



Enquête sur les communications électroniques auprès des ménages

RÉSUMÉ

Terrain : février-mars 2011

Publication : juillet 2011

Ce sondage a été commandé par la Direction générale Société de l'information et médias et coordonné par la Direction générale Communication (DG COMM Unité "Recherche et Speechwriting").

http://ec.europa.eu/public_opinion/index_fr.htm

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.

Eurobaromètre Spécial 362

Enquête sur les communications électroniques auprès des ménages

Etude réalisée par TNS Opinion & Social
à la demande de la Direction générale Société de
l'information et médias

Coordonnée par la Direction générale Communication

Table des matières

INTRODUCTION	4
1 APERÇU GENERAL ET PRINCIPAUX RESULTATS.....	7
2 ACCES A LA TELEPHONIE.....	12
2.1 L'accès à la téléphonie est quasiment total	12
2.2 Le taux d'accès au téléphone reste le même depuis l'étude de l'hiver 2009	12
2.3 Le nombre de ménages ayant un accès au téléphone fixe et mobile est plus élevé	14
2.4 Téléphonie mobile	15
2.4.1 <i>Davantage de ménages sont équipés d'un téléphone mobile que d'un téléphone fixe.....</i>	<i>15</i>
2.4.2 <i>L'accès au téléphone mobile a augmenté dans dix Etats membres et baissé dans seulement deux.....</i>	<i>15</i>
2.4.3 <i>Un ménage de l'UE sur quatre ne dispose que d'un accès au téléphone mobile.....</i>	<i>16</i>
2.5 Les appels via internet comme alternative à la téléphonie ont augmenté	18
3 INTERNET.....	19
3.1 Connexion et moyens d'accès à internet.....	19
3.1.1 <i>L'accès des ménages à internet a augmenté (+5)</i>	<i>19</i>
3.1.2 <i>L'accès à internet haut débit continue d'augmenter</i>	<i>21</i>
3.1.3 <i>Le DSL reste le type de connexion à internet le plus populaire.....</i>	<i>22</i>
3.2 <i>Baisse de la satisfaction des Européens concernant la fiabilité de la connexion.....</i>	<i>24</i>
4 TELEVISION	26
4.1 L'accès à la télévision reste total.....	26
4.2 La télévision numérique et le câble sont les deux modes de réception les plus répandus.....	26

5	OFFRES GROUPEES.....	28
5.1	Les offres groupées sont plus répandues qu'en 2009	28
5.2	L'accès à internet et à une ligne de téléphone fixe sont les deux services les plus courants dans les offres groupées.....	28
5.3	La majorité des ménages ayant une connexion internet y souscrit au travers d'une offre groupée	29
5.4	La commodité et les tarifs de ces offres constituent leur principal avantage.....	30
5.5	Les raisons pour ne pas souscrire à une offre groupée.....	31
5.6	Seuls huit pourcent des ménages souscrivant à une offre groupée ont déjà changé de fournisseur de services	32
6	DES COÛTS ABORDABLES OU NON	35
6.1	Les préoccupations concernant les coûts des appels mobiles entraînent de plus en plus une limitation de leur utilisation	35
6.2	L'utilisation de l'internet mobile est limitée par les préoccupations des coûts.....	37
6.3	Un ménage sur cinq n'a pas d'accès à internet en raison d'au moins un aspect lié au coût.....	38

ANNEXES

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

INTRODUCTION

Ce document présente un résumé des résultats du rapport complet sur les communications électroniques, et ne porte donc que sur les enseignements principaux. Veuillez vous référer au rapport complet pour une présentation détaillée des résultats de toutes les questions comprises dans cette enquête.

Depuis l'ouverture complète du marché des télécommunications de l'UE en 1998, la consommation des produits et services par les ménages et les citoyens de l'UE a évolué de manière considérable. Entraînés par la concurrence et le progrès technologique, les opérateurs et fournisseurs de réseaux fixes et sans fil ont investi dans des infrastructures de réseau numériques nouvelles et innovantes, ce qui a changé les moyens d'accès et d'utilisation des réseaux de communication électronique par les citoyens.

Dans ce contexte, la Direction générale de la société de l'information et des médias de la Commission européenne réalise régulièrement des sondages auprès de l'opinion publique afin de connaître les tendances sur les marchés des communications électroniques, et afin d'évaluer la façon dont les ménages et les citoyens de l'UE bénéficient des avantages de cet environnement numérique de plus en plus compétitif et innovant.

Les interviews pour cette étude ont été réalisées entre le 9 février et le 8 mars 2011. Cette enquête permet d'établir un suivi des enquêtes précédentes, réalisées en novembre/décembre 2009¹, en novembre 2007/janvier 2008², en novembre/décembre 2006³ et en décembre 2005/janvier 2006⁴.

¹ Eurobaromètre Spécial 335, enquête sur les communications électroniques auprès des ménages, http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_335_fr.pdf

² Eurobaromètre Spécial 293, enquête sur les communications électroniques auprès des ménages, http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_293_full_en.pdf

³ Eurobaromètre Spécial 274, enquête sur les communications électroniques auprès des ménages, http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_274_fr.pdf

⁴ Eurobaromètre Spécial 249, enquête sur les communications électroniques auprès des ménages, http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_249_fr.pdf

Cette étude couvre les 27 Etats membres de l'Union européenne (UE27). Les résultats sont présentés pour l'UE27 et, quand cela est pertinent, également pour les « pays UE15 » et les « pays NEM12 ». Des comparaisons ont également été faites avec l'étude menée en novembre/décembre 2009⁵ et occasionnellement en novembre 2007/janvier 2008⁶.

Les données ont été pondérées selon les répondants âgés de plus de 15 ans ou selon les ménages de l'UE, en fonction du type de question posée. Les indicateurs sont présentés au niveau des ménages, alors que les questions d'opinion sont représentatives des répondants âgés de plus de 15 ans. L'analyse sociodémographique a été réalisée à la fois au niveau des individus et au niveau des ménages. Celle-ci se concentre principalement sur la composition du ménage, le degré d'urbanisation, les ménages d'une seule personne et les personnes âgées.

Cette étude aborde les thèmes suivants :

- Les différents types d'accès téléphoniques à domicile
- La présence d'ordinateurs dans les foyers
- L'accès à internet à domicile et la qualité de cette connexion internet
- La présence de la télévision et le moyen de transmission
- Les offres de services combinés
- La facilité de changement de fournisseur d'accès internet et ou de fournisseurs d'offres groupées
- L'accessibilité économique des services mobiles
- La confidentialité des données

Le sondage a été réalisé par le réseau TNS Opinion & Social. Les interviews ont été menées auprès de 26 836 citoyens des 27 Etats membres de l'Union européenne. La méthodologie utilisée est celle des sondages Eurobaromètre de la Direction générale communication (Unité « Recherche et Speechwriting »)⁷. Une note technique relative à la méthodologie utilisée pour les interviews réalisées par les instituts du réseau TNS Opinion & Social est jointe en annexe de ce rapport. Elle inclut également les méthodes d'interview et les intervalles de confiance⁸.

⁵ Indiquée dans ce rapport comme l'étude de l'hiver 2009

⁶ Indiquée dans ce rapport comme l'étude de l'hiver 2008

⁷ http://ec.europa.eu/public_opinion/index_fr.htm

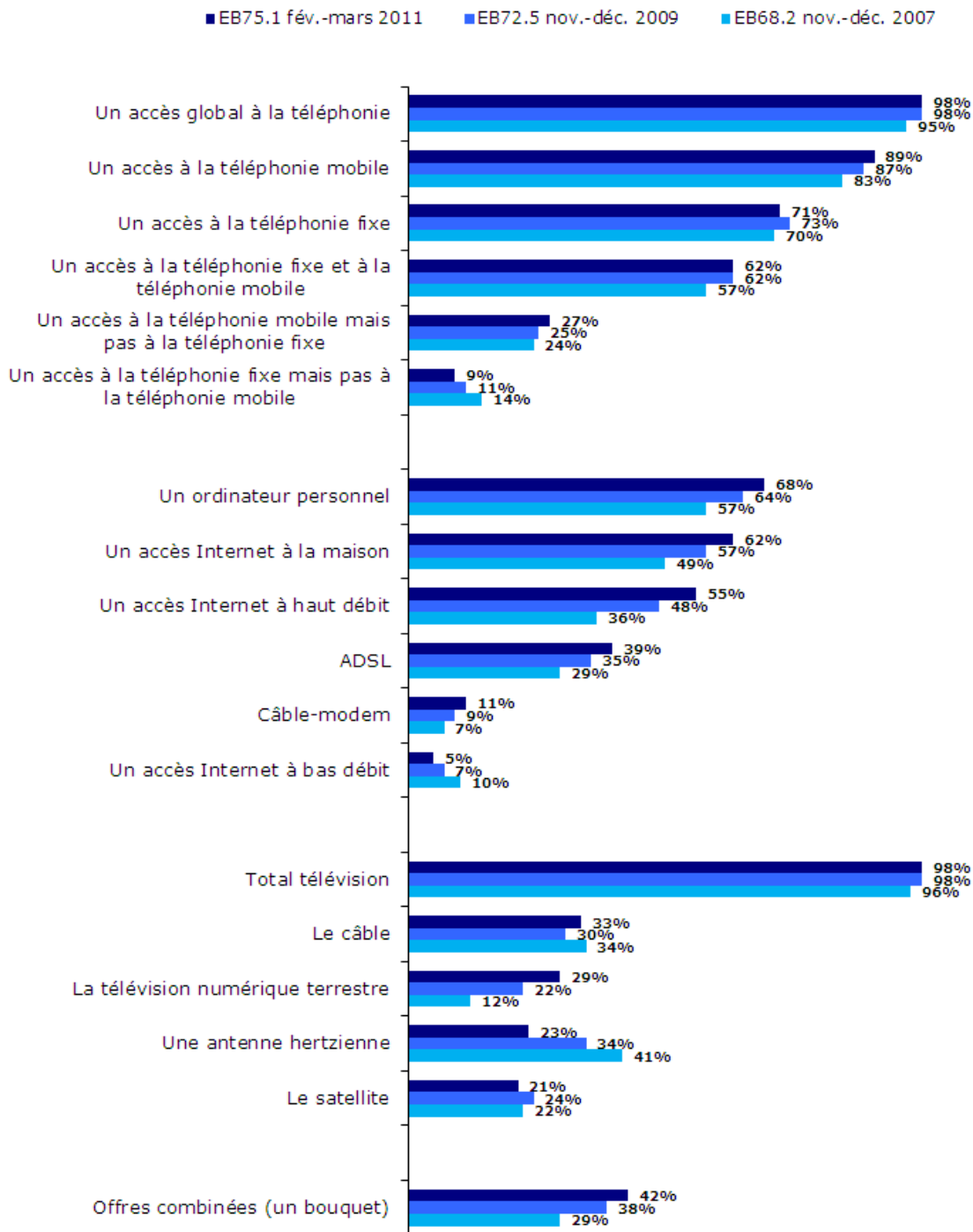
⁸ Les tableaux de résultats sont joints en annexe. Il convient de noter que le total des pourcentages présentés dans les tableaux de ce rapport peut être supérieur à 100% lorsque les répondants ont la possibilité de donner plusieurs réponses à une même question.

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 à l'adresse suivante :

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/statistics/themes>

1 APERÇU GENERAL ET PRINCIPAUX RESULTATS

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



La plupart des ménages de l'UE ont accès à un téléphone (98%), et les ménages sont plus nombreux à avoir accès à un téléphone mobile (89%) qu'à un téléphone fixe (71%).

- De façon générale, la répartition des différents types d'accès au téléphone au sein de la population de l'UE n'a pas significativement évolué depuis l'étude de l'hiver 2009. La majorité des ménages ont à la fois un accès au téléphone fixe et mobile (62%). Un quart (27%) n'ont qu'un accès mobile et un sur dix (9%) n'a qu'un accès fixe.
- L'accès au téléphone mobile est le plus répandu, avec près de neuf ménages de l'UE sur dix possédant au moins un téléphone mobile (89%). L'accès au réseau de téléphonie public à partir d'un téléphone mobile est le plus répandu en République tchèque, en Suède, aux Pays-Bas, au Danemark et en Finlande où le pourcentage atteint 96% dans tous ces pays. Au niveau global de l'UE, l'accès au téléphone mobile n'a pas augmenté de façon significative, il progresse néanmoins nettement dans neuf Etats membres, tandis qu'il n'a baissé légèrement que dans deux pays.
- Sept ménages sur dix ont un accès à un téléphone fixe. Même si la situation générale n'a pas évolué à cet égard, ce pourcentage a nettement baissé dans dix pays et n'a augmenté de façon significative que dans trois pays. La Suède et Malte font apparaître les pourcentages les plus élevés, où la quasi-totalité de la population dispose d'un accès fixe (98% et 96% respectivement). A l'inverse, ces pourcentages sont les plus faibles en République tchèque et en Finlande (17% et 20% respectivement), où l'accès au téléphone mobile est relativement important et est donc plus susceptible d'être utilisé que le fixe.
- Aucun changement important n'est observé en ce qui concerne l'accès double (fixe et mobile) qui concerne une proportion de 62% des ménages. Les disparités observées entre les pays de l'UE15 et les NEM12 perdurent, les pays de l'UE15 présentant toujours un pourcentage de ménages ayant un accès double (68%) plus important que dans les NEM12 (36%).
- La proportion de ménages de l'UE n'ayant qu'un accès mobile a augmenté de deux points, s'élevant ainsi à 27%. Comme lors de l'étude de l'hiver 2009, cette proportion est plus importante dans les NEM12 où la moitié des ménages n'a qu'un accès mobile, tandis qu'ils sont un sur cinq dans les pays de l'UE15.

- Au niveau global de l'UE, les contrats et les cartes prépayées sont utilisés à niveau égal, ce qui ne semble pas avoir évolué depuis l'étude de l'hiver 2009. Cependant, au niveau national, l'utilisation des contrats a augmenté de façon importante dans onze Etats membres (et n'a baissé de façon significative dans aucun), tandis que les cartes prépayées sont nettement moins utilisées dans dix pays (et nettement plus utilisées dans seulement deux pays).
- Les appels via internet sur un PC ou à partir d'un appareil connecté au réseau wifi sont de plus en plus plébiscités par la population ayant un accès internet à domicile, le pourcentage d'utilisation ayant augmenté de 6 points depuis l'étude de l'hiver 2009, à 28%. Les différences observées lors des études précédentes entre l'EU15 et les NEM12 s'estompent, puisque les appels via internet ont augmenté dans l'UE15 à 27% et sont restés au même niveau dans les NEM12 à 36%.

Le taux d'accès des ménages à internet à augmenté (+5) et 62% des ménages ont aujourd'hui internet à domicile.

- Le pourcentage d'accès haut débit continue d'augmenter (+7), avec plus de la moitié des ménages de l'UE équipés d'une connexion internet à haut débit (55%). Une hausse significative de l'accès à internet haut débit est observée dans tous les pays à part Chypre (+2), la plus forte apparaissant en Lettonie (+19).
- Seul un ménage sur vingt accède aujourd'hui à internet bas débit. Le pourcentage le plus élevé d'accès à internet bas débit est observé en Lettonie (11%) et en Allemagne (11%). L'utilisation d'internet à bas débit n'a augmenté dans aucun des Etats membres, tandis qu'il a baissé significativement dans onze pays.
- Comme auparavant, la plupart des citoyens de l'UE ont un accès de type ADSL ou XDSL (62%). Le second type de connexion le plus utilisé est le réseau de télévision câblée (17%). Sans surprise, relativement peu de ménages ont accès à internet par la ligne de téléphone fixe (8%) et, même si le pourcentage ayant accès par le réseau de téléphonie mobile reste faible, celui-ci a cependant nettement augmenté depuis l'étude de l'hiver 2009 (+3).
- Le taux d'accès à internet à partir d'un téléphone mobile a également augmenté au niveau national dans 17 Etats membres et atteint plus de 50% en Suède (59%), au Royaume-Uni (52%) et en Slovénie (51%).
- Le pourcentage d'accès des ménages à internet par le réseau mobile (grâce à une clé USB ou 3G) a augmenté de 3% au niveau de l'UE. Les niveaux les plus élevés sont observés en Finlande (29%), en Autriche (20%) et en Irlande (19%).

L'accès des ménages à la télévision est quasiment total, puisque presque tous les ménages disposent d'un poste (98%).

- Les variations sont très faibles dans l'accès à la télévision au sein des 27 Etats membres. Le pourcentage le plus élevé atteint 100% à Malte et à Chypre, tandis que le plus faible est en Finlande, avec 94%.
- La télévision numérique terrestre (30%) et le câble (35%) sont les moyens de réception de la télévision les plus répandus. L'utilisation de la télévision numérique a continué à augmenter (+7) depuis l'étude de l'hiver 2009. Il convient de noter que les évolutions de l'utilisation du câble ne peuvent être étudiées car la formulation de la question a été modifiée. L'utilisation des antennes hertziennes classiques (23%) et des antennes paraboliques (21%) a baissé (-11 et -3 respectivement) et reste secondaire par rapport à la réception numérique et par le câble.
- Le principal moyen de réception de la télévision reste le même dans tous les pays depuis l'étude de l'hiver 2009. La télévision numérique terrestre reste la plus répandue en Espagne, tandis que la télévision analogique par câble est la plus utilisée en Roumanie, et la réception numérique par câble est la plus courante au Danemark et au Luxembourg. Le pourcentage de réception par antenne hertzienne est toujours élevé en Grèce, tandis que l'utilisation de la réception satellite reste parmi les moyens les plus utilisés en Autriche et en Irlande.

Les offres de services groupés sont de plus en plus appréciées des ménages de l'UE

- L'utilisation des offres de services groupés continue à augmenter au sein de l'UE, avec 42% des ménages qui ont accès aux télécommunications au travers d'une offre groupée.
- La plupart de ces offres fournissent un accès internet (90%) et un téléphone fixe (82%). Les offres incluant l'accès à des chaînes de télévision sont moins répandues (48%) et celles proposant un téléphone mobile le sont encore moins (19%).
- La plupart des citoyens de l'UE n'ont jamais envisagé de changer de fournisseur d'accès internet (58%), les plus susceptibles d'avoir déjà envisagé de changer étant les Finlandais (58%).

- De plus, la plupart n'ont jamais envisagé de changer de fournisseur d'offre groupée (60%). Le taux le plus élevé de personnes ayant envisagé de changer est observé en Finlande (54%), en Italie (51%), en Irlande (49%) et en Autriche (49%).

Le coût est le principal facteur de limitation de l'usage du mobile et d'internet

- Les préoccupations concernant le coût des appels mobiles ont augmenté (+4), et 65% des répondants limitent désormais les appels réalisés à partir de leur mobile à cause de leur prix. Les répondants grecs et espagnols sont les plus préoccupés, avec un taux d'environ huit répondants sur dix.
- La moitié des répondants qui possèdent un téléphone mobile limitent leur utilisation à cause du prix. Ce taux est le plus élevé en Belgique, en Espagne et en Bulgarie où près des deux tiers des répondants agissent ainsi.
- Un ménage sur cinq ne dispose pas d'internet pour au moins une raison liée au coût (21%).

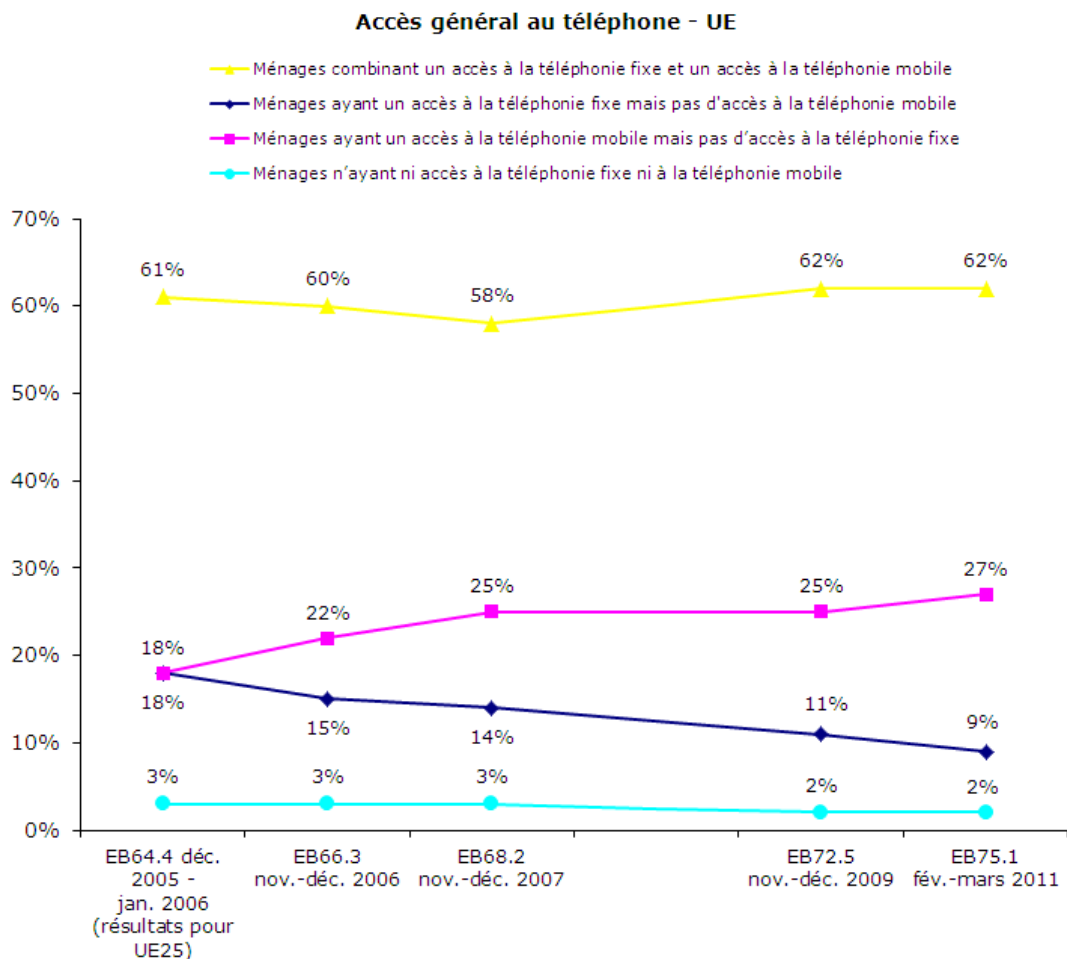
2 ACCES A LA TELEPHONIE

2.1 L'accès à la téléphonie est quasiment total

En moyenne, presque tous les citoyens de l'UE ont accès au téléphone fixe ou mobile (98%). La couverture est la plus élevée aux Pays-Bas, à Malte, à Chypre, au Luxembourg, en Slovénie, en Suède et au Danemark où 100% des répondants ont accès à un téléphone. Cet accès est plus restreint en Roumanie (89%) et en Bulgarie (92%), de la même manière que lors de l'étude de l'hiver 2009.

Environ six ménages de l'UE sur dix (62%) ont un accès au téléphone fixe et mobile. Environ un quart n'a qu'un accès au téléphone mobile (27%) et seulement un sur dix (9%) n'a qu'un téléphone fixe. Seul un ménage sur cinquante n'a pas d'accès au téléphone du tout (2%).

2.2 Le taux d'accès au téléphone reste le même depuis l'étude de l'hiver 2009



Au niveau global de l'UE, le seul changement notable depuis l'hiver 2009 concernant le type d'accès au téléphone des ménages de l'UE est la disparité grandissante entre les ménages n'ayant accès qu'au téléphone mobile (27% contre 25%, +2 points) et ceux n'ayant qu'un accès fixe (9% contre 11%, -2 points).

Même si la proportion de ménages ayant à la fois **un accès au téléphone fixe et mobile** n'est globalement pas en hausse, celle-ci a significativement augmenté ou baissé dans plusieurs pays. La hausse la plus significative de l'accès double est observée en Grèce (+12), à Malte (+10), au Portugal (+8), au Royaume-Uni (+7) et en Belgique (+6). A l'inverse, les baisses les plus importantes apparaissent en Irlande (-11), au Danemark (-10), en Bulgarie (-7), en Finlande (-7), en République tchèque (-6) et en Espagne (-6).

Après trois années de stabilisation aux alentours de 25%, le taux d'accès au **téléphone mobile uniquement** a légèrement augmenté au sein de l'UE (+2). Cependant, au sein des différents Etats membres, des différences plus marquées sont observées, notamment au Danemark (+12), en Bulgarie (+11), en République tchèque (+8), en Roumanie (+8), en Irlande (+7) et en Finlande (+7), où les répondants font apparaître une hausse de l'utilisation du téléphone mobile. De plus, dans certains de ces pays, on observe la baisse la plus importante du taux d'accès double, ainsi qu'une hausse de la connexion mobile haut débit (voir p.18). D'autre part, les baisses les plus significatives du taux d'accès au téléphone mobile ont été observées parmi les répondants au Portugal (-7) et en Grèce (-4) ; les hausses les plus nettes de taux de l'accès double et du recours aux offres groupées ont été notées parmi ces mêmes répondants.

L'accès au téléphone fixe uniquement n'a augmenté de façon significative dans aucun des 27 Etats membres. Cependant, l'accès au fixe uniquement a baissé à Malte (-9), en Grèce (-7), en Belgique (-6) et en Roumanie (-6). Ces baisses notables correspondent à des hausses dans les pourcentages de répondants bénéficiant d'un accès double et d'un accès au téléphone mobile uniquement.

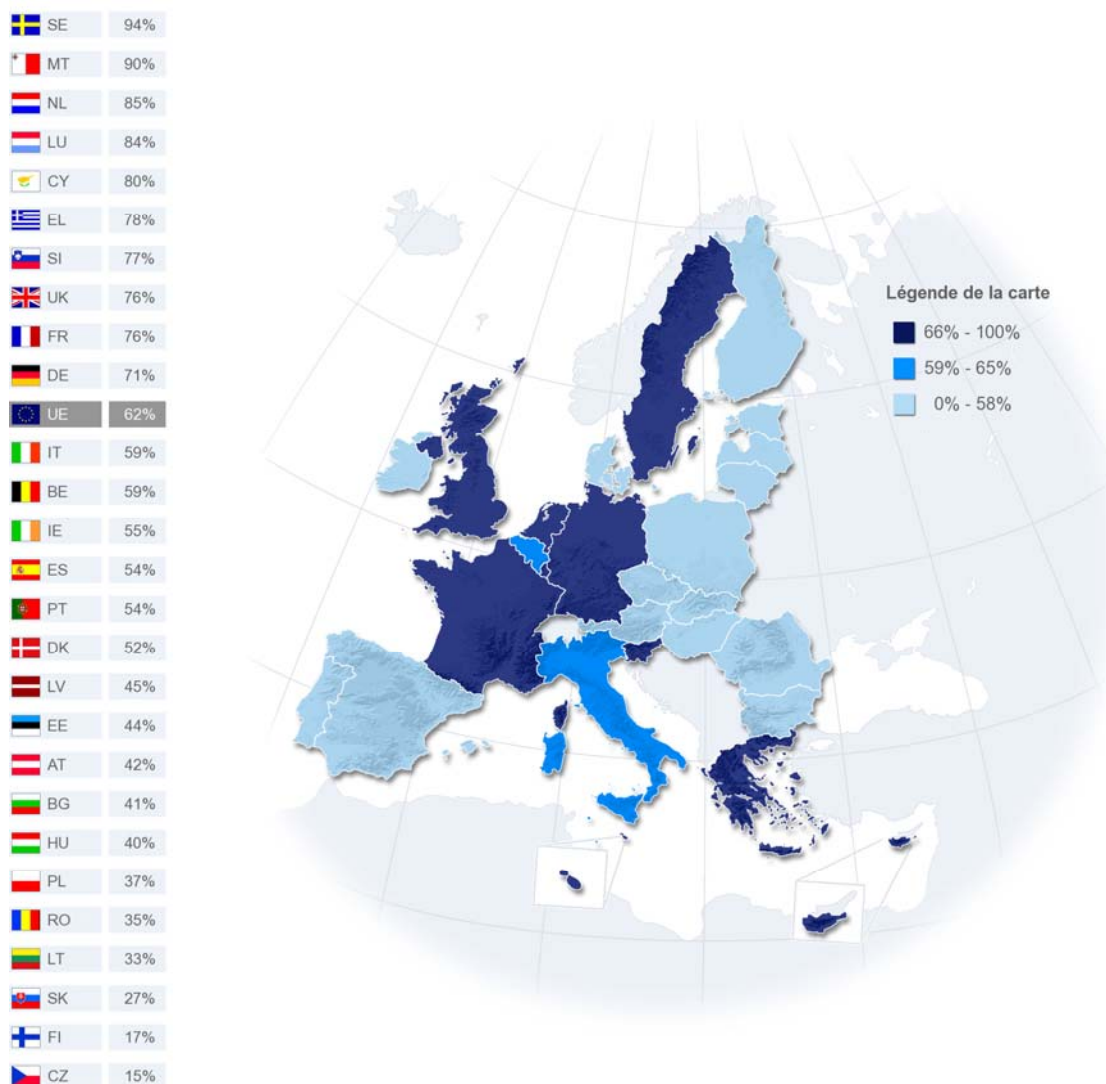
Peu de changements peuvent être observés parmi ceux qui n'ont accès à aucun type de téléphone. De façon générale, la proportion de ménages ne disposant d'aucun accès téléphone n'a pas varié et reste à 2%. La seule évolution notable est la baisse du pourcentage de ménages en Roumanie qui n'ont pas d'accès au téléphone de 4 points, ce qui est une conséquence de la hausse du nombre de ménages ayant accès uniquement au téléphone mobile.

2.3 Le nombre de ménages ayant un accès au téléphone fixe et mobile est plus élevé

Il est plus courant pour les ménages de l'UE de disposer d'un accès au téléphone fixe et mobile plutôt que seulement l'un ou l'autre car 62% des ménages de l'UE signalent disposer des deux types d'accès.

La proportion des ménages ayant un accès double est la plus élevée en Suède (94%) et à Malte (90%). L'accès double est, par ailleurs, le plus rare en République tchèque (15%) et en Finlande (17%).

Ménages disposant d'un accès au téléphone fixe et mobile



L'accès double a augmenté ou baissé dans plusieurs pays, même si la proportion globale n'a pas varié. Les hausses les plus importantes de l'accès double sont observées en Grèce (+12) et à Malte (+10), tandis que les baisses les plus significatives se trouvent en Irlande (-11) et au Danemark (-10).

De la même façon que lors des études précédentes, on observe des disparités entre les pays de l'UE15 et des NEM12. Le taux d'accès double reste plus élevé dans les pays de l'UE15 (68%) et est près de deux fois moins important dans les NEM12 (36%).

2.4 Téléphonie mobile

2.4.1 Davantage de ménages sont équipés d'un téléphone mobile que d'un téléphone fixe

De façon générale, l'accès au téléphone mobile est très répandu, avec près de neuf ménages sur dix disposant d'un accès au téléphone mobile (89%). Le taux de pénétration du téléphone mobile est plus important que celui du téléphone fixe, qui s'élève à sept ménages sur dix (71%) ayant un accès fixe.

Le taux d'accès à au moins un téléphone mobile est le plus élevé en République tchèque (96%), en Suède (96%), aux Pays-Bas (96%), au Danemark (96%) et en Finlande (96%), tandis qu'il est le plus faible en Bulgarie (82%), en Roumanie (82%) et en Allemagne (83%).

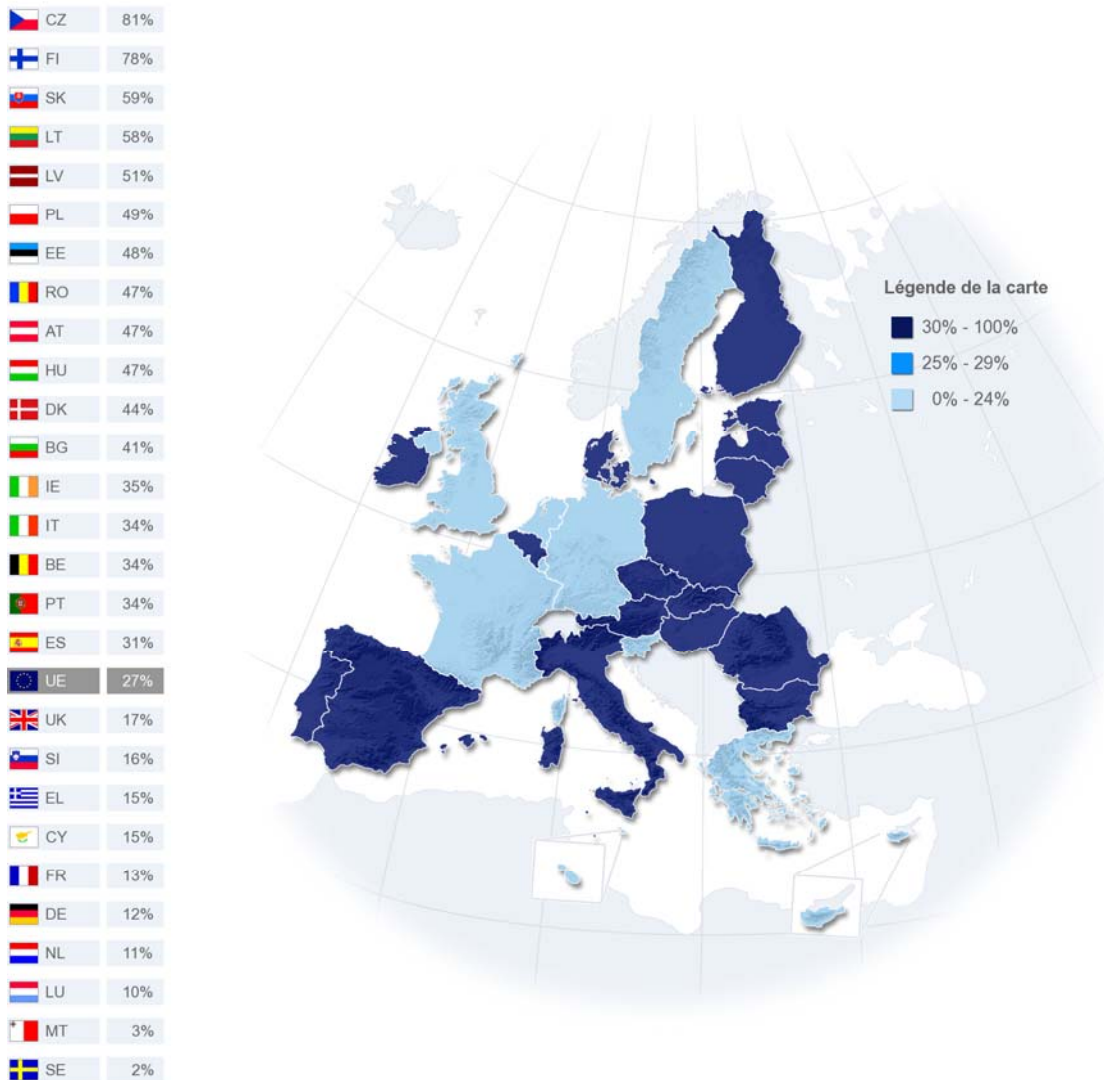
2.4.2 L'accès au téléphone mobile a augmenté dans dix Etats membres et baissé dans seulement deux

Bien que la Roumanie soit l'un des pays présentant un taux de pénétration du téléphone mobile parmi les plus faibles d'Europe, on y observe néanmoins la hausse la plus importante (de même que lors de la précédente étude), de 10 points depuis l'hiver 2009. Malte et la Grèce font également apparaître des hausses significatives (+8). Les seules baisses significatives sont en Espagne (-4) et en Irlande (-3).

2.4.3 Un ménage de l'UE sur quatre ne dispose que d'un accès au téléphone mobile

Légèrement Un peu plus d'un quart des ménages de l'UE ne sont équipés que d'un accès au téléphone mobile, pourcentage qui a augmenté de 9 points au cours des cinq dernières années. L'accès au téléphone mobile uniquement reste prédominant en République tchèque et en Finlande où près de huit ménages sur dix n'ont qu'un accès mobile. A l'inverse, en Suède et à Malte, ce type d'accès est beaucoup moins répandu, avec des pourcentages de seulement 2% et 3% des ménages équipés uniquement d'un accès au téléphone mobile. Ceci n'est pas surprenant étant donné que la Suède et Malte ont les taux de pénétration du téléphone fixe les plus élevés de l'UE.

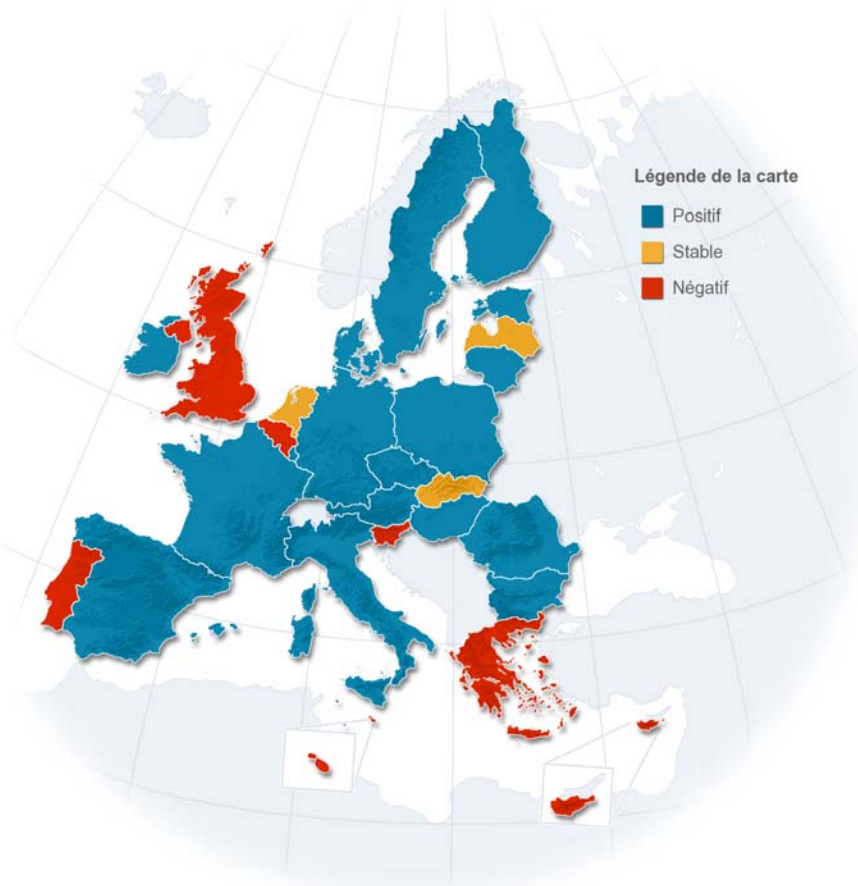
Ménages ayant un accès au téléphone mobile et non au téléphone fixe



Dans la majorité des Etats membres, le taux de pénétration du téléphone mobile uniquement a augmenté depuis 2009. Il est intéressant de noter que les pays où ce pourcentage a le plus augmenté sont également les pays où le taux d'accès au mobile uniquement est le plus élevé.

Ménages ayant un accès au téléphone mobile et non au téléphone fixe (Comparaison avec l'EB72.5 de nov.-déc. 2009)

 DK	44%	+12
 BG	41%	+11
 CZ	81%	+8
 RO	47%	+8
 IE	35%	+7
 FI	78%	+7
 LT	58%	+6
 PL	49%	+5
 EE	48%	+3
 HU	47%	+3
 AT	47%	+2
 IT	34%	+2
 UE27	27%	+2
 FR	13%	+2
 ES	31%	+2
 LU	10%	+1
 DE	12%	+1
 SE	2%	+1
 SK	59%	=
 NL	11%	=
 LV	51%	=
 CY	15%	-1
 BE	34%	-1
 SI	16%	-2
 MT	3%	-2
 UK	17%	-3
 EL	15%	-4
 PT	34%	-7



Les ménages n'ayant qu'un accès au téléphone mobile sont en moyenne plus nombreux dans les NEM12 que dans l'UE15. En effet, en moyenne, plus de la moitié des ménages des pays NEM12 (51%) n'ont qu'un accès au téléphone mobile tandis que seul un ménage sur cinq (21%) de l'UE15 n'est équipé que d'un accès au téléphone mobile.

2.5 Les appels via internet comme alternative à la téléphonie ont augmenté

L'utilisation d'un PC ou d'un appareil connecté au réseau wifi pour réaliser des appels via internet est en hausse depuis l'étude de l'hiver 2009 de 28% (+6 points).

Le mode d'utilisation le plus répandu est celui de services d'appels gratuits via internet comme Skype, 22% les utilisant uniquement pour réaliser des appels entre ordinateurs. Une minorité de 6% utilisent des services d'appels via internet peu coûteux pour réaliser des appels internationaux à des fixes ou mobiles.

Les appels via internet sont les plus répandus en Lettonie et en Lituanie où près des deux tiers des répondants signalent les utiliser (65%). A l'inverse, les répondants en Roumanie, au Portugal et en Espagne ont moins tendance à utiliser ce type d'appels, avec respectivement 11%, 12% et 13%.

Les différences lors de l'étude précédente entre les pays de l'UE15 et les NEM12 ont tendance à s'estomper. La proportion d'utilisateurs d'appels via internet est légèrement plus élevée dans les NEM12, avec 36% (-1) mais la proportion moyenne dans l'UE15 est également plus importante que lors de l'étude de l'hiver 2009 (+8) avec 27%.

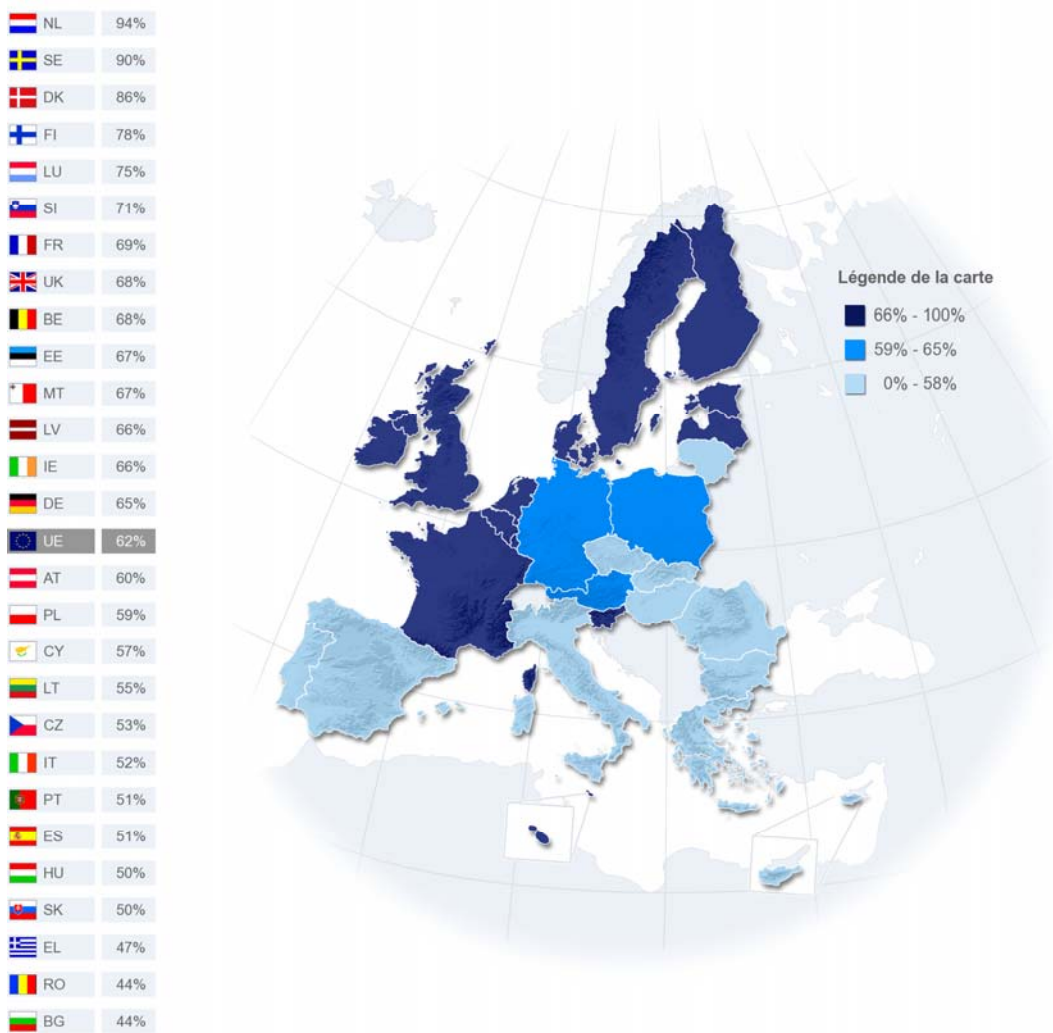
3 INTERNET

3.1 Connexion et moyens d'accès à internet

3.1.1 L'accès des ménages à internet a augmenté (+5)

De façon générale, six ménages sur dix ont une connexion à internet à la maison. L'accès est plus élevé dans les pays qui enregistrent le plus grand nombre de ménages possédant un ordinateur, les Pays-Bas (94%), la Suède (90%) et le Danemark (86%). De la même façon, l'accès à internet est le plus faible dans les pays où le nombre de ménages possédant un ordinateur est plus bas, c'est-à-dire en Roumanie, en Bulgarie et en Grèce où entre 44% et 47% des répondants signalent disposer d'un accès à internet à la maison.

Ménages disposant d'une connexion internet














La différence entre les pays de l'UE15 (64%) et les NEM12 (54%) semble s'estomper car l'accès à internet augmente plus rapidement au sein des ménages des NEM12 (+9) que de l'UE15 (+5).

Les hausses les plus importantes dans l'accès à internet à domicile sont enregistrées en Lettonie (+15), en Roumanie (+13), au Portugal (+11) et à Malte (+11), de la même façon que pour la possession d'un ordinateur. Le nombre de personnes disposant d'une connexion à internet à domicile n'a baissé dans aucun pays.

Moins d'un ménage sur dix possédant un ordinateur ne dispose pas de connexion internet (8%). Ces pourcentages sont les plus élevés en Roumanie, en Grèce et en Italie, où ils représentent près du double de la moyenne de l'UE (16%, 15% et 15% respectivement).

Il convient de noter qu'aux Pays-Bas (100%), en Suède (99%), en Finlande, à Malte et au Danemark (98% pour les trois), tous les ménages ou presque sont équipés d'un PC et d'une connexion internet à domicile.

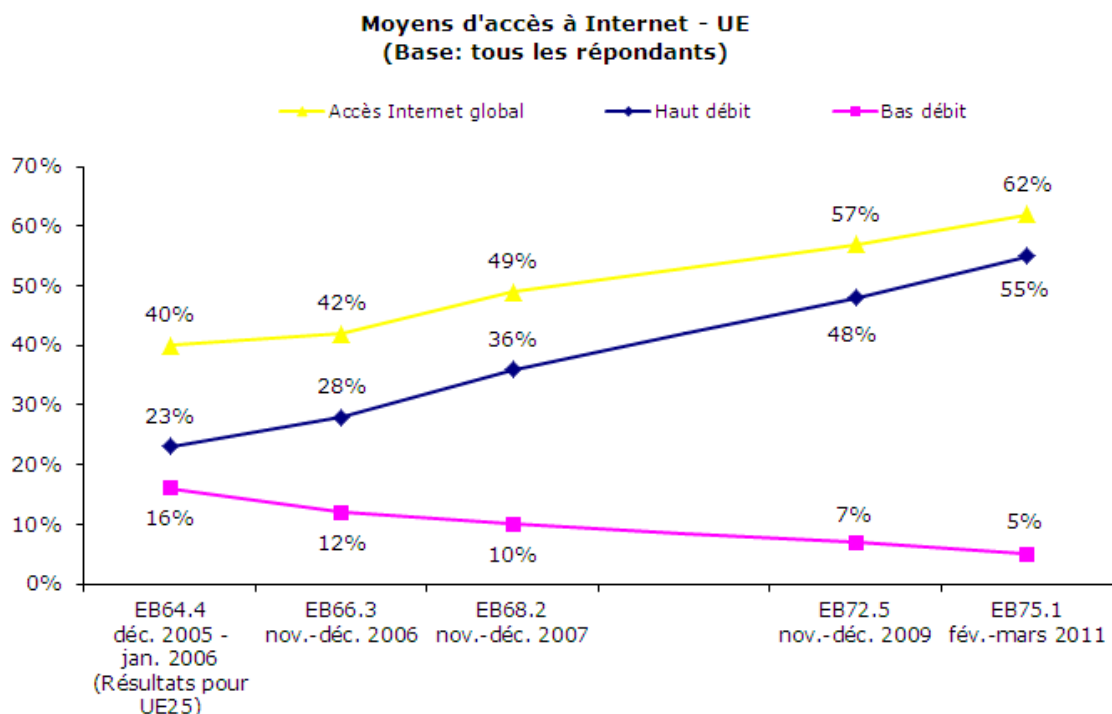
Proportion des ménages ayant un ordinateur mais pas de connexion Internet - UE27 + 10 pays les plus hauts		
	UE27	8%
	RO	16%
	EL	15%
	IT	15%
	ES	14%
	PT	10%
	SK	10%
	CY	9%
	LT	9%
	FR	8%
	HU	8%

3.1.2 L'accès à internet haut débit continue d'augmenter

En moyenne, un peu plus de la moitié des ménages de l'UE dispose d'un accès internet haut débit (55%). Le taux d'accès à internet haut débit est le plus élevé aux Pays-Bas (90%), en Suède (83%) et au Danemark (81%). Le taux de pénétration du haut débit est le plus faible en Bulgarie et en Roumanie, où il représente moins de la moitié de celui des pays où le haut débit est le plus répandu (35% et 38% respectivement).

De façon générale, le taux de pénétration du haut débit est en hausse de 7 points de pourcentage et presque tous les pays enregistrent des augmentations importantes. La hausse la plus forte de l'accès au haut débit est observée en Lettonie (+19), ainsi qu'en Roumanie, au Portugal, en Finlande, en Lituanie, aux Pays-Bas, en Grèce et à Malte, où ce taux a augmenté de 11 à 13 points depuis l'étude de l'hiver 2009. Seul Chypre ne présente pas d'augmentation significative (+2).

L'accès à internet continue à se propager au sein des ménages de l'UE, avec une progression de +5 points, qui est due uniquement au taux de pénétration d'internet haut débit, qui a augmenté de 7 points au cours de la même période. Le bas débit a baissé de deux points, ce qui confirme, même si ce chiffre n'est pas statistiquement significatif, la tendance au déclin de ce type d'accès depuis plusieurs années.



3.1.3 Le DSL reste le type de connexion à internet le plus populaire

La plupart des ménages de l'UE utilisent une connexion de type **ADSL ou XDSL relié par le réseau téléphonique (62%)**. Ce type de connexion est particulièrement répandu en France, en Grèce et en Espagne avec des taux de pénétration de 88%, 84% et 80% respectivement. Ce sont les Litvaniens et les Roumains qui utilisent le moins ce type de connexion avec respectivement 12% et 18%.

La deuxième méthode la plus répandue, utilisée par environ une personne sur six est le raccordement câblé par le réseau de télévision. Ce type de connexion est prédominant en Hongrie où six ménages sur dix utilisent cette technologie (62%), tandis qu'il est le plus rare en Grèce, (2%), en Italie (3%) et en France (5%).

Un peu moins d'une personne sur dix utilise une connexion par la ligne de téléphone fixe (8%). Les ménages en Lettonie et en Allemagne ont tendance à utiliser davantage ce type de connexion (20% et 19%) alors que les ménages en Finlande l'utilisent le moins (0%), suivis des ménages tchèques, hongrois, maltais et néerlandais (2% chacun).

L'utilisation du réseau de téléphonie mobile pour se connecter à internet est le seul type de connexion qui enregistre une hausse significative depuis l'étude de l'hiver 2009 (+3). Le pourcentage d'utilisation du réseau de téléphonie mobile est maintenant équivalent à celui de la connexion par la ligne de téléphone fixe (8%). Ce type d'accès est le plus répandu en Finlande, où environ trois ménages sur dix accèdent à internet par ce biais (29%). A l'inverse, les ménages en Belgique (3%), en France (3%), au Luxembourg (3%) et à Malte (3%) l'utilisent beaucoup moins.

Relativement peu de ménages accèdent à internet par le réseau satellite, d'électricité ou par la fibre optique (3%, 0% et 2% respectivement). Cependant, il existe certaines exceptions : un peu plus d'un ménage sur dix en République tchèque et en Slovaquie accède à internet par le réseau satellite (12% pour les deux). De plus, 14% des ménages litvaniens et 13% des Roumains utilisent la fibre optique.

QC5 De quel type d'accès à Internet votre ménage dispose-t-il à la maison ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
(Posée aux répondants qui ont Internet à la maison - base = 16757)

	Par un raccordement du type ADSL, XDSL ou similaire sur la ligne du téléphone fixe à l'aide d'un modem, d'une box ou d'un routeur (Internet à haut débit)	Par le réseau télévisé câblé à l'aide d'un modem pour câble, d'une box ou d'un routeur (Internet à haut débit)	Par une ligne téléphonique standard ou une ligne ISDN	Par le réseau de téléphonie mobile	Par le réseau satellite	Par une ligne à fibre optique (SPONTANE)	Par le réseau d'électricité (SPONTANE)	Autre (SPONTANE)	Ne sait pas
UE27	62%	17%	8%	8%	3%	2%	0%	2%	2%
BE	51%	41%	10%	3%	1%	0%	0%	0%	0%
BG	20%	41%	9%	4%	3%	13%	0%	4%	7%
CZ	29%	27%	2%	6%	12%	5%	1%	15%	4%
DK	49%	35%	4%	14%	1%	3%	0%	1%	3%
DE	67%	11%	19%	4%	0%	0%	0%	0%	2%
EE	37%	40%	5%	9%	6%	0%	1%	3%	4%
IE	44%	22%	8%	19%	2%	1%	1%	2%	3%
EL	84%	2%	9%	4%	1%	0%	0%	1%	4%
ES	80%	9%	3%	5%	1%	0%	0%	2%	1%
FR	88%	5%	4%	3%	1%	2%	0%	0%	2%
IT	72%	3%	9%	11%	1%	2%	0%	4%	1%
CY	58%	10%	18%	5%	2%	0%	0%	0%	13%
LV	35%	40%	10%	7%	3%	2%	1%	0%	4%
LT	12%	36%	20%	6%	5%	14%	1%	4%	3%
LU	70%	15%	12%	3%	1%	0%	1%	1%	2%
HU	23%	62%	2%	7%	4%	0%	0%	1%	1%
MT	63%	33%	2%	3%	1%	0%	0%	0%	2%
NL	65%	24%	2%	4%	0%	4%	1%	1%	2%
AT	38%	33%	11%	20%	3%	0%	0%	5%	3%
PL	30%	35%	6%	14%	4%	0%	0%	6%	5%
PT	35%	42%	5%	9%	3%	1%	0%	0%	7%
RO	18%	45%	10%	10%	3%	13%	2%	1%	4%
SI	45%	29%	9%	6%	1%	8%	0%	3%	3%
SK	23%	31%	10%	14%	12%	4%	1%	4%	4%
FI	68%	10%	0%	29%	1%	0%	0%	1%	2%
SE	52%	26%	6%	19%	1%	6%	0%	1%	2%
UK	62%	16%	5%	8%	9%	0%	0%	1%	2%

Pourcentage le plus élevé par pays

Pourcentage le plus bas par pays

Pourcentage le plus élevé par item

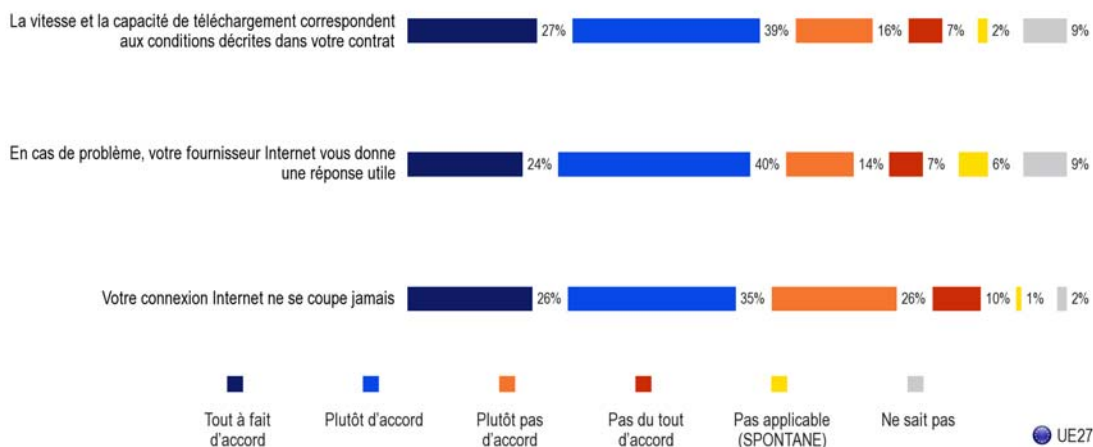
Pourcentage le plus bas par item

3.2 Baisse de la satisfaction des Européens concernant la fiabilité de la connexion

Trois affirmations ont été soumises aux répondants afin d'évaluer la qualité de leur connexion internet, l'assistance reçue de la part de leur fournisseur internet et leurs perceptions concernant la vitesse et la capacité de leur connexion par rapport aux conditions du contrat. Deux de ces trois affirmations ont été modifiées depuis l'étude de l'hiver 2009 pour les adapter aux problématiques actuelles. C'est pourquoi les résultats obtenus ici ne peuvent pas être comparés avec ceux de l'étude précédente. Seule l'affirmation « Votre connexion internet ne se coupe jamais » n'a pas été modifiée depuis l'étude précédente et permettra donc une comparaison des résultats.

Concernant les trois affirmations, peu de différences générales peuvent être observées quant aux niveaux d'accord, puisqu'entre 61% et 66% qui s'accordent à dire que leur fournisseur internet leur apporte satisfaction. Cependant, une différence apparaît entre les proportions de désaccord pour chacune des affirmations. Un peu plus d'un tiers pense que leur connexion internet ne se coupe jamais (36% d'accord), tandis que seulement 21% estiment que leur fournisseur internet ne fournit pas de réponse utile en cas de problème, et 23% pensent que leur vitesse de téléchargement ne correspond pas aux conditions du contrat.

QC7. 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.



Les répondants en République tchèque, en Lituanie et en Belgique sont ceux qui se disent les plus satisfaits de **la vitesse et capacité de téléchargement de leur connexion internet**, avec 83%, 81% et 78% de personnes d'accord avec cette affirmation. A l'inverse, les répondants au Royaume-Uni, en Espagne et en Roumanie sont les moins satisfaits de la vitesse et capacité de téléchargement de leur connexion, avec 37%, 31% et 31% respectivement qui ne sont pas d'accord avec la proposition énoncée. Il est intéressant de noter qu'il existe une différence à cet égard entre les pays de l'UE15 et les NEM12. Les répondants des NEM12 ont tendance à être davantage satisfaits de leur connexion que les répondants de l'UE15 (73% contre 64%).

Au niveau national, les pays où les répondants qui estiment que **leur fournisseur leur apporte une réponse utile à leurs questions** sont les plus nombreux en République tchèque (81%), en Lettonie (81%) et à Malte (80%), c'est-à-dire des pays des NEM12. Les pays où les répondants ont le moins tendance à être d'accord avec cette affirmation sont la Finlande (30%), la France (29%) et la Roumanie (25%). De fait, les répondants des NEM12 dans leur ensemble semblent être plus satisfaits de l'assistance fournie par leur fournisseur d'accès (73% contre 62%).

De façon générale, six répondants sur dix affirment que **leur connexion internet est fiable (« ne se coupe jamais »)**. Les répondants en Autriche, en Allemagne et en Hongrie ont le plus tendance à être d'accord avec cette affirmation, avec plus de sept répondants sur dix. A l'inverse, les répondants en France sont les moins satisfaits de leur connexion puisque plus de la moitié des répondants (53%) ne sont pas satisfaits de la fiabilité de leur connexion, suivis de ceux en Estonie, au Royaume-Uni et en Finlande. Aucune différence n'apparaît à cet égard entre les pays de l'UE15 et les NEM12.

Aucun changement significatif n'est observé par rapport aux résultats de l'étude de l'hiver 2009 concernant le niveau d'accord ou de désaccord quant à la fiabilité de la connexion internet. Cependant, certaines évolutions sont observées au niveau national. Les hausses les plus importantes concernent les niveaux d'accord à Chypre (+16), en Espagne (+7) et en Grèce (+5), alors que les baisses les plus importantes sont enregistrées en Estonie (+9), en Roumanie (+9) et à Malte (+9).

4 TELEVISION

4.1 L'accès à la télévision reste total

L'accès à la télévision est absolument généralisé, puisque 98% des ménages de l'UE ont accès à la télévision. De la même façon que lors de l'étude de l'hiver 2009, peu de variations apparaissent entre les pays, le pourcentage le plus élevé étant enregistré à Chypre et à Malte (100%) et le plus bas en Finlande (94%).

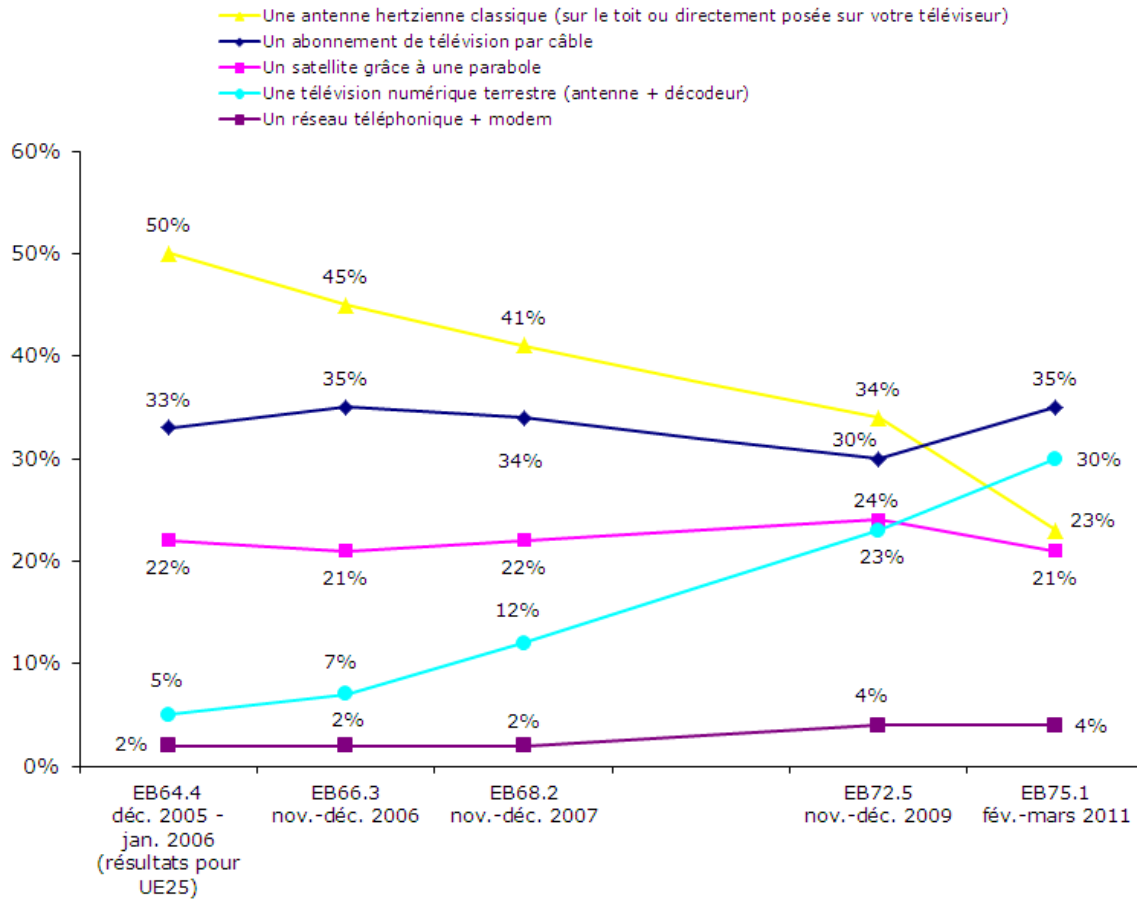
4.2 La télévision numérique et le câble sont les deux modes de réception les plus répandus

Les moyens de réception de la télévision les plus répandus sont le câble (35% de l'accès total en numérique et analogique), suivi de la télévision numérique terrestre (30%). L'utilisation des antennes hertziennes classiques et paraboliques arrive ensuite avec 23% et 21% respectivement. La réception de la télévision par le réseau téléphonique reste marginale, avec seulement 4% des ménages de l'UE équipés de cette technologie.

La télévision numérique est de plus en plus répandue et a augmenté de 7 points depuis l'étude de l'hiver 2009. L'utilisation d'antenne hertzienne classique est le mode de réception qui a le plus baissé, passant d'un tiers à moins d'un quart (23%) des ménages de l'UE qui ont recours à cette technologie, tandis que le satellite a légèrement baissé (-3).

L'utilisation du réseau câblé a augmenté de cinq points depuis l'étude de l'hiver 2009. Cependant, il convient de noter que les répondants ont été interrogés séparément sur le câble numérique et analogique, ce qui a pu introduire des variations dans les résultats de cette vague d'étude.

Moyens de réception de la télévision* - UE (Base: Ceux qui ont la télévision dans le ménage)



* Notons que la question sur le mode de réception de la télévision a été légèrement modifiée cette année. Les changements introduits sont présentés dans le tableau ci-dessus.

5 OFFRES GROUPEES

5.1 Les offres groupées sont plus répandues qu'en 2009

De façon générale, quatre ménages de l'UE sur dix souscrivent à une offre de services groupés auprès d'un fournisseur unique (42%). La proportion des ménages ayant recours à ce type d'offre est généralement plus importante dans les pays d'Europe du Nord, notamment aux Pays-Bas (67%), mais également à Malte (64%) et en Slovénie (60%). A l'inverse, cette proportion est nettement plus faible en Finlande (14%), en République tchèque (19%) et en Bulgarie (20%).

Dans la plupart des Etats membres, la souscription à une offre groupée est en hausse depuis l'étude de l'hiver 2009. En moyenne, la proportion de ménages ayant choisi ce type d'offre a augmenté de quatre points depuis l'étude précédente. Les hausses les plus importantes sont enregistrées au Luxembourg (+18), en Lettonie (+17) et à Malte (+17). Dans seulement trois pays, ce type d'offre est aujourd'hui moins utilisé : en Estonie (-5), en Espagne (-4) et au Danemark (-4).

5.2 L'accès à internet et à une ligne de téléphone fixe sont les deux services les plus courants dans les offres groupées

Les offres groupées continuent à être dominées par l'accès à internet, puisque neuf offres sur dix comprennent cet accès, ce qui a augmenté de 4 points depuis l'étude de l'hiver 2009. Le téléphone fixe reste également un des principaux services compris dans ces offres, dans plus de huit offres sur dix (82%).

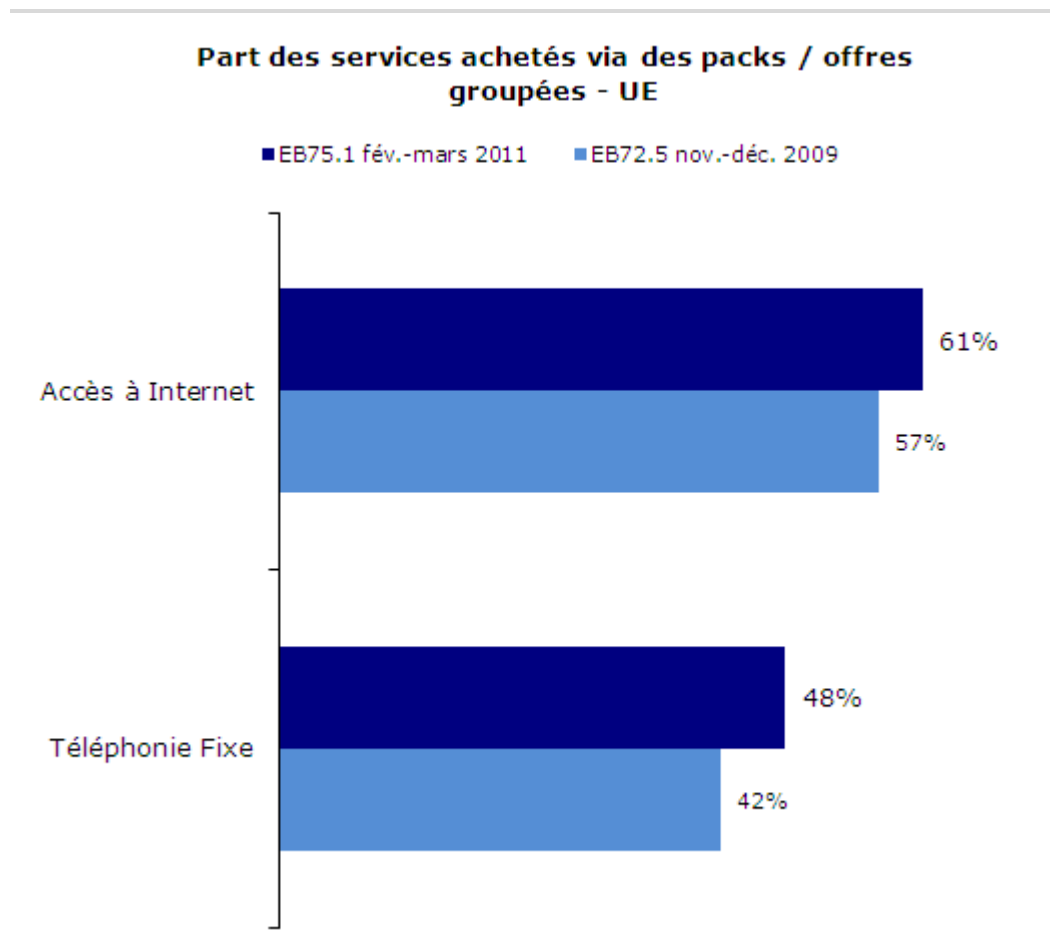
Il est intéressant de noter qu'après une forte hausse du nombre d'offres comprenant des chaînes de télévision entre l'étude de l'hiver 2008 et celle de l'hiver 2009, les résultats ne font pas apparaître d'augmentation notable cette année (+1) et la proportion d'offres incluant la télévision reste stable.

En revanche, les offres incluant la téléphonie mobile restent les plus rares et leur proportion a baissé depuis l'étude de l'hiver 2009 (-3) à 19%.

5.3 La majorité des ménages ayant une connexion internet y souscrit au travers d'une offre groupée

Le graphique ci-dessous illustre les proportions d'utilisateurs d'internet qui souscrivent à une offre groupée, ainsi que celles d'utilisateurs de téléphone fixe inclus dans une offre.

Il apparaît clairement que les utilisateurs ont davantage tendance à disposer d'un abonnement à internet dans le cadre d'une offre groupée qu'au téléphone fixe. En moyenne, six ménages de l'UE sur dix (61%) qui ont actuellement un accès à internet y souscrivent au travers d'une offre groupée de services. En revanche, un peu moins d'un ménage sur cinq (48%) souscrit à un abonnement de téléphone fixe dans le cadre d'une offre groupée.



5.4 La commodité et les tarifs de ces offres constituent leur principal avantage

De façon générale, les citoyens de l'UE pensent toujours que le principal avantage des offres groupées est la facture unique (41%). Cependant, l'opinion selon laquelle ces offres reviennent moins chères que de souscrire à chaque service séparément a augmenté depuis l'étude de l'hiver 2009 (+4) et un tiers (33%) pense aujourd'hui qu'il s'agit d'un des avantages de ces offres.

La commodité de la facture unique est la réponse la souvent mentionnée dans l'ensemble de l'UE (dans 21 des 27 Etats membres). Dans les pays où l'on observe les proportions les plus élevées de répondants qui estiment que ces offres reviennent moins chères que les différents services pris séparément, c'est-à-dire Malte (49%), la Grèce (48%) et la Hongrie (45%), la commodité de ces offres constitue également un critère important puisque cette réponse y obtient des résultats similaires (Malte 45%, Grèce 45% et Hongrie 43%).

Environ six citoyens de l'UE sur dix (16%) pensent que ces offres incluent des services dont ils n'ont pas vraiment besoin et donc ils ne sont pas intéressés, ce qui n'a pas évolué depuis l'étude de l'hiver 2009 (-1). Sans surprise, cette opinion est particulièrement répandue dans les Etats membres où la proportion de personnes souscrivant à une offre groupée est plus faible, notamment en Finlande (41%), en République tchèque (32%) et en Bulgarie (30%).

Environ un ménage sur dix (9%) préfère ne pas souscrire à une offre groupée pour ne pas être lié à un fournisseur unique pour ces services. Cette opinion est la plus répandue en Autriche (23%) et en Slovaquie (21%). Les ménages autrichiens et slovaques sont en effet moins susceptibles de souscrire à une offre groupée, avec seulement 36% et 32% à utiliser ces offres, comparés à la moyenne de l'UE de 42%.

Un citoyen de l'UE sur dix (10%) a le sentiment que ces offres sont moins transparentes et moins claires en ce qui concerne les coûts et conditions de chaque service. Les proportions les plus élevées sont observées en Autriche (19%), en République tchèque (18%), au Danemark (17%) et en Slovaquie (16%), ce qui peut être expliqué en majeure partie par le fait que ces pays présentent un faible taux de pénétration de ce type d'offre (Autriche, République tchèque et Slovaquie). Cependant, cette remarque ne s'applique pas au Danemark où les utilisateurs d'offre groupée sont plus nombreux, ce qui peut laisser penser qu'il existe une certaine gêne parmi les utilisateurs mêmes de ces offres.

5.5 Les raisons pour ne pas souscrire à une offre groupée

Le tableau ci-dessous présente les résultats des ménages ayant recours à une offre groupée et de ceux qui n'y souscrivent pas. Sans surprise, il ressort nettement des résultats que les ménages n'ayant pas recours aux offres groupées sont généralement plus négatifs vis-à-vis de ces offres que ceux qui y souscrivent. Les ménages qui n'y souscrivent pas sont peu intéressés par ces offres parce que :

- a) Les offres comprennent des services dont ils n'ont pas vraiment besoin (28%)
- b) Ces offres les lient au même fournisseur pour tous les services (14%)

A l'inverse, les ménages qui souscrivent à une offre groupée perçoivent plus les avantages de ces offres que ceux qui ne les utilisent pas, ainsi, pour ces ménages, les offres groupées sont :

- a) plus commodes parce qu'il y a une seule facture (65%)
- b) moins chères que de payer séparément pour chacun des services (52%)

**QC11 Que pensez-vous personnellement de ces types de services combinés ? - UE27
(PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)**

	Ménages n'ayant pas de pack / d'offre groupée	Ménages ayant un pack / une offre groupée
Les bouquets ne sont pas intéressants parce que vous obtenez des services dont vous n'avez pas vraiment besoin	28%	5%
Ils sont plus commodes parce qu'il y a une seule facture	22%	65%
C'est moins cher que de payer séparément pour chacun des services	18%	52%
Les bouquets ne sont pas intéressants parce que vous êtes lié(e) au même fournisseur pour tous les services	14%	3%
Les bouquets sont moins transparents et moins clairs en ce qui concerne les coûts et conditions de chaque service	11%	8%
Autre (SPONT.)	4%	1%
NSP	23%	2%

5.6 Seuls huit pourcent des ménages souscrivant à une offre groupée ont déjà changé de fournisseur de services

L'attitude des citoyens de l'UE concernant le changement de fournisseur d'accès à une offre groupée est similaire à celle observée dans la partie précédente. Un peu plus d'un tiers envisagent de changer de fournisseur (36%), tandis que six ménages sur dix ne l'ont jamais envisagé (60%).

La plupart n'ont jamais envisagé de changer leur fournisseur d'offre groupée, notamment au Luxembourg où les répondants sont les plus nombreux à n'avoir jamais envisagé de changer (82%). Les répondants les plus susceptibles d'envisager de changer (c'est-à-dire ceux qui ont donné le plus de réponses « Oui ») se trouvent en Finlande (54%), en Italie (51%), en Irlande (49%) et en Autriche (49%).

Bien que 36% des ménages aient déjà envisagé de changer, 12% estiment que cela n'est pas nécessaire puisqu'ils sont satisfaits des services. Les répondants irlandais sont les plus satisfaits avec près d'un quart qui donnent cette réponse (24%). Il est intéressant de noter que les Irlandais sont également les plus susceptibles d'être satisfaits de leur fournisseur d'accès à internet. D'autre part, les répondants au Luxembourg sont les moins enclins à se sentir satisfaits à cet égard, avec seulement 2% qui donnent cette réponse à l'égard de leur fournisseur d'accès à une offre groupée.

Presqu'un ménage sur dix (8%) a déjà changé de fournisseur d'accès à une offre groupée et se trouve aujourd'hui lié par contrat à son nouveau fournisseur. Les répondants finlandais sont les plus nombreux à avoir changé d'offre groupée, de la même façon que pour leur fournisseur internet (15%), tandis que les répondants à Chypre (1%) et en République tchèque (2%) sont les moins nombreux à avoir déjà changé.

Les autres répondants ayant envisagé de changer d'offre ne l'ont pas fait pour les raisons suivantes :

- Cela demande trop d'efforts et de temps (6%)
- Il n'y a pas d'autre fournisseur d'offre groupée qui fournirait un bon rapport qualité-prix là où ils habitent (5%)
- Leur fournisseur actuel leur a proposé une meilleure offre (4%)
- Risque de perte de données lors du transfert (4%)

Afin d'évaluer les niveaux de résistance des citoyens de l'UE vis-à-vis du changement de fournisseur, les réponses fournies par les répondants ont été utilisées pour élaborer une classification des ménages.

Trois groupes ont ainsi été établis en fonction des réponses des ménages concernant le changement de fournisseur d'offre groupée, comme suit :

- **Les ménages dont les membres sont des consommateurs « établis »** = les ménages dont les répondants ont répondu soit « Non, ni vous ni quelqu'un de votre ménage ne l'a jamais envisagé », soit « Oui, mais cela demande trop d'efforts et de temps », « Oui, mais vous et les membres de votre ménage êtes satisfait(e)(s) du service actuellement fourni » ;
- **Les ménages dont les membres sont des consommateurs « entravés » dans leurs choix** = les ménages ayant répondu soit « Oui, mais là où vous et votre ménage vivez il n'y a pas d'autre fournisseur d'offre groupée qui vous fournirait un bon rapport qualité prix », « Oui, mais vous ne voulez pas prendre le risque de perdre temporairement l'accès à ces services pendant la période du changement de fournisseur », « Oui, mais vous ne voulez pas prendre le risque de devoir payer deux fournisseurs pendant la période du changement de fournisseur », « Oui, mais les étapes à effectuer pour changer de fournisseur ne sont pas claires », « Oui, mais vous et les membres de votre ménage ne voulez pas perdre vos adresses e-mail actuelles et vos liens vers des pages Internet sur le serveur de votre fournisseur de service Internet » ;
- **Les ménages dont les membres sont des consommateurs « actifs »** = les ménages ayant répondu soit « Oui, vous ou un membre de votre ménage a déjà changé et vous êtes lié(e)(s) par les conditions du contrat de votre fournisseur actuel » soit « Oui, mais votre fournisseur vous a finalement offert de meilleures conditions et vous avez décidé de ne pas en changer ».

De la même façon que pour le changement de fournisseur d'accès internet, la plupart des ménages de l'UE souscrivant à une offre groupée peuvent être regroupés sous la catégorie de consommateurs « établis ». Ils sont en effet 77% à donner ce type de réponses, tandis que 12% des ménages souscrivant à une offre groupée peuvent être regroupés sous la catégorie de consommateurs « actifs » et 12% parmi les consommateurs « entravés ».

Il est intéressant de noter que les Etats membres où l'on observe les proportions les plus élevées de consommateurs actifs sont également ceux où les proportions de ménages souscrivant à une offre groupée sont les plus faibles, c'est-à-dire la Finlande (22%/14%), la Slovaquie (20%/32%), l'Autriche (20%/36%) et l'Italie (18%/32%).

A nouveau, peu de différences apparaissent entre les pays de l'UE15 et les NEM12. Cependant, on peut noter que les ménages de l'UE15 souscrivant à une offre groupée sont plus susceptibles d'être des consommateurs actifs que ceux des NEM12 (13% contre 8%).

6 DES COÛTS ABORDABLES OU NON

6.1 Les préoccupations concernant les coûts des appels mobiles entraînent de plus en plus une limitation de leur utilisation

La question des coûts semblent inquiéter de plus en plus les citoyens de l'UE, avec près des deux tiers des citoyens de l'UE possédant un téléphone mobile (65%) qui limitent désormais les appels depuis leur téléphone mobile (+4 points).





























Les répondants slovènes, néerlandais, grecs, espagnols, roumains et autrichiens sont davantage préoccupés par les coûts des appels mobiles. Les répondants grecs et espagnols sont les plus préoccupés par le coût des appels mobiles car ils sont 84% et 79% respectivement à limiter les appels depuis leur téléphone mobile à cause des coûts. La Grèce et l'Espagne font également partie des six pays qui enregistrent les plus fortes hausses à cet égard depuis l'étude de l'hiver 2009. La Slovaquie (+12), les Pays-Bas (+10), la Grèce (+10), l'Espagne (+10), la Roumanie (+9) et l'Autriche (+9) enregistrent les hausses les plus importantes, de près d'un sur dix.

Ceux qui semblent moins préoccupés par cette question sont les répondants en Autriche (39%), en Finlande (41%), en Suède (44%) et au Danemark (44%). Cependant, comme nous l'avons vu, l'Autriche fait partie des pays qui enregistrent les hausses les plus importantes – même si elle est calculée à partir d'une base restreinte – au cours des quinze derniers mois, la préoccupation concernant les coûts est donc en augmentation.

QC3.3 Vous limitez les appels depuis votre téléphone mobile parce que vous vous souciez des coûts de communication

Réponse : Total 'D'accord'

(Base: ceux qui ont un téléphone mobile personnel -
EB75.1 = 23959, EB72.5 = 23244)

	EB75.1 fév.-mars 2011	EB72.5 nov.-déc. 2009	Diff. EB75.1 - EB72.5
 UE27	65%	61%	+4
 EL	84%	74%	+10
 ES	79%	69%	+10
 BG	77%	75%	+2
 CZ	77%	70%	+7
 IE	75%	78%	-3
 IT	72%	69%	+3
 BE	71%	68%	+3
 MT	71%	68%	+3
 PT	71%	67%	+4
 PL	70%	67%	+3
 FR	69%	70%	-1
 SK	68%	69%	-1
 RO	67%	58%	+9
 SI	67%	55%	+12
 LV	64%	68%	-4
 LT	62%	58%	+4
 EE	60%	58%	+2
 CY	60%	59%	+1
 HU	60%	55%	+5
 DE	55%	57%	-2
 UK	54%	51%	+3
 NL	53%	42%	+11
 LU	49%	47%	+2
 DK	44%	44%	=
 SE	44%	42%	+2
 FI	41%	37%	+4
 AT	39%	30%	+9

6.2 L'utilisation de l'internet mobile est limitée par les préoccupations des coûts




























Parmi ceux qui disposent d'un accès internet sur leur téléphone mobile, la moitié (50%) limitent l'utilisation de ce service parce qu'ils se montrent préoccupés par son coût.

Les répondants en Belgique, en Espagne et en Bulgarie sont les plus nombreux à signaler limiter l'utilisation de l'accès à internet sur leur téléphone mobile en raison de son coût (65%, 65% et 64% respectivement). Les répondants espagnols et bulgares sont également parmi les plus préoccupés par les coûts des appels depuis leur téléphone mobile.

Les répondants les moins préoccupés par cette question sont ceux aux Pays-Bas (33%) et en Estonie (33%).

QC3.4 Vous limitez l'utilisation de l'Internet mobile parce que vous vous souciez des coûts d'utilisation

Base : abonnement de téléphone mobile permettant d'aller sur Internet - EB75.1 = 8206

UE27		50%	
 BE	65%	 LT	51%
 ES	65%	 MT	51%
 BG	64%	 RO	50%
 PT	60%	 FI	46%
 LV	59%	 UK	46%
 IE	58%	 DK	43%
 SI	56%	 FR	43%
 EL	55%	 AT	41%
 PL	55%	 SE	40%
 SK	54%	 LU	39%
 DE	52%	 CY	37%
 HU	52%	 EE	33%
 CZ	51%	 NL	33%
 IT	51%		

6.3 Un ménage sur cinq n'a pas d'accès à internet en raison d'au moins un aspect lié au coût

Le premier obstacle au fait de s'équiper d'une connexion à internet étant le désintérêt vis-à-vis d'internet en général (« Personne dans votre ménage n'est intéressé par Internet »), le deuxième est la question du coût. Depuis l'étude de l'hiver 2009, la préoccupation concernant les coûts semble avoir augmenté (+2), car 21% des répondants ont mentionné au moins un aspect lié aux coûts pour expliquer ne pas disposer d'un accès à internet.

Peu de différences sont observées dans les pourcentages de répondants qui mentionnent les différents aspects de la question des coûts, et ceux-ci n'ont pas augmenté depuis 2009. Le coût trop élevé de l'achat d'un ordinateur et d'un modem et celui de l'abonnement mensuel sont les plus fréquemment cités (11% chacun), tandis que les frais d'installation du réseau haut débit est le moins mentionné (6%).

La Bulgarie et la Roumanie sont les deux pays qui enregistrent les plus faibles proportions de ménages disposant d'un accès à internet à domicile, c'est-à-dire 56% des ménages dans chaque pays.

Parmi les pays qui enregistrent les plus hautes proportions de ménages ne disposant pas d'un accès à internet à domicile, les répondants hongrois, slovaques, lituaniens, bulgares et tchèques sont les plus susceptibles de penser que les coûts d'achat d'un ordinateur et d'un modem sont trop élevés. Ces pays enregistraient déjà les taux de préoccupation les plus élevés à cet égard lors de l'étude de l'hiver 2009. La seule différence est que la Roumanie ne fait plus partie de ces pays dans cette étude.

Comme l'avait montré l'étude précédente, les répondants hongrois, slovaques et tchèques sont les plus préoccupés par le prix de l'abonnement, puisqu'ils sont les plus nombreux à mentionner que le prix de l'abonnement mensuel est trop élevé, ainsi que celui de l'abonnement au haut débit. Les répondants slovaques et hongrois sont également ceux qui sont plus préoccupés par le montant des frais d'installation du réseau haut débit, comme lors de l'étude de l'hiver 2009.

ANNEXES

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

EUROBAROMETRE SPECIAL 362

« E-Communications »

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Entre le 9 février et le 8 mars 2011, TNS Opinion & Social, un consortium créé entre TNS plc et TNS opinion, a réalisé la vague 75.1 de l'EUROBAROMETRE à la demande de la COMMISSION EUROPEENNE, direction générale de la communication, unité « Recherche et Speechwriting ».

L'EUROBAROMETRE SPECIAL 362 fait partie de la vague 75.1 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. 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° INTERVIEWS	DATES TERRAIN	POPULATION 15+	N° DE MENAGES	
BE	Belgique	TNS Dimarso	1025	12/02/2011	08/03/2011	8.939.546	4.828.052
BG	Bulgarie	TNS BBSS	1001	09/02/2011	21/02/2011	6.537.510	2.179.170
CZ	Rép. Tchèque	TNS Aisa	1014	09/02/2011	21/02/2011	9.012.443	4.479.255
DK	Danemark	TNS Gallup DK	1013	11/02/2011	02/03/2011	4.561.264	2.573.417
DE	Allemagne	TNS Infratest	1622	09/02/2011	23/02/2011	64.409.146	39.429.318
EE	Estonie	Emor	1003	09/02/2011	23/02/2011	945.733	582.089
IE	Irlande	MRBI	1007	16/02/2011	03/03/2011	3.522.000	1.653.000
EL	Grèce	TNS ICAP	1000	09/02/2011	23/02/2011	8.693.566	4.221.000
ES	Espagne	TNS Demoscopia	1004	09/02/2011	27/02/2011	39.035.867	17.070.198
FR	France	TNS Sofres	1035	09/02/2011	28/02/2011	47.756.439	25.566.381
IT	Italie	TNS Infratest	1027	09/02/2011	24/02/2011	51.862.391	24.933.461
CY	Rép. de Chypre	Synovate	500	09/02/2011	23/02/2011	660.400	270.300
LV	Lettonie	TNS Latvia	1014	09/02/2011	26/02/2011	1.447.866	838.400
LT	Lituanie	TNS Gallup Lithuania	1029	09/02/2011	23/02/2011	2.829.740	1.356.826
LU	Luxembourg	TNS ILReS	503	10/02/2011	01/03/2011	404.907	187.000
HU	Hongrie	TNS Hungary	1029	09/02/2011	24/02/2011	8.320.614	3.862.702
MT	Malte	MISCO	500	09/02/2011	25/02/2011	335.476	139.583
NL	Pays-Bas	TNS NIPO	1012	11/02/2011	01/03/2011	13.371.980	7.386.144
AT	Autriche	Österreichisches Gallup-Institut	1030	11/02/2011	27/02/2011	7.009.827	3.598.258
PL	Pologne	TNS OBOP	1000	09/02/2011	23/02/2011	32.413.735	14.571.100
PT	Portugal	TNS EUROTESTE	1010	12/02/2011	01/03/2011	8.080.915	3.505.292
RO	Roumanie	TNS CSOP	1053	09/02/2011	21/02/2011	18.246.731	7.381.000
SI	Slovénie	RM PLUS	1018	10/02/2011	27/02/2011	1.759.701	731.062
SK	Slovaquie	TNS Slovakia	1040	09/02/2011	23/02/2011	4.549.955	1.900.344
FI	Finlande	TNS Gallup Oy	1001	09/02/2011	04/03/2011	4.440.004	2.504.670
SE	Suède	TNS GALLUP	1024	09/02/2011	24/02/2011	7.791.240	4.554.824
UK	Royaume-Uni	TNS UK	1322	12/02/2011	28/02/2011	51.848.010	27.167.843
TOTAL UE27			26.836	09/02/2011	08/03/2011	408.787.006	207.470.689

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.

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