



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

Janvier 2018

Omnibus 2017 : 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 2017: Enquête sur l'utilisation d'internet

Q20010 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 la possibilité d'accéder à Internet depuis votre domicile, quel que soit le type

ENQ: Si la personne n'est pas sûre et hésite !

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q20200 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?

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.

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.

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q20400 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.

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q20500 Type de connexion fixe dans le ménage

Lorsque vous [ou une autre personne de votre ménage] vous connectez à la maison, vous le faites...

Q20511 avec une connexion sans fil, un réseau WIFI/WLAN installé dans votre ménage ?

Q20512 avec un câble reliant votre appareil au modem?

Q20513 avec une connexion WIFI/WLAN installée dans l'immeuble ou à proximité?

ENQ : Connexion WIFI/WLAN = vous n'avez pas besoin d'utiliser un câble pour relier votre ordinateur à Internet. Ne pas prendre en compte le smartphone utilisé comme émetteur WIFI/WLAN.

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q20800 Technologie du réseau fixe dans le ménage

Vous [ou une autre personne de votre ménage] disposez d'une connexion à domicile.

Celle-ci est-elle raccordée...

Q20811 au réseau téléphonique fixe

Q20812 au teleréseau, par le câble TV

Q20813 à un autre type de technologie fixe, par exemple par fibre optique ou satellite.

Q20811 ENQ: SI NECESSAIRE, PRECISER ! : vous payez votre facture à Swisscom ou Sunrise par exemple.

Q20812 ENQ: SI NECESSAIRE, PRECISER ! : vous payez votre facture à UPC Cablecom par exemple.

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q20910 Connexion au réseau de téléphonie mobile

Disposez-vous ou une autre personne de votre ménage d'une CONNEXION MOBILE? C'est-à-dire une connexion au réseau de téléphonie mobile.

ENQ: LIRE SI BESOIN : cette connexion au réseau de téléphonie mobile permet d'utiliser internet également hors du domicile et en déplacement, avec un smartphone ou un autre appareil mobile équipé d'une carte SIM ou d'une clé USB modem par exemple.

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q21000 Introduction mod. C : utilisation d'Internet

Les questions suivantes portent sur votre utilisation PERSONNELLE d'Internet, que ce soit à la maison ou ailleurs, dans un but privé ou professionnel et quel que soit l'appareil utilisé.

ENQ: LIRE SI BESOIN : Ces questions portent donc également sur l'utilisation d'Internet par des applications sur smartphone ou tablette.

Q21010 Dernière utilisation d'Internet

En dehors d'aujourd'hui, quand avez-vous utilisé Internet pour la dernière fois? Pensez également à l'utilisation avec des applications sur téléphone mobile.

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

Hier

Au cours des 3 derniers mois

Entre 3 mois et un an

Il y a plus d'un an

Ou bien vous n'avez jamais utilisé Internet

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!

Chaque jour ou presque chaque jour

Au moins une fois par semaine, mais pas chaque jour

Moins d'une fois par semaine

Ne sait pas

Pas de réponse

Q21200 Durée d'utilisation

PAR SEMAINE, en moyenne combien d'heures avez-vous passées approximativement sur Internet au cours des 3 derniers mois?

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

Moins de 5 heures par semaine

De 5 à 9 heures par semaine

De 10 à 19 heures par semaine

De 20 à 29 heures par semaine

De 30 à 39 heures par semaine

Plus de 40 heures par semaine

Ne sait pas

Pas de réponse

Q21400 Utilisation d'appareil(s) mobile(s)

Utilisez-vous personnellement un ou des appareils mobiles pour vous connecter sans fil à Internet, hors de la maison ou de votre lieu de travail ?

ENQ: LIRE SI BESOIN: par exemple un ordinateur portable, un téléphone mobile ou une tablette?

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q21410 Type d'appareil mobile

Parmi les appareils mobiles que je vais vous citer, lequel ou lesquels utilisez-vous pour vous connecter sans fil à Internet hors de la maison ou du lieu de travail?

Q21411 Téléphone mobile, par exemple smartphone, Iphone.

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.

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q21420 Type de connexion avec le téléphone mobile

Avec votre Téléphone mobile, par exemple smartphone, Iphone vous connectez-vous...

Q21421 par le réseau de téléphonie mobile.

Q21422 par une connexion sans fil, par le WIFI/WLAN par exemple.

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q21430 Type de connexion avec l'ordinateur portable

Avec votre Ordinateur portable, laptop ou netbook vous connectez-vous...

Q21431 par le réseau de téléphonie mobile.

Q21432 par une connexion sans fil, par le WIFI/WLAN par exemple.

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q21440 Type de connexion avec la tablette

Avec votre tablette de type Ipad, vous connectez-vous...

Q21441 par le réseau de téléphonie mobile.

Q21442 par une connexion sans fil, par le WIFI/WLAN par exemple.

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q21500 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.

Q21513 Participer à un réseau social, créer et actualiser son profil, poster des messages, des images, par exemple sur Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Snapchat, etc.

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, des vidéos ou des séries TV.

Q21521 Mettre en ligne du contenu créé personnellement sur des sites ou des plateformes pour le partager: des photos/textes/vidéos, etc.

Q21522 Jouer ou télécharger des jeux vidéo ou d'ordinateur.

Q21523 Lire les nouvelles ou consulter des journaux ou des magazines d'information.

Q21524 Rechercher des informations en relation avec la santé : blessures, maladies, nutrition, amélioration de la santé.

Q21525 Acheter ou commander quelque chose: des biens ou des services.

Q21526 Vendre quelque chose, 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/praticien 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.

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

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.

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q21550 Jouer à plusieurs sur Internet

Vous m'avez dit jouer ou télécharger des jeux. Jouez-vous en réseau avec d'autres personnes?

Oui

Non

Ne sait pas

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.

Oui

Non

Ne sait pas

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 STOCKER ou SAUVEGARDER des documents, images, musique vidéo ou autres types de fichiers ?

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

Oui

Non

Ne sait pas

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, c'est-à-dire sans devoir les télécharger, pour créer ou modifier des documents ?

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 : GoogleDocs ; Office365 ; Open365.

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q26100 Utilisation du streaming - musique / films / vidéos

Au cours des 3 derniers mois, avez-vous utilisé des services en ligne pour écouter de la musique ou regarder des vidéos à la demande ?

ENQ: LIRE SI BESOIN: Les fichiers de musique ou de vidéos sont disponibles et stockés dans de grands catalogues en ligne. Par exemple Spotify, Youtube, Netflix, i-Tunes in the Cloud, Google play, Deezer, etc.

Il ne s'agit pas de regarder la TV en ligne : ainsi, Swisscom TV sur ordinateur ou tablette ne doit pas être pris en compte.

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q26110 Streaming - longs-métrages

L'avez-vous fait pour des longs métrages, c'est-à-dire des films de plus de 60 min. ?

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q26200 Activités de formation

Au cours des 3 derniers mois, avez-vous mené les activités de formation suivantes sur Internet, 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, par exemple du matériel audiovisuel, un logiciel d'apprentissage en ligne, des publications électroniques.****Q26213 Communiquer avec des enseignants ou des étudiants en utilisant des portails Internet scolaires ou éducatifs.**

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q26500 Hébergement auprès d'un particulier

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé les sites ou applications suivantes pour trouver/organiser un hébergement auprès d'un PARTICULIER ?

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

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

ENQ: A LIRE

SI NECESSAIRE, PRECISER !

Arrangement conclu avec un particulier et non avec une entreprise (hôtel ou agence immobilière), pour tous les types de location : chambre, logement, maison, chalet, etc.

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q26600 Service de transport avec un particulier

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé les sites ou applications suivantes pour organiser un déplacement avec un PARTICULIER ?

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

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

ENQ: A LIRE

SI NECESSAIRE, PRECISER !

Arrangement conclu avec un particulier et non avec une entreprise de taxi ou une agence de location de voiture.

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q26700 Crowdfunding

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous effectué un travail payé en utilisant une plateforme ou application internet comme intermédiaire, par exemple TaskRabbit, Mechanical Turk, Freelance, etc. ?

ENQ: A LIRE SI BESOIN : Ne pas considérer les sites d'offres d'emploi mais seulement les sites où le travail est effectué et payé à la tâche ou au mandat.

Oui, comme travail principal

Oui, comme travail secondaire ou occasionnel

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q21600 Introduction mod. E : e-gouvernement

Nous allons vous poser quelques questions sur votre utilisation d'Internet en relation avec l'administration publique de votre commune, de votre canton ou de la Confédération.

ENQ: A LIRE SI BESOIN Ce module s'intéresse aux relations en ligne entre citoyens et administration publique, des différents niveaux, commune, canton, Confédération. L'administration publique correspond aux services liés aux autorités publiques. Attention, les services publics en général, tels que les hôpitaux, les écoles et les transports publics ne doivent pas être considérés

Q21610 Relations avec l'administration publique

Dans les 12 DERNIERS MOIS, quelles activités en relation avec l'administration publique 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, 1 à 2 fois par an 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.

chaque semaine

1 à 2 fois par mois

Une ou quelques fois par année

jamais

Ne sait pas

Pas de réponse

Q21641 Pas besoin de remplir de formulaire du tout

Vous n'avez pas rempli de formulaire en ligne pour l'administration publique, dans les 12 derniers mois à des fins privées. Est-ce parce que vous n'avez pas dû remplir de formulaire du tout ?

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q21640 Raisons de ne pas remplir de formulaire en ligne

Alors, est-ce parce que...

Q21642 il n'y avait pas de possibilité de le faire en ligne.

Q21643 c'était trop compliqué à faire.

Q21644 vous n'aviez pas confiance concernant la sécurité et la protection des données personnelles.

Q21645 il y avait un problème avec la signature/certificat électronique ou que vous manquiez de celle-ci.

Q21646 une autre personne l'a fait pour vous.

Q21647 pour une autre raison.

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q22000 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.

Oui

Non

Ne sait pas

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

entre trois mois et un an

il y a plus d'un an

Ne sait pas

Pas de réponse

Q22100 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 commandés sur Internet 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 en cas de plainte.

Q22118 Vous n'avez PAS de carte de crédit pour payer vos achats sur Internet.

Q22119 Autres raisons.

Q22112 ENQ: A LIRE SI NECESSAIRE, PRECISER ! Par exemple pour voir les produit, par habitude, par fidélité, etc.

Q22113 ENQ: A LIRE SI NECESSAIRE, PRECISER ! Cela prend trop de temps ou c'est difficile à organiser.

Q22115 ENQ: A LIRE SI NECESSAIRE, PRECISER ! Pas assez confiance pour donner les informations de votre carte de crédit ou vos données personnelles.

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q22200 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, fleurs, parfums, etc.

Q22212 Des médicaments.

Q22213 Des films : DVD, téléchargements payant, VOD.

Q22214 De la musique : CD, téléchargements, streaming, itunes.

Q22215 Des livres, des magazines ou des journaux.

Q22216 Des vêtements ou des équipements de sport.

Q22217 Des logiciels, applications ou mises à jour, y compris les jeux vidéo.

Q22218 Du matériel informatique: hardware, 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 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.

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q22800 Livraisons en ligne

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

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

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

Oui

Non

Ne sait pas

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 ?

1 à 2 fois

3 à 5 fois

6 à 10 fois

plus de 10 fois

Ne sait pas

Pas de réponse

Q22500 Modes de paiement

Comment avez-vous payé ces produits ou services achetés ou commandés 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.

Q22513 par e-banking, par virement électronique.

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

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

Oui

Non

Ne sait pas

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?

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q22860 Problèmes lors d'achat en ligne

Quel(s) type(s) de problèmes ou de 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 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

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q22900 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 assurance voyage avec billet d'avion.

Q22913 Conclure un emprunt hypothécaire ou organiser un autre crédit auprès d'une banque ou autre intermédiaire financier.

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q27000 Introduction mod. G-1 : Privacy

Les questions suivantes concernent la mise à disposition de vos données personnelles lors de vos activités en ligne, tant sur des sites que dans des applications, ainsi que la protection de ces données.

Les données personnelles se réfèrent à des informations que vous considérez comme privées et que vous ne voudriez pas nécessairement rendre publiques.

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

ENQ: SI NECESSAIRE, PRECISER : par exemple :

- des détails de votre identité (nom, prénom, date de naissance, numéro de carte d'identité),

- des informations de contact (adresse privée, numéro de téléphone, courriel),

- des informations de paiement (numéro de carte de crédit),

- autres informations personnelles (photos, position géographique, etc.).

Q27100 Types d'informations mises à disposition

Quel type d'informations personnelles avez-vous mis à disposition sur Internet au cours des 12 derniers mois ?

Q27111 Des détails individuels, par exemple : votre nom, date de naissance, numéro de carte d'identité, etc.

Q27112 Des données de contact, par exemple : votre adresse, numéro de tél. ou courriel, etc.

Q27113 Des détails de paiement, par exemple : votre numéro de carte de crédit, numéro de compte bancaire, numéro de CCP, compte postal.

Q27114 Le lieu où vous vous trouvez, les données de géolocalisation, tant sur tél. mobile que ordinateur.

Q27115 D'autres informations personnelles, par exemple des photos de vous, votre état de santé, situation d'emploi, revenu, etc.

Q27116 Aucune, vous n'avez donc fourni aucune information personnelle en ligne.

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q27200 Gestion de ses données personnelles

Avez-vous entrepris les actions suivantes pour gérer l'accès à vos informations personnelles sur Internet au cours des 12 derniers mois ?

Q27211 Consulté les conditions générales concernant la protection des données avant de fournir des informations personnelles ?

Q27212 Restreint l'accès à votre localisation ?

Q27213 Limité l'accès à votre profil ou vos contenus sur des sites de réseau social ?

Q27214 Refusé de permettre l'utilisation de vos données personnelles pour des visées publicitaires ?

Q27215 Vérifié que les sites où vous devez fournir vos données personnelles étaient sûrs ?

Q27216 Demandé à des sites web ou à des moteurs de recherche de pouvoir accéder aux informations qu'ils détenaient sur vous pour les mettre à jour ou pour les supprimer?

Q27215 ENQ: SI NECESSAIRE, PRECISER ! Par exemple sites https, logo ou certificat de sécurité...

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q27300 Connaissance des cookies

Saviez-vous que des "cookies" peuvent être utilisés pour suivre les actions en ligne des utilisateurs ?

ENQ: SI NECESSAIRE, PRECISER ! Par exemple afin de déterminer leur profil et ainsi leur adresser une publicité ciblée.

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q23000 Introduction mod. G-2 : sécurité sur Internet

Nous allons aborder maintenant quelques points liés à la sécurité informatique.

Q23010 Utilisation d'un outil/logiciel de sécurité informatique

Utilisez-vous un logiciel de sécurité afin de protéger votre ordinateur? Prenez en compte également l'ordinateur du ménage.

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

ENQ: | LIRE À HAUTE VOIX! |

Oui

Non

N'utilise pas d'ordinateur privé

Une autre personne du ménage s'occupe de cela

Ne sait pas

Pas de réponse

Q23100 Logiciel de sécurité utilisé

Quel outil ou quel logiciel de sécurité informatique utilisez-vous? Vous utilisez ...

Q23111 un logiciel anti-virus ou anti-spyware.

Q23112 un pare-feu, firewall, matériel/logiciel, y compris intégré au système.

Q23113 un filtre anti-spam pour le courrier électronique.

Q23114 un logiciel de contrôle parental ou de filtrage.

Q23115 un autre logiciel, par exemple de cryptage.

Q23116 une suite logicielle, un package, mais vous en ignorez les composants.

Q23116 Une suite logicielle est un logiciel qui regroupe différents outils de type anti-spam, anti-virus, parefeu, etc.

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q23200 Mise à jour des logiciel(s) de sécurité

De quelle manière mettez-vous à jour votre/vos logiciel(s) de sécurité? Est-ce que...

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

Les mises à jour se font automatiquement

Vous le faites dès qu'une mise à jour est disponible

Vous le faites occasionnellement ou lorsque vous vous en rappelez

Vous ne le faites pas

Ce n'est pas vous qui faites cela

Ne sait pas

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?

Vous le faites...

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX ! Si nécessaire préciser: prenez en compte tous les moyens de sauvegarder vos fichiers sur un support autre que votre ordinateur ou autre appareil: CD, DVD, clé USB, disque dur externe ou espace disque sur internet.

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX! NE PAS LIRE 7-9

chaque jour ou presque

au moins une fois par semaine

au moins une fois par mois

moins d'une fois par mois

jamais ou presque jamais

Une autre personne du ménage s'occupe de cela

Ne sait pas

Pas de réponse

Q23400 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.

Q23411 Attraper un virus ou une autre infection, ce qui a entraîné une perte de données ou une perte de temps.

Q23412 Recevoir du spam: des courriers électroniques non sollicités.

Q23413 Utilisation abusive d'informations personnelles données sur un site Internet ou autre violation de la vie privée: par exemple accès à des informations privées, publication de photos, etc.

Q23414 Pertes financières suite à un message frauduleux ou suite au renvoi sur un faux site Internet demandant les données personnelles d'identification.

Q23415 Pertes financières suite à une utilisation frauduleuse de votre carte de crédit.

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

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q24100 Activités relatives aux appareils et aux logiciels

Parmi les activités suivantes, relatives à votre ordinateur ou appareil mobile et aux logiciels, lesquelles avez-vous effectuées au cours des 12 derniers mois, tant dans un but privé que professionnel ?

Q24111 Modifier les réglages de sécurité de votre navigateur Internet.

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 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 éditer des photos, des vidéos ou des fichiers audio.

Q24120 Ecrire du code dans un langage de programmation.

Oui

Non

Ne sait pas

Pas de réponse

Q24300 Fonctions avancées feuilles de calcul

Avec votre tableur, par exemple excel, avez-vous utilisé des fonctions avancées pour organiser et analyser les données : trier, filtrer, insérer des formules, créer des graphiques ?

Oui

Non

Ne sait pas

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 ?

ENQ: LIRE À HAUTE VOIX!

A un proche, un membre de la famille

A un ami ou une connaissance

A un collègue de travail

A une autre personne

J'ai cherché des conseils sur internet

Je n'ai demandé de conseil à personne

Ne sait pas

Pas de réponse