

L'équipement de votre ménage en internet

10 Votre ménage a-t-il accès à internet depuis son domicile ? (y compris depuis un ordinateur portable, une tablette ou un téléphone portable)

- Oui • Non → allez à **12**

11 Votre connexion à internet est-elle ...
plusieurs réponses possibles

- une connexion à haut débit au réseau fixe (par l'ADSL, le câble, la fibre optique, le Wi-Fi public ou par satellite) ?
 - une connexion à haut débit au réseau mobile (téléphone, tablette ou ordinateur portable) par la 3G ou la 4G ?
 - une connexion fixe à bas débit à l'aide d'un modem (réseau téléphonique classique) ?
 - une connexion mobile à bas débit (GSM, GPRS, EDGE) ?
- allez à 13**

12 Pour quelle(s) raison(s) votre ménage n'a-t-il pas accès à internet à son domicile ?

plusieurs réponses possibles

- Les membres de votre ménage y ont accès dans d'autres endroits.....
- Les membres de votre ménage pensent qu'internet est inutile ou inintéressant.....
- Le coût du matériel (ordinateur, tablette) est trop élevé.....
- Le coût d'accès (abonnement) est trop élevé.....
- Les compétences des membres du ménage sont insuffisantes.....
- Dans un souci de sécurité ou de protection de la vie privée.....
- Le haut débit n'est pas disponible là où vous habitez.....
- Pour une autre raison.....

Votre usage personnel d'internet

13 Personnellement, quand avez-vous utilisé internet pour la dernière fois ?

(quel que soit le lieu ou le type d'accès)

- Au cours des trois derniers mois.....
- Entre trois mois et un an..... → allez à **25**
- Il y a plus d'un an..... → allez à **45**
- Vous n'avez jamais utilisé internet..... → allez à **45**

14 Au cours des trois derniers mois, en moyenne, vous avez utilisé internet...

(quel que soit le lieu ou le type d'accès)

- tous les jours ou presque ?
- pas tous les jours, mais au moins une fois par semaine ?..... → allez à **16**
- moins d'une fois par semaine ?..... → allez à **16**

15 En général, avez-vous utilisé internet plusieurs fois par jour ?

(quel que soit le lieu ou le type d'accès)

- Oui.....
- Non.....

16 Au cours des trois derniers mois, avez-vous utilisé l'un des appareils suivants pour aller sur internet en dehors de chez vous ou de votre lieu de travail ?

plusieurs réponses possibles

- Un téléphone portable ou un smartphone.....
- Un ordinateur portable.....
- Une tablette.....
- Un autre appareil mobile (console de jeux, lecteur média, liseuse, montre connectée, etc.).....
- Vous n'avez pas accédé à internet en dehors de chez vous ou de votre lieu de travail.....

17 Au cours des trois derniers mois, hors usage professionnel, avez-vous utilisé internet, pour... (quel que soit le lieu d'utilisation)

plusieurs réponses possibles

- envoyer et recevoir des e-mails ?.....
- téléphoner (ou passer des appels vidéo) par internet, par exemple via Skype, Messenger, WhatsApp, Facetime, Viber ?.....
- créer un profil ou poster des messages sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, etc.) ?.....
- utiliser une messagerie instantanée, c'est-à-dire échanger des messages, par exemple via Skype, Messenger, WhatsApp, Viber ?.....
- lire des journaux, des magazines ou consulter des sites d'actualité ?.....
- rechercher des informations liées à la santé (ex : sur une maladie, des blessures, la nutrition ou l'amélioration de la santé) ?.....
- rechercher des informations sur des produits et services (horaires de transport, catalogues en ligne, etc.) ?.....
- poster des opinions sur des questions civiques ou politiques via des sites web (forums, blogs, réseaux sociaux, etc.) ?.....
- participer à des consultations ou des votes en ligne sur des questions civiques ou politiques (ex : plan d'urbanisation, signature d'une pétition) ?.....
- chercher un emploi ou postuler à un emploi ?.....
- mettre en ligne des documents personnels (photos, textes, vidéos) ?.....
- écouter de la musique (radio en ligne, musique en streaming, etc.) ?.....
- vendre des produits et services sur des sites en ligne (eBay, Leboncoin, etc.) ?.....
- accéder à votre compte bancaire ?.....

18 Au cours des trois derniers mois, avez-vous interagi avec des équipements ou appareils de votre foyer via internet (ex : utilisé un aspirateur programmable par smartphone, utilisé une alarme de sécurité ou un thermostat connectés) ?

- Oui • Non

19 Au cours des trois derniers mois, avez-vous utilisé un espace de stockage sur internet (cloud computing) pour sauvegarder vos photos, musiques, vidéos, ou autres documents dans un but privé (par exemple : Google Drive, Dropbox, Microsoft OneDrive, iCloud, Amazon Drive) ?

- Oui • Non

20 Concernant l'apprentissage par internet (que ce soit pour un usage privé ou professionnel), **au cours des trois derniers mois, avez-vous déjà personnellement ...**

plusieurs réponses possibles

- suivi des cours en ligne ?
- utilisé des supports de formation autres que des cours en ligne (supports audiovisuels, logiciels d'apprentissage en ligne, manuels électroniques, etc.) ?
- communiqué avec des professeurs ou des étudiants via des sites ou des portails de formation ?
- pratiqué une autre activité de formation sur internet ?
- Vous n'avez pratiqué aucune activité de formation sur internet.

21 Au cours des douze derniers mois, avez-vous utilisé un site internet ou une application pour obtenir un service d'hébergement auprès d'un particulier (par exemple : loué une maison sur Airbnb, échangé un appartement sur Trocmaison.com, etc.) ?

plusieurs réponses possibles

- Oui, sur un site ou une application dédiés (comme Airbnb, PAP vacances, etc.)
- Oui, sur un autre site ou une autre application (y compris les réseaux sociaux)
- Non, aucune de ces utilisations

22 Au cours des douze derniers mois, avez-vous utilisé un site internet ou une application pour obtenir un service de transport auprès d'un particulier (par exemple : covoiturage avec BlaBlaCar, location de voiture à un particulier sur Drivy, etc.) ?

plusieurs réponses possibles

- Oui, sur un site ou une application dédiés (comme OUICAR, Koolicar, covoiturage-libre, etc.)
- Oui, sur un autre site ou une autre application (y compris les réseaux sociaux)
- Non, aucune de ces utilisations

23 Au cours des douze derniers mois, avez-vous obtenu un travail rémunéré grâce à un site internet ou une application mettant en relation des entreprises et des travailleurs indépendants (par exemple : Upwork, Direct Emploi, Monster, TaskRabbit, Freelancer) **hors site internet des agences de recrutement ?**

- Oui
- Non → allez à **25**

24 Pouvez-vous préciser si le revenu issu de ce travail était votre principale source de revenus ?

- Oui, c'était votre source de revenus principale
- Non, c'était une source de revenus complémentaire

Votre utilisation des sites administratifs sur internet

25 Au cours des douze derniers mois, hors usage professionnel et quel que soit le lieu d'utilisation, avez-vous personnellement utilisé internet pour contacter une administration ou un service public pour... (exclure les e-mails)

plusieurs réponses possibles

- obtenir des informations administratives (mairie, bibliothèque, Pôle Emploi, CAF, etc.) ?
 - télécharger des formulaires administratifs (formulaire CAF, etc.) ?
 - remplir en ligne votre déclaration de revenus ?
 - effectuer d'autres démarches administratives en ligne (inscription en enseignement supérieur, déclaration de changement de coordonnées, etc.) ?
 - Aucun contact par internet avec une administration ou un service public
- } **Allez à 27**

26 Pour quelles raisons n'avez-vous pas transmis de formulaires administratifs par internet au cours des douze derniers mois ?

plusieurs réponses possibles

- Il n'y avait pas de site internet qui permettait de le faire
- Vous préférez aller directement sur place
- Vous trouvez que par internet, on n'a pas de réponses immédiates
- Vous préférez les envoyer par courrier
- Vous manquez de connaissances informatiques
- Vous avez peur que vos données personnelles ne soient pas sécurisées
- Le service dont vous aviez besoin nécessitait de toute façon un déplacement de votre part
- Une autre personne l'a fait pour vous
- Vous n'aviez pas de formulaire à envoyer
- Pour une autre raison

Vos habitudes de consommation sur internet

27 Avez-vous déjà personnellement acheté ou commandé des produits ou des services sur internet pour un usage privé (c'est-à-dire hors usage professionnel) ?

- Oui
- Non → allez à **36b**

28 La dernière fois, était-ce...

- Au cours des trois derniers mois ?
- Entre trois mois et un an ?
- Il y a plus d'un an ? → allez à **35**

29 Au cours des douze derniers mois, hors usage professionnel, avez-vous personnellement acheté ou commandé sur internet...

plusieurs réponses possibles

- des films ou de la musique ?
- des livres, des magazines, des journaux (y compris des livres électroniques) ?
- des logiciels de formation en ligne ?
- des jeux vidéos (ou mises à jour) ?
- d'autres logiciels (ou mises à jour) comme Excel, Word ?
- des vêtements ou des articles de sport ?
- des hébergements de vacances (hôtel, location, etc.) ?
- des billets de transports (avion, train, location de véhicules, etc.) ?
- des billets pour des manifestations sportives ou culturelles ?
- du matériel informatique (ordinateur, imprimante, etc.) ?
- du matériel électronique (GPS, appareil photo, matériel Hi-Fi, etc.) ?
- des produits d'équipement de la maison (meubles, jouets, électroménagers, etc.) ?
- des services de télécommunications (abonnements à la télévision, au téléphone, recharges téléphoniques, etc.) ?
- des produits alimentaires ou de l'épicerie (y compris Drive) ?
- des médicaments ?
- d'autres produits ou services que ceux cités précédemment ?

30 Parmi les produits que vous avez déclaré avoir acheté au cours des douze derniers mois pour votre usage privé, avez-vous téléchargé ou utilisé directement sur un site internet ou une application certains d'entre eux ?

plusieurs réponses possibles

- Des films ou de la musique
- Des E-books (ou livres électroniques)
- Des e-magazines ou journaux en ligne
- Des jeux vidéo (ou mises à jour)
- D'autres logiciels (ou mises à jour) comme Excel, Word
- Vous n'avez ni téléchargé ni utilisé directement en ligne de produits de ce type

31 Vos achats sur internet étaient-ils effectués auprès de...

plusieurs réponses possibles

- vendeurs français ?
- vendeurs d'autres pays de l'Union européenne ?
- vendeurs du reste du monde ?
- vendeurs dont vous ne connaissez pas le pays d'origine ?

32 Si vous avez fait des achats par internet au cours des trois derniers mois → allez à **32b**

sinon → allez à **34**

32b Au cours des trois derniers mois, combien de fois avez-vous acheté ou commandé des produits ou des services à titre privé sur internet ?

- 1 à 2 fois
- 3 à 5 fois
- 6 à 10 fois
- Plus de 10 fois

33 Au cours des trois derniers mois, à combien estimez-vous la somme de vos dépenses réalisées sur internet à titre privé ? (exclure les services financiers)

- Moins de 50 euros
- De 50 à moins de 100 euros
- De 100 à moins de 500 euros
- De 500 à moins de 1 000 euros
- 1 000 euros ou plus

34 Au cours des douze derniers mois, lors de vos achats ou commandes sur internet, avez-vous rencontré les problèmes suivants :

plusieurs réponses possibles

- un souci technique sur le site durant la commande ou le paiement ?
- des difficultés à trouver les informations concernant les conditions générales de vente ?
- une livraison plus longue que prévue ?
- un coût plus élevé que prévu (frais de livraison élevés, frais d'opérations inattendus, etc.) ?
- une erreur sur le produit ou service ou un produit endommagé ?
- une fraude (produit non reçu, utilisation abusive des données de votre carte bancaire, etc.) ?
- des réclamations et recours difficiles ou une absence de réponse satisfaisante après recours ?
- un fournisseur étranger ne vendant pas en France
- une difficulté sur la conservation de vos données personnelles ?
- un autre problème ?
- Vous n'avez pas rencontré de problème

35 Au cours des douze derniers mois, avez-vous effectué sur internet, dans un but privé, les activités financières suivantes :

(exclure les simples procédures d'informations par e-mails)

plusieurs réponses possibles

- contracté ou renouvelé une assurance, y compris à l'occasion de l'achat d'un autre service (assurance voyage proposée lors de l'achat d'un billet d'avion, etc.) ?
- contracté ou modifié un prêt ou une hypothèque auprès d'une banque ou d'une autre institution financière ?
- acheté ou vendu des actions, des obligations, des fonds ou tout autre service d'investissement ?
- Aucune de ces activités financières

36 Si vous avez fait des achats par internet au cours des douze derniers mois → allez à **37**

sinon → allez à **36b**

36b Pourquoi n'avez-vous pas acheté de produits ou de services par internet au cours des douze derniers mois ?

plusieurs réponses possibles

- Parce que vous préférez vous déplacer dans les magasins pour voir les produits, par fidélité ou par habitude.....
- Parce que vous ne savez pas le faire ou que vous trouvez cela trop compliqué.....
- Parce que la livraison des produits vous paraît trop longue ou trop compliquée
- Pour des raisons de sécurité ou de confidentialité.....
- À cause d'éventuels problèmes liés à la réception ou au retour des produits (recours).....
- Parce que vous n'avez pas de carte bancaire vous permettant de payer par internet.....
- Parce qu'une autre personne l'a fait pour vous.....
- Pour une autre raison.....

Vos compétences en informatique

37 Concernant vos compétences liées à l'informatique et aux technologies mobiles, au cours des douze derniers mois, avez-vous déjà...

plusieurs réponses possibles

- transféré des fichiers entre des ordinateurs ou des périphériques (appareil photo numérique, téléphone portable, lecteur MP3, etc.) ?
- installé des logiciels ou des applications (y compris sur un téléphone portable) ?
- modifié les paramètres d'un logiciel, ceux du système d'exploitation ou des programmes de sécurité (y compris sur un téléphone portable) ?
- copié ou déplacé des fichiers ou dossiers ?
- utilisé un logiciel de traitement de texte ?
- créé des diaporamas ou des documents contenant du texte, des images, des tableaux ou des graphiques ?
- utilisé un logiciel pour modifier des photos, des vidéos ou fichiers audios ?
- écrit un programme en langage informatique ?
- utilisé un tableur (Excel, Calc, etc.) ?
- Aucune de ces compétences.....

38 Avez-vous utilisé des fonctions avancées comme le tri, les filtres, les formules ou la création de graphiques pour organiser et analyser des données ?

- Oui
- Non

La sécurité sur internet

39 Au cours des douze derniers mois, en utilisant internet dans un but privé, avez-vous été confronté à l'un des problèmes de sécurité suivants :

plusieurs réponses possibles

- Un usage frauduleux de votre carte de crédit (ou carte de débit) ?
- Une perte de documents, de photos ou d'autres données à cause d'un virus ou d'une infection de l'ordinateur (cheval de Troie, etc.) ?
- Une utilisation abusive de vos données personnelles avec pour conséquence du harcèlement, une discrimination ?

- La prise de contrôle de votre compte sur les réseaux sociaux ou de votre boîte mail et le post ou l'envoi de leur contenu à un tiers sans votre accord ?
- Le vol de votre identité (quelqu'un vole vos données personnelles et se fait passer pour vous, par exemple en achetant des produits en votre nom).....
- La réception d'un message qui vous invite à vous connecter à un site internet frauduleux (hameçonnage, phishing) ?
- La redirection vers un site frauduleux vous invitant à fournir des informations personnelles lors d'une navigation internet (pharming) ?
- L'accès des enfants à des sites internet aux contenus inappropriés ?
- Vous n'avez rencontré aucun de ces problèmes

40 Au cours des douze derniers mois, avez-vous connu une perte financière suite à une usurpation d'identité, à la réception de messages frauduleux ou à la redirection vers un site internet frauduleux ?

- Oui
- Non

41 Au cours des douze derniers mois, avez-vous connu les difficultés suivantes suite à un problème de sécurité sur internet ?

plusieurs réponses possibles

- Une altération de votre image publique ou de votre réputation
- Des problèmes relationnels avec des tiers
- Des problèmes professionnels.....
- Des problèmes familiaux.....
- Des problèmes de santé.....
- Aucun de ces problèmes..... → allez à **43**

42 Concernant les conséquences des problèmes que vous avez rencontrés, comment les qualifieriez-vous sur une échelle allant de 0 (simple gêne) à 5 (conséquences graves) ?

43 Au cours des douze derniers mois, vos craintes en matière de sécurité sur internet vous ont-elles limité ou empêché de faire les activités suivantes pour votre usage personnel ?

plusieurs réponses possibles

- Commander ou acheter des produits ou des services ?.....
- Gérer votre compte bancaire en ligne ?
- Communiquer vos données personnelles à des réseaux sociaux ou professionnels en ligne ?.....
- Communiquer avec des administrations ou services publics en ligne ?.....
- Télécharger des logiciels, des applications, de la musique, des vidéos, des jeux, ou d'autres fichiers ?.....
- Utiliser internet à partir d'un réseau WIFI public ?.....
- Autres limitations.....
- Aucune de ces limitations.....

44 Faites-vous des sauvegardes de vos données personnelles (documents, photos,...) sur un support externe ou sur un serveur en ligne (cloud) ?

- Oui
- Non.....
- Vous ne savez pas.....

