RÈGLEMENT (CE) Nº 960/2008 DE LA COMMISSION

du 30 septembre 2008

portant application du règlement (CE) nº 808/2004 du Parlement européen et du Conseil concernant les statistiques communautaires sur la société de l'information

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LA COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES,

vu le traité instituant la Communauté européenne,

vu le règlement (CE) nº 808/2004 du Parlement européen et du Conseil du 21 avril 2004 concernant les statistiques communautaires sur la société de l'information [1], et notamment son article 8, paragraphe 2,

considérant ce qui suit:

(1) Le règlement (CE) nº 808/2004 établit un cadre commun pour la production systématique des statistiques communautaires sur la société de l'information.

(2) Conformément à l'article 8, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 808/2004, des mesures d'application doivent être établies pour déterminer les données à communiquer pour l'élaboration des statistiques visées aux articles 3 et 4 dudit règlement et fixer les délais de leur transmission.

(3) Les mesures prévues par le présent règlement sont conformes à l'avis du comité du programme statistique institué par la décision 89/382/CEE, Euratom du Conseil [2],

A ARRÊTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Article premier

Les données devant être transmises pour la production de statistiques communautaires sur la société de l'information, en application de l'article 3, paragraphe 2, et de l'article 4 du règlement (CE) nº 808/2004, sont spécifiées aux annexes I et II du présent règlement.

Article 2

Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Bruxelles, le 30 septembre 2008.

Par la Commission
Joaquín ALMUNIA
Membre de la Commission

[1] JO L 143 du 30.4.2004, p. 49.

[2] JO L 181 du 28.6.1989, p. 47.

ANNEXE I

MODULE 1: LES ENTREPRISES ET LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION

1. **Thèmes couverts et caractéristiques**

a) Les thèmes à traiter pour l'année de référence 2009, sélectionnés dans la liste de l'annexe I du règlement (CE) nº 808/2004, sont les suivants:

— les systèmes TIC et leur utilisation par les entreprises,

— l'utilisation de l'internet et d'autres réseaux électroniques par les entreprises,

— le commerce électronique et les activités économiques en ligne.

b) Les caractéristiques suivantes sont collectées auprès des entreprises:

Systèmes TIC et leur utilisation par les entreprises

Caractéristiques à collecter auprès de toutes les entreprises:

— utilisation de l'ordinateur.

Caractéristiques à collecter auprès des entreprises utilisant des ordinateurs:

— pourcentage de salariés utilisant des ordinateurs au moins une fois par semaine (facultatif),

— utilisation d'un réseau informatique interne (par exemple LAN),

— utilisation d'une page d'accueil interne (intranet),

— utilisation d'un extranet,

— utilisation de systèmes d'exploitation libres ou à source ouverte, tels que Linux (c'est-à-dire ayant un code source disponible, n'ayant pas de droits d'auteur et présentant la possibilité d'être modifiés et/ou répartis),

— utilisation des technologies RFID.

Caractéristiques à collecter auprès des entreprises qui utilisent un réseau informatique interne (par exemple LAN):

— utilisation d'un accès sans fil au réseau informatique interne (par exemple LAN).

Caractéristiques à collecter auprès des entreprises qui utilisent la RFID:

— utilisation de la RFID pour l'identification d'un produit,

— utilisation de la RFID pour la surveillance et le contrôle de la production industrielle,

— utilisation de la RFID pour le suivi et la localisation des produits dans la chaîne d'approvisionnement et les stocks,

— utilisation de la RFID pour la gestion des informations sur l'entretien et la maintenance ou la gestion d'actifs,

— utilisation de la RFID pour les demandes de paiement,

— utilisation de la RFID pour l'identification des personnes ou le contrôle d'accès.

Utilisation de l'internet et d'autres réseaux électroniques par les entreprises

Caractéristiques à collecter auprès des entreprises utilisant des ordinateurs:

— accès à l'internet.

Caractéristiques à collecter auprès des entreprises ayant accès à l'internet:

— pourcentage des personnes occupées utilisant des ordinateurs connectés au web au moins une fois par semaine,

— connexion internet: modem classique ou ISDN,

— connexion internet: DSL,

— connexion internet: autre connexion internet fixe,

— connexion internet: connexion mobile,

— utilisation de l'internet pour accéder à des services bancaires et financiers (facultatif),

— utilisation de l'internet pour la formation et l'éducation (facultatif),

— utilisation de l'internet pour les contacts avec les administrations au cours de l'année civile précédente,

— utilisation d'un site web.

Caractéristiques à collecter auprès des entreprises qui ont eu des contacts avec des administrations via l'internet au cours de l'année civile précédente:

— utilisation de l'internet pour obtenir des informations sur les sites web des administrations au cours de l'année civile précédente,

— utilisation de l'internet pour obtenir des formulaires sur les sites web d'administrations au cours de l'année civile précédente,

— utilisation de l'internet pour renvoyer des formulaires remplis à des administrations au cours de l'année civile précédente,

— utilisation de l'internet pour mettre en œuvre une procédure administrative de manière entièrement électronique sans tirage papier supplémentaire au cours de l'année civile précédente,

— utilisation de l'internet pour soumettre une offre dans le cadre d'un système d'appels d'offres électronique (passation de marchés publics en ligne) au cours de l'année civile précédente.

Caractéristiques à collecter auprès des entreprises disposant d'un site web:

— fourniture du service suivant (facultatif): déclaration relative au respect de la vie privée, protection des données à caractère personnel ou certification de la sécurité du site web,

— fourniture du service suivant (facultatif): catalogues de produits ou listes de prix,

— fourniture du service suivant (facultatif): possibilité pour les visiteurs de personnaliser ou de concevoir des produits,

— fourniture du service suivant (facultatif): commande ou réservation en ligne ou service de réservation,

— fourniture du service suivant (facultatif): suivi des commandes en ligne,

— fourniture du service suivant (facultatif): contenu personnalisé pour les visiteurs réguliers/fréquents,

— fourniture du service suivant (facultatif): publication de postes vacants ou possibilité de postuler en ligne.

Commerce électronique et activités économiques en ligne

Caractéristiques à collecter auprès des entreprises utilisant des ordinateurs:

— utilisation d'un échange automatique de données (EAD) défini comme l'échange de messages (par exemple, commandes, factures, transactions de paiement ou descriptions de biens) par l'intermédiaire de l'internet ou d'autres réseaux informatiques dans un format agréé permettant leur traitement automatique (par exemple, XML, Edifact, etc.), sans que le message individuel soit saisi manuellement,

— partage électronique des informations relatives à la gestion de la chaîne d'approvisionnement avec les consommateurs ou les fournisseurs,

— partage électronique et automatique d'informations pertinentes relatives aux commandes reçues (par voie électronique ou non) avec le service de gestion des stocks,

— partage électronique et automatique d'informations pertinentes relatives aux commandes reçues (par voie électronique ou non) avec le service de comptabilité,

— partage électronique et automatique d'informations pertinentes relatives aux commandes reçues (par voie électronique ou non) avec les responsables de la gestion de la production ou des services,

— partage électronique et automatique d'informations pertinentes sur les commandes reçues (par voie électronique ou non) avec le service de gestion de la distribution,

— partage électronique et automatique d'informations pertinentes sur les ordres d'achat donnés (par voie électronique ou non) avec le service de gestion des stocks,

— partage électronique et automatique d'informations pertinentes au sujet des ordres d'achat donnés (par voie électronique ou non) avec le service de comptabilité,

— utilisation d'un logiciel PRE pour partager des informations sur les ventes et/ou achats avec d'autres départements opérationnels de l'entreprise (par exemple, les services financiers, de planification, de marketing, etc.),

— utilisation d'un logiciel pour la gestion des informations relatives aux clients (gestion des relations avec la clientèle, GRC) pour saisir, stocker et mettre à la disposition d'autres départements de l'entreprise des informations relatives aux clients,

— utilisation d'un logiciel pour la gestion des informations relatives aux clients (gestion des relations avec la clientèle, GRC) pour analyser les informations relatives aux clients à des fins de marketing (fixation des prix, promotion des ventes, choix des circuits de distribution, etc.),

— utilisation de la signature numérique pour tout message envoyé, c'est-à-dire utilisation de méthodes de cryptage garantissant l'authenticité et l'intégrité du message (associée uniquement au destinataire et capable de l'identifier au cas où une modification ultérieure du message peut être détectée).

Caractéristiques à collecter auprès des entreprises qui recourent à l'échange automatique de données:

— utilisation de l'EAD pour envoyer des commandes aux fournisseurs,

— utilisation de l'EAD pour recevoir des factures électroniques,

— utilisation de l'EAD pour recevoir des commandes de clients,

— utilisation de l'EAD pour envoyer des factures électroniques,

— utilisation de l'EAD pour envoyer ou recevoir des informations sur les produits,

— utilisation de l'EAD pour envoyer ou recevoir des documents de transport,

— utilisation de l'EAD pour envoyer des instructions de paiement à des établissements financiers (facultatif),

— utilisation de l'EAD pour envoyer des données aux administrations publiques/recevoir des données des administrations publiques (facultatif).

Caractéristiques à collecter auprès des entreprises utilisant des ordinateurs et non classées dans la section K de la NACE Rév. 2:

— qui ont passé des commandes par l'intermédiaire de réseaux informatiques au cours de l'année civile précédente,

— qui ont reçu des commandes par l'intermédiaire de réseaux informatiques au cours de l'année précédente,

— problèmes ou entraves au commerce électronique: produits ou services non appropriés pour le commerce électronique (facultatif),

— problèmes ou entraves au commerce électronique: les consommateurs ne veulent pas acheter en ligne (facultatif),

— problèmes ou entraves au commerce électronique: préoccupations en matière de sécurité (facultatif),

— problèmes ou entraves au commerce électronique: problèmes de logistique (facultatif),

— problèmes ou entraves au commerce électronique: incertitudes au sujet du cadre juridique (facultatif),

— problèmes ou entraves au commerce électronique: problèmes techniques de mise en œuvre du commerce électronique (facultatif),

— problèmes ou entraves au commerce électronique: besoin de réorganiser les processus commerciaux pour le commerce électronique (facultatif),

— problèmes ou entraves au commerce électronique: expériences négatives dans le domaine des ventes électroniques (facultatif),

— problèmes ou entraves au commerce électronique: problèmes linguistiques liés au commerce électronique international (facultatif).

Caractéristiques à collecter auprès des entreprises qui partagent des informations relatives à la gestion de la chaîne d'approvisionnement l'offre avec les clients ou les fournisseurs:

— échange d'informations avec les fournisseurs sur les prévisions relatives aux stocks, à la production et à la demande,

— échange d'informations avec les fournisseurs sur les prévisions relatives à la demande (facultatif),

— échange d'informations avec les fournisseurs sur le niveau des stocks (facultatif),

— échange d'informations avec les fournisseurs sur les plans de production (facultatif),

— échange d'informations avec les fournisseurs sur l'évolution des livraisons,

— échange d'informations avec les consommateurs sur les prévisions relatives aux stocks, à la production et à la demande,

— échange d'informations avec les clients sur les prévisions relatives à la demande (facultatif),

— échange d'informations avec les clients sur le niveau des stocks (facultatif),

— échange d'informations avec les clients sur les plans de production (facultatif),

— échange d'informations avec les clients sur l'évolution des livraisons,

— échange d'informations avec les fournisseurs ou les clients par l'intermédiaire de sites web,

— échange d'informations avec les fournisseurs ou les clients par échange automatique de données.

Caractéristiques à collecter auprès des entreprises ayant reçu des commandes par l'intermédiaire de réseaux informatiques et non classées dans la section K de la NACE Rév. 2:

— pourcentage du chiffre d'affaires total résultant de commandes reçues par l'intermédiaire de réseaux informatiques au cours de l'année civile précédente,

— pourcentage de ventes par voie électronique résultant de commandes reçues par l'intermédiaire de sites web au cours de l'année civile précédente,

— pourcentage de ventes par voie électronique résultant de commandes reçues par échange automatique de données au cours de l'année civile précédente,

— pourcentage de ventes par voie électronique résultant de commandes reçues par échange automatique de données sur l'internet au cours de l'année civile précédente (facultatif),

— pourcentage de ventes par voie électronique résultant de commandes reçues par échange automatique de données sur d'autres réseaux au cours de l'année civile précédente (facultatif),

— ventes électroniques par destination: pays de l'entreprise,

— ventes électroniques par destination: autres pays de l'UE,

— ventes électroniques par destination: reste du monde,

— utilisation de systèmes de paiement en ligne pour les ventes par l'intermédiaire de sites web (facultatif),

— utilisation de systèmes de paiement hors ligne pour les ventes par l'intermédiaire de sites web (facultatif),

— utilisation de protocoles sécurisés (SSL/TLS) pour la réception de commandes par l'internet,

— effets favorables de l'adoption d'un système de vente électronique: accès à de nouveaux marchés, accroissement du potentiel de vente (facultatif),

— effets favorables de l'adoption d'un système de vente électronique: diminution des coûts de transaction (facultatif),

— effets favorables de l'adoption d'un système de vente électronique: accroissement du chiffre d'affaires (facultatif),

— effets favorables de l'adoption d'un système de vente électronique: autres effets (facultatif).

Caractéristiques à collecter auprès des entreprises ayant reçu des commandes de consommateurs d'autres pays de l'Union européenne par l'intermédiaire de réseaux informatiques et non classées dans la section K de la NACE Rév. 2:

— ventes électroniques par destination: pays de l'UE classé en première position en ce qui concerne le montant des ventes électroniques au cours de l'année civile précédente (facultatif),

— ventes électroniques par destination: pays de l'UE classé en deuxième position en ce qui concerne le montant des ventes électroniques au cours de l'année civile précédente (facultatif),

— ventes électroniques par destination: pays de l'UE classé en troisième position en ce qui concerne le montant des ventes électroniques au cours de l'année civile précédente (facultatif).

Caractéristiques à collecter auprès des entreprises ayant passé des commandes par l'intermédiaire de réseaux informatiques et non classées dans la section K de la NACE Rév. 2:

— pourcentage de la valeur totale des achats résultant de commandes passées par l'intermédiaire de réseaux informatiques, en classes de pourcentage, au cours de l'année civile précédente ([0;1], [1;5], [5;10], [10;25], [25;50], [50;75], [75;100]),

— achats électroniques par origine: pays de l'entreprise,

— achats électroniques par origine: autres pays de l'UE,

— achats électroniques par origine: reste du monde.

c) Les caractéristiques générales suivantes concernant les entreprises sont collectées ou obtenues à partir d'autres sources:

Caractéristiques à collecter auprès de toutes les entreprises:

— activité économique principale de l'entreprise, au cours de l'année civile précédente,

— nombre moyen de personnes occupées, au cours de l'année civile précédente,

— localisation dans une région de convergence/hors région de convergence, au cours de l'année civile précédente.

Caractéristiques à collecter auprès des entreprises non classées dans la section K de la NACE Rév. 2:

— achats totaux de biens et services (en valeur, hors TVA), au cours de l'année civile précédente,

— chiffre d'affaires total (en valeur, hors TVA), au cours de l'année civile précédente.

2. **Couverture**

Les caractéristiques définies au point 1 b) de la présente annexe doivent être collectées et enregistrées pour les entreprises classées dans les activités économiques suivantes, les tailles d'entreprise suivantes et la couverture géographique indiquée.

a) Activités économiques: entreprises classées dans les catégories suivantes de la NACE Rév. 2:

Catégorie NACE	Intitulé
Section C	«Industrie manufacturière»
Section D, E	«Électricité, gaz et vapeur, distribution d'eau, assainissement et gestion des déchets»
Section F	«Construction»
Section G	«Commerce de gros et de détail; réparation de véhicules automobiles et de motocycles»
Section H	«Transports et entreposage»
Section I	«Hébergement et restauration»
Section J	«Information et communication»
Classes 64.19, 64.92, 66.12 et 66.19 Groupes 65.1 et 65.2	«Activités financières et d'assurance»
Section L	«Activités immobilières»
Division 69-74	«Activités spécialisées, scientifiques et techniques»
Section N	«Activités des services administratifs et de soutien»

b) Taille d'entreprise: entreprises occupant dix salariés ou plus; les entreprises occupant moins de dix salariés sont couvertes à titre facultatif.

c) Couverture géographique: entreprises situées dans une partie quelconque du territoire de l'État membre.

3. **Périodes de référence**

La période de référence est l'année 2008 pour les caractéristiques se référant à l'année civile précédente, et janvier 2009 pour les autres caractéristiques.

4. **Ventilations**

Pour les thèmes et leurs caractéristiques énumérées au point 1 b) de la présente annexe, la collecte porte sur les caractéristiques générales suivantes:

a) Ventilation par activité économique: conformément aux agrégats suivant de la NACE Rév. 2:

Agrégats NACE Rév. 2 Pour le calcul éventuel d'agrégats nationaux
10-18
19-22
23-25
26-33
35-39
41-43
45-47
49-53
55
56
58-63
64.19 + 64.92 + 65.1 + 65.2 + 66.12 + 66.19
68
69-74
77-82
79

Agrégats NACE Rév. 2 Pour le calcul éventuel d'agrégats européens
10-12
13-15
16-18
26
27-28
29-30
31-33
45
46
47
58-60
61
62-63
64.19 + 64.92
65.1 + 65.2
66.12 + 66.19
77-78 + 80-82

Les données sont fournies et ventilées en fonction des agrégats correspondants de la NACE Rév. 1.1 afin de garantir la comparabilité entre les deux versions de la classification des activités économiques.

Agrégats NACE
DA + DB + DC + DD + DE
DF + DG + DH
DI + DJ
DK + DL + DM + DN
45
50
51
52
55.1 + 55.2
60 + 61 + 62 + 63
64
65.12 + 65.22
66.01 + 66.03
72
70 + 71 + 73 + 74
92.1 + 92.2

Si elle est couverte, la ventilation suivante est applicable aux catégories facultatives de la NACE Rév. 1.1.

Agrégat NACE
22
40 + 41
55.3 + 55.4 + 55.5
92.3 à 92.7
93
67.12 + 67.13 + 67.2

b) Ventilation par classe de taille: les données sont ventilées selon les classes de taille suivantes (exprimées en nombre de personnes occupées):

Classes de taille
10 personnes occupées ou plus
de 10 à 49 personnes occupées
de 50 à 249 personnes occupées
250 personnes occupées ou plus

Si elle est couverte, la ventilation suivante est applicable aux entreprises de moins de 10 personnes occupées (les caractéristiques sont à fournir facultativement pour les classes de taille «Moins de 5 personnes occupées» et «De 5 à 9 personnes occupées»).

Classes de taille
Moins de 10 personnes occupées
Moins de 5 personnes occupées (facultatif)
De 5 à 9 personnes occupées (facultatif)

c) Ventilation géographique: les données sont ventilées conformément aux groupes régionaux suivants:

Groupe régional
Régions de convergence
Régions de non-convergence

5. **Périodicité**

Les données sont communiquées une fois pour l'année 2009.

6. **Délais**

a) Les données agrégées, mises en évidence le cas échéant pour indiquer leur confidentialité ou leur manque de fiabilité, telles qu'elles sont visées à l'article 6 du règlement (CE) nº 808/2004, sont transmises à Eurostat avant le 5 octobre 2009. À cette date, l'ensemble des données doit être finalisé, validé et accepté. Le format de transmission sous forme de tableaux lisibles par ordinateur doit être conforme aux instructions communiquées par Eurostat.

b) Les métadonnées visées à l'article 6 du règlement (CE) nº 808/2004 sont transmises à Eurostat avant le 31 mai 2009. Elles sont fournies suivant le modèle de déclaration communiqué par Eurostat.

c) Le rapport sur la qualité des données visé à l'article 7, paragraphe 4, du règlement (CE) nº 808/2004 est envoyé à Eurostat pour le 5 novembre 2009. Il doit être conforme au modèle de rapport fourni par Eurostat.

ANNEXE II

MODULE 2: PARTICULIERS, MENAGES ET SOCIETE DE L'INFORMATION

1. **Thèmes couverts et caractéristiques**

a) Les thèmes à traiter pour l'année de référence 2009, sélectionnés dans la liste de l'annexe II du règlement (CE) nº 808/2004, sont les suivants:

— accès aux systèmes TIC et utilisation de ceux-ci par les particuliers et/ou les ménages,

— utilisation de l'internet à différentes fins par des particuliers et/ou des ménages,

— compétences en matière de TIC,

— obstacles à l'utilisation des TIC et de l'internet.

b) Les caractéristiques suivantes sont collectées:

Accès aux systèmes TIC et utilisation de ceux-ci par les particuliers et/ou les ménages

Caractéristiques à collecter auprès de l'ensemble des ménages:

— accès à un ordinateur à domicile,

— accès à l'internet à domicile, qu'il soit utilisé ou non.

Caractéristiques à collecter auprès des ménages ayant un accès à l'internet à domicile:

— appareils utilisés pour accéder à l'internet à domicile: ordinateur de table,

— appareils utilisés pour accéder à l'internet à domicile: ordinateur portable,

— appareils utilisés pour accéder à l'internet à domicile: autres dispositifs mobiles,

— appareils utilisés pour accéder à l'internet à domicile (facultatif): téléphone mobile à fonction internet,

— appareils utilisés pour accéder à l'internet à domicile (facultatif): ordinateur de poche,

— appareils utilisés pour accéder à l'internet à domicile: téléviseur équipé d'un moyen d'accès à l'internet,

— appareils utilisés pour accéder à l'internet à domicile: console de jeux,

— appareils utilisés pour accéder à l'internet à domicile: inconnu,

— type de connexion utilisé pour accéder à l'internet à domicile: modem ou RNIS,

— type de connexion utilisé pour accéder à l'internet à domicile: DSL (par exemple ADSL, SHDSL, etc.),

— type de connexion utilisé pour accéder à l'internet à domicile: autre connexion à large bande (par exemple câble, UMTS, etc.),

— type de connexion utilisé pour accéder à l'internet à domicile: téléphone mobile à bande étroite (GPRS, etc.).

Caractéristiques à collecter auprès de tous les particuliers:

— utilisation la plus récente d'un ordinateur à la maison, au travail ou ailleurs (au cours des trois derniers mois; de trois mois à un an auparavant; plus d'un an auparavant; jamais utilisé).

Caractéristiques à collecter auprès des particuliers ayant utilisé un ordinateur au cours des trois derniers mois:

— fréquence d'utilisation moyenne d'un ordinateur [chaque jour ou pratiquement chaque jour; au moins une fois par semaine (mais pas tous les jours); au moins une fois par mois (mais pas chaque semaine); moins d'une fois par mois],

— lieu d'utilisation d'un ordinateur au cours des trois derniers mois (facultatif): à domicile,

— lieu d'utilisation d'un ordinateur au cours des trois derniers mois (facultatif): sur le lieu de travail (autre que le domicile),

— lieu d'utilisation d'un ordinateur au cours des trois derniers mois (facultatif): sur le lieu de formation,

— lieu d'utilisation d'un ordinateur au cours des trois derniers mois (facultatif): au domicile d'une autre personne,

— lieu d'utilisation d'un ordinateur au cours des trois derniers mois (facultatif): en d'autres endroits (par exemple, bibliothèque publique, hôtel, aéroport, café internet, etc.).

Utilisation de l'internet à différentes fins par les particuliers et/ou les ménages

Caractéristiques à collecter auprès de tous les particuliers:

— utilisation la plus récente de l'internet (au cours des trois derniers mois; de trois mois à un an auparavant; plus d'un an auparavant; jamais utilisé).

Caractéristiques à collecter auprès des particuliers ayant déjà utilisé l'internet:

— utilisation la plus récente de l'internet à des fins privées pour des transactions commerciales (au cours des trois derniers mois; de trois mois à un an auparavant; plus d'un an auparavant; jamais),

— utilisation de l'internet pour parier (par exemple paris sportifs), jouer ou jouer au loto au cours des douze derniers mois (facultatif),

— connaissance des droits fondamentaux des consommateurs dans l'UE en liaison avec l'achat en ligne de biens par internet (à l'exception des ventes aux enchères): annulation des achats et droit à un remboursement dans un bref délai pour la plupart des biens (facultatif),

— connaissance des droits fondamentaux des consommateurs dans l'UE en liaison avec l'achat en ligne de biens par internet (à l'exception des ventes aux enchères): livraison de biens dans un délai maximal de 30 jours après la commande (sauf indication contraire dans le contrat conclu entre les parties) (facultatif),

— connaissance des droits fondamentaux des consommateurs dans l'UE en liaison avec l'achat en ligne de biens par internet (à l'exception des ventes aux enchères): protection de la vie privée et des données (par exemple, accord sur un traitement des données allant au-delà de l'exécution d'une commande et de la facturation) (facultatif),

— connaissance des droits fondamentaux des consommateurs dans l'UE en liaison avec l'achat en ligne de biens par internet (à l'exception des ventes aux enchères): droit d'être informé des conditions contractuelles (facultatif),

— connaissance des droits fondamentaux des consommateurs dans l'UE en liaison avec l'achat en ligne de biens par internet (à l'exception des ventes aux enchères): autres (facultatif).

Caractéristiques à collecter auprès des particuliers ayant utilisé l'internet au cours des trois derniers mois:

— fréquence d'utilisation moyenne de l'internet au cours des trois derniers mois [chaque jour ou pratiquement chaque jour; au moins une fois par semaine (mais pas tous les jours); au moins une fois par mois (mais pas chaque semaine); moins d'une fois par mois],

— lieu d'utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois: à domicile,

— lieu d'utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois: sur le lieu de travail (autre que le domicile),

— lieu d'utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois: sur le lieu de formation,

— lieu d'utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois: au domicile d'une autre personne,

— lieu d'utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois: en d'autres endroits,

— lieu d'utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois (facultatif): bibliothèque publique,

— lieu d'utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois (facultatif): bureau de poste,

— lieu d'utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois (facultatif): administration publique, mairie ou organisme public (facultatif),

— lieu d'utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois (facultatif): organisme communautaire ou bénévole,

— lieu d'utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois (facultatif): cybercafé,

— lieu d'utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois (facultatif): espace «hotspot» (dans des hôtels, aéroports, lieux publics, etc.),

— utilisation de dispositifs mobiles pour accéder à l'internet: téléphone mobile,

— utilisation de dispositifs mobiles pour accéder à l'internet: téléphone mobile via GPRS,

— utilisation de dispositifs mobiles pour accéder à l'internet: téléphone mobile via UMTS, HSDPA (3G, 3G+),

— utilisation de dispositifs mobiles pour accéder à l'internet: ordinateur de poche (palmtop, PDA),

— utilisation de dispositifs mobiles pour accéder à l'internet: ordinateur portable via une connexion sans fil en dehors du domicile ou du lieu de travail,

— utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois pour l'envoi et/ou la réception de courrier électronique privé,

— utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées pour téléphoner par internet et faire des appels vidéo (par webcam) sur l'internet,

— utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées pour l'envoi de messages à des sites de dialogue en ligne, blogs, groupes de discussion, forums de discussion en ligne, et utilisation de la messagerie instantanée,

— utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées pour la recherche d'informations sur des biens et services,

— utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées pour l'accès à des services relatifs aux voyages et à l'hébergement,

— utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées pour l'accès à des programmes de radio et de télévision sur le web,

— utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées pour charger des contenus créés par l'utilisateur (texte, images, photos, vidéos, musique, etc.) sur un site web à partager,

— utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées pour le téléchargement de logiciels (autres que des logiciels de jeux),

— utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées pour lire ou télécharger des jeux, des images ou des enregistrements musicaux,

— utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées pour lire ou télécharger des nouvelles, journaux ou magazines en ligne,

— utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées pour la recherche d'un emploi ou l'envoi de candidatures,

— utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées pour la recherche d'informations dans le domaine de la santé,

— utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées pour effectuer des opérations bancaires,

— utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées pour la vente de biens ou de services, par exemple par des ventes aux enchères,

— utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées pour la recherche des informations sur des offres d'éducation, de formation et de cours,

— utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées pour suivre un cours en ligne (dans n'importe quelle matière),

— utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées dans un but d'apprentissage,

— utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées pour l'obtention d'informations sur les sites web d'administrations publiques,

— utilisation de l'internet au cours des douze derniers mois à des fins privées pour l'obtention d'informations sur les sites web d'administrations publiques,

— utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées pour le téléchargement de formulaires officiels à partir de sites web d'administrations publiques,

— utilisation de l'internet au cours des douze derniers mois à des fins privées pour le téléchargement de formulaires officiels à partir de sites web d'administrations publiques,

— utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées pour l'envoi de formulaires remplis à des administrations publiques,

— utilisation de l'internet au cours des douze derniers mois à des fins privées pour l'envoi de formulaires remplis à des administrations publiques.

Caractéristiques à collecter auprès de particuliers ayant utilisé l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées pour trouver des informations sur des biens ou services:

— les informations ont été utilisées pour acheter des biens ou services (facultatif),

— les informations ont été utilisées pour acheter par internet (facultatif).

Caractéristiques à collecter auprès des particuliers ayant utilisé l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées pour la lecture ou le téléchargement de nouvelles, de journaux ou de magazines d'information en ligne:

— utilisation de l'internet au cours des trois derniers mois à des fins privées pour lire ou télécharger de nouvelles, journaux ou magazines d'information en ligne auxquels la personne s'est abonnée.

Caractéristiques à collecter auprès des particuliers ayant utilisé l'internet pour des opérations commerciales à des fins privées au cours des douze derniers mois:

— utilisation de l'internet pour la commande de produits alimentaires ou d'épicerie au cours des douze derniers mois,

— utilisation de l'internet pour la commande de produits ménagers au cours des douze derniers mois,

— utilisation de l'internet pour la commande de médicaments au cours des douze derniers mois,

— utilisation de l'internet pour la commande de films ou d'enregistrements musicaux au cours des douze derniers mois (à déclarer séparément pour les films: livraison ou non en ligne; à déclarer séparément pour les enregistrements musicaux: livraison ou non en ligne),

— utilisation de l'internet pour la commande de livres, de magazines, de journaux ou de matériel d'apprentissage électronique au cours des douze derniers mois (à déclarer séparément: livraison ou non en ligne),

— utilisation de l'internet pour la commande de vêtements ou d'articles de sport au cours des douze derniers mois,

— utilisation de l'internet pour la commande de logiciels et de mises à jour de jeux vidéo au cours des douze derniers mois (à déclarer séparément avec les autres logiciels informatiques et mises à jour: livraison ou non en ligne),

— utilisation de l'internet pour la commande d'autres logiciels informatiques et mises à jour au cours des douze derniers mois (à déclarer séparément avec les logiciels et mises à jour de jeux vidéo: livraison ou non en ligne),

— utilisation de l'internet pour la commande de matériel informatique au cours des douze derniers mois,

— utilisation de l'internet pour la commande d'équipements électroniques (y compris des caméras) au cours des douze derniers mois,

— utilisation de l'internet pour la commande de services de télécommunications (par exemple, télévision, abonnements haut débit, abonnements de téléphone fixe ou mobile, chargement d'argent sur des cartes de téléphone prépayées, etc.),

— utilisation de l'internet pour acheter des actions, des polices d'assurance et d'autres services financiers au cours des douze derniers mois,

— utilisation de l'internet pour la réservation de logements de vacances (hôtel, etc.) au cours des douze derniers mois,

— utilisation de l'internet pour effectuer d'autres réservations liées aux voyages (billets de transport, location de voitures, etc.; à déclarer séparément avec les billets d'entrée à des manifestations: livraison ou non en ligne),

— utilisation de l'internet pour la commande de billets d'entrée à des manifestations au cours des douze derniers mois (à déclarer séparément avec les billets de voyage: livraison ou non en ligne),

— utilisation de l'internet pour la commande d'autres biens ou services au cours des douze derniers mois,

— biens ou services achetés ou commandés au cours des douze derniers mois auprès de vendeurs nationaux,

— biens ou services achetés ou commandés au cours des douze derniers mois auprès de vendeurs d'autres États membres de l'UE,

— biens ou services achetés ou commandés au cours des douze derniers mois auprès de vendeurs du reste du monde,

— biens ou services achetés ou commandés au cours des douze derniers mois: le pays d'origine des vendeurs n'est pas connu,

— nombre de commandes passées ou de biens ou services achetés sur l'internet au cours des trois derniers mois (de 1 à 5 commandes/achats; entre 5 et 10 commandes/achats; plus de 10 commandes/achats; inconnu) (facultatif),

— valeur totale des biens ou services (à l'exclusion des actions ou autres services financiers) achetés sur l'internet au cours des trois derniers mois montant en monnaie nationale ou en classes, si la monnaie nationale est l'euro: moins de 50 EUR; de 50 à moins de 100 EUR; de 100 à moins de 500 EUR; de 500 à moins de 1 000 EUR; 1 000 EUR ou plus; inconnu (facultatif),

— méthode de paiement des biens ou services commandés sur l'internet à des fins privées au cours des douze derniers mois: informations relatives à la carte de crédit ou de débit fournies sur l'internet,

— méthode de paiement des biens ou services commandés sur l'internet à des fins privées au cours des douze derniers mois: informations relatives à la carte prépayée ou au compte prépayé fournies sur l'internet,

— méthode de paiement des biens ou services commandés sur l'internet à des fins privées au cours des douze derniers mois: transfert électronique par Internet banking,

— méthode de paiement des biens ou services commandés sur l'internet à des fins privées au cours des douze derniers mois: paiement hors ligne (en espèces, par transfert bancaire ordinaire, etc.),

— problèmes rencontrés au cours des douze derniers mois lors de l'achat ou de la commande de biens ou services sur l'internet à des fins privées, quel que soit le type de problème,

— un choix plus large de biens ou services représente un argument pour commander des biens ou services sur l'internet à des fins privées (très important; assez important; pas important),

— des prix plus bas représentent un argument pour commander des biens ou services sur l'internet à des fins privées (très important; assez important; pas important),

— la facilité d'utilisation du site web représente un argument pour commander des biens ou services sur l'internet à des fins privées (très important; assez important; pas important),

— la convivialité (par exemple: réduction des pertes de temps, possibilité d'acheter à toute heure, service transfrontalier) représente un argument pour commander des biens ou services sur l'internet à des fins privées (très important; assez important; pas important),

— la possibilité d'acheter des produits non disponibles dans ma zone ou ma région représente un argument pour commander des biens ou services sur l'internet à des fins privées (très important; assez important; pas important),

— la certification de la qualité des services liés au site web par un organisme indépendant ou la disponibilité d'un label de confiance reconnu représente un argument pour commander des biens ou services sur l'internet à des fins privées (très important; assez important; pas important),

— l'évaluation et le retour d'informations sur le site web en provenance d'autres utilisateurs représente un argument pour commander des biens ou services sur l'internet à des fins privées (très important; assez important; pas important),

— la certitude au sujet des droits et garanties représente un argument pour commander des biens ou services sur l'internet à des fins privées (très important; assez important; pas important),

— les conditions de vente sont lues lors de l'achat de biens ou services sur l'internet à des fins privées (toujours; parfois; jamais).

Caractéristiques à collecter auprès des particuliers ayant utilisé l'internet pour des opérations commerciales à des fins privées au cours des douze derniers mois concernant la commande de médicaments:

— activités commerciales sur l'internet liées à la commande de médicaments prescrits (facultatif),

— activités commerciales sur l'internet liées à la commande de médicaments non prescrits (facultatif).

Caractéristiques à collecter auprès des particuliers ayant utilisé l'internet pour des opérations commerciales au cours des douze derniers mois et ayant rencontré des difficultés dans ce contexte:

— difficultés rencontrées dans le commerce électronique: défaillance technique lors de la commande ou du paiement,

— difficultés rencontrées dans le commerce électronique: difficultés à trouver des informations concernant les garanties et autres droits,

— difficultés rencontrées dans le commerce électronique: livraison moins rapide qu'indiqué,

— difficultés rencontrées dans le commerce électronique: coût final plus élevé qu'indiqué (par exemple, coûts de livraison plus élevés, frais de transaction inattendus),

— difficultés rencontrées dans le commerce électronique: livraison de biens non commandés ou endommagés,

— difficultés rencontrées dans le commerce électronique: problèmes de fraude (par exemple, aucun bien/service reçu, usage abusif du numéro de carte de crédit, etc.),

— difficultés rencontrées dans le commerce électronique: réclamations et recours difficiles, ou aucune réponse satisfaisante à la suite d'une réclamation,

— difficultés rencontrées dans le commerce électronique: autres.

Compétence en matière de TIC

Caractéristiques à collecter auprès des particuliers ayant déjà utilisé un ordinateur:

— cours de formation d'une durée d'au moins trois heures sur tout aspect de l'utilisation des ordinateurs suivi le plus récemment (au cours des trois derniers mois; de trois mois à un an auparavant; de un à trois ans auparavant; plus de trois ans auparavant; jamais) (facultatif),

— compétence informatique en matière de copie ou de déplacement d'un fichier ou d'un répertoire,

— compétence informatique en matière d'utilisation de fonctions du type copier/coller pour reproduire ou déplacer une information à l'intérieur d'un document,

— compétence informatique en matière d'utilisation de formules arithmétiques de base dans un tableur,

— compétences informatiques pour comprimer des fichiers,

— compétence informatique en matière de connexion et d'installation de nouveaux dispositifs, par exemple une imprimante ou un modem,

— compétence informatique en matière d'écriture d'un programme informatique au moyen d'un langage de programmation spécialisé.

Obstacles au recours aux TIC et à l'internet

Caractéristiques à collecter auprès des ménages ayant un accès à l'internet à domicile, mais pas par une connexion à large bande:

— obstacles à l'accès à l'internet à domicile par une connexion à haut débit: trop cher,

— obstacles à l'accès à l'internet à domicile par une connexion à haut débit: pas de besoin,

— obstacles à l'accès à l'internet à domicile par une connexion à haut débit: non disponible dans ma zone,

— obstacles à l'accès à l'internet à domicile par une connexion à haut débit: peut accéder au haut débit ailleurs (par exemple au travail),

— obstacles à l'accès à l'internet à domicile par une connexion à haut débit: autre raison.

Caractéristiques à collecter auprès des particuliers ayant utilisé l'internet au cours des douze derniers mois, mais pas pour des opérations commerciales en ligne:

— obstacles au commerce électronique: n'en éprouve pas le besoin,

— obstacles au commerce électronique: préférence pour la fréquentation des magasins, besoin de voir les articles, loyauté envers les commerçants, force de l'habitude,

— obstacles au commerce électronique: les informations pertinentes sur les biens et services sont difficiles à trouver sur le site web,

— obstacles au commerce électronique: compétence numérique insuffisante,

— obstacles au commerce électronique: la livraison des biens commandés sur l'internet présente des problèmes (par exemple, elle prend trop longtemps ou est logistiquement difficile),

— obstacles au commerce électronique: préoccupations quant à la sécurité des paiements (par exemple, donner des informations relatives à la carte de crédit sur l'internet),

— obstacles au commerce électronique: préoccupations quant à la protection de la vie privée (par exemple, donner des informations à caractère personnel sur l'internet),

— obstacles au commerce électronique: préoccupations quant à la confiance à accorder concernant la réception ou le renvoi d'articles, préoccupations concernant les réclamations ou les recours,

— obstacles au commerce électronique: pas de carte de crédit permettant de payer via l'internet,

— obstacles au commerce électronique: vitesse de connexion à l'internet trop faible,

— obstacles au commerce électronique: autres.

2. **Couverture**

a) Les unités statistiques devant être représentées pour les caractéristiques énumérées au point 1 b) de la présente annexe concernant les ménages sont les ménages comptant au moins un membre dans le groupe d'âge de 16 à 74 ans.

b) Les unités statistiques devant être représentées pour les caractéristiques énumérées au point 1 b) de la présente annexe concernant les particuliers sont les personnes âgées de 16 à 74 ans.

c) La couverture géographique englobe les ménages et/ou les particuliers vivant dans une partie quelconque du territoire de l'État membre.

3. **Période de référence**

La période de référence principale des statistiques à collecter est le premier trimestre de 2009.

4. **Ventilations**

a) Pour les thèmes et leurs caractéristiques énumérées au point 1 b) de la présente annexe concernant les ménages, la collecte porte sur les caractéristiques générales suivantes:

— région de résidence (à collecter conformément à la nomenclature NUTS 1 des régions),

— région de résidence conformément à la nomenclature NUTS 2 (facultatif),

— localisation géographique: régions de convergence (y compris les régions quittant progressivement cette catégorie); régions relevant des objectifs de compétitivité et d'emploi,

— degré d'urbanisation: résidence dans des zones densément peuplées; résidence dans des zones moyennement peuplées; résidence dans des zones faiblement peuplées,

— type de ménage: nombre de membres du ménage (à collecter séparément: nombre d'enfants de moins de 16 ans),

— revenu net mensuel du ménage (à collecter en tant que valeur ou utilisation de quartiles) (facultatif).

b) Pour les thèmes et leurs caractéristiques énumérées au point 1 b) de la présente annexe concernant les particuliers, la collecte porte sur les caractéristiques générales suivantes:

— région de résidence (à collecter conformément à la nomenclature NUTS 1 des régions),

— région de résidence conformément à la nomenclature NUTS 2 (facultatif),

— localisation géographique: régions de convergence (y compris les régions quittant progressivement cette catégorie); régions relevant des objectifs de compétitivité et d'emploi,

— degré d'urbanisation: résidence dans des zones densément peuplées; résidence dans des zones moyennement peuplées; résidence dans des zones faiblement peuplées,

— sexe: masculin; féminin,

— âge (âge exact ou tranches d'âge): moins de 16 ans (facultatif); de 16 à 24 ans; de 25 à 34 ans; de 35 à 44 ans; de 45 à 54 ans; de 55 à 64 ans; de 65 à 74 ans; plus de 74 ans (facultatif),

— niveau d'éducation atteint selon la classification internationale type de l'éducation (CITE 97): inférieur (CITE 0, 1 ou 2); moyen (CITE 3 ou 4); supérieur (CITE 5 ou 6),

— situation au regard de l'emploi: salarié ou travailleur indépendant, y compris les travailleurs familiaux; chômeur; étudiant sans emploi; autres personnes sans emploi,

— profession, conformément à la classification internationale type des professions (CITP-88): travailleurs manuels; travailleurs non manuels; spécialistes de l'informatique; non spécialistes de l'informatique.

5. **Périodicité**

— Les données sont communiquées une fois pour l'année 2009.

6. **Délais de transmission des résultats**

a) Les données agrégées, mises en évidence, le cas échéant, pour indiquer leur confidentialité ou leur manque de fiabilité, telles qu'elles sont visées à l'article 6 du règlement (CE) nº 808/2004, sont transmises à Eurostat avant le 5 octobre 2009. À cette date, l'ensemble des données doit être finalisé, validé et accepté. Le format de transmission sous forme de tableaux lisibles par ordinateur doit être conforme aux instructions communiquées par Eurostat.

b) Les métadonnées visées à l'article 6 du règlement (CE) nº 808/2004 sont transmises à Eurostat avant le 31 mai 2009. Elles sont fournies suivant le modèle de déclaration communiqué par Eurostat.

c) Le rapport sur la qualité des données visé à l'article 7, paragraphe 4, du règlement (CE) nº 808/2004 est envoyé à Eurostat pour le 5 novembre 2009. Il doit être conforme au modèle de rapport fourni par Eurostat.