STATBEL
La Belgique en chiffres

À compléter par l'enquêteur :

N° de groupe / ménage / répondant :

2019 ___ / ___ / ___

Prénom : _____

Enquêteur n° : _____

L'UTILISATION DES TIC PAR DES MÉNAGES 2019

Statbel, l'office belge de statistique, organise chaque année une enquête auprès des ménages belges sur l'utilisation et la détention des technologies de l'information et de la communication (TIC). Ce questionnaire vous invite à donner un certain nombre d'informations sur l'utilisation et la détention d'ordinateurs et de l'Internet. Votre participation à cette enquête est très importante afin d'en garantir la qualité. **Pour garantir la fiabilité des résultats, il est indispensable que les personnes qui n'utilisent jamais ou rarement un ordinateur ou l'Internet répondent aussi aux questions ci-dessous.**

Il vous faudra 10 à 20 minutes pour remplir le questionnaire. Nous vous prions de retourner le questionnaire complété dans les plus brefs délais. Si vous le désirez, vous pouvez répondre sur notre site Internet. Pour ce faire, consultez les instructions qui vous ont été remises par l'enquêteur.

Pour toute information complémentaire, n'hésitez pas à nous contacter, du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 14 h à 16 h, au **numéro gratuit 0800 120 33**. Nous espérons pouvoir compter sur votre collaboration. Nous vous en remercions d'avance.

Quel membre de votre ménage souhaitons-nous interroger? Seule la **personne désignée par l'enquêteur** peut participer à l'enquête. Précisons qu'il s'agit de la dernière personne (âgée entre 16 et 74) ans à avoir eu son anniversaire. **Si vous vivez seul(e),** vous êtes également considéré(e) comme un ménage et nous vous demandons donc de bien vouloir aussi répondre aux questions.

Comment compléter le questionnaire? Vous répondez en entourant le chiffre de la réponse qui s'applique à vous ou à votre ménage. S'il est permis de donner plusieurs réponses, il sera indiqué en regard de la question: "Vous pouvez entourer plusieurs réponses".

Nous vous prions de bien vouloir répondre à toutes les questions. S'il est indiqué en regard de la réponse que vous avez choisie "**⟶ Allez à la question suivante**", vous continuez avec la question qui suit immédiatement. Si le renvoi contient un numéro de question, (p.ex." **⟶ Allez à la question 3**"), vous passez immédiatement à cette question. Dans ce cas, vous ne devez pas répondre aux questions intermédiaires.

Si vous avez entouré une réponse que vous désirez la modifier, vous entourez le chiffre de la nouvelle réponse et vous biffez d'une croix (X) le chiffre de la réponse initiale.

Toutes vos réponses seront bien entendu traitées de manière strictement confidentielle. Pour tout complément d'information sur la protection de la vie privée, vous pouvez consulter notre site web https://statbel.fgov.be/privacy.

Parti A: INTERNET A LA MAISON

La partie A du questionnaire porte sur l'accès éventuel à l'Internet à domicile et la disponibilité éventuelle d'un lecteur de carte d'identité électronique. Pour y répondre, vous pouvez vous faire aider d'autres membres du ménage. Si vous vivez seul(e) et votre ménage ne compte donc pas d'autres membres, nous vous demandons également de bien vouloir répondre aux questions. suivantes.

ACCES A L'INTERNET

1. Quelqu'un dans votre ménage a-t-il accès à l'Internet à domicile (quel que soit l'appareil utilisé)?

- Oui ..... 1 → Allez à la question suivante
- Non, mais auparavant bien 2
- Non, jamais eu accès 3

→ Allez à la question 3.

2. Quels types de connexion Internet utilisez-vous, en pratique, à votre domicile? Attention: le wifi n'est pas une connexion Internet mobile, mais une connexion fixe.
Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

- Une connexion fixe à haut débit par ligne téléphonique (ADSL, VDSL, SHDSL ou un autre type de DSL), au moyen du câble, de fibres optiques, de l'Ethernet, d'un CPL, etc., par satellite, un hotspot (réseau Wi-Fi public) à proximité immédiate de l'habitation qui est également accessible du domicile 1
- Une connexion mobile à haut débit (3G, 4G p.ex. UMTS, LTE, WiMAX mobile) par le biais d'un réseau de téléphonie mobile au moyen d'un GSM ou d'un smartphone ou au moyen d'un autre appareil équipé d'une clé USB (dongle), d'un modem de GSM ou de smartphone ou d'une carte (p.ex. au moyen d'un ordinateur fixe, d'un ordinateur portable ou d'une tablette avec une carte SIM intégrée 2
- Une connexion mobile à bande étroite (p.ex. EDGE, 2G+, GPRS) par le biais d'un GSM, d'un smartphone ou d'un modem dans un ordinateur portable 3
- On n'utilise pas Internet à la maison bien qu'il y ait une connexion 4

→ Allez à la question 4

3. Pourquoi n'avez-vous pas accès à l'Internet en ce moment, à votre domicile ?
Vous pouvez entourer plusieurs réponse.

- J'ai accès à l'Internet ailleurs 1
- L'Internet est indésirable (car contenu nocif, etc.) 2
- L'Internet n'est pas nécessaire (ne m'intéresse pas, n'est pas utile) 3
- Le matériel est trop cher 4
- Les frais de connexion tels que les frais d'abonnement ou de téléphone sont trop élevés 5
- Le manque de compétences 6
- Les inquiétudes au sujet de la vie privée ou de la sécurité 7
- Un handicap physique ou sensoriel 8
- L'Internet à haut débit n'est pas disponible dans mon quartier 9
- Autre raison 10

→ Allez à la question suivante

Partie B: UTILISATION PERSONNELLE D'ORDINATEURS ET D'INTERNET

Le volet B du questionnaire porte sur votre utilisation personnelle de GSM, de smartphones, tablet, d'ordinateurs et d'Internet. Vous devez répondre personnellement à ces questions.

UTILISATION ACTUELLE D'INTERNET

Dans les questions ci-dessous, il faut entendre par « Internet » tant la navigation (surfer) que les mails et le chat. Que ce soit à domicile, sur le lieu de travail ou ailleurs est sans importance. De même, l'appareil utilisé (par exemple pc fixe (desktop), ordinateur portable, tablette, smartphone, liseuse, console de jeux, etc.) est sans importance.

4. Quand avez-vous utilisé l'Internet pour la dernière fois? Que ce soit à domicile, sur le lieu de travail ou ailleurs est sans importance. L'appareil utilisé est lui aussi sans importance.

- Pendant ces trois derniers mois ..... 1 → Allez à la question suivante.
- Il y a entre trois mois et un an ..... 2 → Allez à la question12.
- Il y a plus d'un an ..... 3 → Allez à la question 18.
- Je n'ai encore jamais utilisé l'Internet ..... 4 → Allez à la question 31.

5. Combien de fois avez-vous utilisé l'Internet ces trois derniers mois? L'endroit et la manière sont sans importance.

- Chaque jour ou pratiquement chaque jour, et même plusieurs fois par jour 1
- Chaque jour ou pratiquement chaque jour, mais pas plusieurs fois par jour 2
- Au moins une fois par semaine, mais pas chaque jour ou pratiquement chaque jour 3
- Au moins une fois par mois, mais pas chaque semaine 4
- Moins d'une fois par mois 5

→ Allez à la question suivante.

6. Parmi les appareils portables suivants, lesquels avez-vous utilisés au cours des trois derniers mois pour surfer sur Internet, à l'aide d'une connexion Internet sans fil, en dehors de votre domicile mais pas au travail?
Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

- Un ordinateur portable, un notebook ou un netbook 1
- Une tablette 2
- Une phablette (tablette avec fonction téléphone) 3
- Un GSM ou smartphone 4
- Un autre appareil portable (p.ex. un lecteur de livres électroniques (e-reader), une montre connectée (smartwatch), un PDA, un palmtop, un lecteur multimédia (p.ex. un lecteur MP3), une console de jeux) 5
- Au cours des trois derniers mois, je n'ai utilisé aucun appareil portable pour surfer sur l'Internet en dehors de mon domicile mais pas au travail 6

→ Allez à la question suivante.

7. Au cours de ces trois derniers mois, parmi les activités suivantes sur l'Internet, lesquelles avez-vous effectuées à des fins privées?
Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

COMMUNICATION

- Envoyer et/ou recevoir des courriels (des mails) 1
- Téléphoner sur Internet via, p.ex., par Skype Messenger, WhatsApp, FaceTime, Viber,, VoIP 2
- Avoir des conversations vidéo par webcam sur Internet (p.ex. Skype Messenger, WhatsApp, FaceTime, Viber) 3
- Utiliser des services de messagerie instantanée, c'est-à-dire communiquer directement avec d'autres en tapant du texte, p.ex. via Skype, Messenger, WhatsApp, Viber, Snapchat 4

RECHERCHER DES INFORMATIONS

- Rechercher des informations et/ou utiliser des services en ligne 5
- Lire des informations en ligne, des quotidiens ou des périodiques d'information 6

BANQUE EN LIGNE, VENTE DE BIENS OU DE SERVICES

- Utiliser un service de banque en ligne 7
- Vente de biens ou de services, p.ex. eBay of 2dehands.be 8

VIE PROFESSIONNELLE

- Chercher du travail ou poser sa candidature 9

PARTICIPATION CIVILE ET / OU POLITIQUE

- Consulter des opinions sur les questions civiles ou politiques en ligne (p.ex. sur des blogs, des réseaux sociaux) 10
- Poster des opinions sur les questions civiles ou politiques en ligne (p.ex. sur des blogs, des réseaux sociaux) 11
- Participer à des débats ou à des votes en ligne afin de cerner les questions civiles ou politiques (p. ex. pétitions) 12

SANTÉ

- Rechercher des informations concernant la santé, p.ex. maladies, blessures, alimentation, améliorer son état de santé 13
- Prendre un rendez-vous auprès d'un médecin, d'une personne exerçant une profession paramédicale ou d'un autre spécialiste de la santé (qui pratique ou non dans un hôpital ou un centre de soins) sur un site Internet ou au moyen d'une application 14

Allez à la question suivante.

CRÉATIVITÉ

- Charger du matériel que vous avez créé vous-même (comme du texte, des fichiers d'images, des photos, des vidéos, des logiciels, de la musique) sur n'importe quel site Internet dans le but de le partager 15

LOISIRS

- Télécharger des jeux ou leurs mises à jour 16
- Jouer à des jeux en ligne avec d'autres personnes 17
- Jouer à des jeux en ligne mais pas avec d'autres personnes 18
- Ecouter de la musique en ligne (p.ex. radio en ligne, streaming audio) 19
- Télécharger de la musique 20
- Regarder la télévision en ligne (connexion directe ou non) d'une chaîne de télévision 21
- Regarder sur demande d'autres vidéos en ligne de services commerciaux Netflix p.ex.) 22
- Regarder d'autres vidéos en ligne de services de partage de vidéos (YouTube p.ex.) 23
- Télécharger du matériel visuel ou vidéo (p.ex. des photos, des films, des clips vidéo) 24

8. A quelle fréquence avez-vous utilisé Internet, à des fins privées, au cours des trois derniers mois, pour participer à des réseaux sociaux (créer un profil d'utilisateur, envoyer des messages ou contribuer d'une autre manière à un ou plusieurs réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat MySpace, Skyrock, Google+)?

- Tous les jours ou presque tous les jours 1
- Au moins une fois par semaine, mais pas tous les jours ou presque tous les jours 2
- Au moins une fois par mois, mais pas chaque semaine 3
- Moins d'une fois par mois, mais au moins une fois 4
- Aucune fois 5

Allez à la question suivante.

9. Au cours des trois derniers mois, pour lesquelles des activités d'apprentissage suivantes avez-vous utilisé Internet dans un but professionnel ou privé? Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

- Suivre un cours en ligne 1
- Utiliser un autre matériel en ligne qu'un cours complet (p.ex. du matériel audiovisuel, un logiciel d'étude en ligne, des livres d'étude ou des manuels en ligne) 2

- Communiquer avec les formateurs ou les étudiants via des sites ou des portails de formation 3
- Autres activités d'apprentissage 4
- Je n'ai pas utilisé internet pour des activités d'apprentissage au cours des trois derniers mois ni dans un but professionnel ni dans un but privé 5

Allez à la question suivante.

10. Au cours des trois derniers mois, avez-vous communiqué via Internet avec des appareils ménagers connectés à Internet (p.ex. avec un thermostat, une lampe, un aspirateur-robot ou un système de sécurité)?

- Oui 1
- Non 2

Allez à la question suivante.

11. Les services informatiques en nuage sont des services en ligne qui offrent la possibilité d'enregistrer, de consulter ou de partager des fichiers sur un serveur au moyen d'Internet. L'un des avantages est qu'on n'a plus besoin d'espace de stockage supplémentaire sur son propre ordinateur pour mettre ces fichiers. Les services informatiques en nuage permettent également de synchroniser les fichiers en ligne avec différents ordinateurs et portables.

Au cours des trois derniers mois, avez-vous utilisé à des fins privées de l'espace de stockage sur l'Internet pour sauvegarder des documents, des images, de la musique, des vidéos ou d'autres fichiers (p.ex. iCloud, Google Drive, Dropbox, OneDrive, Amazon Cloud Drive) ?

- Oui 1
- Non 2

Allez à la question suivante.

12. Les prestataires de services commerciaux comme les compagnies de taxis, les hôtels, les agences de voyages ou les agences immobilières, mais également les particuliers peuvent proposer des hébergements (chambres, appartements, maisons, maisons de vacances...) ou des services de transport sur des sites Internet ou au moyen d'applications.

Au cours des douze derniers mois, avez-vous organisé, au moyen d'un site Internet ou d'une application, la location ou la réservation d'un hébergement (chambre, appartement, maison, maison de vacances...) d'un particulier?
Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

- Oui, au moyen d'une application ou d'un site Internet prévu à cet effet (p.ex. Airbnb, HouseTrip, Couchsurfing) 1
- Oui, au moyen d'un autre site Internet ou d'une autre application (y compris les sites de réseaux sociaux comme Facebook) 2
- Non 3

Allez à la question suivante.

13. Au cours des douze derniers mois, avez-vous organisé, au moyen d'un site Internet ou d'une application, l'utilisation d'un service de transport (p.ex. en voiture) proposé par un particulier (p.ex. en réservant) ?
Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

- Oui, au moyen d'une application ou d'un site Internet prévu à cet effet (p.ex. Uber) 1
- Oui, au moyen d'un autre site Internet ou d'une autre application (y compris les sites de réseaux sociaux comme Facebook) 2
- Non 3

Allez à la question suivante.

14. La question suivante porte sur le travail rémunéré reçu via des plateformes de distribution en ligne de personnes ou d'entreprises. Dans ce contexte, on entend par « travail » des tâches ou services physiques offerts via Internet. Tout travail rémunéré doit être pris en considération, et pas uniquement le travail en freelance.

Au cours des douze derniers mois, avez-vous reçu du travail rémunéré via un site web ou une application (p. ex. Upwork, TaskRabbit, Freelancer, Amazon Mechanical Turk)? Le site web de l'employeur même ou d'une agence d'intérim n'entre pas en ligne de compte.

- Oui ..... 1 → Allez à la question suivante.
- Non ..... 2 → Allez à la question 16.

15. Les revenus du travail rémunéré que vous avez reçu au cours des douze derniers mois via un site web ou un application constituent-ils votre principale source de revenus ?

- Oui, il s'agit de ma principale source de revenus 1
- Non, il ne s'agit que d'une source de revenus complémentaire 2

Allez à la question suivante.

UTILISATION DE L'ADMINISTRATION EN LIGNE

16. Vous trouverez ci-dessous quelques moyens dont disposent les citoyens pour prendre contact avec l'administration ou un service public par voie électronique. Par « administration », il faut entendre tant les services des communes (p.ex. le bourgmestre, la police locale, la bibliothèque publique, le service Population...), que les services des provinces, des régions (p.ex. le Forem), des communautés et des autorités fédérales belges (p.ex. le SPF Finances) ou encore des autorités européennes. Il faut également prendre en considération les hôpitaux publics et les institutions en charge des allocations sociales (comme l'INAMI et l'ONEM).

Quand avez-vous pris contact, par Internet ou par courriel (mail), avec l'administration ou un service public pour la dernière fois à des fins privées ?
Passez de ligne en ligne. Veuillez n'entourer qu'une seule réponse par ligne.

	Pendant les trois derniers mois	Pendant les douze derniers mois	Il y a plus de douze mois ou jamais
Rechercher des informations sur les sites ou applications de l'administration	11	12	13
Communiquer avec l'administration par mails	21	22	23
Télécharger et/ou imprimer des formulaires administratifs officiels	31	32	33
Remplir et transmettre des formulaires sur des sites Internet de l'administration (p.ex. Tax on web, enquêtes en ligne ...) mais pas par mails	41	42	43
Télécharger d'autres documents officiels, comme des attestations	51	52	53
Réserver ou s'inscrire à certains services	61	62	63

Passez à la question suivante si vous avez entouré le code 43. Sinon allez à la question 18.

17. Pourquoi n'avez-vous pas rempli, ni renvoyé de formulaires sur des sites Internet de l'administration à des fins privées ces douze derniers mois ?
Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

- Aucun site Internet n'était prévu pour pouvoir compléter ces formulaires et les envoyer à l'administration 1
- Absence de contact personnel ; je préfère me rendre personnellement sur place 2
- Pas de réaction immédiate 3
- J'ai davantage confiance dans l'envoi de formulaires papier 4
- Une panne technique sur le site Internet est survenue au moment de remplir ou d'envoyer le(s) formulaire(s) 5
- Par manque de compétences ou de connaissances (p.ex. parce que je ne savais pas comment je devais compléter les formulaires sur le site Internet ou parce que l'opération était trop compliquée) 6
- Par souci de protection et de sécurité des données personnelles 7
- Les services concernés exigent de toute façon de se rendre personnellement sur place ou d'envoyer des formulaires papier 8
- La signature électronique, l'identité électronique ou le certificat électronique (indispensable pour l'identification ou l'utilisation du service) sont inexistants ou posent problème) 9
- Une autre personne a rempli et a envoyé le ou le(s) formulaire(s) à ma place par voie électronique 10
- Je n'ai pas dû envoyer, à des fins privées, de formulaire (en ligne ou papier) à un service public au cours des douze derniers mois 11
- Autre raison que celles susmentionnées 12

Allez à la question suivante.

COMMERCE ELECTRONIQUE

Les questions suivantes portent sur les achats ou les commandes de biens et de services effectués sur un site Internet ou au moyen d'une application (à des fins privées), y compris les ventes aux enchères sur Internet comme eBay, ex. de films, de musique, de livres, de logiciels et de matériel informatique, d'articles ménagers, de vêtements, de produits alimentaires, d'actions ou d'obligations, de titres-services, de tickets de concert ou de théâtre ...

Attention:

- Il ne faut pas prendre en considération les commandes ou les achats effectués au moyen d'un courriel, d'un SMS ou d'un MMS saisi manuellement.
- Il ne faut pas tenir compte de tout ce qui est gratuit (comme les logiciels gratuits (freeware), les fichiers que vous téléchargez gratuitement, les réservations de restaurant, etc.).
- Il ne faut pas tenir compte des commandes et des achats effectués à des fins professionnelles.
- Le type d'appareil (ordinateur fixe ou portable, tablette, phablette (tablette avec fonction téléphone), GSM, smartphone...) utilisé pour effectuer ces achats ou commandes est sans importance.
- Une commande n'entre en ligne de compte que si vous avez placé vous-même la commande, même à la demande d'une autre personne.
- Peu importe si le paiement des biens ou des services a eu lieu ou non par le biais d'un site Internet ou d'une application.

18. Quand avez-vous, pour la dernière fois, acheté ou commandé des biens ou des services, pour un usage privé , sur un site Internet ou au moyen d'une application? La référence est la date de commande.

- Pendant ces trois derniers mois ..... 1 → Allez à la question 20.
- Entre il y a trois mois et un an ..... 2 → Allez à la question 23.
- Il y a plus d'un an 3
- Encore jamais rien acheté ou commandé sur Internet 4

→ Allez à la question suivante.

19. Pourquoi n'avez-vous pas commandé ou acheté des biens ou des services à des fins privées sur un site Internet ou une application? Vous pouvez entourer plusieurs réponses.
Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

- Je préfère faire mes achats en personne ou voir les produits, je suis fidèle à mes magasins favoris ou je fais mes achats en personne par habitude 1
- Par manque de compétences ou de connaissances pour faire des achats sur Internet (p.ex.parce que je ne sais pas comment faire des achats ou passer des commandes sur Internet ou parce qu'acheter ou commander sur Internet est trop compliqué pour moi) 2
- Les informations pertinentes sur les biens et services sont difficiles à trouver sur les sites web 3
- La livraison de biens commandés via un site web ou une application Internet pose problème (p.ex. livraisons tardives, livraisons difficiles sur le plan logistique) 4
- Je suis préoccupé(e) par la sécurité ou la protection de la vie privée lors du paiement ou de l'achat sur Internet (p.ex. parce que je communique des données de carte de crédit ou des données personnelles sur Internet) 5
- Je suis préoccupé(e) par la livraison des biens, le renvoi des biens ou la possibilité d'introduire une plainte et d'obtenir une indemnisation éventuelle 6
- Je ne possède pas de carte de crédit permettant de payer sur internet 7
- Connexion Internet trop lente 8
- Le vendeur étranger ne vendait pas à destination de mon pays 9
- Quelqu'un l'a fait pour moi 10
- Autre raison que celles susmentionnées 11

Allez à la question 27. ←

20. Au cours des trois derniers mois, combien de fois avez-vous acheté ou commandé des biens ou des services à des fins privées sur un site Internet ou au moyen d'une application?

- 1 ou 2 fois 1
- 3, 4 ou 5 fois 2
- Entre 6 et 10 fois 3
- Plus de 10 fois 4

→ Allez à la question suivante.

21. Au cours des trois derniers mois, combien avez-vous payé au total pour les biens et services (à l'exclusion des actions et autres services financiers) achetés ou commandés à des fins privées sur un site Internet ou au moyen d'une application? Notez le montant en euros. Si vous ne connaissez pas le montant exact, donnez une estimation.

_____ euro → Allez à la question 23.

Je ne sais pas ..... 0 → Allez à la question suivante.

22. Dans quelle catégorie de prix se situe la valeur totale des biens et des services (à l'exclusion des actions et autres services financiers) que vous avez achetés ou commandés à des fins privées sur un site Internet ou au moyen d'une application au cours des trois derniers mois?

- Moins de 50 euros 1
- Entre 50 euros et moins de 99,99 euros 2
- Entre 100 euros et moins de 499,99 euros 3
- Entre 500 euros et moins de 999,99 euros 4
- 1.000 euros et plus 5

→ Allez à la question suivante.

23. Au cours des douze derniers mois, quel type de biens ou de services avez-vous acheté ou commandé, sur un site Internet ou au moyen d'une application, à des fins privées ? Répondez dans la colonne A.
Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

	Colonne A (réponse à la question 23)		Colonne B (réponse à la question 24)
Alimentation ou épicerie	1		-
Articles pour le ménage qui ne sont pas du matériel informatique (réponse 13 ni des appareils électroniques (réponse 14) (p.ex. meubles, jouets, articles et appareils pour la cuisine et la salle de bain, machines à laver, véhicules, plantes, outils de jardin, outillage, antiquités, objets d'art, objets de collection ...)	2		-
Médicaments qui nécessitent une prescription	3		-
Médicaments qui ne nécessitent pas de prescription	4		-
Films	5		50
Musique	6		60
Livres (y compris les livres électroniques)	7		70
Périodiques ou journaux (numériques ou papier)	8		80
Cours en ligne	9		90
Habillement ou articles de sport	10		-
Logiciels et jeux vidéo et/ou leurs mises à jour	11		110
Logiciels informatiques et/ou mises à jour, à l'exclusion des jeux	12		120
Matériel informatique (ordinateur, pièces et accessoires comme scanner, imprimante, disque dur externe ou modem mais pas les logiciels)	13		-
Appareils électroniques comme les GSM, les appareils photo, les radios, les téléviseurs, les installations stéréo, les lecteurs de DVD, les magnétoscopes ...	14		-
Services de télécommunications comme un abonnement à la télévision, à l'Internet, au téléphone fixe ou portable, le chargement d'argent sur des cartes prépayées ...	15		-
Actions, assurances et/ou autres services financiers	16		-
Hébergements touristiques comme des chambres d'hôtels et des maisons de vacances	17		-
Autres dépenses liées aux voyages comme l'achat de tickets d'avion ou la location d'une voiture	18		180
Tickets pour des événements	19		190
Autre	20		-

Allez à la question suivante.

24. Parmi les biens ou les services entourés dans la colonne A de la question 23, lesquels n'avez-vous pas reçus par courrier mais bien par un accès direct à l'Internet, au moyen d'une application ou en les téléchargeant ? Répondez dans la colonne B de la question 23.
Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

Entourez le(s) code(s) de la colonne B de la question 23 si vous avez reçu ce(s) bien(s) ou ces services par un accès direct à l'Internet, au moyen d'une application ou en les téléchargeant . → Allez à la question suivante.

25. Au cours des douze derniers mois, vous avez acheté ou commandé des biens ou des services à des fins privées sur un site Internet ou au moyen d'une application. Dans quels pays les vendeurs étaient-ils établis ? Il faut prendre en compte l'adresse postale du vendeur qui livre les biens ou services. Pour les biens ou services numériques, c'est l'adresse de la firme qui vend ces biens ou services en ligne qui prévaut.
Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

- Belgique 1
- Un autre État membre de l'UE 2
- Un pays qui n'est pas membre de l'UE 3
- Le pays d'origine du vendeur n'est pas connu 4

→ Allez à la question suivante.

26. Parmi les problèmes suivants, lesquels avez-vous rencontrés au cours des douze derniers mois lors de l'achat ou de la commande de biens ou de services à des fins privées, sur un site Internet ou une application ?
Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

- Problèmes techniques sur le site l'Internet pendant la commande ou le paiement 1
- Problèmes pour trouver les informations sur la garantie et les autres dispositions légales 2
- Délai de livraison des biens plus long que celui indiqué lors de l'achat 3
- Coût final plus élevé que celui indiqué au moment de l'achat (p.ex. des coûts de livraison plus élevés, des frais de transaction non prévus) 4
- Livraison de biens ou de services non commandés ou endommagés 5
- Il y a eu fraude (p.ex. les biens ou les services n'ont pas été livrés, les données de ma carte de crédit ont été utilisées de manière frauduleuse) 6
- Il a été difficile d'introduire une plainte ou d'obtenir une indemnisation éventuelle ou la plainte n'a pas suscité de réaction suffisante 7
- Le vendeur étranger ne vendait pas à destination de mon pays 8
- Un autre problème 9
- Aucun problème 10

→ Allez à la question suivante.

27. Parmi les activités financières suivantes, lesquelles avez-vous effectuées sur un site web ou au moyen d'une application Internet à des fins privées au cours des douze derniers mois?
Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

- Acheter ou prolonger des assurances qui sont proposées ou non dans une offre groupée comprenant un autre service (p.ex. une assurance voyage séparée ou avec un billet d'avion, une assurance automobile séparée ou avec une assistance dépannage) 1
- Contracter un prêt (p.ex. un prêt hypothécaire) ou obtenir un crédit auprès d'une banque ou d'une autre institution financière 2
- Acheter ou vendre des actions, des obligations, des fonds ou d'autres services de placement 3
- Aucune des activités susmentionnées 4

→ Allez à la question suivante.

SÉCURITÉ INFORMATIQUE

28. Quels problèmes avez-vous rencontrés lors de l'utilisation d'Internet à des fins privées au cours des douze derniers mois ?
Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

- Utilisation frauduleuse d'une carte de paiement 1
- Perte de documents, d'images ou d'autres données à la suite d'un virus ou d'une autre infection informatique (p.ex. un ver ou un cheval de Troie) 2
- Usage frauduleux d'informations personnelles disponibles sur Internet, résultant en une forme de discrimination, d'intimidation ou de harcèlement (p.ex. utilisation frauduleuse de photos, de clips vidéo, de données personnelles chargées sur des sites de communautés web) 3
- Piratage de mon compte sur les réseaux sociaux ou de ma boîte électronique et publication ou envoi de contenu à mon insu 4
- Vol d'identité en ligne (obtention frauduleuse de mes informations personnelles ou se faire passer pour moi, p.ex en faisant des achats à mon nom) 5
- Réception de messages frauduleux (hameçonnage) 6
- Renvoi vers des sites falsifiés qui demandent des informations personnelles (pharming) 7
- Exposition d'enfants à des sites inappropriés 8
- Contact d'enfants avec des personnes potentiellement dangereuses via Internet 9
- Aucun des problèmes mentionnés ci-dessus 10
- Je n'ai pas utilisé Internet à des fins privées au cours des douze derniers mois 11

Allez à la question suivante si vous avez indiqué la réponse 5, 6 ou 7. Sinon allez à la question 30.

29. Au cours des douze derniers mois, avez-vous subi un préjudice financier à la suite d'un vol d'identité en ligne, de la réception de messages frauduleux ou du renvoi vers des sites Internet falsifiés?

- Oui 1
- Non 2

Allez à la question suivante.

30. Parmi les activités suivantes liées à Internet, lesquelles n'avez-vous pas effectuées ou seulement de manière limitée pour des raisons de sécurité au cours des douze derniers mois quand vous utilisiez Internet à des fins privées ?
Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

- Commander ou acheter des biens ou des services à des fins privées 1
- Utiliser un service de banque en ligne 2
- Mettre à disposition des informations personnelles sur les réseaux sociaux ou professionnels (p.ex. sur Facebook, Twitter, LinkedIn) 3
- Communiquer en ligne avec des services ou administrations publics 4
- Télécharger des logiciels, des applications, de la musique, des fichiers vidéo, des jeux ou d'autres fichiers 5
- Utiliser Internet via un wifi public 6
- Autres activités liées à Internet 7
- Aucune activité liée à Internet 8
- Je n'ai pas utilisé Internet à des fins privées au cours des douze derniers mois 9

Allez à la question suivante.

31. Effectuez-vous une sauvegarde (copie de sécurité) de vos fichiers (documents, photos, etc.)? Que la sauvegarde soit effectuée de manière automatique et/ou manuelle est sans importance.
Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

- Oui, sur un support externe (par exemple un CD, un DVD, un disque dur externe, une clé USB) 1
- Oui, sur un espace de stockage sur Interrnet (iCloud, Google Drive, Dropbox, OneDrive, Amazon Cloud Drive) 2
- Oui, mais ni sur un support externe, ni sur un espace de stockage sur Interrnet 3

- Non, mais je dispose de mes propres fichiers (sur un ordinateur, une tablette, un smartphone ou un autre appareil électronique) 4
- Je ne dispose pas de mes propres fichiers (sur un ordinateur, une tablette, un smartphone ou un autre appareil électronique) 5

Allez à la question suivante.

COMPETENCES ELECTRONIQUES

32. Parmi les activités suivantes liées aux ordinateurs (fixes, portables, tablettes ...) ou aux appareils électroniques portables (smartphones, GSM, PDA, ordinateurs de jeux portables,...), lesquelles avez-vous effectuées au cours des douze derniers mois ?
Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

- Transférer des fichiers entre ordinateurs, appareils électroniques portables ou autres (p. ex. d'un appareil photo numérique vers un ordinateur, d'un ordinateur vers un disque dur externe, une clé USB, un GSM, un smartphone, un lecteur MP3 ou MP4 ou inversement) 1
- Installer un logiciel ou des applications 2
- Modifier les paramètres de configuration d'un logiciel (y compris les systèmes d'exploitation et les logiciels de sécurité) 3
- Aucune des activités ci-dessus 4

Allez à la question suivante.

33. Parmi les activités suivantes (utilisant un logiciel), lesquelles avez-vous effectuées au cours des douze derniers mois ?
Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

- Copier ou déplacer des fichiers ou des dossiers 1
- Utiliser un traitement de texte (p.ex. Microsoft Word, Apache OpenOffice Writer, WordPerfect) 2
- Créer des présentations électroniques ou des documents comprenant du texte, des images, des tableaux ou des graphiques 3
- Utiliser un logiciel permettant de traiter des photos, des clips vidéo ou des extraits sonores 4
- Ecrire un programme informatique dans un langage de programmation spécialisé 5
- Aucune des activités ci-dessus 6

Allez à la question suivante.

34. Au cours des douze derniers mois, avez-vous utilisé une feuille de calcul (tableur) (p.ex.Microsoft Excel, Apache OpenOffice Calc, Quattro Pro, Gnumeric)?

- Oui, mais uniquement les fonctions de base d'une feuille de calcul (p.ex. saisir des données, copier/coller, présentation simple) 1
- Oui, mais aussi bien les fonctions de base que les fonctions avancées (p.ex. trier ou filtrer des données, utiliser des formules, créer des graphiques) 2
- Non 3

Allez à la question suivante.

REVENUS DU MÉNAGE

35. Dans quelle catégorie se situe le revenu mensuel net moyen de tous les membres du ménage réunis ? Si vous ne le savez pas précisément, veuillez estimer à quelle catégorie vous appartenez.

- 899 euros par mois ou moins 1
- Entre 900 euros et 1.199,99 euros par mois 2
- Entre 1.200 euros et 1.499,99 euros par mois 3
- Entre 1.500 euros et 1.899,99 euros par mois 4
- Entre 1.900 euros et 2.399,99 euros par mois 5
- Entre 2.400 euros et 2.999,99 euros par mois 6
- Entre 3.000 euros et 3.899,99 euros par mois 7
- 3.900 euros par mois ou plus 8

Allez à la question suivante.

OVER UZELF

36. Quelle est votre date de naissance (Format jour/mois/année) ☐☐ / ☐☐ / ☐☐☐☐ → Allez à la question suivante.

37. Êtes-vous un homme ou une femme ?

- Homme 1
- Femme 2

→ Allez à la question suivante.

38. Quel est le code postal de votre domicile ?

☐☐☐☐ → FIN.

Merci de votre collaboration!

Veuillez renvoyer ce questionnaire à Statbel au moyen de l'enveloppe port payé ci-jointe.
Il n'est pas nécessaire d'apposer un timbre.

Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium)

Bd. du Roi Albert II, 16 - 1000 Bruxelles
Numéro d'entreprise: 0314.595.348
Tél: 0800 120 33
ICT-HH@economie.fgov.be

https://economie.fgov.be - https://statbel.fgov.be

economie
SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie