

EUROBAROMETRE 54.0

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

RAPPORT

REDIGE PAR

**THE EUROPEAN OPINION RESEARCH GROUP
EEIG**

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

GERE ET ORGANISE PAR

**La Direction Générale de l'Education et de la Culture
Unité "Centre pour le Citoyen – Analyse de l'opinion publique"**

Automne 2000

Ce sondage d'opinion, géré et organisé par la Direction Générale de l'Education et de la Culture, Unité "Centre pour le citoyen - Analyse de l'opinion publique", a été réalisé à la demande de la Direction Générale 'Emploi et Affaires Sociales', Unité 'Société de l'Information'.

Il a été effectué dans l'ensemble des Etats membres de l'Union européenne, entre 7 octobre et le 13 novembre 2000, sous la coordination générale de EORG, 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 7 octobre et le 13 novembre 2000, dans le cadre de l'Eurobaromètre¹ 54.0, à la demande de la Direction Générale Santé et Protection des consommateurs, Direction A - Politique des Consommateurs, « Services financiers » de la Commission européenne. Ce sondage est géré et organisé par la Direction Générale de l'Education et de la Culture, Unité « Centre pour le citoyen - Analyse de l'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 et ses conséquences
- L'utilisation du courrier électronique et d'Internet et ses conséquences sur la façon de travailler

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, 16.172 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 15 ans 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. Précisions 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 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 PRESENTES DANS LES GRAPHIQUES ILLUSTRANT LE RAPPORT ET DANS LES TABLEAUX FORMANT LES ANNEXES PEUT DEPASSER 100% LORSQUE LE REpondant A LA POSSIBILITE DE DONNER PLUSIEURS REPONSES A UNE MEME QUESTION.

CE TOTAL PEUT EGALEMENT NE PAS ATTEINDRE EXACTEMENT 100%, MAIS UN NOMBRE TRES 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.....	i
1.Utilisation d'un ordinateur	2
1.1. Lieu d'utilisation.....	2
1.2. Quel usage fait-on d'un ordinateur ?.....	5
1.3. Importance d'utiliser un ordinateur au travail.....	6
1.4. Importance d'utiliser un ordinateur dans sa vie privée.....	7
2. Apprentissage	9
2.1. Lieu d'apprentissage	9
2.2. Motivations	11
2.3. Diplômes / certificats obtenus	12
2.4. Formation dans le cadre du travail	13
3. Le télétravail.....	17
3.1. Importance du télétravail	17
3.2. Effets du télétravail.....	18
3.3. Effets probables du télétravail.....	20
4. Utilisation du courrier électronique et d'Internet	22
4.1 Degré d'utilisation du courrier électronique / d'Internet	22
4.2. Lieu d'utilisation.....	24
4.3. Effets de l'utilisation du courrier électronique / d'Internet sur la façon de travailler	25
STANDARD EUROBAROMETER 54.0.....	1
Tel. ++/32 2 775 01 11 – Fax: ++/32 2 772 40 79	3
e-mail: christine.kotarakos@eorg.be	3

Annexes

Spécifications techniques

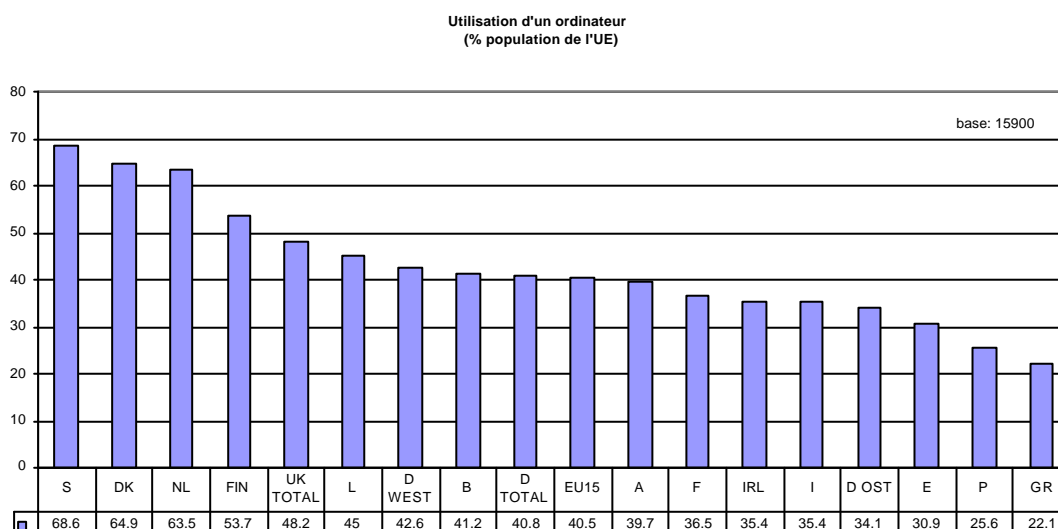
Questionnaire bilingue

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 lieu ou les lieux où ils utilisent un ordinateur, le ou les usages qu'ils en font, l'importance qu'ils attachent à l'utilisation de l'ordinateur dans leur travail et dans leur vie privée.

1.1. Lieu d'utilisation

On peut avant tout constater que 40.5% des 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 ou dans un cadre éducatif (école ou université). Cette proportion atteint même 68.6% en Suède, 64.9% au Danemark et 63.5% aux Pays-Bas. Par contre, en Grèce et au Portugal le niveau d'utilisation de l'ordinateur est respectivement de 22.1% et 25.6%.

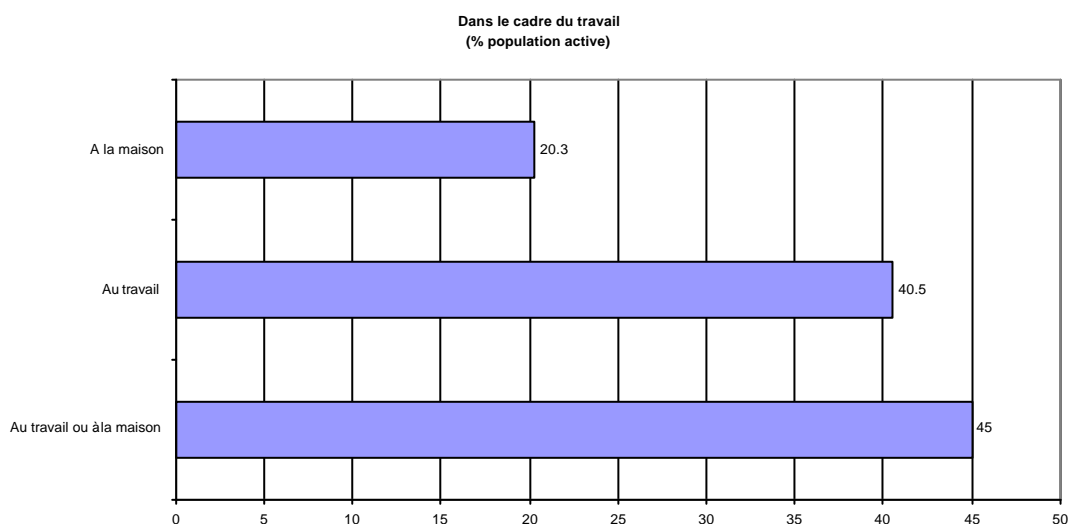


L'analyse des variables socio-démographiques fait apparaître une proportion élevée de personnes utilisant un ordinateur chez les plus jeunes (64.7%) par rapport à celles appartenant aux autres catégories d'âge ('25-39 ans', 54.1% ; '40-54 ans', 46%, '55 ans et plus', 12.6%). L'utilisation d'un ordinateur augmente également avec le niveau d'instruction : ils sont 13.7% parmi ceux qui ont terminés leurs études avant 16 ans, 39.3% parmi ceux qui les ont terminés entre 16 et 19 ans et 65.4% parmi ceux qui les ont terminés à 20 ans ou au-delà. Les résultats font également apparaître un écart de presque 11 points entre les hommes (46.1%) et les femmes (35.3%).

Au sein des catégories socio-professionnelles, ce sont les cadres (85.6%) et les étudiants (81.1%), suivis par les employés (74.3%) et les indépendants (47.1%), 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 22.9% pour la catégorie de revenus la moins élevée et de 68.1% pour la plus élevée.

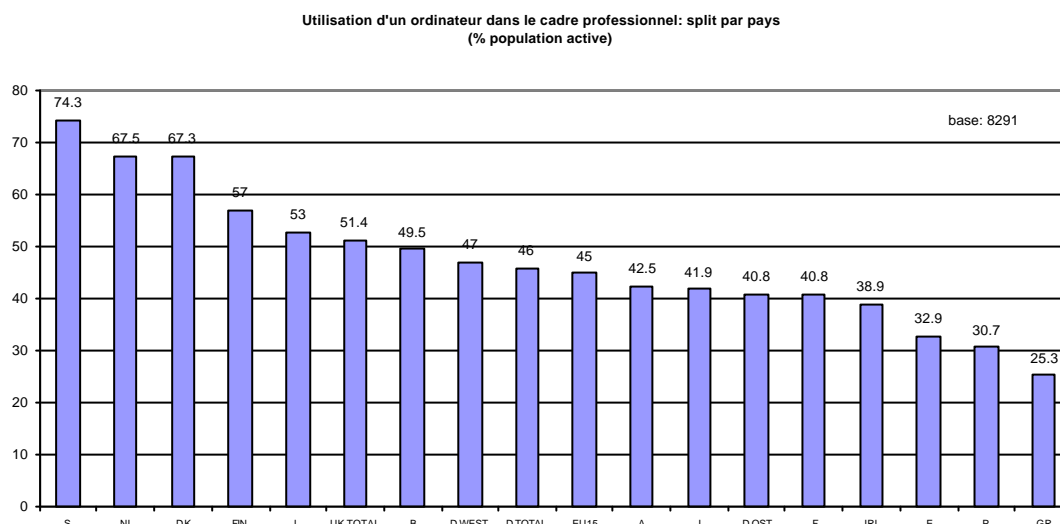
Dans le cadre professionnel

45% des personnes actives utilisent l'ordinateur pour des raisons professionnelles. Cette proportion est bien plus élevée en Suède (74.3%), aux Pays-Bas (67.5%) et au Danemark (67.3%) qu'en Grèce (25.3%) et qu'au Portugal (30.7%). Dans le cadre du travail, il n'y a pas de discrimination entre les hommes et les femmes dans l'utilisation d'un ordinateur. Par contre, le niveau d'instruction est un élément de discrimination. En ce qui concerne l'âge, on constate que dans les catégories extrêmes, '15-24 ans' (36.9%) et '55 ans et plus' (28.1%), on a moins de chance de trouver une personne utilisant un ordinateur pour son travail que dans les catégories '25-39 ans' (49.2%) et '40-54 ans' (49.1%). Il en va de même pour les ouvriers (21.8%) par rapport aux cadres (79.8%) et aux employés (68.8%).



Parmi les personnes actives interrogées, 40.5% utilisent un ordinateur au travail et 20.3% l'utilisent à la maison pour leur travail (contre 77.5%). De nouveau, la Suède, le Danemark et les Pays-Bas confirment cette tendance générale. En Grèce (7.6%), en Espagne (12.1%), au

Portugal (15.1%) et en Italie (15.9%), une faible proportion de personnes travaille avec un ordinateur à la maison (contre moyenne européenne de 20.3%). De nouveau, le niveau d'instruction influence positivement le degré d'utilisation d'un ordinateur, que ce soit au travail ou à la maison pour le travail.



Les hommes ont tendance à utiliser plus facilement l'ordinateur à la maison que les femmes (22.4% contre 17.1%). Au sein des catégories socio-professionnelles, ce sont les cadres qui sont les plus susceptibles de l'utiliser à la maison pour le travail (45.6%) par rapport aux indépendants (27.6%), aux employés (20.9%) et surtout aux ouvriers (7.7%).

A la maison, pour d'autres raisons que le travail

Seuls 28.6% des Européens utilisent un ordinateur à la maison pour d'autres raisons que le travail. Ils sont tout de même 57.1% en Suède, 54.4% au Danemark, 53.7% aux Pays-Bas, 39.1% en Finlande et 36.8% au Royaume-Uni à le faire.

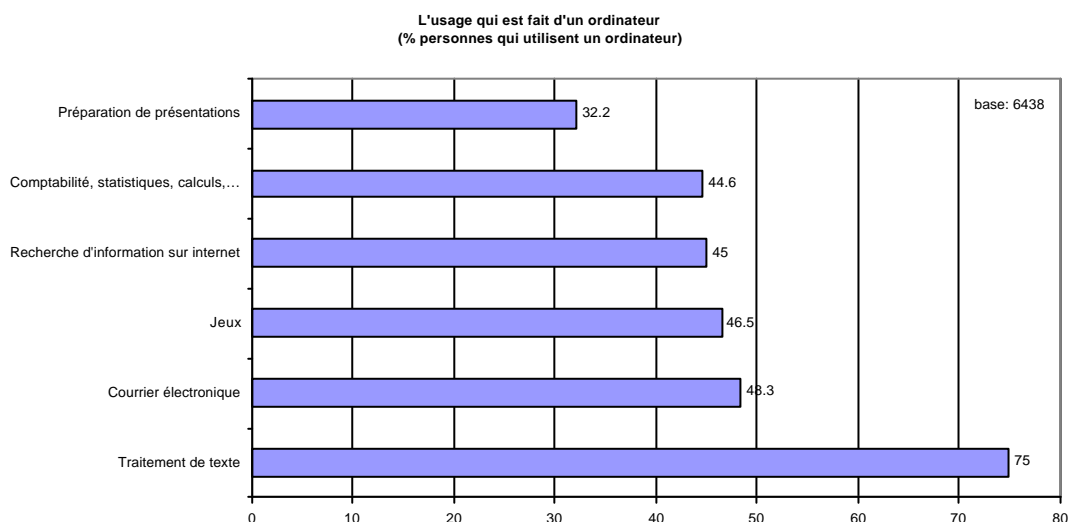
De nouveau, les hommes sont proportionnellement plus nombreux à utiliser un ordinateur à la maison que les femmes (33.5% contre 23.9%). Il en va de même pour les '15-24 ans' par rapport aux '55 ans et plus' (47.3% d'utilisateurs chez les premiers et 9.3% chez les seconds) et pour les personnes les plus instruites (46.9%) par rapport aux moins instruites (8.9%). Les managers (61.9%), les étudiants (60.1%) et les employés (39.8%) se démarquent de nouveau très fort par rapport aux indépendants (27%), aux ouvriers (27.2%) et surtout par rapport aux personnes au foyer (16.5%). En ce qui concerne le niveau de revenus, les mêmes constatations que précédemment peuvent être faites.

A l'école ou à l'université

L'utilisation de l'ordinateur à l'école ou à l'université est relativement marginale au sein de l'Union européenne. En effet, seuls 8.1% des Européens déclarent en faire usage. Notons cependant qu'au Danemark, en Suède, en Finlande, en Irlande, au Pays-Bas et au Luxembourg, on constate des taux supérieurs à 10%. Dans ce cas-ci, il n'y a pas de différence entre les hommes et les femmes et le niveau de revenus n'influence pas le taux d'utilisation. 65.3% des étudiants européens déclarent utiliser un ordinateur à l'école ou à l'université.

1.2. Quel usage fait-on d'un ordinateur ?

Dans l'Union européenne, un ordinateur est le plus fréquemment utilisé pour le traitement de texte (75%). Le courrier électronique vient en deuxième position avec 48.3%. Les jeux (46.5%), la recherche d'information sur Internet (45%), le traitement de données (44.6%) tels la comptabilité, les statistiques, les calculs et la préparation de présentations (32.2%) sont d'autres usages cités par les Européens.



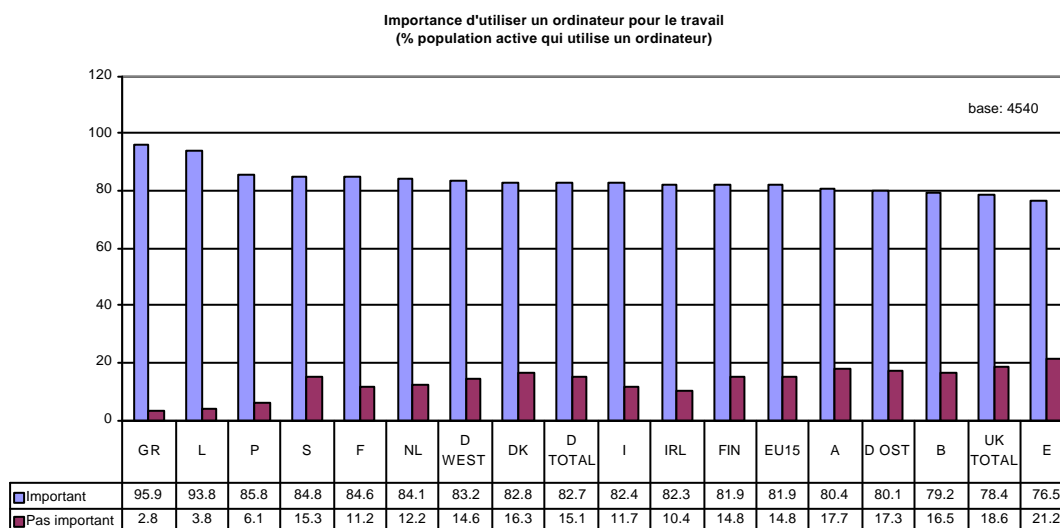
L'analyse des données par pays fait apparaître que les Grecs utilisent l'ordinateur principalement pour le traitement de texte (51.9%, contre une moyenne européenne de 75%) et les jeux (41%, contre une moyenne européenne de 46.5%). Par contre, ils font partie du groupe de citoyens européens qui, avec les Portugais et les Espagnols, utilisent le moins le courrier électronique (respectivement 24.7%, 26.3 % et 31.1%) et la recherche d'information sur Internet (respectivement 28.6%, 29.5% et 32.6%). Les Suédois, quant à eux, sont les premiers à s'échanger des e-mails (73%) et à surfer sur Internet (72.7%).

Les hommes sont proportionnellement plus nombreux que les femmes à utiliser l'ordinateur pour la comptabilité et les statistiques (49.3% contre 38.8%), la préparation de présentations (34% contre 29.9%), l'envoi de courrier électronique (51.3% contre 44.6%) et la recherche d'information sur Internet (48.3% contre 41%). Les personnes plus âgées ont moins tendance que les autres à l'utiliser pour des jeux, pour le courrier électronique ou la recherche d'information sur Internet.

Les cadres, les étudiants et les employés sont plus susceptibles de se servir d'un ordinateur pour le traitement de texte, le courrier électronique et la recherche d'information sur Internet. Les ouvriers, les personnes au foyer et les chômeurs, quant à eux, outre pour le traitement de texte, utilisent volontiers un ordinateur pour des jeux.

1.3. Importance d'utiliser un ordinateur au travail

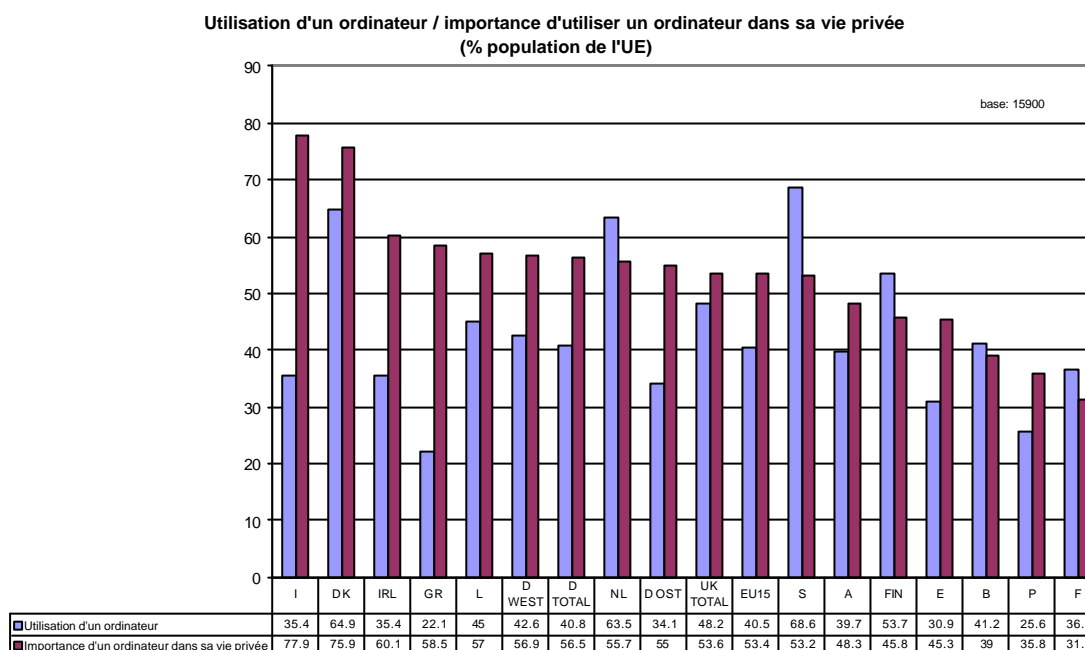
81.9%³ des citoyens européens qui utilisent un ordinateur estiment qu'il est important de pouvoir le faire dans le cadre du travail. La Grèce et le Luxembourg confirment nettement ce résultat puisque, respectivement 95.9% et 93.8% des répondants ont répondu par l'affirmative.



Il n'y a pas de différence significative entre les hommes et les femmes. Par contre, la proportion de personnes en accord avec cette proposition a tendance à augmenter avec l'âge, jusqu'à 54 ans: ils sont 74.9% dans la catégorie '15-24ans', 82.2% dans la catégorie '25-39 ans' et 85.1% dans la catégorie '40-54 ans'.

De même, les personnes les plus instruites sont proportionnellement plus nombreuses à partager ce point de vue (86.4% contre 72.5% pour les moins instruits).

1.4. Importance d'utiliser un ordinateur dans sa vie privée



Les Européens semblent mitigés sur l'importance d'utiliser un ordinateur dans leur vie privée. Bien qu'une petite majorité (53.4%) semble plutôt favorable à l'idée, 44.1% pensent le contraire. Ils sont même 65.3% en France, 62.4% au Portugal et 59.1% en Belgique à ne pas trouver important l'usage de l'ordinateur dans leur vie privée.

Bien que l'écart soit relatif, les hommes (56.3%) sont proportionnellement plus nombreux à partager cet avis que les femmes (50.7%). L'âge joue un rôle dans l'importance que les Européens accordent à l'ordinateur dans leur vie privée : on remarque en effet que la proportion de personnes en accord avec la proposition diminue avec l'âge (72.4% pour les plus jeunes contre 35% pour les plus âgés). Il en va de même pour le niveau d'instruction : les personnes qui ont terminé leurs études à 15 ans ou avant (36.6%) ont tendance à trouver moins importante l'utilisation de l'ordinateur en dehors du cadre professionnel que les personnes ayant poursuivi leurs études jusqu'à 20 ans ou au-delà (66.2%).

³ Dans les sections 1.3 et 1.4, on a sommé les catégories 'très important' et 'assez important'. De même, on a sommé 'pas très important' et 'pas du tout important'.

Les étudiants (84.5%), les cadres (76.8%) et les employés (69.5%) ont plus tendance à suivre l'opinion générale que les retraités (32.5%) et les personnes au foyer (40.3%). remarque

ce même profil chez les personnes ayant un revenu élevé (68.4%) par rapport aux bas revenus (42.1%).

Dans le graphe présenté en début de section, on a intégré aux données exposées ci-dessus la proportion des personnes qui utilisent un ordinateur, pour quelque raison que ce soit . Le rapprochement entre les deux questions permet de faire un constat : aux Pays-Bas, en Suède, en Finlande, en Belgique et en France, la proportion de citoyens utilisant un ordinateur est supérieure à la proportion de personnes estimant que son usage soit important dans leur vie privée.

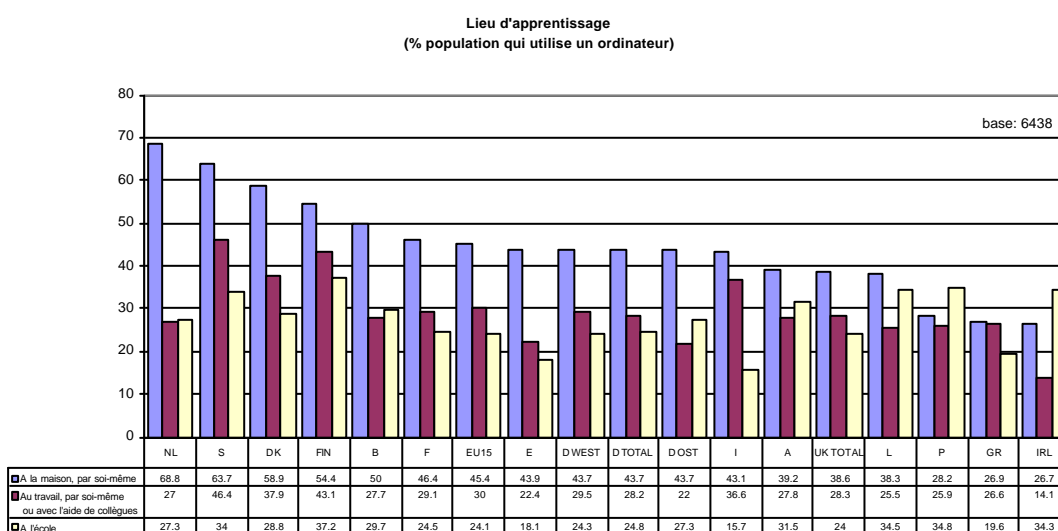
2. Apprentissage

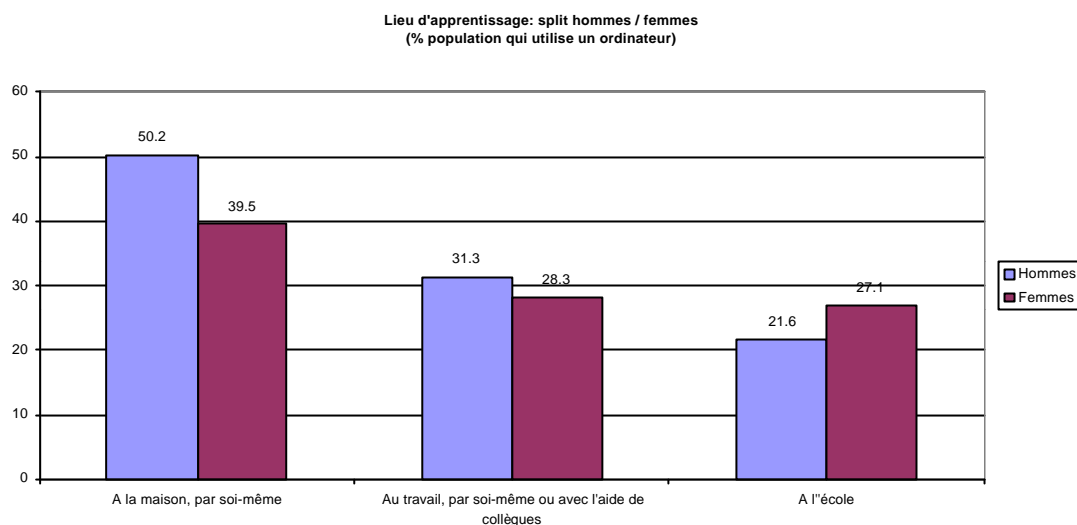
Dans ce chapitre, la question de la formation à l'utilisation des outils informatiques est abordée. Il est question de savoir où les Européens ont appris à utiliser un ordinateur, les raisons qui les ont poussés à suivre une formation et les diplômes ou les certificats qu'ils ont obtenus. Toute la problématique de la motivation et des incitants à suivre des formations dans ce domaine est également développée. Enfin, on présente la synthèse des résultats aux questions relatives à la formation dans le cadre du travail.

2.1. Lieu d'apprentissage

A la question 'Où avez-vous appris à utiliser un ordinateur ?', 45.4% des Européens ont répondu avoir appris à la maison, par eux-mêmes. C'est surtout le cas aux Pays-Bas (68.8%), en Suède (63.7%) et au Danemark (58.9%). En Irlande et au Portugal, par contre, une grande partie a appris à l'école (34.3% et 34.8%).

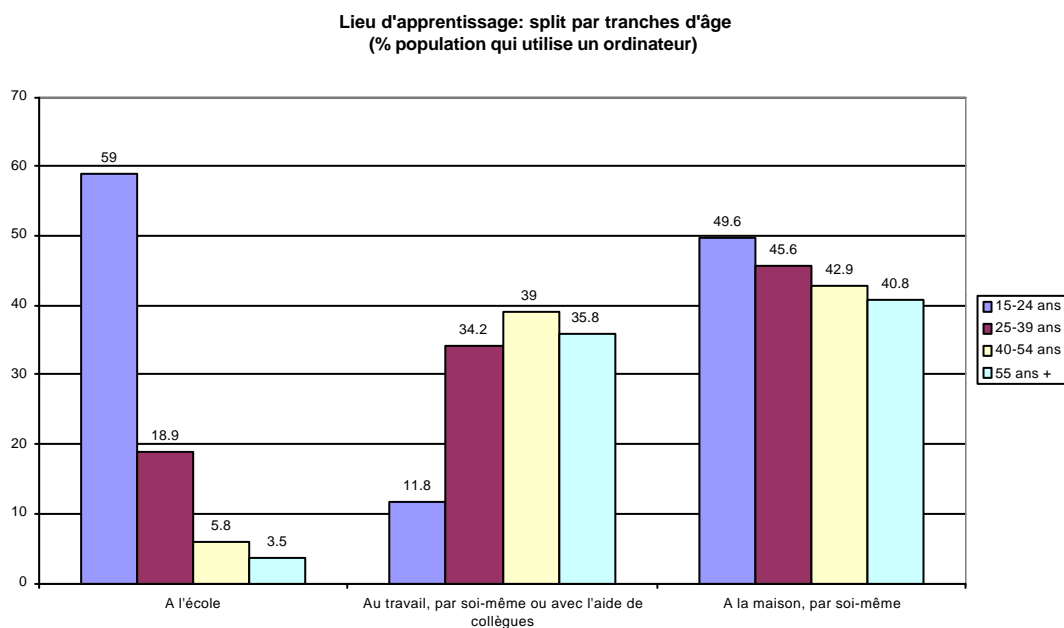
Ensuite, pour 30% des répondants, l'apprentissage s'est déroulé sur le lieu de travail, seuls ou avec l'aide de collègues. C'est de nouveau en Suède que l'on trouve la plus grande proportion de personnes ayant ce profil (46.4%), suivie par la Finlande (43.1%).





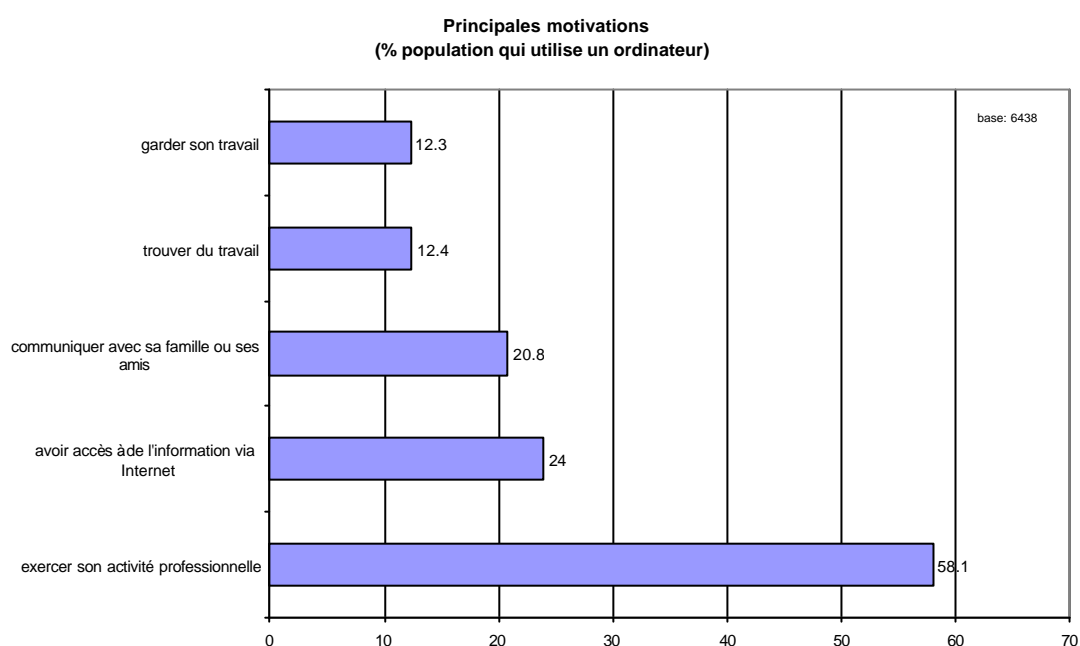
L'analyse des variables socio-démographiques montre qu'en matière d'apprentissage à l'usage d'un ordinateur, les hommes sont plus autodidactes que les femmes. En effet, 50.2% d'entre eux déclarent qu'ils ont appris par eux mêmes, à la maison (contre 39.5% de femmes). Les jeunes de 15 à 24 ans se sont formés principalement à l'école (59%), par contre, leurs aînés ont plutôt appris par eux-mêmes à la maison ou au travail avec l'aide de collègues.

Les cadres et les employés se démarquent des autres catégories socio-professionnelles. Les premiers ont autant appris par eux-mêmes à la maison (40.1%) qu'au travail avec l'aide de collègues (42.1%). Dans une moindre mesure, ils ont suivi un cours de formation organisé sur le lieu de travail. Les seconds ont également appris au travail mais par eux-mêmes ou avec l'assistance de collègues (46.7%).



2.2. Motivations

Une grande majorité d'Européens (58.1%) a appris à utiliser un ordinateur pour être capable d'exercer son activité professionnelle. C'est surtout en France (71.8%), dans les anciens Länder (67.3%, pour une moyenne nationale de 65.7%) et au Portugal (66.3%) qu'on retrouve la plus grande proportion de personnes en accord avec la tendance générale.



Les hommes sont proportionnellement plus nombreux que les femmes à justifier de cette manière leur apprentissage des outils informatiques (60.8% contre 54.7%). C'est dans la catégorie des '40-54 ans' (71.8%) qu'on retrouve une plus grande proportion de répondants ayant cette même motivation, comparé aux autres catégories d'âge (36.1% pour les '15-24 ans', 62.5% pour les '25-39 ans', 61% pour les '55 ans et plus'). Il en va de même pour les personnes les plus instruites (71.3%) par rapport aux moins instruites (53.2%). En ce qui concerne les catégories socio-professionnelles, on retrouve proportionnellement plus d'indépendants (81.1%), de cadres (78.1%) et d'employés (75.6%) que d'étudiants (30.4%), de personnes au foyer (31%) ou de chômeurs (32.1%). Remarquons que dans cette dernière catégorie, 24.7% déclarent avoir été motivés par la recherche d'un emploi.

Un quart des personnes qui utilisent un ordinateur déclare avoir appris dans le but de pouvoir accéder à des informations via Internet. C'est en Suède (52.5%) et en Finlande (47.3%) que cette proportion est la plus grande.

Les femmes (21.6%) sont presque autant motivées par la recherche d'informations sur Internet que les hommes (25.9%). Cette motivation diminue avec l'âge et augmente avec le niveau d'instruction. L'analyse des résultats ventilés par catégories socio-professionnelles montre que c'est chez les étudiants que cette motivation est la plus marquée (36.7%).

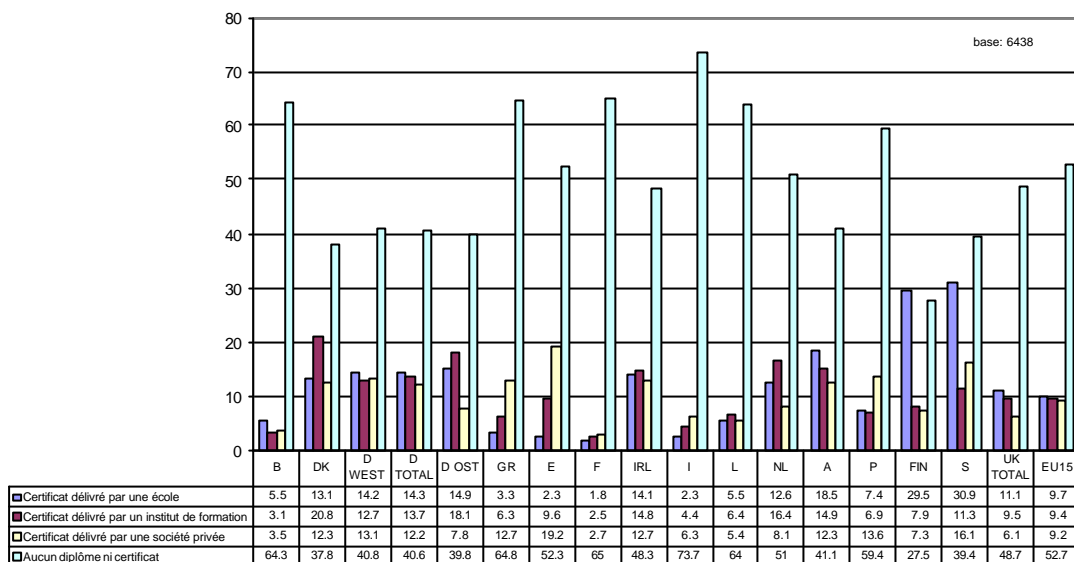
Enfin, 20.8% des Européens déclarent avoir appris à utiliser un ordinateur pour communiquer par courrier électronique avec leur famille ou leurs amis. C'est en Suède que cette préoccupation est la plus forte (45.8%).

L'analyse des variables socio-démographiques et socio-professionnelles permet de faire les mêmes constats que précédemment. Cependant, dans ce cas-ci, les différences entre catégories sont moins marquées.

2.3. Diplômes / certificats obtenus

Parmi les citoyens Européens qui utilisent un ordinateur, une faible proportion possède un diplôme ou un certificat. En effet, ils sont 9.7% (dont 30.9% en Suède et 29.5% en Finlande) à être titulaires d'un certificat délivré par une école. En outre, ils sont 9.4% (dont 20.8% au Danemark et 18.1% dans les nouveaux Länder) à avoir obtenu un certificat d'une institution publique de formation. Enfin, 9.2% (dont 19.2% en Espagne et 16.1% en Suède) possèdent un certificat délivré par une société privée. Notons que c'est en Italie (73.7%), en France (65%), en Grèce (64.8%), en Belgique (64.3%) et au Luxembourg (64%) qu'on retrouve la proportion la plus élevée de personnes ne possédant aucun diplôme ou certificat relatif à l'utilisation d'un ordinateur (pour une moyenne européenne de 52.7%).

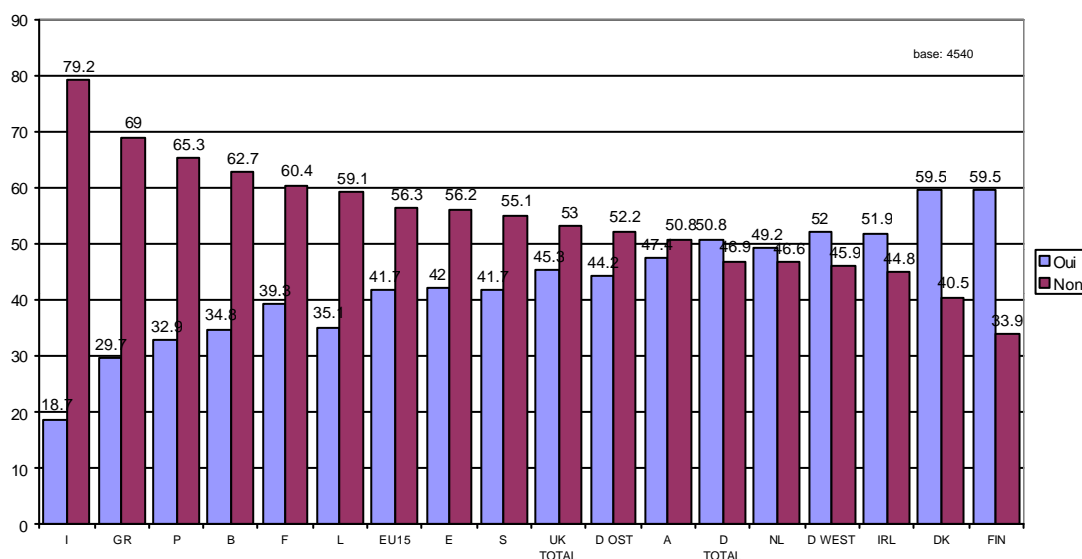
Certificats / Diplômes
(% population qui utilise un ordinateur)

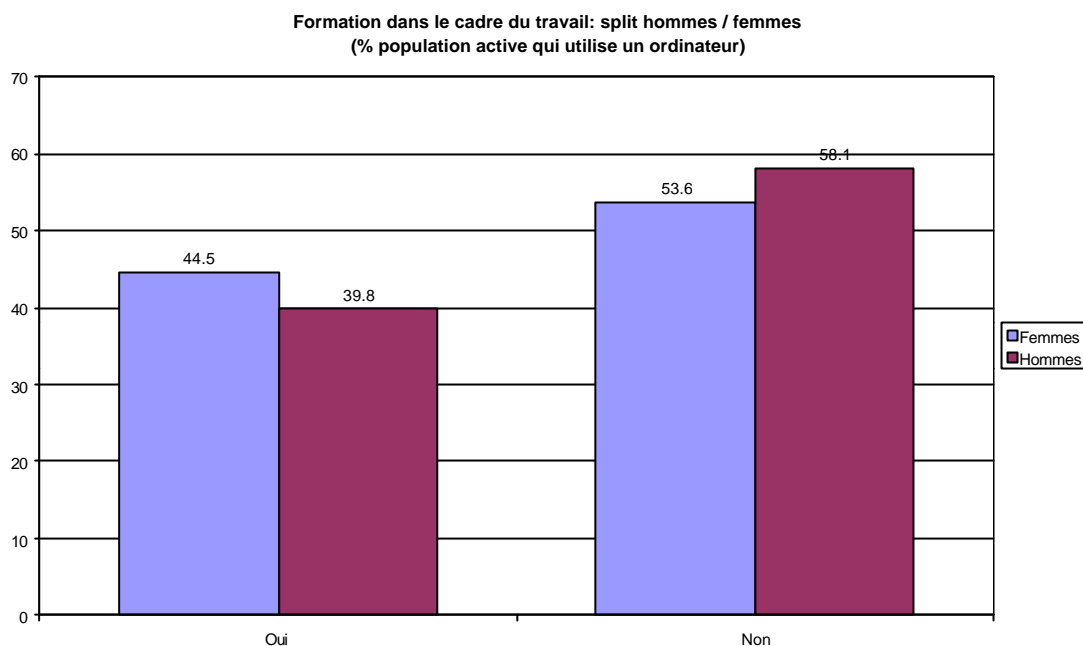


Les variables socio-démographiques montrent qu'on retrouve autant d'hommes que de femmes possédant un certificat ou un diplôme en informatique. Par contre, les personnes entre 25 et 54 ans, les personnes les plus instruites, les cadres et les employés sont proportionnellement les plus nombreux par rapport aux autres catégories.

2.4. Formation dans le cadre du travail

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

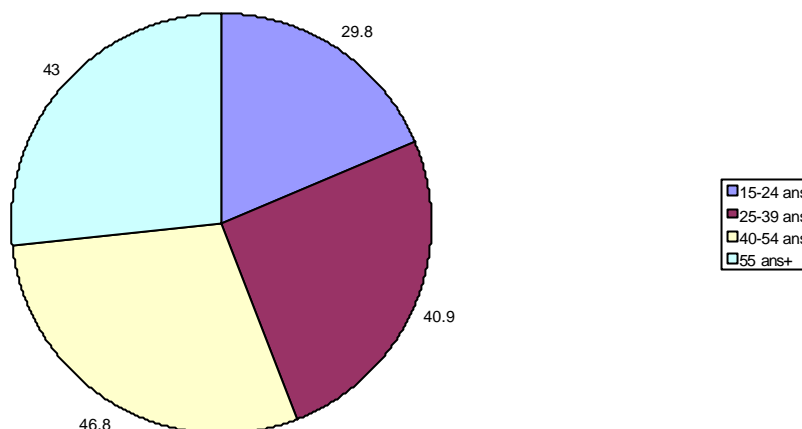




On constate que 56.3% des personnes actives de l'Union européenne qui utilisent un ordinateur n'ont jamais suivi de formation en informatique pour leur travail. C'est surtout le cas en Italie (79.2%), en Grèce (69%), au Portugal (65.3%) et en Belgique (62.7%). Par contre, ils sont tout de même 59.5% au Danemark et en Finlande, 51.9% en Irlande et 52% dans les anciens Länder (pour une moyenne nationale de 50.8%) à déclarer le contraire.

Les femmes sont 44.5% (contre 39.8% d'hommes) à avoir suivi une formation en informatique pour leur travail. Cette proportion est la plus élevée chez les personnes de 40 à 54 ans (46.8%) ; elle est la plus basse chez les plus jeunes (29.8% chez les '15-24 ans'). Le niveau d'instruction influence positivement le fait de recevoir une telle formation : ils sont 34.2% parmi ceux qui ont terminés leurs études à 15 ans ou avant, 39.9% parmi ceux qui les ont terminés entre 16 et 19 ans, et 45.7% parmi ceux qui les ont terminés à 20 ans ou au-delà. Dans les catégories socio-professionnelles, ce sont les cadres (56.4%) et les employés (49.9%) qui sont les plus représentés.

Formation dans le cadre du travail: split par tranches d'âge
(% population active qui utilise un ordinateur)



Cette formation en informatique a été organisée sur le lieu de travail pour 64.8% des personnes interrogées. Les Britanniques (81.9%) et les Irlandais (71.3%) confirment largement ce résultat.

Parmi ces personnes, la plupart appartiennent aux catégories d'âge '25-39 ans' (65.6%) et '40-54 ans' (67.2%). Ils sont principalement cadres (71.4%) mais on retrouve également des ouvriers (68.1%) ou des employés (63.3%). Les indépendants sont loin derrière (43.3%).

Leur dernière formation en informatique a été organisée, pour 50.2% des personnes, par un organisme de formation externe. C'est surtout le cas aux Pays-Bas (75.7%) et en Belgique (64%).

Ce constat peut-être fait pour la majorité des répondants au-delà de 39 ans (51.3% chez les '40-54 ans' et 62.8% chez les '55 ans et plus', pour 52.5% des employés et 50.7% des cadres.

Pour 70.1%, cette formation a été organisée pendant les heures normales de travail, sauf en Grèce (62.5%) et en Espagne (50.4%).

Les hommes confirment bien la tendance générale (72% contre 67.4%). Notons que les femmes sont tout de même 30% (contre 25.8%) à recevoir cette formation en dehors des heures normales de travail. Il en va de même pour les personnes les plus instruites (32.2% contre 22.9% pour celles qui ont terminé leurs études entre 16 et 19ans).

Enfin, 75.9% des Européens ayant suivi une formation en informatique déclarent qu'elle a été payée par l'employeur. La Grèce est le seul pays de l'Union à faire exception (53.2% de 'non').

Les personnes appartenant aux catégories d'âge '25-39 ans' (76.2%) et '40-54 ans' (78.8%) sont proportionnellement plus nombreuses à avoir bénéficié d'une formation en informatique entièrement payée par l'employeur (contre 68.8% pour les '15-24 ans' et 68.4% pour les '50 ans et plus'). Cette proportion diminue avec le niveau d'instruction (81.7% pour les moins instruits contre 72.6% pour les plus instruits).

3. Le télétravail

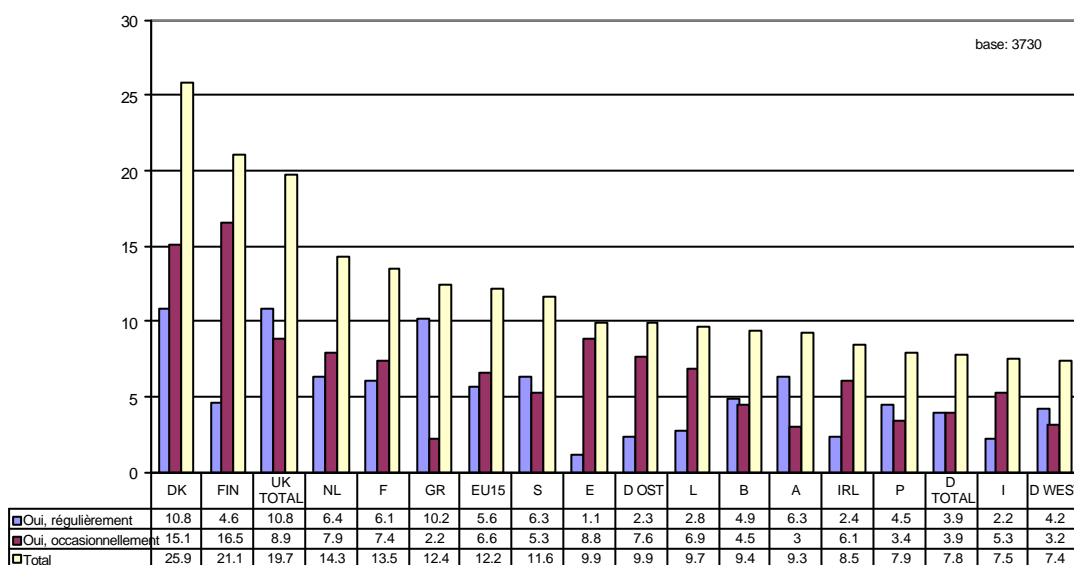
Dans ce chapitre, il est question d'évaluer la proportion d'Européens qui pratiquent le télétravail et de dégager les principaux effets qu'il produit sur les personnes concernées.

Ainsi, deux questions ont été posées aux personnes actives qui ont déclaré précédemment utiliser un ordinateur pour des raisons professionnelles, que ce soit au travail ou à la maison :

- 1) 'Actuellement, pratiquez-vous le télétravail ou pas ? Si oui, régulièrement ou occasionnellement ?'
- 2) 'Quels sont, pour vous personnellement, les effets du télétravail ?'

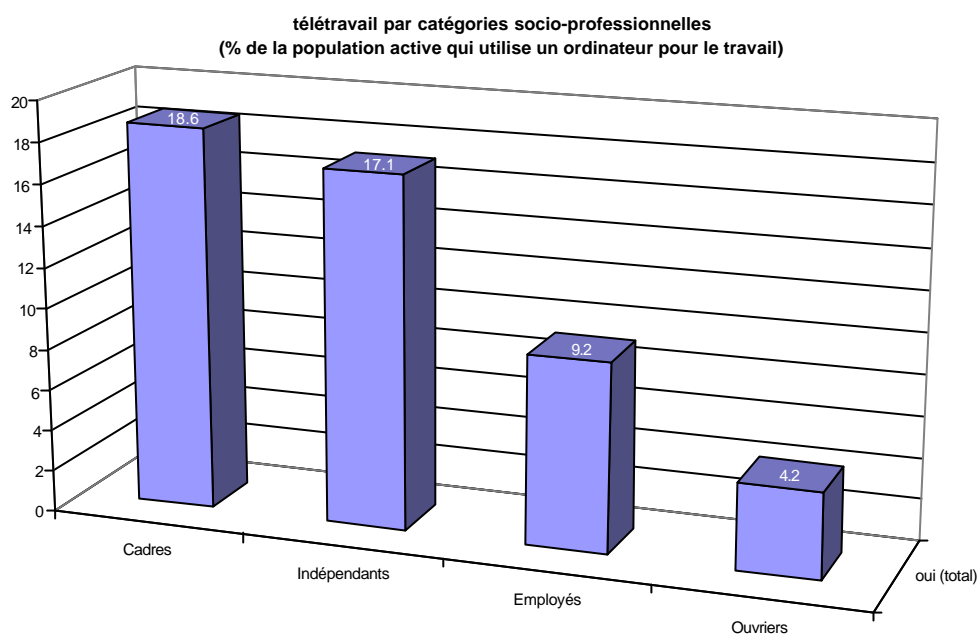
3.1. Importance du télétravail

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

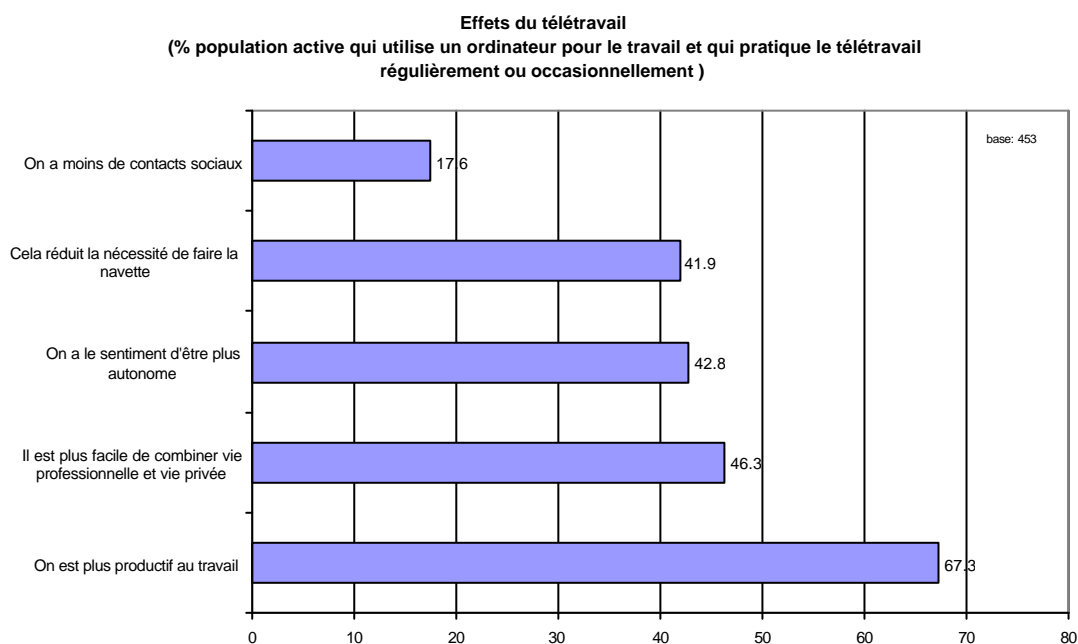


L'analyse des réponses fournies à la première question fait apparaître que 12.2% des répondants pratiquent le télétravail, 5.6% de façon régulière et 6.6% de façon occasionnelle. C'est au Danemark (25.9%), en Finlande (21.1%) et au Royaume-Uni (19.7%) que l'on retrouve les taux les plus élevés.

De l'analyse socio-démographique, il ressort que les hommes pratiquent plus facilement du télétravail que les femmes (13.7% contre 9.9%). Il en va de même pour les cadres (18.6%) et les indépendants (17.1%). Notons que le télétravail est pratiqué de manière occasionnelle par les premiers, et de manière régulière par les seconds.



3.2. Effets du télétravail



L'effet principal du télétravail évoqué par 67.3% des personnes interrogées est la productivité au travail. Ce sentiment est largement partagé dans les nouveaux Länder

(94.6%), au Portugal (86.3%), en Grèce (86.1%), au Royaume-Uni (84.2%) et en Irlande (83.3%).

Les hommes sont proportionnellement plus nombreux que les femmes (70% contre 61.9%) à bénéficier d'une plus grande productivité au travail grâce au télétravail. Il en va de même pour les '25-39 ans' (70.9%) et les '40-54 ans' (67.5%) par rapport aux '15-24 ans' (60.8%) et aux '55 ans et plus' (40.9%). En ce qui concerne les activités professionnelles, ce sont les cadres (73.5%) qui en profitent le plus, contrairement aux employés (55.8%).

Pour 46.3% des Européens actifs, le télétravail permet de mieux combiner la vie privée et la vie professionnelle. Cette idée est largement partagée par les Danois (77%), les Autrichiens (69.8%), les habitants des anciens Länder (63.7% contre 43% dans les nouveaux Länder) et les Néerlandais (61.5%).

Les femmes ont plus tendance que les hommes à avancer un tel argument. En effet, elles sont 52.3% (contre 43.3% pour les hommes) à penser ainsi. Il en va de même pour les personnes appartenant à la tranche d'âge '40-54 ans' (51.8%) par rapport aux autres tranches d'âge et pour les indépendants (52.8%) et les cadres (52.5%) par rapport aux autres activités professionnelles.

Le télétravail augmente le sentiment d'autonomie dans le travail pour 42.8% des personnes interrogées. Il sont 68.4% en France et 60.3% en Grèce à partager ce point de vue.

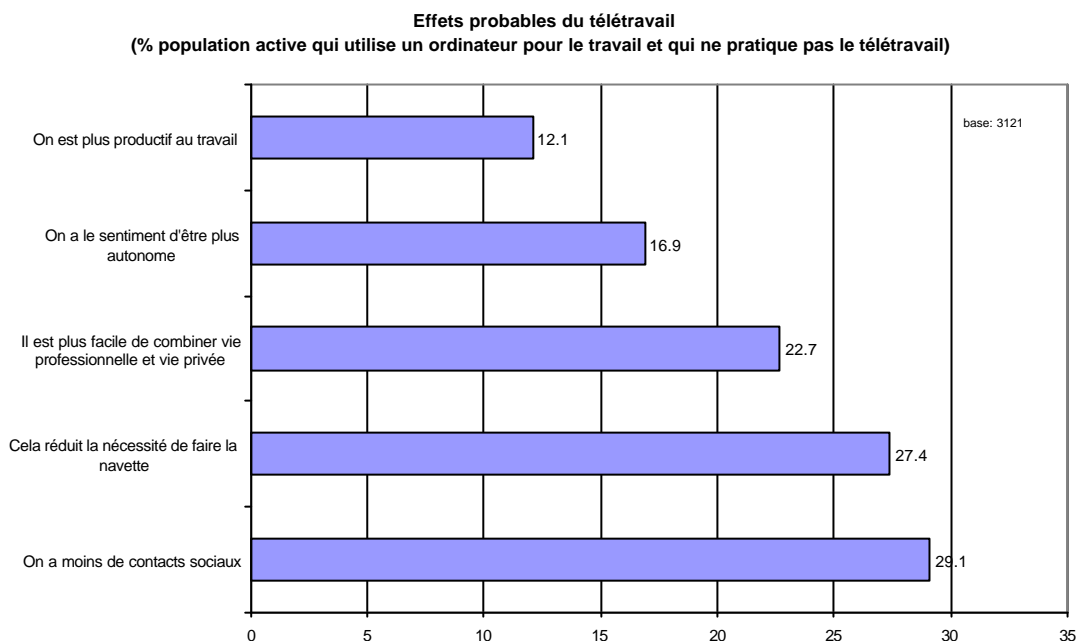
Cette réponse a été fournie par 48.6% des hommes contre, seulement, 31% des femmes. En outre, les tranches d'âge intermédiaires sont plus susceptibles de se sentir autonomes que les autres lorsqu'elles pratiquent le télétravail. Il en va de même pour les ouvriers (54.6%) par rapport aux autres professions.

Enfin, 41.9% estiment que le télétravail réduit la nécessité de faire la navette entre chez eux et leur lieu de travail. Ce souci est partagé par les Néerlandais (61.8%), les Belges (61.6%) et les Danois (54.4%).

L'analyse des variables socio-professionnelles montre de nouveau que le télétravail affecte différemment les hommes et les femmes. Les premiers sont proportionnellement plus nombreux à estimer qu'il réduit les trajets du travail à la maison et vice-versa (43.7% contre 38.4%). Cette fois-ci, ce sont les '25-39 ans' à être plus touché par cet argument.

3.3. Effets probables du télétravail

Les personnes qui ont déclaré ne pas pratiquer le télétravail ont été soumises à la question suivante : 'A votre avis quels pourraient être, pour vous personnellement, les effets du télétravail ?'.



La première conséquence possible du télétravail évoquée par 29.1% des répondants est la diminution des rapports sociaux. Au Danemark (53.2%), dans les anciens Länder (45.4% pour une moyenne nationale de 44.1%), et en Finlande (37.4%), on retrouve la plus grande proportion de citoyens en accord avec la tendance générale.

Cette préoccupation est d'avantage partagée par les femmes que par les hommes (31.4% contre 27.4%). Il en va de même pour les '25-39 ans' (31.6%) par rapport aux '55 et plus' (21.7%), pour les plus instruits (34.3%) par rapport aux moins instruits (18.6%) et pour les cadres (36%) par rapport aux indépendants (18.7%) ou aux ouvriers (27.6%).

Pour 27.4% des citoyens européens, le télétravail leur permettrait de réduire les trajets entre leur domicile et leur lieu travail. On observe les plus grandes proportions de personnes en accord avec la tendance générale au Danemark (42%), en Belgique (34.8%), dans les anciens Länder (32.2% pour une moyenne nationale de 30.9%) et en Grèce (30.4%).

Il serait plus facile de combiner la vie privée avec la vie professionnelle, d'après 22.7% d'Européens. C'est de nouveau au Danemark (37.9%) et en Allemagne (29.6%) que cette proportion est la plus grande.

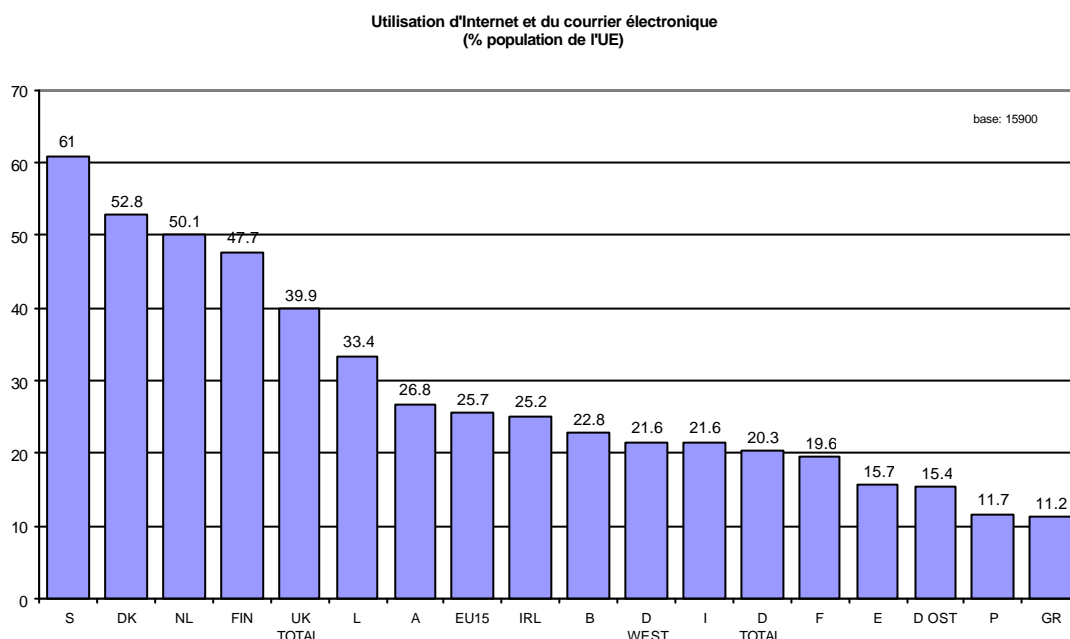
En ce qui concerne les variables socio-démographiques, on constate les mêmes tendances que précédemment pour ces deux items (section 3.2). Cependant, les différences sont moins marquées.

Enfin, 16.9% des répondants affirment qu'ils auraient le sentiment d'une plus grande autonomie s'ils pratiquaient le télétravail. Notons les taux particulièrement bas enregistrés par l'Irlande (2%) et les Pays-Bas (8.5%).

Pour cet item, les différences entre variables socio-démographiques ne sont pas suffisamment marquées pour pouvoir les commenter.

4. Utilisation du courrier électronique et d'Internet

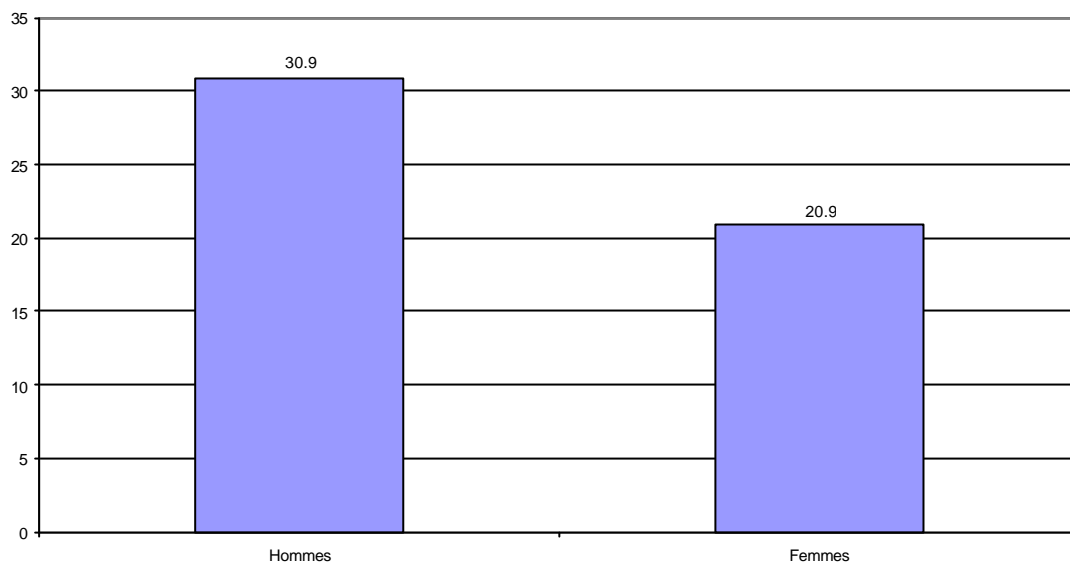
4.1 Degré d'utilisation du courrier électronique / d'Internet



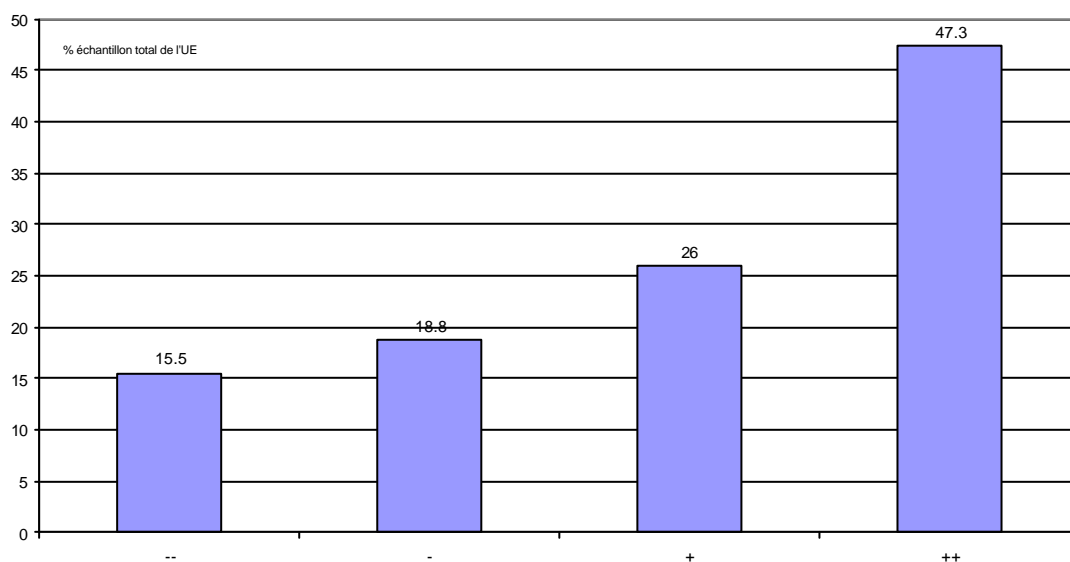
Une grande majorité d'Européens (73%) n'utilise pas le courrier électronique ni ne surfe sur Internet. C'est surtout en Grèce (87.8%), dans les nouveaux Länder (83.3%), en Espagne (82.8%) et au Portugal (81%) que cette proportion est la plus importante. En revanche, les Suédois (61%), les Danois (52.8%) et les Néerlandais (50.1%), se démarquent nettement de cette tendance générale.

Les hommes sont proportionnellement plus nombreux que les femmes à utiliser Internet et le courrier électronique (30.9% contre 20.9%). Cette proportion diminue avec l'âge : ils sont 44.1% dans la catégorie '15-24 ans', 36% chez les '25-39 ans', 27.4% chez les '40-54 ans' et 6.3% chez les '55 ans et plus'. Cependant, elle augmente avec le niveau d'éducation : ils sont en effet 6.7% parmi ceux qui ont terminé leurs études avant 16 ans, 23.6% parmi ceux qui les ont terminées entre 16 et 19 ans et 45% chez ceux qui les ont terminées à 20 ans ou au-delà. Ce sont les cadres (61.4%), les étudiants (57.3%) et les employés (45.6%) qui sont les plus susceptibles d'utiliser ces outils. L'analyse des données indique également qu'il existe une relation positive entre le niveau de revenus et l'utilisation de ces outils informatiques. On retrouve 15.5% d'utilisateurs dans la tranche la plus basse et 43.3% dans la tranche la plus élevée.

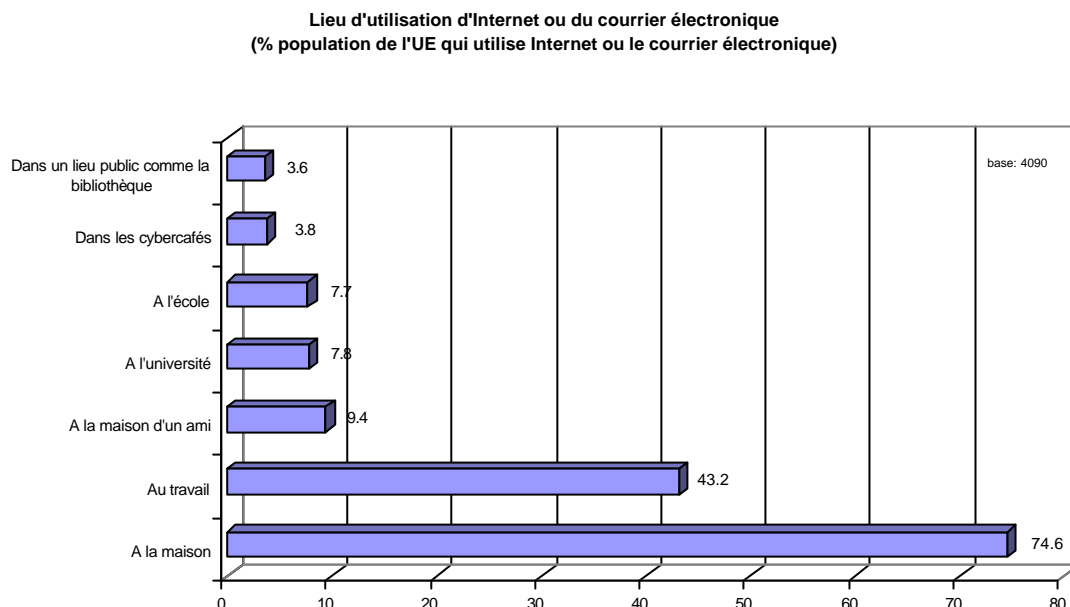
Utilisation d'internet et du courrier électronique: split hommes / femmes
(% population de l'UE)



Utilisation d'Internet et du courrier électronique: split par revenus
(% population de l'UE)



4.2. Lieu d'utilisation



Parmi les personnes qui ont déclaré utiliser le courrier électronique ou Internet, une grande majorité (74.6%) a cité la maison comme lieu d'utilisation. Les Néerlandais (83.7%), les Allemands (82.7%), les Suédois (80.9%) et les Britanniques (80.3%) confirment largement cette tendance (contre 44.5% pour les Grecs).

Au sein des variables socio-démographiques, on ne constate pas de différence significative entre les hommes et les femmes dans l'utilisation du courrier électronique et d'Internet à la maison. Par contre, on constate que cette proportion augmente avec l'âge : on passe en effet de 69.1% pour les '15-24 ans' à 83% pour les '55 ans et plus'. L'analyse des niveaux d'éducation ne montre pas de différence significative. Par contre, en ce qui concerne les catégories socio-professionnelles, on constate que les personnes au foyer (93%) et les retraités (91.1%) échangent du courrier électronique ou surfent sur Internet principalement à la maison. Les personnes aux revenus les plus élevés sont plus susceptibles que les autres d'utiliser ces outils à la maison (80.1% contre 65.9% pour les répondants ayant les revenus les plus bas).

Le travail est le deuxième lieu cité par 43.2% des répondants. C'est en Finlande que cette proportion est la plus importante (51%). Par contre, c'est dans les nouveaux Länder qu'elle est la plus basse (29.2%).

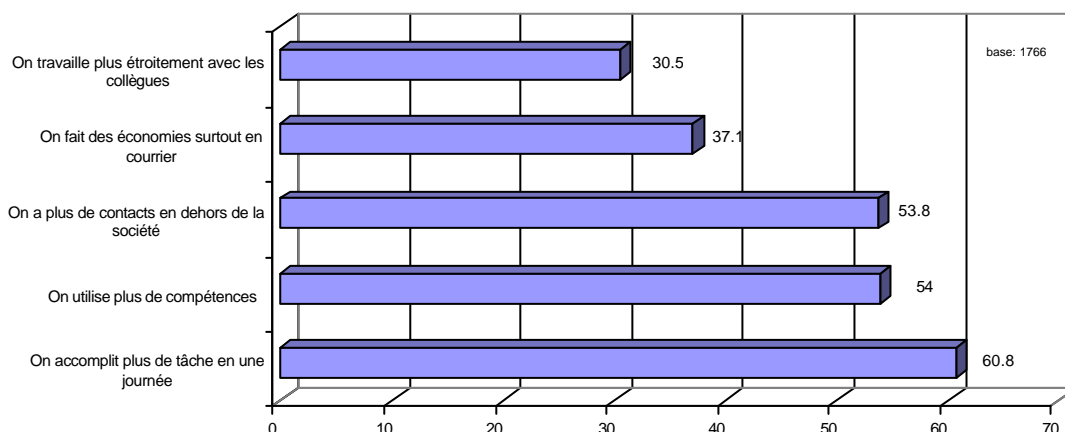
Par rapport à l'item précédent, l'écart entre les hommes et les femmes est plus grand (presque 9 points). Les personnes appartenant aux catégories d'âge intermédiaires sont proportionnellement plus nombreuses que les autres à utiliser ces techniques de télécommunication au travail (53.8% pour les '25-39 ans' et 58.6% pour les '40-54 ans, contre 17.4% pour les '15-24ans' et 30% pour les '55 ans et plus'). Dans ce cas-ci, le niveau d'instruction joue un rôle positif. Ce sont les cadres (76.8%) et les employés (70.3%) qui en sont les plus grands utilisateurs.

4.3. Effets de l'utilisation du courrier électronique / d'Internet sur la façon de travailler

A la question 'L'utilisation d'un ordinateur, du courrier électronique / d'Internet a-t-elle modifié votre façon de travailler ?', 69.1% ont répondu par l'affirmative. C'est en Suède (80.8%) que ces outils informatiques semblent avoir eu le plus de conséquences sur le travail. L'Irlande (76.9%), le Danemark (75) et les anciens Länder (75.7%, pour une moyenne nationale de 74.3%) suivent de près. Par contre, le Portugal est le seul pays de l'Union européenne où une majorité de répondants a répondu négativement à cette question (53.6%).

Les hommes semblent être légèrement plus touchés que les femmes (70.7% contre 66.5%).

De quelle façon l'utilisation d'Internet et du courrier électronique a-t-elle modifié la manière de travailler
(% de la population pour qui Internet et le courrier électronique ont changé la manière dont ils travaillent)



Les jeunes de 15 à 24 ans sont proportionnellement moins nombreux que les autres à déclarer que l'informatique au travail a modifié leur façon de travailler. Il en va de même pour les ouvriers (62.8%) par rapport aux autres catégories socio-professionnelles.

La conséquence la plus importante de l'utilisation du courrier électronique et d'Internet au travail est la productivité (60.8%). Ce sont surtout les Allemands (77%), les Luxembourgeois (68.1%) et les Suédois (65.6%) qui estiment pouvoir ainsi réaliser plus de tâches en une journée qu'auparavant.

Les personnes appartenant aux catégories d'âge intermédiaires sont proportionnellement plus nombreuses que celles appartenant aux catégories extrêmes à citer la productivité comme conséquence de l'utilisation du courrier électronique et d'Internet au travail. En effet, il sont 62.8% chez les '25-39 ans', 61.3% chez les '40-54 ans' à penser de cette façon, contre 52.1% pour les '15-24 ans' et les '50 ans et plus'.

54% des personnes qui utilisent le courrier électronique et / ou Internet au travail déclarent employer plus de compétences dans l'exercice de leur fonction qu'auparavant. Cette tendance s'observe principalement au Portugal (73%) et en Suède (67.3%).

On constate que les jeunes sont proportionnellement moins nombreux que leurs aînés à partager cette opinion (45.5% chez les '15-24 ans' contre 51% chez les '25-39 ans', 60.2% chez les '40-54 ans' et 57.1% chez les '55 ans et plus'). Dans les catégories socio-professionnelles, ce sont principalement les cadres (60.8%) et les indépendants (58.2%) qui suivent cette tendance générale.

Une troisième conséquence évoquée par 53.8% des Européens est la multitude des contacts établis avec des personnes en dehors de la société. C'est en France (66.3%), en Irlande (65.8%), dans les nouveaux Länder (63.3%) et au Danemark (60.4%) qu'on retrouve les taux de réponses les plus élevés allant dans ce sens.

Les jeunes de 15 à 24 ans sont plus sensibles à cette argument que leurs aînés (66.3% pour les premiers contre 46.9% pour les '40-54 ans'). Il en va de même pour les cadres (56.8%) et les employés (54.1%).

ANNEXES

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

STANDARD EUROBAROMETER 54.0

TECHNICAL SPECIFICATIONS

Between 7 October and 13 November 2000, the European Opinion Research Group, a consortium of Market and Public Opinion Research agencies, made out of INRA (EUROPE) and GfK Worldwide, carried out wave 54.0 of the standard Eurobarometer, on request of the EUROPEAN COMMISSION, DG Education and Culture, 'Centre for the citizen – Public Opinion Analysis Unit'.

The Standard EUROBAROMETER 54.0 covers the population of the respective nationalities of the European Union Member States, aged 15 years and over, resident in each of the Member States. The basic sample design applied in all Member States is a multi-stage, random (probability) one. In each EU country, a number of sampling points was drawn with probability proportional to population size (for a total coverage of the country) and to population density.

For doing so, the points were drawn systematically from each of the "administrative regional units", after stratification by individual unit and type of area. They thus represent the whole territory of the Member States according to the EUROSTAT NUTS 2 (or equivalent) and according to the distribution of the resident population of the respective EU-nationalities in terms of metropolitan, urban and rural areas. In each of the selected sampling points, a starting address was drawn, at random. Further addresses were selected as every Nth address by standard random route procedures, from the initial address. In each household, the respondent was drawn, at random. All interviews were face-to-face in people's home and in the appropriate national language.

<u>COUNTRIES</u>	<u>INSTITUTES</u>	<u>N° INTERVIEWS</u>	<u>FIELDWORK DATES</u>	<u>POPULATION 15+ (x 000)</u>
Belgium	INRA BELGIUM	1077	09/10 – 03/11	8,326
Denmark	GfK DANMARK	1002	10/10 – 08/11	4,338
Germany(East)	INRA DEUTSCHLAND	1034	11/10 – 30/10	13,028
Germany(West)	INRA DEUTSCHLAND	1029	11/10 – 28/10	55,782
Greece	MARKET ANALYSIS	1017	15/10 – 07/11	8,793
Spain	INRA ESPAÑA	1000	16/10 – 06/11	33,024
France	CSA-TMO	1013	09/10 – 28/10	46,945
Ireland	LANSDOWNE Market Research	1002	10/10 – 07/11	2,980
Italy	INRA Demoskopoea	983	27/10 – 10/11	49,017
Luxembourg	ILRes	612	10/10 – 06/11	364
The Netherlands	INTOMART	998	07/10 – 12/11	12,705
Austria	SPECTRA	1020	10/10 – 07/11	6,668
Portugal	METRIS	1000	11/10 – 09/11	8,217
Finland	MDC MARKETING RESEARCH	1005	10/10 – 13/11	4,165
Sweden	GfK SVERIGE	1000	11/10 – 12/11	7,183
Great Britain	INRA UK	1071	09/10 – 28/10	46,077
Northern Ireland	ULSTER MARKETING SURVEYS	309	11/10 – 26/10	1,273
	TOTAL NUMBER OF INTERVIEWS	16172		

For each country a comparison between the sample and the universe was carried out. The Universe description was derived from Eurostat population data or from national statistics. For all EU member-countries a national weighting procedure, using marginal and intercellular weighting, was carried out based on this Universe description. As such in all countries, minimum gender, age, region NUTS 2 were introduced in the iteration procedure. For international weighting (i.e. EU averages), INRA (EUROPE) applies the official population figures as provided by EUROSTAT in the Regional Statistics Yearbook (data for 1997 or 1996). The total population figures for input in this post-weighting procedure are listed above.

The results of the Eurobarometer studies are reported in the form of tables, datafiles and analyses. Per question a table of results is given with the full question text in English, French and German. The results are expressed as a percentage of the total. The results of the Eurobarometer surveys are analysed and made available through the DG Education and Culture, 'Centre for the citizen – Public Opinion Analysis Unit' of the European Commission, rue de la Loi 200, B-1049 Brussels. The results are published on the internet server of the European Commission: [http:// www.europa.eu.int/en/comm/dg10/infcom/epo/polls.html](http://www.europa.eu.int/en/comm/dg10/infcom/epo/polls.html). All Eurobarometer datafiles are stored at the Zentral Archiv (Universität Köln, Bachemer Strasse, 40, D-50869 Köln-Lindenthal), available through the CESSDA Database <http://www.nsd.uib.no/cessda/europe.html>. They are at the disposal of all institutes members of the European Consortium for Political Research (Essex), of the Inter-University Consortium for Political and Social Research (Michigan) and of all those interested in social science research.

Readers are reminded that survey results are estimations, the accuracy of which, everything being equal, rests upon the sample size and upon the observed percentage. With samples of about 1,000 interviews, the real percentages vary within the following confidence limits:

Observed percentages	10% or 90%	20% or 80%	30% or 70%	40% or 60%	50%
Confidence limits	$\pm 1.9\%$	$\pm 2.5\%$	$\pm 2.7\%$	$\pm 3.0\%$	$\pm 3.1\%$

**STANDARD EUROBAROMETER 54.0
CO-OPERATING AGENCIES AND RESEARCH EXECUTIVES**

**The European Opinion Research Group EEIG
P.a. INRA (EUROPE) - European Coordination Office SA/NV
Christine KOTARAKOS**

**18, avenue R. Vandendriessche
B -1150 BRUSSELS – BELGIUM
Tel. ++/32 2 775 01 11 – Fax: ++/32 2 772 40 79**

e-mail: christine.kotarakos@eorg.be

BELGIQUE	INRA BELGIUM 430, Avenue Louise B-1050 BRUXELLES	Mrs Eléonore SNOY inra.belgium@skynet.be	tel. fax	++/32 2 648 80 10 ++/32 2 648 34 08
DANMARK	GfK DANMARK Sylovs 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@matrix.kapatel.Grfax.	tel. Grfax.	++/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 22, rue du 4 Septembre F-75002 PARIS	Mrs. Isabelle CREBASSA Crebassa@tmo.fr	tel. fax	++/33 1 44 94 40 00 ++/33 1 44 94 40 01
IRELAND	LANSDOWNE 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-Adelaï de SANTILLI Santilli@demoskopea.it	tel. fax	++/39 06 84 48 81 ++/39 06 84 48 82 98
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. Andre Koks Dre.Koks@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	Mr Juhani PEHKONEN Juhani.Pehkonen@mdc.fi	tel. fax	++/358 9 613 500 ++/358 9 613 50 423
SWEDEN	GfK SVERIGE S:t Lars väg 46	Mr Rikard EKDAHL rikard.ekdahl@gfksverige.se	tel. fax	++/46 46 18 16 00 ++/46 46 18 16 11

S-221 00 LUND

GREAT BRITAIN

INRA UK
Monarch House, Victoria Road
UK-London W3 6RZ

Mr. Sebastien JANINI
sebastien.janini@inra.co.uk

tel. ++/44 181 993 22 20
fax ++/44 181 993 11 14

QUESTIONNAIRE BILINGUE

PASSONS, A PRESENT, A UN AUTRE SUJET.

- Q.39. Utilisez-vous un ordinateur ...
 a) ... (SI CODE 5 A 18 EN D.15.a) au travail ?
 b) ... et à la maison pour votre travail ?
 c) ... (A TOUS) à la maison, mais pour d'autres raisons que votre travail ?
 d) ... à l'école ou à l'université ?

	OUI	NON
NSP		
a. Au travail	106 1	2
b. A la maison pour votre travail	107 1	2
c. A la maison pour d'autres raisons que votre travail	108 1	2
d. A l'école ou à l'université	109 1	2

EB54.0 NOUVEAU

SI "NON" OU "NSP" EN Q.39.a ET Q.39.b ET Q.39.c ET Q.39.d, PASSER EN Q.46
 SI AU MOINS UN "OUI", CODE 1 EN Q.39.a OU Q.39.b OU Q.39.c OU Q.39.d, POSER Q.39.e

Q.39. e) Quel usage faites-vous d'un ordinateur ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLE)

Traitement de texte.....	110	1,
Comptabilité, statistiques, calculs, etc.....		2,
Préparation de présentations.....		3,
Autres applications graphiques ou traitements d'images.....		4,
Jouer à des jeux.....		5,
Acheter ou faire des réservations en ligne.....		6,
Courrier électronique/e-mail.....		7,
Forums et groupes de discussion.....		8,
Multimedia, tel que CR-Rom ou DVD.....		9,
Regarder la télévision ou écouter la radio sur Internet.....		10
Créer votre propre site Web.....		11
Rechercher un emploi sur Internet.....		12
Rechercher des informations auprès d'une administration publique locale ou nationale, ou de services publics, sur Internet.....		13
Rechercher d'autres informations sur Internet.....		14
Autre (SPONTANE).....		15
NSP.....		16

EB54.0 NOUVEAU

Q.40. Où avez-vous appris à utiliser un ordinateur ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

A l'école.....	111	1,
A l'université.....		2,
Au travail, tout seul ou avec l'aide de collègues.....		3,
Au travail, lors d'une formation organisée en interne.....		4,
Lors d'un stage professionnel.....		5,
Dans un club ou une association.....		6,
Chez des amis.....		7,
A la maison, tout seul.....		8,
Lors d'une formation payée par votre employeur.....		9,
Lors d'une formation payée par un service public.....		10
Lors d'une formation payée par vous-même.....		11
Dans un café Internet / un Cybercafé.....		12
Dans un service ou lieu public, comme une bibliothèque.....		13
Autre (SPONTANE).....		14
NSP.....		15

EB34.2 - Q.59 - TREND MODIFIE

Q.41. Pour quelles raisons avez-vous appris à utiliser un ordinateur ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLE)

Pour faire mon travail.....	112	1,
Pour conserver mon travail.....		2,
Pour obtenir un travail.....		3,
Pour avoir une promotion dans mon travail.....		4,
Pour chercher du matériel et des documents éducatifs.....		5,
Pour communiquer par e-mail avec ma famille ou mes amis.....		6,
Pour acheter des produits et des services sur Internet.....		7,
Pour obtenir gratuitement des produits, des services ou des logiciels sur Internet.....		8,
Pour avoir accès à des administrations locales ou nationales ou des services publics sur Internet.....		9,
Pour avoir accès à d'autres informations sur Internet.....		10
Autre (SPONTANE).....		11
NSP.....		12

EB54.0 - NOUVEAU

Q.42. Parmi les propositions suivantes, lequel ou lesquels de ces certificats ou diplômes en informatique avez-vous ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLE)

Un diplôme en informatique de l'enseignement supérieur.....	113	1,
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,
Autre (SPONTANE).....		6,
Aucun (SPONTANE).....		7,
NSP.....		8,

EB54.0 - NOUVEAU

Q.43. a) (SI CODE 5 A 18 EN D.15.a POSER Q.43.a, AUTRES ALLER EN Q.46) Avez-vous déjà suivi une formation en informatique pour votre travail ? (SI "OUI", CONTINUER AVEC LA Q.43.b, SI "NON", ALLER EN Q.44)

Oui..... 114 1
 Non..... 2
 NSP..... 3

EB54.0 - NOUVEAU

SI "OUI", CODE 1 EN Q.43.a, POSER Q.43.b,c,d,e

Q.43. b) Votre dernière formation en informatique a-t-elle eu lieu sur votre lieu de travail ?
 c) Votre dernière formation en informatique a-t-elle été assurée par un organisme de formation externe ?
 d) A-t-elle eu lieu pendant vos heures normales de travail ?
 e) Etait-elle payée par votre employeur ?

	Oui	Non
NSP		
b. Sur votre lieu de travail	115 1	2
c. Assurée par un organisme de formation externe	116 1	2
d. Pendant vos heures normales de travail	117 1	2
e. Payée par votre employeur	118 1	2

EB54.0 - NOUVEAU

Q.44. (SI CODE 5 A 18 EN D.15.a) A votre avis, dans quelle mesure est-il important de pouvoir utiliser un ordinateur dans votre travail ? Est-ce très important, assez important, pas très important ou pas du tout important ?

Très important..... 119 1
 Assez important..... 2
 Pas très important..... 3
 Pas du tout important..... 4
 NSP..... 5

EB54.0 - NOUVEAU

Q.45. a) (SI CODE 5 A 18 EN D.15.a) 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 ?

Non..... 120 1
 Oui, régulièrement..... 2
 Oui, occasionnellement..... 3
 NSP..... 4

EB54.0 - NOUVEAU

Q.45. b) (SI "REGULIEREMENT" OU "OCCASIONNELLEMENT", CODE 2 OU 3 EN Q.45.a) Quels sont, pour vous personnellement, les effets du télétravail ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLE)

Vous êtes plus productif dans votre travail.....	121	1,
Vous êtes moins productif dans votre travail.....		2,
Vous vous sentez plus autonome dans votre travail.....		3,
Vous vous sentez moins autonome dans votre travail.....		4,
Vous avez plus de contacts sociaux.....		5,
Vous avez moins de contacts sociaux.....		6,
C'est plus facile de concilier le travail et la vie privée.....		7,
C'est plus difficile de concilier le travail et la vie privée.....		8,
Cela réduit les déplacements.....		9,
Cela augmente les déplacements.....		10
Autre (SPONTANE).....		11
NSP.....		12

EB54.0 - NOUVEAU

Q.45. c) (SI "NON", CODE 1 EN Q.45.a) A votre avis quels pourraient être, pour vous personnellement, les effets du télétravail ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLE)

Vous seriez plus productif dans votre travail.....	122	1,
Vous seriez moins productif dans votre travail.....		2,
Vous vous sentiriez plus autonome.....		3,
Vous vous sentiriez moins autonome.....		4,
Vous auriez plus de contacts sociaux.....		5,
Vous auriez moins de contacts sociaux.....		6,
Il serait plus facile de concilier le travail et la vie privée.....		7,
Il serait plus difficile de concilier le travail et la vie privée.....		8,
Cela réduirait les déplacements.....		9,
Cela augmenterait les déplacements.....		10
Autre (SPONTANE).....		11
NSP.....		12

EB54.0 - NOUVEAU

A TOUS

Q.46. A votre avis, dans quelle mesure est-il important de pouvoir utiliser un ordinateur dans votre vie privée ? Est-ce très important, assez important, pas très important ou pas du tout important ?

Très important.....	123	1
Assez important.....		2
Pas très important.....		3
Pas du tout important.....		4
NSP.....		5

EB54.0 - NOUVEAU

Q.47.	a) Utilisez-vous le courrier électronique/e-mail et/ou Internet ?	
	Oui.....	124 1
	Non.....	2
	NSP.....	3

EB54.0 - NOUVEAU

Q.47.	b) (SI "OUI", CODE 1 EN Q.47.a) Où l'utilisez-vous ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLE)	
	A la maison.....	125 1,
	Au travail.....	2,
	A l'école.....	3,
	A l'université.....	4,
	Chez un(e) ami(e).....	5,
	Dans un service ou lieu public, comme une bibliothèque.....	6,
	Dans des cafés Internet/cybercafés.....	7,
	Ailleurs (SPONTANE).....	8,
	NSP.....	9,

EB54.0 - NOUVEAU

Q.48.	a) (SI UTILISE LE COURRIER ELECTRONIQUE/E-MAIL/INTERNET AU TRAVAIL, CODE 2 EN Q.47.b) L'utilisation d'un ordinateur, du courrier électronique/ d'Internet a-t-elle modifié votre façon de travailler ?	
	Oui.....	126 1
	Non.....	2
	NSP.....	3

EB54.0 - NOUVEAU

Q.48.	b) (SI "OUI", CODE 1 EN Q.48.a) De quelle façon ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLE)	
	Vous avez plus de contacts avec des personnes extérieures à votre entreprise.....	127 1,
	Vous avez moins de contacts avec des personnes extérieures à votre entreprise.....	2,
	Vous collaborez plus étroitement avec vos collègues.....	3,
	Vous collaborez moins étroitement avec vos collègues.....	4,
	Vous utilisez plus de compétences.....	5,
	Vous utilisez moins de compétences.....	6,
	Vous avez plus de responsabilités dans votre travail.....	7,
	Vous avez moins de responsabilités dans votre travail.....	8,
	Vous effectuez plus de tâches en une journée.....	9,
	Vous effectuez moins de tâches en une journée.....	10
	Il est plus facile de concilier le travail et la vie privée.....	11
	Il est plus difficile de concilier le travail et la vie privée.....	12
	Vous avez fait des économies notamment de courrier.....	13
	Autre (SPONTANE).....	14
	NSP.....	15

EB54.0 - NOUVEAU

DEMOGRAPHIQUES

PAS DE QUESTION D1 A D7

D.8. A quel âge avez-vous arrêté vos études à temps complet ? (SI ETUDIE ENCORE : CODER 00 - ALLER EN D.10)

```

+---+---+ 128
|   |   |
+---+---+
    
```

EB52.1 - D.8 - DEMO TREND

PAS DE QUESTION D9

D.10. SEXE DU REpondANT

```

Homme..... 129 1
Femme..... 2
    
```

EB52.1 - D.10 - DEMO TREND

D.11. Quel est votre âge ?

```

+---+---+ 130
|   |   |
+---+---+
    
```

EB52.1 - D.11 - DEMO TREND

D.12. De combien de personnes se compose votre foyer, y compris vous-même ?

D.13. Dans votre foyer, combien y a-t-il d'enfants de moins de 15 ans ?

ENFANTS	D.12 PERSONNES	D.13
1	131 1	132 1
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	5	5
6	6	6
7	7	7
8	8	8
9 et plus	9	9
Aucun		10

EB52.1 - D.12 & D.13 - DEMO TREND

PAS DE QUESTIONS D14 NI D16 A D28

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 autres revenus tels 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..... 133 1
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
    
```

EB52.1 - D.29 - DEMO TREND

PROTOCOLE D'INTERVIEW

P.1. - Date de l'interview	JOUR	MOIS
	__ __ 134	__ __ 135

P.2. - Heure du début de l'interview	HEURE	MINUTES
DE 0 A 23 HEURE	__ __ 136	__ __ 137

P.3. - Durée de l'interview en minutes	MINUTES
	__ __ __ 138

P.4. - Nombre de personnes présentes pendant l'interview, l'enquêteur inclu.		
Deux (l'enquêteur et le répondant).....	139	1
Trois.....		2
Quatre.....		3
Cinq et plus.....		4
P.5. - Coopération du répondant		
Excellente.....	140	1
Bonne.....		2
Moyenne.....		3
Médiocre.....		4
P.6. - Catégorie d'habitat (CODES LOCAUX)		
		+--+--+ 141
		+--+--+
P.7. - Région (CODES LOCAUX)		
		+--+--+ 142
		+--+--+
P.8. - Code postal		
		+--+--+--+--+--+--+--+--+--+ 143
		+--+--+--+--+--+--+--+--+--+
P.9. - N° POINT DE CHUTE		
		+--+--+--+--+--+--+--+--+--+ 144
		+--+--+--+--+--+--+--+--+--+
P.10. - N° ENQUETEUR		
		+--+--+--+--+--+--+--+--+--+ 145
		+--+--+--+--+--+--+--+--+--+
P.11. - FACTEUR DE PONDERATION		
		+--+--+--+--+--+--+--+--+--+ 146
		+--+--+--+--+--+--+--+--+--+
P.12. - Téléphone au foyer ?		
Oui.....	147	1
Non.....		2

NOW, LET'S TALK ABOUT ANOTHER TOPIC.

- Q.39. Do you use a computer ...
 a) ... (IF CODE 5 TO 18 IN D.15.a) at work?
 b) ... and at home, for your work?
 c) ... (ASK ALL) at home, but for other reasons than for your work?
 d) ... at school or university?

	YES	NO	DK
a. At work	106 1	2	3
b. At home, for your work	107 1	2	3
c. At home, but for other reasons than for your work	108 1	2	3
d. At school or university	109 1	2	3

EB54.0 NEW

IF "NO" OR "DK" IN Q.39.a AND Q.39.b AND Q.39.c AND Q.39.d, GO TO Q.46
 IF AT LEAST ONCE "YES", CODE 1 IN Q.39.a OR Q.39.b OR Q.39.c OR Q.39.d, GO TO Q.39.e

- Q.39. e) What do you use a computer for? (SHOW CARD - READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Word processing.....	110	1,
Accounting, statistics, calculations, etc.....		2,
Preparing presentations.....		3,
Other graphics or visual applications.....		4,
Playing games.....		5,
Buying or booking something on-line.....		6,
E-mail.....		7,
Chatrooms and forums.....		8,
Multimedia like CD-Rom or DVD.....		9,
Watching TV or listening to radio via the Internet.....		10
Building your own Website.....		11
Looking for a job on the Internet.....		12
Searching for information about local or national government or about public utilities and services via the Internet.....		13
Searching for other information via the Internet.....		14
Other (SPONTANEOUS).....		15
DK.....		16

EB54.0 NEW

Q.40. Where did you learn how to use a computer? (SHOW CARD - READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

At school.....	111	1,
At university.....		2,
At work on your own or with the assistance of colleagues.....		3,
At work in a training course organised in-house.....		4,
In a job placement.....		5,
At a meeting of a club or special interest group.....		6,
At a friend's place.....		7,
At home on your own.....		8,
In a training course paid for by your employer.....		9,
In a training course paid for by a government agency.....		10
In a training course paid for by yourself.....		11
In an Internet café/ a cybercafé.....		12
In a public office or place like a library.....		13
Other (SPONTANEOUS).....		14
DK.....		15

EB34.2 - Q.59 - TREND MODIFIED

Q.41. Why did you learn how to use a computer? (SHOW CARD - READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

To do my job.....	112	1,
To keep my job.....		2,
To get a job.....		3,
To get a promotion in my job.....		4,
To search for educational material and documents.....		5,
To communicate by e-mail with family or friends.....		6,
To buy products and services on the Internet.....		7,
To get free products, free services or free software via the Internet.....		8,
To get access to local or national administrations or public utilities via the Internet.....		9,
To get access to other information via the Internet.....		10
Other (SPONTANEOUS).....		11
DK.....		12

EB54.0 - NEW

Q.42. Which, if any, of these computer training qualifications do you have? (SHOW CARD - READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Degree in computer science.....	113	1,
School certificate in the use of computers.....		2,
Certificate in the use of computers from a public training institution.....		3,
Certificate in the use of computers from a private company.....		4,
Certificate in the use of computers as a result of distance learning.....		5,
Other (SPONTANEOUS).....		6,
None (SPONTANEOUS).....		7,
DK.....		8,

EB54.0 - NEW

Q.43. a) (IF CODE 5 TO 18 IN D.15.a ASK Q.43.a, OTHERS GO TO Q.46) Have you ever had computer training for your job, or not?
 (IF "YES", CONTINUE WITH Q.43.b, IF "NO" GO TO Q.44)

Yes..... 114 1
 No..... 2
 DK..... 3

EB54.0 - NEW

IF "YES", CODE 1 IN Q.43.a, ASK Q.43.b,c,d,e

Q.43. b) Did your last computer training take place in your work place, or not?
 c) Was your last computer training organised by an external training institute, or not?
 d) Was it organised within your normal working hours, or not?
 e) Was it paid for by your employer, or not?

	Yes	No	DK
b. In your work place	115 1	2	3
c. Organised by an external training institute	116 1	2	3
d. Within your normal working hours	117 1	2	3
e. Paid for by your employer	118 1	2	3

EB54.0 - NEW

Q.44. (IF CODE 5 TO 18 IN D.15.a) In your opinion, how important is it to be able to use a computer in your job? Is it very important, fairly important, not very important or not at all important?

Very important..... 119 1
 Fairly important..... 2
 Not very important..... 3
 Not at all important..... 4
 DK..... 5

EB54.0 - NEW

Q.45. a) (IF CODE 5 TO 18 IN D.15.a) Telework occurs when paid workers carry out all, or part of, their work away from their normal places of activity, usually from home, using information and communication technologies. Do you currently telework, or not? (IF YES) Regularly or occasionally?

No..... 120 1
 Yes, regularly..... 2
 Yes, occasionally..... 3
 DK..... 4

EB54.0 - NEW

Q.45. b) (IF "REGULARLY" OR "OCCASIONALLY", CODE 2 OR 3 IN Q.45.a) In what ways does telework affect you personally? (SHOW CARD - READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

- You are more productive in your job..... 121 1,
- You are less productive in your job..... 2,
- It increases the sense of autonomy in your job..... 3,
- It decreases the sense of autonomy in your job..... 4,
- You have more social interaction..... 5,
- You have less social interaction..... 6,
- It is easier to combine work and private life..... 7,
- It is more difficult to combine work and private life..... 8,
- It reduces the need to commute..... 9,
- It increases the need to commute..... 10
- Other (SPONTANEOUS)..... 11
- DK..... 12

EB54.0 - NEW

Q.45. c) (IF "NO", CODE 1 IN Q.45.a) In what ways do you think teleworking would affect you personally? (SHOW CARD - READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

- You would be more productive in your job..... 122 1,
- You would be less productive in your job..... 2,
- It would increase the sense of autonomy in your job..... 3,
- It would decrease the sense of autonomy in your job..... 4,
- You would have more social interaction..... 5,
- You would have less social interaction..... 6,
- It would be easier to combine work and private life..... 7,
- It would be more difficult to combine work and private life..... 8,
- It would reduce the need to commute..... 9,
- It would increase the need to commute..... 10
- Other (SPONTANEOUS)..... 11
- DK..... 12

EB54.0 - NEW

ASK ALL

Q.46. In your opinion, how important is it to be able to use a computer in your daily life? Is it very important, fairly important, not very important or not at all important?

- Very important..... 123 1
- Fairly important..... 2
- Not very important..... 3
- Not at all important..... 4
- DK..... 5

EB54.0 - NEW

Q.47. a) Do you use e-mail and/or the Internet, or not?

Yes.....	124	1
No.....		2
DK.....		3

EB54.0 - NEW

Q.47. b) (IF "YES", CODE 1 IN Q.47.a) Where do you use it? (SHOW CARD - READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

At home.....	125	1,
At work.....		2,
At school.....		3,
At university.....		4,
In a friend's house.....		5,
In a public office or place like a library.....		6,
In Internet cafés/cybercafés.....		7,
Elsewhere (SPONTANEOUS).....		8,
DK.....		9,

EB54.0 - NEW

Q.48. a) (IF USING E-MAIL/THE INTERNET AT WORK, CODE 2 IN Q.47.b) Has using a computer, the e-mail/the Internet changed the way you work, or not?

Yes.....	126	1
No.....		2
DK.....		3

EB54.0 - NEW

Q.48. b) (IF "YES", CODE 1 IN Q.48.a) In what way? (SHOW CARD - READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

You have more contacts with people outside your company.....	127	1,
You have less contacts with people outside your company.....		2,
You work more closely with your colleagues.....		3,
You work less closely with your colleagues.....		4,
You use more skills in your job.....		5,
You use less skills in your job.....		6,
You have more responsibilities in your job.....		7,
You have less responsibilities in your job.....		8,
You carry out more tasks in one day.....		9,
You carry out less tasks in one day.....		10
It is easier to combine work and private life.....		11
It is more difficult to combine work and private life.....		12
You made savings, notably on mail.....		13
Other (SPONTANEOUS).....		14
DK.....		15

EB54.0 - NEW

DEMOGRAPHICS

NO QUESTION D1 TO D7

D.8. How old were you when you stopped full-time education? (IF STILL STUDYING : CODE 00 - GO TO D.10)

```

+---+---+ 128
|   |   |
+---+---+
    
```

EB52.1 - D.8 - DEMO TREND

NO QUESTION D9

D.10. SEX

```

Male..... 129 1
Female..... 2
    
```

EB52.1 - D.10 - DEMO TREND

D.11. How old are you?

```

+---+---+ 130
|   |   |
+---+---+
    
```

EB52.1 - D.11 - DEMO TREND

D.12. How many people live in your household, including yourself, all adults and children?

D.13. How many children under 15 are currently living at home?

	D.12 PEOPLE	D.13 CHILDREN
1	131 1	132 1
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	5	5
6	6	6
7	7	7
8	8	8
9 or more	9	9
None		10

EB52.1 - D.12 & D.13 - DEMO TREND

NO QUESTIONS D14 AND D16 TO D28

D.29. We also need some information about the income of this household to be able to analyse the survey results for different types of households. Here is a list of income groups. (SHOW CARD) Please count the total wages and salaries PER MONTH of all members of this household; all pensions and social insurance benefits; child allowances and any other income like rents, etc ... Of course, your answer as all other replies in this interview will be treated confidentially and referring back to you or your household will be impossible. Please give me the letter of the income group your household falls into before tax and other deductions.

```

B..... 133 1
T..... 2
P..... 3
F..... 4
E..... 5
H..... 6
L..... 7
N..... 8
R..... 9
M..... 10
S..... 11
K..... 12
Refusal..... 13
DK..... 14
    
```

EB52.1 - D.29 - DEMO TREND

INTERVIEW PROTOCOLE

P.1. - Date of interview	DAY	MONTH
	__ __ 134	__ __ 135

P.2. - Time of the beginning of the interview	HOUR	MINUTES
USE 24 HOUR CLOCK	__ __ 136	__ __ 137

P.3. - Number of minutes the interview lasted	MINUTES
	__ __ __ 138

P.4. - Number of persons present during the interview, including interviewer.		
Two (interviewer and respondent).....	139	1
Three.....		2
Four.....		3
Five or more.....		4

P.5. - Respondent cooperation		
Excellent.....	140	1
Fair.....		2
Average.....		3
Bad.....		4

P.6. - Size of locality (LOCAL CODES)		
	++-+-+ 141	
	+--+--+	

P.7. - Region (LOCAL CODES)		
	++-+-+ 142	
	+--+--+	

P.8. - Postal code		
	++-+-+ 143	
	+--+--+	

P.9. - SAMPLE POINT NUMBER		
	++-+-+ 144	
	+--+--+	

P.10. - INTERVIEWER NUMBER		
	++-+-+ 145	
	+--+--+	

P.11. - WEIGHTING FACTOR		
	++-+-+ 146	
	+--+--+	

P.12. - Telephone available in the household?		
Yes.....	147	1
No.....		2

P.13. - Language of interview (Luxembourg, Belgium, Finland)

+--+ 148
| |
+--+