

# LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

## Enquête statistique 2019

### ■ Qui répond ?

Au sein de votre ménage, la personne de plus de 14 ans dont l'anniversaire est le plus proche du 1<sup>er</sup> juin. Ce n'est pas forcément la personne à qui ce questionnaire a été adressé.

### ■ Comment remplir ce questionnaire

- Cochez, pour chaque question, la ou les cases correspondant à votre situation.
- Suivez les indications des renvois, par exemple : à la question **3** : si vous avez coché  la réponse « Aucun diplôme », passez à la question **3b**.
- Les indications « pour un usage privé », « dans un but privé » ou « à titre privé » signifient « dans un usage non professionnel ». Les actions effectuées peuvent tout aussi bien être pour vous-même que pour un autre membre de votre famille ou pour une autre personne.
- Par « domicile » on entend : la résidence où vous passez le plus de temps.

## Votre situation personnelle

**1** Quel est votre âge ? .....    ans

**2** Êtes-vous ? • Un homme  • Une femme

**3** Quel est le diplôme le plus élevé que vous avez obtenu ?

une seule réponse possible

- |   |                          |                     |
|---|--------------------------|---------------------|
| • Aucun diplôme.....  | <input type="checkbox"/> | } allez à <b>3b</b> |
| • Un CEP (certificat d'études primaires) ou diplôme étranger de même niveau .....   | <input type="checkbox"/> |                     |
| • Le brevet des collèges, BEPC, brevet élémentaire ou diplôme étranger de même niveau .....   | <input type="checkbox"/> |                     |
| • CAP, BEP ou diplôme de même niveau .....  | <input type="checkbox"/> |                     |
| • Baccalauréat général, technologique ou professionnel ou diplôme étranger de même niveau .....   | <input type="checkbox"/> | } allez à <b>4</b>  |
| • Diplôme de la santé et du travail social de niveau BAC.....   | <input type="checkbox"/> |                     |
| • Capacité en droit, DAEU, ESEU .....   | <input type="checkbox"/> |                     |
| • Diplôme de niveau BAC + 2 (DEUG, BTS, DUT, diplôme d'infirmier(ère) jusqu'à 2011, de kinésithérapeute, d'assistant(e) social(e), etc.)..... | <input type="checkbox"/> |                     |
| • Licence, licence pro., diplôme d'infirmier(ère) depuis 2012, maîtrise, master 1.....  | <input type="checkbox"/> |                     |
| • Master, DEA, DESS, diplôme de grandes écoles de niveau BAC + 5 ou équivalent.....   | <input type="checkbox"/> |                     |
| • Doctorat de santé (médecine, pharmacie, dentaire).....  | <input type="checkbox"/> |                     |
| • Doctorat hors santé.....  | <input type="checkbox"/> |                     |

**3b** Quel est votre niveau d'études ?

- Vous n'avez jamais fait d'études.....
- École primaire (y compris certificat d'études primaires).....
- 6<sup>ème</sup> à 4<sup>ème</sup> (collège).....
- 3<sup>ème</sup> (collège) .....
- Première, deuxième ou dernière année de CAP-BEP ou d'une formation équivalente.....
- Seconde, première ou terminale de lycée.....
- Vous avez fait des études mais ne savez pas jusqu'à quel niveau.....

**4** Êtes-vous actuellement en couple ?

- Oui, avec une personne qui vit dans le logement.....
- Oui, avec une personne qui ne vit pas dans le logement...
- Non.....

**5** Êtes-vous...

- célibataire (jamais légalement marié(e)) ? .....  → allez à **6**
- marié(e) ou remarié(e) (y compris séparé(e) mais non divorcé(e)) ? .....  → allez à **7**
- veuf(ve) ? .....  → allez à **6**
- divorcé(e) ? .....  → allez à **6**

**6** Êtes-vous pacsé(e) ? • Oui  • Non

**7** Êtes-vous né(e)...

- en France (métropole - DOM-TOM) ? .....   
↳ dans quel département (ex : 13, 78, 971)?.....
- à l'étranger ?.....   
↳ dans quel pays ?

**8** Êtes-vous...

(plusieurs réponses possibles, par exemple : la 1<sup>ère</sup> et la 3<sup>e</sup>)

- français(e) de naissance ? .....
- français(e) par acquisition ? .....
- étranger(ère) ? .....   
↳ quelle est votre nationalité ?
- apatride ? .....

**9** Sans vous compter, combien de personnes vivent habituellement avec vous dans le logement ? (y compris les étudiants qui ne rentrent que le week-end) ....

Parmi ces personnes, combien ont ...

- 13 ans ou moins ?.....
- de 14 à 15 ans ?.....
- de 16 à 17 ans ?.....
- de 18 à 74 ans ?.....
- 75 ans ou plus ?.....

## 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) ?
- 13**  
allez à

**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.....

