



16 Culture, médias, société de l'information, sport

Décembre 2019

Omnibus 2019 : Enquête sur l'utilisation d'internet

Questionnaire (CATI - modules thématiques TIC)

.....

Renseignements:

Yves Froidevaux (tél. 058 463 67 26) ou Carole Liechti (tél. 058 467 24 02)
Courriel : info.WSA@bfs.admin.ch



Omnibus 2019 : Enquête sur l'utilisation d'internet

Introduction mod. A : accès du ménage

Nous allons commencer par quelques questions concernant l'accès à internet de VOTRE MENAGE.

Q20110 Accès du ménage

Est-ce que vous [ou une autre personne de votre ménage] avez accès à Internet ou à des applications à votre domicile ? Par exemple avec un ordinateur, une tablette, un téléphone mobile ou un autre objet connecté ?

ENQ : LIRE SI BESOIN :

Il s'agit de savoir si une connexion à internet, active et fonctionnelle, est actuellement disponible dans votre ménage. Par exemple:

- Connexion par le réseau téléphonique fixe ou le télé-réseau, avec ou sans WIFI/WLAN.
- Connexion mobile, par le réseau de téléphonie mobile, avec un smartphone, un ordinateur portable ou tablette avec carte SIM ou clé USB-modem.

En revanche, l'abonnement à la TV par Internet qui ne permet rien d'autre que de regarder la télévision, NE doit PAS être pris en compte.

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Appareil(s) connecté(s) dans le ménage

Avec quel appareil ou quels appareils avez-vous [, ou une autre personne de votre ménage,] accès à Internet?

Avec...

Note : Activez l'info bouton en survolant avec le pointeur de la souris ou en le touchant dans l'application mobile.

- Q20211 un ordinateur fixe, desktop.
- Q20212 un ordinateur portable, laptop ou netbook.
- Q20213 une tablette, par exemple un iPad.
- Q20214 un téléphone mobile.
- Q20215 une TV connectée à Internet.
- Q20215 ENQ : LIRE SI BESOIN : L'accès par la TV connectée désigne uniquement les « smart TV », directement connectées avec internet par câble ou WIFI.
- Q20216 une console de jeu fixe.
- Q20217 d'autres appareils mobiles ou objets connectés
- Q20217 ENQ : LIRE SI BESOIN: par exemple liseuse (Kindle, kobo) , lecteur mp3, montre, bracelet connecté, console de jeu portable, etc.

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Type de connexion dans le ménage

Quel(s) type(s) de connexion internet utilisez-vous [ou une autre personne de votre ménage] chez vous, à votre domicile (plusieurs réponses possibles)?

- Q20311 Une connexion au RESEAU FIXE.
Par exemple avec l'ADSL, le câble TV, la fibre optique, le Wi-Fi public ou encore par satellite.
- Q20312 Une connexion au RESEAU de téléphonie MOBILE.
Par exemple avec un téléphone mobile, avec un ordinateur portable ou une tablette via une carte (SIM) ou une clé USB, ou encore avec un smartphone comme modem.

ENQ : LIRE SI BESOIN :

On distingue les connexions fixes des connexions mobiles.

- Les connexions fixes passent par la ligne téléphonique ou par le câble du téléseuil (par une prise dans le mur) pour fournir l'accès internet au ménage. Au sein du ménage, les appareils sont connectés le plus souvent par WIFI, réseau sans fil dans le logement.

- les connexions mobiles signifient que l'accès à internet est fourni par l'intermédiaire du réseau de téléphonie mobile, 3G, 4G ou plus.

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Raisons du non accès à Internet

Pour quelle(s) raison(s) votre ménage n'a-t-il pas d'accès à Internet à la maison? Vous [ou une autre personne de votre ménage]...

- Q20411** avez un ACCES Internet AILLEURS, donc vous n'en avez pas besoin à la maison.
 - Q20412** ne VOULEZ PAS, n'avez pas BESOIN, pas d'intérêt, ne voyez pas l'utilité d'avoir un accès à la maison.
 - Q20413** n'avez pas les moyens, le coût des ABONNEMENTS est TROP CHER.
 - Q20419** n'avez pas les moyens, le coût des APPAREILS est TROP CHER.
 - Q20414** n'avez pas les connaissances suffisantes, Internet est TROP COMPLIQUE.
 - Q20415** n'avez PAS CONFIANCE, pas de sécurité d'utilisation, c'est un risque pour la sphère privée.
 - Q20416** NE POUVEZ PAS UTILISER Internet: problèmes de lecture ou écriture, handicap physique, grand âge, etc.
 - Q20417** NE POUVEZ PAS avoir un accès Internet à la maison par manque de réseau.
 - Q20418** Pour une autre raison.
- 1 *Oui*
 - 2 *Non*
 - 8 *Ne sait pas*
 - 9 *Pas de réponse*

Raisons du non accès à Internet

Pour quelle(s) raison(s) votre ménage n'a-t-il pas d'accès à Internet à la maison? Vous [ou une autre personne de votre ménage]...

- Q20411** avez un ACCES Internet AILLEURS, donc vous n'en avez pas besoin à la maison.
 - Q20412** ne VOULEZ PAS, n'avez pas BESOIN, pas d'intérêt, ne voyez pas l'utilité d'avoir un accès à la maison.
 - Q20413** n'avez pas les moyens, le coût des ABONNEMENTS est TROP CHER.
 - Q20419** n'avez pas les moyens, le coût des APPAREILS est TROP CHER.
 - Q20414** n'avez pas les connaissances suffisantes, Internet est TROP COMPLIQUE.
 - Q20415** n'avez PAS CONFIANCE, pas de sécurité d'utilisation, c'est un risque pour la sphère privée.
 - Q20416** NE POUVEZ PAS UTILISER Internet: problèmes de lecture ou écriture, handicap physique, grand âge, etc.
 - Q20417** NE POUVEZ PAS avoir un accès Internet à la maison par manque de réseau.
 - Q20418** Pour une autre raison.
- 1 *Oui*
 - 2 *Non*
 - 8 *Ne sait pas*
 - 9 *Pas de réponse*

Introduction mod. C : utilisation d'Internet

Les questions suivantes portent sur votre utilisation PERSONNELLE d'internet, quel que soit le lieu, à la maison, au travail ou ailleurs. Veuillez prendre en compte tous les appareils connectés: ordinateur, tablette, smartphone, console de jeux, liseuse, etc.

- Q21010 Dernière utilisation d'Internet**
En dehors d'aujourd'hui, quand avez-vous utilisé Internet pour la dernière fois? Pensez également à l'utilisation d'applications sur téléphone mobile, par exemple la météo, What'sApp, CFF Mobile, etc.
ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!
- 1 *Hier*
 - 2 *Au cours des 3 derniers mois*
 - 3 *Entre 3 mois et un an*
 - 4 *Il y a plus d'un an*
 - 5 *Ou bien vous n'avez jamais utilisé Internet*

Raisons du non accès à Internet

Pour quelle(s) raison(s) votre ménage n'a-t-il pas d'accès à Internet à la maison? Vous [ou une autre personne de votre ménage]...

- Q20411** avez un ACCES Internet AILLEURS, donc vous n'en avez pas besoin à la maison.
Q20412 ne VOULEZ PAS, n'avez pas BESOIN, pas d'intérêt, ne voyez pas l'utilité d'avoir un accès à la maison.
Q20413 n'avez pas les moyens, le coût des ABONNEMENTS est TROP CHER.
Q20419 n'avez pas les moyens, le coût des APPAREILS est TROP CHER.
Q20414 n'avez pas les connaissances suffisantes, Internet est TROP COMPLIQUE.
Q20415 n'avez PAS CONFIANCE, pas de sécurité d'utilisation, c'est un risque pour la sphère privée.
Q20416 NE POUVEZ PAS UTILISER Internet: problèmes de lecture ou écriture, handicap physique, grand âge, etc.
Q20417 NE POUVEZ PAS avoir un accès Internet à la maison par manque de réseau.
Q20418 Pour une autre raison.
1 *Oui*
2 *Non*
8 *Ne sait pas*
9 *Pas de réponse*

Q21100 Fréquence d'utilisation

Au cours des trois derniers mois, que ce soit à la maison ou ailleurs, à quelle fréquence avez-vous utilisé Internet en moyenne?

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

- 1 *Chaque jour ou presque chaque jour*
2 *Au moins une fois par semaine, mais pas chaque jour*
3 *Moins d'une fois par semaine*
8 *Ne sait pas*
9 *Pas de réponse*

Q21300 Intensité d'utilisation quotidienne

En général, utilisez-vous internet plusieurs fois par jour ?

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

- 1 *Oui*
2 *Non*
8 *Ne sait pas*
9 *Pas de réponse*

Q21200 Durée d'utilisation

Combien d'heures en moyenne PAR SEMAINE avez-vous passées sur internet au cours des 3 derniers mois?

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

ENQ: LIRE SI BESOIN : Durée d'utilisation quel que soit le lieu et quel que soit le type d'utilisation, privée comme professionnelle.

- 1 *Moins de 5 heures par semaine*
2 *De 5 à 9 heures par semaine*
3 *De 10 à 19 heures par semaine*
4 *De 20 à 29 heures par semaine*
5 *De 30 à 39 heures par semaine*
6 *Plus de 40 heures par semaine*
8 *Ne sait pas*
9 *Pas de réponse*

Appareil(s) mobile(s) utilisés

Parmi les appareils mobiles que je vais vous citer, lequel ou lesquels avez-vous utilisé pour vous connecter HORS DE la maison ou du travail au cours des trois derniers mois?

- Q21411** Téléphone mobile, smartphone, Iphone ou Android.
Q21412 Ordinateur portable, laptop ou netbook.
Q21413 Tablette, type iPad.
Q21414 Autre appareil mobile.
Q21414 ENQ: LIRE SI BESOIN: par exemple liseuse, console de jeu, smartwatch ou bracelet connecté.
1 *Oui*
2 *Non*
8 *Ne sait pas*
9 *Pas de réponse*

Activités en ligne

Je vais vous citer différentes activités sur Internet. Pour chacune d'elle, dites-moi si vous l'avez effectuée à DES FINS PRIVEES au cours des 3 derniers mois. Prenez également en compte les utilisations PRIVEES sur votre lieu de travail.

ENQ: SI NECESSAIRE - REPRECISER! Activités effectuées sur Internet au cours des 3 derniers mois à des FINS PRIVEES, quel que soit le lieu. L'utilisation à des fins privées exclut les activités professionnelles, mais comprend les activités associatives et/ou bénévoles.

- Q21511** Envoyer et recevoir des emails, des courriels.
- Q21512** Téléphoner sur Internet ou faire des appels vidéo, des visioconférences, par exemple avec Skype, WhatsApp, etc.
- Q21513** Participer à un réseau social.
- Q21514** Rechercher des informations sur des produits, des biens ou des services.
- Q21515** Utiliser des services en relation avec des voyages ou des hébergements.
- Q21516** Ecouter la radio ou regarder la télévision, y compris web radios ou web télévisions.
- Q21517** Télécharger ou écouter de la musique.
- Q21518** Télécharger ou regarder des films ou des vidéos, par exemple sur YouTube.
- Q21519** Utiliser des réseaux d'échange "peer to peer" pour télécharger de la musique.
- Q21520** Utiliser des réseaux d'échange "peer to peer" pour télécharger des films ou des séries.
- Q21521** Mettre en ligne du contenu créé personnellement pour le partager: photos, textes, vidéos, etc.
- Q21522** Jouer ou télécharger des jeux
- Q21523** Lire les nouvelles ou consulter des journaux ou des magazines d'information.
- Q21524** Rechercher des informations sur la santé : blessures, maladies, nutrition, amélioration de la santé.
- Q21525** Acheter ou commander des biens ou des services
- Q21526** Vendre des biens ou des services, par exemple sur des sites d'enchères ou de petites annonces.
- Q21527** eBanking.
- Q21528** Consulter un site comme Wikipedia avec l'objectif d'apprendre quelque chose.
- Q21529** Participer à des consultations ou à des votations en ligne sur des questions politiques ou citoyennes.
-
- Q21530** Poster son opinion sur des questions politiques ou citoyennes sur des sites internet ou sur les réseaux sociaux.
- Q21531** Créer des sites Internet ou des blogs.
- Q21532** Prendre un rendez-vous avec un médecin via un site internet ou une application de l'hôpital ou du cabinet médical.
- Q21533** Chercher un emploi ou envoyer une candidature pour un poste de travail.
- Q21534** Participer à un réseau social de type professionnel, par exemple LinkedIn, Xing, etc.
- Q21535** Utiliser une messagerie instantanée, chatter, par exemple avec WhatsApp, Skype, Messenger, Viber, Hangouts, Telegram, etc.
- ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!
- Q21513** ENQ : LIRE SI BESOIN : créer et actualiser son profil, poster des messages, des images, par exemple sur Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Snapchat, etc.
- Q21521** ENQ : LIRE SI BESOIN : publication quel que soit le type de site, prendre en compte les contenus publiés sur les réseaux sociaux
- Q21525** ENQ : LIRE SI BESOIN : Achat ou commande effectué en ligne avec n'importe quel type d'appareil, y compris smartphone, et indépendamment du mode de paiement.
- Q21529** ENQ : LIRE SI BESOIN : Prendre en compte les actions visant à rassembler les opinions sur un sujet précis, par exemple les votations, les pétitions ou les consultations citoyennes, par exemple sur des questions d'aménagement urbain.
- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*
- Q21560** **Utilisation par personne interposée**
- Au cours des trois derniers mois, avez-vous demandé à quelqu'un de faire quelque chose sur Internet à votre place?
- ENQ: LIRE SI BESOIN: Par exemple chercher des informations, écrire un courriel ou formulaire, acheter / commander quelque chose, etc.
- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Q25000 Utilisation d'équipement domestique connecté (IoT)

Au cours des trois derniers mois, avez-vous INTERAGI via internet avec des équipements ou des appareils domestiques connectés ?

ENQ: LIRE : Par exemple des systèmes de sécurité, de chauffage, d'éclairage, des aspirateurs-robots ou autres appareils.

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Q25100 Utilisation d'espace de stockage en ligne

Au cours des trois derniers mois, avez-vous utilisé de l'espace de stockage sur Internet pour SAUVEGARDER des documents, images, musique, vidéo ou autres types de fichiers, dans un but privé?

ENQ: LIRE SI BESOIN: Par exemple sur Google Drive, Dropbox, iCloud, Windows OneDrive, Amazon Cloud Drive, etc.

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Q25900 Utilisation de logiciels en ligne d'édition de documents

Au cours des 3 derniers mois, avez-vous utilisé des programmes en ligne pour créer ou modifier des documents dans un but privé?

ENQ : LIRE SI BESOIN : Le programme n'est pas installé sur l'ordinateur/tablette, mais est disponible en ligne ; les documents et fichiers ainsi traités sont également sur des serveurs lointains (dans le nuage) et ainsi disponibles avec différents appareils quel que soit le lieu. Par exemple : Google-Docs ; Office365 ; Open365.

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Activités de formation en ligne

Au cours des 3 derniers mois, avez-vous mené les activités de formation suivantes, dans un but éducatif ou de formation, tant privé que professionnel ?

Q26211 Suivre un cours en ligne.

Q26212 Utiliser du matériel d'apprentissage autre qu'un cours en ligne complet.

Q26213 Communiquer avec des enseignants ou des étudiants en utilisant des portails Internet scolaires ou éducatifs.

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

Q26212 ENQ : LIRE SI BESOIN : par exemple du matériel audiovisuel, un logiciel d'apprentissage en ligne, des publications électroniques.

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Hébergement auprès d'un particulier

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé un site internet ou une application pour obtenir un hébergement auprès d'une PERSONNE PRIVÉE ?

Q26511 Un site spécialisé ou une application dédiée, par exemple AirBnB.

Q26512 D'autres sites ou applications, y compris les réseaux sociaux.

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

ENQ: A LIRE

Attention, ne pas prendre en compte les sites d'agences de réservation d'hôtels ou de logements de vacances. Le rôle principal du site ou de l'application est de mettre en contact les personnes privées.

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Service de transport avec un particulier

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé un site internet ou une application pour obtenir un service de transport auprès d'une PERSONNE PRIVÉE ?

Q26611 Un site spécialisé ou une application dédiée, par exemple UBER ou BlablaCar

Q26612 D'autres sites ou applications, y compris les réseaux sociaux.

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

ENQ: A LIRE

Attention, ne pas prendre en compte les sites de compagnies de taxi ou d'agences de location de voitures. Le rôle principal du site ou de l'application est de mettre en contact les personnes privées.

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Introduction - Crowdfunding

La question suivante concerne le travail rémunéré obtenu par l'intermédiaire d'un site ou d'une application. Il peut s'agir de tâches physiques ou de services transmis par internet, effectués pour des particuliers ou pour des entreprises.

N'importe quel travail payé à la tâche ou au mandat doit être pris en compte, pas seulement le travail comme indépendant.

Q26700 **Crowdfunding**

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous obtenu un travail rémunéré par l'intermédiaire d'un site ou d'une application, par exemple TaskRabbit, Mechanical Turk, Freelancer, Upwork, Batmaid, Uber, etc. ?

ENQ: A LIRE Attention, ne pas considérer les sites d'offres d'emploi et d'agences de placement.

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Q26710 **Revenu du crowdfunding**

Est-ce que le revenu issu de ce travail était votre principale source de revenus ?

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Relations avec l'administration publique

Dans les 12 DERNIERS MOIS, quelles activités en relation avec l'administration publique de votre commune, de votre canton ou de la Confédération avez-vous effectuées sur Internet dans un BUT PRIVÉ?

Pour chaque activité que je vais vous citer, vous pouvez nous dire: chaque semaine, 1 à 2 fois par mois, une ou quelquefois par année, ou jamais.

Q21611 Cherché des informations administratives sur les sites des autorités publiques.

Q21612 Téléchargé des formulaires.

Q21613 Rempli des formulaires en ligne pour une transaction.

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

Q21613 ENQ: A LIRE SI BESOIN : par exemple pour la déclaration d'impôts ou un changement d'adresse. Ne pas considérer un simple formulaire de contact.

- 1 *chaque semaine*
- 2 *1 à 2 fois par mois*
- 3 *Une ou quelques fois par année*
- 4 *jamais*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Introduction mod. F : e-commerce

Les questions suivantes concernent les achats ou les commandes effectués sur internet dans un but privé, ce qu'on appelle le e-commerce.

Q22010 **Achat en ligne**

Avez-vous déjà acheté ou commandé des produits ou des services sur Internet pour votre usage privé?

ENQ : LIRE SI BESOIN : Achat ou commande effectué en ligne avec n'importe quel type d'appareil, y compris smartphone, et indépendamment du mode de paiement.
Les commandes faites au moyen d'un courrier électronique ou d'un SMS/MMS tapé manuellement ne doivent pas être prises en compte.

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Q22020 Dernier achat en ligne

Quand avez-vous pour la dernière fois acheté ou commandé quelque chose sur Internet pour votre usage privé? Est-ce...

- # ENQ: | LIRE À HAUTE VOIX! |
au cours des trois derniers mois
- 1 *entre trois mois et un an*
 - 2 *il y a plus d'un an*

Raisons de ne pas acheter en ligne

Pour chacune des raisons que je vais vous citer, dites-moi si c'est une raison pour laquelle vous n'effectuez pas d'achat sur Internet.

- Q22112** Vous préférez aller au magasin
- Q22113** La livraison des produits est un problème.
- Q22114** C'est trop compliqué, trop difficile d'acheter sur Internet.
- Q22115** Vous n'avez pas confiance dans la sécurité ou la confidentialité des paiements.
- Q22117** Vous craignez de ne pas recevoir les produits/services commandés ou d'avoir des problèmes pour les retourner ou pour faire des réclamations
- Q22118** Vous n'avez PAS de carte de crédit pour payer vos achats sur Internet.
- Q22119** Autres raisons.
ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!
- Q22112** ENQ: SI NECESSAIRE, PRECISER ! Par exemple pour voir les produits, par habitude, par fidélité, etc.
- Q22113** ENQ: SI NECESSAIRE, PRECISER ! Cela prend trop de temps ou c'est difficile à organiser.
- Q22115** ENQ: SI NECESSAIRE, PRECISER ! Vous n'avez pas assez confiance pour donner les informations de votre carte de crédit ou vos données personnelles.
 - 1 *Oui*
 - 2 *Non*
 - 8 *Ne sait pas*
 - 9 *Pas de réponse*

Produits ou services achetés en ligne

Au cours des 12 derniers mois, lesquels des produits ou services que je vais vous citer avez-vous acheté ou commandé sur Internet pour votre usage privé?

- Q22211** Des produits alimentaires ou autres comme boissons, tabac, fleurs, parfums, etc.
- Q22212** Des médicaments.
- Q22213** Des films : DVD, téléchargements payant, VOD.
- Q22214** De la musique : CD, téléchargements, streaming; p. ex. iTunes, Spotify, Amazon etc.
- Q22215** Des livres, des magazines ou des journaux.
- Q22216** Des vêtements, des chaussures ou des équipements de sport.
- Q22217** Des logiciels, des applications ou des mises à jour, y compris les jeux vidéo.
- Q22218** Du matériel informatique: du hardware, comme par exemple ordinateur, laptop, imprimante, souris, etc.
- Q22219** Des équipements électroniques et audiovisuels, y compris photo.
- Q22220** Des services de télécommunication, par exemple des abonnements de téléphone, TV, Câble, etc.
- Q22221** Des séjours à l'hôtel ou en logement de vacances.
- Q22222** Des billets ou réservations de transports : billets d'avion, de train, location de voiture.
- Q22223** Des billets d'entrée pour des manifestations ou des spectacles.
- Q22225** Des paris ou des loteries, de tous types.
- Q22226** Du matériel pour le ménage, par exemple des meubles, jouets, etc.
- Q22227** Du matériel d'apprentissage en ligne ou sur ordinateur.
- Q22228** Autre chose.
ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!
 - 1 *Oui*
 - 2 *Non*
 - 8 *Ne sait pas*
 - 9 *Pas de réponse*

Livraisons en ligne

Est-ce que certains des produits que vous avez achetés en ligne ont été téléchargés ou mis à disposition sur un site ou une application plutôt que livrés physiquement par la poste?

ENQ : LIRE SI BESOIN : La livraison électronique inclut les produits qui sont livrés ou rendus accessibles en ligne sous forme de fichier informatique et qui peuvent être stockés sur un support numérique ou imprimés.

Il s'agit de mesurer la dématérialisation : c'est à dire le fait que les produits sont numérisés. Concernant les livres, magazines et journaux, il faut donc comprendre les e-book et les magazines ou journaux mis à disposition sur un site ou par une application ou sous forme de fichiers (pdf par exemple).

Q22813 Des films.

Q22814 De la musique.

Q22815 Des livres.

Q22816 Des journaux ou des magazines.

Q22817 Des logiciels, des applications ou des mises à jour, y compris les jeux vidéo.

Q22822 Des billets ou réservations de transports : billets d'avion, de train, location de voiture.

Q22823 Des billets d'entrée pour des manifestations ou des spectacles.

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

1 *Oui*

2 *Non*

8 *Ne sait pas*

9 *Pas de réponse*

Q22400 **Nombre de commandes/achats**

Combien de fois avez-vous commandé ou acheté des biens ou des services sur Internet pour votre usage privé au cours des 3 derniers mois ?

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

1 *1 à 2 fois*

2 *3 à 5 fois*

3 *6 à 10 fois*

4 *plus de 10 fois*

8 *Ne sait pas*

9 *Pas de réponse*

Modes de paiement

Comment avez-vous payé ces achats ou commandes sur Internet? Est-ce...

Q22511 avec une carte de crédit ou de débit : par exemple Visa, Mastercard, Maestro, Postcard.

Q22512 par un compte à prépaiement sur internet, un compte sur le site du vendeur ou celui d'un intermédiaire, par exemple Paypal ou Natel-Pay/Easypay (Swisscom)

Q22513 par e-banking, par virement électronique.

Q22514 pas par internet, c'est-à-dire par bulletin de versement, en cash ou en nature.

Q22515 avec une application sur smartphone, c'est-à-dire avec un porte-monnaie numérique, par ex. Twint

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

1 *Oui*

2 *Non*

8 *Ne sait pas*

9 *Pas de réponse*

Q22850 **Problème lors d'achats en ligne**

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré des problèmes ou des difficultés à l'occasion de vos achats ou commandes sur Internet?

ENQ : LIRE SI BESOIN : Il s'agit de problèmes ou difficultés rencontrés soit pendant la commande ou l'achat sur internet (y.c. problèmes lors du paiement) soit après, touchant alors la livraison ou le produit lui-même, indépendamment du moyen de paiement utilisé.

1 *Oui*

2 *Non*

8 *Ne sait pas*

9 *Pas de réponse*

Problèmes lors d'achat en ligne

Quels problèmes ou difficultés avez-vous rencontrés ? Est-ce...

Q22861 un problème technique du site Internet au cours de la commande ou du paiement.

Q22862 des difficultés pour trouver les informations concernant les garanties ou autres droits légaux.

- Q22863** des problèmes de fraude: par exemple les produits n'ont jamais été reçus ou il a été fait un mauvais usage des informations de la carte de crédit, etc.
- Q22864** des réclamations difficiles à faire ou l'absence de réponse satisfaisante.
- Q22866** un délai de livraison plus long qu'indiqué.
- Q22867** des coûts finaux plus élevés qu'indiqués.
- Q22868** des produits faux ou endommagés à la livraison.
- Q22869** un détaillant étranger qui ne vendait pas ses produits en Suisse.
- Q22865** d'autres problèmes.
ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!
- Q22867** ENQ: SI NECESSAIRE, PRECISER ! Les coûts de livraison ont été plus élevés, ou il y a eu des frais de transaction inattendus, par exemple
- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Activités financières en ligne

Avez-vous mené en ligne les activités financières suivantes, dans un but privé au cours des 12 derniers mois?

- Q22911** Acheter ou vendre des actions, des obligations, des fonds ou d'autres services d'investissement.
- Q22912** Acheter ou renouveler des polices d'assurances, y compris des polices proposées conjointement à d'autres services, par exemple une assurance voyage avec un billet d'avion.
- Q22913** Conclure un emprunt hypothécaire ou organiser un autre crédit auprès d'une banque ou autre intermédiaire financier.
ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!
- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Activités relatives aux appareils et aux logiciels

Parmi les activités suivantes relatives à votre ordinateur ou à votre appareil mobile et aux logiciels, lesquelles avez-vous effectuées au cours des 12 derniers mois?

- Q24121** Aller sur internet en mode de navigation privée ou anonyme (désactivation des cookies)
- Q24112** Transférer des fichiers entre ordinateurs ou autres appareils.
- Q24113** Installer des logiciels ou des applications.
- Q24114** Changer les réglages ou les paramètres d'un logiciel, y compris du système d'exploitation.
- Q24115** Copier ou déplacer des fichiers ou des dossiers (répertoires).
- Q24116** Utiliser un logiciel de traitement de texte, par exemple Word.
- Q24117** Créer des présentations ou des documents intégrant du texte, des images, des tableaux ou des graphiques.
- Q24118** Utiliser un logiciel de feuilles de calcul, par exemple excel.
- Q24119** Utiliser un logiciel pour retravailler des photos, des vidéos ou des fichiers audio.
- Q24120** Ecrire du code dans un langage de programmation.
ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!
ENQ: SI NECESSAIRE, PRECISER ! Activités effectuées tant dans un but privé que professionnel.
- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Q24300 Fonctions avancées feuilles de calcul

Avec votre logiciel de feuilles de calcul, avez-vous utilisé des fonctions avancées pour trier, filtrer, insérer des formules ou créer des graphiques ?

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Q24400 Demande de conseil

Au cours des 12 derniers mois, à qui avez-vous demandé conseil pour savoir comment faire quelque chose avec votre appareil, logiciel ou application ?

Plusieurs réponses possibles.

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

- 1 *A un proche, un membre de la famille*
- 2 *A un ami ou une connaissance*
- 3 *A un collègue de travail*
- 4 *A une autre personne*
- 5 *J'ai cherché des conseils sur internet*
- 7 *Je n'ai demandé de conseil à personne*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Introduction mod. G : sécurité sur Internet

Nous allons aborder maintenant des questions liées à la sécurité lors de l'utilisation du téléphone mobile et/ou d'internet

Q23010 Utilisation d'un outil/logiciel de sécurité informatique

Utilisez-vous un logiciel de sécurité afin de protéger votre ordinateur?

ENQ: SI NECESSAIRE, PRECISER ! Ordinateur fixe ou portable, autres appareils exclus.

ENQ: | LIRE À HAUTE VOIX! |

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 6 *N'utilise pas d'ordinateur privé*
- 7 *Une autre personne du ménage s'occupe de cela*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Q23300 Fréquence des copies de sauvegarde

A quelle fréquence faites-vous des copies de sécurité de vos fichiers sur une unité de stockage externe ou sur un espace disque sur internet, automatiquement ou manuellement ? Vous le faites...

ENQ: SI NECESSAIRE, PRECISER ! prenez en compte tous les moyens de sauvegarder vos fichiers sur un autre support que votre ordinateur ou autre appareil: CD, DVD, clé USB, disque dur externe ou espace disque sur internet.

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

- 1 *chaque jour ou presque*
- 2 *au moins une fois par semaine*
- 3 *au moins une fois par mois*
- 4 *moins d'une fois par mois*
- 5 *jamais ou presque jamais*
- 7 *Une autre personne du ménage s'occupe de cela*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Q28100 Utilisation du téléphone mobile

Avez-vous utilisé un smartphone ou un téléphone mobile au cours des 3 derniers mois pour votre usage privé?

ENQ: SI NECESSAIRE, PRECISER !

- Le « smartphone » est un téléphone mobile disposant en général d'un écran tactile, d'un appareil photographique numérique, des fonctions d'un assistant numérique personnel et de certaines fonctions d'un ordinateur portable. Il dispose d'un système d'exploitation qui permet d'installer des logiciels/applications fournissant des fonctions évoluées : calendrier, agenda, navigation sur le web, courrier électronique, messageries instantanées, géolocalisation, synthèse vocale, etc.

- Un téléphone mobile basique est un téléphone mobile limité à des fonctions de base, essentiellement les appels téléphoniques, les SMS et la gestion d'un répertoire de contacts, parfois d'un appareil photo.

ENQ: | LIRE À HAUTE VOIX! |

- 1 *Oui, un smartphone*
Oui, un téléphone mobile basique, hors smartphone
Oui, les deux
Non

Q28200 Logiciel de sécurité sur smartphone

Disposez-vous sur votre smartphone de services ou de logiciels de sécurité, comme un antivirus, un anti-spam ou un pare-feu?

Plusieurs réponses possibles.

ENQ: | LIRE À HAUTE VOIX! |

- 1 *Oui, installé automatiquement ou fourni avec le système d'exploitation*
- 2 *Oui, installé par vos soins ou par quelqu'un d'autre*
- 3 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Q28300 Perte de données sur smartphone

Avez-vous déjà perdu des informations, des documents, des images ou d'autres types de données de votre smartphone à cause d'un virus ou d'un autre programme malveillant ?

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Q28400 Restriction de l'accès à vos données personnelles

Lors de l'utilisation ou lors de l'installation d'une application sur votre smartphone, avez-vous déjà restreint ou refusé l'accès à vos données personnelles (par exemple position géographique ou liste de contacts) ?

ENQ: | LIRE À HAUTE VOIX! |

- 1 *Oui, au moins une fois*
- 2 *Non, mais vous savez que cela est possible*
- 3 *Non, vous ne saviez pas que c'était possible*
- 4 *Non concerné (vous n'utilisez pas les applications)*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Problèmes de sécurité rencontrés (12 mois)

Veuillez m'indiquer si, durant les 12 derniers mois, vous avez personnellement rencontré les problèmes de sécurité que je vais vous citer, en utilisant internet à des fins privées, quel que soit le type d'appareil connecté.

Q23412 Recevoir du spam: des courriers électroniques non sollicités.

Q23416 Accès par des enfants à des sites inappropriés, à des sites pour adultes ou à des sites où ils pourraient entrer en contact avec des personnes potentiellement dangereuses.

Q23417 Utilisation frauduleuse de votre carte de crédit ou de débit

Q23418 Perte de documents, d'images ou d'autres données suite à un virus ou autre infection (par ex. un ver ou un cheval de Troie)

Q23419 Utilisation abusive d'informations personnelles en ligne aboutissant à du harcèlement, de la discrimination ou du mobbing.

Q23420 Piratage de votre compte de réseau social ou de courrier électronique et publication ou envois de contenus à votre insu

Q23421 Usurpation d'identité

Q23422 Réception de messages frauduleux (phishing)

Q23423 Redirection vers de faux sites internet demandant des informations personnelles (pharming)

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

Q23421 ENQ: SI NECESSAIRE, PRECISER ! suite au vol de vos données personnelles, quelqu'un se fait passer pour vous, par exemple en effectuant des achats.

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Q23500 Pertes financières

Avez-vous subi des pertes financières au cours des 12 derniers mois résultant d'un de ces problèmes ?

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Introduction mod. Utilisation des TIC au travail

Q30100 Utilisation des TIC au travail

Utilisez-vous un ordinateur, une tablette, un smartphone ou d'autres appareils portables au travail ?

- 1 *Oui*
- 2 *Non*

Q30200 Utilisation équipement/machines numériques

Dans votre travail, utilisez-vous d'autres équipements informatisés ou machines numériques telles que celles employées sur les chaînes de production, dans les transports ou d'autres services ?

ENQ: SI NECESSAIRE, PRECISER ! Par machines numériques on entend les machines-outils à commande numérique (CNC) ou les robots industriels ou de services.

A prendre en compte également les appareils portatifs utilisés pour le contrôle des stocks.

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Activités TIC au travail

Réalisez-vous au moins une fois par semaine les activités suivantes, dans le cadre de votre travail ?

Q30310 Échanger des e-mails ou saisir des données dans des bases de données

Q30311 Créer ou modifier des documents électroniques

Q30312 Utiliser les médias sociaux pour votre travail

Q30313 Utiliser des logiciels ou applications pour recevoir des instructions ou des tâches à réaliser (hors e-mails)

Q30314 Utiliser des logiciels professionnels spécifiques

Q30315 Développer ou maintenir un logiciel ou des systèmes informatiques

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

Q30314 ENQ: SI NECESSAIRE, PRECISER ! Par exemple pour le design, pour l'analyse ou pour le traitement de données, etc.

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Q30400 Changement de nature du travail

Au cours des douze derniers mois, est-ce que vos tâches principales ont changé en raison de l'introduction de nouveaux logiciels ou de nouveaux équipements informatisés?

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Q30500 Nécessité d'apprentissage logiciel

Au cours des douze derniers mois, avez-vous dû apprendre à vous servir de nouveaux logiciels ou de nouveaux équipements informatisés pour votre travail ?

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Evolution de certaines caractéristiques du travail

Au cours des douze derniers mois, comment les caractéristiques suivantes de votre travail ont-elles évolué suite à l'utilisation d'ordinateurs, de portables, de smartphones ou d'autre équipement informatisé ?

Vous pouvez répondre : a augmenté / a diminué / n'a pas changé.

Q30810 Le temps passé en tâches répétitives

Q30811 L'indépendance dans l'organisation de vos tâches

Q30812 Le suivi et l'évaluation de votre performance au travail

Q30813 Le temps passé à l'acquisition de nouvelles compétences

Q30814 La facilité de collaborer avec vos collègues ou partenaires commerciaux

Q30815 La quantité d'heures de travail irrégulières, en soirée, en week-end, travail en équipe

ENQ: | LIRE À HAUTE VOIX! |

- 1 *a augmenté*
- 2 *a diminué*
n'a pas changé
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Q30900 Travail à domicile

Au cours des douze derniers mois, à quelle fréquence avez-vous travaillé depuis votre domicile ?

ENQ: | LIRE À HAUTE VOIX! |

- 1 *Chaque jour ou presque chaque jour*
Au moins une fois par semaine, mais pas chaque jour
Moins d'une fois par semaine
- 4 *Jamais*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

Q30910 Télétravail - utilisation d'internet pour le travail à domicile

Lorsque vous travaillez depuis votre domicile, utilisez-vous internet pour votre travail ?

- 1 *Oui*
- 2 *Non*
- 8 *Ne sait pas*
- 9 *Pas de réponse*

S78.01 Capacité financière à joindre les deux bouts

En tenant compte du revenu total de votre ménage, comment arrivez-vous à joindre les deux bouts à la fin du mois, c'est à dire comment réussissez-vous à payer les dépenses nécessaires? Diriez-vous que c'est...

Lire les réponses.

- 1 *Très difficile*
- 2 *Difficile*
- 3 *Plutôt difficile*
- 4 *Assez facile*
- 5 *Facile*
- 6 *Très facile*
- 8 *ne sait pas*
- 9 *pas de réponse*

Fin de l'enquête

L'enquête est terminée. Nous vous remercions pour votre patience et pour votre disponibilité. Les premiers résultats de cette enquête seront disponibles sur le site internet de l'OFS à la fin de l'année.

En cas de questions relatives à cette enquête, nous restons à votre disposition.