



LES ATTENTES DES CONSOMMATEURS EN MATIERE D'ORDINATEUR « NU » ET DE LOGICIELS PRE-INSTALLES

Régis BIGOT
Franck DELPAL
Catherine DUFLOS

CAHIER DE RECHERCHE N° 243

DECEMBRE 2007

Département « *Conditions de vie et Aspirations des Français* »
dirigé par Georges HATCHUEL

Cette recherche a bénéficié d'un financement au titre de la subvention recherche attribuée au CREDOC.

Pour vous procurer la version papier, veuillez contacter le Centre Infos Publications,
Tél. : 01 40 77 85 01 , e-mail : publications@credoc.fr

CONDITIONS DE VIE ET ASPIRATIONS DES FRANCAIS

Ce travail a bénéficié d'un financement au titre de la subvention recherche attribuée au CREDOC

Le département « Conditions de vie et Aspirations des Français » est composé de :

- . Georges Hatchuel (Directeur Général adjoint du CREDOC)
- . Régis Bigot, Sylvie Bourdon, Patricia Croutte, Isabelle Delakian, Franck Delpal, Catherine Duflos.

CREDOC

Président : Bernard Schaefer
Directeur Général : Robert Rochefort

Sommaire

Avant-Propos	4
Note de synthèse	6
Introduction : l'équipement des foyers en ordinateur et connexion à Internet	11
Chapitre 1. Moins d'un Français sur deux pense être compétent pour utiliser un ordinateur	17
1. Le sentiment de compétence pour utiliser un ordinateur	17
2. Plus d'une personne sur deux disent avoir besoin d'aide pour installer un nouveau logiciel	23
Chapitre 2. Près de cinq millions de personnes déclarent avoir acheté un ordinateur « nu » au cours des cinq dernières années	26
Chapitre 3. Avantages et inconvénients de l'achat d'ordinateurs « nus »	29
1. Faire des économies et choisir des logiciels adaptés à ses besoins	29
2. Les freins à l'achat d'un ordinateur « nu »	32
a. <i>Les difficultés techniques et l'absence de choix</i>	32
b. <i>La plupart du temps, les vendeurs ne proposent pas la possibilité d'acheter un ordinateur sans système d'exploitation</i>	35
c. <i>Les consommateurs sont très souvent satisfaits des logiciels et du système d'exploitation pré-installés sur leur ordinateur</i>	37
Chapitre 4. Quelle est la demande potentielle pour des ordinateurs vendus sans système d'exploitation ?	38
1. Plus d'un Français sur deux voudraient avoir le choix du système d'exploitation qui équipe leur ordinateur	38
2. 63 % des futurs acheteurs d'ordinateurs souhaiteraient disposer d'une possibilité de choix	42
Chapitre 5. Les consommateurs sont satisfaits des logiciels qu'ils achètent ou qu'ils téléchargent gratuitement	44
1. Les logiciels achetés	44
2. Les effets d'entraînement du milieu professionnel.....	47
3. Les achats de logiciels : pour les loisirs avant tout.....	49
4. L'installation de logiciels gratuits	51
5. Les logiciels achetés ou installés gratuitement donnent pleinement satisfaction	54
Annexes	55
Annexe 1 : Tableaux complémentaires	56
Annexe 2 : Libellé des questions analysées.....	70

Avant-Propos

La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) a proposé au CREDOC d'inclure dans son programme de recherches 2007 une enquête sur les **attentes des consommateurs en matière de système d'exploitation et de logiciels pré-installés sur les ordinateurs**. Existe-t-il, aujourd'hui, dans le grand public, une demande d'ordinateurs « nus », c'est-à-dire sans système d'exploitation, ni logiciels pré-installés ? Les consommateurs se satisfont-ils d'une offre liant l'achat d'un ordinateur avec celui d'un seul système d'exploitation plus ou moins imposé, ou préféreraient-ils avoir le choix entre plusieurs systèmes d'exploitation ?

Pour ce travail, le CREDOC a interrogé un échantillon représentatif de la population française, en insérant plusieurs questions dans la vague de juin 2007 de l'enquête « *Conditions de vie et Aspirations des Français* »¹. Le rapport d'analyse est organisé en cinq chapitres :

1. Comment les Français évaluent-ils leur niveau de compétence en matière informatique ? Ont-ils besoin d'une aide lorsqu'ils installent un nouveau logiciel ?
2. Quelle est, dans l'ensemble de la population, la proportion d'individus ayant déjà acheté un ordinateur « nu » ces cinq dernières années ?
3. Quels sont les principaux avantages perçus de l'achat d'un ordinateur « nu » ? Quels sont, au contraire, les principaux freins à l'acquisition de ce type de matériel ?
4. Quelle est la demande potentielle pour ce type de produits ? Combien de personnes comptent acheter un ordinateur prochainement ? Les consommateurs préfèrent-ils, lorsqu'ils achètent un ordinateur, n'avoir aucun système d'exploitation installé, en avoir un pré-installé d'office, ou avoir le choix entre plusieurs systèmes d'exploitation ?

¹ Nous rappellerons que l'enquête « *Conditions de vie et Aspirations des Français* » est réalisée en face à face. Celle de juin 2007 a été effectuée auprès d'un échantillon représentatif de 2010 personnes, âgées de 18 ans et plus, sélectionnées selon la méthode des quotas. Ces quotas (région, taille d'agglomération, âge - sexe, PCS) ont été calculés d'après le dernier recensement général de la population. Un redressement final a été effectué pour assurer la représentativité par rapport à la population nationale de 18 ans et plus.

5. Enfin, combien d'usagers ont déjà acheté des logiciels en plus de ceux qui étaient déjà pré-installés sur leur ordinateur ? Combien ont installé des logiciels gratuits ? Sont-ils globalement satisfaits de ces outils ?

Note de synthèse

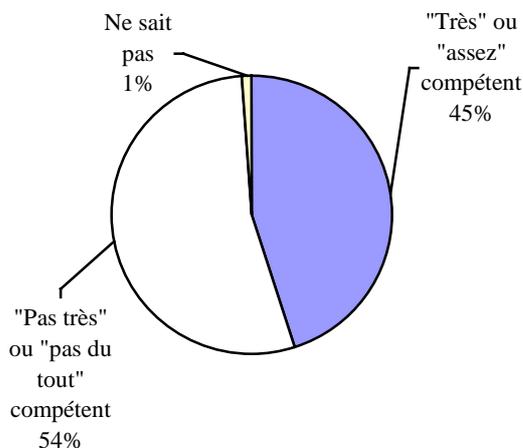
Plus d'un Français sur deux ne se sentent pas compétents en matière informatique. D'ailleurs, une majorité des utilisateurs déclarent avoir besoin d'aide pour installer des logiciels sur leur ordinateur et beaucoup ont peur de ne pas savoir installer eux-mêmes un système d'exploitation. Cela explique en partie le fait que, sur cinq ans, seuls 10% de nos concitoyens ont déjà acheté un ordinateur « nu », c'est-à-dire sans système d'exploitation pré-installé. Mais cela n'explique pas tout : neuf fois sur dix, lorsqu'ils achètent un ordinateur, les consommateurs n'ont pas la possibilité de choisir un appareil « nu », car cette offre ne leur est tout simplement pas proposée. Or, une majorité de la population — et deux tiers des acheteurs potentiels d'ordinateurs — aimeraient qu'on leur propose le choix entre plusieurs systèmes d'exploitation ; seul un consommateur sur quatre se satisfait d'une offre liant l'achat d'un ordinateur à celui d'un système d'exploitation pré-installé.

1. Plus d'un Français sur deux ne se sentent pas compétents en matière informatique

Plus de la moitié (54%) de nos concitoyens ne se sentent pas compétents pour utiliser un ordinateur. Au sein même des ménages équipés d'un ordinateur à domicile, une part non négligeable reconnaît avoir des difficultés à s'en servir : 39% s'estiment peu ou pas du tout compétents et **53% ont besoin qu'on les aide pour installer un nouveau logiciel.**

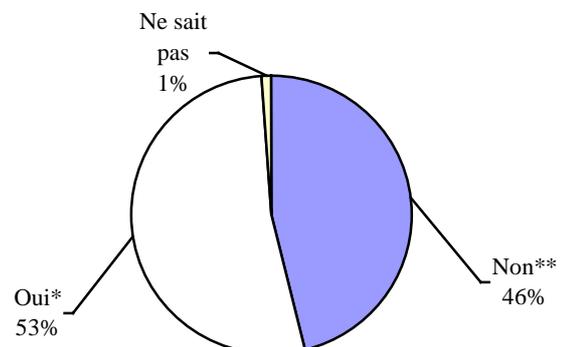
Comment qualifieriez-vous votre propre compétence pour utiliser un ordinateur ?

- Champ : ensemble de la population -



Avez-vous généralement besoin d'une aide ou de conseils pour installer un nouveau logiciel sur votre ordinateur ?

- Champ : utilisateurs d'un micro-ordinateur -



Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

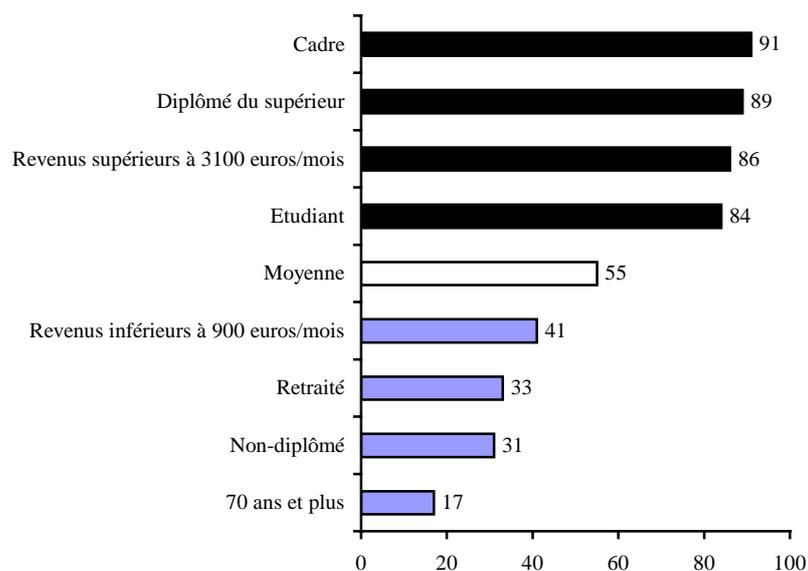
* : « Oui, j'en ai besoin, et je ne fais jamais une telle installation tout seul » et « Oui, j'en ai besoin, mais après quelques conseils, je me débrouille seul » ; ** : « Non, je n'en ai pas vraiment besoin, en général, j'y arrive seul » et « Non, je n'en ai pas du tout besoin, je m'y connais bien »

En fait, la population française est très segmentée. Certaines de nos études évoquent même l'existence, depuis plusieurs années, d'un « **fossé numérique** » : les cadres, les professions intermédiaires, les étudiants, les diplômés du supérieur et les titulaires des revenus les plus élevés sont clairement familiarisés avec l'informatique ; par rapport à la moyenne, ils sont beaucoup plus souvent équipés en ordinateur et disposent fréquemment d'une connexion à Internet à domicile. A l'inverse, les seniors, les non-diplômés et les bas revenus ont moins souvent accès à l'informatique domestique, à la fois pour des raisons financières, mais également parce que ces outils sont parfois perçus comme complexes à utiliser ou parce que leur utilité pour la vie quotidienne n'est pas toujours bien identifiée.

Ces disparités sociales expliquent en grande partie le fait que moins d'une personne sur deux se sent aujourd'hui compétente en matière informatique.

Proportion d'individus (en %) équipés d'un ordinateur à domicile

- Champ : ensemble de la population -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2007.

2. Seuls 10% des Français ont acheté un ordinateur « nu » ces cinq dernières années

Aujourd'hui, le **marché des ordinateurs « nus » — ordinateurs vendus sans système d'exploitation, ni logiciels pré-installés — est de faible taille** : 10 % de nos concitoyens déclarent avoir acheté un produit de ce type **au cours des cinq dernières années**.

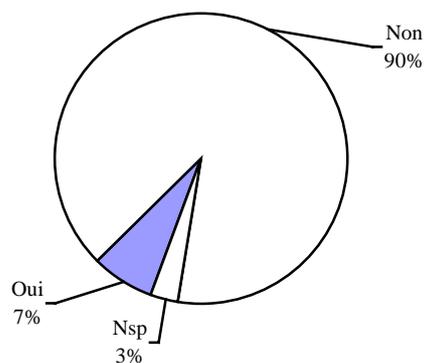
Bien sûr, l'achat d'ordinateur « nu » est principalement le fait d'individus familiarisés avec l'informatique : 79% des personnes ayant acheté un ordinateur sans système d'exploitation ni logiciel se sentent compétentes pour utiliser un ordinateur et 67% disent ne pas avoir besoin d'aide pour installer un logiciel sur leur machine. Ces personnes, qui se recrutent essentiellement parmi les diplômés du supérieur, les cadres et les étudiants, sont largement minoritaires dans l'ensemble de la population.

3. Rares sont les consommateurs à qui l'on a proposé la possibilité d'acheter un ordinateur « nu »

Mais le sentiment de ne pas être compétent en matière informatique n'est pas le seul obstacle à l'achat d'ordinateurs « nus ». D'autres freins méritent d'être évoqués. Outre la crainte des difficultés techniques liées à l'installation d'un système d'exploitation sur son ordinateur, nombreux sont ceux qui rappellent qu'on leur propose rarement la possibilité de choisir ce type de produit. **Neuf fois sur dix, les vendeurs orientent les consommateurs vers un ordinateur intégrant déjà un système d'exploitation et une suite logicielle** ; seuls 7% des utilisateurs ont eu la possibilité, au moment de leur achat, de choisir un ordinateur « nu ».

La dernière fois que vous avez acheté un ordinateur, le vendeur vous a-t-il proposé le choix entre un ordinateur « nu » et un ordinateur où le système d'exploitation était déjà installé ?

- Champ : possesseurs d'un ordinateur à domicile -



Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

Un autre élément doit être pris en compte : 89% des consommateurs ne trouvent rien à redire au système d'exploitation pré-installé sur leur machine et 90% sont satisfaits des logiciels l'accompagnant. Même s'ils n'ont pas eu le choix, force est de constater que les consommateurs ne sont pas mécontents des programmes qu'on leur a vendus avec leur ordinateur.

Une chose est sûre : la possibilité d'acheter un ordinateur « nu » est rarement proposée aux consommateurs, et pourtant, les Français y verraient plusieurs avantages ; ils pensent tout d'abord que **cela leur coûterait moins cher** (23 % des réponses) et 21% déclarent qu'ils pourraient ainsi **choisir des outils mieux adaptés à leurs propres besoins** ; corrélativement, le fait de **ne pas se laisser imposer un système d'exploitation que l'on a pas choisi** est mentionné par 11 % des personnes interrogées.

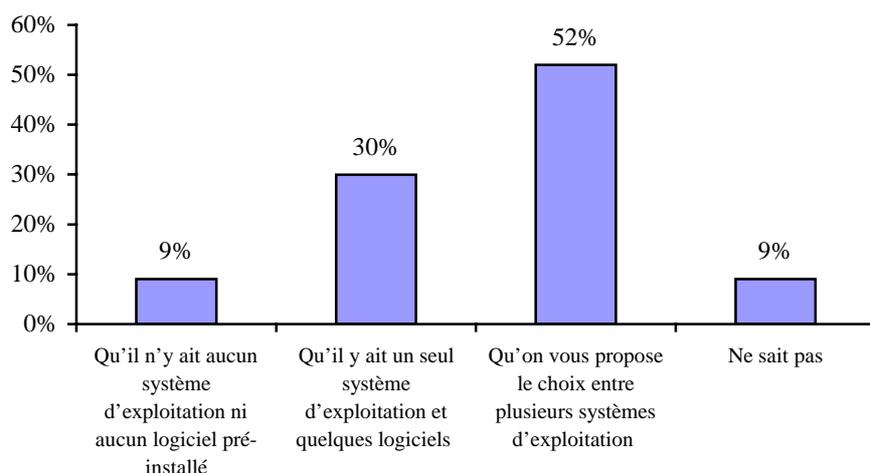
4. Le souhait des consommateurs : pouvoir choisir entre plusieurs systèmes d'exploitation

En vérité, ce que les consommateurs souhaiteraient, c'est qu'au moment où ils achètent un ordinateur, on leur propose de **choisir entre plusieurs systèmes d'exploitation et plusieurs logiciels** : 52% retiennent cette option, contre 30 % qui ne voient pas d'inconvénient à ce qu'un système soit déjà pré-installé, tandis que 9% opteraient pour un ordinateur « nu ».

Parmi les personnes ayant l'intention d'acheter un ordinateur dans l'année, les pourcentages sont respectivement de 63%, 25% et 12% : **l'acheteur potentiel a donc surtout envie qu'on lui propose le choix**. Il ne désire pas spécialement procéder lui-même à l'installation d'un système d'exploitation ou d'une suite logicielle (seule une minorité désigne l'ordinateur « nu »), mais il aimerait au minimum avoir la possibilité de choisir.

Si vous deviez aujourd'hui acheter, pour vous-même, un ordinateur, préféreriez-vous ...

- Champ : ensemble de la population -



Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

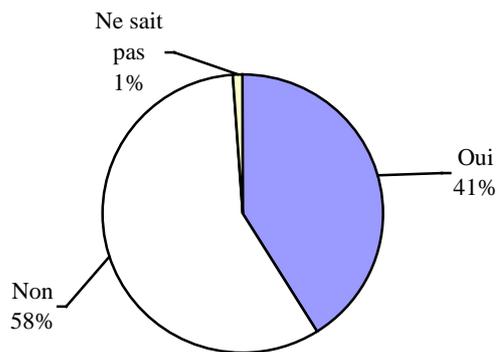
5. L'ajout de logiciels à son ordinateur n'est pas systématique

Il est intéressant de relever par ailleurs que « seuls » 41% des possesseurs d'ordinateurs ont déjà acheté des logiciels en complément de ceux qui étaient déjà pré-installés ; 48% ont installé des logiciels gratuits. **L'ajout de logiciel(s) à son ordinateur n'est donc pas systématique.**

Le prix ne semble pas le principal facteur de blocage puisque les installations de programmes gratuits ne sont pas beaucoup plus fréquentes que l'intégration de logiciels payants. On peut supposer que c'est plutôt la présence d'une suite logicielle déjà intégrée lors de l'achat d'un ordinateur qui conduit environ un consommateur sur deux à s'en contenter.

Avez-vous déjà acheté des logiciels pour votre ordinateur (en plus de ceux qui étaient déjà installés)?

- Champ : possesseurs d'un ordinateur à domicile -



Avez-vous déjà installé des logiciels gratuits sur votre ordinateur ?

- Champ : possesseurs d'un ordinateur à domicile -



Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Le taux de satisfaction pour ces logiciels complémentaires est très élevé : il se situe autour de 90%, c'est-à-dire au même niveau que pour les logiciels pré-installés. Les consommateurs ne perçoivent donc pas vraiment de différences de qualité entre les logiciels pré-installés, achetés séparément ou téléchargés gratuitement.

Signalons enfin que 72% des personnes ayant acheté des logiciels l'ont fait pour leurs loisirs (jeux, photos, etc.) ; 40% l'ont fait pour mieux profiter d'Internet, 26% évoquent un lien avec leur activité professionnelle et 22%, un rapport avec leur formation.



Introduction : l'équipement des foyers en ordinateur et connexion à Internet

Il n'est certainement pas inutile de fournir en préalable ici quelques données de cadrage permettant de définir le profil des acheteurs d'ordinateurs. Ces données sont en effet essentielles pour mieux comprendre les attentes des consommateurs en matière d'achat d'ordinateur « nu » et de logiciels pré-installés : les écarts d'équipement entre les différentes catégories socio-démographiques sont en effet aujourd'hui très marqués.

Près des deux tiers de la population (64%) sont équipés d'**au moins un ordinateur** au domicile. Cet équipement se compose, dans les trois quarts des cas, d'un seul ordinateur (Tableau 1).

Tableau 1 - L'équipement en ordinateur au domicile

	<i>(en %)</i>
	Ensemble de la population
A un seul ordinateur	48
A plusieurs ordinateurs	16
Total (a au moins un ordinateur au domicile)	64
N'a pas d'ordinateur au domicile	36
Ensemble	100

Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Par ailleurs, un peu plus de la moitié de la population (53%) dispose d'une **connexion à Internet** (cf. Tableau 2). 47% des particuliers n'en bénéficient pas encore, essentiellement parce qu'ils n'ont pas d'ordinateur (36%), bien plus en tout cas que par absence de raccordement (11%). Rapporté aux possesseurs d'ordinateur(s), le taux de connexion s'élève à 82%. Moins d'un cinquième d'entre eux ne disposent donc pas Internet (18%).

Tableau 2 - Connexion à Internet au domicile*(en %)*

	Ensemble de la population
Est connecté à Internet	53
N'est pas connecté à Internet	47
Total	100

Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Tableau 3 - Equipement en informatique au domicile*(en %)*

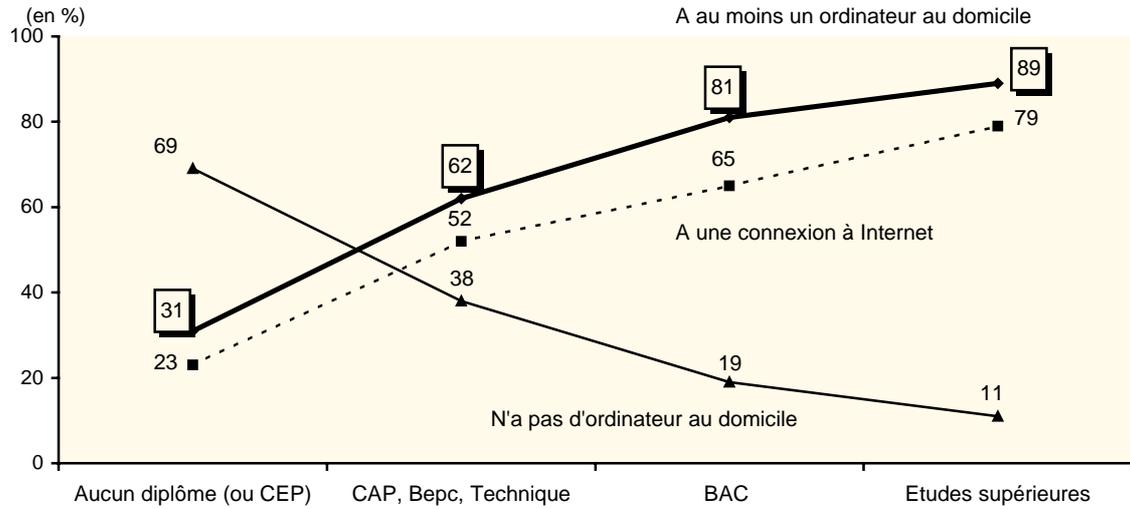
	Ensemble de la population	Parmi la population équipée
A au moins un ordinateur au domicile	64	100
<i>Dont</i> : A un ordinateur et Internet	53	82
A un ordinateur sans Internet	11	18
N'a ni ordinateur ni Internet au domicile	36	
Total	100	

Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

L'équipement en informatique domestique varie fortement en fonction de trois critères principaux : **le diplôme, les revenus et l'âge**. Avec une influence prépondérante du niveau socioculturel : en effet, **plus on est diplômé et mieux on est équipé** (Graphique 1). Le taux de possession d'au moins un ordinateur passe de 31% chez les non-diplômés à 89% chez les diplômés du supérieur, soit un écart de 58 points entre les deux groupes. Le taux de connexion à Internet varie, quant à lui, de 23 à 79% (écart de 56 points).

Graphique 1 - L'équipement en ordinateur, en fonction du diplôme

(Ensemble de la population)

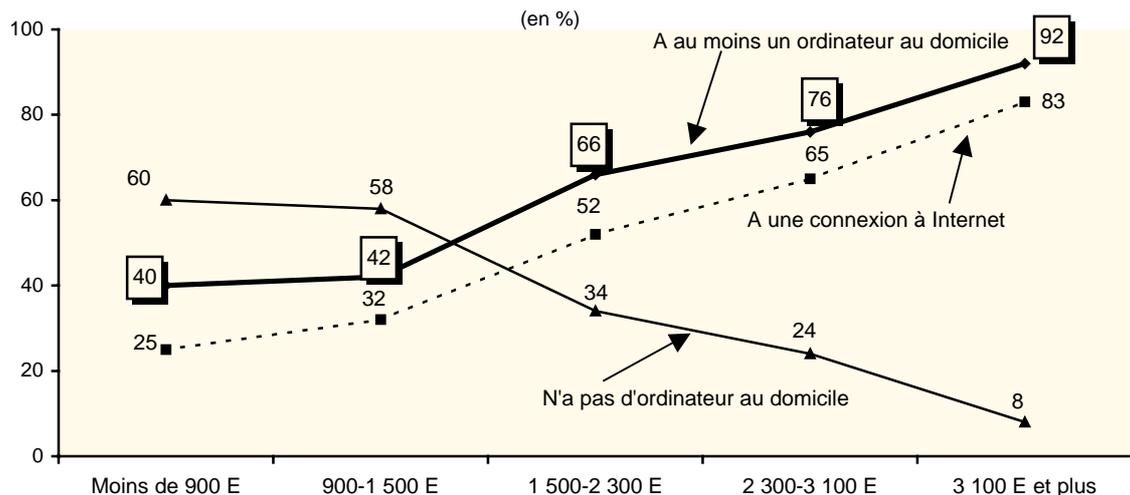


Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Le taux d'équipement augmente avec les revenus (Graphique 2) : de 40% chez les bas revenus à 92% en haut de l'échelle des ressources en ce qui concerne l'ordinateur, et de 25 à 83%, pour la connexion à Internet. Ici, les écarts entre les moins aisés et les plus favorisés sont respectivement de 52 et 58 points.

Graphique 2- L'équipement en ordinateur, en fonction des revenus

(Ensemble de la population)

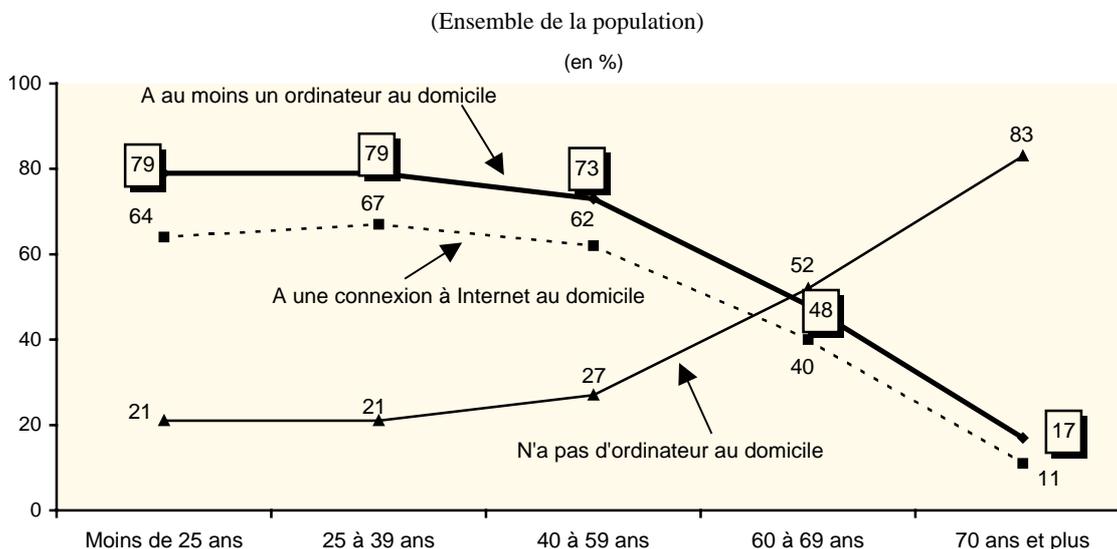


Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

L'âge joue aussi beaucoup (Graphique 3) : le taux de possession d'au moins un ordinateur varie de 79% chez les moins de 40 ans à 17% après 70 ans (écart de 62 points). Le taux de

connexion à Internet est, quant à lui, compris entre 64 à 7%. Mais **c'est surtout après 60 ans que le décrochage est particulièrement net.**

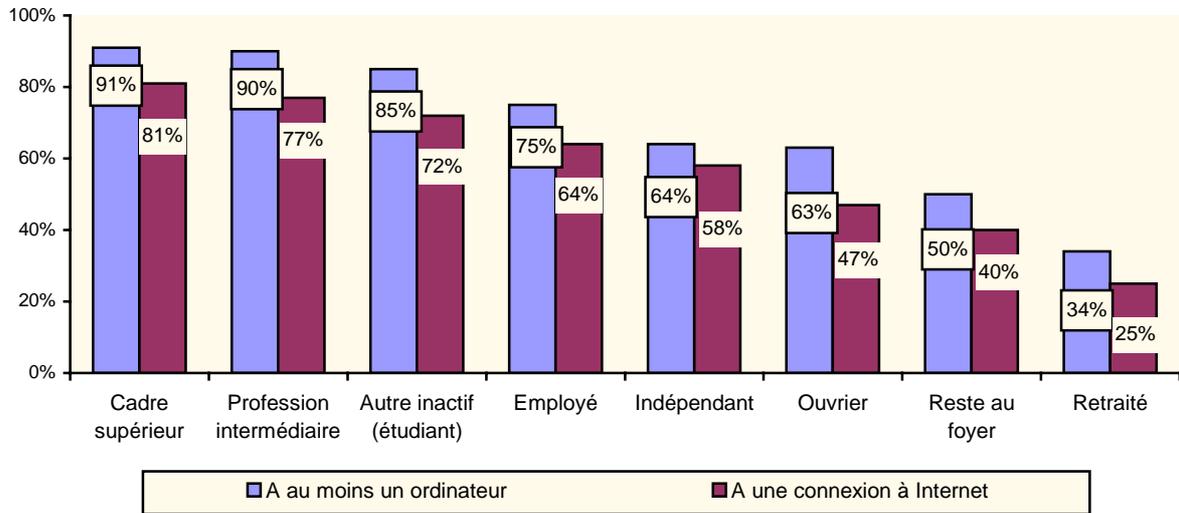
Graphique 3 - L'équipement en ordinateur, en fonction de l'âge



Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

L'effet du niveau socioculturel et l'influence de l'âge déterminent en grande partie les taux d'équipement des différentes **professions et catégories sociales** (Graphique 4) : **les cadres dans leur ensemble sont plus « en pointe »**, avec les **étudiants** (21 à 27 points de plus qu'en moyenne). Viennent ensuite les employés (+ 11 points). Puis suivent, dans la moyenne, les indépendants et les ouvriers. Deux groupes sont sous-équipés : les personnes au foyer (- 14 points par rapport à la moyenne) et surtout les retraités (- 30 points). Au total, l'écart qui sépare les cadres supérieurs et les retraités est de 57 points. En ce qui concerne l'accès à Internet, l'écart est du même ordre de grandeur (56 points).

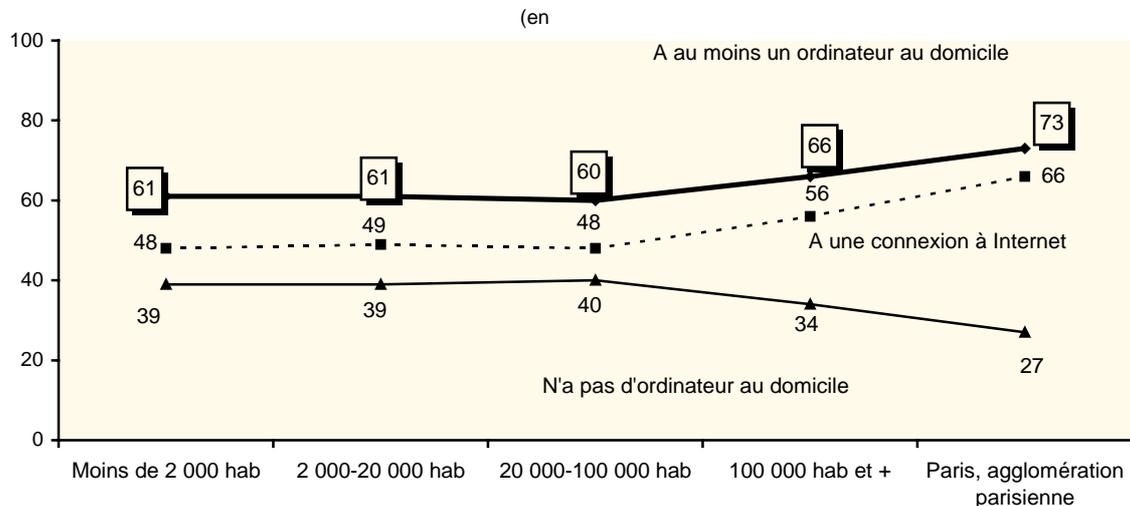
Graphique 4 - Le taux d'équipement en ordinateur et le taux de connexion à Internet, dans les différentes PCS
(Ensemble de la population)



Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

La **taille d'agglomération** de résidence joue moins, mais n'est pas neutre non plus dans l'équipement informatique des ménages (Graphique 5) : on est un peu moins bien équipé (ordinateur et accès Internet) dans les communes rurales, les petites et moyennes agglomérations (mais sans grandes différences entre elles) que dans les grands pôles urbains régionaux, et tout particulièrement en Ile de France.

Graphique 5 - L'équipement en ordinateur, en fonction de la taille d'agglomération
(Ensemble de la population)



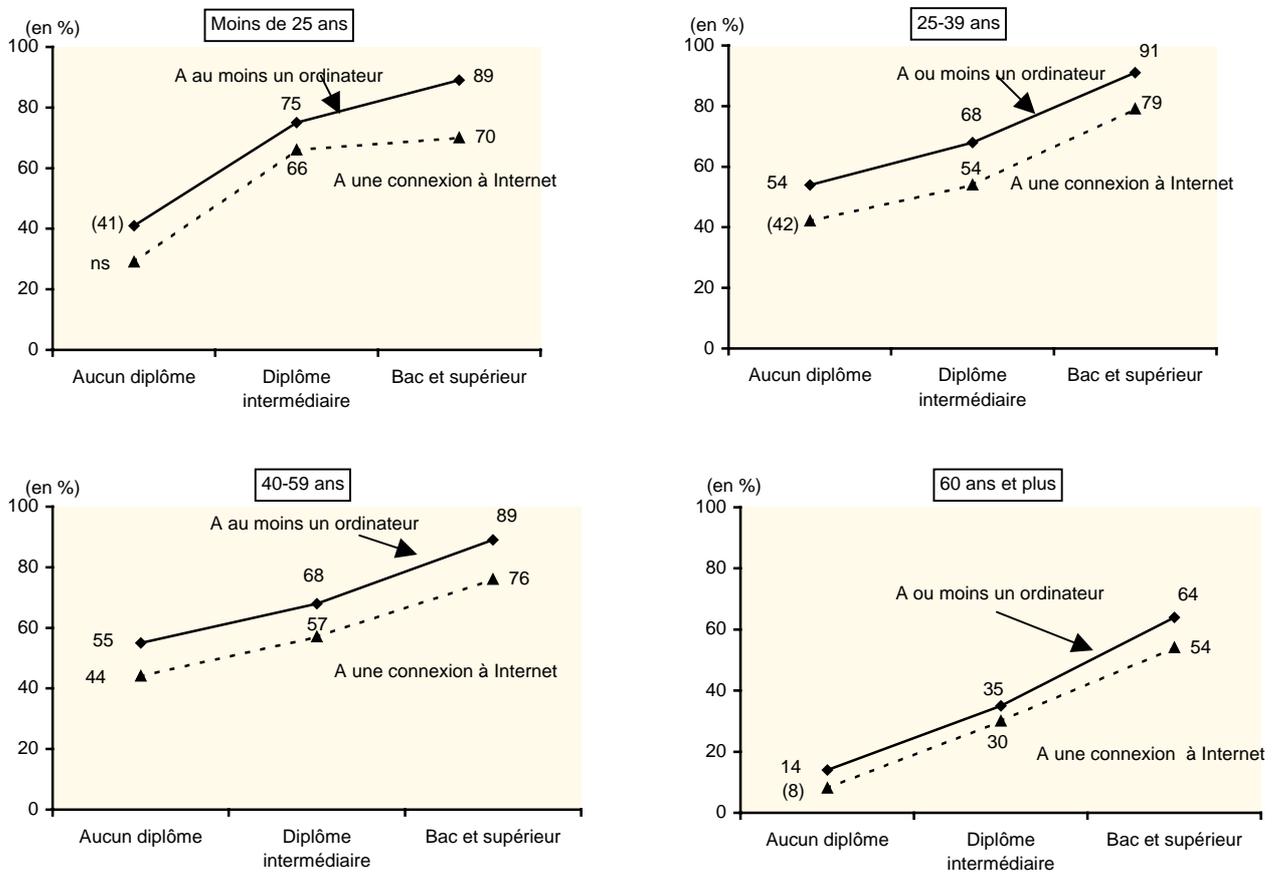
Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Enfin, les hommes sont légèrement mieux équipés (67% possèdent au moins un ordinateur, 55% ont une connexion à Internet) que les femmes (62% et 52%).

L'influence prépondérante du niveau de formation se vérifie lorsqu'on analyse les taux d'équipement en fonction de deux critères combinés : diplôme et âge (Graphique 6). Ainsi, à âge égal, plus on est diplômé et mieux on est équipé ; à diplôme égal, on l'est surtout plus avant 60 ans.

Graphique 6 Le pourcentage d'enquêtés équipés en ordinateur (et Internet), en fonction de l'âge et du diplôme

(Ensemble de la population)



Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Chapitre 1. Moins d'un Français sur deux pense être compétent pour utiliser un ordinateur

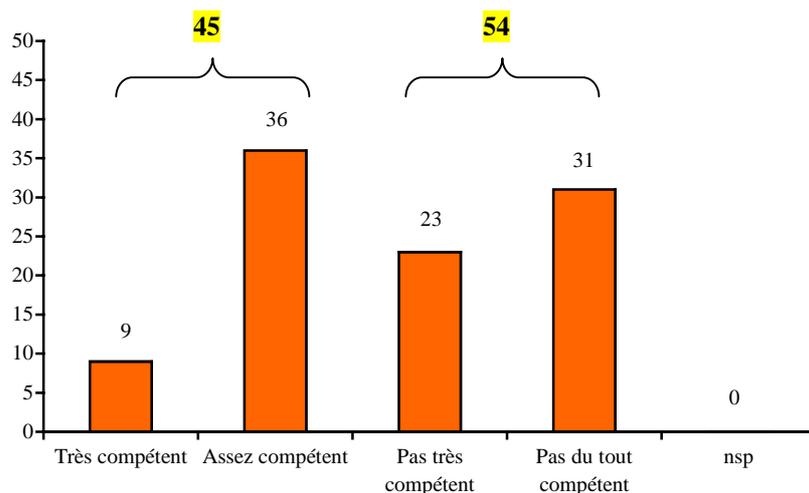
On comprend certainement mieux l'attitude des consommateurs vis-à-vis des ordinateurs vendus sans système d'exploitation, ni logiciels pré-installés lorsqu'on étudie « le sentiment de compétence en informatique » de nos concitoyens. En effet, l'achat d'un ordinateur « nu » implique que l'utilisateur procède lui-même à l'installation du système d'exploitation et des logiciels qu'il aura choisi séparément. Or, une bonne partie de la population reste pour le moins prudente quant à ses compétences informatiques.

1. Le sentiment de compétence pour utiliser un ordinateur

Premier élément significatif : moins d'un Français sur deux (45 % exactement, cf. Graphique 7) se déclare compétent pour utiliser un ordinateur — et seulement 9 % se disent « *très compétents* ». En clair, **la majorité de nos concitoyens ne se sentent pas très à l'aise avec l'informatique** : 54% se disent « pas très compétents » ou « pas du tout compétents ».

Graphique 7 - Comment qualifieriez-vous votre propre compétence pour utiliser un ordinateur ?

- Champ : ensemble de la population -
(en %)



Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

Le sentiment de compétence est très lié au fait de posséder un ordinateur (Tableau 4) : 61% des personnes équipées d'un ordinateur se déclarent compétentes en matière informatique,

contre 16% des personnes non-équipées. Mais il est frappant de constater que, **même parmi les particuliers disposant d'un ordinateur, une forte proportion d'individus ne se sentent pas complètement à l'aise : 39% se disent, en effet, pas très ou pas du tout compétents pour utiliser leur matériel.**

Tableau 4 - Comment qualifieriez-vous votre propre compétence pour utiliser un ordinateur ?

- Champ : ensemble de la population -

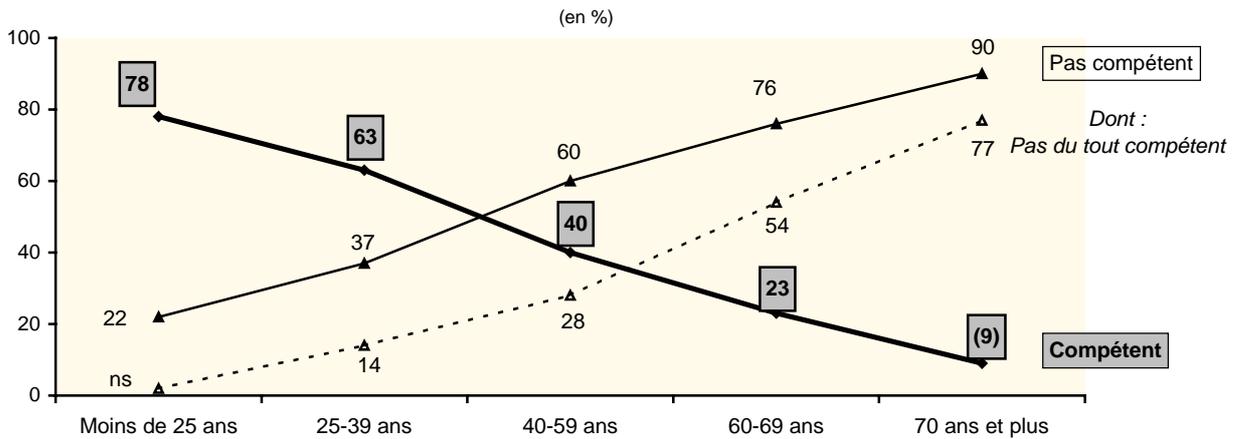
(en %)

Compétence ressentie pour utiliser un ordinateur :	Ensemble de la population	Dont :	
		Possède un ordinateur à domicile	Ne possède pas d'ordinateur à domicile
• Très compétent.....	9 } 45	14 } 61	(1) } 16
• Assez compétent	36 }	47 }	15 }
• Pas très compétent.....	23 }	27 }	17 }
• Pas du tout compétent	31 }	12 }	66 }
TOTAL (y.c nsp)	100	100	100

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

L'analyse socio-démographique du niveau de compétence montre que l'âge et le niveau de formation sont à l'origine des principaux écarts catégoriels. **Le sentiment de compétence diminue avec l'âge** (Graphique 8) : de 78% chez les moins de 25 ans, la proportion de personnes se sentant « compétentes » n'atteint pas 10% après 70 ans. Jusqu'à 40 ans, on s'estime très largement apte, tandis qu'après on se juge très majoritairement malhabile. A un âge avancé, on n'hésite plus du tout à s'avouer inapte (à 90%) et même totalement incapable dans le domaine (à 77%, contre 2% chez les jeunes).

Graphique 8 - Le niveau de compétence pour utiliser un ordinateur, en fonction de l'âge



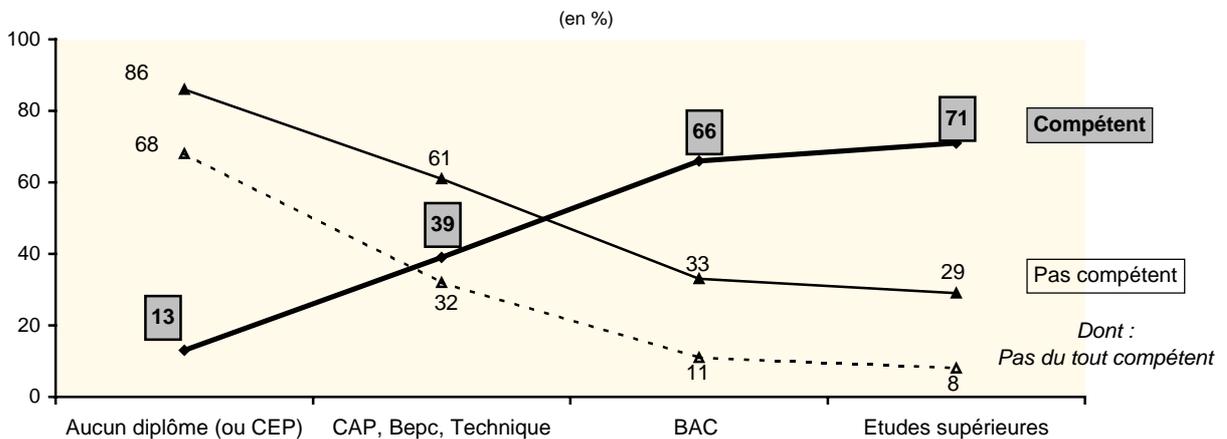
Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Les chiffres entre parenthèses concernent des effectifs peu importants.

Ns = non significatif.

Par ailleurs, **plus on est diplômé, plus on déclare être à l'aise avec l'informatique** (Graphique 9) : le taux d'enquêtés s'estimant « compétents » passe de 13% chez les non-diplômés à 71% chez les diplômés du supérieur. Ces derniers estiment d'ailleurs, pour un cinquième d'entre eux, qu'ils sont « très » compétents (contre 9% en moyenne).

Graphique 9 - Le niveau de compétence pour utiliser un ordinateur, en fonction du niveau d'études

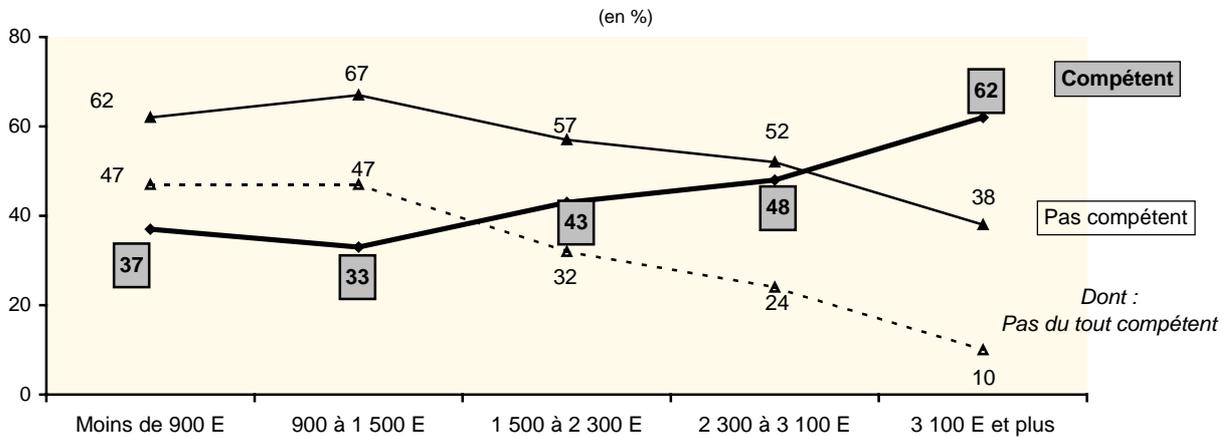


Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

L'aptitude à se servir d'un ordinateur **augmente aussi avec les revenus** (Graphique 10), mais l'influence du critère semble ici moins nette : le sentiment de compétence est majoritaire chez les ménages les plus favorisés (au moins 3 100 € mensuels). Tandis qu'en bas de

l'échelle des ressources (moins de 1 500 € par mois), on avoue plus volontiers certaines lacunes.

Graphique 10 - Le niveau de compétence pour utiliser un ordinateur, en fonction des revenus mensuels du foyer



Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Les étudiants, qui sont plus jeunes et plus diplômés qu'en moyenne, semblent les plus à l'aise avec l'informatique (83% s'estiment compétents, Tableau 5). Les cadres et professions intellectuelles supérieures ne se sentent pas dépassés non plus (80%). Suivent les professions intermédiaires et les employés (66% et 55%), qui se montrent plus nuancés : 50% des premiers et 46% des seconds disent être « assez compétents » pour utiliser un ordinateur (36% en moyenne). Tandis que les indépendants, les ouvriers, les personnes au foyer et plus encore les retraités jugent très majoritairement (à 60-82%) ne pas avoir les capacités suffisantes pour cela : 53% des personnes au foyer et 63% des retraités n'hésitent d'ailleurs pas à avouer une totale inaptitude (31% en moyenne)².

² Voir les résultats détaillés au Tableau 24, en annexe, p. 57.

Tableau 5 - Le niveau de compétence pour utiliser un ordinateur, en fonction de la Profession et Catégorie Sociale

(en %)

	Compétent	Pas compétent	Total
Indépendant	40	60	100
Cadre supérieur	80	(20)	100
Profession intermédiaire	66	34	100
Employé	55	45	100
Ouvrier	37	63	100
Retraité	17	82	100
Reste au foyer	25	75	100
Autre inactif (étudiant)	83	(17)	100
Ensemble de la population	45	55	100

Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Les chiffres entre parenthèses concernent des effectifs peu importants.

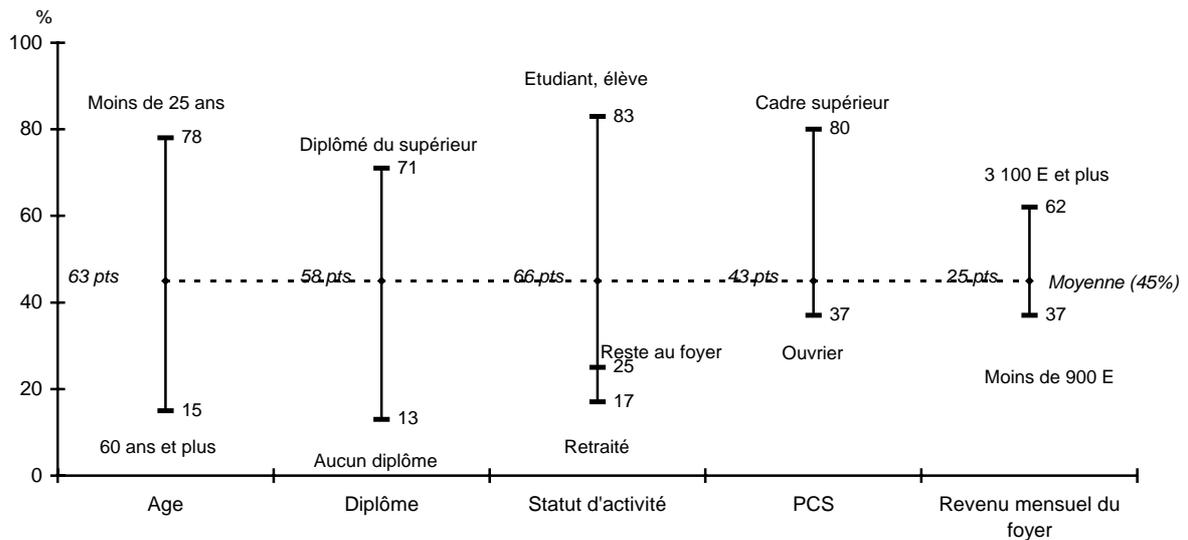
Deux autres remarques peuvent être formulées :

- Les hommes se sentent relativement plus compétents (à 50%, contre 40% chez les femmes).
- C'est plutôt dans les communes de moins de 2000 habitants que l'on se sent moins expérimenté (à 63%). On affiche un peu plus d'aisance qu'en moyenne dans les grandes agglomérations ; mais les écarts ne sont pas ici très importants.

La hiérarchie des critères discriminants apparaît clairement dans le Graphique 11 : l'écart est de 63 points entre les moins de 25 ans et les plus de 60 ans ; il est de 66 points entre les étudiants et les retraités, de 58 points entre les diplômés et les non-diplômés, de 43 points entre les cadres supérieurs et les ouvriers. Alors qu'il n'est « que » de 25 points entre les hauts et les bas revenus. Il est donc manifeste que l'âge et le diplôme sont deux facteurs essentiels du sentiment de compétence en matière informatique.

Graphique 11 – Sentiment de compétence en informatique : analyse des écarts intra catégoriels

- Proportion d'individus s'estimant compétents pour utiliser un ordinateur -

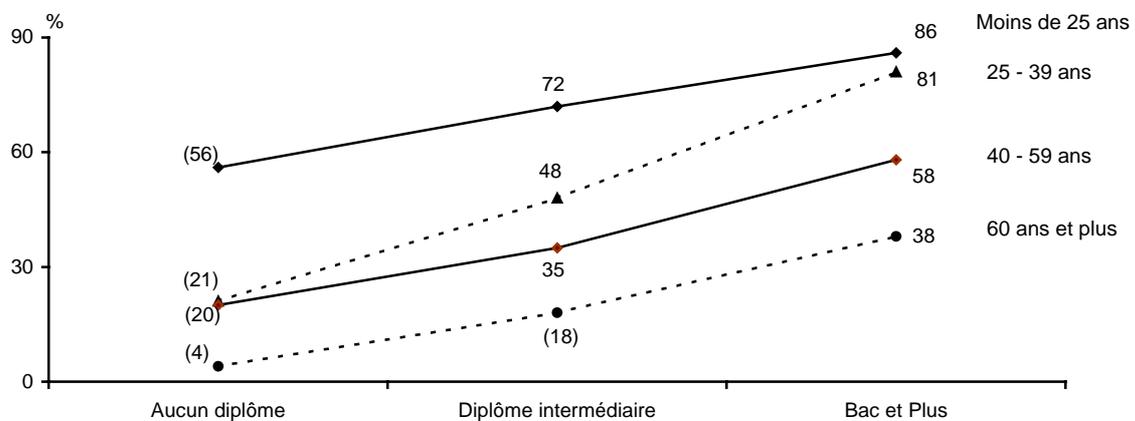


Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Lecture du graphique : 45% des enquêtés en moyenne disent être « compétents » (très ou assez) pour utiliser un ordinateur. C'est le cas de 78% des moins de 25 ans et de 15% des 60 ans et plus, soit un écart de 63 points entre les deux groupes.

De fait, quand on est « jeune diplômé », on se sent tout particulièrement à l'aise avec les outils informatiques : 86% des moins de 25 ans de niveau « bac et plus » se qualifient de compétents dans le domaine, contre 38% des plus de 60 ans de même niveau de formation. Plus généralement, le sentiment de maîtriser correctement l'ordinateur se renforce avec le diplôme, quel que soit l'âge. Ce sentiment est systématiquement plus présent quand on est jeune, quel que soit le niveau de formation dont on est doté (Graphique 12).

Graphique 12 - Le pourcentage d'enquêtés déclarant être « compétents » pour utiliser un ordinateur, en fonction de l'âge et du diplôme



Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Les chiffres entre parenthèses concernent des effectifs peu importants.

2. Plus d'une personne sur deux disent avoir besoin d'aide pour installer un nouveau logiciel

Mais nos investigations nous permettent d'aller plus loin : **53% des personnes utilisant un ordinateur ont besoin d'une aide ou de conseils pour installer un nouveau logiciel sur leur machine** (Tableau 6). Une minorité seulement pense pouvoir se débrouiller seule. Ces résultats peuvent surprendre dans la mesure où, bien souvent, l'installation d'un nouveau logiciel requiert très peu d'interventions de la part de l'utilisateur.

Tableau 6
Avez-vous généralement besoin d'une aide ou de conseils pour installer un nouveau logiciel sur votre ordinateur ?

– Champ : utilisateurs d'ordinateurs ou d'Internet, à leur domicile ou sur leur lieu de travail –

			<i>(en %)</i>
• Oui, j'en ai besoin, et je ne fais jamais une telle installation tout seul	31	}	53
• Oui, j'en ai besoin, mais après quelques conseils, je me débrouille seul ..	22		
• Non, je n'en ai pas vraiment besoin, en général, j'y arrive seul	24	}	46
• Non, je n'en ai pas du tout besoin, je m'y connais bien	22		
• <i>Ne sait pas</i>	1		
TOTAL	100		

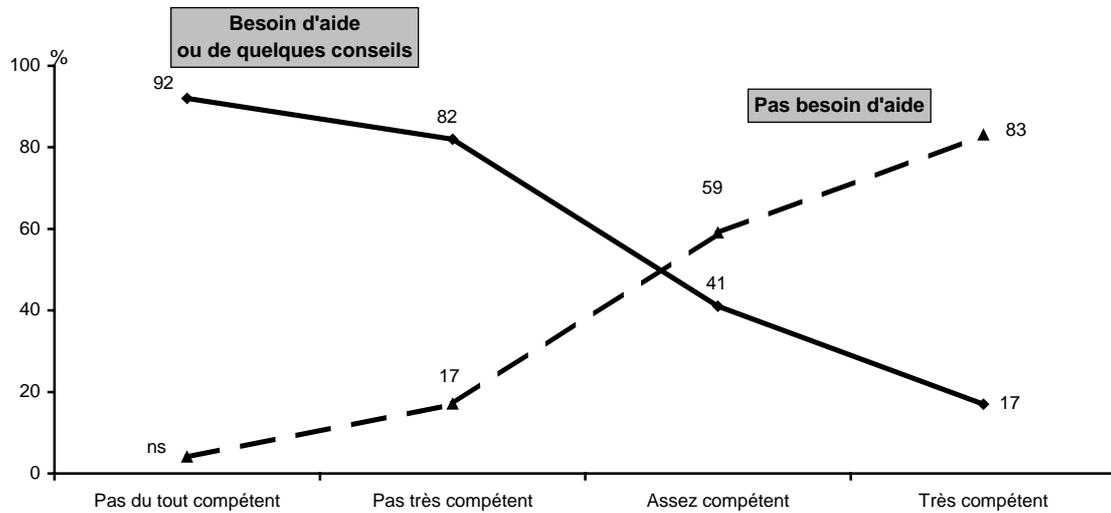
Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

Ces informations donnent un premier aperçu de la situation : **au sein même des individus équipés d'un ordinateur à domicile, une part non négligeable reconnaît avoir des difficultés à utiliser son matériel** ; 39% s'estiment ainsi peu ou pas du tout compétents et 53% ont besoin d'aide pour installer un nouveau logiciel.

Les attitudes sont bien entendu très liées au sentiment de compétence en informatique (Graphique 13) : 83% des enquêtés estimant être « très compétents » pour utiliser leur ordinateur savent implanter seul un logiciel ; à l'inverse, 92% de ceux qui se jugent « pas du tout compétents » reconnaissent avoir besoin d'aide ou de quelques conseils.

Graphique 13 - Les attitudes en matière d'installation de logiciels, en fonction du niveau de compétence ressentie pour utiliser un ordinateur

- Champ : enquêtés utilisant un ordinateur ou Internet chez eux ou sur le lieu de travail (ou d'études) -



Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.
Ns = non significatif.

L'âge et le niveau de diplôme sont encore très déterminants (Graphique 14) : ceux qui n'ont besoin de personne se recrutent davantage chez les jeunes, les étudiants, les diplômés, les cadres supérieurs (27-34%, contre 22% en moyenne). Les autres – qui ont besoin d'aide – sont plus nombreux après 40 ans et chez les personnes peu ou pas diplômées. Par ailleurs, les femmes semblent moins « téméraires » : 41% ne procèdent jamais seules (+ 10 points par rapport à la moyenne) ; les hommes sont plus autonomes (31% n'ont absolument besoin de personne, + 9 points)³.

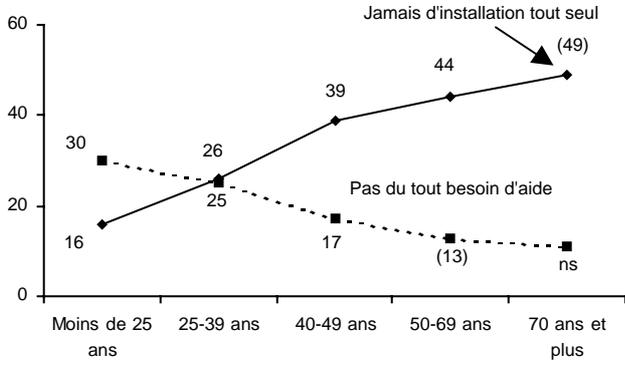
³ Voir les résultats détaillés en Annexe I.

Graphique 14 - Attitudes concernant l'installation de nouveaux logiciels

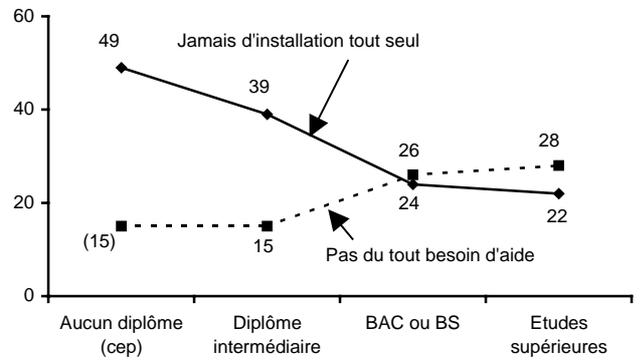
- Champ : utilisateurs d'un ordinateur ou d'Internet au domicile ou sur le lieu de travail (ou d'études) -

(en %)

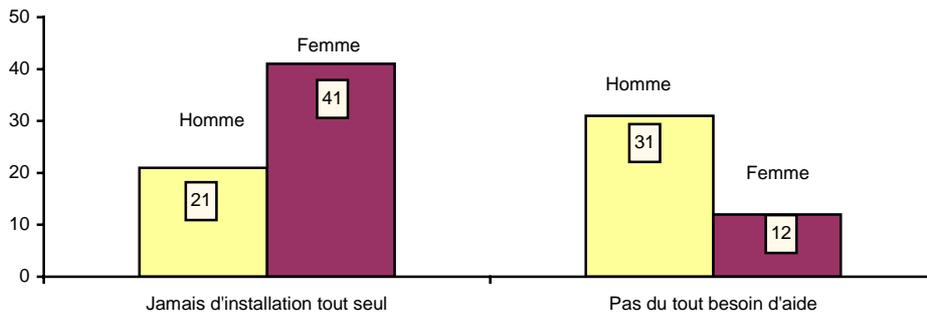
En fonction de l'âge



En fonction du niveau d'études



En fonction du sexe



Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Les chiffres entre parenthèses concernent des effectifs peu importants. Ns = non significatif.

Chapitre 2. Près de cinq millions de personnes déclarent avoir acheté un ordinateur « nu » au cours des cinq dernières années

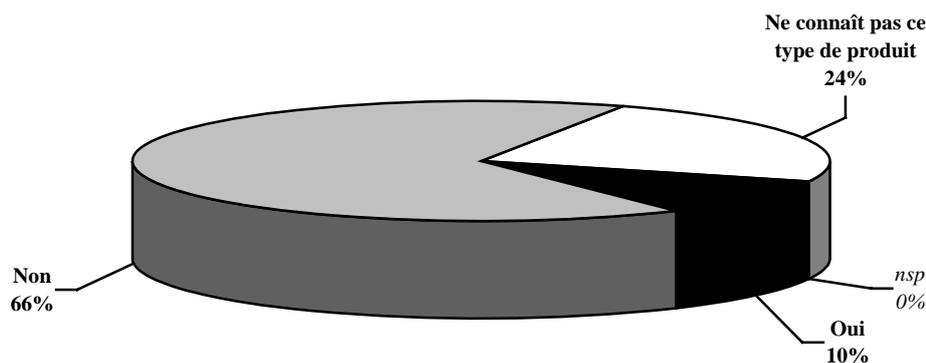
Une personne sur dix déclare avoir acheté un ordinateur « nu » — c'est-à-dire sans système d'exploitation pré-installé — au cours des cinq dernières années (Graphique 15). Rapporté à l'ensemble de la population, cela correspond tout de même à près de cinq millions de personnes⁴.

Il est convenu de noter que 24% de la population n'ont jamais entendu parlé de la possibilité d'acheter un ordinateur sans système d'exploitation pré-installé. Ce chiffre sous-estime probablement la réalité : en effet, certains enquêtés rechignent parfois à reconnaître leur ignorance. On peut vraisemblablement supposer que, parmi les 66% d'enquêtés qui disent ne pas avoir acheté d'ordinateur « nu », une partie a appris l'existence de cette possibilité au moment même où on leur a posé la question.

Graphique 15

Au cours des cinq dernières années, avez-vous déjà acheté un ordinateur « nu », c'est-à-dire un ordinateur sans logiciels, ni système d'exploitation installé d'avance ?

- Champ : ensemble de la population -



Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

⁴ L'échantillon interrogé dans l'enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français » porte sur les 18 ans et plus (en France, 47 millions de personnes sont âgées de 18 ans et plus).

Le Tableau 7 montre que **les personnes ayant déjà acheté un ordinateur « nu » disposent de compétences informatiques nettement supérieures à la moyenne**. Elles semblent également beaucoup plus à l'aise avec l'informatique que les personnes équipées d'un ordinateur, mais n'ayant jamais acheté d'équipement « nu ». En effet, 79% d'entre elles se disent compétentes pour utiliser un ordinateur (contre 16% des personnes non-équipées et 62% des possesseurs d'ordinateurs avec système d'exploitation et logiciels pré-installés). 32% des acheteurs d'ordinateur nu se déclarent même « très » compétents (contre respectivement 1% et 11%).

Il est important de souligner que 32% seulement de ces acheteurs disent avoir besoin d'aide pour installer un nouveau logiciel, contre 53% des utilisateurs d'ordinateurs avec système d'exploitation et logiciels pré-installés.

Tableau 7
Les personnes qui achètent un ordinateur « nu » disposent de compétences informatiques supérieures à la moyenne

		(en %)		
		A déjà acheté un ordinateur « nu »	Possède un ordinateur, mais n'a jamais acheté un ordinateur « nu »	Ne possède pas d'ordinateur à domicile
<i>Sentiment de compétence pour utiliser un ordinateur</i>	•Très compétent	32	11	1
	•Assez compétent	47	51	15
	•Pas très compétent	18	29	17
	•Pas du tout compétent....	3	10	66
	TOTAL	100	100	100
<i>A besoin d'aide et de conseils pour installer un logiciel sur son ordinateur</i>	•Oui	32	53	-
	•Non	68	47	-
	TOTAL	100	100	100

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

Lecture : 79% des personnes ayant déjà acheté un ordinateur « nu » se sentent compétentes pour utiliser un ordinateur.

En réalité, **les moins de 40 ans, les diplômés, les cadres et les titulaires de revenus élevés sont les premiers acheteurs d'ordinateurs « nus »** (Tableau 8). Les seniors, les non-diplômés, les personnes disposant de revenus inférieurs à 900 euros, les retraités et les personnes au foyer semblent, quant à elles, particulièrement mal informés de l'existence de ce type de produit. **Aujourd'hui, l'achat d'ordinateur « nu » reste donc l'apanage d'une frange assez étroite de la population.**

Tableau 8 - Au cours des cinq dernières années, avez-vous déjà acheté un ordinateur « nu », c'est-à-dire un ordinateur sans logiciels, ni système d'exploitation installé d'avance ?

(en %)

	Oui	Non	Je ne connais pas ce type de produit	Total (yc nsp)
Sexe :				
Homme	14	67	18	100
Femme	6	64	29	100
Age :				
Moins de 25 ans	17	73	(10)	100
25 à 39 ans	14	73	13	100
40 à 59 ans	10	68	21	100
60 à 69 ans	ns	61	37	100
70 ans et plus	ns	42	55	100
Diplôme :				
Aucun diplôme ou CEP	ns	51	46	100
CAP, Bepc, Technique	9	68	23	100
BAC	15	69	15	100
Etudes supérieures	15	75	10	100
PCS :				
Indépendant	ns	67	(20)	100
Cadre supérieur	24	70	ns	100
Profession intermédiaire	16	74	(10)	100
Employé	11	72	17	100
Ouvrier	10	66	23	100
Retraité	ns	53	43	100
Reste au foyer	ns	57	40	100
Autre inactif (étudiant)	(13)	80	ns	100
Revenu mensuel du foyer :				
Moins de 900 €	ns	60	35	100
900 à 1 500 €.....	(5)	59	35	100
1 500 à 2 300 €.....	12	65	23	100
2 300 à 3 100 €.....	13	67	19	100
3 100 €et plus	14	75	10	100
Taille d'agglomération :				
Moins de 2 000 hab.	6	66	27	100
2 000 à 20 000 hab.	11	66	23	100
20 000 à 100 000 hab.	(10)	68	22	100
100 000 hab. et plus	11	70	19	100
Paris, agglomération parisienne	13	55	32	100
Ensemble de la population	10	66	24	100

Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Les chiffres entre parenthèses concernent des effectifs peu importants.

Ns = non significatif.

Chapitre 3. Avantages et inconvénients de l'achat d'ordinateurs « nus »

1. Faire des économies et choisir des logiciels adaptés à ses besoins

Les Français voient **deux intérêts principaux** à l'achat d'un ordinateur « nu » : **réaliser des économies** (cette idée recueille 23% des suffrages) et **pouvoir choisir un système d'exploitation et des logiciels adaptés à leurs propres besoins** (21% des citations).

Les autres arguments semblent moins probants : 11% évoquent le fait de ne pas se laisser imposer un système d'exploitation que l'on n'a pas demandé. La crainte du risque d'hégémonie de certains systèmes d'exploitation semble moins importante que le prix de l'équipement ou l'adéquation des logiciels à l'usage qu'on en a.

Par ailleurs, 9 % des enquêtés évoquent la possibilité de choisir des logiciels ou un système d'exploitation plus performant et plus fiable. Cet argument se rapproche un peu du second de la liste. Et l'on retiendra aussi que **nombreux sont ceux qui ne voient pas l'intérêt d'acheter un ordinateur « nu »** (29 % exactement). C'est même cette idée qui arrive en tête devant toutes les autres options : on peut en déduire que, dans l'ensemble de la population, on ne pose pas massivement ce type de question.

Tableau 9 - Selon vous, quel est le principal intérêt d'acheter un ordinateur « nu », c'est-à-dire sans logiciels, ni système d'exploitation installé d'avance ?

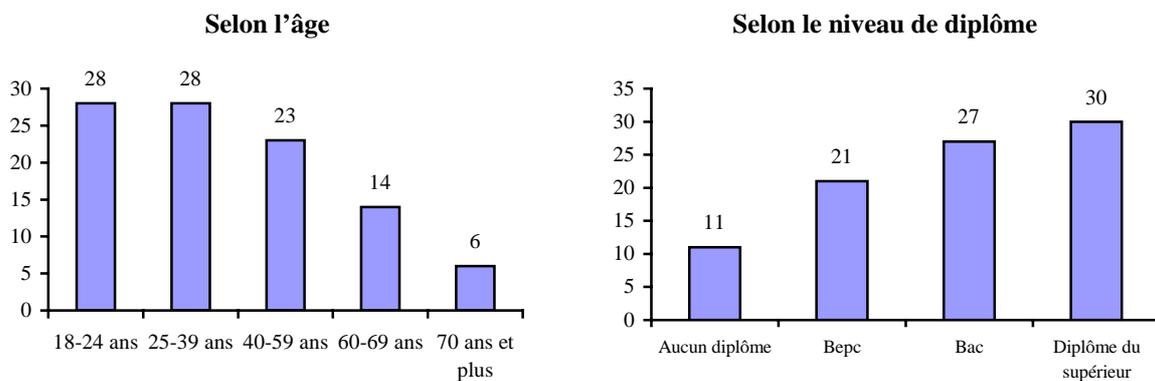
– Champ : ensemble de la population –

	<i>(en %)</i>
• Pour faire des économies	23
• Pour pouvoir choisir un système d'exploitation et des logiciels adaptés à ses propres besoins	21
• Pour ne pas se laisser imposer un logiciel ou un système d'exploitation que l'on n'a pas demandé	11
• Pour pouvoir choisir un système d'exploitation et des logiciels plus performants et plus fiables	9
• Autre	2
• N'y voit pas d'intérêt	29
• <i>Ne sait pas</i>	5
TOTAL	100

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

En fait, le **manque d'intérêt** pour ce type de produit est surtout manifeste chez les personnes de plus de 60 ans (45% à 56% des seniors sont dans ce cas, cf. Tableau 26, en annexe, p. 59), les non-diplômés (47%), les personnes au foyer (38%) et les titulaires de revenus peu élevés (35-36%). Ceux qui privilégient au contraire l'avantage de « **pouvoir choisir un système d'exploitation et des logiciels adaptés à ses propres besoins** » se recrutent plutôt parmi les moins de 40 ans (Graphique 16), les diplômés du Bac ou du supérieur, les étudiants et les actifs, de même que les hauts revenus. **Faire des économies** est un argument qui convainc un plus large spectre de la population : peu de catégories sociales se démarquent les unes des autres sur cet aspect.

Graphique 16 – Proportion d'individus (en %) qui estiment que le principal avantage de l'achat d'un ordinateur « nu » consiste dans le fait que l'on peut choisir un système d'exploitation et des logiciels adaptés à ses propres besoins



Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

Mais les réponses varient bien évidemment selon l'usage que l'on a de l'informatique, comme en atteste le Tableau 10 :

- **Parmi les individus qui ont fait l'acquisition d'un ordinateur « nu » au cours des cinq dernières années, la raison économique est très nettement mise en avant (41 % des suffrages, contre 23% dans l'ensemble de la population). L'opportunité de choisir des logiciels plus adaptés à ses besoins se classe en deuxième position (25 % des réponses) et la liberté de ne pas se laisser imposer un système d'exploitation dès l'achat réunit 19 % des votes. Dans ce groupe, rares sont ceux qui ne voient pas l'intérêt d'acheter un ordinateur « nu » (3%).**

- **Les personnes équipées d'un ordinateur à domicile mais n'ayant pas fait le choix, au cours des cinq dernières années, de s'équiper d'un ordinateur « nu »** sont plus nombreuses à ne pas voir l'intérêt de cette option (21%). Néanmoins, 27% reconnaissent qu'il pourrait être intéressant de pouvoir choisir un système d'exploitation et des logiciels adaptés à ses besoins et 25% sont sensibles à l'argument du prix.
- C'est encore cet aspect financier qui arrive en tête **chez les personnes ne disposant pas d'ordinateur à domicile** (16%). Même si, dans ce groupe, la question ne s'est probablement jamais posée réellement : 48% disent d'ailleurs ne voir aucun intérêt à la possibilité d'acheter séparément la machine et les logiciels.

Tableau 10 - Selon vous, quel est le principal intérêt d'acheter un ordinateur « nu », c'est-à-dire sans logiciels, ni système d'exploitation installé d'avance ?

– Champ : ensemble de la population –

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :		
		A acheté un ordinateur « nu » dans les 5 dernières années	Dispose d'un ordinateur à domicile, mais n'a pas acheté d'ordinateur « nu » dans les 5 dernières années	Ne possède pas d'ordinateur à domicile
• Pour faire des économies	23	41	25	16
• Pour pouvoir choisir un système d'exploitation et des logiciels adaptés à ses propres besoins	21	25	27	11
• Pour ne pas se laisser imposer un logiciel ou un système d'exploitation que l'on n'a pas demandé	11	19	13	5
• Pour pouvoir choisir un système d'exploitation et des logiciels plus performants et plus fiables....	9	(8)	11	7
• Autre	2	(3)	1	3
• N'y voit pas d'intérêt	29	(3)	21	48
• Ne sait pas.....	5	(0)	2	10
TOTAL	100	100	100	100

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

2. Les freins à l'achat d'un ordinateur « nu »

a. Les difficultés techniques et l'absence de choix

Interrogés sur **les freins possibles à l'achat d'un ordinateur « nu »** (Tableau 11), nos concitoyens déclarent en premier lieu que **le fait d'installer soi-même un nouveau système d'exploitation ou des logiciels est une tâche assez complexe** : 20 % des enquêtés pointent la **difficulté** d'une telle opération et 14 % considèrent que « l'on n'est jamais sûr, lorsque l'on installe soi-même un système d'exploitation, de le faire correctement ».

Au-delà, l'opinion déplore **un manque d'information sur le sujet** : 15 % de la population estiment en effet **que l'on propose rarement cette possibilité de choix au consommateur**. On peut dès lors s'interroger : quelle proportion d'individus pourrait être intéressée par l'achat d'un ordinateur « nu » si le choix était clairement offert aux acheteurs potentiels ? Cette question sera abordée un peu plus loin.

Tableau 11
Quel est, selon vous, le principal frein à l'achat d'un ordinateur « nu » c'est-à-dire d'un ordinateur sans logiciels, ni système d'exploitation installé d'avance ?

– Champ : ensemble de la population –

	(en %)
• C'est compliqué d'installer soi-même un système d'exploitation et des logiciels.....	20
• On propose rarement cette possibilité	15
• On n'est jamais sûr, quand on installe soi-même un système d'exploitation, de le faire correctement	14
• Cela revient plus cher d'acheter ordinateur et logiciels séparément	12
• On ne sait pas quel système d'exploitation choisir, ni quels logiciels	8
• Cela prend beaucoup de temps d'installer soi-même un système d'exploitation ou des logiciels	5
• Autre raison	6
• Ne voit aucun frein	15
• <i>Ne sait pas</i>	5
TOTAL	100

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

Signalons que 12 % des enquêtés craignent **qu'un achat séparé de l'ordinateur et des logiciels ne revienne au final plus cher qu'un achat groupé**. Il faut rappeler qu'à la question précédente, 23 % des Français déclaraient que l'avantage principal de l'achat d'un ordinateur « nu » est l'économie qu'il permet de réaliser. Les enquêtés semblent donc partagés sur ce point.

Enfin, 8 % avouent ne pas savoir **quel système d'exploitation ou quels logiciels il conviendrait d'installer s'ils devaient acheter un ordinateur « nu »**, et 5 % jugent que l'inconvénient principal réside dans **le temps d'installation** des différents composants.

Finalement, « seuls » 15 % de la population ne voient aucun frein à l'achat d'un ordinateur sans système d'exploitation et logiciels pré-installés. Mais ce chiffre doit être relativisé car une grande partie de la population ne s'est probablement jamais posée ce type de question.

Le Tableau 12 montre en effet que les personnes qui ne sont pas équipées d'ordinateur à leur domicile sont parmi les premières (à 23%) à ne voir aucun frein à l'achat d'un ordinateur « nu ». Moins familier des technologies de l'information et de la communication, ce groupe fait montre d'une opinion marquée par une certaine incertitude : le taux de réponses « ne sait pas » est notamment plus élevé (10%).

Chez les personnes déjà équipées d'un ordinateur, mais qui n'ont pas acheté d'ordinateur « nu » au cours des cinq dernières années, les opinions sont plus tranchées. Trois points de blocage sont signalés en priorité : la complexité liée à l'installation (21%), le risque de ne pas faire ces opérations correctement (17%) et le fait que la possibilité d'acheter un ordinateur sans système d'exploitation soit rarement proposée (18%).

Enfin, les personnes ayant elles-mêmes déjà acheté un ordinateur « nu » reconnaissent aussi que ces difficultés techniques peuvent constituer un frein à l'achat (16%). Elles sont d'ailleurs un peu plus nombreuses qu'en moyenne à rappeler que ces installations peuvent prendre beaucoup de temps (10%).

Tableau 12
Quel est, selon vous, le principal frein à l'achat d'un ordinateur « nu » c'est-à-dire d'un ordinateur sans logiciels, ni système d'exploitation installé d'avance ?

(en %)

	Ensemble de la population	Dont :		
		A acheté un ordinateur « nu » dans les 5 dernières années	Dispose d'un ordinateur à domicile, mais n'a pas acheté d'ordinateur « nu » dans les 5 dernières années	Ne possède pas d'ordinateur à domicile
• C'est compliqué d'installer soi-même un système d'exploitation et des logiciels.....	20	16	21	18
• On propose rarement cette possibilité	15	17	18	8
• On n'est jamais sûr, quand on installe soi-même un système d'exploitation, de le faire correctement.....	14	(14)	17	9
• Cela revient plus cher d'acheter ordinateur et logiciels séparément.....	12	(10)	13	10
• On ne sait pas quel système d'exploitation choisir, ni quels logiciels.....	8	(6)	10	5
• Cela prend beaucoup de temps d'installer soi-même un système d'exploitation ou des logiciels	5	(10)	6	(3)
• Autre	6	(4)	2	13
• Ne voit aucun frein	15	24	9	23
• <i>Ne sait pas</i>	5	(0)	3	10
TOTAL	100	100	100	100

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

L'analyse des réponses selon l'appartenance socio-démographique révèle en outre plusieurs particularités (cf. Tableau 27, en annexe, p. 60) :

- **les moins de 40 ans** sont plus nombreux qu'en moyenne à signaler qu'on propose rarement la possibilité d'acheter un ordinateur « nu » ; ils pensent en outre que cela revient plus cher d'acheter le système d'exploitation séparément et que l'on ne sait pas toujours quels logiciels choisir.
- **Les cadres** mettent plus souvent en avant l'absence d'offre.
- **Les étudiants** estiment que c'est surtout la complexité de l'installation qui risque de poser problème.
- **Les employés** s'inquiètent, quant à eux, des erreurs possibles lorsqu'on installe soi-même un système d'exploitation ou des logiciels.

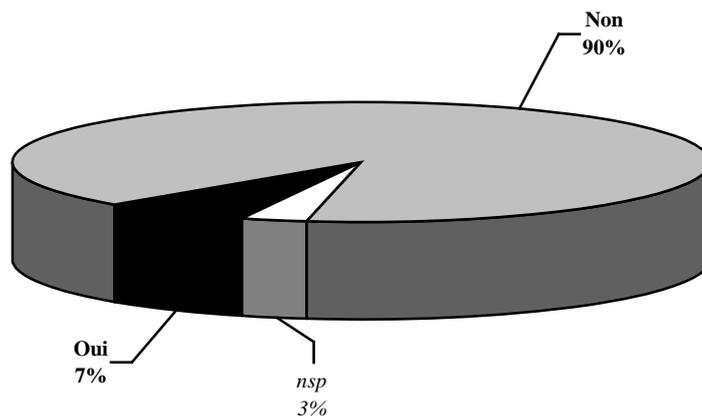
b. *La plupart du temps, les vendeurs ne proposent pas la possibilité d'acheter un ordinateur sans système d'exploitation*

Les résultats précédents montrent que, parmi les principales raisons qui découragent l'achat d'ordinateurs « nus », figure le fait que cette possibilité n'est tout simplement que rarement offerte.

Pour en savoir plus, nous avons interrogé les personnes équipées d'un ordinateur : il s'agissait de savoir **si, lors de leur dernier achat, le vendeur leur a proposé le choix entre un ordinateur équipé d'un système d'exploitation et un ordinateur non-équipé**. La conclusion est sans appel : **dans 9 cas sur 10, les vendeurs ne proposent pas de choisir entre ces deux options** (Graphique 17). Seuls 7 % des individus disposant d'un ordinateur à domicile déclarent avoir été informés de cette possibilité.

Graphique 17 - La dernière fois que vous avez acheté un ordinateur, le vendeur vous a-t-il proposé le choix entre un ordinateur « nu » et un ordinateur où le système d'exploitation était déjà installé ?

- Champ : possesseurs d'un ordinateur à domicile -



Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

Même parmi les personnes ayant déjà acheté un ordinateur « nu » — dont on peut supposer qu'elles sont mieux informées qu'en moyenne et qu'elles choisissent des points de vente où elles pensent trouver plus facilement ce type de produit —, seules 24% se sont vues proposer le choix.

Tableau 13

La dernière fois que vous avez acheté un ordinateur, le vendeur vous a-t-il proposé le choix entre un ordinateur « nu » et un ordinateur où le système d'exploitation était déjà installé ?

- Champ : possesseurs d'un ordinateur à domicile -

(en %)

	A acheté un ordinateur « nu » au cours des 5 dernières années	N'a pas acheté d'ordinateur « nu » au cours des 5 dernières années
• Oui	24	4
• Non	71	93
• <i>Ne sait pas</i>	1	3
Ensemble de la population	100	100

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

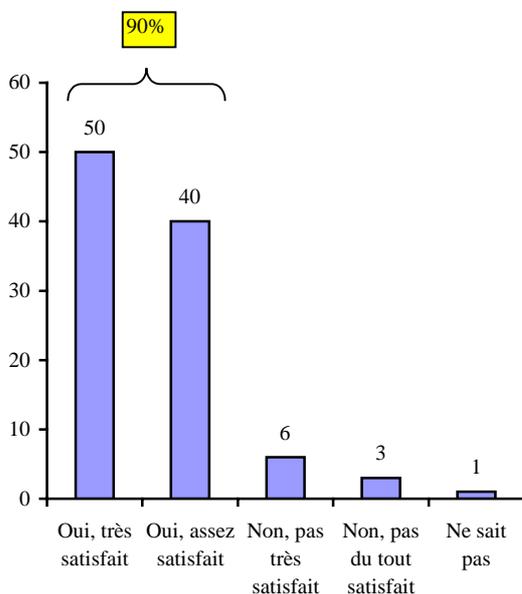
c. *Les consommateurs sont très souvent satisfaits des logiciels et du système d'exploitation pré-installés sur leur ordinateur*

Enfin, un facteur important peut justifier le fait de ne pas chercher à s'équiper d'un ordinateur « nu » : il s'agit tout simplement de la satisfaction à l'égard des offres « clés en main ». De fait, **90 % des possesseurs d'un ordinateur à domicile se disent satisfaits du système d'exploitation qui était pré-installé** sur leur équipement (Graphique 18). 50% sont même « très satisfaits » et seuls 9% ne sont pas satisfaits. De la même manière, près de neuf personnes sur dix (89% exactement) se disent **satisfaites des logiciels pré-installés sur l'ordinateur qu'elles ont acheté** et 38% déclarent être « très satisfaites ». Les analyses socio-démographiques figurant en annexe (p. 61-62) montrent que ce sentiment est d'ailleurs partagé par toutes les catégories de la population.

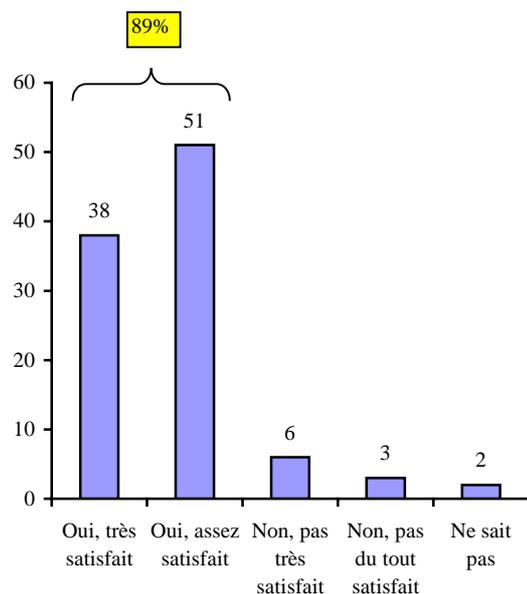
Graphique 18 –Satisfaction à propos des logiciels et systèmes d'exploitations pré-installés

– Champ : personnes ayant acheté un ordinateur avec système d'exploitation pré-installé –

D'une manière générale, êtes-vous satisfait du système d'exploitation qui était pré-installé sur votre ordinateur lorsque vous l'avez acheté



D'une manière générale, êtes-vous satisfait des logiciels qui étaient pré-installés sur votre ordinateur lorsque vous l'avez acheté ?



Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

On va d'ailleurs observer par la suite que, **d'une manière générale, les consommateurs sont très satisfaits des logiciels qu'ils utilisent, que ceux-là soient pré-installés, achetés séparément ou même téléchargés gratuitement sur Internet.**

Chapitre 4. Quelle est la demande potentielle pour des ordinateurs vendus sans système d'exploitation ?

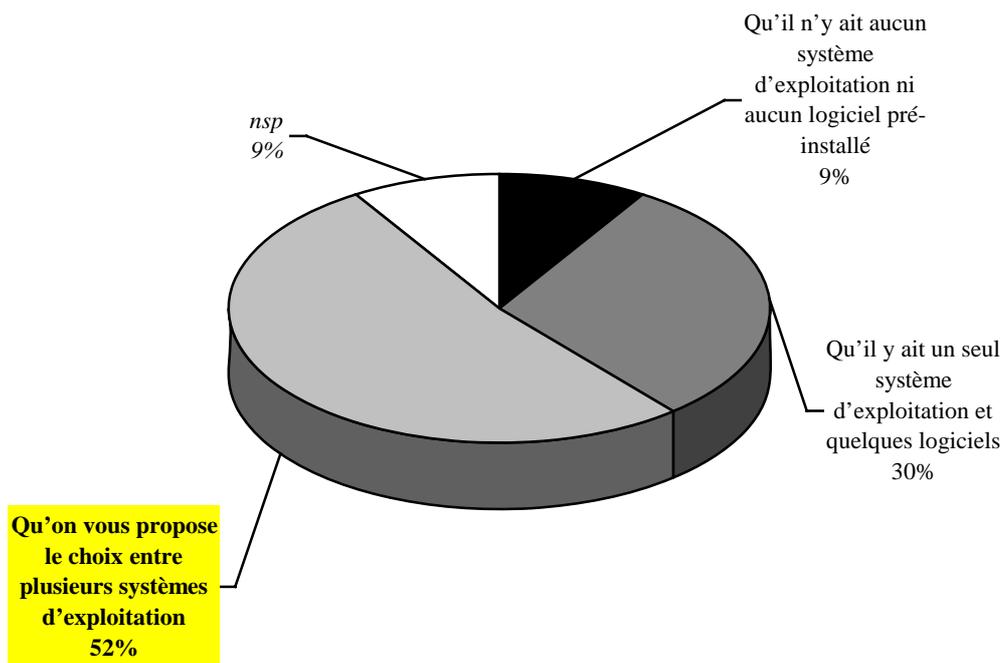
1. Plus d'un Français sur deux voudraient avoir le choix du système d'exploitation qui équipe leur ordinateur

Globalement, les consommateurs sont satisfaits des systèmes d'exploitation et logiciels pré-installés sur leur ordinateur. S'ils perçoivent l'intérêt d'acheter un ordinateur « nu » (notamment pour réaliser des économies, choisir soi-même un système adapté à ses besoins et tout simplement pour ne pas se laisser imposer un produit que l'on n'a pas choisi), ils craignent en même temps de ne pas être très compétents pour faire ces installations eux-mêmes et ils ont peur de perdre du temps à faire ce travail.

En définitive, **plutôt que d'acheter un ordinateur « nu », les consommateurs préféreraient avoir le choix, au moment de l'achat, entre plusieurs systèmes d'exploitation** : 52% aimeraient pouvoir choisir entre plusieurs systèmes, 30% se contenteraient d'un seul système déjà pré-installé et 9% seulement souhaiteraient qu'il n'y ait aucun système d'exploitation, ni aucun logiciel.

Graphique 19
Si vous deviez aujourd'hui acheter, pour vous-même, un ordinateur, préféreriez-vous ...

- Champ : ensemble de la population -



Les préférences varient légèrement selon le sentiment de compétence en informatique, mais, dans tous les groupes, **une majorité** se prononce en faveur de la possibilité de choisir le système d'exploitation lors de l'achat (Tableau 14) :

- ❑ 61 % des individus se déclarant « **très compétents** » dans l'utilisation d'un ordinateur aimeraient pouvoir, au moment de l'achat, décider du système qui l'équipe, contre 52 % en moyenne. Dans ce groupe, un sur cinq serait tout de même prêt à acquérir un ordinateur « nu ».
- ❑ Les personnes se jugeant « **assez compétentes** » affirment dans leur majorité vouloir avoir la possibilité de choisir entre différents systèmes d'exploitation (à 58 %).
- ❑ Ceux qui se disent « **pas très compétents** » affichent une plus nette préférence que les autres pour des ordinateurs équipés d'un seul logiciel d'exploitation pré-installé (à 36 %, contre 30% dans l'ensemble de la population). Néanmoins, ils souhaitent le plus souvent, comme les autres, disposer d'une alternative lors de leur achat (à 54 %).
- ❑ Enfin, même les enquêtés dotés de faibles connaissances en informatique trouvent judicieux de donner au consommateur la liberté de choisir son système d'exploitation. Un quart d'entre eux hésitent cependant à se prononcer sur cette question.

Tableau 14
Si vous deviez aujourd'hui acheter, pour vous-même, un ordinateur, préféreriez-vous ...

– Champ : ensemble de la population –

(en %)

Compétence pour utiliser un ordinateur :	Préférence d'installation				TOTAL
	Aucun système d'exploitation	Un seul système d'exploitation pré-installé	Choix entre plusieurs systèmes	Ne sait pas	
• Très compétent	20	18	61	(1)	100
• Assez compétent	9	31	58	(2)	100
• Pas très compétent	(6)	36	54	(4)	100
• Pas du tout compétent	6	28	40	25	100
Ensemble de la population	9	30	52	9	100

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

Même les personnes ayant acheté un ordinateur « nu » au cours des cinq dernières années sont majoritairement favorables à la possibilité de choix entre plusieurs systèmes d'exploitation

(51% retiennent cette solution). Seuls 32% d'entre eux préféreraient qu'on leur propose un ordinateur « nu » ; ce chiffre est certes plus élevé qu'en moyenne (9%), mais il reste minoritaire.

Tableau 15
Si vous deviez aujourd'hui acheter, pour vous-même, un ordinateur, préféreriez-vous ...

– Champ : ensemble de la population –

(en %)

A acheté un ordinateur « nu » au cours des cinq dernières années :	Préférence d'installation				TOTAL
	Aucun système d'exploitation	Un seul système d'exploitation pré-installé	Choix entre plusieurs systèmes	Ne sait pas	
• Oui	32	16	51	(0)	100
• Non	6	34	55	5	100
• Ne connaît pas ce produit	7	26	44	23	100
Ensemble de la population	9	30	52	9	100

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

En fait, le Tableau 16 montre que **les groupes les plus familiers de l'informatique** — les jeunes, les cadres, les diplômés, les étudiants, les Franciliens et les titulaires de revenus importants — **sont plus nombreux qu'en moyenne à souhaiter avoir le choix entre plusieurs systèmes d'exploitations et plusieurs logiciels pré-installés.**

L'option qui consiste à ne proposer qu'un seul système d'exploitation pré-installé, comme c'est le plus souvent le cas aujourd'hui, ne recueille finalement l'adhésion que d'une personne sur trois, quelle que soit la catégorie sociale considérée.

Tableau 16 - Si vous deviez aujourd'hui acheter, pour vous-même, un ordinateur, préféreriez-vous...

	(en %)				
	Qu'il n'y ait aucun système d'exploitation ni aucun logiciel pré-installé	Qu'il y ait un seul système d'exploitation et quelques logiciels déjà pré-installés	Qu'on vous propose le choix entre plusieurs systèmes d'exploitation et plusieurs logiciels pré-installés	Ne sait pas	Total
Sexe :					
Homme	10	29	53	8	100
Femme	7	31	51	11	100
Age :					
Moins de 25 ans	(9)	29	61	ns	100
25 à 39 ans	10	31	56	(3)	100
40 à 59 ans	9	30	55	6	100
60 à 69 ans	(8)	35	43	14	100
70 ans et plus	(6)	25	36	33	100
Diplôme :					
Aucun diplôme ou CEP	7	29	39	24	100
CAP, Bepc, Technique	7	31	54	8	100
BAC	10	29	58	ns	100
Etudes supérieures	11	30	57	ns	100
PCS :					
Indépendant	ns	33	52	ns	100
Cadre supérieur	(17)	22	60	ns	100
Profession intermédiaire	12	26	61	ns	100
Employé	9	33	55	ns	100
Ouvrier	(9)	32	55	ns	100
Retraité	(6)	31	39	24	100
Reste au foyer	(10)	29	45	16	100
Autre inactif (étudiant)	ns	31	63	ns	100
Revenu mensuel du foyer :					
Moins de 900 €	ns	30	47	(15)	100
900 à 1 500 €	9	33	45	13	100
1 500 à 2 300 €	10	31	52	(7)	100
2 300 à 3 100 €	9	32	54	(5)	100
3 100 € et plus	10	27	61	ns	100
Taille d'agglomération :					
Moins de 2 000 hab.	7	31	49	13	100
2 000 à 20 000 hab.	(8)	28	52	12	100
20 000 à 100 000 hab.	(10)	32	49	(9)	100
100 000 hab. et plus	8	34	52	6	100
Paris, agglomération parisienne	11	22	59	(8)	100
Ensemble de la population	9	30	52	9	100

Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Les chiffres entre parenthèses concernent des effectifs peu importants. Ns = non significatif.

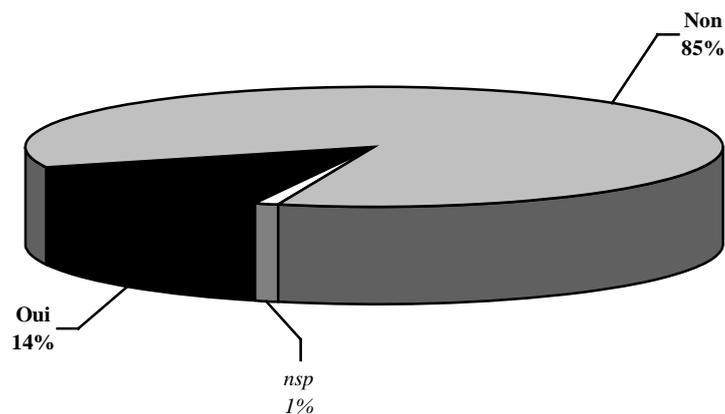
2. 63 % des futurs acheteurs d'ordinateurs souhaiteraient disposer d'une possibilité de choix

Pour cibler au mieux la clientèle potentielle qui pourrait être intéressée par un ordinateur « nu », nous avons interrogé nos concitoyens sur leur intention de s'équiper prochainement. 14 % des Français déclarent avoir en projet l'acquisition d'un micro-ordinateur (quelle que soit sa configuration) dans les douze mois à venir (Graphique 20).

Il s'agit surtout d'étudiants, de cadres et d'employés (cf. Tableau 30, en annexe, p. 63) : bien souvent, les acheteurs potentiels se recrutent surtout au sein des catégories déjà les plus équipées, comme l'ont montré des études antérieures réalisées par le CREDOC.

Graphique 20 - Avez-vous l'intention d'acheter un ordinateur au cours des douze prochains mois ?

- Champ : ensemble de la population -



Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

Or, près des deux tiers (63 %) des acheteurs potentiels d'ordinateurs aimeraient avoir le choix entre différents systèmes d'exploitation (Tableau 17). Seuls 12 % seraient prêts à faire l'acquisition d'un ordinateur « nu » et à installer eux-mêmes leur système d'exploitation et les logiciels de leur choix. 25% se satisferaient d'avoir un seul système d'exploitation pré-installé sur leur micro-ordinateur.

Tableau 17 - Avez-vous l'intention d'acheter un ordinateur au cours des douze prochains mois ?*(en %)*

<i>Intention d'acheter un ordinateur :</i>	Préférence d'installation				TOTAL
	Aucun système d'exploitation	Un seul système d'exploitation pré-installé	Choix entre plusieurs systèmes	Ne sait pas	
• Oui	12	25	63	(1)	100
• Non	8	31	50	11	100
Ensemble de la population	9	30	52	9	100

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

Chapitre 5. Les consommateurs sont satisfaits des logiciels qu'ils achètent ou qu'ils téléchargent gratuitement

1. Les logiciels achetés

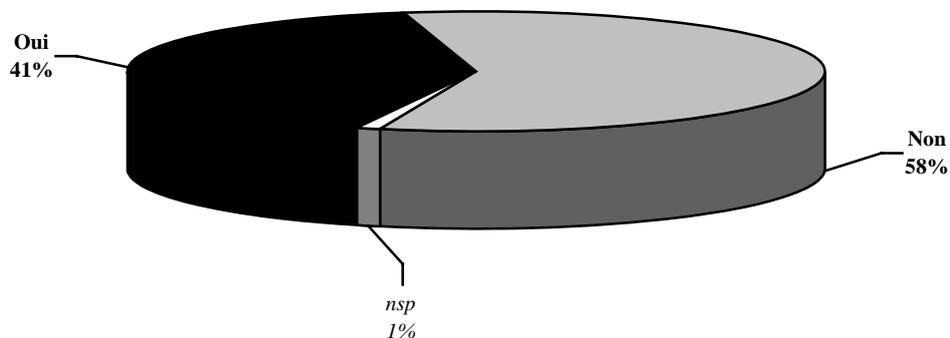
Nous avons indiqué plus haut que 89 % des personnes disposant d'un ordinateur se déclarent satisfaites des logiciels pré-installés sur leur machine. Mais certains utilisateurs ont ensuite décidé de compléter leur équipement, soit en achetant de nouveaux logiciels, soit en installant des logiciels⁵.

Plus précisément, **41 % des possesseurs d'un micro-ordinateur (soit 26 % de la population française)** ont déjà acheté un ou plusieurs programmes en plus de ceux qui étaient pré-installés (Graphique 21). Au passage, il est intéressant de noter qu'une majorité (58 %) n'a donc pas éprouvé la nécessité de compléter la suite « de base » par de nouveaux achats, ce qui peut se comprendre puisque les utilisateurs sont généralement très satisfaits de ces produits.

Graphique 21

Avez-vous déjà acheté des logiciels pour votre ordinateur (en plus de ceux qui étaient déjà pré-installés) ?

- Champ : possesseurs d'un ordinateur à domicile -



Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

⁵ Logiciels gratuits.

Il s'avère que **ce type d'achat est très lié au sentiment de compétence en informatique** (Tableau 18) : 68 % des individus qui se sentent « très compétents » ont déjà acheté un logiciel, contre 11 % des personnes qui ne se sentent « pas du tout compétentes ». Mais ce facteur n'explique pas tout : 29% des personnes qui ne sont pas particulièrement à l'aise avec l'informatique ont également procédé à une telle acquisition.

Tableau 18 - Avez-vous déjà acheté des logiciels pour votre ordinateur (en plus de ceux qui étaient déjà pré-installés) ?

- Champ : possesseurs d'un ordinateur à domicile -

<i>Compétence pour utiliser un ordinateur :</i>	<i>(en %)</i> Achat de logiciel ?		
	Oui	Non	TOTAL
• Très compétent.....	68	32	100
• Assez compétent	48	52	100
• Pas très compétent	29	70	100
• Pas du tout compétent.....	(11)	86	100
Ensemble de la population	41	58	100

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

Corrélativement, on constate que les achats de logiciels sont plus fréquents parmi les hommes (47% de ceux qui disposent d'un ordinateur, Tableau 19), les 25-39 ans (46%), les diplômés du supérieur (54%), les travailleurs indépendants (47%), les cadres supérieurs (60%), les professions intermédiaires (53%) et les titulaires de revenus supérieurs à 3100 euros mensuels (48%).

Mais ces groupes davantage « en pointe » ne sont pas les seuls à procéder à de telles acquisitions : parmi les personnes équipées en informatique domestique, une proportion significative de chaque catégorie de la population s'est acheté au moins un logiciel : au moins 20%, y compris chez les non-diplômés équipés, les titulaires de revenus modestes, les plus de 60 ans, etc. On le voit, **les achats de logiciels ne sont pas réservés aux spécialistes de l'informatique**, même si les « spécialistes » procèdent à de telles acquisitions bien plus fréquemment.

**Tableau 19 - Avez-vous déjà acheté des logiciels pour votre ordinateur
(en plus de ceux qui étaient déjà pré-installés) ?**

- Champ : enquêtés équipés d'un ordinateur au domicile -
(64% de la population)

(en %)

	Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe :			
Homme	47	53	100
Femme	34	65	100
Age :			
Moins de 25 ans	39	61	100
25 à 39 ans	46	54	100
40 à 59 ans	41	58	100
60 à 69 ans	28	71	100
70 ans et plus	(29)	71	100
Diplôme :			
Aucun diplôme ou CEP	20	79	100
CAP, Bepc, Technique	33	66	100
BAC.....	44	55	100
Etudes supérieures	54	46	100
PCS :			
Indépendant	47	49	100
Cadre supérieur	60	39	100
Profession intermédiaire	53	47	100
Employé	37	63	100
Ouvrier	31	69	100
Retraité	31	69	100
Reste au foyer	31	68	100
Autre inactif (étudiant)	39	61	100
Revenu mensuel du foyer :			
Moins de 900 €	(38)	61	100
900 à 1 500 €	31	69	100
1 500 à 2 300 €	40	60	100
2 300 à 3 100 €	44	55	100
3 100 € et plus	48	51	100
Taille d'agglomération :			
Moins de 2 000 hab.	40	58	100
2 000 à 20 000 hab.	44	55	100
20 000 à 100 000 hab.	38	61	100
100 000 hab. et plus	41	59	100
Paris, agglomération parisienne	40	60	100
Ensemble de la population concernée	41	58	100

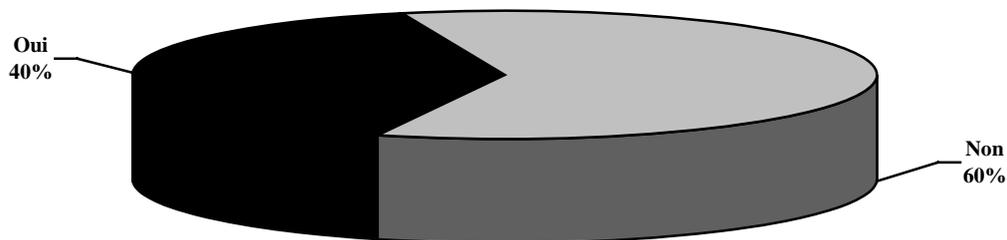
Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.
Les chiffres entre parenthèses concernent des effectifs peu importants.

2. Les effets d'entraînement du milieu professionnel

L'usage d'un logiciel dans la sphère professionnelle a-t-il un impact sur son achat à titre privé ? On peut raisonnablement répondre **par l'affirmative**. En effet, 40 % des consommateurs se sont décidés à acquérir un logiciel parce qu'ils ont pu, auparavant, **expérimenter cet outil dans un cadre professionnel** (Graphique 22).

Graphique 22 - Ces logiciels, les avez-vous achetés parce que vous les aviez déjà expérimentés vous-même sur votre lieu d'études ou sur votre lieu de travail ?

- Champ : personnes ayant acheté des logiciels pour leur ordinateur -



Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

Des enquêtes précédentes du CREDOC⁶ ont montré que l'utilisation de l'informatique dans le milieu professionnel dépend largement de la catégorie sociale : **les cadres et les professions intermédiaires, notamment, sont bien plus nombreux qu'en moyenne à utiliser un ordinateur et Internet quotidiennement**. Les ouvriers et les employés sont beaucoup moins concernés.

Il est donc assez logique que **les effets d'entraînement sont davantage perceptibles au sein des cadres supérieurs, des professions intermédiaires, des diplômés du supérieur et des Franciliens** (rappelons que les cadres sont sur-représentés à Paris et dans son agglomération), comme en atteste le Tableau 20.

⁶ Régis Bigot, *La diffusion des technologies de l'information dans la société française*, Collection des rapports du CREDOC, n° 241, novembre 2006.

Tableau 20 - Avez-vous acheté un de ces logiciels parce que vous l'aviez déjà expérimenté vous-même sur votre lieu d'études ou sur votre lieu de travail ?

- Champ : enquêtés équipés d'un ordinateur au domicile et qui ont déjà acheté des logiciels -
(26% de la population)

(en %)

	Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe :			
Homme	44	56	100
Femme	34	66	100
Age :			
Moins de 25 ans	50	50	100
25 à 39 ans	42	58	100
40 à 59 ans	36	64	100
60 à 69 ans	ns	(60)	100
70 ans et plus	ns	ns	100
Diplôme :			
Aucun diplôme ou CEP	ns	(77)	100
CAP, Bepc, Technique	28	72	100
BAC.....	35	65	100
Études supérieures	52	48	100
PCS :			
Indépendant	ns	(55)	100
Cadre supérieur	64	(36)	100
Profession intermédiaire	47	53	100
Employé	(27)	73	100
Ouvrier	(27)	73	100
Retraité	ns	74	100
Reste au foyer	ns	88	100
Autre inactif (étudiant)	(53)	(47)	100
Revenu mensuel du foyer :			
Moins de 900 €	ns	ns	100
900 à 1 500 €	(41)	(59)	100
1 500 à 2 300 €	32	68	100
2 300 à 3 100 €	37	63	100
3 100 € et plus	42	58	100
Taille d'agglomération :			
Moins de 2 000 hab.	34	66	100
2 000 à 20 000 hab.	34	66	100
20 000 à 100 000 hab.	(33)	67	100
100 000 hab. et plus	42	58	100
Paris, agglomération parisienne	54	46	100
Ensemble de la population concernée...	40	60	100

Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Les chiffres entre parenthèses concernent des effectifs peu importants.

Ns = non significatif.

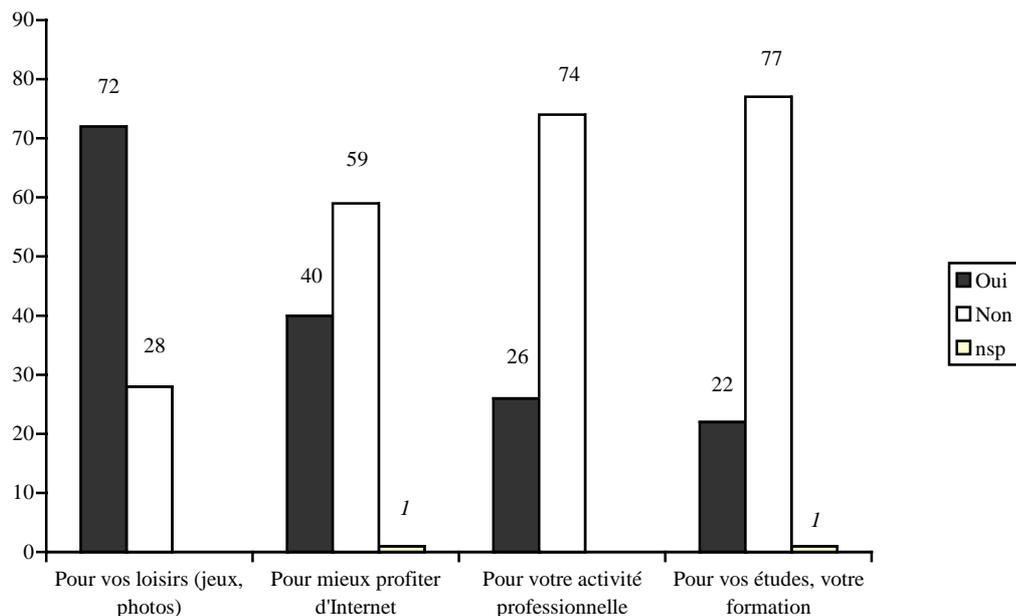
3. Les achats de logiciels : pour les loisirs avant tout

Mais **la demande privée de logiciels ne constitue pas une extension pure et simple de l'activité professionnelle**. En effet, seules 26 % des personnes ayant acheté des logiciels l'ont fait pour leur travail. Et seulement 22 % ont acheté des logiciels pour leurs études ou leur formation.

A vrai dire, **la finalité la plus courante des logiciels achetés reste le divertissement** : 72 % des consommateurs ont acheté des logiciels pour leurs **loisirs** (jeux, photos...), et 40 % se sont procurés des logiciels leur permettant de **mieux profiter d'Internet**.

Graphique 23
Plus précisément, ces logiciels payants que vous avez achetés en plus était-ce :

- Champ : personnes ayant acheté des logiciels pour leur ordinateur -



Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

Il convient de préciser que les différentes catégories sociales n'achètent pas les mêmes types de logiciel (cf. les tableaux en annexe, p. 64-67) :

- Les **cadres et les diplômés de l'enseignement supérieur** sont plus nombreux qu'en moyenne à s'être procurés des logiciels utiles pour leur **activité professionnelle**.

- 62% des **étudiants** ayant acheté des logiciels ont opté pour des programmes utiles pour leurs études ou leur formation.

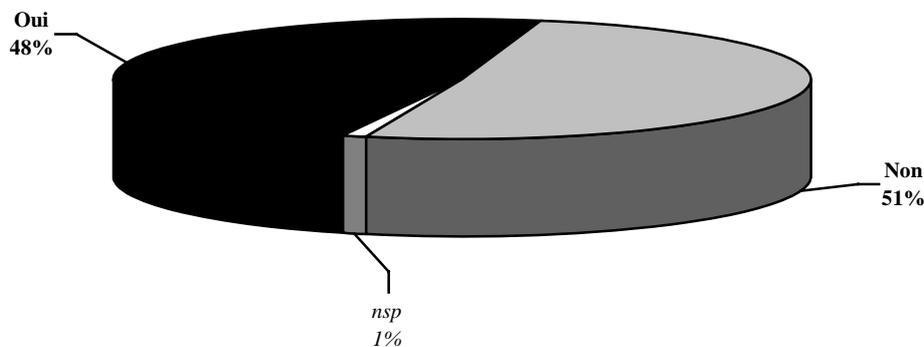
- **Les logiciels de loisirs — pour la photo, les jeux — séduisent un public beaucoup plus large**, à la fois en terme de revenus, de niveau de diplôme ou même de Profession et de Catégorie Sociale : près de 80% des employés, des ouvriers, des professions intermédiaires et même des retraités ayant acheté un logiciel ont acquis des programmes ludiques ou de loisirs.

- Les utilitaires permettant de **mieux profiter d'Internet** rencontrent un plus grand succès auprès des hommes, des Franciliens et des moins de 25 ans.

4. L'installation de logiciels gratuits

Si 41% des possesseurs d'ordinateur ont déjà acheté des logiciels, une proportion à peine supérieure déclare **avoir déjà installé des logiciels gratuits** : **48 %** exactement (Graphique 24).

Graphique 24
Avez-vous déjà installé des logiciels gratuits sur votre ordinateur ?
 - Champ : possesseurs d'un ordinateur à domicile -



Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

Sachant que de nombreux outils sont librement téléchargeables sur Internet, et que la plupart des personnes équipées d'un ordinateur disposent d'une connexion à Internet (83% exactement), **on aurait pu penser que les installations de logiciels gratuits seraient plus fréquentes. Cela s'explique peut-être par le manque ressenti de compétences en informatique de certains consommateurs.** Le Tableau 21 montre en effet que les connaissances en informatique apparaissent une nouvelle fois comme un facteur fortement explicatif de ce comportement. On observe notamment une opposition très nette entre les personnes « très compétentes », qui ont déjà procédé à ce type d'installation (à 81 %), et celles qui se disent « pas du tout compétentes », qui ne sont que 9% dans ce cas.

A vrai dire — et cela peut surprendre de prime abord —, **les déterminants de l'achat de logiciels et de l'installation de logiciels gratuits semblent assez similaires.**

Tableau 21
Avez-vous déjà installé des logiciels gratuits sur votre ordinateur ?

- Champ : possesseurs d'un ordinateur à domicile -

(en %)

Compétence pour utiliser un ordinateur :	Téléchargement de logiciels gratuits		
	Oui	Non	TOTAL
• Très compétent	81	19	100
• Assez compétent	59	40	100
• Pas très compétent	31	68	100
• Pas du tout compétent.....	(9)	87	100
Ensemble de la population concernée.....	48	51	100

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

Le Tableau 22 fournit d'ailleurs une illustration de cette hypothèse : **les personnes qui ont déjà acheté des logiciels sont nombreuses à installer des gratuits**. A l'inverse, les personnes qui n'achètent pas de logiciels sont plus rares à utiliser les ressources non-payantes. **On constate donc une corrélation assez nette entre ces deux attitudes.**

Tableau 22
Une nette corrélation entre l'achat et le téléchargement de logiciels

- Champ : possesseurs d'un ordinateur à domicile -

(en %)

A déjà acheté des logiciels pour son ordinateur :	A déjà installé des logiciels gratuits :		TOTAL
	Oui	Non	
• Oui	66	33	100
• Non	37	63	100
TOTAL	48	51	100

Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

On doit cependant apporter quelques nuances (Tableau 23) : **les personnes ayant déjà installé des logiciels gratuits sont plus jeunes que celles ayant déjà acheté des logiciels ; elles disposent également de revenus moins importants**. Le marché du logiciel reste donc segmenté, tout le monde n'étant pas disposé à payer pour se procurer des programmes pour lesquels on peut trouver des substituts libres de droits.

Tableau 23 - Avez-vous déjà installé des logiciels gratuits sur votre ordinateur ?

- Champ : enquêtés équipés d'un ordinateur au domicile -
(64% de la population)

(en %)

	Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe :			
Homme	56	43	100
Femme	40	59	100
Age :			
Moins de 25 ans	68	32	100
25 à 39 ans	58	41	100
40 à 59 ans	37	61	100
60 à 69 ans	34	65	100
70 ans et plus	ns	79	100
Diplôme :			
Aucun diplôme ou CEP	26	74	100
CAP, Bepc, Technique	38	61	100
BAC.....	61	37	100
Etudes supérieures	59	40	100
PCS :			
Indépendant	46	46	100
Cadre supérieur	65	35	100
Profession intermédiaire	54	46	100
Employé	46	52	100
Ouvrier	46	54	100
Retraité	29	70	100
Reste au foyer	31	68	100
Autre inactif (étudiant)	68	32	100
Revenu mensuel du foyer :			
Moins de 900 €	56	43	100
900 à 1 500 €	44	56	100
1 500 à 2 300 €	48	51	100
2 300 à 3 100 €	52	47	100
3 100 € et plus	51	48	100
Taille d'agglomération :			
Moins de 2 000 hab.	39	59	100
2 000 à 20 000 hab.	48	51	100
20 000 à 100 000 hab.	45	54	100
100 000 hab. et plus	58	42	100
Paris, agglomération parisienne	48	52	100
Ensemble de la population concernée...	48	51	100

Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Ns = non significatif.

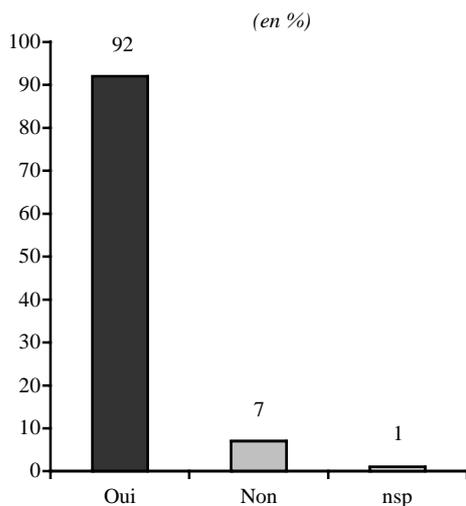
5. Les logiciels achetés ou installés gratuitement donnent pleinement satisfaction

En réalité, nous avons déjà observé que 89% des consommateurs étaient satisfaits des logiciels qui étaient pré-installés sur l'ordinateur qu'ils ont acheté. Or, **92 % des individus ayant acheté un ou plusieurs logiciels se disent également satisfaits. Et 93 % des enquêtés ayant installé un logiciel gratuit émettent le même avis** (Graphique 25). Les tableaux socio-démographiques figurant en annexe (p. 68 et 69) confirment cette unanimité de l'ensemble des catégories sociales.

Graphique 25
D'une manière générale, êtes-vous satisfait ...

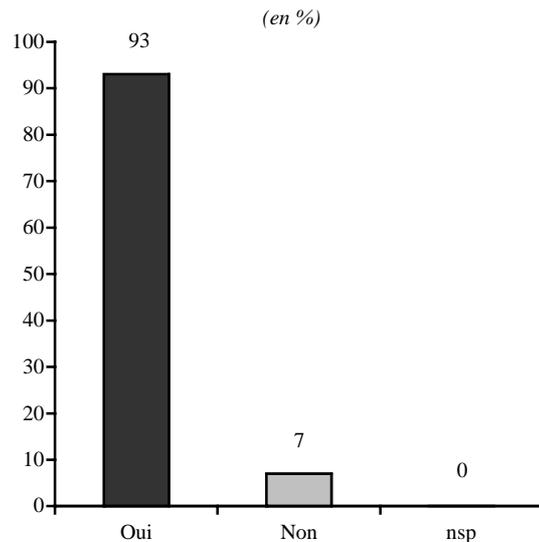
... des logiciels payants que vous avez installés sur votre ordinateur ?

- Champ : personnes ayant acheté des logiciels pour leur ordinateur -



... des logiciels gratuits que vous avez installés sur votre ordinateur ?

- Champ : personnes ayant déjà installé des logiciels gratuits sur leur ordinateur -



Source : CREDOC – Enquête « Conditions de Vie et Aspirations des Français », juin 2007

Il est intéressant de constater que **le taux de satisfaction est quasiment identique pour tous les logiciels, qu'ils soient pré-installés, achetés ou installés gratuitement**. Ces résultats témoignent, d'une certaine manière, de l'adaptation de ces produits aux usages qu'en ont les consommateurs, ainsi que de leur ergonomie et leur facilité d'appropriation, quel que soit le niveau de compétence des usagers.

Annexes

Annexe 1 : Tableaux complémentaires

Tableau 24 - Comment qualifieriez-vous votre propre compétence pour utiliser un ordinateur ?

- Ensemble de la population -

(en %)

	Très compétent	Assez compétent	Pas très compétent	Pas du tout compétent	Total (yc nsp)
Sexe :					
Homme	12	38	21	29	100
Femme	7	33	25	34	100
Age :					
Moins de 25 ans	15	63	17	ns	100
25 à 39 ans	14	49	23	14	100
40 à 59 ans	9	31	32	28	100
60 à 69 ans	ns	21	22	54	100
70 ans et plus	ns	(8)	13	77	100
Diplôme :					
Aucun diplôme ou CEP	ns	12	18	68	100
CAP, Bepc, Technique	6	33	29	32	100
BAC	12	54	22	11	100
Etudes supérieures	20	51	21	8	100
PCS :					
Indépendant	ns	32	(26)	34	100
Cadre supérieur	32	48	(13)	ns	100
Profession intermédiaire	16	50	27	(7)	100
Employé	9	46	29	16	100
Ouvrier	ns	33	31	32	100
Retraité	ns	15	19	63	100
Reste au foyer	ns	20	22	53	100
Autre inactif (étudiant)	(14)	69	(14)	ns	100
Revenu mensuel du foyer :					
Moins de 900 €	ns	30	(15)	47	100
900 à 1 500 €.....	(5)	28	20	47	100
1 500 à 2 300 €.....	9	34	25	32	100
2 300 à 3 100 €.....	10	38	28	24	100
3 100 €et plus	14	48	28	10	100
Taille d'agglomération :					
Moins de 2 000 hab.	6	31	25	38	100
2 000 à 20 000 hab.	9	35	21	34	100
20 000 à 100 000 hab.	(9)	36	22	33	100
100 000 hab. et plus	9	41	25	25	100
Paris, agglomération parisienne	15	33	24	28	100
Ensemble de la population	9	36	24	31	100

Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Les chiffres entre parenthèses concernent des effectifs peu importants.

Ns = non significatif.

Tableau 25 - Avez-vous généralement besoin d'une aide ou de conseils pour installer un nouveau logiciel sur votre ordinateur ?

- Champ : enquêtés utilisant un ordinateur ou Internet chez eux ou sur le lieu de travail -

	Oui, j'en ai besoin, et je ne fais jamais une telle installation tout seul	Oui, j'en ai besoin, mais après quelques conseils, je me débrouille seul	Non, je n'en ai pas vraiment besoin, en général, j'y arrive seul	Non, je n'en ai pas du tout besoin, je m'y connais bien	Total (yc nsp)
<i>(en %)</i>					
Sexe :					
Homme	21	20	27	31	100
Femme	41	24	22	12	100
Age :					
Moins de 25 ans	16	23	31	30	100
25 à 39 ans	26	23	26	25	100
40 à 59 ans	39	23	20	17	100
60 à 69 ans	44	(19)	(24)	(13)	100
70 ans et plus	(49)	ns	ns	ns	100
Diplôme :					
Aucun diplôme ou CEP	49	(18)	(14)	(15)	100
CAP, Bepc, Technique	39	23	23	15	100
BAC	24	23	27	26	100
Etudes supérieures	22	22	28	28	100
PCS :					
Indépendant	44	(28)	ns	ns	100
Cadre supérieur	(14)	(16)	35	34	100
Profession intermédiaire	24	23	26	26	100
Employé	39	22	19	19	100
Ouvrier	34	25	24	(16)	100
Retraité	41	(18)	25	(14)	100
Reste au foyer	45	(22)	ns	ns	100
Autre inactif (étudiant)	(15)	22	33	29	100
Revenu mensuel du foyer :					
Moins de 900 €	(21)	(23)	(24)	(31)	100
900 à 1 500 €	37	23	(19)	(20)	100
1 500 à 2 300 €	33	18	24	24	100
2 300 à 3 100 €	33	23	24	18	100
3 100 € et plus	30	23	25	22	100
Taille d'agglomération :					
Moins de 2 000 hab.	34	22	27	15	100
2 000 à 20 000 hab.	30	24	25	20	100
20 000 à 100 000 hab.	36	(18)	24	22	100
100 000 hab. et plus	25	25	23	27	100
Paris, aggl. parisienne	34	16	25	24	100
Ensemble de la population concernée (63% des enquêtés)	31	22	24	22	100

Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Les chiffres entre parenthèses concernent des effectifs peu importants.

Ns = non significatif.

Tableau 26 - Selon vous, quel est le principal intérêt d'acheter un ordinateur « nu », c'est-à-dire sans logiciels ni système d'exploitation installé d'avance ?

(en %)

	Pour faire des économies	Pour ne pas se laisser imposer un logiciel ou un système d'exploitation que l'on n'a pas demandé	Pour pouvoir choisir un système d'exploitation et des logiciels plus performants et plus fiables	Pour pouvoir choisir un système d'exploitation et des logiciels adaptés à ses propres besoins	Autre	N'y voit pas d'intérêt	Ne sait pas	Total
Sexe :								
Homme	26	13	10	19	(2)	26	4	100
Femme	21	9	8	23	(2)	31	6	100
Age :								
Moins de 25 ans	26	13	14	28	ns	17	ns	100
25 à 39 ans	28	12	12	28	ns	17	ns	100
40 à 59 ans	24	13	9	23	ns	26	(4)	100
60 à 69 ans	20	(8)	ns	14	ns	45	(6)	100
70 ans et plus	11	ns	ns	(6)	(5)	56	15	100
Diplôme :								
Aucun diplôme ou CEP	17	(4)	(5)	11	(4)	47	12	100
CAP, Bepc, Technique	26	11	8	21	ns	28	4	100
BAC	24	13	12	27	ns	22	ns	100
Etudes supérieures	24	15	12	30	ns	17	ns	100
PCS :								
Indépendant	32	ns	ns	(15)	-	30	ns	100
Cadre supérieur	25	(18)	(11)	26	ns	(17)	-	100
Profession intermédiaire	24	18	13	30	ns	13	ns	100
Employé	25	10	11	26	ns	25	ns	100
Ouvrier	25	(9)	10	27	ns	24	ns	100
Retraité	16	(5)	(4)	12	(4)	48	11	100
Reste au foyer	22	(8)	(8)	15	ns	38	ns	100
Autre inactif (étudiant)	29	(15)	(14)	25	ns	(15)	-	100
Revenu mensuel du foyer :								
Moins de 900 €	23	ns	ns	(15)	ns	36	ns	100
900 à 1 500 €	21	9	(7)	19	ns	35	(6)	100
1 500 à 2 300 €	24	11	10	21	ns	29	(4)	100
2 300 à 3 100 €	25	11	12	23	ns	25	ns	100
3 100 € et plus	26	15	11	29	ns	17	ns	100
Ensemble de la population.....	23	11	9	21	2	29	5	100

Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Les chiffres entre parenthèses concernent des effectifs peu importants. Ns = non significatif.

Tableau 27 - Quel est, selon vous, le principal frein à l'achat d'un ordinateur « nu », c'est-à-dire un ordinateur sans logiciels, ni système d'exploitation installé d'avance ?

(en %)	On propose rarement cette possibilité	Cela revient plus cher d'acheter ordinateur et logiciels séparément	On ne sait pas quel système d'exploitation choisir, ni quels logiciels	C'est compliqué d'installer soi-même un système d'exploitation et des logiciels	Cela prend beaucoup de temps d'installer soi-même un système d'exploitation ou des logiciels	On n'est jamais sûr, quand on installe soi-même un système d'exploitation, de le faire correctement	Autre raison	Ne voit aucun frein	Ne sait pas	Total
Sexe :										
Homme	17	13	8	17	6	13	5	17	4	100
Femme	13	11	8	22	5	14	7	14	6	100
Age :										
Moins de 25 ans	13	18	13	19	(10)	14	ns	(10)	ns	100
25 à 39 ans	19	15	9	18	6	16	(3)	12	ns	100
40 à 59 ans	17	12	7	22	5	14	5	14	(4)	100
60 à 69 ans	(10)	(6)	(8)	22	ns	12	(9)	21	(8)	100
70 ans et plus	(6)	ns	ns	17	ns	(9)	18	25	16	100
Diplôme :										
Aucun diplôme ou CEP	10	8	(4)	19	ns	10	14	21	12	100
CAP, Bepc, Technique	14	12	9	18	6	16	5	15	5	100
BAC	17	14	11	22	(5)	14	ns	11	ns	100
Etudes supérieures	19	15	8	22	6	13	ns	13	ns	100
PCS :										
Indépendant	(21)	ns	ns	(17)	ns	ns	ns	(22)	ns	100
Cadre supérieur	27	(14)	ns	(16)	ns	ns	ns	(16)	-	100
Profession intermédiaire	19	17	(9)	20	ns	15	ns	(10)	ns	100
Employé	14	13	(8)	21	(6)	19	ns	14	ns	100
Ouvrier	14	15	10	20	(5)	13	ns	15	ns	100
Retraité	8	(6)	(6)	20	ns	11	13	22	13	100
Reste au foyer	17	(11)	(9)	16	ns	(10)	(11)	15	(7)	100
Autre inactif (étudiant)	(12)	(18)	(10)	24	(11)	(14)	ns	ns	ns	100
Revenu mensuel du foyer :										
Moins de 900 €	(11)	(13)	ns	19	ns	(12)	(12)	17	(9)	100
900 à 1 500 €	13	14	(8)	20	(4)	13	8	14	(6)	100
1 500 à 2 300 €	15	10	10	21	(5)	13	(4)	18	(4)	100
2 300 à 3 100 €	17	11	8	20	(5)	18	ns	15	ns	100
3 100 € et plus	15	14	9	22	(8)	15	ns	12	ns	100
Ensemble de la population	15	12	8	20	5	14	6	15	5	100

Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Les chiffres entre parenthèses concernent des effectifs peu importants. Ns = non significatif.

Tableau 28 - D'une manière générale, êtes-vous satisfait du système d'exploitation qui était pré-installé sur votre ordinateur lorsque vous l'avez acheté ?

- Champ : enquêtés équipés d'un ordinateur au domicile -
(64% de la population)

	Satisfait (1)	Pas satisfait (2)	Non concerné (3)	Total (yc nsp)
<i>(en %)</i>				
Sexe :				
Homme	82	9	8	100
Femme	86	7	5	100
Age :				
Moins de 25 ans	90	(7)	ns	100
25 à 39 ans	85	9	6	100
40 à 59 ans	80	8	9	100
60 à 69 ans	84	ns	ns	100
70 ans et plus	83	ns	ns	100
Diplôme :				
Aucun diplôme ou CEP	80	ns	(11)	100
CAP, Bepc, Technique	86	(6)	(5)	100
BAC	83	(8)	(8)	100
Etudes supérieures	83	11	(6)	100
PCS :				
Indépendant	75	ns	ns	100
Cadre supérieur	81	(11)	ns	100
Profession intermédiaire	84	(10)	(6)	100
Employé	85	(6)	(8)	100
Ouvrier	80	(9)	(9)	100
Retraité	82	ns	ns	100
Reste au foyer	90	ns	ns	100
Autre inactif (étudiant)	91	ns	ns	100
Revenu mensuel du foyer :				
Moins de 900 €	83	ns	ns	100
900 à 1 500 €	89	ns	ns	100
1 500 à 2 300 €	81	(10)	(7)	100
2 300 à 3 100 €	83	(6)	(9)	100
3 100 € et plus	83	9	(6)	100
Taille d'agglomération :				
Moins de 2 000 hab.	84	(6)	(7)	100
2 000 à 20 000 hab.	83	(7)	(8)	100
20 000 à 100 000 hab.	84	ns	ns	100
100 000 hab. et plus	84	9	(7)	10
Paris, agglomération parisienne	84	(10)	ns	100
Ensemble de la population concernée	84	8	7	100

Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

(1) Cumul des réponses « oui, très satisfait » et « oui, assez satisfait ». (2) Cumul des réponses « non, pas très satisfait » et « non, pas du tout satisfait ». (3) A acheté un ordinateur sans système d'exploitation installé.

Les chiffres entre parenthèses concernent des effectifs peu importants.

Ns = non significatif.

Tableau 29 - D'une manière générale, êtes-vous satisfait des logiciels qui étaient pré-installés sur votre ordinateur lorsque vous l'avez acheté ?

- Champ : enquêtés équipés d'un ordinateur au domicile -
(64% de la population)

(en %)

	Satisfait (1)	Pas satisfait (2)	Non concerné (3)	Total (yc nsp)
Sexe :				
Homme	78	10	11	100
Femme	84	7	6	100
Age :				
Moins de 25 ans	85	(12)	ns	100
25 à 39 ans	82	9	9	100
40 à 59 ans	78	8	10	100
60 à 69 ans	84	ns	ns	100
70 ans et plus	84	ns	ns	100
Diplôme :				
Aucun diplôme ou CEP	78	ns	(10)	100
CAP, Bepc, Technique	83	7	7	100
BAC	81	(7)	(10)	100
Etudes supérieures	80	11	9	100
PCS :				
Indépendant	81	ns	ns	100
Cadre supérieur	73	(16)	ns	100
Profession intermédiaire	84	(8)	(8)	100
Employé	82	(8)	(9)	100
Ouvrier	77	(11)	(10)	100
Retraité	82	ns	(10)	100
Reste au foyer	84	ns	ns	100
Autre inactif (étudiant)	86	(11)	ns	100
Revenu mensuel du foyer :				
Moins de 900 €	77	ns	ns	100
900 à 1 500 €	84	(10)	ns	100
1 500 à 2 300 €	79	(10)	(10)	100
2 300 à 3 100 €	79	(8)	12	100
3 100 € et plus	83	9	(6)	100
Taille d'agglomération :				
Moins de 2 000 hab.	82	(5)	(9)	100
2 000 à 20 000 hab.	76	(12)	(10)	100
20 000 à 100 000 hab.	80	ns	(10)	100
100 000 hab. et plus	81	11	(7)	100
Paris, agglomération parisienne	85	(7)	(7)	100
Ensemble de la population concernée	81	9	8	100

Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

(1) Cumul des réponses « oui, très satisfait » et « oui, assez satisfait ». (2) Cumul des réponses « non, pas très satisfait » et « non, pas du tout satisfait ». (3) A acheté un ordinateur sans logiciel installé.

Les chiffres entre parenthèses concernent des effectifs peu importants.

Ns = non significatif.

Tableau 30 - Avez-vous l'intention d'acheter un ordinateur au cours des douze prochains mois ?

- Champ : ensemble de la population -

(en %)

	Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe :			
Homme	15	84	100
Femme	13	86	100
Age :			
Moins de 25 ans	28	71	100
25 à 39 ans	17	81	100
40 à 59 ans	14	85	100
60 à 69 ans	(8)	92	100
70 ans et plus	ns	97	100
Diplôme :			
Aucun diplôme ou CEP	6	93	100
CAP, Bepc, Technique	17	82	100
BAC.....	15	84	100
Etudes supérieures	17	81	100
PCS :			
Indépendant	ns	88	100
Cadre supérieur	21	76	100
Profession intermédiaire	17	83	100
Employé	18	81	100
Ouvrier	16	82	100
Retraité	(4)	95	100
Reste au foyer	(11)	88	100
Autre inactif (étudiant)	27	72	100
Revenu mensuel du foyer :			
Moins de 900 €	(11)	88	100
900 à 1 500 €	11	88	100
1 500 à 2 300 €	14	85	100
2 300 à 3 100 €	16	83	100
3 100 € et plus	17	82	100
Taille d'agglomération :			
Moins de 2 000 hab.	11	88	100
2 000 à 20 000 hab.	13	85	100
20 000 à 100 000 hab.	14	86	100
100 000 hab. et plus	16	84	100
Paris, agglomération parisienne	17	82	100
Ensemble de la population	14	85	100

Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Les chiffres entre parenthèses concernent des effectifs peu importants.

Ns = non significatif.

Tableau 31 - Les logiciels payants que vous avez achetés en plus, était-ce pour votre activité professionnelle ?

- Champ : enquêtés équipés d'un ordinateur au domicile et qui ont déjà acheté des logiciels -
(26% de la population)

	Oui	Non	Total (yc nsp)
<i>(en %)</i>			
Sexe :			
Homme	28	72	100
Femme	22	78	100
Age :			
Moins de 25 ans	ns	82	100
25 à 39 ans	28	72	100
40 à 59 ans	29	71	100
60 à 69 ans	ns	(82)	100
70 ans et plus	-	ns	100
Diplôme :			
Aucun diplôme ou CEP	ns	(80)	100
CAP, Bepc, Technique	20	80	100
BAC.....	(16)	84	100
Études supérieures	34	66	100
PCS :			
Indépendant	(81)	ns	100
Cadre supérieur	55	45	100
Profession intermédiaire	32	68	100
Employé	ns	89	100
Ouvrier	ns	94	100
Retraité	ns	92	100
Reste au foyer	ns	97	100
Autre inactif (étudiant)	ns	90	100
Revenu mensuel du foyer :			
Moins de 900 €	ns	(73)	100
900 à 1 500 €	ns	73	100
1 500 à 2 300 €	(25)	75	100
2 300 à 3 100 €	25	75	100
3 100 € et plus	27	73	100
Taille d'agglomération :			
Moins de 2 000 hab.	29	71	100
2 000 à 20 000 hab.	(23)	77	100
20 000 à 100 000 hab.	ns	81	100
100 000 hab. et plus	25	75	100
Paris, agglomération parisienne	(29)	71	100
Ensemble de la population concernée.	26	74	100

Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Les chiffres entre parenthèses concernent des effectifs peu importants.

Ns = non significatif.

Tableau 32 - Les logiciels payants que vous avez achetés en plus, était-ce pour vos études ou pour votre formation ?

- Champ : enquêtés équipés d'un ordinateur au domicile et qui ont déjà acheté des logiciels - (26% de la population)

(en %)

	Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe :			
Homme	25	75	100
Femme	19	80	100
Age :			
Moins de 25 ans	48	52	100
25 à 39 ans	21	79	100
40 à 59 ans	18	82	100
60 à 69 ans	ns	95	100
70 ans et plus	ns	ns	100
Diplôme :			
Aucun diplôme ou CEP	ns	(94)	100
CAP, Bepc, Technique	(17)	83	100
BAC.....	(18)	81	100
Etudes supérieures	30	70	100
PCS :			
Indépendant	ns	(79)	100
Cadre supérieur	(24)	76	100
Profession intermédiaire	25	75	100
Employé	ns	88	100
Ouvrier	ns	87	100
Retraité	ns	88	100
Reste au foyer	ns	(85)	100
Autre inactif (étudiant)	62	(38)	100
Revenu mensuel du foyer :			
Moins de 900 €	ns	(58)	100
900 à 1 500 €	ns	73	100
1 500 à 2 300 €	(17)	83	100
2 300 à 3 100 €	(18)	81	100
3 100 € et plus	24	76	100
Taille d'agglomération :			
Moins de 2 000 hab.	(16)	84	100
2 000 à 20 000 hab.	(19)	81	100
20 000 à 100 000 hab.	(25)	75	100
100 000 hab. et plus	26	73	100
Paris, agglomération parisienne	(27)	73	100
Ensemble de la population concernée...	22	77	100

Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Les chiffres entre parenthèses concernent des effectifs peu importants.

Ns = non significatif.

Tableau 33 - Les logiciels payants que vous avez achetés en plus, était-ce pour vos loisirs (jeux, photos...) ?

- Champ : enquêtés équipés d'un ordinateur au domicile et qui ont déjà acheté des logiciels - (26% de la population)

	Oui	Non	Total (yc nsp)
<i>(en %)</i>			
Sexe :			
Homme	74	26	100
Femme	68	32	100
Age :			
Moins de 25 ans	67	(33)	100
25 à 39 ans	76	24	100
40 à 59 ans	69	31	100
60 à 69 ans	(68)	ns	100
70 ans et plus	ns	ns	100
Diplôme :			
Aucun diplôme ou CEP	(70)	ns	100
CAP, Bepc, Technique	71	29	100
BAC.....	75	(25)	100
Etudes supérieures	71	29	100
PCS :			
Indépendant	ns	(60)	100
Cadre supérieur	62	38	100
Profession intermédiaire	79	(21)	100
Employé	78	(22)	100
Ouvrier	81	ns	100
Retraité	79	ns	100
Reste au foyer	(72)	ns	100
Autre inactif (étudiant)	60	(40)	100
Revenu mensuel du foyer :			
Moins de 900 €	(80)	ns	100
900 à 1 500 €	67	(33)	100
1 500 à 2 300 €	77	(23)	100
2 300 à 3 100 €	72	28	100
3 100 € et plus	72	28	100
Taille d'agglomération :			
Moins de 2 000 hab.	72	28	100
2 000 à 20 000 hab.	69	(31)	100
20 000 à 100 000 hab.	77	(23)	100
100 000 hab. et plus	72	28	100
Paris, agglomération parisienne	69	(31)	100
Ensemble de la population concernée	72	28	100

Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Les chiffres entre parenthèses concernent des effectifs peu importants.

Ns = non significatif.

Tableau 34 - Les logiciels payants que vous avez achetés en plus, était-ce pour mieux profiter d'Internet ?

- Champ : enquêtés équipés d'un ordinateur au domicile et qui ont déjà acheté des logiciels -
(26% de la population)

(en %)

	Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe :			
Homme	44	55	100
Femme	34	65	100
Age :			
Moins de 25 ans	45	55	100
25 à 39 ans	39	61	100
40 à 59 ans	37	62	100
60 à 69 ans	ns	(56)	100
70 ans et plus	ns	ns	100
Diplôme :			
Aucun diplôme ou CEP	ns	(65)	100
CAP, Bepc, Technique	43	57	100
BAC.....	37	63	100
Etudes supérieures	41	59	100
PCS :			
Indépendant	ns	(72)	100
Cadre supérieur	(35)	63	100
Profession intermédiaire	35	65	100
Employé	41	58	100
Ouvrier	(42)	58	100
Retraité	(50)	(48)	100
Reste au foyer	ns	(60)	100
Autre inactif (étudiant)	(52)	(48)	100
Revenu mensuel du foyer :			
Moins de 900 €	ns	(62)	100
900 à 1 500 €	(42)	(58)	100
1 500 à 2 300 €	37	63	100
2 300 à 3 100 €	40	60	100
3 100 € et plus	38	61	100
Taille d'agglomération :			
Moins de 2 000 hab.	38	62	100
2 000 à 20 000 hab.	(31)	68	100
20 000 à 100 000 hab.	(40)	60	100
100 000 hab. et plus	41	59	100
Paris, agglomération parisienne	51	48	100
Ensemble de la population concernée	40	60	100

Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Les chiffres entre parenthèses concernent des effectifs peu importants.

Ns = non significatif.

Tableau 35 - D'une manière générale, êtes-vous satisfait des logiciels payants que vous avez installés sur votre ordinateur ?

- Champ : enquêtés équipés d'un ordinateur au domicile et ayant déjà acheté des logiciels -
(26% de la population)

(en %)

	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Total (yc nsp)
Sexe :			
Homme	92	(8)	100
Femme	93	ns	100
Age :			
Moins de 25 ans	91	ns	100
25 à 39 ans	91	(9)	100
40 à 59 ans	92	ns	100
60 à 69 ans	97	ns	100
70 ans et plus	ns	-	100
Diplôme :			
Aucun diplôme ou CEP	(87)	ns	100
CAP, Bepc, Technique	92	ns	100
BAC.....	94	ns	100
Études supérieures	93	ns	100
PCS :			
Indépendant	95	ns	100
Cadre supérieur	95	ns	100
Profession intermédiaire	94	ns	100
Employé	90	ns	100
Ouvrier	80	ns	100
Retraité	98	ns	100
Reste au foyer	94	ns	100
Autre inactif (étudiant)	97	ns	100
Revenu mensuel du foyer :			
Moins de 900 €.....	(96)	ns	100
900 à 1 500 €.....	93	ns	100
1 500 à 2 300 €.....	91	ns	100
2 300 à 3 100 €.....	89	ns	100
3 100 €et plus	94	ns	100
Taille d'agglomération :			
Moins de 2 000 hab.	89	ns	100
2 000 à 20 000 hab.	89	ns	100
20 000 à 100 000 hab.	97	ns	100
100 000 hab. et plus	95	ns	100
Paris, agglomération parisienne	94	ns	100
Ensemble de la population concernée...	92	7	100

Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Les chiffres entre parenthèses concernent des effectifs peu importants.

Ns = non significatif.

Tableau 36 - D'une manière générale, êtes-vous satisfait des logiciels gratuits que vous avez installés sur votre ordinateur ?

- Champ : enquêtés équipés d'un ordinateur au domicile et ayant déjà installé des logiciels gratuits -
(31% de la population)

(en %)

	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Total (yc nsp)
Sexe :			
Homme	95	(4)	100
Femme	90	(9)	100
Age :			
Moins de 25 ans	94	ns	100
25 à 39 ans	95	(5)	100
40 à 59 ans	90	(9)	100
60 à 69 ans	93	ns	100
70 ans et plus	ns	-	100
Diplôme :			
Aucun diplôme ou CEP	93	ns	100
CAP, Bepc, Technique	92	ns	100
BAC.....	92	ns	100
Etudes supérieures	94	ns	100
PCS :			
Indépendant	(93)	ns	100
Cadre supérieur	94	ns	100
Profession intermédiaire	95	ns	100
Employé	93	ns	100
Ouvrier	93	ns	100
Retraité	94	ns	100
Reste au foyer	(82)	ns	100
Autre inactif (étudiant)	94	ns	100
Revenu mensuel du foyer :			
Moins de 900 €	95	ns	100
900 à 1 500 €	97	ns	100
1 500 à 2 300 €	92	ns	100
2 300 à 3 100 €	93	ns	100
3 100 € et plus	91	ns	100
Taille d'agglomération :			
Moins de 2 000 hab.	91	ns	100
2 000 à 20 000 hab.	93	ns	100
20 000 à 100 000 hab.	91	ns	100
100 000 hab. et plus	95	ns	100
Paris, agglomération parisienne	92	ns	100
Ensemble de la population concernée...	93	7	100

Source : CREDOC-Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2007.

Les chiffres entre parenthèses concernent des effectifs peu importants.

Ns = non significatif.

Annexe 2 : Libellé des questions analysées

Vague de juin 2007 de l'enquête du CREDOC « *Conditions de vie et Aspirations des Français* »

**Liste des questions insérées dans la vague de juin 2007,
sur les acheteurs d'ordinateurs « nus »**



Q1- Comment qualifieriez-vous votre propre compétence pour utiliser un ordinateur ?

- | | |
|------------------------------|---|
| . Très compétent | 1 |
| . Assez compétent..... | 2 |
| . Pas très compétent | 3 |
| . Pas du tout compétent..... | 4 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 5 |

A ceux qui utilisent un ordinateur (chez eux ou au bureau).

Q2- Avez-vous généralement besoin d'une aide ou de conseils pour installer un nouveau logiciel sur votre ordinateur ?

(Présenter la liste – une seule réponse)

- | | |
|---|---|
| . Oui, j'en ai besoin, et je ne fais jamais une telle installation tout seul..... | 1 |
| . Oui, j'en ai besoin, mais après quelques conseils, je me débrouille seul .. | 2 |
| . Non, je n'en ai pas vraiment besoin, en général, j'y arrive seul | 3 |
| . Non, je n'en ai pas du tout besoin, je m'y connais bien..... | 4 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 5 |

Fin du filtre : Q3 posée à tout le monde

Q3 - Au cours des cinq dernières années, avez-vous déjà acheté un ordinateur « nu », c'est-à-dire un ordinateur sans logiciels, ni système d'exploitation installé d'avance ?

Consigne aux enquêteurs : le système d'exploitation est ce qui permet le fonctionnement d'un ordinateur. Les systèmes d'exploitation les plus connus sont Windows, Mac OS, Linux, Unix...

- | | |
|---|---|
| . Oui | 1 |
| . Non | 2 |
| . Je ne connais pas ce type de produit..... | 3 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 4 |

Q4 - Quel est, selon vous, le principal frein à l'achat d'un ordinateur « nu » c'est-à-dire d'un ordinateur sans logiciels, ni système d'exploitation installé d'avance ?

(Présenter la liste – une seule réponse)

- | | |
|--|---|
| . On propose rarement cette possibilité | 1 |
| . Cela revient plus cher d'acheter ordinateur et logiciels séparément | 2 |
| . On ne sait pas quel système d'exploitation choisir, ni quels logiciels | 3 |
| . C'est compliqué d'installer soi-même un système d'exploitation et des logiciels..... | 4 |
| . Cela prend beaucoup de temps d'installer soi-même un système d'exploitation ou des logiciels | 5 |
| . On n'est jamais sûr, quand on installe soi-même un système d'exploitation, de le faire correctement..... | 6 |
| . Autre raison..... | 7 |
| . Ne voit aucun frein..... | 8 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 9 |

Q5 - Selon vous, quel est le principal intérêt d'acheter un ordinateur « nu », c'est-à-dire sans logiciels, ni système d'exploitation installé d'avance ?

(Présenter la liste – une seule réponse)

- | | |
|--|---|
| . Pour faire des économies | 1 |
| . Pour ne pas se laisser imposer un logiciel ou un système d'exploitation que l'on n'a pas demandé | 2 |
| . Pour pouvoir choisir un système d'exploitation et des logiciels plus performants et plus fiables | 3 |
| . Pour pouvoir choisir un système d'exploitation et des logiciels adaptés à ses propres besoins | 4 |
| . Autre | 5 |
| . N'y voit pas d'intérêt | 6 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 7 |

Q6 - La dernière fois que vous avez acheté un ordinateur, le vendeur vous a-t-il proposé le choix entre un ordinateur « nu » et un ordinateur où le système d'exploitation était déjà installé ?

- | | |
|----------------------------|---|
| . Oui | 1 |
| . Non | 2 |
| . <i>Ne sait pas</i> | 3 |

Q7 - Si vous deviez aujourd'hui acheter, pour vous-même, un ordinateur, préféreriez-vous ...

(Présenter la liste – une seule réponse)

- . Qu'il n'y ait aucun système d'exploitation, ni aucun logiciel pré-installé 1
- . Qu'il y ait un seul système d'exploitation et quelques logiciels déjà pré-installés 2
- . Qu'on vous propose le choix entre plusieurs systèmes d'exploitation et plusieurs logiciels pré-installés 3
- . *Ne sait pas* 4

Q8 - Avez-vous l'intention d'acheter un ordinateur au cours des douze prochains mois ?

- . Oui 1
- . Non 2
- . *Ne sait pas* 3

Q9 et suivantes à poser aux personnes équipées d'un ordinateur à domicile

Q9 - D'une manière générale, êtes-vous satisfait du système d'exploitation qui était pré-installé sur votre ordinateur lorsque vous l'avez acheté ?

- . Oui, très satisfait 1
- . Oui, assez satisfait 2
- . Non, pas très satisfait 3
- . Non, pas du tout satisfait 4
- . *Ne sait pas* 5

Q10 - D'une manière générale, êtes-vous satisfait des logiciels qui étaient pré-installés sur votre ordinateur lorsque vous l'avez acheté ?

- . Oui, très satisfait 1
- . Oui, assez satisfait 2
- . Non, pas très satisfait 3
- . Non, pas du tout satisfait 4
- . *Ne sait pas* 5

Q11 - Avez-vous déjà acheté des logiciels pour votre ordinateur (en plus de ceux qui étaient déjà pré-installés) ?

- . Oui 1
- . Non 2
- . *Ne sait pas* 3

1

2

3

Passer à Q14

Q12 - Ces logiciels, les avez-vous achetés parce que vous les aviez déjà expérimentés vous-même sur votre lieu d'études ou sur votre lieu de travail ?

- . Oui 1
- . Non 2
- . *Ne sait pas* 3

Q13 - Plus précisément, ces logiciels payants que vous avez achetés en plus, était-ce :

(Enumérer – une réponse par ligne)

- . Pour votre activité professionnelle ?
- . Pour vos études ou pour votre formation ?.....
- . Pour vos loisirs (jeux, photos, ...) ?
- . Pour mieux profiter d'Internet ?.....

Oui	Non	NSP
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3

Q14 Avez-vous déjà installé des logiciels gratuits sur votre ordinateur ?

- . Oui 1
- . Non 2
- . *Ne sait pas* 3

Q15- D'une manière générale, êtes-vous satisfait ...

(Une réponse par ligne)

- . Des logiciels payants que vous avez installés sur votre ordinateur ?.....
- . Des logiciels gratuits que vous avez installés sur votre ordinateur ?.....

Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	N'en a pas installé	NSP
1	2	3	4
1	2	3	4

