

Etude sur les communications électroniques auprès des ménages

Terrain Novembre – Décembre 2006

Publication Avril 2007

Résumé



Sondage commandité par la Direction générale SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION ET MÉDIAS
et coordonné par la Direction générale COMMUNICATION.

Le présent document ne représente pas le point de vue de la Commission européenne.
Les interprétations et les opinions qu'il contient n'engagent que les auteurs.

Table des matières

INTRODUCTION	2
I. Un aperçu général et les principaux résultats	3
II. L'accès à la téléphonie	6
2.1 Presque tous les Européens ont accès au téléphone à la maison	6
2.2 Le type de d'accès au téléphone varie fortement d'un pays à l'autre	7
2.3 La plupart des ménages ont un double accès	8
2.4 Le taux de téléphonie fixe diminue rapidement.....	9
2.5 Le taux de pénétration de la téléphonie mobile reste stable – le taux « uniquement mobile » en forte progression.....	11
2.6 La satisfaction et le manque d'intérêt : principales raisons pour ne pas changer ..	12
2.7 Les appels via internet de plus en plus fréquents	13
2.8 L'utilisation des téléphones publics est de plus en plus limitée	14
2.9 Les annuaires téléphoniques papier traditionnels face aux annuaires en ligne	14
III. Les ordinateurs et internet	15
3.1. La majorité des ménages Européen a un ordinateur personnel.....	15
3.2 L'ordinateur personnel prédomine toujours dans les ménages	16
3.3 Le wifi devient plus populaire.....	16
3.4 Les taux de pénétration d'internet continuent de progresser en Europe.....	17
3.5 Le haut débit remplace progressivement le bas débit	18
3.6 L'ADSL demeure le type de connexion le plus répandu	21
3.7 Le manqué d'intérêt : la principale raison de ne pas avoir internet à la maison ...	22
3.8 Le passage à l'ADSL est favorisé par l'accès à la ligne de téléphonie fixe gratuite	23
3.9 Plus d'un quart a connu des problèmes de spams et de virus.....	24
3.10 Forts taux de satisfaction de la qualité des services internet sauf pour les coupures de réseau	25
IV. La télévision	26
4.1 Pratiquement tous les ménages européens possèdent une télévision	26
4.2 L'antenne hertzienne est la principale source de réception mais avec de grandes variations entre les pays.....	27
V. Les bouquets de services	28
VI. Le numéro d'appel d'urgence européen	29

INTRODUCTION

Depuis l'ouverture totale des marchés des communications électroniques de l'UE en 1998, la consommation des services par les ménages et par les individus européens a évolué de manière considérable. Entraînés par le progrès technologique et la concurrence, les opérateurs de réseaux fixes et sans fil améliorent les infrastructures actuelles afin de permettre une vitesse plus élevée de transmission des données et de livraison des produits convergents.

Dans ce contexte, la Commission européenne réalise régulièrement des sondages auprès de l'opinion publique afin de savoir ce que pensent les consommateurs du marché des télécommunications en rapide évolution, et de mesurer en particulier de quelle façon les consommateurs profitent de la libéralisation du marché, un objectif primordial du cadre réglementaire de l'UE pour les services et les réseaux de communication électronique¹.

Cette étude a été réalisée entre le 17 novembre et le 19 décembre et fait suite à l'étude Eurobaromètre réalisée entre décembre 2005 et janvier 2006². Ce questionnaire a été légèrement modifié depuis la première vague afin de l'adapter aux évolutions du marché et à l'agenda politique de l'UE. Ce rapport aborde les thèmes suivants :

- Aperçu général des taux de pénétration
- La téléphonie fixe et mobile
- Les annuaires et services de renseignements
- Les ordinateurs et internet
- La télévision
- Les offres combinées
- La protection de la vie privée
- Le numéro d'urgence européen

Pour chacun des thèmes, les résultats sont analysés selon la moyenne de l'UE27³ et pays par pays. Nous faisons également des comparaisons avec l'étude de l'année dernière⁴ au niveau de l'UE25⁵. Le rapport comporte certains brefs commentaires en ce qui concerne les variables sociodémographiques des ménages dans l'UE.

La méthodologie utilisée est celle définie pour les sondages Eurobaromètre standard de la Direction générale de la Communication (unité "Analyse de l'opinion publique et des médias") de la Commission. Une note technique concernant la façon dont les interviews ont été réalisées par les instituts du réseau TNS Opinion & Social, ainsi que les détails relatifs aux limites de confiance, est jointe à ce rapport.

Les données publiées dans le cadre de ce rapport ne constituent pas des données statistiques officielles de l'UE au sens de la loi statistique européenne de février 1997 (règlement du Conseil 322/97). Les données statistiques officielles de l'UE dans le domaine de la société de l'information sont disponibles sur le site internet d'Eurostat :

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=0,1136250,0_45572555&_dad=portal&_schema=PORTAL

¹ Politique de l'UE et réglementation :

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecom/index_en.htm

² Eurobaromètre Spécial 249 Sondage sur les communications électroniques auprès des ménages:

http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_249_fr.pdf

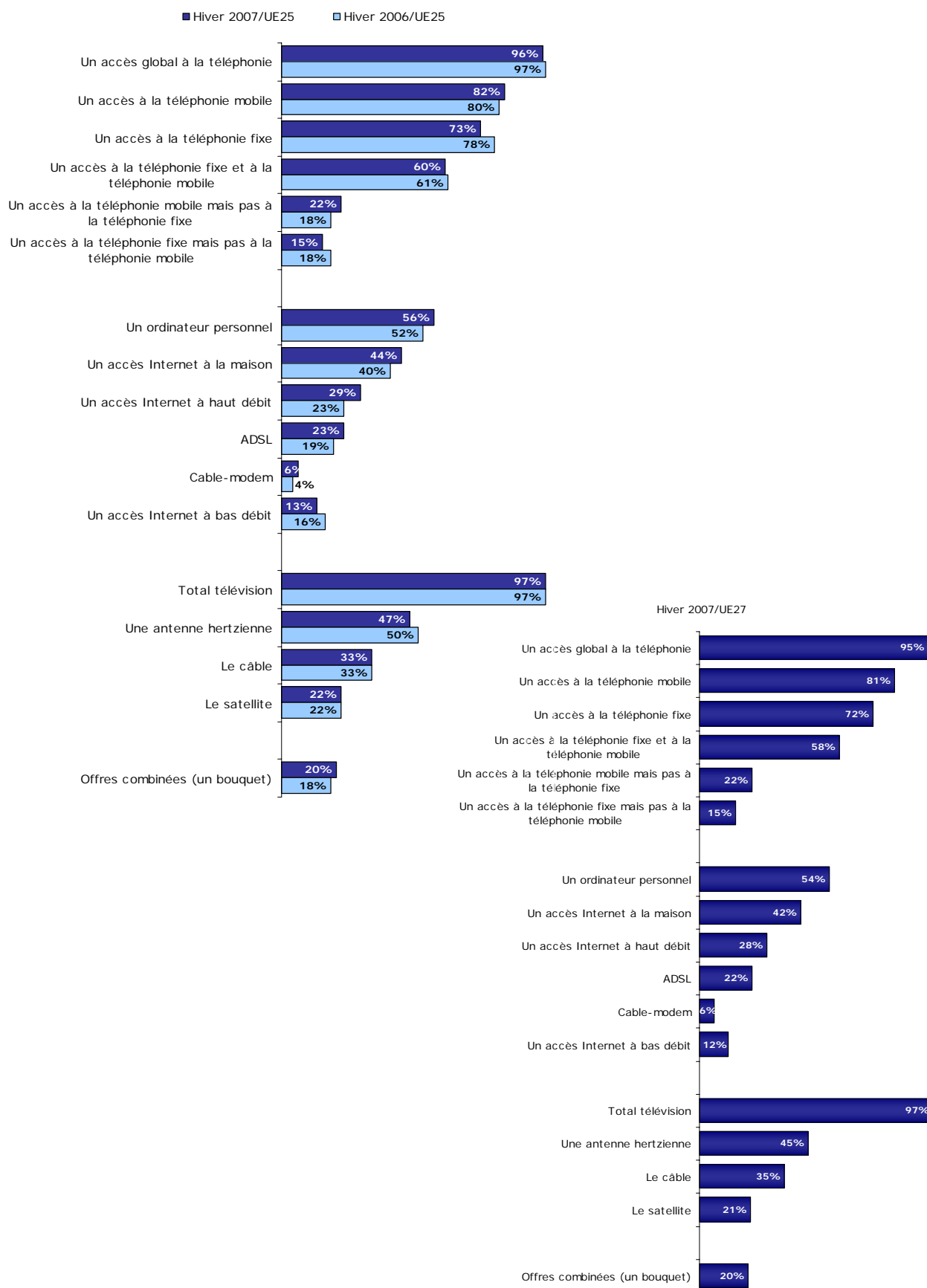
³ Il convient de noter, toutefois, que l'étude a été menée dans l'ancienne UE25 étant donné que les interviews ont été réalisées fin 2006.

⁴ Les évolutions entre les deux études sont présentées en soustrayant les résultats de l'étude de l'année dernière par ceux de cette année, c'est-à-dire que +4 indique que le résultat de 2007 est plus élevé de 4 points de pourcentage par rapport à celui de l'année dernière.

⁵ EB Spécial 249 est la référence de l'étude de l'hiver 2006 (interviews en décembre 2005 – janvier 2006) et EB Spécial 274 est la référence de l'étude de l'hiver 2007 (interviews en novembre – décembre 2006).

I. Un aperçu général et les principaux résultats

Taux de pénétration des services de communication électronique dans l'Union européenne



Presque tous les Européens ont accès au téléphone à la maison, mais le type d'accès – ligne fixe contre téléphone mobile – évolue rapidement.

- Presque la totalité des ménages dans l'UE27 (95%) sont aujourd'hui équipés d'un accès à la téléphonie.
- En moyenne, la plupart des ménages européens possèdent à la fois un téléphone fixe et un téléphone mobile (UE27 : 58%, UE25 : 60%).
- Le niveau d'utilisation des téléphones mobiles reste assez stable (81% en UE27), tandis que dans le même temps, de plus en plus de ménages renoncent à leur ligne fixe. Par conséquent, la proportion de ménages possédant uniquement un téléphone mobile progresse +4 points, tandis que la proportion de ménages disposant au moins d'une ligne fixe diminue (-5 points).
- Le type d'accès au téléphone varie toutefois fortement d'un pays à l'autre : la Suède, Malte et les Pays-Bas enregistrent la plus grande proportion de ménages disposant d'un accès aux deux types de téléphone ; la majorité des ménages en Finlande et en République tchèque possèdent uniquement un téléphone mobile ; tandis qu'une proportion relativement élevée de ménages en Bulgarie et en Allemagne disposent uniquement de la téléphonie fixe.
- Les principales raisons de rester 'fidèle' à une ligne fixe ou à un téléphone mobile sont à peu près identiques : soit il n'y a pas de besoin de changer car le type d'accès actuel est suffisant, soit il n'y a pas de volonté de changer. De plus, pour de nombreux ménages, la raison de garder sa ligne fixe reste la connexion internet (22%).
- 17% des Européens connectés à internet à la maison déclarent que quelqu'un au sein de leur ménage utilise l'ordinateur pour téléphoner via internet. Cette proportion s'avère deux fois plus importante dans les nouveaux Etats membres.
- L'utilisation des téléphones publics payants n'est pas répandue en Europe, avec seulement 12% des répondants indiquant que l'un des membres de leur ménage les utilise.
- Les annuaires téléphoniques traditionnels 'papier' restent le type d'annuaire téléphonique le plus utilisé au sein de l'UE27 (75% des répondants l'utilisent au moins parfois).

L'Europe devient plus informatisée et internet s'avère plus accessible pour les ménages, avec environ la moitié des ménages profitant de ces équipements.

- La majorité des ménages européens (54% en UE27) possèdent un ordinateur, principalement un ordinateur de bureau (36%). 34% des ménages de l'UE27 connectés à internet à la maison disposent d'un router wifi (+8 points par rapport à l'année dernière en UE25)
- Nous observons également une augmentation du taux de pénétration global d'internet (+4 points en UE25). Le pourcentage des ménages connectés à internet progresse dans 22 pays, en particulier dans certains nouveaux Etats membres (Lituanie, Estonie, Lettonie et Malte).
- La technologie à haut débit gagne rapidement du terrain (UE27 : 28%, UE25 : 29%, +6 points) aux dépens de la technologie à bas débit (UE27 : 12%, UE25 : 13%, -3 points). La plupart des ménages accèdent à internet via une ligne ADSL (UE27 : 53% des ménages connectés à haut débit, UE25 : 54%, +4 points).
- La principale raison pour ne pas être connecté à internet est de loin le manque d'intérêt des membres du ménage (45%).

- La principale raison de ne pas passer de la connexion à bas débit à la connexion à haut débit réside dans la satisfaction envers la vitesse actuelle de connexion (26%). Si les ménages qui disposent d'une connexion à bas débit obtenaient un service à haut débit avec la ligne téléphonique fixe en ne payant plus les frais de l'abonnement mensuel à la ligne téléphonique fixe, près de la moitié des ménages changeraient en faveur de la connexion à haut débit (47%).
- Plus d'un quart des ménages connectés à internet ont souffert de problèmes graves provoqués par un spam, un virus ou un mouchard. La principale conséquence semble être une diminution de la performance de l'ordinateur (40%) ou même son arrêt (27%).
- De manière générale, une vaste majorité des Européens ont installé sur leur ordinateur un logiciel antivirus (UE27 : 81%) et un logiciel antispam (60%).
- Les ressortissants des UE27 sont en général satisfaits de la qualité de leur service internet. Il faut cependant remarquer que plus d'un tiers des répondants rejettent l'affirmation selon laquelle leur connexion internet n'est jamais en panne. De plus, 42% des personnes interrogées répondent que leur fournisseur d'accès n'annonce pas à l'avance les coupures de réseau avec près d'un quart qui expriment un ressenti très fort à ce sujet.

L'accès à la télévision est universel en Europe.

- Pratiquement tous les ménages européens possèdent une télévision (UE27/25 : 97%). Une majorité écrasante des ménages ont encore une télévision de format standard (92%). Le pourcentage des ménages qui possèdent une télévision à écran large reste stable (21%), bien que nous observons une hausse significative principalement dans les anciens Etats membres.
- Les antennes restent le principal mode de réception, mais nous pouvons noter un recul de leur utilisation (UE27 : 45%, UE25 : 47%, -3 points). 35% des ménages de l'UE27 utilisent le câble et 21% la télévision par satellite. La télévision numérique terrestre est utilisée par 7% des ménages de l'UE27.
- La façon dont les ménages européens captent la télévision varie fortement entre les pays : nous observons que 99% des ménages grecs reçoivent la télévision à l'aide d'une antenne, que plus de 90% des ménages néerlandais et belges la reçoivent via le câble et que 42% des ménages allemands la captent par satellite.

Enfin...

- L'utilisation des offres de services combinées progresse légèrement (UE27/25 : 20%, +3 points), la combinaison la plus courante étant la ligne téléphonique fixe et la connexion internet. Les représentants se montrent particulièrement satisfaits du fait que deux services apparaissent sur une seule facture et du fait qu'un prix combiné s'avère moins cher que de payer pour deux services séparément.
- La connaissance du numéro européen d'urgence, le 112, *en tant que numéro Européen d'urgence commun* varie fortement entre les pays et dépend largement des contextes nationaux. Le taux de connaissance du numéro d'urgence européen commun progresse de +5 points en UE25. La connaissance du 112 augmente dans de nombreux nouveaux Etats membres, à la fois en ce qui concerne son utilisation comme numéro européen d'urgence mais également comme numéro national d'urgence.

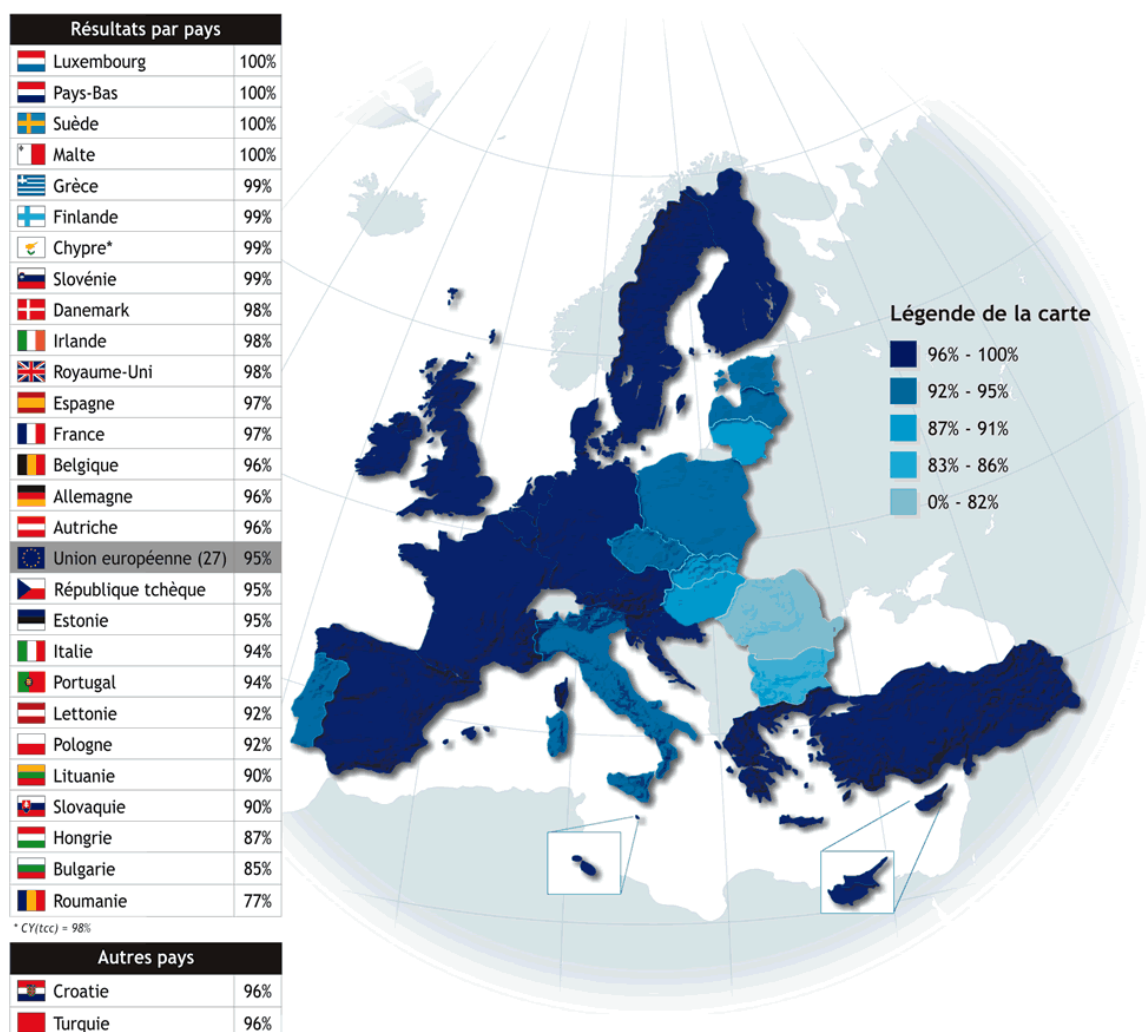
II. L'accès à la téléphonie

2.1 Presque tous les Européens ont accès au téléphone à la maison

Près de la totalité des ménages de l'UE27 (95%) sont équipés d'un accès à la téléphonie à l'heure actuelle, que ce soit à la téléphonie mobile, à la téléphonie fixe ou aux deux. Si l'on compare avec l'étude de l'année dernière, nous n'observons pas d'évolution au niveau de l'UE25 (96% contre 97% lors de l'étude de l'hiver 2006).

Question: Q1. Pourriez-vous me dire combien des services suivants sont disponibles dans votre ménage.

Réponses: Accès à la téléphonie (fixe/RNIS et/ou mobile)



En Pologne et au Portugal, nous observons une évolution positive (respectivement +4 et +3 points)⁶ avec davantage de ménages ayant désormais accès au téléphone alors que la tendance est inverse en Autriche, en Slovaquie et en Hongrie (respectivement -3, -3 et -6 points).

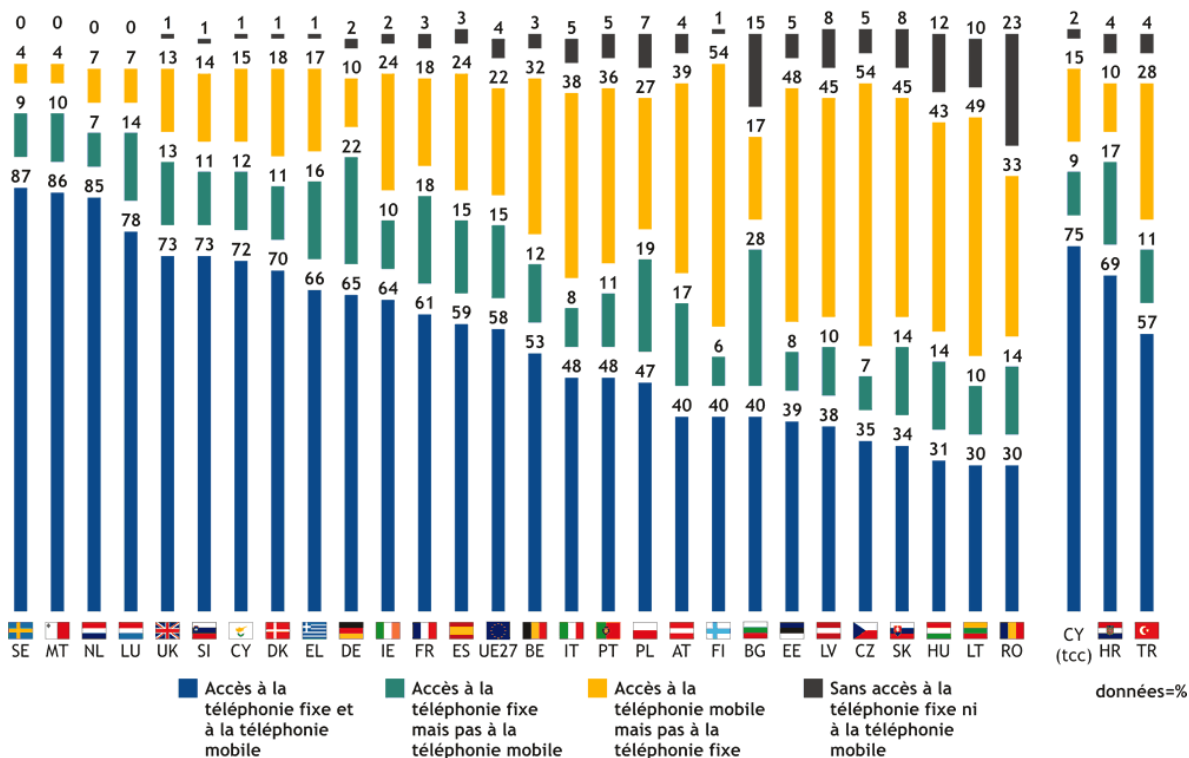
⁶ Une évolution de 3 points de pourcentage est considérée comme significative.

2.2 Le type de d'accès au téléphone varie fortement d'un pays à l'autre

Le type d'accès au téléphone varie toutefois fortement d'un pays à l'autre : la Suède, Malte et les Pays-Bas enregistrent la plus grande proportion de ménages disposant d'un accès aux deux types de téléphone ; la majorité des ménages en Finlande et en République tchèque possèdent uniquement un téléphone mobile ; tandis qu'une proportion relativement élevée de ménages en Bulgarie et en Allemagne disposent uniquement de la téléphonie fixe.

Question: Q1. Pourriez-vous me dire combien des services suivants sont disponibles dans votre ménage

Possibilité: Ménages avec...



Nous pouvons constater les évolutions suivantes au cours de l'année dernière :

- Le pourcentage des ménages ayant accès à la fois à la téléphonie fixe et à la téléphonie mobile n'a pas évolué au sein de l'UE25.
- Toutefois, moins de ménages ont désormais uniquement accès à la téléphonie fixe (15%, -3 points) et davantage de ménages ont uniquement la téléphonie mobile (22%, +4 points).

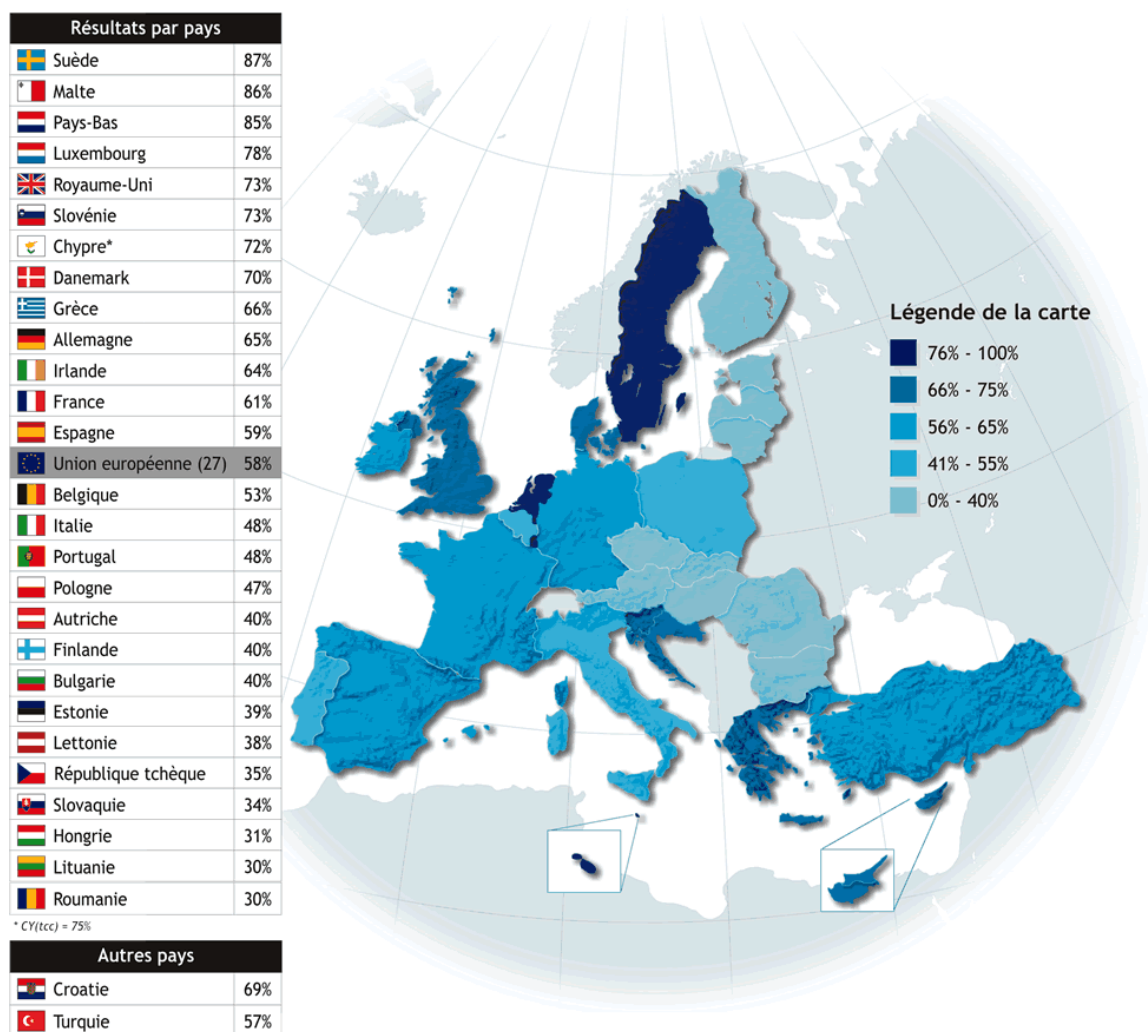
En résumé, il apparaît que les ménages de l'UE utilisent de plus en plus uniquement les téléphones mobiles, bien qu'une vaste majorité dispose toujours d'un accès à la fois à la téléphonie fixe et à la téléphonie mobile.

2.3 La plupart des ménages ont un double accès

La plus grande proportion des ménages européens (58%) continuent à avoir un accès à la fois au téléphone fixe et mobile.

Question: Q1. Pourriez-vous me dire combien des services suivants sont disponibles dans votre ménage.

Réponses: Accès à la téléphonie fixe et accès à la téléphonie mobile



Nous observons les taux les plus élevés parmi les ménages suédois (87%), ils sont suivis par les ménages maltais (86%) et néerlandais (85%). A l'autre extrémité de l'échelle, seul environ un tiers des ménages en République tchèque, en Slovaquie, en Hongrie, en Lituanie et en Roumanie disposent à la fois d'un accès au téléphone fixe et mobile.

Ces résultats indiquent déjà la différence entre les quinze anciens et les douze nouveaux Etats membres : 63% des ménages du premier groupe de pays bénéficient d'un accès à la fois aux services de téléphonie fixe et mobile, alors que c'est le cas de seulement 40% des ménages dans les nouveaux Etats membres.

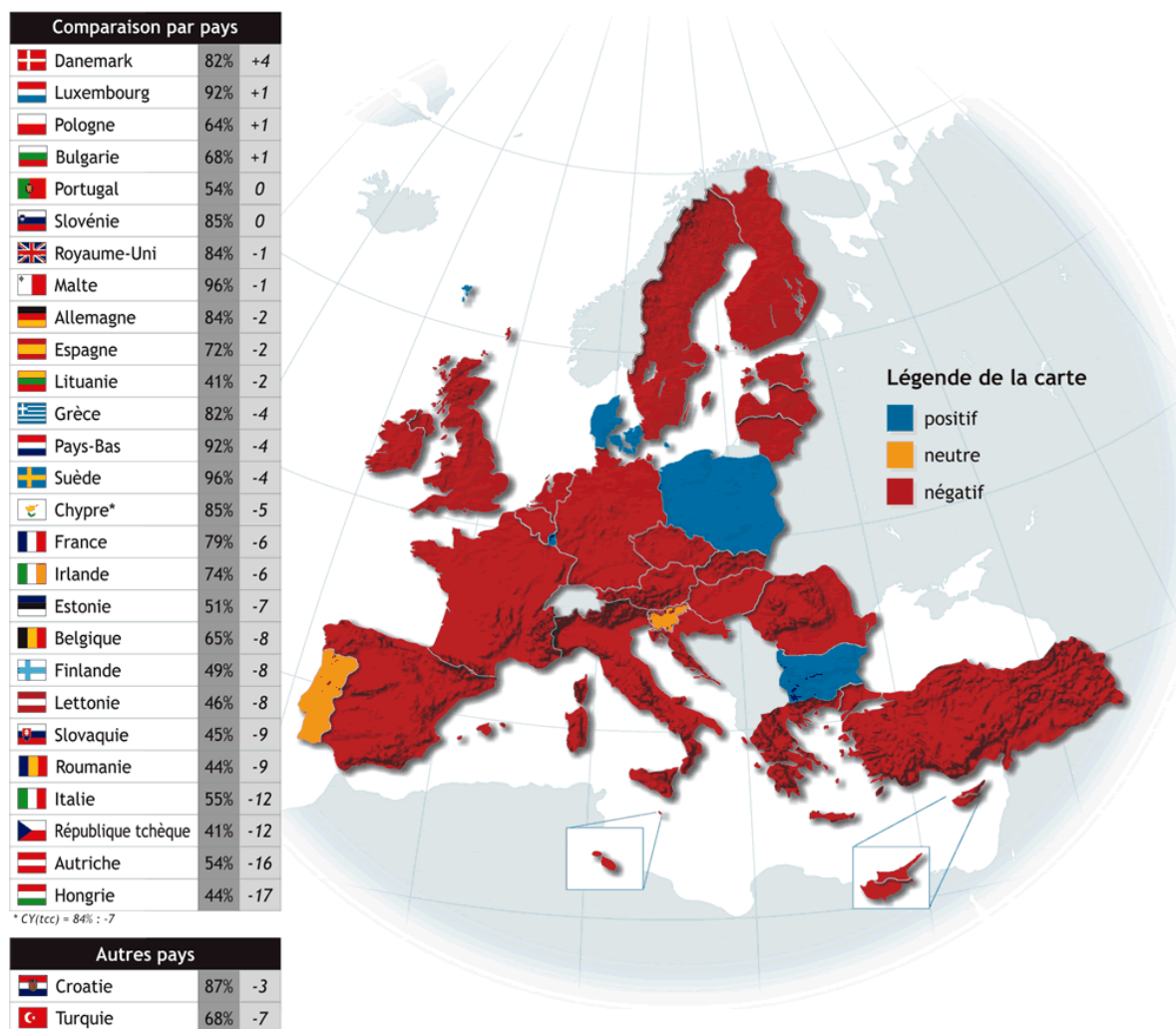
2.4 Le taux de téléphonie fixe diminue rapidement

Le taux de pénétration de la téléphonie fixe⁷ varie fortement entre les Etats membres. Nous observons à nouveau un clivage entre les quinze anciens et les douze nouveaux Etats membres. Nettement plus de ménages dans les premiers disposent au moins d'une ligne fixe (76%) par rapport aux seconds (54%).

Nous observons une nette tendance à la diminution de la pénétration du téléphone fixe à travers l'Europe. Au niveau de l'UE25, cette baisse a atteint 5 points de pourcentage sur une période d'un an.

Question: Q1. Pourriez-vous me dire combien des services suivants sont disponibles dans votre ménage.

Réponses: Au moins un accès à la téléphonie fixe et/ou RNIS



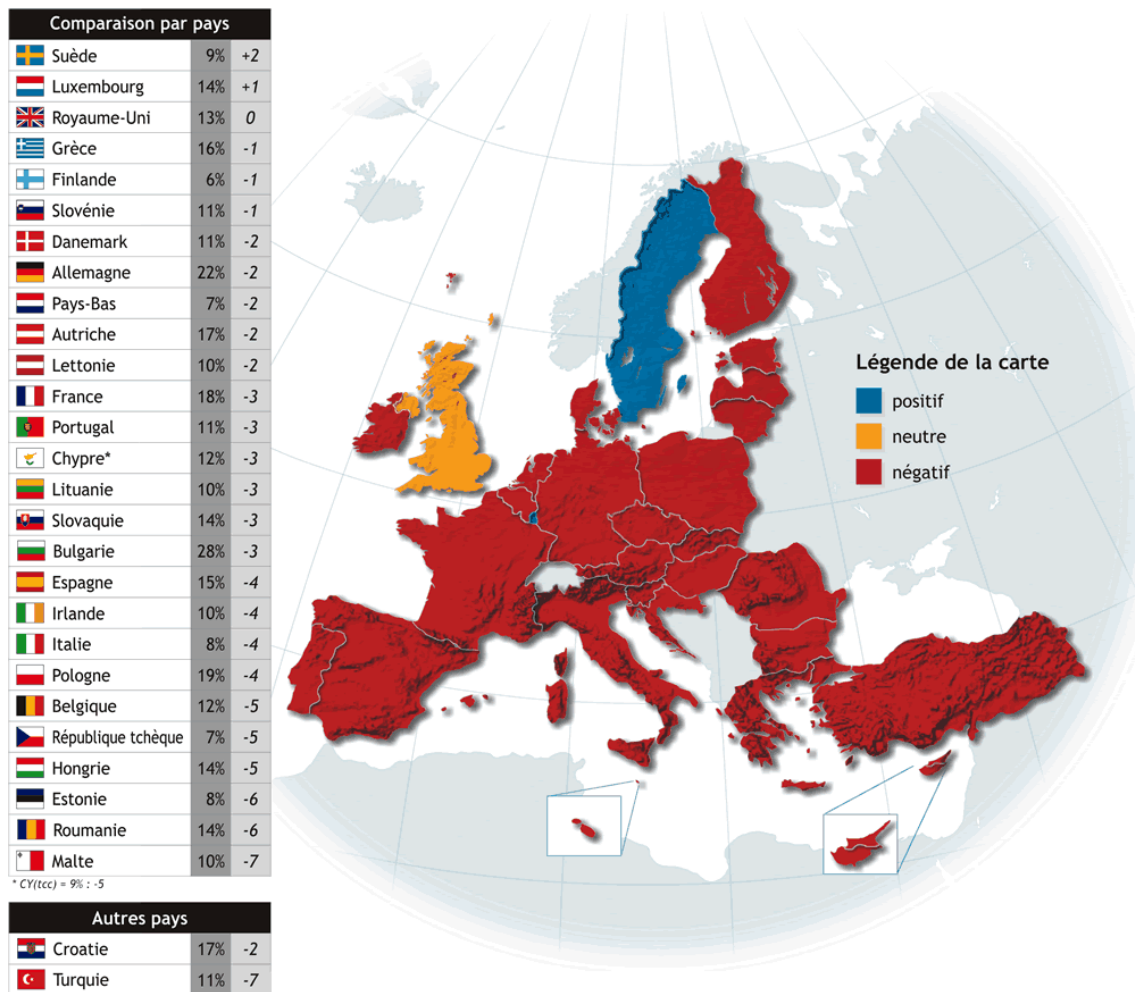
Les ménages en Hongrie (-17 points), en Autriche (-16), en République tchèque et en Italie (-12 pour les deux) en particulier disposent de moins de lignes fixes aujourd'hui qu'il y a un an. Le seul pays où nous enregistrons une augmentation significative de la pénétration de la ligne fixe est le Danemark (+4).

⁷ Il convient de noter qu'un ménage peut avoir un service de téléphone fixe via une ligne standard, une ligne ISDN ou un accès fourni par un opérateur de câble ou par un opérateur proposant le « voice over IP ».

La diminution de la pénétration globale du téléphone fixe provient en particulier de la diminution de la pénétration du téléphone fixe uniquement. Au niveau de l'UE25, le taux de pénétration a baissé de 3 points de pourcentage, passant de 18% dans l'UE25 en hiver 2006 à 15% dans l'UE25 en hiver 2007.

Question: Q1. Pourriez-vous me dire combien des services suivants sont disponibles dans votre ménage.

Réponses: Accès à la téléphonie fixe mais pas d'accès à la téléphonie mobile



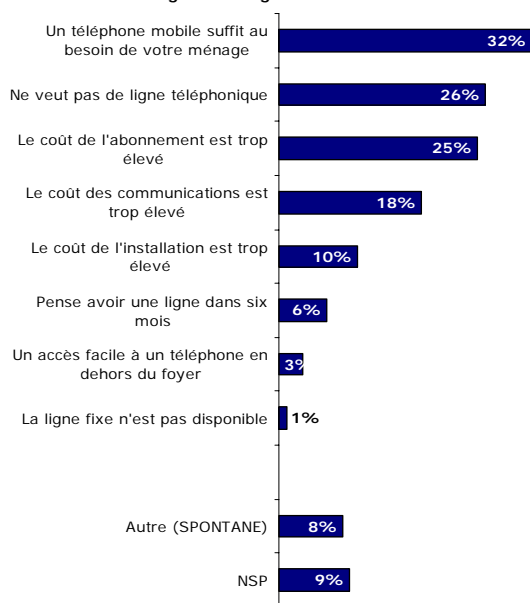
Dans la plupart des pays (17 sur 29), nous observons une légère baisse de la proportion de ménages ayant uniquement une ligne fixe⁸. La Turquie, Malte, la Roumanie et l'Estonie affichent le recul le plus prononcé sur une période d'un an. Ce résultat correspond à l'observation selon laquelle dans ces pays, la proportion de ménages disposant d'un accès au téléphone mobile augmente de manière significative.

⁸ Une évolution de 3 points de pourcentage est considérée comme significative.

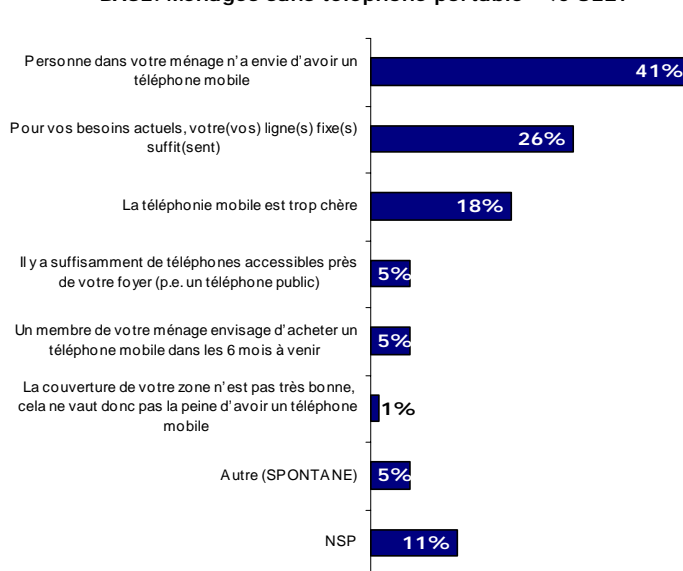
2.6 La satisfaction et le manque d'intérêt : principales raisons pour ne pas changer

Les principales raisons de rester 'fidèle' à une ligne fixe ou à un téléphone mobile sont à peu près identiques : soit il n'y a pas de besoin de changer car le type d'accès actuel est suffisant, soit il n'y a pas de volonté de changer.

Q9 Parmi la liste suivante, quelles raisons expliquent le mieux pourquoi votre ménage ne dispose pas de ligne de téléphonie fixe ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
BASE: Ménages sans ligne fixe - % UE27



QB19 Parmi la liste suivante, quelles raisons expliquent le mieux pourquoi votre ménage n'a pas de téléphone mobile ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
BASE: Ménages sans téléphone portable - % UE27



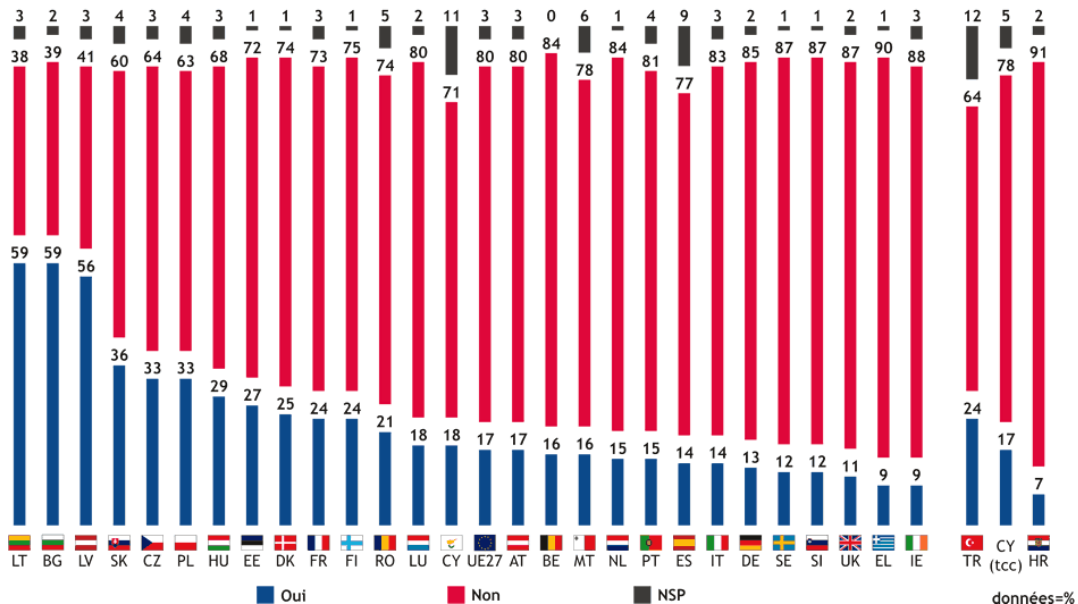
Avoir un téléphone mobile constitue la principale raison citée *pour ne pas avoir de ligne fixe* (32%); vient ensuite le manque de volonté en général de vouloir une ligne fixe (26%). Des considérations de coût, les frais de location de la ligne et le coût des communications sont aussi relativement souvent invoqués (respectivement 25% et 18%).

La réponse la plus fréquente au sein de l'UE27 pour ne pas avoir de téléphone mobile est le fait que personne dans le ménage ne souhaite avoir de téléphone mobile (41%). Ensuite, 26% des répondants représentant les ménages répondent que la ligne téléphonique fixe est suffisante pour leurs besoins actuels.

2.7 Les appels via internet de plus en plus fréquents

La téléphonie via internet représente un service assez nouveau mais dont l'utilisation semble se répandre rapidement. Cette étude a introduit une nouvelle question afin de savoir si, parmi les Européens qui disposent d'une connexion internet à la maison, un (des) membre(s) du ménage utilise(nt) l'ordinateur de la maison pour téléphoner via internet.

Question: QB22. Dans votre ménage, quelqu'un, y compris vous-même, utilise-t-il un PC à la maison pour téléphoner via Internet ?



17% des Européens qui ont une connexion internet à la maison déclarent que quelqu'un de leur ménage utilise internet pour téléphoner⁹. La plupart des répondants appellent d'autres utilisateurs qui ont souscrit au même service de téléphone via internet (12%).

Nous observons une différence significative entre les anciens et les nouveaux Etats membres. Tandis que 13% au sein de l'UE15 font usage de la possibilité de téléphoner via internet, près d'un tiers des répondants dans les nouveaux Etats membres utilisent ce service.

Ainsi, les pourcentages les plus élevés d'utilisateurs de la téléphonie via internet sont enregistrés en Lituanie, en Lettonie et en Bulgarie où plus de la moitié des ménages disposant d'un accès internet utilisent ce service. En revanche, cette proportion reste faible, c'est-à-dire en dessous de 10%, en Grèce et en Irlande, de même qu'en Croatie, pays candidat.

⁹ Il convient d'analyser les résultats avec une certaine prudence étant donné que l'échantillon est trop restreint dans certains pays pour permettre une analyse statistiquement fiable, en particulier en Bulgarie, en Slovaquie, en Roumanie, à Chypre, en Grèce, dans la Communauté chypriote turque et en Turquie.

2.8 L'utilisation des téléphones publics est de plus en plus limitée

L'utilisation des téléphones publics n'est pas répandue à travers l'Europe : seuls 12% des personnes interrogées indiquent que l'un des membres de leur ménage utilise ce moyen pour téléphoner.

C'est en Grèce, au Royaume-Uni, en Lettonie ainsi qu'en Turquie que nous observons le plus grand nombre de répondants qui déclarent que quelqu'un de leur ménage utilise les téléphones publics. En revanche, pratiquement personne dans les ménages en Finlande, en Suède, en Slovaquie, à Chypre et au Danemark n'utilise les téléphones publics.

2.9 Les annuaires téléphoniques papier traditionnels face aux annuaires en ligne

Traditionnellement, les annuaires 'papier' constituent le type d'annuaire téléphonique le plus utilisé, avec trois-quarts des répondants indiquant qu'ils les utilisent au moins de temps en temps. Près d'un quart des personnes interrogées (23%) n'utilisent jamais d'annuaires téléphoniques 'papier'. C'est le cas en particulier parmi les répondants qui ont uniquement accès au téléphone mobile.

QB34 Personnellement, combien de fois consultez-vous ... ?

% UE27	Les annuaires téléphoniques en papier	Les annuaires téléphoniques en ligne	Les services de renseignements
Plus d'une fois par mois	14%	10%	5%
Environ une fois par mois	15%	7%	7%
Environ tous les 2 ou 3 mois	15%	6%	9%
Environ 2 fois par an	11%	3%	10%
Environ 1 fois par an	6%	2%	6%
Moins souvent	14%	8%	17%
Jamais	23%	62%	43%
NSP	2%	2%	3%

L'utilisation des annuaires en ligne dépend, de manière logique, de l'accès ou non du ménage à internet. 62% des répondants au sein de l'échantillon total indiquent qu'ils n'utilisent jamais les annuaires téléphoniques en ligne, mais si l'on se concentre sur les ménages qui ont accès à internet, ce résultat chute à 39%.

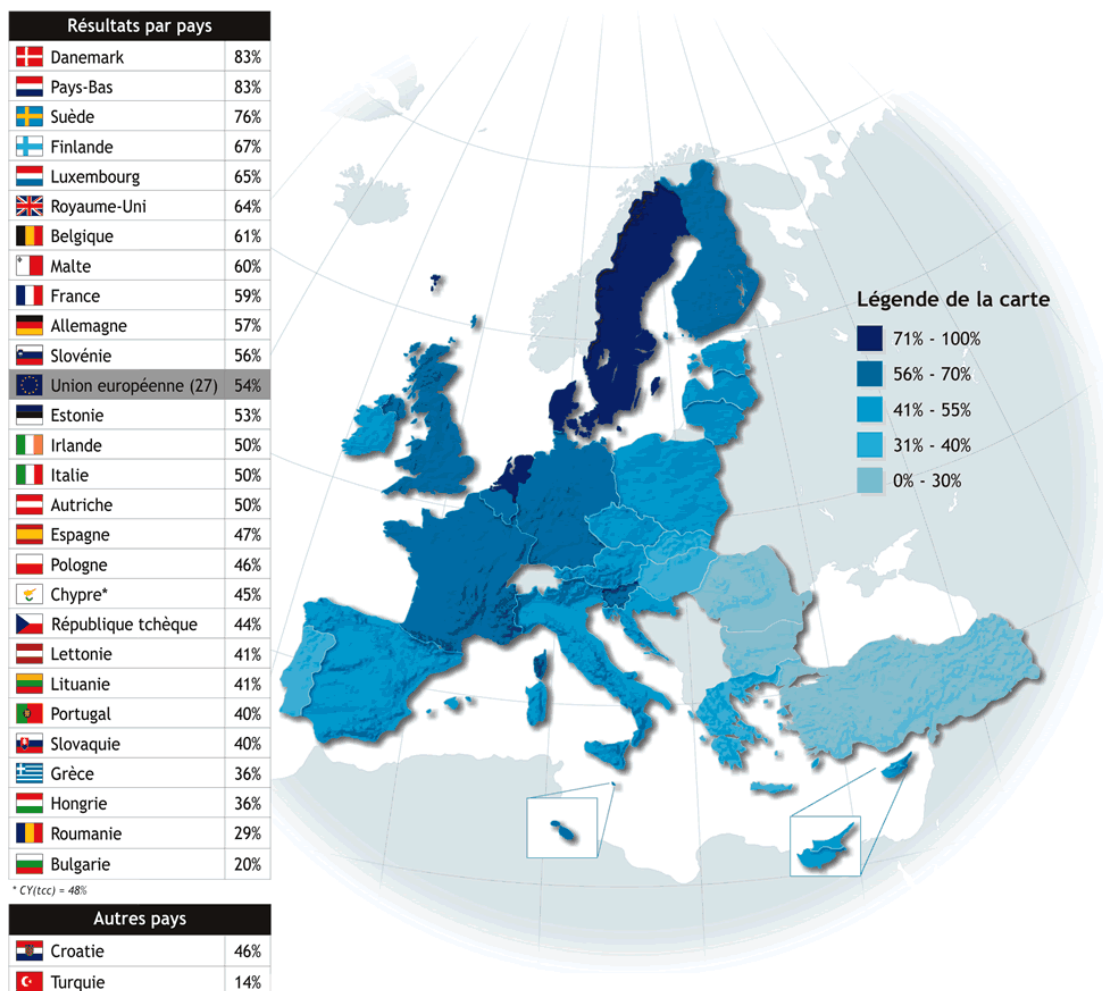
Enfin, plus de la moitié des répondants (54%) déclarent qu'ils appellent parfois un service de renseignements afin d'obtenir les coordonnées de quelqu'un. La fréquence d'utilisation de ce type de service s'avère toutefois nettement plus faible que celle des annuaires 'papier' ou en ligne. 43% des Européens n'utilisent jamais ces services.

III. Les ordinateurs et internet

3.1. La majorité des ménages Européen a un ordinateur personnel

Question: Q1. Pourriez-vous me dire combien des services suivants sont disponibles dans votre ménage.

Réponses: Au moins un ordinateur



Un peu plus de la moitié des Européens (54%) possèdent un ordinateur à la maison. La présence des ordinateurs s'avère significativement plus élevée dans les anciens Etats membres (58%) que dans les douze nouveaux (39%). Conformément à ce constat, 83% des ménages au Danemark et aux Pays-Bas sont équipés d'un ordinateur, alors que c'est le cas de seulement 29% des ménages roumains et 20% des ménages bulgares.

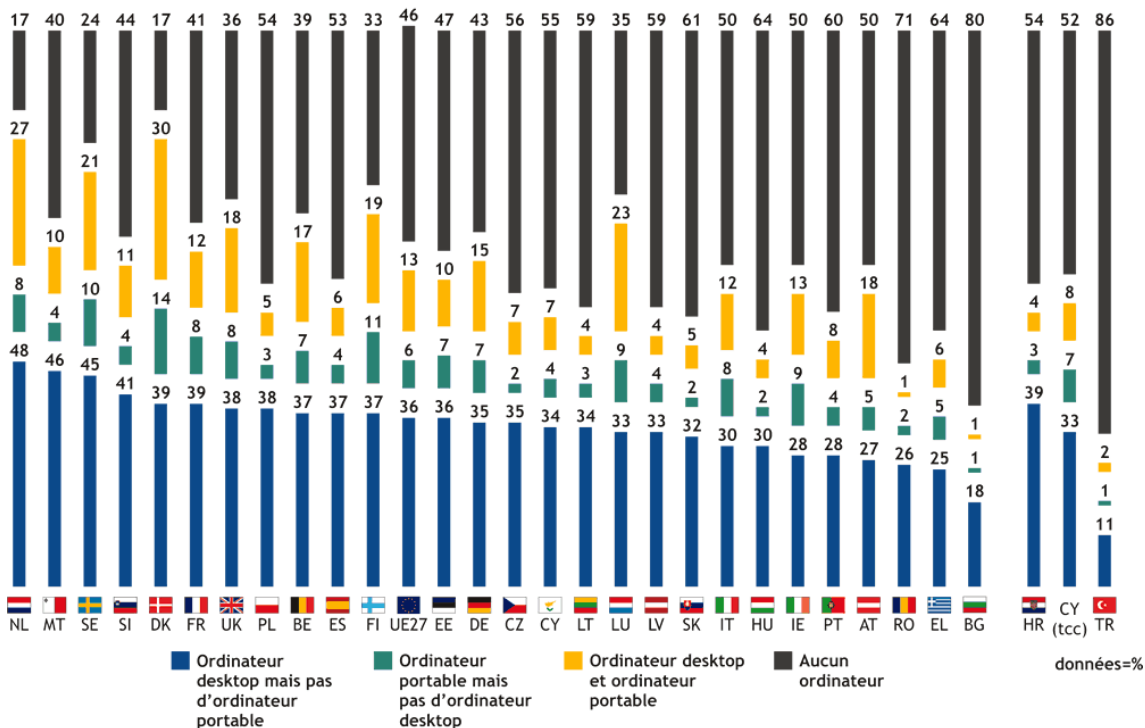
Par rapport à l'étude réalisée en hiver 2006, le taux de pénétration des ordinateurs au sein de l'UE25 augmente de 4 points de pourcentage. Globalement, une hausse notable est enregistrée dans 18 des 29 pays sondés. C'est le cas en particulier en Estonie, à Malte, en Bulgarie, de même qu'en Croatie, pays candidat¹⁰.

¹⁰ Une évolution de 3 points de pourcentage est considérée comme significative.

3.2 L'ordinateur personnel prédomine toujours dans les ménages

Nous pouvons relever que la proportion de ménages disposant de n'importe quel type d'ordinateur ou d'une combinaison d'ordinateurs augmente légèrement à la fois au sein de l'UE15 et des NEM. La proportion des ménages équipés d'un ordinateur fixe augmente de 2 et 3 points, tandis que la proportion des ménages équipés d'un ordinateur portable progresse respectivement de 5 et 2 points.

Question: Q1 (8&9). Ordinateurs
Possibilité: Ménages avec...



3.3 Le wifi devient plus populaire

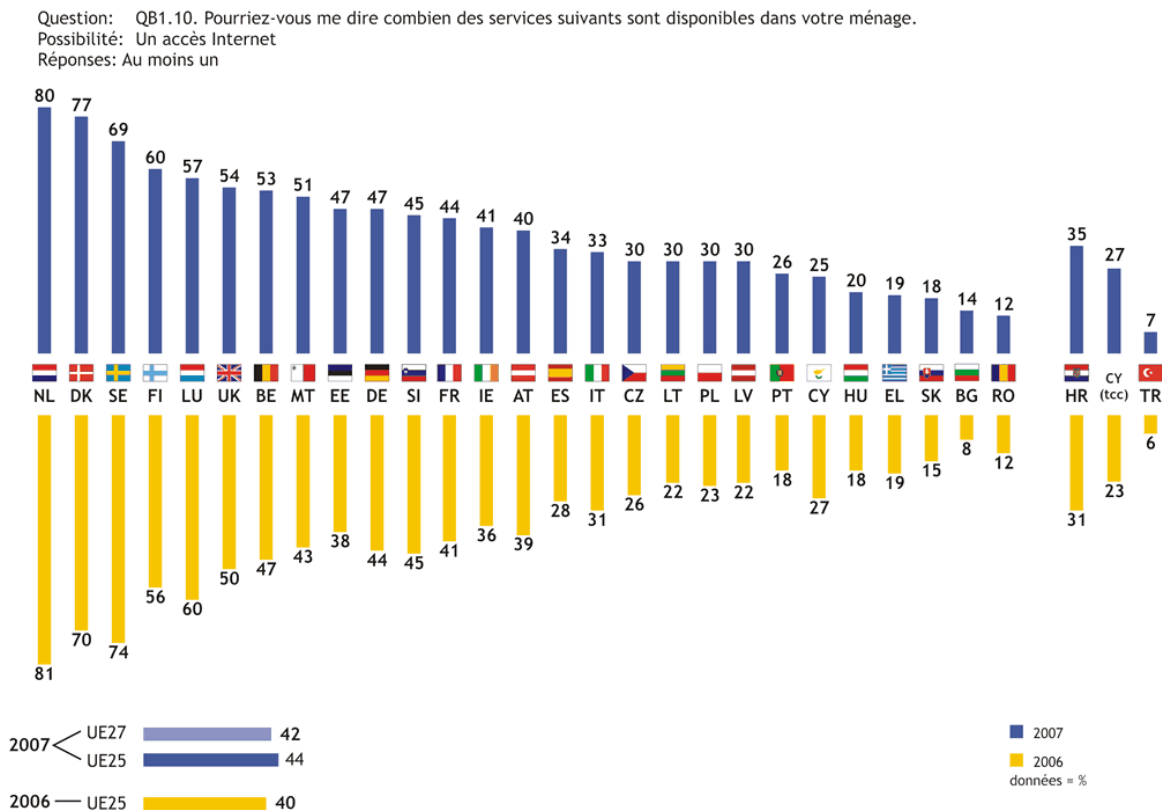
34% des ménages de l'UE connectés à internet à la maison possèdent un router wifi. Nous constatons **une hausse significative** depuis l'étude réalisée en hiver 2006 où 27% des ménages de l'UE25 mentionnaient qu'ils disposaient de cet équipement (contre 35% au sein de l'UE25 cette année).

La technologie wifi semble la plus répandue au Luxembourg, en Espagne et en France où plus de la moitié des ménages connectés à internet disposent d'un router wifi. En revanche, moins de 20% des ménages en Lettonie, en Grèce, en Lituanie, en Slovaquie et en Pologne profitent de cette technologie.

L'utilisation d'un router wifi a augmenté ou est restée stable dans 22 des 29 pays sondés. La hausse de l'utilisation de la technologie wifi parmi les ménages possédant un accès à internet s'avère particulièrement importante en Hongrie (+25 points), en Espagne (+16) et au Luxembourg (+15).

3.4 Les taux de pénétration d'internet continuent de progresser en Europe

42% des ménages au sein de l'UE27 sont connectés à internet à la maison. Dans huit pays, plus de la moitié des ménages ont accès à internet. Le taux de pénétration reste le plus élevé aux Pays-Bas, au Danemark et en Suède, comme c'était déjà le cas il y a un an. En revanche, moins de 20% des ménages en Grèce, en Slovaquie, en Bulgarie, en Roumanie et en Turquie, pays candidat, sont connectés à internet.



Ceci représente une légère progression au sein de l'UE25 (44%) depuis l'étude réalisée en hiver 2006 (+4 points). Au niveau des pays, le taux de pénétration d'internet progresse dans 22 des 29 pays sondés par rapport à l'étude de l'hiver 2006. La hausse est particulièrement prononcée dans certains nouveaux Etats membres, tels que l'Estonie, Malte, la Lituanie et la Lettonie.

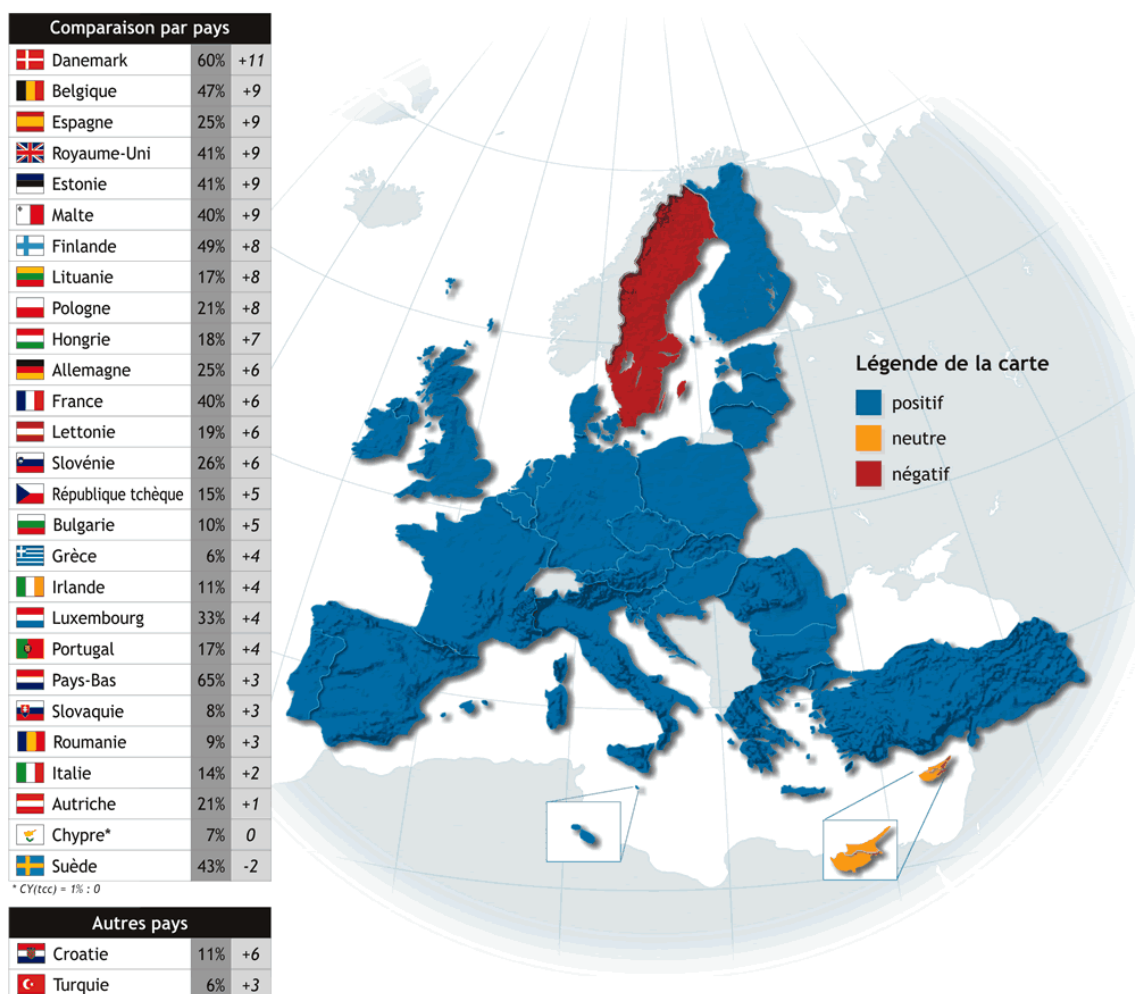
3.5 Le haut débit remplace progressivement le bas débit

28% des ménages européens bénéficient d'une connexion à haut débit. C'est principalement le cas aux Pays-Bas (65%) et au Danemark (60%). Par ailleurs, très peu de ménages en Grèce, à Chypre, en Slovaquie, en Roumanie et en Turquie, pays candidat, disposent d'un accès à haut débit.

La tendance observée depuis l'étude réalisée en hiver 2006 est clairement positive.

Question: Q1. Pourriez-vous me dire combien des services suivants sont disponibles dans votre ménage.

Réponses: Accès Internet haut débit



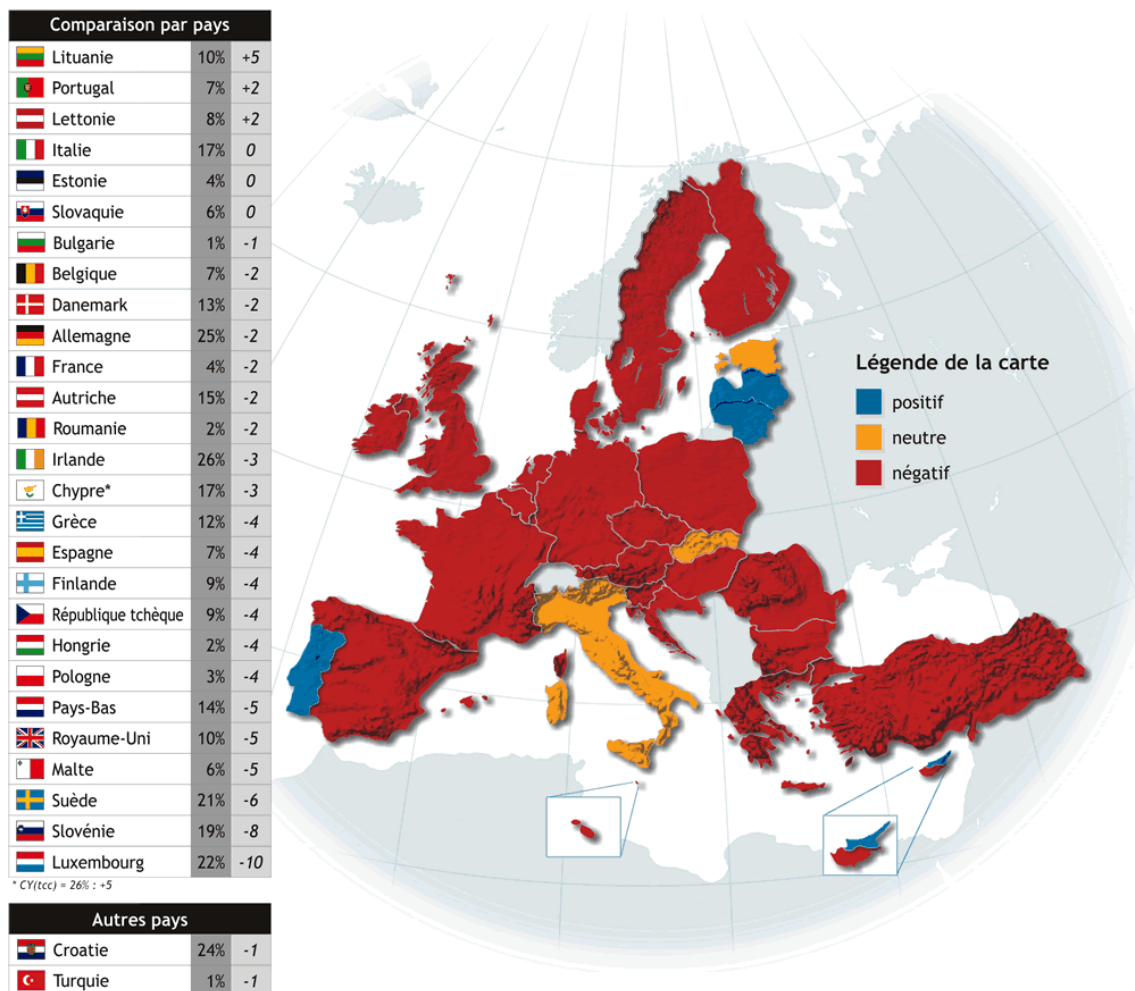
Dans l'ensemble des pays, à l'exception de quatre Etats membres¹¹, nous enregistrons une augmentation significative du nombre de ménages disposant d'une connexion à haut débit. La progression la plus importante apparaît dans les Etats membres qui se classaient déjà l'année dernière parmi les pays ayant les taux de pénétration les plus élevés, tels que le Danemark, la Belgique, le Royaume-Uni, l'Estonie et Malte. L'Espagne constitue la seule exception de ce groupe. Le taux de pénétration du haut débit est resté identique en Italie, en Autriche, à Chypre et en Suède.

¹¹ Une évolution de 3 points de pourcentage est considérée comme significative.

La tendance à la baisse du nombre de connexions à bas débit prévaut dans tous les Etats membres. Dans 14 pays, nous notons une baisse significative de la proportion des ménages utilisant le bas débit alors que, dans un nombre équivalent de pays, la proportion reste plus ou moins stable¹².

Question: Q1. Pourriez-vous me dire combien des services suivants sont disponibles dans votre ménage.

Réponses: Accès Internet bas débit



Conformément à ce qu'indiquait l'étude de 2006, l'Irlande, l'Allemagne, le Luxembourg, la Suède et la Slovénie, ainsi que la Croatie, pays candidat, affichent la plus grande proportion de ménages connectés via bas débit. L'ensemble de ces pays enregistrent un taux de pénétration global à internet supérieur à la moyenne de l'UE, ce qui explique en partie le nombre élevé de connexions à bas débit.

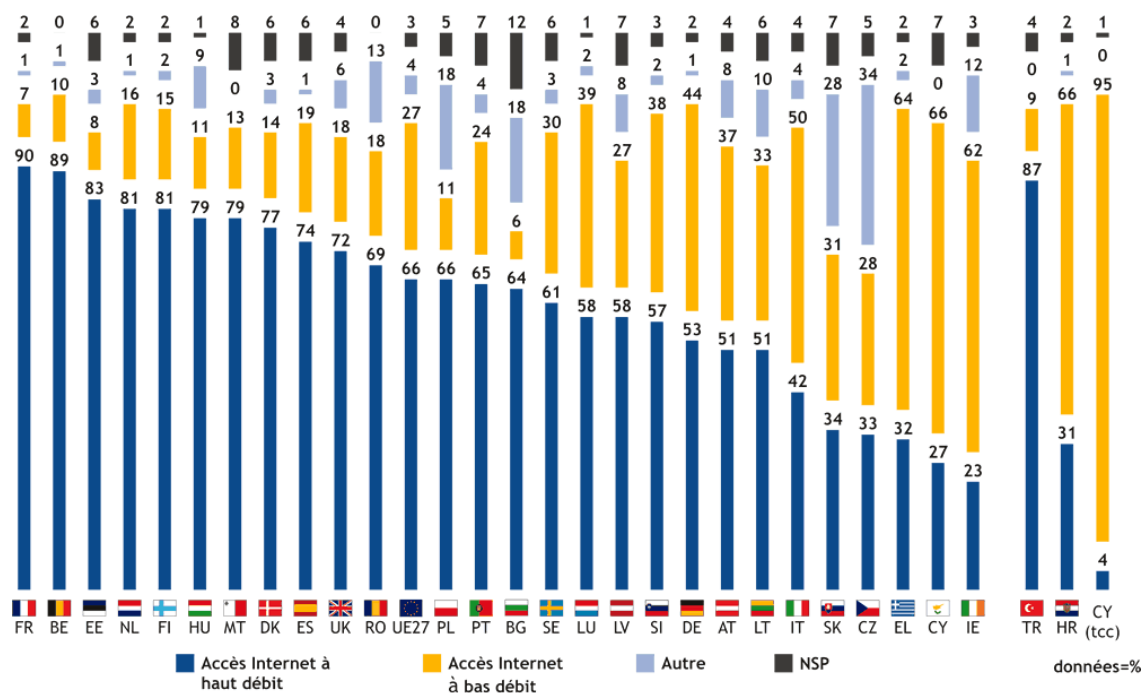
¹² Une évolution de 3 points de pourcentage est considérée comme significative.

Les taux de pénétrations du haut et du bas débit dans les ménages varient fortement.

Si l'on se penche tout d'abord sur la proportion des différents types d'accès dans l'ensemble des ménages, c'est-à-dire les taux globaux de pénétration, nous constatons que :

- ...la technologie à haut débit est nettement plus répandue
- ...la technologie à haut débit est naturellement mieux implantée dans les pays où les taux de pénétration à internet sont plus élevés
- ...les ménages connectés à internet à haut débit dépassent ceux connectés à bas débit, excepté en Irlande, en Italie, à Chypre et en Grèce, de même qu'en Croatie, pays candidat
- ...en Allemagne, les deux types de connexions sont utilisés de manière équivalente

Question: QB20 (2). Répartition des connexions Internet haut débit et bas débit (BASE: Ménages avec accès à l'Internet)



Ensuite, nous pouvons analyser le ratio entre les connexions à haut et à bas débit au sein des ménages qui sont connectés à internet, c'est-à-dire que nous nous concentrons sur les parts de marché des différents types d'accès à internet.

- Plus de 80% des ménages qui ont accès à internet en France, en Belgique, en Estonie, aux Pays-Bas et en Finlande disposent d'une connexion à haut débit.
- En Irlande, en Italie et à Chypre, le ratio entre les deux types de connexions est en faveur du bas débit. La tendance est identique en Grèce mais le taux de pénétration global à internet reste trop faible pour permettre une analyse plus poussée.
- Sachant que les échantillons sont très restreints, en Turquie, pays candidat, ainsi qu'en Bulgarie, en Roumanie et en Hongrie, une proportion considérable de ménages bénéficient d'un accès à haut débit, ce qui laisse supposer que dans ces pays, les futurs utilisateurs d'internet opteraient directement pour la technologie à haut débit.

3.6 L'ADSL demeure le type de connexion le plus répandu

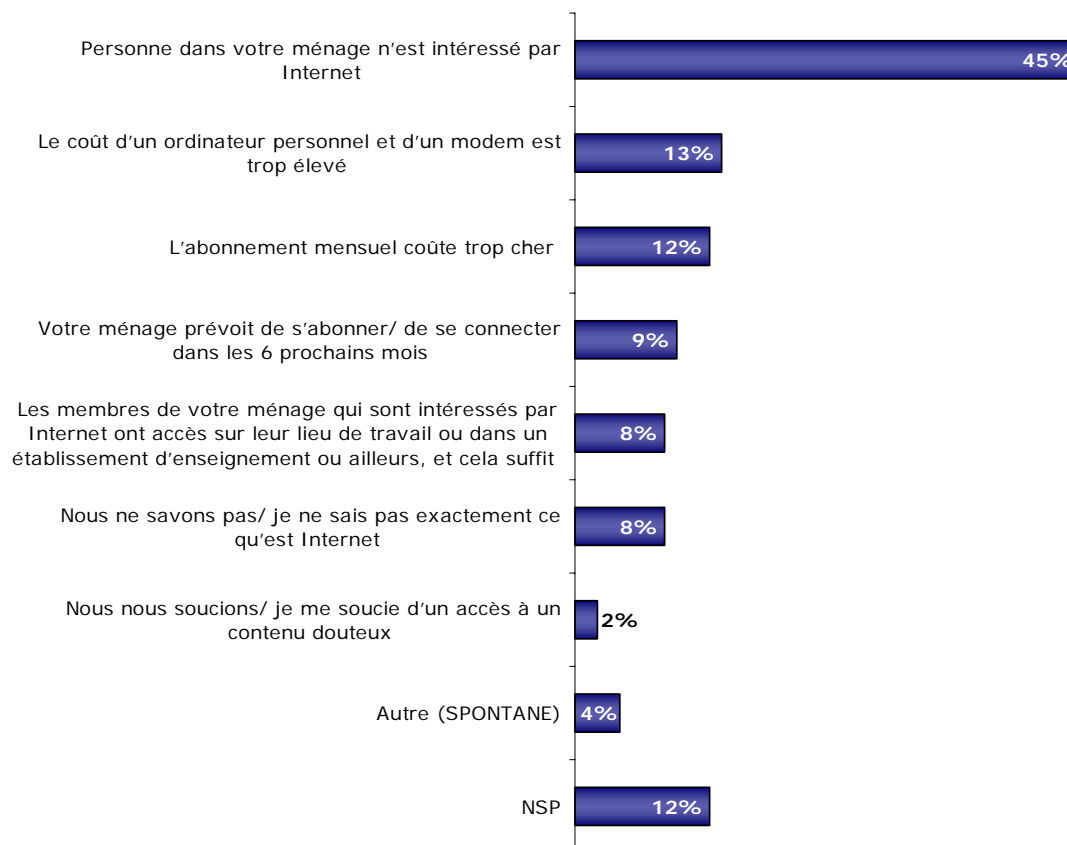
L'ADSL s'avère le moyen de connexion le plus répandu et sa proportion a augmenté de 3 points depuis l'étude réalisée en hiver 2006. Dans 17 des 29 pays sondés, c'est le moyen le plus courant d'avoir accès à internet à la maison. En France, 88% des ménages qui ont accès à internet utilisent une connexion ADSL.

En revanche, l'utilisation de **la ligne téléphonique standard** pour se connecter diminue de 9 points par rapport à l'hiver dernier. Les utilisateurs les plus 'fidèles' sont enregistrés en Irlande où la majorité absolue se fie à ce type de connexion. **Le câble TV** s'avère plus répandu en Roumanie, en Bulgarie, en Hongrie, au Portugal, en Lituanie, en Lettonie et en Autriche. Une augmentation particulièrement importante de l'utilisation de cette technologie apparaît en Hongrie et en Autriche (respectivement +18 et +10 points).

Le recul de l'utilisation des lignes standard par rapport à il y a un an profite principalement à l'ADSL. En République tchèque, en Italie et en Slovénie par exemple, nous observons un changement du type de connexion le plus répandu, passant de la ligne téléphonique standard à l'ADSL. En Autriche, le remplacement des lignes téléphoniques standard semble profiter au câble TV.

3.7 Le manqué d'intérêt : la principale raison de ne pas avoir internet à la maison

QB31 A Parmi la liste suivante quelles raisons expliquent le mieux pourquoi votre ménage n'a pas d'accès Internet ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES) - % UE27



La réponse la plus fréquente pour expliquer le fait de ne pas être connecté à internet est **indéniablement le manque d'intérêt pour cet équipement**. Les **raisons liées au coût**, telles que le coût d'achat d'un ordinateur et d'un modem et l'abonnement mensuel, sont mentionnées par un pourcentage relativement élevé de répondants.

Nous constatons des **différences significatives entre les raisons données par les ménages représentatifs dans l'UE15 et dans les NEM12**. Tout d'abord, le manque d'intérêt vis-à-vis de la connexion internet est mentionné nettement plus souvent par les habitants de l'UE15 que par les répondants des nouveaux Etats membres. Ensuite, les raisons liées au coût semblent avoir considérablement plus d'influence dans les nouveaux Etats membres.

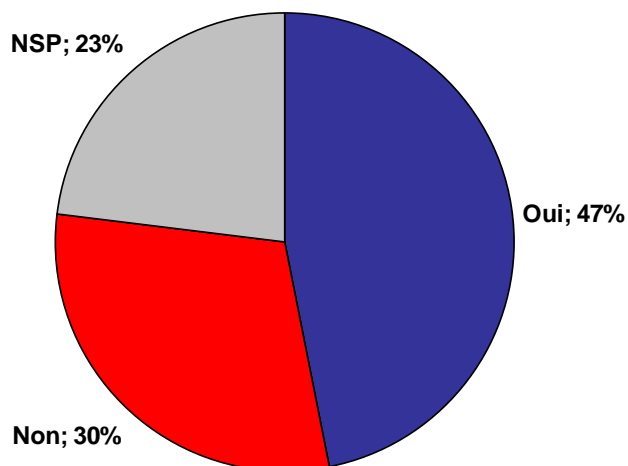
3.8 Le passage à l'ADSL est favorisé par l'accès à la ligne de téléphonie fixe gratuite

La satisfaction à l'égard de la vitesse actuelle de connexion s'avère la raison la plus souvent citée pour ne pas améliorer sa connexion. Un peu plus de répondants invoquent cette raison par rapport à l'étude de l'hiver 2006 (20%).

Près de la moitié des utilisateurs de la connexion à bas débit seraient intéressés d'adopter le haut débit s'ils ne payaient plus les frais de location de la ligne téléphonique fixe. Près d'un tiers, en revanche, indiquent qu'ils ne seraient pas prêts à changer même si cela ne leur coûtait pas plus cher.

QB26 Seriez-vous prêt(e) à changer votre accès à Internet pour une connexion à haut débit si vous pouviez acheter le service Internet haut débit avec la ligne de téléphonie fixe, sans payer le coût mensuel de la location de la ligne de téléphonie fixe ?

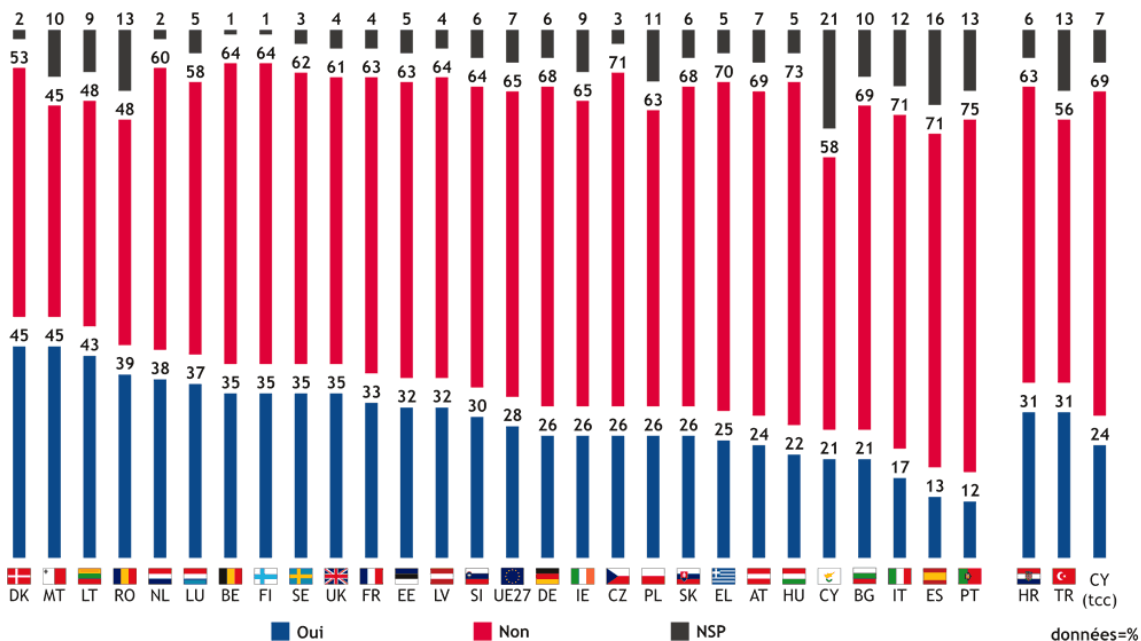
BASE: Les foyers avec accès à bas débit



3.9 Plus d'un quart a connu des problèmes de spams et de virus

28% des Européens disposant d'internet déclarent que les spams et les virus leur ont causé de graves problèmes. Plus de 40% des utilisateurs d'internet au Danemark, à Malte et en Lituanie déclarent avoir eu des problèmes importants à cause « d'hôtes indésirables » au cours des 12 derniers mois, tandis que moins d'un cinquième des utilisateurs ont rencontré ce type de problème en Italie, en Espagne et au Portugal.

Question: QB27. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré de graves problèmes avec des spams (messages commerciaux non-désirés), des virus ou des spy ware (un programme collectant vos données personnelles et les envoyant à une tierce personne) ?



Les conséquences les plus fréquentes des spams, virus et mouchards sont liées au fonctionnement de l'ordinateur ou à la réception d'emails indésirables. Deux personnes interrogées sur cinq déclarent que cela provoque une baisse importante des performances de leur ordinateur. Pour 27%, ils ont même entraîné un arrêt de l'ordinateur. 14% supplémentaires indiquent qu'ils ont perdu des données ou que leurs données ont été dégradées. En ce qui concerne les spams, près d'un quart des répondants ont reçu des emails choquants.

Nous avons demandé aux répondants qui disposent d'un ordinateur et d'une connexion internet s'ils avaient installé un logiciel anti-spam ou anti-virus. La première conclusion que nous pouvons tirer est que l'installation d'un logiciel anti-virus est plus courante que l'installation d'un logiciel anti-spam. 81% des répondants ont installé un logiciel anti-virus, tandis que 60% ont installé un logiciel anti-spam sur leur ordinateur.

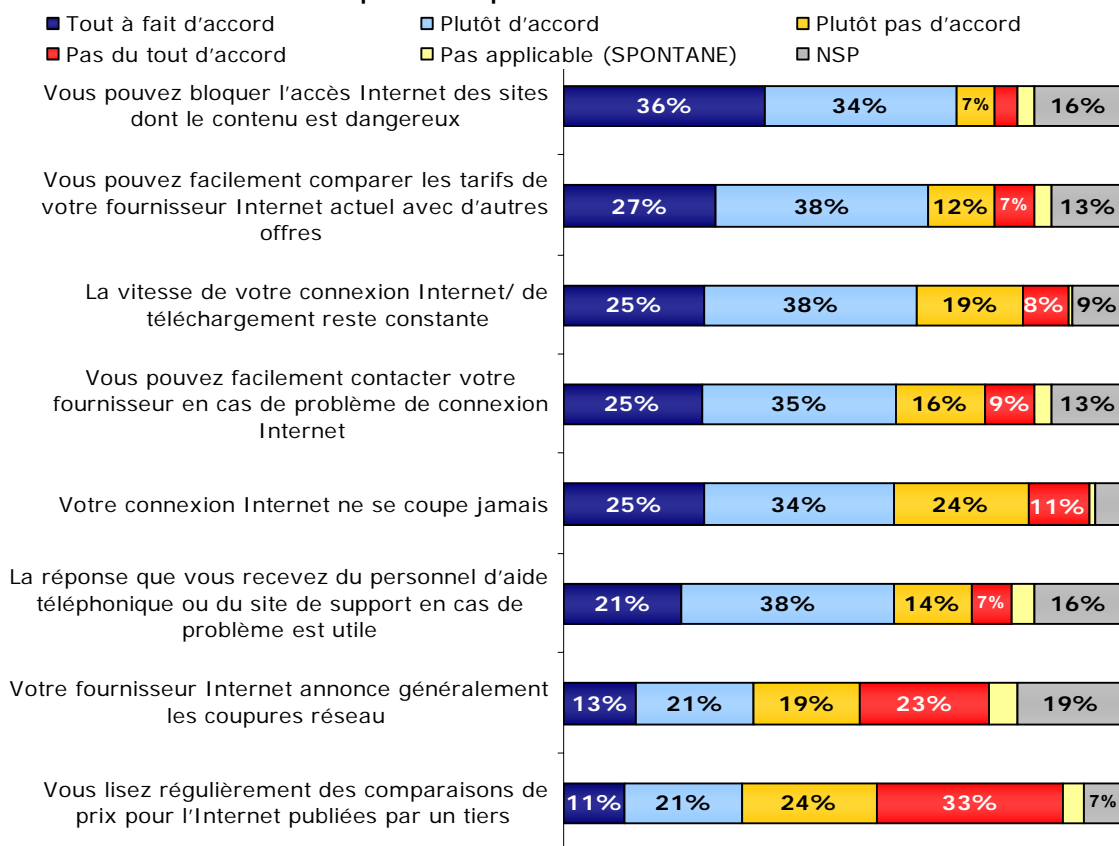
Ensuite, la plupart des Européens qui ont installé l'un des deux types de logiciel recourent aux téléchargements gratuits. Environ deux tiers ont téléchargé gratuitement leur programme anti-spam sur internet, tandis qu'environ 60% ont acquis leur logiciel anti-virus de cette manière. Par ailleurs, d'après ces résultats, les Européens semblent moins inquiets à propos des spams que des virus, ce qui est naturellement lié aux conséquences que ces types de nuisances peuvent entraîner. Enfin, par rapport à l'étude réalisée en hiver 2006, un nombre moins élevé de répondants déclarant qu'ils ne s'inquiètent pas à ce sujet et un nombre plus élevé déclarant avoir installé un programme pour éviter les spams et les virus.

3.10 Forts taux de satisfaction de la qualité des services internet sauf pour les coupures de réseau

Nous avons posé une série de questions aux répondants qui sont connectés à internet à la maison au sujet de leur niveau de satisfaction envers la qualité et l'étendue de leurs services internet, comme nous l'avions fait aux utilisateurs de la téléphonie mobile et de la téléphonie fixe.

QB24 Pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec chacune des affirmations suivantes - % UE27

BASE : Les répondants qui ont accès à Internet à la maison



En général, la plupart des personnes interrogées se montrent satisfaites de leurs services internet. Mais plus d'un tiers des répondants rejettent l'affirmation selon laquelle leur connexion internet n'est jamais en panne. De plus, 42% des personnes interrogées répondent que leur fournisseur d'accès n'annonce pas à l'avance les coupures de réseau avec près d'un quart qui expriment un ressentiment très fort à ce sujet.

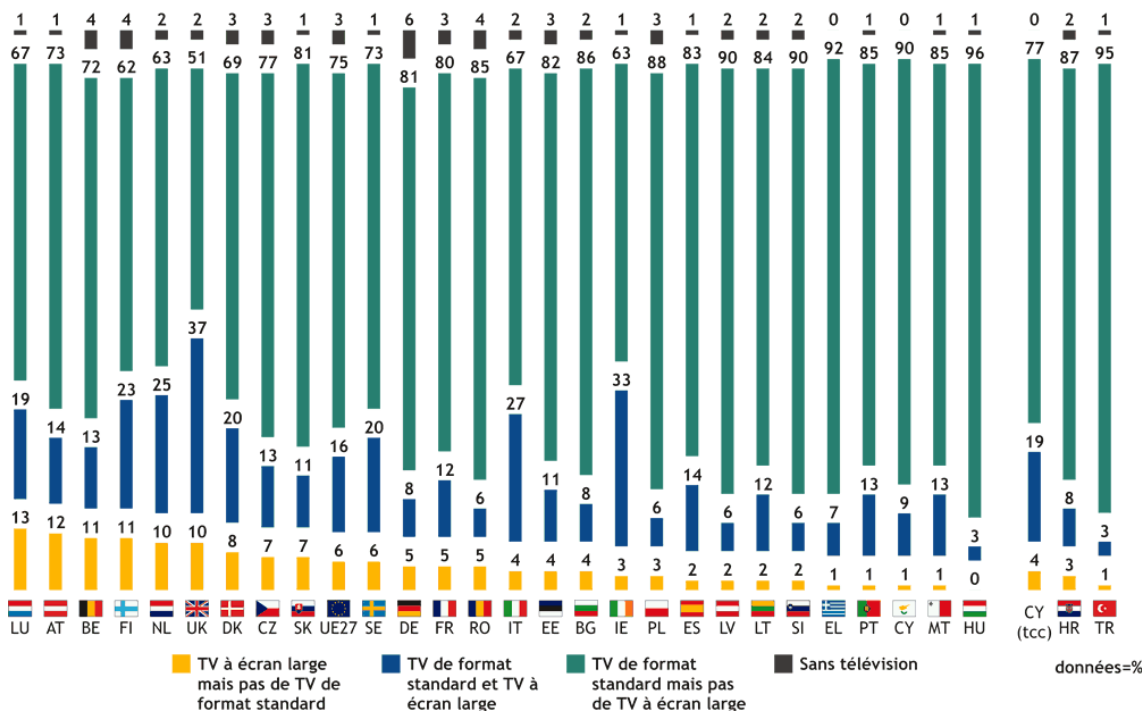
IV. La télévision

4.1 Pratiquement tous les ménages européens possèdent une télévision

Dans l'Union européenne, 97% des ménages possèdent au moins une télévision. Le taux de pénétration atteint son plus haut niveau en Grèce, à Chypre, à Malte et au Portugal où pratiquement tous les ménages ont une télévision. Un résultat similaire est enregistré dans la Communauté chypriote turque. Le taux de pénétration le plus bas apparaît en Allemagne, où 93% des ménages possèdent au moins une télévision.

Question: Q1 (1&2). Télévision

Possibilité: Ménages avec...



Une majorité écrasante des ménages européens ont au moins une télévision de format standard (92%). Une nette majorité des ménages européens possèdent une télévision standard mais pas de télévision à écran large (75%), tandis que peu de ménages possèdent uniquement une télévision à écran large (5%). En outre, 17% des ménages européens possèdent les deux types de télévision.

Environ un cinquième des ménages européens (21%) possèdent une télévision à écran large. Les ménages dans les anciens Etats membres sont clairement plus susceptibles de posséder une télévision à écran large que ceux des nouveaux Etats membres : tous les pays qui affichent un taux de pénétration de la télévision à écran large supérieur à la moyenne de l'UE27 appartiennent à l'UE15.

Nous observons une progression du nombre des télévisions à écran large dans la plupart des pays européens, principalement à : Malte (14%, +8 points), Italie (30%, +6 points) et Finlande (33%, +6 points). Dans certains pays, nous constatons la tendance inverse. Les ménages sont moins tentés d'avoir une télévision à écran large en hiver 2007 qu'il y a un an ; c'est le cas en particulier en Roumanie (11% des ménages, -6 points) et dans la Communauté chypriote turque (23%, -6 points).

4.2 L'antenne hertzienne est la principale source de réception mais avec de grandes variations entre les pays

Les ménages européens reçoivent principalement la télévision via une antenne hertzienne classique (45%) et via le câble (35%). Dans les deux plus récents Etats membres, la Bulgarie et la Roumanie, la situation est nettement différente, avec seulement 20% des ménages recevant la télévision via une antenne et 77% via le câble. La proportion de ménages captant la télévision par un satellite est considérablement plus élevée dans les anciens Etats membres (24%) que dans les dix nouveaux Etats membres (11%) et qu'en Roumanie et en Bulgarie (3%).

QB2 Votre ménage reçoit-il la télévision par ... ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
(SI 'TELEVISION DANS LE MENAGE', CODE 1 A 9 EN QB1 ITEM 1 OU 2)

	Une antenne hertzienne classique	Un abonnement de télévision par câble	Un satellite grâce à une parabole	Une télévision numérique terrestre	Un réseau téléphonique + modem
UE27	45%	35%	21%	7%	2%
BE	4%	92%	5%	3%	1%
CZ	75%	19%	10%	1%	1%
DK	31%	61%	17%	1%	3%
DE	3%	53%	42%	4%	1%
EE	50%	44%	6%	2%	3%
EL	99%	0%	3%	1%	0%
ES	81%	13%	9%	5%	3%
FR	74%	11%	22%	8%	6%
IE	37%	43%	29%	5%	1%
IT	86%	10%	15%	5%	0%
CY	95%	14%	8%	11%	5%
CY (tcc)	41%	0%	69%	17%	0%
LV	46%	49%	11%	0%	3%
LT	64%	34%	3%	0%	0%
LU	10%	74%	22%	1%	1%
HU	35%	59%	8%	1%	1%
MT	28%	70%	13%	6%	0%
NL	1%	91%	7%	4%	3%
AT	20%	45%	46%	3%	5%
PL	55%	35%	12%	1%	1%
PT	56%	38%	8%	1%	0%
SI	43%	52%	12%	0%	7%
SK	53%	39%	18%	3%	4%
FI	48%	41%	6%	14%	1%
SE	24%	51%	23%	22%	4%
UK	43%	16%	31%	22%	1%
BG	35%	61%	6%	2%	1%
RO	14%	83%	2%	2%	3%
HR	85%	11%	23%	0%	4%
TR	57%	4%	38%	3%	0%

La réception de la télévision via une antenne s'avère particulièrement répandue en Grèce (99%) et à Chypre (95%). En revanche, la vaste majorité des ménages en Belgique (92%) et aux Pays-Bas (91%) captent la télévision via le câble.

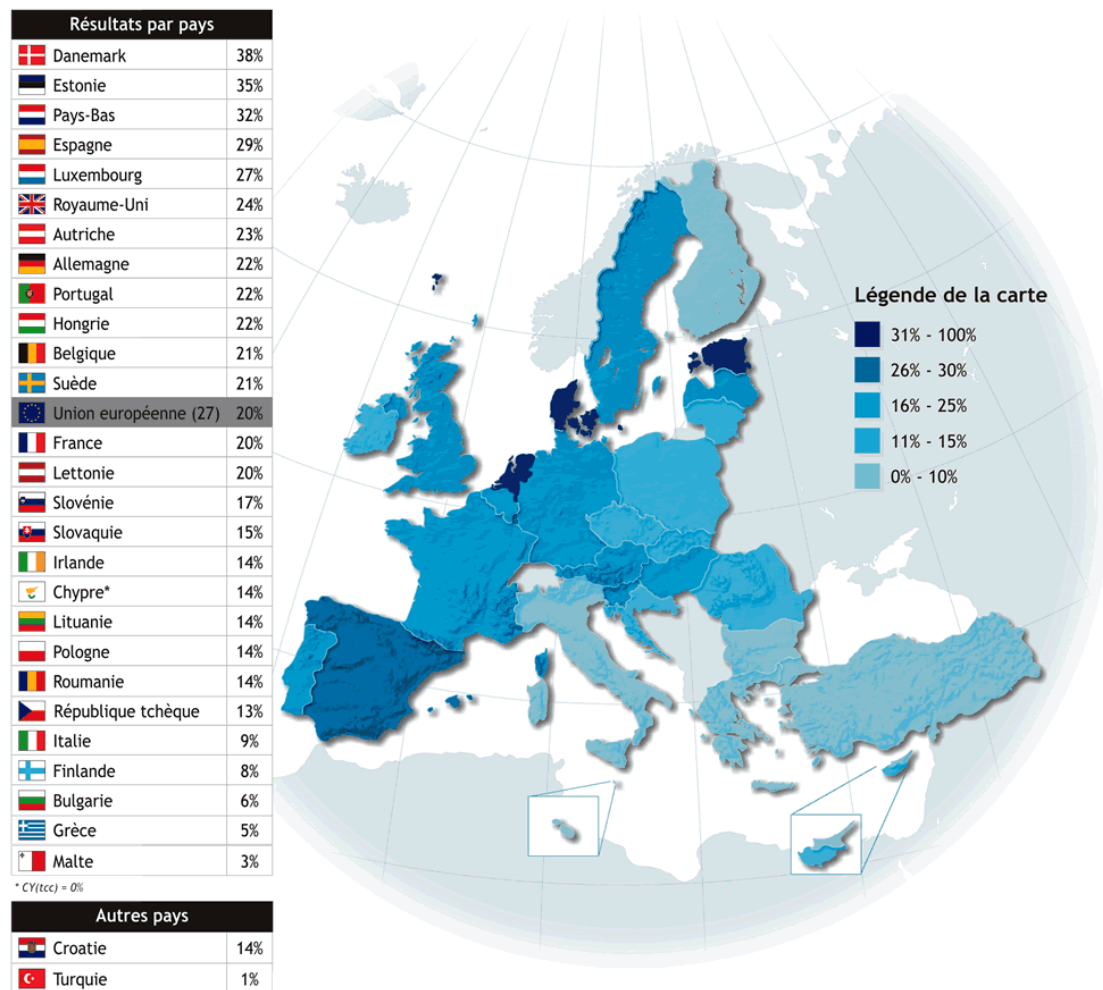
En Autriche, près de la moitié des ménages (46%) et 42% des ménages en Allemagne reçoivent la télévision via un satellite. C'est aussi un mode de réception particulièrement fréquent dans la Communauté chypriote turque (69%). Dans l'ensemble de l'UE27, une proportion non négligeable de ménages dispose déjà de la télévision numérique terrestre (7%), bien qu'elle soit utilisée dans une mesure considérable en Suède et au Royaume-Uni (22% dans ces deux pays).

V. Les bouquets de services

Un cinquième des Européens déclarent que leur ménage détient un ou plusieurs services faisant partie d'un bouquet. Le recours à ces bouquets de services de communication s'avère le plus fréquent dans les anciens Etats membres de l'UE, à l'exception de l'Estonie (35%) et de la Hongrie (22%).

Question: Q35. Un bouquet est un ensemble de services de communication proposé par un même fournisseur à un prix unique. Votre ménage a-t-il souscrit à deux ou plusieurs de ces services faisant partie d'un bouquet ?

Réponses: Oui



Les ménages danois (38%), estoniens (35%) et néerlandais (32%) semblent souscrire le plus souvent à ces offres combinées ; ils sont suivis de près par les ménages espagnols (29%) et luxembourgeois (27%). La combinaison de la téléphonie fixe et de la connexion internet s'avère clairement la plus fréquente au sein de l'UE27. Si 9% des ménages de l'UE15 souscrivent à cette combinaison du téléphone fixe et de la connexion internet, c'est le cas de 4% des ménages dans les NEM10 et de seulement 1% des ménages roumains et bulgares.

L'analyse des attitudes des citoyens de l'UE27 à l'égard des offres combinées de services de communication électronique révèle qu'une nette majorité des représentants des ménages qui souscrivent à ce type de services, estiment que c'est plus commode parce qu'il y a une seule facture (60%) et 44% pensent que c'est moins cher que de payer séparément pour chacun des services.

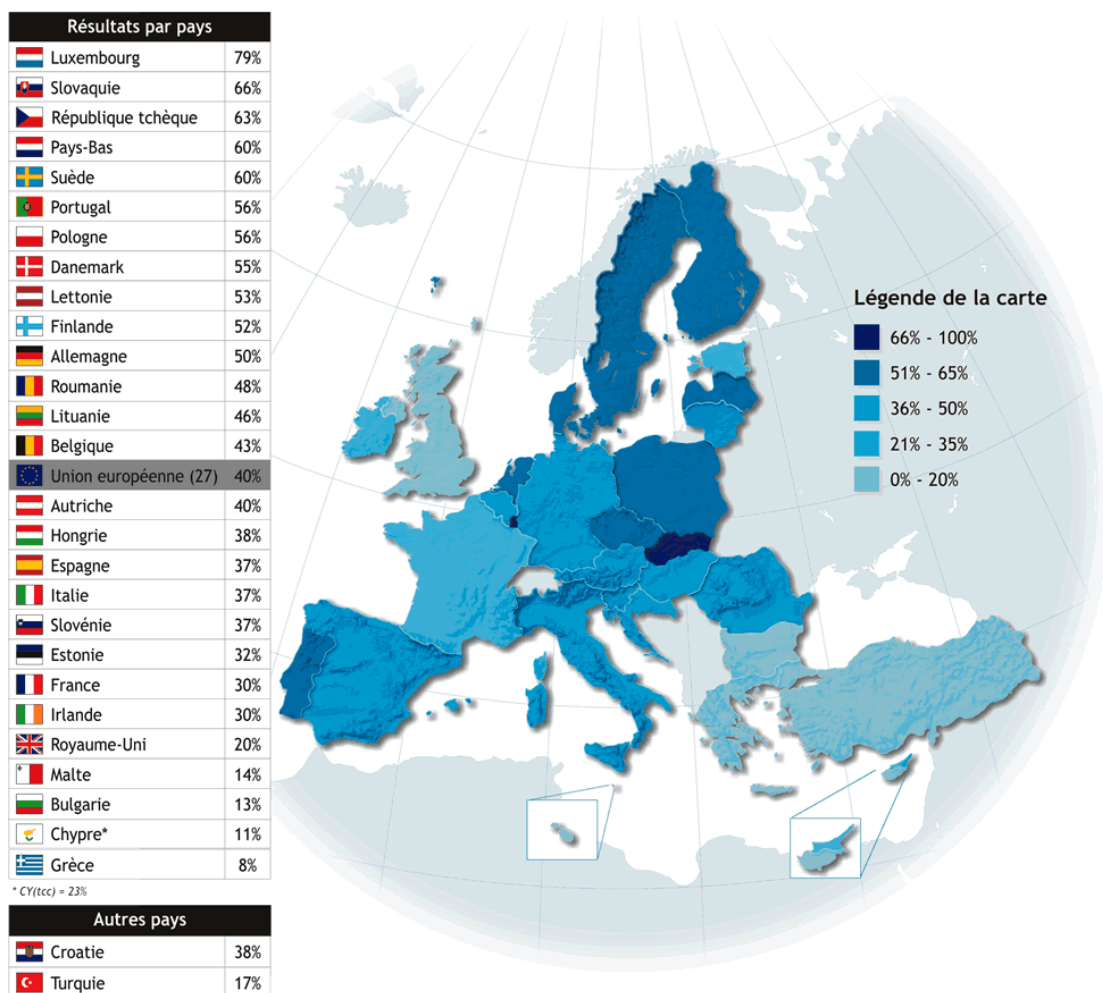
VI. Le numéro d'appel d'urgence européen

Le numéro 112 a été instauré afin de permettre à la population de contacter facilement les services d'urgence partout dans l'Union européenne. Bien que la plupart des Etats membres de l'UE disposent d'un numéro national d'urgence en plus du numéro européen, certains Etats membres de l'UE ont choisi le 112 comme numéro national d'urgence unique. La situation dans les différents pays en ce qui concerne les numéros nationaux uniques d'urgence influence également la connaissance des citoyens du 112.

En moyenne, 40% des citoyens européens savent que le 112 est *le numéro pour appeler en cas d'urgence partout dans l'Union européenne*, tandis que la moitié des personnes interrogées ne le savent pas. Le taux de connaissance du numéro d'urgence européen commun progresse de +5 points en UE25.

Question: QB38. Pouvez-vous me dire quel est le numéro unique qui vous permet d'appeler des services de secours n'importe où dans l'Union européenne à partir d'un téléphone fixe ou mobile ?

Réponses: 112



Dans l'ensemble de l'Union européenne, 39% des citoyens citent le 112 lorsqu'on leur demande de donner *le numéro de téléphone des services d'urgence dans leur pays*. Toutefois, d'autres numéros nationaux d'urgence sont cités par plus de la moitié des personnes interrogées (55%).

EUROBAROMETRE SPECIAL N° 274

« Enquête sur les communications électroniques auprès des ménages »

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Entre le 17 novembre et le 19 décembre 2006, TNS Opinion & Social, un consortium créé entre Taylor Nelson Sofres et EOS Gallup Europe, a réalisé la vague 66.3 de l'EUROBAROMETRE à la demande de la COMMISSION EUROPEENNE, Direction Générale de la Communication, unité « Analyse de l'opinion publique et des médias ».

L'EUROBAROMETRE SPECIAL N°274 fait partie de la vague 66.3 et couvre la population de 15 ans et plus - ayant la nationalité d'un des Pays membres de l'Union européenne - et résidant dans un des pays Membres de l'Union européenne. L'EUROBAROMETRE SPECIAL N°274 a été conduit également dans les deux pays accédants (la Bulgarie et la Roumanie) et dans les deux pays candidats (Croatie et Turquie), ainsi qu'en Communauté Turque Chypriote. Dans ces pays, l'étude a couvert la population nationale et les citoyens de tous les Etats membres résidant dans ces pays et ayant une maîtrise d'une des langues nationales respectives pour répondre au questionnaire. Le principe d'échantillonnage appliqué dans tous les Etats participant à cette étude est une sélection aléatoire (probabiliste) à phases multiples. Dans chaque pays, divers points de chute ont été tirés avec une probabilité proportionnelle à la taille de la population (afin de couvrir la totalité du pays) et à la densité de la population.

A cette fin, ces points de chute ont été tirés systématiquement dans chacune des "unités régionales administratives", après avoir été stratifiés par unité individuelle et par type de région. Ils représentent ainsi l'ensemble du territoire des pays participant à l'étude, selon les EUROSTAT-NUTS II (ou équivalent) et selon la distribution de la population habitant dans le pays en termes de zones métropolitaines, urbaines et rurales. Dans chacun des points de chute sélectionnés, une adresse de départ a été tirée de manière aléatoire. D'autres adresses (chaque Nième adresse) ont ensuite été sélectionnées par une procédure de "random route" à partir de l'adresse initiale. Dans chaque ménage, le répondant a été tiré aléatoirement (suivant la règle du "plus proche anniversaire"). Toutes les interviews ont été réalisées en face à face chez les répondants et dans la langue nationale appropriée. En ce qui concerne la technique de collecte de données, le système CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*) a été utilisé dans tous les pays où cela était possible.

ABREVIATIONS	PAYS	INSTITUTS	N° ENQUETES	DATES TERRAIN		POPULATION 15+	NB DE MENAGES
BE	Belgique	TNS Dimarso	1.009	18/11/2006	11/12/2006	8.650.994	4.402.307
CZ	Rép. Tchèque	TNS Aisa	1.150	23/11/2006	11/12/2006	8.571.710	4.216.088
DK	Danemark	TNS Gallup DK	1.037	19/11/2006	19/12/2006	4.411.580	2.498.621
DE	Allemagne	TNS Infratest	1.504	18/11/2006	11/12/2006	64.361.608	37.751.871
EE	Estonie	Emor	1.000	21/11/2006	15/12/2006	887.094	484.874
EL	Grèce	TNS ICAP	1.000	17/11/2006	14/12/2006	8.693.566	3.664.392
ES	Espagne	TNS Demoscopia	1.000	21/11/2006	15/12/2006	37.024.972	14.830.800
FR	France	TNS Sofres	1.012	17/11/2006	15/12/2006	44.010.619	22.438.675
IE	Irlande	TNS MRBI	1.000	21/11/2006	19/12/2006	3.089.775	1.287.958
IT	Italie	TNS Abacus	1.038	18/11/2006	13/12/2006	48.892.559	21.810.676
CY	Rép. de Chypre	Synovate	504	18/11/2006	12/12/2006	596.752	223.204
CY(tcc)	Com. turque chypriote	KADEM	500	25/11/2006	12/12/2006	157.101	51.636
LV	Lettonie	TNS Latvia	1.019	24/11/2006	14/12/2006	1.418.596	526.427
LT	Lituanie	TNS Gallup Lithuania	1.025	18/11/2006	12/12/2006	2.803.661	1.356.826
LU	Luxembourg	TNS ILReS	502	17/11/2006	13/12/2006	374.097	171.953
HU	Hongrie	TNS Hungary	1.000	22/11/2006	10/12/2006	8.503.379	3.862.702
MT	Malte	MISCO	500	17/11/2006	11/12/2006	321.114	127.970
NL	Pays-Bas	TNS NIPO	1.020	17/11/2006	15/12/2006	13.030.000	7.052.000
AT	Autriche	Österreichisches Gallup-Institut	1.029	17/11/2006	10/12/2006	6.848.736	3.339.663
PL	Pologne	TNS OBOP	1.000	23/11/2006	12/12/2006	31.967.880	13.855.257
PT	Portugal	TNS EUROTESTE	1.004	24/11/2006	15/12/2006	8.080.915	3.505.292
SI	Slovénie	RM PLUS	1.019	17/11/2006	10/12/2006	1.720.137	684.847
SK	Slovaquie	TNS AISA SK	1.003	20/11/2006	05/12/2006	4.316.438	1.900.344
FI	Finlande	TNS Gallup Oy	1.028	17/11/2006	14/12/2006	4.348.676	2.386.400
SE	Suède	TNS GALLUP	1.014	18/11/2006	15/12/2006	7.486.976	4.448.746
UK	Royaume-Uni	TNS UK	1.315	17/11/2006	13/12/2006	47.685.578	24.479.453
BG	Bulgarie	TNS BBSS	1.023	19/11/2006	30/11/2006	6.671.699	2.921.887
RO	Roumanie	TNS CSOP	1.000	19/11/2006	14/12/2006	18.173.179	7.320.202
HR	Croatie	Puls	1.000	17/11/2006	15/12/2006	3.722.800	1.451.730
TR	Turquie	TNS PIAR	1.005	17/11/2006	12/12/2006	47.583.830	15.070.093
TOTAL			29.260	17/11/2006	19/12/2006	444.406.021	208.122.894

Dans chaque pays, l'échantillon a été comparé à l'univers. La description de l'univers se base sur les données de population EUROSTAT ou provenant des Instituts nationaux de Statistique. Pour tous les pays couverts par l'étude, une procédure de pondération nationale a été réalisée (utilisant des pondérations marginales et croisées), sur base de cette description de l'univers. Dans tous les pays le sexe, l'âge, les régions et la taille de l'agglomération ont été introduits dans la procédure d'itération. Pour la pondération internationale (i.e. les moyennes UE), TNS Opinion & Social recourt aux chiffres officiels de population, publiés par EUROSTAT ou les instituts nationaux de Statistique. Les chiffres complets de la population, introduits dans cette procédure de post-pondération, sont indiqués ci-dessus.

Pour les parties du questionnaire qui invitaient les répondants à répondre pour leur ménage, un critère supplémentaire de pondération nationale a été introduit dans la procédure des pondérations marginales et croisées. Outre le sexe, l'âge, les régions et la taille de l'agglomération tous les échantillons pays ont été pondérés pour être représentatifs de l'univers quant au nombre d'individus dans chaque ménage. Ces échantillons représentatifs d'individus âgés de 15 ans et plus ont ensuite été transposés dans des échantillons ménages. Pour la pondération internationale (i.e. les moyennes UE), TNS Opinion & Social a eu recours aux chiffres officiels sur les ménages, publiés par EUROSTAT ou les instituts nationaux de Statistique. Les chiffres complets des ménages, introduits dans cette procédure de post-pondération, sont indiqués ci-dessus.

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

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