

ENQUETE SUR LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION 2009

TIC2009

Région de gestion :		 RGES
N° d'échantillon		 SSECH
N° du questionnaire et clé		 NUMFA
Logement éclaté		 CLE
Département		 LE
Commune :		 DEP
Nom de l'enquêteur :		 COM
Date de l'interview		N° NUMENQ
		 JJ MM AA

Vu l'avis favorable du Conseil national de l'information statistique, cette enquête, reconnue d'intérêt général et de qualité statistique, est **obligatoire**, en application de la loi n° 51-711 du 7 juin 1951 modifiée sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques.

Visa n° 2009A084EC du Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi valable pour l'année 2009.

Les réponses à ce questionnaire sont protégées par le secret statistique et destinées à l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee).

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses faites à la présente enquête. Elle garantit aux personnes concernées un droit d'accès et de rectification pour les données les concernant. Ce droit peut être exercé auprès de l'Insee.

MODULE GESTION DES APPELS

GES1 Résultat de l'appel

1. Contact établi.....			1	
2. Numéro non attribué ou ne correspondant pas à un ménage			2	→ COM
3. Pas de contact.....			3	→ COM
4. Ligne occupée			4	→ COM
5. Répondeur			5	→ GES4 RESAPP

GES2

Bonjour, je suis « PRENOM NOM », enquêteur de l'Insee. Vous avez reçu un courrier de l'Insee annonçant une enquête sur l'usage de l'informatique et d'Internet. Avez-vous pris connaissance du courrier ? **Votre logement fait partie de l'échantillon de l'enquête. Pour vous contacter, j'ai composé le « XXXXXXXXXX ». Ce numéro correspond-il à la résidence où vous vivez la plus grande partie de l'année ?**

1. Oui			1	→ DEBUT
2. Non			2	
3. Impossible à réaliser			3	→ COM
4. Refuse de répondre à l'enquête.....			4	→ COM
9. Ne sait pas.....			9	→ DEBUT RESIDENCE

GES3 Formule de politesse en cas d'arrêt

Votre réponse me conduit à arrêter là cet entretien. En effet, l'Insee réalise l'enquête uniquement auprès des ménages dont le numéro d'appel correspond à une résidence principale. Je tiens néanmoins à vous remercier d'avoir accepté de répondre à cette question.

POLITES

ALLER EN COM

GES4 Message laissé sur le répondeur

MESSAGE

ALLER EN COM

CARACTERISTIQUES SOCIO DEMOGRAPHIQUES

Liste des habitants du logement

DEBUT1							
L'enquête s'adresse à une personne de votre ménage qui va être tirée au sort. Pour cela, nous avons besoin de faire la liste des personnes qui vivent habituellement dans votre logement.							
1. OK 2. Refuse de répondre à l'enquête		<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> </tr> </table>		1		2	→ COM
	1						
	2						
			DEBUT				

DEBUT2 Combien de personnes vivent habituellement dans votre logement ? (inclure les étudiants qui ne rentrent que le week end)		NBHAB
---	---	--------------

Si NBHAB >1 « Commençons par vous même. Quel est votre prénom ? »
 Si NBHAB =1 « Quel est votre prénom ? »

	PRENOM	M. est de sexe 1. Masculin 2. Féminin	Quelle est la date de naissance de M.?		
NOI	PRENOM	SEXE	JNAIS	MNAIS	ANAIS
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					

TIRAGE DE LA PERSONNE REPONDANTE (Kish)

Noter ensuite le prénom, le n° NL et l'année de naissance de la **première personne (de 15 ans ou + au 1^{er} janvier de l'année d'enquête) dont l'anniversaire à venir est le plus proche de la date d'ouverture de la FA (Variable JOURMOIS = oui)**. C'est la personne à interroger. Si plusieurs personnes sont nées le même mois, choisir celle dont le prénom arrive en premier par ordre alphabétique.

Tableau 2

Nombre de personnes éligibles	Prénom de la personne interrogée	Report du n° NL de la personne interrogée	Année de naissance	Report de son n° du THL
ELIGAD			ANK	NOIK

Nous allons à présent questionner « PRENOMK » née en « MOISK » « ANK »

T1 « PRENOMK » est-il (ou elle) présent(e) pour répondre au questionnaire ?

- | | | |
|--|---|------|
| 1. Oui | 1 | → Q1 |
| 2. Oui, mais la personne ne peut pas ou ne souhaite pas répondre à l'enquête | 2 | |
| 3. Oui, mais la personne est inapte | 3 | → T9 |
| 4. Non | 4 | |
| 9. Ne sait pas | 9 | |

PRESAKO

T2 Pourrais-je le (ou la) joindre avant le 16 mai ?

- | | | |
|--|---|------|
| 1. Oui | 1 | |
| 2. Non, la personne est absente durant la période | 2 | → T7 |
| 3. Non, la personne refuse de répondre à l'enquête | 3 | → T9 |
| 9. Ne sait pas | 9 | → T8 |

JOINDRE

T3 A quelle date puis-je le (ou la) joindre ?

Touche entrée

L'enquêteur note la date sur son agenda

JOURMOISRV

T4 A quelle heure ?

Touche entrée

L'enquêteur note l'heure sur son agenda

HEURERV

T5 Au même numéro de téléphone ?

- | | | |
|----------------------|---|------|
| 1. Oui | 1 | → T8 |
| 2. Non | 2 | |
| 9. Ne sait pas | 9 | → T8 |

NUMERO

T6 A quel autre numéro ?

Touche entrée pour continuer

(à noter sur fiche papier par l'enquêteur) |

→ T8

AUTNUM

T7 Formule de politesse en cas d'absence de la personne Kish sur la période

Votre réponse me conduit à arrêter là cet entretien. En effet, l'Insee réalise l'enquête uniquement auprès des personnes désignées par le tirage au sort. Je tiens néanmoins à vous remercier d'avoir accepté de répondre à ces quelques questions.

FORPOL1

T8 Formule de politesse en cas d'absence momentanée de la personne Kish pouvant être rappelée au même numéro ou à un autre numéro

Je le (ou la) recontacterai donc le « JOUR » « MOIS » à ce numéro de téléphone. Je tiens à vous remercier d'avoir accepté de répondre à ces quelques questions.

FORPOL2

T9 Formule de politesse en cas d'inaptitude ou de refus de la personne Kish

Je tiens à vous remercier d'avoir accepté de répondre à ces quelques questions.

FORPOL3

ALLER EN COM

Bonjour, je suis « S_PRENOM S_NOM », enquêteur de l'Insee. Vous avez reçu un courrier de l'Insee annonçant une enquête sur l'usage de l'informatique et de l'Internet. Avez-vous pris connaissance du courrier ? Vous avez été tiré au sort pour répondre à la suite de cette enquête.

« PRENOMK », je vais tout d'abord poser quelques questions générales vous concernant.

Q1 « PRENOMK », quel est le diplôme le plus élevé que vous ayez obtenu ?

1. Aucun diplôme
2. Un CEP (certificat d'études primaires) *ou diplôme étranger de même niveau*
3. Le brevet des collèges, BEPC, brevet élémentaire *ou diplôme étranger de même niveau*
4. CAP, BEP ou diplôme de ce niveau
5. Baccalauréat, capacité en droit, diplôme d'éducateur spécialisé *ou diplôme étranger de même niveau*
6. Diplôme d'études supérieures

	1
	2
	3
	4
	5
	6

DIPLOME

Activité professionnelle

Quelle est actuellement votre situation principale vis-à-vis du travail ?	Si SITUA = 3 à 7 (inactif)		Pour tous	Si SITUA = 1 ou 2, ou TRAVAIL = 1	
	Travaillez-vous actuellement ?		Cherchez-vous un (autre) emploi ?	Etes-vous ↓ code	Quelle est votre profession principale ?
		Si non : Avez-vous déjà travaillé, même s'il y a longtemps ?			
SITUA	TRAVAIL	ACTIVANTE	RECHEMPLOI	STATUT	PROFESSION
1. Occupe un emploi 2. Apprenti 3. Etudiant 4. Chômeur 5. Retraité 6. Au foyer 7. Autre	1. Oui 2. Non	1. Oui 2. Non	1. Oui, depuis moins d'un an 2. Oui, depuis un an ou plus 3. Non	1. Salarié de l'Etat 2. Salarié d'une collectivité locale, des HLM, des hôpitaux publics 3. Salarié d'une entreprise, d'un artisan, d'une association 4. Salarié chez un particulier 5. Aide un membre de sa famille dans son travail sans être rémunéré 6. Chef d'entreprise salarié, PDG, gérant minoritaire, associé 7. Indépendant ou à son compte	

TYPEEMPLOI Type d'emploi 1. Apprentissage sous contrat 2. Placement par une agence d'intérim 3. Stage rémunéré en entreprise 4. Emploi jeune, CES, contrat de qualification, autre emploi aidé 5. Autre emploi à durée limitée, CDD, contrat court, saisonnier, vacataire etc. <i>Emploi sans limite de durée, CDI, titulaire de la fonction publique</i> 6. A temps complet 7. A temps partiel	FONCTION Fonction principale 1. Production, chantier, exploitation 2. Installation, réparation, maintenance 3. Gardiennage, nettoyage, entretien ménager 4. Manutention, magasinage, logistique 5. Secrétariat, saisie, accueil 6. Gestion, comptabilité 7. Commercial, technico-commercial 8. Etudes, recherche et développement, méthodes 9. Enseignement 10. Soins des personnes 11. Autre fonction
CLASSIF Classification dans l'emploi <i>Si STATUT = 3 ou 4 (salarié d'entreprise) :</i> 1. Manœuvre ou ouvrier spécialisé 2. Ouvrier qualifié ou hautement qualifié, technicien d'atelier 3. Technicien 5. Agent de maîtrise, maîtrise administrative ou commerciale, VRP (non cadre) 7. Ingénieur, cadre (à l'exception des directeurs généraux ou de ses adjoints directs) 9. Employé de bureau, employé de commerce, personnel de services 10. Directeur général, adjoint direct <i>Si STATUT = 1 ou 2 (salarié de l'Etat, des collectivités locales, des HLM et des hôpitaux publics) :</i> 1. Manœuvre ou ouvrier spécialisé 2. Ouvrier qualifié ou hautement qualifié 3. Technicien 4. Personnel de catégorie B ou assimilé 6. Personnel de catégorie A ou assimilé 8. Personnel de catégorie C ou D ou assimilé	

<i>Si STATUT = 6 ou 7 (non salarié)</i>	<i>Si STATUT=1 à 4 (salarié)</i>			<i>Quelle est l'activité de l'établissement qui vous emploie ou que vous dirigez ?</i>				<i>Pour les agriculteurs (ACTIVCOD = 1.1.1)</i>		
Combien de salariés employez-vous ?	Quel est votre type d'emploi ? ↓ Dans votre emploi, êtes-vous classé comme : ↓ Dans votre emploi, quelle est votre fonction principale ? code code code			↓ code	<i>Si code indéterminé</i> Activité en clair	Quelle est la superficie de votre exploitation (en ha sau) ?	<i>Si SUPH<5</i> Quelle est précisément la superficie en ares ?	Quelle est l'orientation des productions agricoles ?		
	TYPEEMPLOI	CLASSIF	FONCTION	ACTIVCOD	ACTIVLIB	SUPH	SUPA	OPA		

Pour les aides familiaux (STATUT = 5)							
Quelle est la profession principale de la personne que vous aidez ?	Combien de salariés la personne que vous aidez emploie-t-elle ?	Quelle est l'activité de l'établissement que dirige la personne que vous aidez ?		Pour les agriculteurs (ACTIVCOD = 1.1.1)			M. fait-il un travail de secrétariat, de vente ou de comptabilité ?
			Si code indéterminé Activité en clair	Quelle est la superficie de l'exploitation (en ha sau) ?	Si SUPH < 5 Quelle est précisément la superficie en ares ?	Quelle est l'orientation des productions agricoles ?	
PROFESSION	SALARIES	ACTIVCOD	ACTIVLIB	SUPH	SUPA	OPA	AFTYPTRAV
	1. Aucun 2. Moins de 10 salariés 3. 10 salariés ou plus						1. Oui 2. Non

STATUTANTE Statut dans le dernier emploi	CLASSIFANTE Classification dans le dernier emploi
1. Salarié de l'Etat 2. Salarié d'une collectivité locale, des HLM ou des hôpitaux publics 3. Salarié d'une entreprise, d'un artisan, d'une association 4. Salarié chez un particulier 5. Aide un membre de sa famille dans son travail sans être rémunéré 6. Chef d'entreprise salarié, PDG, gérant minoritaire, associé 7. Indépendant ou à son compte	Si STATUTANTE ou STATUTCD = 3 ou 4 (salarié d'entreprise) : 1. Manœuvre ou ouvrier spécialisé 2. Ouvrier qualifié ou hautement qualifié, technicien d'atelier 3. Technicien 5. Agent de maîtrise, maîtrise administrative ou commerciale, VPR (non cadre) 7. Ingénieur, cadre (à l'exception des directeurs généraux ou de ses adjoints directs) 9. Employé de bureau, employé de commerce, personnel de services 10. Directeur général, adjoint direct Si STATUTANTE ou STATUTCD = 1 ou 2 (salarié de l'Etat, des collectivités locales, des HLM et des hôpitaux publics) : 1. Manœuvre ou ouvrier spécialisé 2. Ouvrier qualifié ou hautement qualifié 3. Technicien 4. Personnel de catégorie B ou assimilé 6. Personnel de catégorie A ou assimilé 8. Personnel de catégorie C ou D ou assimilé

Pour les personnes qui ne travaillent pas mais ont déjà travaillé (ACTIVANTE = 1)		
Dans son dernier emploi, M. était-il :	Quelle était la dernière profession de M. ?	Si STATUTANTE = 1 à 4 (salarié) Dans son dernier emploi, M. était-il classé comme : code
STATUTANTE	PROFESSANTE	CLASSIFANTE

DEBUT

« Nous allons à présent aborder le thème de l'enquête. Nous allons commencer par décrire l'équipement de votre ménage. »

A1 Votre ménage dispose-t-il à son domicile d'un ou de plusieurs ordinateurs ?

- | | |
|--------------|---|
| 1. Oui | 1 |
| 2. Non | 2 |

MICRO

A2 Votre ménage a-t-il accès à Internet depuis votre domicile ? (y compris depuis un téléphone portable)

- | | |
|--------------|---|
| 1. Oui | 1 |
| 2. Non | 2 |

→ B1

NET

A3 Depuis votre domicile, votre ménage a accès à Internet ?

- | | Oui | Non |
|---|-----|-----|
| 1. Sur un ordinateur non portable | 1 | 2 |
| 2. Sur un ordinateur portable | 1 | 2 |
| 3. Sur une télévision | 1 | 2 |
| 4. Sur une console de jeux | 1 | 2 |
| 5. Sur un autre support (téléphone portable, assistant personnel, etc...) | 1 | 2 |

Ne sait pas

OUNETX

Contrôle : Si NET=1 et OUNET1 à 5= 2, revoir NET ou OUNET

A4 Votre connexion à Internet est-elle : ?

- | | Oui | Non |
|--|-----|-----|
| 1. Une connexion à bas débit à l'aide d'un modem (réseau téléphonique classique, réseau numérique à intégration de services) | 1 | 2 |
| 2. Une connexion à haut débit par l'ADSL | 1 | 2 |
| 3. Une autre connexion à haut débit (câble, satellite, UMTS) | 1 | 2 |
| 4. Une connexion à bas débit sur un téléphone portable (WAP, GPRS) | 1 | 2 |

Ne sait pas

DEBITX

FILTRE enquêteur

F1 Si DEBIT2 = ('2' ou '9') et DEBIT3 = ('2' ou '9') poser A5 sinon passer en B1

A5 Pour quelle raison votre ménage n'a-t-il pas accès au haut débit à votre domicile ? est-ce parce que : ?

- | | Oui | Non |
|---|-----|-----|
| 1. C'est trop cher..... | 1 | 2 |
| 2. Votre ménage n'en a pas besoin | 1 | 2 |
| 3. Le haut débit n'est pas disponible dans votre localité | 1 | 2 |
| 4. Votre ménage a accès au haut débit dans d'autres endroits..... | 1 | 2 |
| 5. Pour une autre raison | 1 | 2 |

Ne sait pas

RAISDEBX

B1 Personnellement, quand avez-vous utilisé un ordinateur pour la dernière fois ? (quel que soit le lieu ou le type d'accès)

- | | | |
|--|---|------------------------------|
| 1. Au cours des trois derniers mois | 1 | → B4
→ B4
→ C1
→ C1 |
| 2. Entre 3 mois et 1 an | 2 | |
| 3. Il y a plus d'un an | 3 | |
| 4. Vous n'avez jamais utilisé d'ordinateur | 4 | |
| Ne sait pas | 9 | |

NUSORDI

B2 Au cours des trois derniers mois, en moyenne vous avez utilisé un ordinateur ? (quel que soit le lieu ou le type d'accès)

- | | |
|--|---|
| 1. Tous les jours ou presque | 1 |
| 2. Pas tous les jours, mais au moins une fois par semaine | 2 |
| 3. Pas toutes les semaines mais au moins une fois par mois | 3 |
| 4. Moins d'une fois par mois | 4 |
| Ne sait pas | 9 |

USORDI

B3 Au cours des trois derniers mois, avez-vous utilisé un ordinateur ?

- | | Oui | Non |
|--|-----|-----|
| 1. A votre domicile <i>Si MICRO='1'</i> | 1 | 2 |
| 2. Sur votre lieu de travail <i>Si SITUA='1','2' ou TRAVAIL='1'</i> | 1 | 2 |
| 3. Sur votre lieu d'études <i>Si SITUA='3'</i> | 1 | 2 |
| 4. Chez des membres de votre famille, des amis, des voisins | 1 | 2 |
| 5. Dans un autre lieu (cybercafé, bibliothèque, hôtel, aéroport, etc.) | 1 | 2 |

Ne sait pas

OUORDIX

FILTRE enquêteur

F2 Si la personne a déjà utilisé un ordinateur (NUSORDI=('1','2','3')) poser B4 sinon poser C1

B4 Avez-vous déjà suivi des cours en rapport avec l'informatique ?

- | | | |
|--------------|---|------|
| 1. Oui | 1 | → B6 |
| 2. Non | 2 | |

COURS

B5 La dernière fois était-ce : ?

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1. Au cours des 3 derniers mois | 1 |
| 2. Entre 3 mois et un an | 2 |
| 3. Entre 1 et 3 ans | 3 |
| 4. Il y a plus de 3 ans | 4 |
| Ne sait pas | 9 |

DERCOURS

B6 Nous allons à présent parler de vos compétences personnelles en informatique, savez-vous ?

- | | Oui | Non |
|---|-----|-----|
| 1. Copier ou coller un fichier, un répertoire | 1 | 2 |
| 2. Utiliser l'outil copier/coller pour déplacer des informations dans un document | 1 | 2 |
| 3. Utiliser des formules arithmétiques de base dans un tableur (Excel, Quattro, Lotus, etc.) | 1 | 2 |
| 4. Compresser ou décompresser des fichiers (en utilisant Winzip, Winrar, Winace par exemple) | 1 | 2 |
| 5. Installer un nouveau matériel (imprimante, modem, etc.) | 1 | 2 |
| 6. Ecrire un programme informatique en utilisant un langage informatique spécifique (ex : visual basic, fortran, java, C++) | 1 | 2 |

COMPODX

INTRO : Je viens de vous poser des questions sur l'usage que vous faites de l'ordinateur. Je vais à présent vous poser des questions concernant l'usage que vous faites d'Internet.

C1 Personnellement, quand avez-vous utilisé Internet pour la dernière fois ?

(quel que soit le lieu ou le type d'accès)

- | | | | |
|--|--------------------------|---|-----|
| 1. Au cours des trois derniers mois | ☐ | 1 | |
| 2. Entre 3 mois et 1 an | ☐ | 2 | →D1 |
| 3. Il y a plus d'un an..... | ☐ | 3 | →D1 |
| 4. Vous n'avez jamais utilisé Internet | ☐ | 4 | →R1 |
| <i>Ne sait pas</i> | ☐ | 9 | →R1 |

NUSEWEB

C2 Au cours des trois derniers mois, en moyenne vous avez utilisé Internet ?

(quel que soit le lieu ou le type d'accès)

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| 1. Tous les jours ou presque..... | ☐ | 1 |
| 2. Pas tous les jours, mais au moins une fois par semaine | ☐ | 2 |
| 3. Pas toutes les semaines mais au moins une fois par mois | ☐ | 3 |
| 4. Moins d'une fois par mois | ☐ | 4 |
| <i>Ne sait pas</i> | ☐ | 9 |

USEWEB

C3 Au cours des trois derniers mois, avez-vous utilisé Internet :

- | | | | | | |
|--|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| 1. A votre domicile | <i>Si NET='1'</i> | ☐ | 1 | ☐ | 2 |
| 2. Sur votre lieu de travail | <i>Si SITUA='1','2' ou TRAVAIL='1'</i> | ☐ | 1 | ☐ | 2 |
| 3. Sur votre lieu d'études | <i>Si SITUA='3'</i> | ☐ | 1 | ☐ | 2 |
| 4. Chez des membres de votre famille, des amis, des voisins | | ☐ | 1 | ☐ | 2 |
| 5. Dans un autre lieu (cybercafé, bibliothèque, hôtel, aéroport, etc.) | | ☐ | 1 | ☐ | 2 |

Ne sait pas

OUWEBX

C4 Utilisez-vous un téléphone portable pour accéder à Internet ?

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|---|-----|
| 1. Oui..... | ☐ | 1 | |
| 2. Non..... | ☐ | 2 | →C6 |
| <i>Ne sait pas</i> | ☐ | 9 | →C6 |

TELNET

C5 S'agit-il :

- | | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|
| 1. Du wap, de l'imode ou d'une autre connexion à bas débit | ☐ | 1 | ☐ | 2 |
| 2. De l'UMTS (connexion à haut débit) | ☐ | 1 | ☐ | 2 |

Ne sait pas

TELNETX

C6 Utilisez-vous un ordinateur de poche (de type palm ou Blackberry) pour accéder à Internet ?

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|---|
| 1. Oui..... | ☐ | 1 |
| 2. Non..... | ☐ | 2 |
| <i>Ne sait pas</i> | ☐ | 9 |

PALMNET

C7 Et utilisez-vous Internet en dehors de chez vous ou de votre lieu de travail à l'aide d'un ordinateur portable relié à un réseau sans fil ? Réseau wi-fi ou wimax

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|---|
| 1. Oui..... | ☐ | 1 |
| 2. Non..... | ☐ | 2 |
| <i>Ne sait pas</i> | ☐ | 9 |

WIFI

C8	Au cours des trois derniers mois, avez-vous <u>personnellement</u> utilisé Internet, dans un but privé pour : ? (quel que soit le lieu d'utilisation)		Oui		Non	
	01. Envoyer et recevoir des e-mails		1		2	
	02. Téléphoner ou participer à des conversations par webcam		1		2	
	03. Participer à des « chats », à des forums de discussion ou communiquer à l'aide d'une messagerie instantanée (MSN Messenger)		1		2	
	04. Chercher des informations sur des biens et des services (horaires de transport, météo, catalogues en ligne)		1		2	
	05. Organiser des vacances, un week-end (hébergement, transport, etc.)		1		2	
	06. Ecouter la radio, regarder la télévision		1		2	
	07. Jouer ou télécharger des jeux, des images, de la vidéo, de la musique		1		2	
	08. Télécharger des logiciels		1		2	
	09. Lire ou télécharger des journaux ou des magazines		1		2	
	<i>Ne sait pas, refus</i>		PRATINTXX			

FILTRE enquêteur

F3	Si la personne a lu ou téléchargé des journaux ou des magazines (PRATINT09='1') poser C9 sinon poser C10	
C9	Avez-vous pour cela souscrit à un service ?	
	1. Oui	1
	2. Non	2
<i>Ne sait pas, refus</i>		ABON

C10	Au cours des trois derniers mois, avez-vous utilisé Internet, dans un but privé pour : ? quel que soit le lieu d'utilisation		Oui		Non	
	10. Rechercher des informations sur la santé, la maladie ou la diététique		1		2	
	11. Rechercher un emploi		1		2	
	12. Accéder à votre compte bancaire		1		2	
	13. Vendre des biens et services, aux enchères par exemple		1		2	
	14. Rechercher des informations sur des cours, formations		1		2	
	15. Suivre des cours en ligne (quel que soit le sujet)		1		2	
	16. Apprendre, enrichir ses connaissances		1		2	
	17. Mettre en ligne des documents personnels (photos, textes, vidéos)		1		2	
	<i>Ne sait pas, Refus</i>		PRATINTXX			

C11	Avez-vous utilisé Internet, dans un but privé pour : ? quel que soit le lieu d'utilisation Cochez les modalités concernées sinon tapez entrée		Au cours des trois derniers mois		Entre trois et douze mois	
	1. Obtenir des informations administratives ou des formulaires		1		2	
	2. Télécharger des documents administratifs		1		2	
	3. Remplir en ligne ou envoyer par Internet des formulaires administratifs		1		2	
	<i>Ne sait pas, Refus</i>		ADMTROIXX		ADMDOUZXX	

D1 Avez-vous déjà personnellement acheté ou commandé des biens et services sur Internet pour votre usage privé ?

1. Oui	1	→D12 →D12
2. Non	2	
<i>Ne sait pas</i>	9	

ECOM

D2 La dernière fois, était-ce : ?

1. Au cours du dernier mois	1	→D12 DATECOM
2. Entre 1 et 3 mois	2	
3. Entre 3 mois et un an	3	
4. Il y a plus d'un an.....	4	

D3 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous personnellement acheté sur Internet pour votre usage privé : ? « Vous » désigne le Kish

	Oui	Non
01. De la nourriture ou de l'épicerie.....	1	2
02. Des biens d'équipement (meubles, jouets, électroménager)	1	2
03. Des films.....	1	2
04. Des livres, des magazines, des journaux ou du matériel éducatif	1	2
05. De la musique	1	2
06. Des vêtements ou des équipements sportifs.....	1	2
07. Des séjours à l'hôtel ou en location de vacances	1	2
Au cours des 12 derniers mois, avez-vous également acheté sur Internet pour votre usage privé : ?		
08. Du matériel informatique	1	2
09. Du matériel Hi-fi (y compris appareil photo)	1	2
10. Des actions, des services financiers ou des produits d'assurance	1	2
11. Des billets de transports (avion, train, location de véhicules,)	1	2
12. Des billets pour des manifestations ou des spectacles	1	2
13. Des paris ou de la loterie.....	1	2
Au cours des 12 derniers mois, avez-vous également acheté sur Internet pour votre usage privé : ?		
14. Des médicaments sur ordonnance	1	2
15. Des médicaments sans ordonnance	1	2
16. Des jeux vidéo (ou mises à jour)	1	2
17. D'autres logiciels (ou mises à jour).....	1	2
18. Des services de télécommunications (abonnements à la télévision, au téléphone, recharges de cartes téléphoniques,.....).....	1	2
19. Autre chose	1	2

ACHATXX

FILTRE enquêteur

F4 Si ACHAT03='1' faire apparaître NUMACHAT1 à la question D4
ou Si ACHAT04='1' faire apparaître NUMACHAT2 à la question D4
ou Si ACHAT05='1' faire apparaître NUMACHAT3 à la question D4
ou Si ACHAT11='1' faire apparaître NUMACHAT4 à la question D4
ou Si ACHAT12='1' faire apparaître NUMACHAT5 à la question D4
Sinon aller en D5

D4 Avez-vous acheté ces produits en téléchargement ou consultation en ligne ?

	Oui	Non
1. Des films	1	2
2. Des livres, des magazines, des journaux ou du matériel éducatif	1	2
3. De la musique	1	2
4. Des billets de transports (avion, train, location de véhicules,)	1	2
5. Des billets pour des manifestations ou des spectacles	1	2

NUMACHATX

D5 Vos achats sur Internet étaient-ils effectués auprès de : ?

	Oui	Non
1. Vendeurs Français	1	2
2. Vendeurs d'autres pays de l'Union Européenne	1	2
3. Vendeurs du reste du monde	1	2
4. Vendeurs dont vous ne connaissez pas le pays d'origine	1	2

ORIGINEX

D6 Combien de fois avez-vous personnellement acheté ou passé une commande sur Internet pour votre usage privé au cours des douze derniers mois ? « Vous » désigne le Kish

1. De 1 à 5	1
2. De 6 à 10	2
3. Plus de 10	3

ACHAFOIS

D7 Comment avez-vous payé ces achats ?

	Oui	Non
1. Sur Internet, par carte de crédit (carte bleue).....	1	2
2. Sur Internet par carte de paiement prépayée ou compte prépayé	1	2
3. Sur Internet par virement bancaire en ligne ou en utilisant un compte en ligne (type PAYPAL)	1	2
4. Hors Internet (en espèces, par virement bancaire ordinaire, par chèque.....)	1	2

PAYEACHAX

D8 Au cours des douze derniers mois, avez-vous rencontré des problèmes à l'occasion de vos achats par Internet ?

1. Oui	1	→D10 →D10
2. Non	2	
<i>Ne sait pas</i>	9	

PBACHA

FILTRE enquêteur

F5 Si la personne a répondu « Oui » à la question D8 poser D9 sinon passer à D10

D9 Quel(s) type(s) de problème ?

	Oui	Non
1. Un problème technique sur le site lors de la commande ou du paiement	1	2
2. Des difficultés à trouver les informations légales, par exemple sur les garanties.....	1	2
3. Un délai de livraison plus long qu'annoncé	1	2
4. Un coût final plus élevé qu'annoncé.....	1	2
5. Un produit défectueux ou endommagé	1	2
6. Une fraude (produits non livrés, utilisation frauduleuse de votre numéro de carte.....)	1	2
7. Une réclamation difficile à déposer ou laissée sans réponse.....	1	2
8. Autre	1	2

TYPBACHAX

D10 Lors de vos achats sur Internet, quelle importance accordez-vous à ?

	Très important	Assez important	Pas important
1. Un plus grand choix de biens et services	1	2	3
2. Des prix plus bas	1	2	3
3. La facilité d'utilisation des sites Internet.....	1	2	3
4. La commodité (on achète plus rapidement, à tout moment.....)	1	2	3
5. L'opportunité d'acheter des produits non disponibles près de chez soi	1	2	3
6. L'authentification par des organismes indépendants	1	2	3
7. La disponibilité d'une marque à la qualité reconnue.....	1	2	3
8. La possibilité de connaître l'opinion des internautes utilisateurs	1	2	3
9. La certitude de disposer de droits légaux et de garanties.....	1	2	3

IMPOACHAX

D11 Lisez-vous habituellement les conditions de vente lorsque vous achetez sur Internet ?

1. Toujours.....	1
2. Parfois.....	2
3. Jamais.....	3

F6	Si la personne a répondu non à la question D1 ou « il y a plus d'un an » à la question D2 poser D12 sinon passer à D13
----	--

D12 Pour quelles raisons, n'avez-vous rien acheté sur Internet au cours des douze derniers mois ?		Oui	Non
1. Je n'avais pas besoin de le faire		1	2
2. Je préfère aller au magasin voir le produit		1	2
3. Je reste fidèle à mes commerçants		1	2
4. Je n'ai pas l'habitude		1	2
5. Sur les sites Internet, il est difficile de trouver la bonne information sur les produits		1	2
6. Je ne sais pas me servir assez bien d'un ordinateur		1	2
7. La livraison des produits peut poser un problème		1	2
8. Je suis préoccupé par la sécurité des paiements		1	2
9. Je suis préoccupé par la protection de ma vie privée		1	2
10. Je crains des problèmes si j'ai des réclamations à faire		1	2
11. Je n'ai pas de carte de paiement (carte bleue) permettant d'acheter sur Internet		1	2
12. Ma vitesse de connexion sur Internet est trop faible		1	2
13. Autres		1	2

RAISPASACHAX

D13 Savez-vous que en tant que consommateur, vous avez certains droits lors d'achats sur Internet (par exemple l'accès en ligne aux conditions de vente) ?

1.Oui		1
2.Non		2

Ne sait pas

SAVEZVOU

R1 Enfin, une dernière question, quel est, au total, le revenu mensuel moyen de votre ménage en Euro ?

Il s'agit du revenu net (de cotisations sociales et de C.S.G.) avant impôts. Prendre en compte tous les types de revenus (salaire, pensions de retraite allocations, etc.)

Si les revenus sont fluctuants, prendre une moyenne

€ (de 0 à 99997 €)

REVENU

Ne sait pas, refus

Contrôle : Si REVENU > 9999 alors contrôle non bloquant « confirmez vous ce montant supérieur à 9999 € par mois »

FILTRE enquêteur

F7 Si la personne a répondu « Ne sait pas » ou « Refus » à la question R1 poser R2 sinon passer à FIN

R2 Pouvez-vous néanmoins le situer dans une des tranches suivantes ?

1. De 150 à 259 €.....		1
2. De 260 € à 379 €.....		2
3. De 380 € à 579 €.....		3
4. De 580 € à 749 €.....		4
5. De 750 € à 999 €.....		5
6. De 1000 € à 1299 €.....		6
7. De 1300 € à 1499 €.....		7
8. De 1500 € à 2299 €.....		8
9. De 2300 € à 2999 €.....		9
10. De 3000 € à 3799 €.....		10
11. 3800 € et plus.....		11
12. Refus		98
13. Ne sait pas.....		99

TRANCHREVENU

FIN

Notre entretien est à présent terminé. Merci beaucoup d'y avoir consacré du temps

TAPER ENTREE POUR CONTINUER

FIN

MODULE VALIDATION DE L'ENQUETE**COM** ENTREZ EVENTUELLEMENT UN COMMENTAIRE DE FIN D'ENQUETESur 80 caractères et **à conserver pour l'Aval et pour le poste de gestion****COMMENTAIRE****VAL** Validation du questionnaire

- | | | |
|---|--|----------|
| 1. Je valide le questionnaire | | 1 |
| 2. Je souhaite revenir sur le questionnaire | | 2 |

VALIDQ**Pour RES = « 2 à 11 »****VAL** Validation du déchet

- | | | |
|---|--|----------|
| 1. Je valide ce dossier en déchet | | 1 |
| 2. Je souhaite revenir sur ce dossier | | 2 |

VALIDF**BLOC PARALLELE « SUIVI DES APPELS »****NOMBRE D'APPEL PASSES DEPUIS LE DEBUT DE L'ENQUETE : XX****NBAPPELS**

RAPPEL DES JOURS, HEURES ET RESULTATS DES APPELS

APPEL N°	JOUR	HEURE	RESULTAT
1	Jeudi 3 avril	10 :37	PAS DE CONTACT
2	Samedi 12 avril	20 :46	DIFFÉRÉ
3	Lundi 14 avril	17 :34	ACCEPTE
4			
5			
6			
7			
8			
9			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Modalités de la Variable RESULTAT

1. accepté (DIPLÔME est renseigné)
2. n° non attribué (RESAPP1='2')
3. pas de contact (RESAPP1='3')
4. occupé (RESAPP1='4')
5. répondeur (RESAPP1='5')
6. Impossible (RESIDENCE='3')
7. refus ménage (RESIDENCE='4' ou DEBUT='2')
8. refus Kish (JOINDRE='3')
9. Inapte (PRESAKO='3')
10. différé (JOINDRE ='1','9')
11. Impossible à joindre (JOINDRE='2')