union européenne qui utilisent un ordinateur pour leur travail ont déjà suivi une formation en informatique dans le cadre professionnel. C'est surtout le cas en Finlande (71.8%), au Danemark (71%) et en Suède (64.2%). Par contre, on constate la tendance inverse en Italie, au Portugal, en Belgique, en Grèce et en Espagne où l'on trouve, respectivement 69.2%, 63%, 61.1%, 55.8%, et 54.1% de répondants ayant déclaré ne pas avoir suivi une telle formation.

Formation en informatique dans le cadre du travail
(% population active qui utilise un ordinateur pour le travail)



Les femmes sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes à avoir suivi une telle formation (51.9% pour les premières contre 47.2% pour les seconds). Cette proportion est plus élevée chez les « 40-54 ans » (52.9%) et les « 55 ans et plus » (54%) que dans les autres catégories d'âge. Le niveau d'instruction influence positivement le fait de recevoir une telle formation : ils sont 37.4% chez les moins instruits contre 50.4% chez les plus instruits. Parmi les catégories socio-professionnelles, ce sont les cadres (58.6%) et les employés (54.8%) qui sont les plus représentés.

Formation en informatique dans le cadre du travail
(% population active qui utilise un ordinateur pour le travail)



Lorsque l'on observe les résultats répartis par taille d'entreprise, on constate que les personnes qui travaillent dans une grande entreprise⁵ sont plus susceptibles de recevoir une formation en informatique que celles qui travaillent dans de plus petites sociétés (63.6% de personnes formées dans les grandes entreprises contre 38.5% dans les micro-entreprises).

Caractéristiques de la formation en informatique

Pour une grande majorité d'Européens⁶, la dernière formation en informatique remonte à plus d'un an. En effet, seuls 36.4% déclarent avoir reçu une telle formation au cours des 12 derniers mois. Le Royaume-Uni et, dans une moindre mesure, la Finlande sont les deux seuls pays de l'Union européenne à se démarquer puisqu'une petite majorité de répondants a déclaré l'inverse (respectivement 52.6% et 49%).

Par contre, **celle-ci s'est déroulée sur le lieu de travail pour 58.7% des répondants.** C'est le cas partout dans l'Union européenne sauf au Portugal, en Grèce, en Autriche et en Allemagne où respectivement 65.9%, 57.5%, 55.5 et 49.1% des citoyens ont déclaré le contraire. Généralement, **elle est organisée pendant les heures normales de travail (dans 68.3% des cas).** En Grèce, ils ne sont que 30.1% à suivre ce modèle.

La plupart des personnes qui utilisent un ordinateur au travail ont déclaré que la formation en informatique qu'ils ont reçue a été **payée par leur employeur** (pour 76% d'entre eux). Ils s'accordent à dire également qu'elle a **rendu leur travail plus facile** (pour 85% des personnes interrogées).

Caractéristiques de la formation en informatique

(% population qui a reçu une formation au travail et qui utilise un ordinateur pour le travail)

	EU15
Elle a eu lieu au cours des 12 derniers mois	36.4
Elle s'est déroulée sur le lieu de travail	58.7
Elle a rendu le travail plus facile	85
Elle a été payée par l'employeur	76
Elle a été organisée pendant les heures normales de travail	68.3

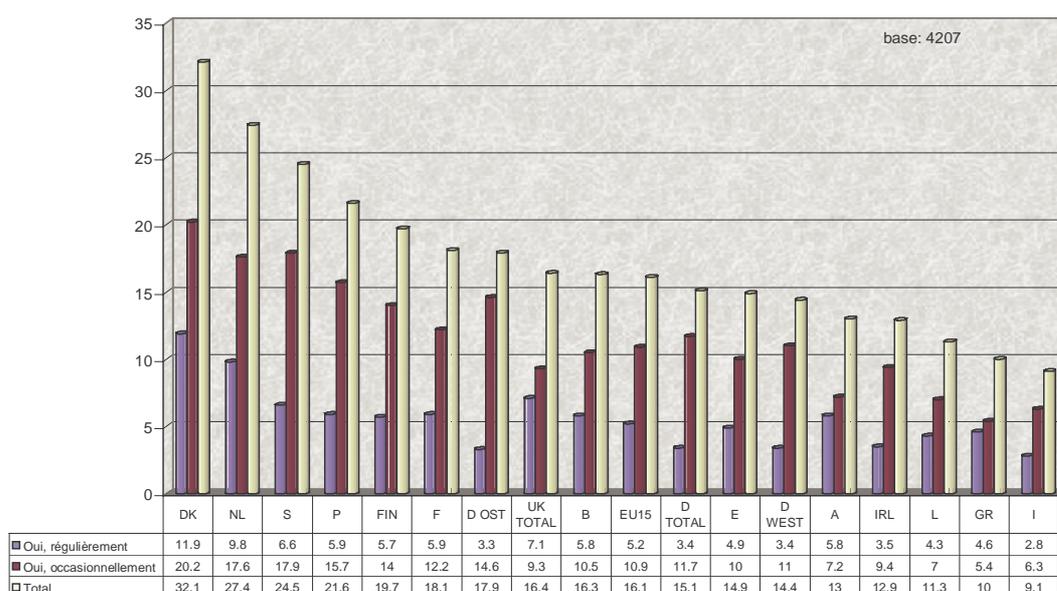
⁵ On a défini la taille des entreprises de la manière suivante : micro = 1-9 personnes ; petite = 10-49 personnes ; moyenne = 50-249 personnes ; grande = plus de 250 personnes

⁶ Population active qui utilise l'ordinateur pour le travail et qui a reçu une formation en informatique dans le cadre du travail

3. Importance du télétravail dans l'Union européenne

On a posé la question suivante à la population active de l'Union européenne qui utilise un ordinateur pour le travail : « Actuellement, pratiquez-vous le télétravail ou pas ? Si oui, régulièrement ou occasionnellement ? Si non, seriez-vous intéressé à essayer le télétravail ? »

Proportion de personnes pratiquant le télétravail
(% population active qui utilise un ordinateur pour le travail)



L'analyse des réponses fournies à cette question fait apparaître que 16.1% des répondants qui utilisent un ordinateur pour leur travail pratiquent le télétravail, 5.2% de façon régulière et 10.9% de façon occasionnelle. C'est au Danemark (32.1%), aux Pays-Bas (27.4%) et en Suède (24.5%) que l'on retrouve les taux les plus élevés.

On remarque également que 55.5% d'entre eux ne pratiquent pas le télétravail et ne sont pas intéressés à tenter l'expérience. Par contre, 22.9% voudraient l'essayer même s'ils ne le pratiquent pas actuellement.

En ce qui concerne les variables socio-démographiques, on constate que les hommes pratiquent plus facilement le télétravail que les femmes (18.8% contre 12.8%). Il en va de même pour les cadres (22.3%) et les indépendants (18.7%).

4. Les technologies de l'information et de la communication au travail

Ce chapitre aborde l'introduction des technologies de l'information et de la communication sur le lieu de travail et le contexte organisationnel dans lequel il s'inscrit. Il met en évidence les principaux effets que ces outils ont sur la façon de travailler des Européens.

4.1. Introduction de ces technologies dans les sociétés / organisations

Tout d'abord, **56.8% des personnes actives de l'Union européenne déclarent que sur leur lieu de travail on n'a pas mis en place des technologies de l'information et de la communication**. C'est en France, en Allemagne, en Irlande et au Royaume-Uni qu'on retrouve proportionnellement plus de personnes confirmant cette constatation (respectivement 66.4%, 65.5%, 61.6% et 60.4%).

4.2. Contexte dans lequel ces technologies ont été introduites

Parmi les personnes qui ont répondu par l'affirmative, **79% déclarent que ces technologies ont répondu à un besoin réel**. Cette opinion est majoritaire dans l'Union européenne.

Les utilisateurs finaux de ces technologies ont été consultés dans 47.4% des cas. Cette tendance est observée partout dans l'Union européenne, surtout en Grèce où cette proportion atteint 68.1%.

De plus, **une formation technique appropriée a été dispensée selon 54.2% des répondants**.

Une grande majorité d'Européens (69.4%) déclarent que leur société / organisation est devenue plus efficace grâce à l'introduction des technologies de l'information et de la communication. Par contre, **54.4% déclarent également que cela a entraîné des changements organisationnels importants** (nouveaux rôles, nouvelles tâches). Sur ce point, les Finlandais, les Suédois et les Danois, se démarquent des autres pays de l'Union européenne puisqu'ils sont respectivement 53.3%, 48.3% et 47.1% à déclarer le contraire.

Parmi les personnes qui ont affirmé que des changements importants avaient eu lieu, **61.5% ont précisé qu'une formation spécifique sur les nouveaux rôles et les nouvelles tâches a été dispensée**.

Enfin, l'introduction de telles technologies sur le lieu de travail a entraîné **une amélioration de la qualité de travail, selon 64.9% des personnes interrogées**.

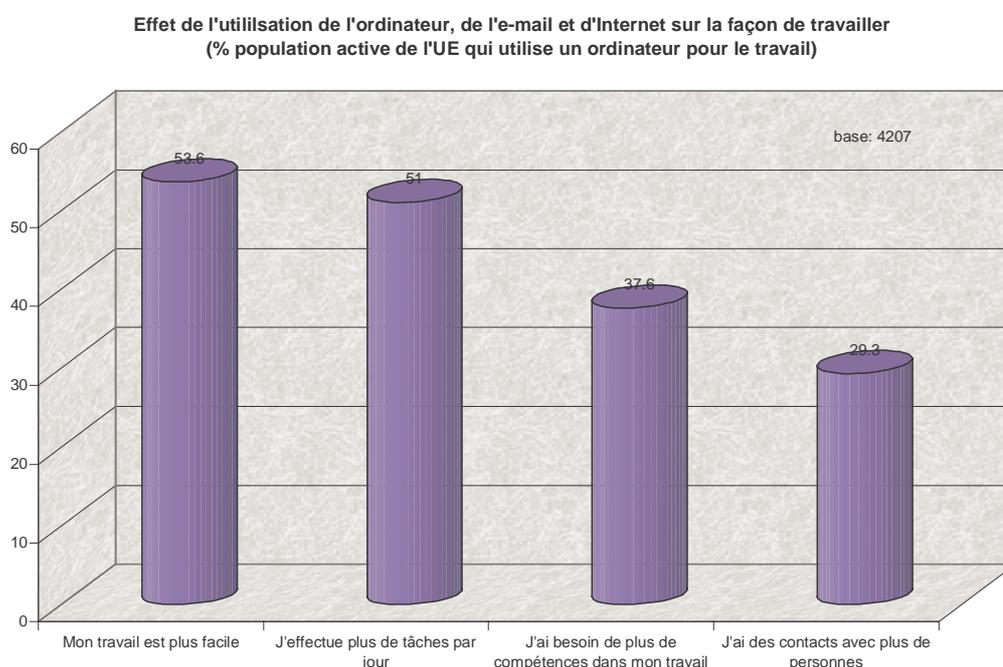
4.3. Effets de l'utilisation de l'ordinateur, de l'e-mail et d'Internet sur la façon de travailler

Parmi les Européens qui utilisent les technologies de l'information et de la communication dans le cadre professionnel, **53.6% déclarent que leur travail en est rendu plus facile**. Ce sont les Grecs (72.7%), les Italiens (65.5) et les Espagnols (61.1%) qui sont les plus nombreux à être de cet avis.

Un deuxième effet évoqué par les répondants est la quantité plus importante de tâches réalisées en un jour (moyenne européenne de 51%). C'est en Grèce (68.3%), en Suède (63.3%), au Danemark (62.6%) et au Luxembourg (60.8%) que l'on retrouve proportionnellement plus de personnes en accord avec cette affirmation.

De plus, 37.6% sont d'avis qu'il faut plus de compétences pour réaliser son travail. C'est surtout l'avis des Danois (59.3%), des Néerlandais (56.9%) et des Portugais (54.8%).

Enfin, près de 30% reconnaissent avoir des contacts avec plus de personnes. Cet avis est partagé en grande partie par les Finlandais (52.7%), les Suédois (45.8%) et les Anglais (40%).



ANNEXES

Questionnaire

Q. 21. A votre avis, dans quelle mesure est-il important de pouvoir utiliser un ordinateur dans votre vie quotidienne ? Est-ce très important, assez important, pas très important ou pas du tout important ?

Très important	1 (330)
Assez important	2
Pas très important	3
Pas du tout important	4
NSP	5

EB56.0 - Q.2. - TREND

D.15. a) Quelle est votre profession actuelle ?

SI PAS D'ACTIVITE ACTUELLE - CODES 1 A 4 EN D.15.a

b) Exerciez-vous une activité professionnelle rémunérée auparavant ? Laquelle en dernier lieu ?

	D.15.a.	D.15.b.
	PROFESSION ACTUELLE (331 – 332)	PROFESSION PRÉCÉDENTE (333 – 334)
INACTIFS	1	
En charge des achats courants et des tâches ménagères ou sans aucune activité professionnelle		
Etudiants	2	
Au chômage / temporairement sans emploi	3	
A la retraite ou en congé de maladie prolongé	4	
INDEPENDANTS	5	1
Agriculteur exploitant		
Pêcheur	6	2
Profession libérale (avocat, médecin, expert comptable, architecte, etc.)	7	3
Commerçant ou propriétaire d'un magasin, artisan ou autre travailleur indépendant	8	4
Industriel, propriétaire (en tout ou en partie) d'une entreprise	9	5
SALARIES	10	6
Profession libérale salariée (docteur, avocat, comptable, architecte, etc.)		
Cadre supérieur / dirigeant (PDG/DG, Directeur, etc.)	11	7
Cadre moyen	12	8
Employé travaillant la plupart du temps dans un bureau	13	9
Employé ne travaillant pas dans un bureau mais voyageant (vendeur, chauffeur, représentant, etc.)	14	10
Employé ne travaillant pas dans un bureau mais ayant une fonction de service (hôpital, restaurant, police, pompiers, etc.)	15	11
Contremaître, agent de maîtrise	16	12
Ouvrier qualifié	17	13
Autre ouvrier (non qualifié), personnel de maison	18	14
N'A JAMAIS EXERCE D'ACTIVITE PROFESSIONNELLE REMUNEREE		15

EB57.2 - D.15. - DEMO TREND

Q. 22. Utilisez-vous un ordinateur ...

SI CODE 5 A 18 EN D.15.a

- a) au travail ?
b) et à la maison pour le travail ?

A TOUS

- c) à la maison, mais pour d'autres raisons que le travail ?
d) à l'école ou à l'université ?
e) dans un lieu public ayant accès à Internet (une bibliothèque, une administration, etc.) ?
f) ailleurs ?

		OUI	NON	NSP
a)	Au travail	1	2	3 (335)
b)	A la maison pour le travail	1	2	3 (336)
c)	A la maison pour d'autres raisons que votre travail	1	2	3 (337)
d)	A l'école ou à l'université	1	2	3 (338)
e)	Dans un lieu public ayant accès à Internet	1	2	3 (339)
f)	Ailleurs	1	2	3 (340)

EB56.0 - Q3. - TREND

SI AU MOINS UNE FOIS "OUI", CODE 1 EN Q.22.a. OU Q.22.b. OU Q.22.c. OU Q.22.d. OU Q.22.e. OU Q.22.f.

Q. 23. Lesquels des équipements suivants utilisez-vous ? (LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Internet.....	1, (341
– 349)	
Un téléphone portable (nom le plus commun du pays : GSM, Telefonino, Handi, etc.).....	2,
Un organizer / ordinateur de poche / un assistant personnel numérique tels que Psion, Palm Pilot, etc.....	3,
La télévision.....	4,
INT. : SI "UTILISE LA TELEVISION", POSER LES ITEMS 5, 6 ET 7 SINON : ALLER EN Q. 24	
(SI "UTILISE LA TELEVISION") La télévision par câble.....	5,
(SI "UTILISE LA TELEVISION ") La télévision par satellite	6,
(SI "UTILISE LA TELEVISION ") La télévision numérique	7,
Aucun de ceux-là (SPONTANÉ).....	8,
NSP.....	9,

EB56.0 - Q.4. - TREND

SI "SALARIES" OU " INDEPENDANTS" OU "CHOMEURS", CODE 3, 5 A 18 EN D.15.a

- Q. 24. En général, pour lesquelles des situations suivantes pensez-vous qu'il est important d'utiliser un ordinateur et / ou Internet ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- | | |
|---|----------------|
| Faire son travail | 1, (350 – 361) |
| Garder son travail | 2, |
| Trouver un travail..... | 3, |
| Télétravailler (N)..... | 4, |
| Rechercher et/ou utiliser du matériel ou des documents éducatifs | 5, |
| Avoir accès aux administrations locales ou nationales ou aux services public..... | 6, |
| Communiquer avec la famille ou des amis | 7, |
| Trouver des informations sur des produits et des services..... | 8, |
| Acheter des produits et services..... | 9, |
| Obtenir d'autres informations ou des services gratuits | 10, |
| Pour d'autres raisons (SPONTANE) | 11, |
| NSP..... | 12, |

EB56.0 – Q.5. – TREND MODIFIE

A TOUS

- Q. 25. Parmi les propositions suivantes, lequel ou lesquels de ces certificats ou diplômes en informatique avez-vous ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- | | |
|---|----------------|
| Un diplôme en informatique de l'enseignement supérieur | 1, (362 – 370) |
| Un diplôme en informatique de l'enseignement primaire ou secondaire | 2, |
| Un diplôme en informatique délivré par un organisme public de formation. | 3, |
| Un diplôme en informatique délivré par un organisme privé de formation..... | 4, |
| Un diplôme en informatique validant un enseignement à distance | 5, |
| ECDL (Permis de conduire européen d'ordinateur) (N) | 6, |
| Autre (SPONTANE) | 7, |
| Aucun (SPONTANE) | 8, |
| NSP..... | 9, |

EB56.0 - Q.6. - TREND MODIFIE

SI "SALARIES" OU " INDEPENDANTS" OU "CHOMEURS", CODE 3, 5 A 18 EN D.15.a

- Q. 26. Avez-vous déjà suivi une formation en informatique pour votre travail ?
(SI "OUI", CONTINUER AVEC LA Q.27., SINON ALLER EN Q.28.)
- | | |
|-----------|---------|
| Oui..... | 1 (371) |
| Non..... | 2 |
| NSP | 3 |

EB56.0 - Q.7. - TREND

**SI "A DEJA SUIVI UNE FORMATION EN INFORMATIQUE POUR LE TRAVAIL", CODE 1 EN Q.26.,
SINON ALLER EN Q.28.**

Q. 27. Concernant votre dernière formation en informatique ...

		OUI	NON	NSP
1	a-t-elle eu lieu au cours des douze derniers mois ?	1	2	3 (372)
2	a-t-elle eu lieu au cours du mois qui vient de s'écouler ?	1	2	3 (373)
3	a-t-elle eu lieu sur votre lieu de travail ?	1	2	3 (374)
4	a-t-elle été organisée pendant vos heures normales de travail ?	1	2	3 (375)
5	a-t-elle été payée par votre employeur ?	1	2	3 (376)
6	a-t-elle rendu votre travail plus facile ?	1	2	3 (377)

EB56.0 - Q.8. - TREND

SI "SALARIES" OU " INDEPENDANTS" OU "CHOMEURS", CODE 3, 5 A 18 EN D.15.a

Q. 28. On parle de télétravail lorsque des travailleurs salariés accomplissent leur travail, en tout ou en partie, en dehors de leur lieu normal d'activité, généralement de chez eux, en utilisant les technologies de l'information et de la communication. Actuellement, pratiquez-vous le télétravail ou pas ?

(SI OUI) Régulièrement ou occasionnellement ? (SI NON) Seriez-vous ou non, intéressé(e) à essayer le télétravail ?

Oui, régulièrement..... 1 (378)
 Oui, occasionnellement..... 2
 Non, mais je serais intéressé(e) à essayer le télétravail 3
 Non et je ne serais pas intéressé(e) à essayer le télétravail 4
 NSP..... 5

EB56.0 - Q.9. - TREND

SI "SALARIES" OU "INDEPENDANTS", CODE 5 A 18 EN D.15.a

- Q. 29. a) Nous allons maintenant parler des nouvelles technologies de l'information et de la communication, comme des réseaux / systèmes informatiques, Internet, l'e-mail, les vidéoconférences. A-t-on mis en place de telles technologies sur votre lieu de travail ?
(SI OUI) Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec les affirmations suivantes ?
(SINON PASSER EN Q.30.)
- b) (SI "OUI" CODE 1 EN Q. 29.a.) Une formation spécifique sur les nouveaux rôles et les nouvelles tâches a-t-elle été dispensée ?

	LIRE	Q. 29.a.				Q. 29.b.		
		NON	D'ACCORD	PAS D'ACCORD	NSP	OUI	NON	NSP
1	Non, ces nouvelles technologies n'ont pas été mises en place sur mon lieu de travail	1 (379)						
2	Oui, elles ont répondu à un besoin réel		1	2	3 (380)			
3	Oui, les utilisateurs finaux ont été consultés		1	2	3 (381)			
4	Oui, une formation technique appropriée a été dispensée		1	2	3 (382)			
5	Oui, la société / l'organisation est devenue plus efficace		1	2	3 (383)			
6	Oui, cela a entraîné des changements organisationnels importants (nouveaux rôles, nouvelles tâches)		1	2	3 (384)			
7	Oui, la qualité du travail s'est améliorée		1	2	3 (385)			
Q.29.b.	SI "OUI" À L'ITEM 6. Une formation spécifique sur les nouveaux rôles et les nouvelles tâches a été dispensée					1	2	3 (386)

EB56.0 – Q.11. – TREND

SI "UTILISE UN ORDINATEUR AU TRAVAIL OU A LA MAISON POUR LE TRAVAIL", CODE 1 EN Q.22.a. OU Q.22.b.

- Q. 30. Dans quelle mesure l'utilisation de l'ordinateur, de l'e-mail / d'Internet a-t-elle changé votre façon de travailler ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- | | |
|---|----------------|
| J'ai besoin de plus de compétences dans mon travail | 1, (387 – 401) |
| J'ai besoin de moins de compétences dans mon travail | 2, |
| J'ai plus de responsabilités dans mon travail..... | 3, |
| J'ai moins de responsabilités dans mon travail | 4, |
| J'effectue plus de tâches par jour | 5, |
| J'effectue moins de tâches par jour | 6, |
| Il est plus facile de combiner travail et vie privée | 7, |
| Il est plus difficile de combiner travail et vie privée | 8, |
| Mon travail est plus facile..... | 9, |
| Mon travail est plus difficile | 10, |
| J'ai des contacts avec plus de personnes (N) | 11, |
| J'ai des contacts avec moins de personnes (N) | 12, |
| Autre (SPONTANE) | 13, |
| Rien n'a changé (SPONTANE)..... | 14, |
| NSP..... | 15, |

EB56.0 – Q.12. – TREND MODIFIE

SI "SALARIES" OU " INDEPENDANTS", CODE 5 A 18 EN D.15.a.

- Q. 31. Combien de personnes au total travaillent-elles dans l'entreprise / l'organisation pour laquelle vous travaillez ?
- | | |
|---------------------------------------|---------|
| 1 (la personne travaille seule) | 1 (402) |
| 2 – 4..... | 2 |
| 5 – 9..... | 3 |
| 10 – 49..... | 4 |
| 50 – 99..... | 5 |
| 100 – 249 | 6 |
| 250 – 499 | 7 |
| 500 et plus | 8 |
| NSP..... | 9 |

EB56.0 - Q.13. - TREND

SI "UTILISE INTERNET", CODE 1 EN Q.23.

- Q. 32. En quoi l'utilisation d'Internet a-t-elle changé votre vie quotidienne ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- J'ai plus de contacts avec les autres 1, (403 – 419)
- J'ai moins de contacts avec les autres 2,
- Je me sens mieux intégré(e) là où je vis..... 3,
- Je me sens moins bien intégré(e) là où je vis 4,
- Je suis mieux informé(e) sur les sujets importants pour ma vie quotidienne 5,
- Je suis moins bien informé(e) sur les sujets importants pour ma vie quotidienne 6,
- C'est plus facile pour moi d'utiliser les services publics 7,
- C'est plus difficile pour moi d'utiliser les services publics 8,
- J'économise de l'argent..... 9,
- Je dépense plus d'argent 10,
- Je participe à plus de groupes ou associations, y compris les communautés virtuelles (N) .. 11,
- Je participe à moins de groupes ou associations (N) 12,
- Je me sens plus intégré(e) dans la société 13,
- Je me sens moins intégré(e) dans la société 14,
- Autres (SPONTANE)..... 15,
- Internet n'a pas changé ma vie quotidienne (SPONTANE)..... 16,
- NSP..... 17,

EB55.2 – Q.63.a. – TREND MODIFIE

DEMOGRAPHIQUES

- D. 1. A propos de politique, les gens parlent de "droite" et de "gauche".
Vous-même, voudriez-vous situer votre position sur cette échelle ? (MONTRER CARTE - NE RIEN
SUGGERER. LA PERSONNE DOIT SE SITUER DANS UNE CASE, SI ELLE HESITE, INSISTER)

GAUCHE									DROITE
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Refus.....11 (578 – 579)

NSP.....12

EB57.2 – D.1. – DEMO TREND

PAS DE QUESTIONS D.2. A D.6.

- D. 7. Pouvez-vous m'indiquer la lettre qui correspond le mieux à votre situation actuelle ?
(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Marié1(580 – 581)

Remarié.....2

Célibataire qui vit actuellement en couple3

Célibataire n'ayant jamais vécu en couple4

Célibataire ayant déjà vécu en couple dans le passé mais actuellement seul5

Divorcé.....6

Séparé.....7

Veuf/Veuve8

Autre (SPONTANE)9

Refus (SPONTANE).....10

EB57.2 – D.7. – DEMO TREND

- D. 8. A quel âge avez-vous arrêté vos études à temps complet ? (SI ETUDIE ENCORE : CODIFIER 00)

(582 – 583)

EB57.2 – D.8. – DEMO TREND

PAS DE QUESTION D.9.

- D. 10. Sexe du répondant.

Homme..... 1 (584)

Femme..... 2

EB57.2 – D.10. – DEMO TREND

- D. 11. Quel est votre âge ?

(585 – 586)

EB57.2 – D.11. – DEMO TREND

PAS DE QUESTIONS D.12. A D.14.

D.15.A. ET B. POSEES AVANT Q.22.

PAS DE QUESTIONS D.16. A D.18.

D. 19.	Etes-vous la personne qui apporte le revenu principal au foyer ? (LIRE)	
	Oui.....	1 (587)
	Non.....	2
	Les deux de façon égale.....	3
	NSP.....	4

EB57.2 – D.19. – DEMO TREND

PAS DE QUESTION D.20.

D. 21. (SI CODE 2 EN D.19.)

- a) Quelle est la profession actuelle de la personne qui apporte le revenu principal du foyer ?
 b) (SI PAS D'ACTIVITE ACTUELLE - CODES 1 A 4 EN D.21.a.). Exerçait-elle une activité professionnelle rémunérée auparavant ? Laquelle en dernier lieu ?

	D.15.a. PROFESSION ACTUELLE (588 – 589)	D.15.b. PROFESSION PRÉCÉDENTE (590 – 591)
INACTIFS	1	
En charge des achats courants et des tâches ménagères ou sans aucune activité professionnelle		
Etudiants	2	
Au chômage / temporairement sans emploi	3	
A la retraite ou en congé de maladie prolongé	4	
INDEPENDANTS	5	1
Agriculteur exploitant		
Pêcheur	6	2
Profession libérale (avocat, médecin, expert comptable, architecte, etc.)	7	3
Commerçant ou propriétaire d'un magasin, artisan ou autre travailleur indépendant	8	4
Industriel, propriétaire (en tout ou en partie) d'une entreprise	9	5
SALARIES	10	6
Profession libérale salariée (docteur, avocat, comptable, architecte, etc.)		
Cadre supérieur / dirigeant (PDG/DG, Directeur, etc.)	11	7
Cadre moyen	12	8
Employé travaillant la plupart du temps dans un bureau	13	9
Employé ne travaillant pas dans un bureau mais voyageant (vendeur, chauffeur, représentant, etc.)	14	10
Employé ne travaillant pas dans un bureau mais ayant une fonction de service (hôpital, restaurant, police, pompiers, etc.)	15	11
Contremaître, agent de maîtrise	16	12
Ouvrier qualifié	17	13
Autre ouvrier (non qualifié), personnel de maison	18	14
N'A JAMAIS EXERCE D'ACTIVITE PROFESSIONNELLE REMUNEREE		15

EB57.2 – D. 21. a&b – DEMO TREND

PAS DE QUESTIONS D.22. A D.24.

D. 25.	Diriez-vous que vous vivez... ? (LIRE)	
	dans une commune rurale	1 (592)
	dans une ville petite ou moyenne	2
	dans une grande ville	3
	NSP.....	4

EB57.2 – D.25. – DEMO TREND

PAS DE QUESTIONS D.26. A D.28.

D. 29. Nous désirons en plus des informations sur les revenus des foyer pour analyser les résultats de cette étude selon les différents types. Voici une série de revenus mensuels (MONTRER CARTE). Veuillez compter l'ensemble des gains et salaires MENSUELS de tous les membres du foyer, toutes pensions ou allocations sociales ou familiales comprises, ainsi que tout autre revenu tel que les loyers. Bien sûr, votre réponse, comme toutes celles de cette interview sera traitée confidentiellement et toute référence à vous ou votre foyer sera impossible. Veuillez me donner la lettre correspondant aux revenus de votre foyer et ce, avant toutes taxes ou déductions.

B	1 (593 – 594)
T.....	2
P	3
F.....	4
E	5
H.....	6
L.....	7
N	8
R	9
M.....	10
S	11
K	12
Refus.....	13
NSP.....	14

EB57.2 – D.29. – DEMO TREND

SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES

EUROBAROMETRE STANDARD 58.0

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Entre le 1^{er} septembre et le 7 octobre 2002, the European Opinion Research Group, un consortium d'agences d'étude de marché et d'opinion publique, constitué d'INRA in Belgium – I.C.O. et de GfK Worldwide, a réalisé la vague 58.0 de l'EUROBAROMETRE STANDARD à la demande de la COMMISSION EUROPEENNE, Direction générale Presse et communication, Secteur Opinion publique.

L'EUROBAROMETRE 58.0 couvre la population - ayant la nationalité d'un des pays membres de l'Union européenne -, de 15 ans et plus, résident dans chaque Etat membre de l'Union européenne. Le principe d'échantillonnage appliqué dans tous les Etats membres est une sélection aléatoire (probabiliste) à phases multiples. Dans chaque pays EU, divers points de chute ont été tirés avec une probabilité proportionnelle à la taille de la population (afin de couvrir la totalité du pays) et à la densité de la population.

A cette fin, ces points de chute ont été tirés systématiquement dans chacune des "unités régionales administratives", après avoir été stratifiés par unité individuelle et par type de région. Ils représentent ainsi l'ensemble du territoire des Etats membres, selon les EUROSTAT-NUTS II et selon la distribution de la population résidente nationale en termes de régions métropolitaines, urbaines et rurales. Dans chacun des points de chute sélectionnés, une adresse de départ a été tirée de manière aléatoire. D'autres adresses (chaque Nème adresse) ont ensuite été sélectionnées par des procédures de "random route" à partir de l'adresse initiale. Dans chaque ménage, le répondant a été tiré aléatoirement. Toutes les interviews ont été réalisées en face à face chez les répondants et dans la langue nationale appropriée.

<u>PAYS</u>	<u>INSTITUTS</u>	<u>N° INTERVIEWS</u>	<u>DATES DE TERRAIN</u>	<u>POPULATION 15+ (x 000)</u>
Belgique	INRA in BELGIUM	1074	2/9 – 4/10	8,326
Danemark	GfK DANMARK	1000	1/9 – 4/10	4,338
Allemagne(Est)	INRA DEUTSCHLAND	1009	1/9 – 18/9	13,028
Allemagne(Ouest)	INRA DEUTSCHLAND	1036	1/9 – 19/9	55,782
Grèce	MARKET ANALYSIS	1001	2/9 – 2/10	8,793
Espagne	INRA ESPAÑA	1000	3/9 – 4/10	33,024
France	CSA-TMO	1004	2/9 – 24/9	46,945
Irlande	LANSDOWNE Market Research	999	3/9 – 30/9	2,980
Italie	INRA Demoskopea	992	5/9 – 30/9	49,017
Luxembourg	ILRes	599	4/9 – 30/9	364
Pays-Bas	INTOMART	998	1/9 – 2/10	12,705
Autriche	SPECTRA	1008	3/9 – 25/9	6,668
Portugal	METRIS	1000	1/9 – 29/9	8,217
Finlande	MDC MARKETING RESEARCH	1000	2/9 – 1/10	4,165
Suède	GfK SVERIGE	1000	1/9 – 7/10	7,183
Grande-Bretagne	MARTIN HAMBLIN LTD	1014	2/9 – 4/10	46,077
Irlande du Nord	ULSTER MARKETING SURVEYS	306	4/9 – 23/9	1,273
	Nombre total d'interviews	16040		

Dans chaque pays, l'échantillon a été comparé à l'univers. La description de l'univers se base sur les données de population EUROSTAT. Pour tous les Etats membres EU, une procédure de pondération nationale a été réalisée (utilisant des pondérations marginales et croisées), sur base de cette description de l'univers. Dans tous les pays, au moins le sexe, l'âge, les régions NUTS II et la taille de l'agglomération ont été introduits dans la procédure d'itération. Pour la pondération internationale (i.e. les moyennes EU), INRA (EUROPE) recourt aux chiffres officiels de population, publiés par EUROSTAT dans l'Annuaire des Statistiques Régionales (données de 1997). Les chiffres complets de la population, introduits dans cette procédure de post-pondération, sont indiqués ci-dessus.

Les résultats des études EUROBAROMETRE sont analysés et sont présentés sous forme de tableaux, de fichiers de données et d'analyses. Pour chaque question, un tableau de résultats est fourni, accompagné de la question complète en anglais et en français. Ces résultats sont exprimés en pourcentage calculé sur la base totale. Les résultats des enquêtes EUROBAROMETRE sont analysés par la Direction générale Presse et communication de la Commission européenne, Secteur Opinion publique, Rue de la Loi 200, B-1049 Bruxelles. Les résultats sont publiés régulièrement sur le site Internet de la CE: <http://europa.eu.int/comm/dg10/epo>. Tous les fichiers de données de l'EUROBAROMETRE sont déposés au Zentralarchiv (Universität Köln, Bachemer Strasse 40, D-50869 Köln-Lindenthal), disponibles via la banque de données CESSDA <http://www.nsd.uib.no/cessda/europe.html>. Ils sont à la disposition de tous les instituts membres du "European Consortium for Political Research" (Essex), du "Inter-University Consortium for Political and Social Research" (Michigan) et de toute personne intéressée par la recherche en sciences sociales.

Il importe de rappeler aux lecteurs que les résultats d'un sondage sont des estimations dont l'exactitude, toutes choses égales par ailleurs, dépend de la taille de l'échantillon et du pourcentage observé. Pour des échantillons d'environ 1.000 interviews, le pourcentage réel oscille dans les intervalles de confiance suivants :

Pourcentages observés	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
Limites de confiance	± 1.9%	± 2.5%	± 2.7%	± 3.0%	± 3.1%

**EUROBAROMETRE STANDARD 58.0
INSTITUTS ET RESPONSABLES DE RECHERCHE**

**The European Opinion Research Group EEIG
P.a. INRA in Belgium - International Coordination Office SA/NV
Christine KOTARAKOS
159, avenue de la Couronne
B -1050 BRUSSELS – BELGIUM
Tel. ++/32 2 642 47 11 – Fax: ++/32 2 648 34 08
e-mail: christine.kotarakos@eorg.be**

BELGIQUE	INRA in BELGIUM 159 avenue de la Couronne B-1050 BRUXELLES	Ms Verena MELAN verena.melan@inra.com	tel. fax	++/32 2 642 47 11 ++/32 2 648 34 08
DANMARK	GfK DENMARK Sylows Allé, 1 DK-2000 FREDERIKSBERG	Mr Erik CHRISTIANSEN erik.christiansen@gfk.dk	tel. fax	++/45 38 32 20 00 ++/45 38 32 20 01
DEUTSCHLAND	INRA DEUTSCHLAND Papenkamp, 2-6 D-23879 MÖLLN	Mr Christian HOLST christian.holst@inra.de	tel. fax	++/49 4542 801 0 ++/49 4542 801 201
ELLAS	Market Analysis 190 Hymettus Street GR-11635 ATHENA	Mr. Spyros Camileris markanalysis@marketanalysis.gr	tel. fax	++/30 1 75 64 688 ++/30/1/70 19 355
ESPAÑA	INRA ESPAÑA C/Alberto Aguilera, 7-5° E-28015 MADRID	Ms Victoria MIQUEL victoria.miquel@inra.es	tel. fax	++/34 91 594 47 93 ++/34 91 594 52 23
FRANCE	CSA-TMO 30, rue Saint Augustin F-75002 PARIS	Mr. Bruno JEANBART bruno.jeanbart@csa-tmo.fr	tel. fax	++/33 1 44 94 59 10 ++/33 1 44 94 40 01
IRELAND	LANSLOWNE Market Research 49, St. Stephen's Green IRL-DUBLIN 2	Mr Roger JUPP roger@lmr.ie	tel. fax	++/353 1 661 34 83 ++/353 1 661 34 79
ITALIA	INRA Demoskopea Via Salaria, 290 I-00199 ROMA	Mrs Maria-Adelaïde SANTILLI Santilli@demoskopoea.it	tel. fax	++/39 06 85 37 521 ++/39 06 85 35 01 75
LUXEMBOURG	ILReS 46, rue du Cimetière L-1338 LUXEMBOURG	Mr Charles MARGUE charles.margue@ilres.com	tel. fax	++/352 49 92 91 ++/352 49 92 95 555
NEDERLAND	Intomart Noordse Bosje 13-15 NL - 1201 DA HILVERSUM	Mr. Remko Van den Dool remko.van.den.dool@intomart.nl	tel. fax	++/31/35/625 84 11 ++/31/35/625 84 33
AUSTRIA	SPECTRA Brucknerstrasse, 3-5/4 A-4020 LINZ	Ms Jitka NEUMANN neji@spectra.at	tel. fax	++/43/732/6901 ++/43/732/6901-4
PORTUGAL	METRIS Av. Eng. Arantes e Oliveira, 3-2° P-1900 LISBOA	Ms Mafalda BRASIL mafaldabrasil@metris.pt	tel. fax	++/351 21 843 22 00 ++/351 21 846 12 03
FINLAND	MDC MARKETING RESEARCH Ltd Itätuulenkuja 10 A FIN-02100 ESPOO	Mrs Anu SIMULA Anu.Simula@gallup.fi	tel. fax	++/358 9 613 500 ++/358 9 613 50 423
SWEDEN	GfK SVERIGE S:t Lars väg 46 S-221 00 LUND	Mr Rikard EKDAHL rikard.ekdahl@gfksverige.se	tel. fax	++/46 46 18 16 00 ++/46 46 18 16 11
GREAT BRITAIN	MARTIN HAMBLIN LTD Mulberry House, Smith Square 36 UK-London Swip 3HL	Mrs. Lisa LUCKHURST lisa.luckhurst@martinhamblin.co.uk	tel. fax	++/44 207 222 81 81 ++/44 207 396 90 46