



Commission
Européenne

Eurobaromètre Spécial



Etude sur les communications électroniques auprès des ménages

Terrain Décembre 2005 – Janvier 2006

Publication Juillet 2006

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
1. Aperçu des résultats	3
2. Téléphonie vocale	4
Téléphonie fixe	5
Pas de téléphonie fixe.....	5
Téléphonie mobile.....	5
Les principaux avantages de la téléphonie mobile	6
Uniquement mobile	7
Pas de mobile.....	7
Téléphones publics.....	7
3. Ordinateurs et internet	8
Ordinateur personnel.....	8
Internet.....	8
Connexion haut débit et bas débit	9
Spam et virus.....	10
Pas d'internet	11
4. Télévision	13
Téléviseurs de format standard et à écran large	13
Modes de réception	14
5. Offres combinées	15
6. Numéro d'appel d'urgence européen	16
PRINCIPAUX RESULTATS	17

INTRODUCTION

Depuis l'ouverture complète des marchés des communications électroniques au sein de l'Union européenne en 1998, la consommation des services par les ménages et les individus européens a considérablement évolué. Face au progrès technologique et à la concurrence, les infrastructures à haut débit fixes et sans fil ont été améliorées et permettent aujourd'hui de fournir des services grâce à de nouveaux moyens, vers de nouveaux endroits, avec différents modes de paiement.

Dans ce contexte, et parce que la réglementation de l'Union européenne pour les réseaux et les services de communications électroniques met l'utilisateur au centre des objectifs de sa politique, en veillant à ce qu'il tire le plus grand avantage en matière de choix, de prix et de qualité, la Commission européenne réalise régulièrement des sondages¹ afin de savoir comment les ménages et les individus se comportent face à une offre de services de communication qui évolue en permanence.

Le présent sondage Eurobaromètre diffère des sondages précédents car la réglementation européenne de 2002 a été mise en place dans tous les Etats membres, l'Union européenne s'est élargie à vingt-cinq Etats membres et le processus de convergence s'est accéléré, comme le prouve l'augmentation d'offres combinées, associant la téléphonie, l'accès rapide à internet et la réception de la télévision.

Ce résumé aborde les thèmes suivants:

- aperçu général des taux de pénétration;
- la téléphonie fixe et mobile;
- les ordinateurs et internet;
- la télévision;
- les offres combinées;
- le numéro d'urgence européen.

Pour chacun des thèmes de ce résumé, les résultats sont analysés en termes de moyenne européenne puis sont comparés à l'échelle de chaque pays. Le rapport complet comporte une analyse plus détaillée et commente les variables sociodémographiques des ménages dans l'Union européenne.

Pour un certain nombre de questions, l'accent a été mis sur des aspects spécifiques de la réglementation. Par exemple, les résultats ne présentent pas uniquement les taux de pénétration mais abordent différents sujets tels que les avantages de la concurrence ou des nouvelles technologies pour le consommateur, les raisons qui poussent celui-ci à ne pas souscrire à l'un ou l'autre service et les attitudes face aux offres combinées.

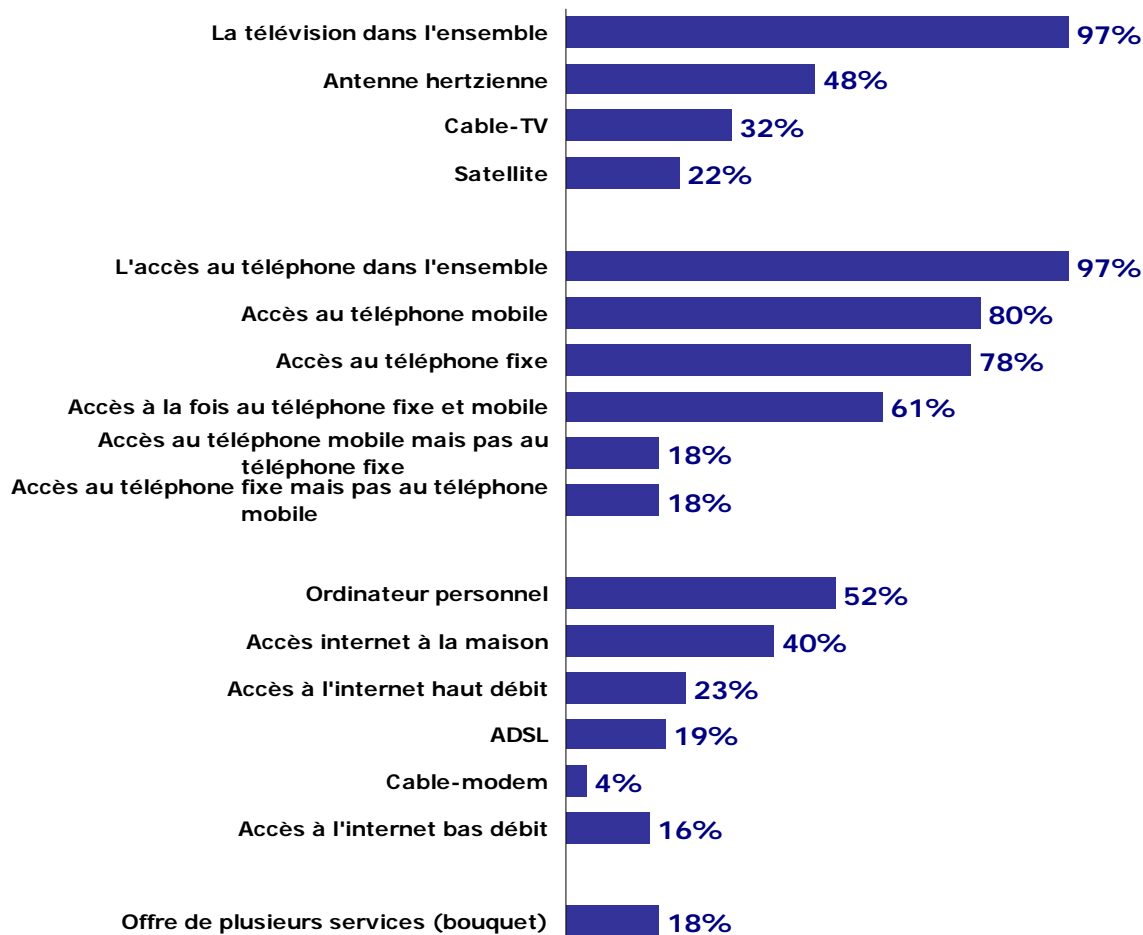
Les enquêtes se sont déroulées entre le 7 décembre 2005 et le 11 janvier 2006 dans le cadre de l'Eurobaromètre 64.4.

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 entrevues 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.

¹ Voir sondages précédents de 2002 et 2004 réalisés par l'INRA/IPSOS sur:
http://europa.eu.int/information_society/policy/ecommm/info_centre/documentation/studies_ext_consult/index_en.htm

1. Aperçu des résultats

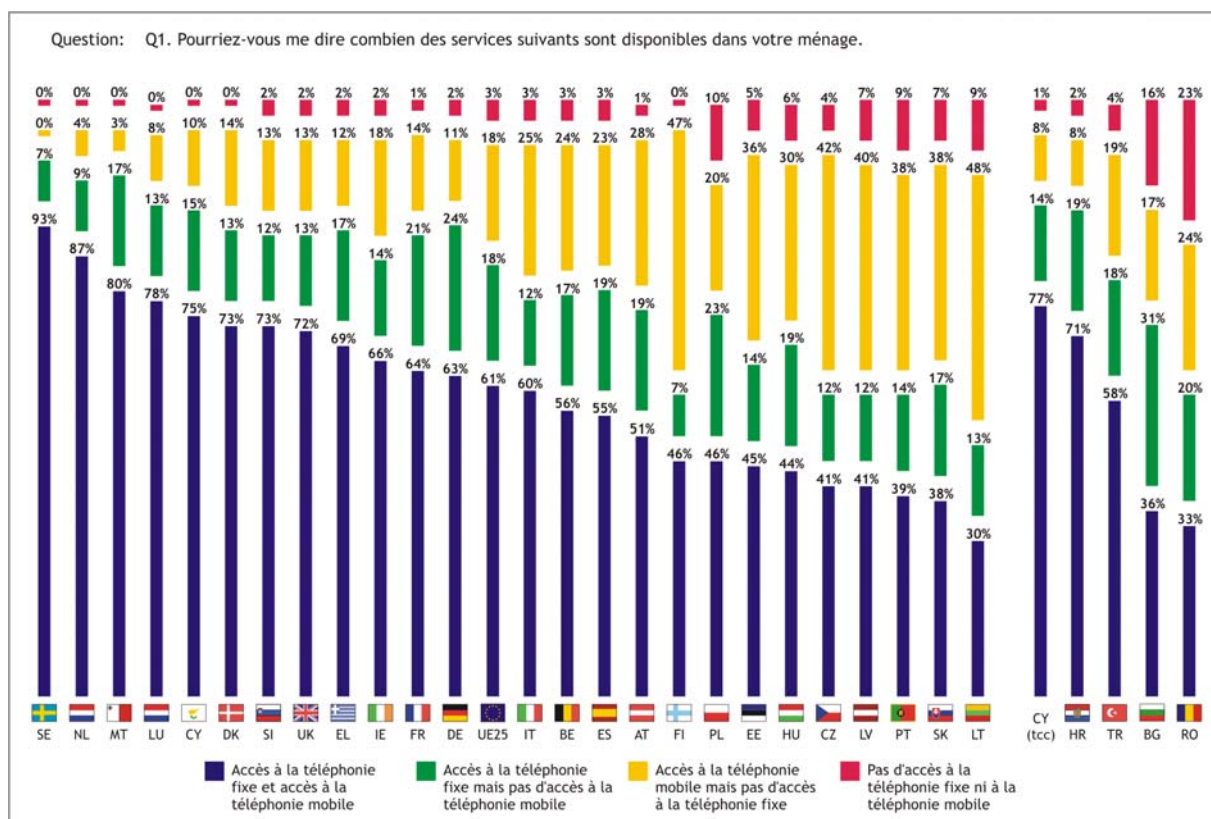
Taux de pénétration des services de communication électronique dans l'Union européenne



2. Téléphonie vocale

L'ensemble des ménages européens peut être divisé en quatre catégories:

- les ménages ayant un accès à la téléphonie fixe et un accès à la téléphonie mobile;
- les ménages ayant un accès à la téléphonie fixe mais pas d'accès à la téléphonie mobile;
- les ménages ayant un accès à la téléphonie mobile mais pas d'accès à la téléphonie fixe;
- les ménages n'ayant pas d'accès à la téléphonie.



Presque tous les ménages européens (97%) ont accès aux services de téléphonie vocale, 61% ont à la fois un accès à la téléphonie fixe et mobile et 18% ont uniquement le mobile. Toutefois, un pourcentage faible mais significatif de ménages en Pologne, en Lituanie et au Portugal n'ont accès à aucun service téléphonique.

Au niveau des caractéristiques sociodémographiques, nous remarquons que les ménages composés d'une seule personne sont un peu moins bien équipés. Le niveau d'urbanisation semble jouer un rôle dans les nouveaux Etats membres: les ménages vivant en zones rurales sont moins bien équipés que ceux vivant dans les grandes villes.

La répartition par catégories d'âge pour les ménages d'une personne montre que plus la personne interrogée est jeune, plus elle est susceptible d'avoir un accès à la téléphonie.

Téléphonie fixe

Presque tous les ménages en Suède, à Malte, aux Pays-Bas et au Luxembourg ont une ligne fixe² au foyer. D'autre part, moins d'un ménage sur deux en Lituanie dispose d'une ligne fixe au foyer. De même, les taux de pénétration de la téléphonie fixe sont peu élevés en République Tchèque, Slovaquie, Lettonie et au Portugal.

En ce qui concerne les pays qui ne sont pas membres de l'Union européenne, neuf ménages croates et de la communauté chypriote turque sur dix ont une ligne fixe chez eux. Les autres pays non membres de l'UE se positionnent en dessous la moyenne européenne.

En général, les ménages composés d'une seule personne sont moins bien équipés en matière de téléphonie fixe. Les régions rurales des quinze anciens Etats membres semblent être un peu mieux équipées en matière de téléphonie fixe, tandis que dans les dix nouveaux Etats membres, la téléphonie fixe est mieux implantée dans les grandes villes.

Pas de téléphonie fixe

On a demandé aux ménages qui ont affirmé ne pas avoir de ligne fixe au foyer (21% pour l'ensemble des vingt-cinq Etats membres) de préciser leur situation. La raison la plus fréquemment avancée pour justifier l'absence de ligne fixe est le fait qu'au moins un membre du ménage possède un téléphone mobile qui suffit aux besoins de ce ménage. Au niveau des vingt-cinq Etats membres, deux répondants sur cinq n'ont pas de téléphone fixe chez eux pour des raisons purement financières. Cette tendance est même plus nette dans les nouveaux Etats membres (45%) que dans les quinze anciens (40%).

Téléphonie mobile

Le taux de pénétration de la téléphonie mobile est de 80% dans les ménages des vingt-cinq Etats membres. Cela signifie que le taux de pénétration de la téléphonie mobile est légèrement supérieur à celui de la téléphonie fixe (y compris l'ISDN), qui s'élève à 78%.

Plus la ville est grande, plus le taux de pénétration de la téléphonie mobile est élevé. C'est certainement le cas dans les nouveaux Etats membres et, dans une moindre mesure, dans les quinze anciens Etats membres

L'âge est également un facteur déterminant en ce qui concerne la possession d'un téléphone mobile personnel. Au niveau des 25 Etats membres, les hommes sont plus nombreux que les femmes (83% contre 76%) à avoir répondu qu'ils ont un téléphone mobile personnel.

De plus, nous pouvons observer que plus la taille du ménage est importante, moins la probabilité que chaque personne dans le ménage ait son propre téléphone mobile. Nous constatons que dans plus de la moitié des ménages d'une personne (61%), celle-ci possède au moins un téléphone mobile. Ce pourcentage diminue considérablement

² Y compris l'ISDN et les accès fournis par un opérateur de câble ou un opérateur proposant le "voice over IP"

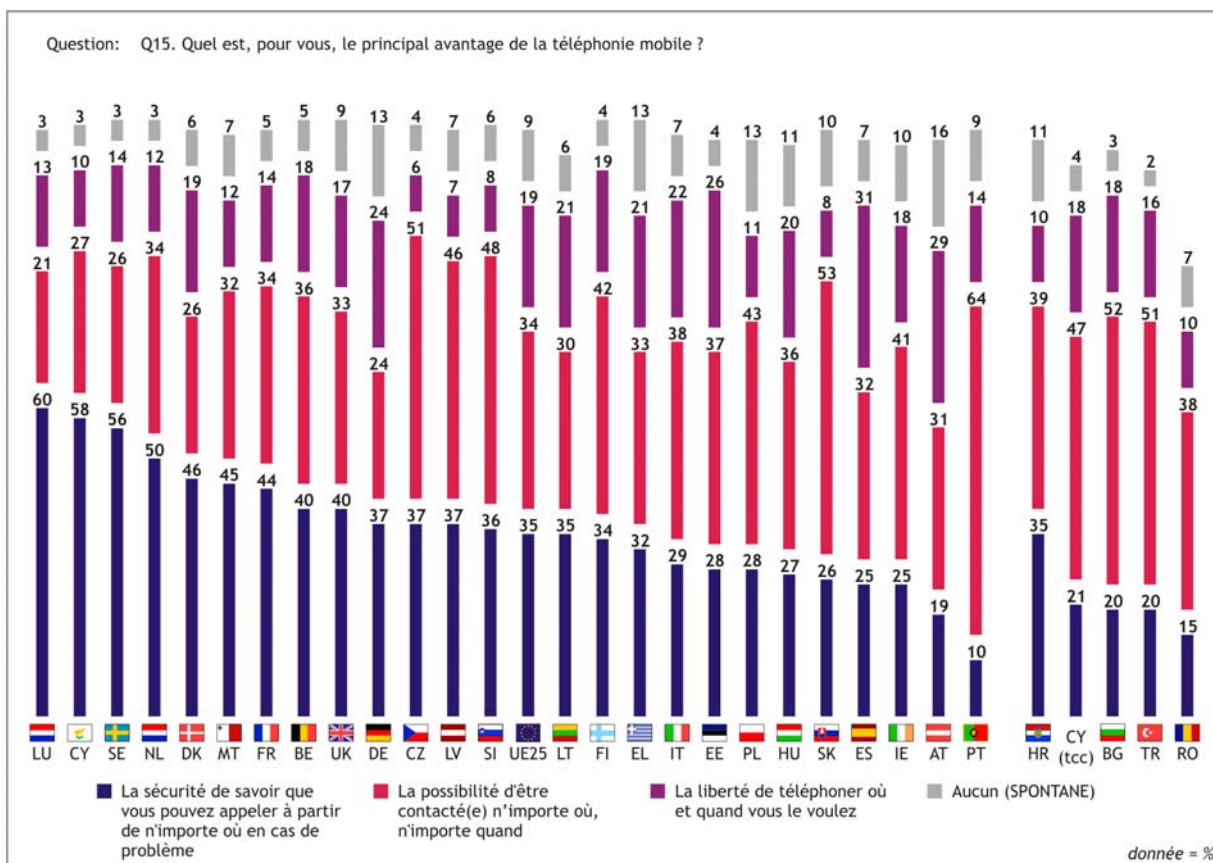
dans les ménages de deux personnes (37%) et tombe à 27% dans les ménages de trois personnes et à 24% dans les plus grands.

D'autre part, plus le ménage compte de personnes, plus il est susceptible de posséder au moins un téléphone mobile. Alors que 61% des ménages d'une personne ont accès à la téléphonie mobile, ce pourcentage s'élève considérablement dans les ménages plus grands (94% dans les ménages de quatre personnes et plus).

Les principaux avantages de la téléphonie mobile

Au niveau de l'UE 25, une majorité significative de répondants pense que la téléphonie mobile a amélioré leurs vies. Un tiers des répondants dans les vingt-cinq Etats membres citent la sécurité qu'apporte la possibilité d'appeler de n'importe quel endroit en cas de problème. Un autre tiers des personnes sondées apprécie la possibilité d'être contactées n'importe où, n'importe quand. Deux sur dix mentionnent également la liberté de téléphoner où et quand elles le veulent.

L'aspect lié à la sécurité est le plus important pour une majorité de répondants au Luxembourg, à Chypre, en Suède et aux Pays-Bas. C'est l'avantage le plus souvent mentionné dans les pays suivants: Danemark, Malte, France, Belgique, Royaume-Uni, Allemagne et Lituanie.



Au Portugal, en Slovaquie et République Tchèque, une majorité s'accorde sur l'avantage d'être contacté(e) n'importe où, n'importe quand. Cet avantage de la téléphonie mobile semble également particulièrement cité en Slovaquie, Lettonie, Pologne, Finlande, Irlande, Italie, Estonie et Hongrie.

La possibilité d'être contacté(e) « n'importe où, n'importe quand » se classe en tête des avantages dans les quatre pays non membres de l'Union européenne et dans la communauté chypriote turque.

Uniquement mobile

Au niveau européen, 18% des ménages déclarent avoir un ou plusieurs téléphones mobiles mais pas d'accès à la téléphonie fixe. Le taux de pénétration du "mobile uniquement" est un peu plus élevé dans les ménages d'une personne dans les quinze anciens Etats membres.

La proportion moyenne de ménages composés d'une seule personne qui ont uniquement le mobile (c'est-à-dire pas de ligne fixe) monte à 58% pour ceux se trouvant dans la tranche d'âge de 15-29 ans et tombe à 6% pour ceux de plus de 60 ans.

Pas de mobile

On a demandé aux ménages n'ayant pas d'accès à la téléphonie mobile (20% au niveau des vingt-cinq Etats membres) d'en donner la raison. Les réponses les plus fréquentes sont le fait que personne dans le ménage ne souhaite avoir de téléphone mobile, que la ligne téléphonique fixe est suffisante pour leurs besoins ou qu'il n'y a pas d'accès à la téléphonie mobile vu le coût de ce service.

Téléphones publics

Ce sondage s'intéresse également à l'utilisation des téléphones publics. Dans les vingt-cinq Etats membres, 15% des ménages utilisent les téléphones publics. Avec 31%, la Grèce arrive en tête. A Chypre, en Finlande, Slovaquie, Suède et Danemark, l'utilisation de téléphones publics est rare.

En ce qui concerne les pays européens qui ne sont pas membres de l'Union européenne, il apparaît que la fréquence d'utilisation des téléphones publics est légèrement supérieure à la moyenne européenne en Turquie et Croatie. Les résultats pour la Roumanie et la Bulgarie coïncident en revanche avec cette moyenne de l'Union européenne. Les résultats pour la zone de Chypre non contrôlée par le gouvernement sont inférieurs.

La raison la plus fréquemment citée par les 14% de répondants utilisant personnellement des téléphones publics est que leur téléphone mobile est hors réseau, n'a plus de crédit ou est déchargé. La deuxième raison la plus mentionnée est qu'ils doivent téléphoner quand ils ne sont pas à la maison et qu'ils n'ont pas de téléphone mobile. Un utilisateur de téléphone public sur dix affirme l'utiliser pour les appels internationaux.

3. Ordinateurs et internet

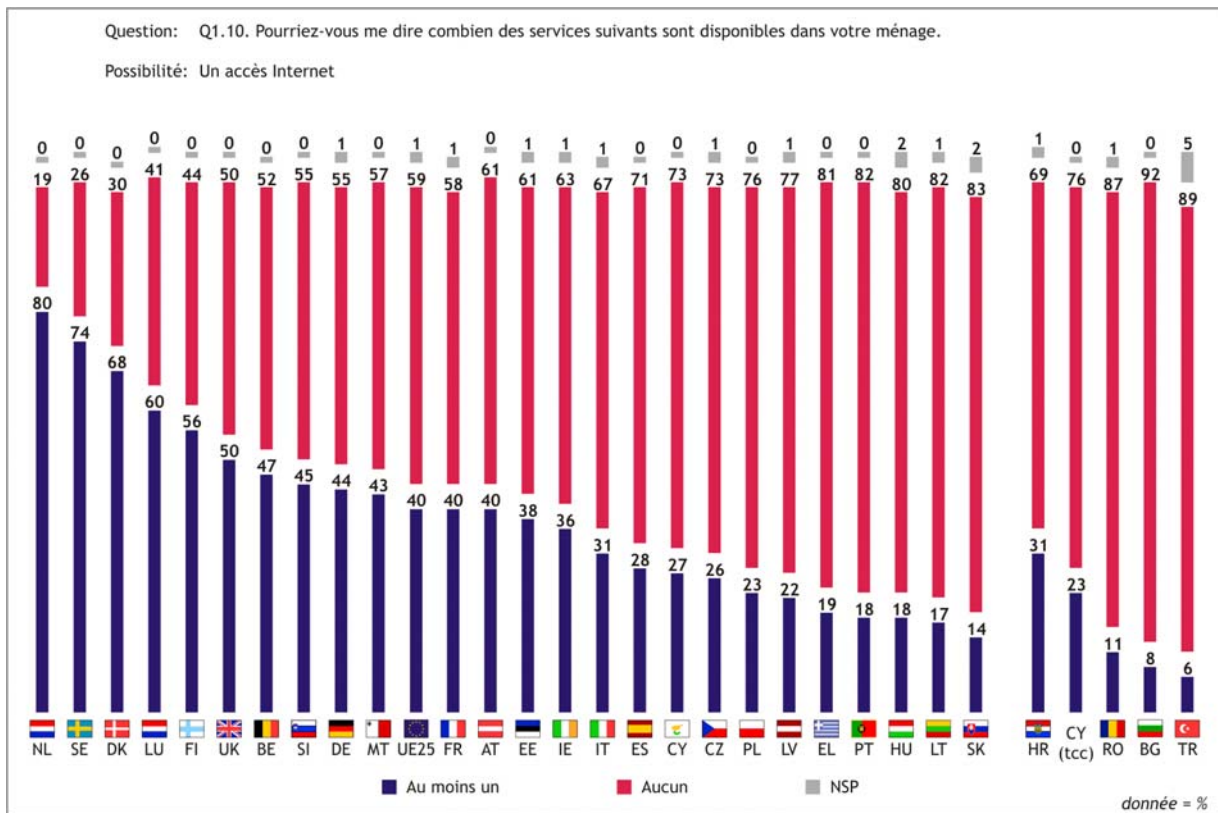
Ordinateur personnel

Si parmi les ménages néerlandais, suédois et danois plus de sept ménages sur dix possèdent un ordinateur personnel, dans quatorze pays de l'Union européenne, le taux de pénétration des PC est inférieur à 50%. Les pourcentages les plus faibles sont observés en Grèce (33%) et au Portugal (34%).

L'analyse démographique révèle un lien étroit entre la taille du ménage et la possession d'un ordinateur personnel. Plus le ménage est grand, plus il est susceptible d'avoir un PC. Dans les nouveaux Etats membres, il existe aussi une relation manifeste entre le niveau d'urbanisation et la possession d'un PC. Plus la ville est importante, plus les ménages sont nombreux à avoir un PC.

Internet

Les Pays-Bas, la Suède et le Danemark arrivent en tête du classement. Au Luxembourg, en Finlande et au Royaume-Uni, plus de 50% de ménages ont accès à internet chez eux. Parmi les nouveaux Etats membres, les ménages slovènes sont les plus équipés. Les autres nouveaux Etats membres se situent en fin de classement, tout comme deux anciens Etats membres, le Portugal et la Grèce.



Au sein de l'Union européenne, 27% des répondants disposant d'un accès Internet à la maison ont précisé qu'ils possédaient un routeur wifi. La France présente le niveau d'équipement le plus élevé, avec un routeur wifi pour presque un ménage sur deux

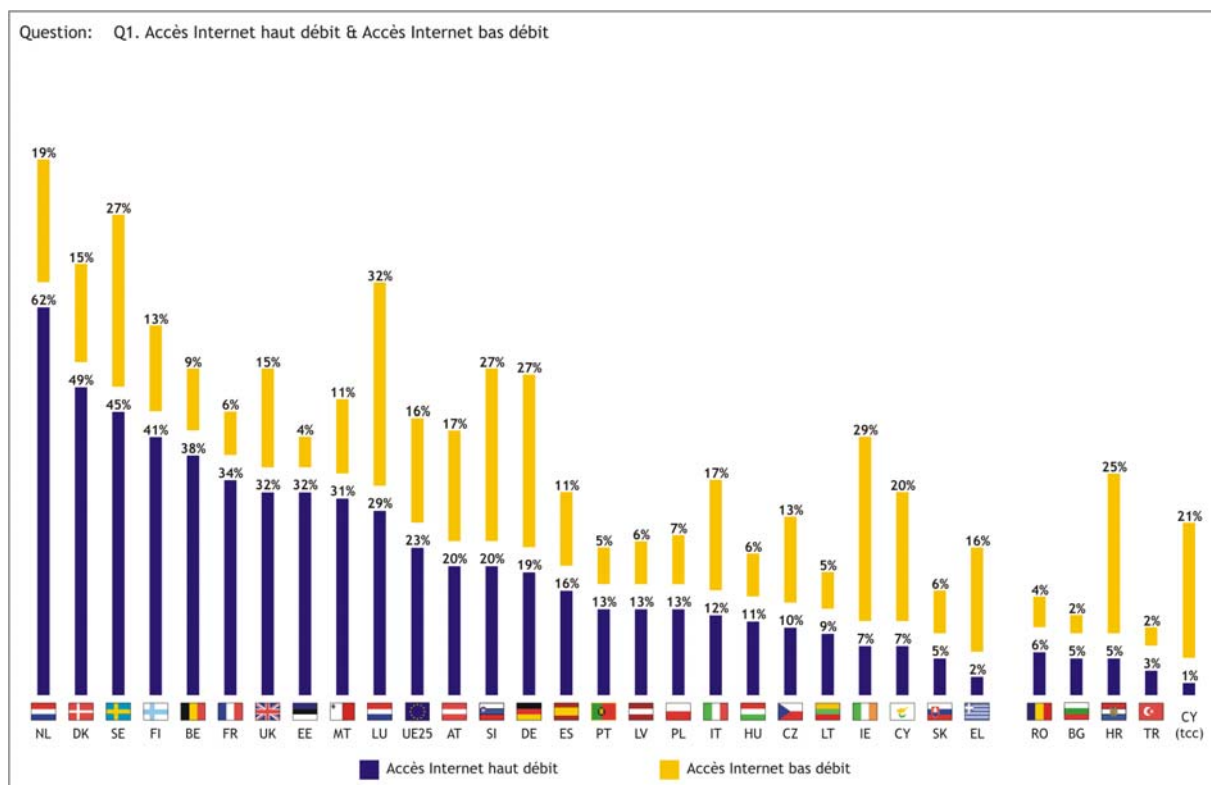
connecté à internet. C'est en Suède, en Lettonie, en Pologne, en Grèce, en Lituanie et en Hongrie, que le wifi est le moins présent.

Dans l'ensemble des vingt-cinq Etats membres, une majorité des ménages utilisent internet au moins une fois par jour. Près d'un ménage sur quatre utilise internet plusieurs fois par semaine et un sur dix une fois par semaine. La proportion de ménages qui utilisent internet moins souvent qu'une fois par semaine est très faible. L'usage quotidien atteint 60% à 80% dans la plupart des pays sondés. Néanmoins, les pourcentages d'utilisation quotidienne sont un peu moindres, entre 55% et 40%, dans les pays suivants: Luxembourg, Chypre, République Tchèque, Allemagne, Grèce, Irlande et Italie, ainsi que Roumanie et Croatie. Mais un pourcentage plus élevé de répondants dans ces pays précisent qu'ils utilisent internet environ une fois par semaine.

Connexion haut débit et bas débit

Le graphique ci-après compare les taux de pénétration du bas débit et du haut débit.

Le taux de pénétration de l'internet à haut débit s'élève à 23% dans les ménages des vingt-cinq Etats membres, alors que le taux de pénétration de l'internet à bas débit est de 16%. Les Pays-Bas présentent le niveau le plus élevé (62%), suivis du Danemark, de la Suède et de la Finlande. Seuls 2% de ménages grecs ont une connexion à haut débit, soit un niveau plus faible que celui des pays européens non membres de l'Union européenne.



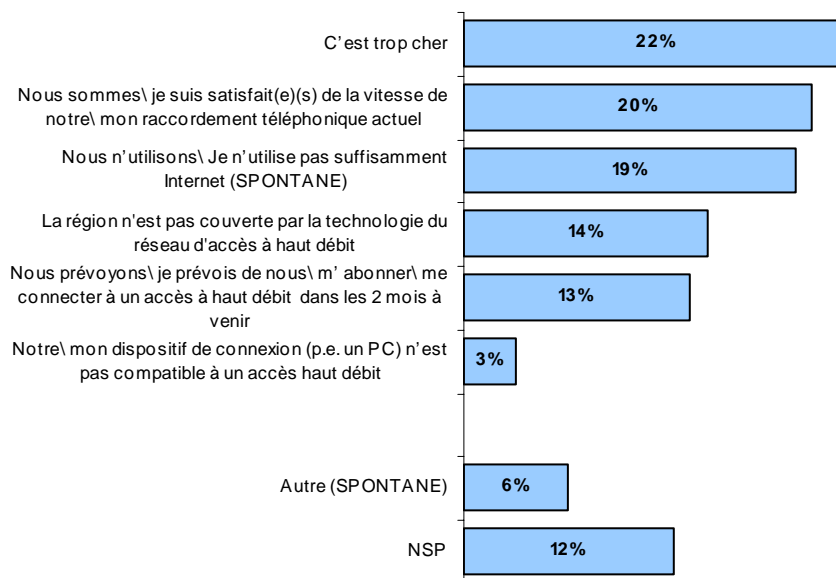
Comme on pouvait s'y attendre, l'accès à haut débit est plus répandu dans les pays qui affichent un important taux de pénétration de l'internet. Cependant, ce n'est pas le cas au Luxembourg, en Slovaquie et en Allemagne, où les taux de pénétration de l'internet

sont supérieurs à la moyenne observée dans l'Union européenne mais où l'accès à bas débit prédomine encore.

A l'échelle de l'UE25, l'ADSL représente 80% des accès internet à haut débit alors que le câble n'en représente que 17%.

Outre les résultats susmentionnés, il est possible d'expliquer dans une certaine mesure, les raisons pour lesquelles le bas débit est encore un moyen d'accès aussi fréquent. A cette fin, les ménages disposant de l'internet à bas débit ont été interrogés au sujet de l'absence d'une connexion à haut débit dans leur foyer.

QB29. Pourquoi n'avez-vous pas un accès Internet à haut débit dans votre foyer ?
% UE25



De ces ménages disposant que de l'internet à connexion lente, à bas débit, 40% déclarent ne pas vouloir passer à service de connexion plus rapide, d'une part parce-que ils sont satisfaits de la vitesse de leur raccordement téléphonique actuel ou d'autre part parce-que ils n'utilisent pas suffisamment internet. Une autre raison souvent citée est le prix du haut débit (22%). 14% des ménages européens affirment que leur région n'est pas couverte par la technologie du réseau d'accès à haut débit. Enfin, 13% de ménages prévoient de se connecter à un accès à haut débit dans les deux mois à venir.

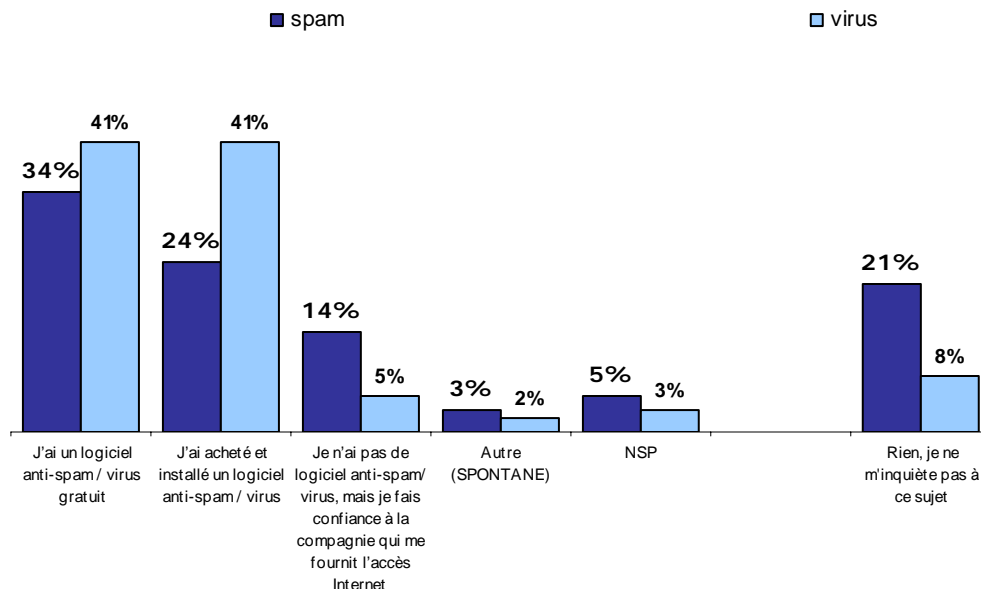
Spam et virus

Seuls 17% des ménages de l'Union européenne connectés à internet déclarent que des problèmes tels que la réception de spam ou de virus sur leur PC, les ont incités à réduire leur utilisation d'internet. Le pourcentage correspondant est de plus ou moins 30% en Lettonie, Irlande, Autriche et au Royaume-Uni.

Les ménages qui ont répondu que des problèmes comme la réception de spam ou de virus sur leur PC les ont incités à réduire leur utilisation d'internet (17%) et les ménages affirment ne pas l'utiliser moins (57%), ont été interrogés sur la manière

dont ils luttent contre les spams et les virus. Il a été observé que 82% de ces ménages ont un logiciel anti-virus, mais que seulement 58% ont un logiciel anti-spam.

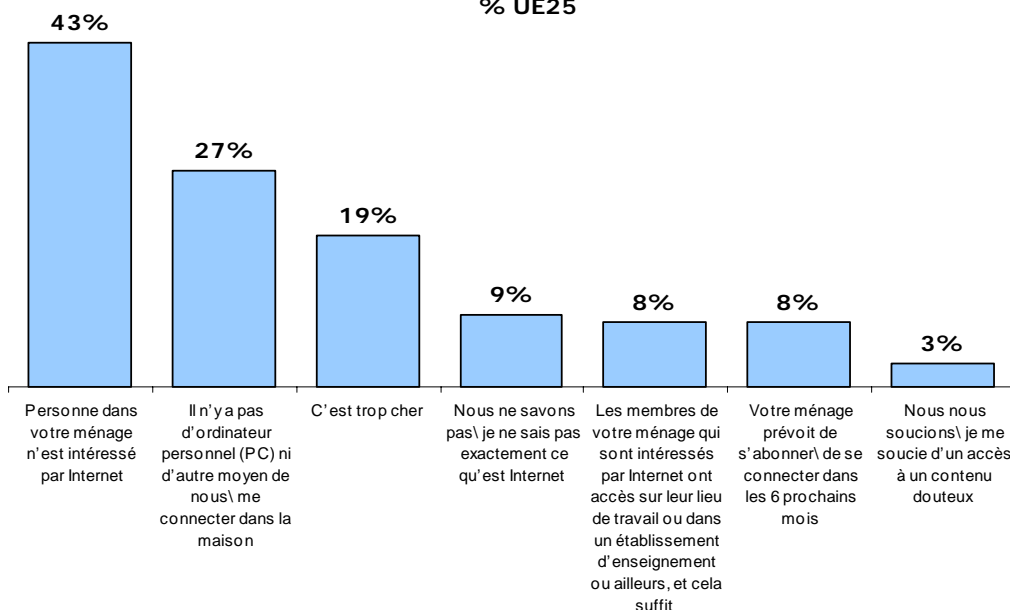
QB34 et QB35. Qu'avez-vous fait pour combattre le "spam" /virus?
% UE25



Pas d'internet

Dans la plupart des pays sondés, une majorité des ménages mentionnent qu'ils n'ont pas de connexion à internet chez eux.

QB37 Vous m'avez dit que vous n'aviez pas d'accès Internet chez vous. Parmi la liste suivante quelles raisons expliquent le mieux pourquoi votre ménage n'a pas d'accès Internet ?
% UE25



La raison la plus citée est le fait que personne dans le ménage n'est intéressé par internet. Toutefois, ce n'est pas le cas en Estonie, Lettonie, Bulgarie, Croatie et Turquie. Dans ces pays, l'absence de moyen de connexion dans la maison est la raison la plus citée.

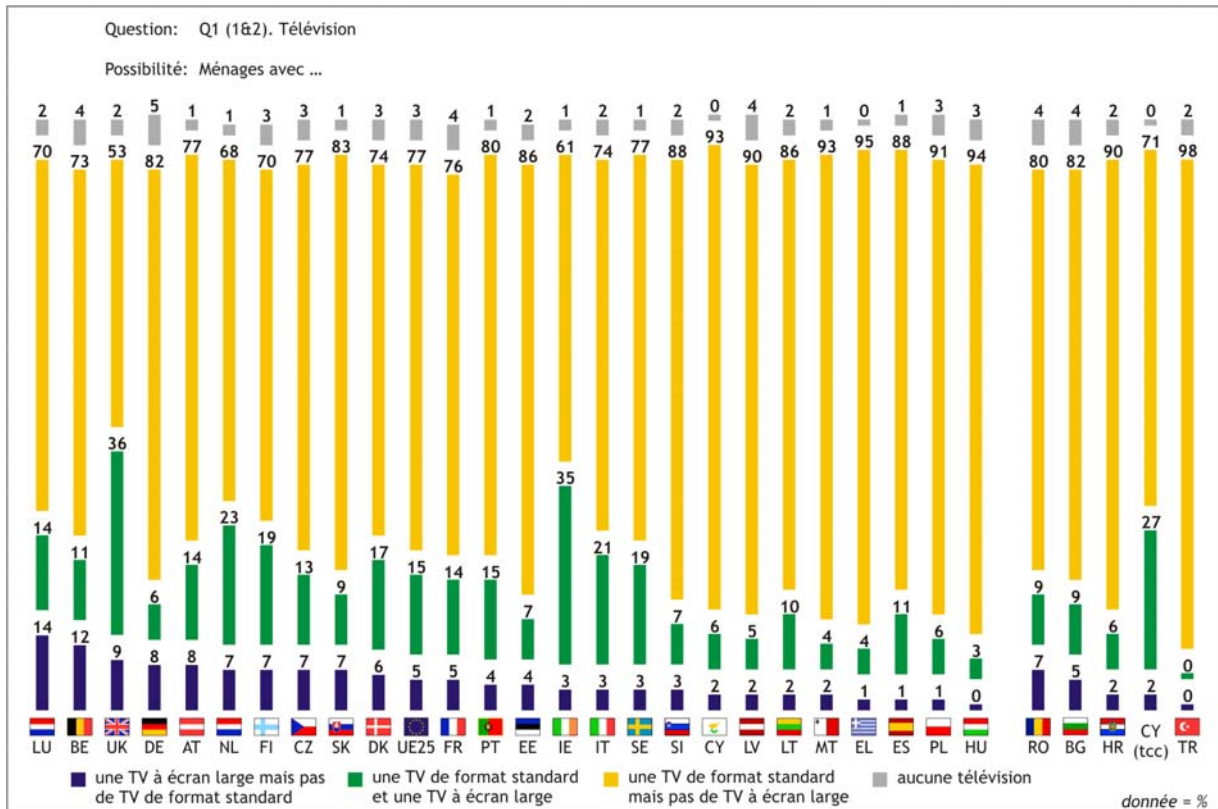
4. Télévision

Dans l'Union européenne, 97% des ménages sondés déclarent qu'ils ont au moins un téléviseur. Le taux de pénétration avoisine les 100% en Grèce et à Chypre. Le taux le plus bas (95%) est observé en Allemagne.

Téléviseurs de format standard et à écran large

L'ensemble des ménages européens peut être divisé en quatre catégories:

- les ménages disposant uniquement d'un téléviseur à écran large;
- les ménages possédant un téléviseur à écran large ainsi qu'un ou plusieurs téléviseurs de format standard;
- les ménages ayant uniquement un ou plusieurs téléviseurs de format standard;
- les ménages sans téléviseur.



Une écrasante majorité (77%) des ménages dans l'Union européenne n'ont toujours qu'un ou plusieurs téléviseurs de format standard chez eux. Les taux de pénétration des téléviseurs de format standard sont très importants, particulièrement en Grèce, en Espagne et à Chypre (98%). A l'exception de la République Tchèque (90%), tous les nouveaux Etats membres présentent des taux de pénétration supérieurs à la moyenne des vingt-cinq Etats membres (91%). Les taux de pénétration des téléviseurs standard sont inférieurs à cette moyenne en Belgique (84%) et au Luxembourg (85%).

La part de marché des téléviseurs à écran large est particulièrement élevée au Royaume-Uni où près d'un ménage sur deux (44%) affirme avoir au moins un téléviseur à écran large à domicile. L'Irlande arrive en deuxième position, avec 38% de

ménages qui bénéficient de la technologie à écran large. En revanche, les chiffres pour tous les nouveaux Etats membres se situent en dessous des 20% de la moyenne des vingt-cinq Etats membres. Les chiffres les plus bas proviennent de Hongrie (3%), Grèce (5%) et Malte (6%).

Modes de réception

Au niveau européen, l'antenne sur le toit ou posée sur le téléviseur semble être le mode de réception le plus populaire. Un ménage européen sur deux déclare recevoir la télévision de cette manière. Avec un pourcentage de 33%, le câble se classe en seconde position. La télévision par satellite est utilisée par 22% des ménages européens. La télévision numérique terrestre est moins commune puisque seuls 5% des ménages affirment utiliser ce système chez eux. La télévision transmise par le réseau téléphonique en est encore à ses débuts et n'est pas du tout répandue pour le moment. En toute logique, les résultats par pays révèlent des divergences significatives.

L'antenne sur le toit ou posée sur le téléviseur est utilisée par presque tous les ménages ayant un accès à la télévision en Grèce et à Chypre. Ce mode de réception est également commun en Espagne, Croatie, Italie, République Tchèque et France. En revanche, le câble est le moyen d'accès le plus fréquent en Belgique, les Pays-Bas, Roumanie, Luxembourg, Malte, Danemark, Hongrie, Allemagne, Bulgarie et Slovénie. Dans la communauté chypriote turque et en l'Autriche la télévision par satellite se taille la plus grosse part de marché.

5. Offres combinées

Les services de communication électronique ont récemment évolué vers une offre croissante de services combinés. Les opérateurs et les fournisseurs proposent un éventail de services pour un prix global. Un des objectifs de ce sondage consiste à éclaircir la situation dans ce domaine.

Nous remarquons que ces offres de services combinées relativement récentes ont déjà été adoptées par un pourcentage de ménages qui est loin d'être insignifiant dans plusieurs des vingt-cinq Etats membres. Au niveau de l'Union européenne, 18% de ménages ont souscrit au moins à une offre combinée. Mais ce pourcentage s'élève à 30% en Estonie, 29% au Luxembourg et 25% au Danemark, en France et au Royaume-Uni.

L'offre combinée la plus sollicitée au niveau des vingt-cinq Etats membres associe la téléphonie fixe et l'accès à internet.

Tableau: Offres combinées

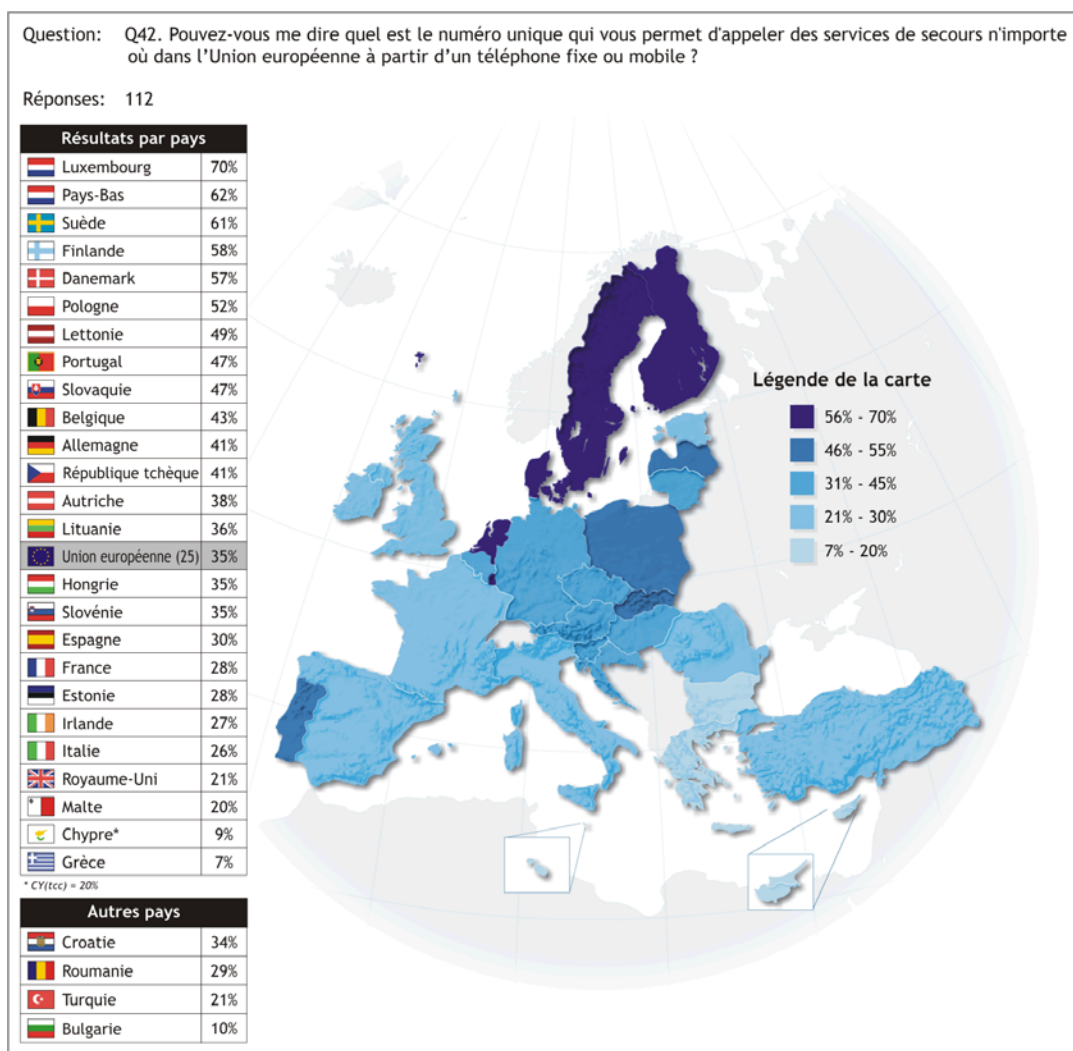
Source: Q39

	UE 25	UE 15	NEM 10
Télévision / Téléphonie fixe / Téléphonie mobile / Accès à internet	1%	1%	0%
Télévision / Téléphonie fixe / Téléphonie mobile	0%	0%	1%
Télévision / Téléphonie fixe / Accès à internet	2%	2%	0%
Télévision / Téléphonie mobile / Accès à internet	0%	0%	0%
Téléphonie fixe / Téléphonie mobile / Accès à internet	1%	1%	0%
Télévision / Téléphonie fixe	3%	3%	2%
Télévision / Téléphonie mobile	1%	1%	2%
Télévision / Accès à internet	2%	2%	3%
Téléphonie fixe / Téléphonie mobile	1%	1%	1%
Téléphonie fixe / Accès à internet	6%	7%	4%
Téléphonie mobile / Accès à internet	1%	1%	1%

6. Numéro d'appel d'urgence européen

Les citoyens qui voyagent au sein de l'Union européenne doivent pouvoir appeler un numéro d'urgence unique partout où ils se trouvent. On a par conséquent décidé d'instaurer le 112 comme numéro d'appel d'urgence gratuit pour l'ensemble de l'Union européenne.

Afin de tester leur connaissance de ce sujet, les personnes interrogées devaient répondre à deux questions. La première portait sur leur connaissance du numéro des services de secours dans le contexte national. On a ensuite demandé aux répondants s'ils connaissaient le numéro unique qui permet d'appeler des services de secours n'importe où dans l'Union européenne à partir d'un téléphone fixe ou mobile.



Globalement, les résultats sont un plutôt satisfaisants. Une majorité de répondants donnent la bonne réponse au Luxembourg, Pays-Bas, Suède, Finlande, Danemark et Pologne. A l'échelle de l'Union européenne, plus d'un répondant sur trois mentionne le 112 comme le numéro unique qui permet d'appeler des services de secours n'importe où dans l'Union européenne.

PRINCIPAUX RESULTATS

A l'échelle de l'Union européenne, 97% des ménages ont accès aux services de téléphonie fixe et/ou mobile. Seule une faible proportion de ménages en Pologne, en Lituanie et au Portugal n'ont accès à aucun type de service téléphonique.

Dans une majorité de pays, les ménages ont accès à la fois à la téléphonie fixe et à la téléphonie mobile. Cette proportion s'élève à 61%. Lorsqu'on leur demande s'ils seraient prêts à remplacer leur téléphone fixe par un téléphone mobile, un ménage sur quatre parmi les vingt-cinq Etats membres affirme qu'il le ferait si les frais de téléphonie mobile étaient identiques à ceux de la téléphonie fixe.

Dans un contexte de diffusion généralisée des communications mobiles, seuls 14% de répondants représentatifs de la population des vingt-cinq Etats membres, âgés de 15 ans et plus, ont déclaré utiliser les téléphones publics.

Un résultat intéressant révélé par ce sondage montre qu'une majorité des accès résidentiels à internet en Europe est à haut débit : une moyenne de 23% de ménages à l'échelle de l'Union européenne sont équipés du haut débit, alors que 16% des ménages disposent d'un accès à bas débit. Une fois encore, la situation est très contrastée au niveau national.

Parmi les ménages disposant d'un accès à internet à bas débit, 39% affirment qu'ils n'ont pas un accès à haut débit car ils sont satisfaits de la vitesse de connexion ou parce qu'ils n'utilisent pas souvent internet. Pour 22% d'entre eux, le coût de l'accès au haut débit constitue un obstacle.

Dans l'ensemble, 60% des ménages au sein de l'Union européenne ne sont pas connectés à internet à domicile. Lorsqu'on les interroge au sujet de cette absence de connexion, 43% des ménages mentionnent un manque d'intérêt pour internet alors que 27% affirment qu'ils ne possèdent pas de PC ou de moyens pour être connectés. Le niveau élevé du prix est cité en troisième position. En effet, 19% des ménages précisent qu'ils n'ont pas d'accès à internet pour des raisons financières.

Bien que le spam sur les téléphones mobiles ne représente pas un problème, 17% des ménages des vingt-cinq Etats membres connectés à internet ont cependant déclaré ne plus utiliser internet aussi souvent en raison de la réception de spam ou de virus sur leur PC. En outre, la moitié des ménages sondés disposant d'internet envisageraient de passer à un autre fournisseur si le spam ou les virus leur causaient trop d'ennuis.

En ce qui concerne la fréquence d'utilisation d'internet, la proportion de ménages qui utilisent internet moins souvent qu'une fois par semaine est très faible. Dans la plupart des pays sondés, entre 60% et 80% des ménages utilisent internet tous les jours.

L'accès à la télévision, comme l'accès au téléphone, semble généralisé. La part de marché des téléviseurs à écran large est particulièrement élevée au Royaume-Uni et en Irlande. Au niveau de l'Union européenne, le placement d'une antenne sur le toit de la maison ou sur le téléviseur reste le moyen de réception le plus populaire, suivi par le câble (33%), et le satellite (22%).

La disponibilité croissante d'offres combinées ou bouquets représente une évolution récente du marché des services de communications électroniques. Les offres

combinées ont déjà séduit 18% des ménages au niveau européen. L'offre combinée la plus prisée associe la téléphonie fixe et l'accès à internet.

Ce sondage Eurobaromètre spécial s'est également penché sur la connaissance des répondants du numéro d'appel d'urgence européen. Dans l'ensemble des vingt-cinq Etats membres, 35% de répondants ont été en mesure de citer le 112 comme étant le numéro d'urgence unique à appeler de n'importe quel endroit dans l'Union européenne.

EUROBAROMETRE SPECIAL N°249

« Etude sur les communications électroniques auprès des ménages »

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Entre le 7 décembre 2005 et le 11 janvier 2006, TNS Opinion & Social, un consortium créé entre Taylor Nelson Sofres et EOS Gallup Europe, a réalisé la vague 64.4 de l'EUROBAROMETRE à la demande de la COMMISSION EUROPEENNE, Direction Générale Presse et communication, Secteur Opinion publique.

L'EUROBAROMETRE SPECIAL N°249 fait partie de la vague 64.4 et couvre la population de 15 ans et plus - ayant la nationalité d'un des Pays membres de l'Union européenne - et résidant dans chaque pays couvert par cette enquête. L'EUROBAROMETRE 64.4 a été conduit également dans les deux pays entrant (Bulgarie et Roumanie) et dans les deux pays candidats (Croatie et Turquie), ainsi que dans la 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 membres 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+	N° DE MENAGES
BE	Belgique	TNS Dimarso	1.011	13/12/2005	08/01/2006	8.598.982	4.402.307
CZ	Rép. Tchèque	TNS Aisa	1.012	09/12/2005	07/01/2006	8.571.710	4.216.088
DK	Danemark	TNS Gallup DK	1.039	09/12/2005	10/01/2006	4.380.063	2.498.621
DE	Allemagne	TNS Infratest	1.515	09/12/2005	23/12/2006	64.174.295	37.751.871
EE	Estonie	Emor	1.000	08/12/2005	07/01/2006	887.094	484.874
EL	Grèce	TNS ICAP	999	09/12/2005	31/12/2005	8.674.230	3.664.392
ES	Espagne	TNS Demoscopia	1.000	10/12/2005	07/01/2006	35.882.820	14.830.800
FR	France	TNS Sofres	1.031	09/12/2005	09/01/2006	44.010.619	22.438.675
IE	Irlande	TNS MRBI	1.000	07/12/2005	11/01/2006	3.089.775	1.287.958
IT	Italie	TNS Abacus	1.011	15/12/2005	11/01/2006	49.208.000	21.810.676
CY	Rép. de Chypre	Synovate	507	08/12/2005	04/01/2006	552.213	223.204
LV	Lettonie	TNS Latvia	1.046	10/12/2005	08/01/2006	1.394.351	526.427
LT	Lituanie	TNS Gallup Lithuania	1.022	15/12/2005	06/01/2006	2.803.661	1.356.826
LU	Luxembourg	TNS ILReS	500	08/12/2005	06/01/2006	367.199	171.953
HU	Hongrie	TNS Hungary	1.010	16/12/2005	07/01/2006	8.503.379	3.862.702
MT	Malte	MISCO	500	07/12/2005	05/01/2006	322.917	127.970
NL	Pays-Bas	TNS NIPO	1.127	13/12/2005	09/01/2006	13.242.328	7.052.000
AT	Autriche	Österreichisches Gallup-Institute	1.019	09/12/2005	04/01/2006	6.679.444	3.339.663
PL	Pologne	TNS OBOP	1.000	11/12/2005	08/01/2006	31.610.437	13.855.257
PT	Portugal	TNS EUROTESTE	1.004	13/12/2005	06/01/2006	8.080.915	3.505.292
SI	Slovénie	RM PLUS	1.028	09/12/2005	08/01/2006	1.663.869	684.847
SK	Slovaquie	TNS AISA SK	1.015	08/12/2005	22/12/2005	4.316.438	1.900.344
FI	Finlande	TNS Gallup Oy	1.023	09/12/2005	09/01/2006	4.279.286	2.386.400
SE	Suède	TNS GALLUP	1.009	08/12/2005	07/01/2006	7.376.680	4.448.746
UK	Royaume-Uni	TNS UK	1.310	08/12/2005	07/01/2006	47.685.578	24.479.453
BG	Bulgarie	TNS BBSS	1.002	16/12/2005	28/12/2005	6.695.512	2.921.887
HR	Croatie	Puls	1.000	09/12/2005	30/12/2005	3.682.826	1.451.730
RO	Roumanie	TNS CSOP	1.003	10/12/2005	07/01/2006	18.145.036	7.320.202
TR	Turquie	TNS PIAR	1.005	10/12/2005	04/01/2006	47.583.830	15.070.093
CY(tcc)	Com. turque chypriote	KADEM	500	13/12/2005	02/01/2006	157.101	51.636
TOTAL			29.248	07/12/2005	11/01/2006	442.620.588	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