

Enquête statistique sur les technologies de l'information et de la communication 2024



Quand et comment répondre ?

Au plus tard le **24 mai 2024**.

Remplissez un questionnaire papier.

Utilisez l'enveloppe T pour envoyer le questionnaire à l'adresse suivante :



Qui doit répondre ?

Une seule personne de votre foyer doit répondre à cette enquête : la personne de 15 ans ou plus dont l'anniversaire arrive en premier à partir du 1er juin. Même si cette personne n'utilise pas ou peu Internet, il est important qu'elle réponde afin de prendre en compte la diversité des pratiques.



Comment remplir le questionnaire ?

- Cochez la ou les cases correspondant à votre situation. ☒
- Utilisez les cases prévues pour les réponses écrites. Exemple : 2079
- Suivez les instructions des renvois. Exemple : ➡ Si oui, passez à la question 4.

Vu l'avis favorable du Conseil national de l'information statistique, cette enquête, reconnue **d'intérêt général et de qualité statistique**, est **obligatoire**, en application de la loi n° 51-711 du 7 juin 1951 sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques.

Visa n°2024A004EC du Ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, valable pour l'année 2024 – Arrêté en date du 15/11/2023.

Les réponses à ce questionnaire sont protégées par le secret statistique et destinées à l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee). Le règlement général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données (RGPD) ainsi que la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés s'appliquent à la présente enquête. Ils garantissent aux personnes concernées un droit d'accès, de limitation ou de rectification pour les données les concernant. Ce droit peut être exercé auprès de l'Insee.

I - Caractéristiques socio-démographiques

Débutons ce questionnaire par un aperçu de votre situation personnelle.

→ 1. Quelle est votre date de naissance ?

 / /

→ 2. Quel est votre sexe ?

- ☐ Masculin
☐ Féminin

→ 3. Quel est le diplôme le plus élevé que vous ayez obtenu ?

Indiquez le niveau de diplôme au moment où vous l'avez obtenu, pas son niveau actuel

- ☐ Aucun diplôme
☐ Un CEP (certificat d'études primaires) ou diplôme étranger de même niveau
☐ BEPC, brevet élémentaire, brevet des collèges ou diplôme étranger de même niveau
☐ CAP, BEP ou diplôme de niveau équivalent
☐ Baccalauréat (général, technologique ou professionnel), brevet supérieur, brevet professionnel, de technicien ou d'enseignement ou diplôme équivalent
☐ Capacité en droit, DAEU, ESEU
☐ BTS, DUT, Deug, Deust, diplôme de la santé ou du social de niveau Bac+2 ou diplôme équivalent
☐ Licence, licence pro, maîtrise ou diplôme équivalent de niveau Bac+3 ou Bac+4
☐ Master, DEA, DESS, diplôme de grande école de niveau Bac + 5, doctorat de santé
☐ Doctorat de recherche (hors santé)

→ Si vous avez renseigné un niveau de diplôme CAP, BEP ou supérieur, passez à la question 5

→ 4. Quel est votre niveau d'étude ?

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

→ 5. Êtes-vous actuellement en couple ?

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

→ 6. Quel est votre statut matrimonial ?

- ☐ Célibataire (jamais légalement marié(e))
☐ Marié(e) ou remarié(e), y compris séparé(e) mais non divorcé(e)
☐ Veuf(ve)
☐ Divorcé(e)

→ Si vous avez déclaré être marié(e) ou remarié(e), y compris séparé(e) mais non divorcé(e), passez à la question 8.

→ 7. Êtes-vous pacsé(e) ?

- ☐ Oui
☐ Non

→ 8. Où êtes-vous né(e) ?

Pays de résidence habituelle de votre mère au moment de l'accouchement, selon les frontières nationales actuelles (et non selon les frontières en place au moment de la naissance)

- ☐ En France (métropole - DROM-COM)
☐ À l'étranger

→ Si vous avez déclaré être né(e) à l'étranger, passez directement à la question 10

→ 9. Dans quel département ?

→ Si vous avez déclaré être né(e) à l'étranger, répondez à la question 10. Si vous ne souhaitez pas répondre, passez à la question 11.

→ 10. Dans quel pays ?

III - Votre usage d'Internet

Nous allons aborder maintenant l'usage que vous faites d'Internet.

Nous nous intéressons à votre utilisation d'Internet dans tout type de lieu (à votre domicile, au travail ou autre) et sur tout type de support (ordinateurs, tablettes, smartphones, liseuses, objets connectés), même pour un usage très occasionnel.

➔ 18. Personnellement, quand avez-vous utilisé Internet pour la dernière fois ?

Quel que soit le lieu ou le type d'accès.

- ☐ Au cours des trois derniers mois
- ☐ Entre trois mois et un an
- ☐ Il y a plus d'un an
- ☐ Vous n'avez jamais utilisé Internet



Si vous n'avez pas utilisé internet au cours des trois derniers mois, passez à la partie sur l'utilisation des services administratifs.

➔ 19. Au cours des trois derniers mois, en moyenne, à quelle fréquence avez-vous utilisé Internet ?

Quel que soit le lieu ou le type d'accès.

- ☐ Tous les jours, plusieurs fois par jour.
- ☐ Tous les jours ou presque.
- ☐ Au moins une fois par semaine (mais pas tous les jours).
- ☐ Moins d'une fois par semaine.

➔ 20. Au cours des trois derniers mois, hors usage professionnel, avez-vous utilisé Internet (y compris via des applications) pour les activités suivantes ?

Quel que soit le lieu d'utilisation

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Envoyer et recevoir des e-mails
- ☐ Téléphoner (ou passer des appels vidéo) par Internet, par exemple via Skype, Messenger, WhatsApp, Facetime, Viber, Snapchat, Zoom ou Teams...
- ☐ Créer un profil ou poster des messages sur les réseaux sociaux (Facebook, X-Twitter, Instagram, Snapchat, TikTok, etc.)
- ☐ Utiliser une messagerie instantanée, c'est-à-dire échanger des messages, par exemple via Skype, Messenger, WhatsApp, Viber ou Snapchat
- ☐ Rechercher des informations sur des produits et services (horaires de transport, catalogues en ligne, etc.)
- ☐ Lire des journaux, des magazines ou consulter des sites d'actualité
- ☐ Exprimer des opinions sur des questions civiques ou politiques via des sites web ou médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, etc.)
- ☐ Participer à des consultations ou des votes en ligne sur des questions civiques ou politiques (plan d'urbanisation, signature d'une pétition, etc.)
- ☐ Télécharger ou écouter de la musique (radio en ligne, musique en streaming, etc.)
- ☐ Regarder la télévision sur Internet (en direct ou en replay) sur les sites des chaînes TV (TF1, France 3, MyCanal, W9, TMC, etc.)
- ☐ Regarder des vidéos à la demande à partir de services commerciaux (Netflix, HBO MAX, Amazon Prime Vidéo, Apple TV+, Disney+, Showtime, MyCanal, etc.)
- ☐ Regarder des vidéos depuis des services de partage (Youtube, Instagram, TikTok, etc.)
- ☐ Jouer ou télécharger des jeux
- ☐ Écouter ou télécharger des podcasts
- ☐ Rechercher des informations liées à la santé (ex : sur une maladie, des blessures, la nutrition ou l'amélioration de la santé)
- ☐ Prendre un rendez-vous avec un praticien de santé (avec un médecin, à l'hôpital, dans un centre de santé, etc.)
- ☐ Accéder à un dossier médical personnel en ligne
- ☐ Utiliser d'autres services de santé plutôt que se rendre à l'hôpital ou consulter un médecin (obtenir une ordonnance ou une consultation en ligne, etc.)
- ☐ Vendre des produits et services sur des sites en ligne ou applications (eBay, Leboncoin, Facebook Marketplace, Vinted, etc.)
- ☐ Accéder à votre compte bancaire
- ☐ Vous n'avez effectué aucune de ces activités

➔ 21. Concernant l'apprentissage par Internet (que ce soit pour un usage privé ou professionnel), au cours des trois derniers mois, avez-vous déjà personnellement effectué l'une des activités suivantes ?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Suivre des cours en ligne
- ☐ Utiliser des supports de formation autres que des cours en ligne (supports audiovisuels, tutoriels en ligne par exemple sur Youtube, logiciels d'apprentissage en ligne, manuels électroniques, applications d'apprentissage etc.)
- ☐ Échanger avec des enseignants ou des étudiants à l'aide d'outils audio ou vidéo en ligne (Zoom, MS Teams, Google Classroom, etc.)
- ☐ Vous n'avez pratiqué aucune activité de formation sur Internet.

➔ Si vous n'avez pas entrepris d'action d'apprentissage sur Internet au cours des trois derniers mois, passez à la question 23.

➔ 22. Dans quel but avez-vous entrepris ces activités d'apprentissage au cours des 3 derniers mois ?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Dans un cadre scolaire (école, université, etc.)
- ☐ Pour des raisons professionnelles ou liées au travail
- ☐ Pour des raisons personnelles

➔ 23. Au cours des douze derniers mois, vous êtes-vous formé(e) afin d'améliorer vos compétences dans l'usage des ordinateurs, de logiciels ou d'applications ?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Vous avez suivi une formation gratuite en ligne ou étudié de manière autonome à l'aide d'un tutoriel gratuit
- ☐ Vous vous êtes formé(e) avec l'aide de votre entourage (par exemple avec des collègues, des voisins, des proches...)
- ☐ Vous avez suivi une formation gratuite dispensée par des programmes publics ou des associations
- ☐ Vous avez suivi une formation payée par vos soins
- ☐ Vous avez suivi une formation payée ou dispensée par votre employeur
- ☐ Vous n'avez réalisé aucune de ces activités de formation

➔ 24. Comment décririez-vous vos compétences relatives à l'usage des ordinateurs, logiciels ou applications ?

Pour un usage personnel ou professionnel

- ☐ Vous avez les compétences pour réaliser des tâches plus exigeantes que celles que vous réalisez actuellement
- ☐ Vos compétences correspondent bien aux tâches que vous devez ou souhaitez accomplir
- ☐ Vous avez quelques difficultés et auriez besoin d'une formation pour réaliser les tâches que vous devez ou souhaitez accomplir
- ☐ Vous vous sentez dépassé(e) par les évolutions dans ce domaine

➔ 25. Avez-vous déjà créé un compte ou vous êtes-vous enregistré(e) gratuitement sur une application ou sur le site d'un service en ligne ?

Par exemple, un compte sur un réseau social ou sur une application pour acheter des titres de transport, du streaming, des jeux...

- ☐ Oui
- ☐ Non

➔ Si vous avez déclaré ne jamais vous être enregistré(e) gratuitement sur une application ou sur un service en ligne, passez à la question 28.

➔ 26. Avez-vous supprimé ou tenté de supprimer un compte gratuit créé sur une application ou un service en ligne ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

➔ Si vous n'avez jamais supprimé ou tenté de supprimer un compte gratuit créé sur une application ou service en ligne, passez à la question 28.

➔ 27. Au cours des trois derniers mois, avez-vous rencontré des problèmes lors de la suppression d'un compte gratuit sur une application ou un service en ligne ?

Par exemple des difficultés à trouver la procédure pour fermer le compte, y passer un temps beaucoup trop long, des problèmes techniques, des conditions de clôture inadmissibles, l'impossibilité de fermer le compte...

- ☐ Oui
- ☐ Non

IV - Votre utilisation des services administratifs

Poursuivons avec votre utilisation des services administratifs sur Internet, pour vous-même ou pour une autre personne, hors usage professionnel. Ces questions vous concernent même si vous n'avez pas utilisé Internet au cours de l'année.

➡ Si vous n'avez jamais utilisé Internet ou si vous n'avez pas utilisé Internet dans les 12 derniers mois, passez à la question 36.

➔ 28. Au cours des douze derniers mois, hors usage professionnel, avez-vous utilisé le site Web ou l'application d'une administration ou d'un service public pour l'une des raisons suivantes ?

Exclure les e-mails.

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Accéder à vos données personnelles conservées par les autorités ou les services publics (informations sur vos droits à pension, sur votre santé, etc.)
- ☐ Accéder à des informations dans des bases de données ou des registres publics (disponibilité de livres dans les bibliothèques, registres cadastraux, registres d'entreprises, etc.)
- ☐ Obtenir des informations administratives (services, avantages, droits, articles de loi, heures d'ouverture, etc.)
- ☐ Vous n'avez effectué aucune de ces actions.

➔ 29. Au cours des douze derniers mois, hors usage professionnel, avez-vous téléchargé ou imprimé des formulaires officiels depuis le site Web ou l'application d'une administration ou d'un service public ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

➔ 30. Au cours des douze derniers mois, hors usage professionnel, avez-vous pris un rendez-vous ou effectué une réservation via un site Web ou une application auprès d'une administration ou d'un service public (réservation d'un livre dans une bibliothèque municipale, rendez-vous en mairie, en préfecture, à l'hôpital public, etc.) ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

➔ 31. Au cours des douze derniers mois, hors usage professionnel, avez-vous reçu des messages ou documents officiels des autorités publiques via votre compte sur le site Web ou l'application d'une administration ou d'un service public (notification d'amendes ou de factures, lettres, convocation au tribunal, documents judiciaires, etc.) ?

Exclure les messages automatiques de notification qu'un document est disponible.

- ☐ Oui
- ☐ Non

➔ 32. Au cours des douze derniers mois, avez-vous rempli, corrigé, complété ou validé votre déclaration d'impôts via un site Web ou une application ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

➔ 33. Au cours des douze derniers mois, hors usage professionnel, avez-vous effectué l'une des actions suivantes via le site Web ou l'application d'une administration ou d'un service public ?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Demander des documents officiels ou des certificats (diplôme, acte de naissance, de mariage ou de décès, certificat de divorce, attestation de domicile, extrait du casier judiciaire, etc.)
- ☐ Demander des prestations ou des droits (pension de retraite, chômage, allocations familiales, inscription à l'école ou l'université, etc.)
- ☐ Formuler d'autres demandes, réclamations ou plaintes (signaler un vol à la police, déposer plainte devant la Justice, demander une aide juridique, engager une procédure civile devant un tribunal, etc.)
- ☐ Vous n'avez effectué aucune de ces actions

➡ Si l'une des demandes précédentes a été formulée, passez à la question 35.

➔ 34. Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas demandé de documents officiels ni fait de demande à une administration ou un service public par Internet au cours des douze derniers mois ?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Vous n'avez pas eu besoin de demander de document ni de faire de réclamation
- ☐ Vous manquez de compétence ou de connaissance (vous ne saviez pas comment vous servir du site Web ou il était trop compliqué à utiliser)
- ☐ Vous avez des inquiétudes concernant la sécurité de vos données personnelles ou vous refusez de payer en ligne (crainte d'une fraude à la carte bancaire, etc.)
- ☐ Une autre personne l'a fait en votre nom (un conseiller, un parent, etc.)
- ☐ Pour une autre raison

➔ Si vous n'avez eu aucun contact avec une administration par son site web ou son application, passez à la question 36.

➔ 35. Au cours des douze derniers mois, avez-vous rencontré l'un des problèmes suivants lors de l'utilisation du site Web ou de l'application d'une administration ou d'un service public ?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Le site ou l'application était difficile à utiliser (interface peu compréhensible, formulation compliquée, procédure mal expliquée, etc.)
- ☐ Des problèmes techniques sont survenus lors de l'utilisation (chargement long, site Web en panne, etc.)
- ☐ Il était impossible de payer via le site Web ou l'application (manque d'accès aux moyens de paiement requis, etc.)
- ☐ Il était impossible d'accéder au service par un smartphone ou une tablette (versions d'appareil non compatibles, applications non disponibles, etc.)
- ☐ Un autre problème
- ☐ Je n'ai pas rencontré de problème

➔ 36. Au cours des douze derniers mois, avez-vous demandé de l'aide pour effectuer une démarche administrative sur Internet (par exemple pour prendre un RDV, obtenir une information, faire une demande de droit, toucher une allocation ou une prestation sociale, accéder à un compte personnel, etc.) ?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Oui, auprès de ma famille, d'amis ou de voisins
- ☐ Oui, auprès d'un agent de l'administration (France Services, agents de mairie...)
- ☐ Oui, auprès d'un travailleur social ou d'une association
- ☐ Oui, auprès d'une autre personne
- ☐ Non

➔ 37. Au cours des douze derniers mois, avez-vous renoncé à faire des démarches administratives sur Internet ?

Un refus de l'administration à l'issue d'une démarche ne compte pas comme un renoncement à cette démarche.

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Oui, car le site Internet était en panne ou bloquait
- ☐ Oui, car je n'ai pas eu accès à un ordinateur ou à Internet
- ☐ Oui, car je n'ai pas pu demander ni obtenir de l'aide auprès de mon entourage
- ☐ Oui, car l'administration n'a pas répondu à mes questions
- ☐ Oui, je n'ai même pas essayé car je m'en sentais incapable
- ☐ Oui, car cela n'en valait pas la peine (inutile, gain attendu trop faible)
- ☐ Oui, car les démarches étaient trop complexes (trop de pièces justificatives, procédure longue)
- ☐ Oui, pour une autre raison
- ☐ Non

➔ Si vous n'avez pas renoncé à faire des démarches en ligne, passez à la question 39.

➔ 38. Avez-vous pu effectuer ces démarches d'une autre façon (sur place, par téléphone, etc.) ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

➔ Si vous n'avez jamais utilisé Internet ou si vous n'avez pas utilisé Internet au cours de l'année, passez à la question 54.

V - Vos habitudes de consommation sur Internet

Abordons les questions concernant vos achats ou commandes sur Internet à titre privé, c'est-à-dire pour votre usage ou celui d'une tierce personne mais hors usage professionnel.

➔ 39. Personnellement, quand avez-vous, pour la dernière fois, acheté ou commandé des produits ou des services sur Internet pour un usage privé (c'est-à-dire hors usage professionnel) ?

- ☐ Au cours des trois derniers mois
- ☐ Entre trois mois et un an
- ☐ Il y a plus d'un an
- ☐ Vous n'avez jamais acheté ou commandé sur Internet.

➔ Si vous n'avez pas acheté sur Internet au cours des trois derniers mois, passez à la question 44.

➔ 40. Au cours des trois derniers mois, hors usage professionnel, avez-vous personnellement acheté ou commandé sur Internet ou via une application les biens ou services suivants ?

Inclure les articles de seconde main.

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Des vêtements (y compris vêtements de sport), chaussures ou accessoires (sacs, bijoux, etc.)
- ☐ Des articles de sport (hors vêtements)
- ☐ Des jouets ou des articles pour enfants (couches, biberons, poussettes, etc.)
- ☐ Des meubles, accessoires pour la maison (tapis, rideaux, etc.) ou des articles de jardinage (outils, plantes, etc.)
- ☐ De la musique (CD, vinyles, etc.), des films ou séries (DVD, Blu-Ray, etc.)
- ☐ Des livres, magazines ou journaux papier
- ☐ Des ordinateurs, tablettes, téléphones mobiles ou accessoires informatiques
- ☐ Des appareils électroniques (téléviseurs, chaînes stéréo, appareils photos, enceintes, assistants vocaux, etc.) ou des appareils électroménagers (machine à laver, etc.)
- ☐ Des médicaments ou des compléments alimentaires (hors renouvellement d'ordonnance en ligne)
- ☐ Des plats livrés à domicile (via Just Eat, Deliveroo, UberEats, etc.)
- ☐ Des produits alimentaires (y compris drive et kits-repas à cuisiner)
- ☐ Des cosmétiques, des articles de beauté ou de bien-être
- ☐ Des produits de nettoyage ou d'hygiène corporelle (brosses à dents, mouchoirs, produits de lessive, etc.)
- ☐ Des vélos, motos, voitures ou d'autres véhicules ou leurs pièces détachées
- ☐ D'autres articles

➔ 41. Au cours des trois derniers mois, hors usage professionnel, avez-vous souscrit à un des abonnements suivants sur Internet ou via une application ?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Un abonnement à Internet ou de téléphonie mobile
- ☐ Un abonnement en électricité, eau, chauffage ou services similaires
- ☐ Aucun de ces abonnements

➔ 42. Au cours des trois derniers mois, hors usage professionnel, avez-vous acheté sur un site Internet ou via une application un des produits ou services suivants ?

- ☐ Un service de transport auprès d'une compagnie de bus, train, avion, taxi (SNCF, Uber, etc.)
- ☐ Une location de logement auprès d'une entreprise telle qu'un hôtel ou une agence de voyages
- ☐ Un billet pour une manifestation culturelle ou sportive (cinéma, concerts, matches, foires, etc.)
- ☐ Un livre électronique ou un livre audio téléchargé (y compris les mises à jour)
- ☐ Un logiciel téléchargé (y compris les mises à jour)
- ☐ Un jeu en ligne ou téléchargé (y compris les mises à jour)
- ☐ Aucun de ces produits ou services

➔ 43. Au cours des trois derniers mois, hors usage professionnel, avez-vous personnellement payé un abonnement à un des services suivants (que ce soit un abonnement en cours ou une nouvelle souscription) ?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Un service de musique en streaming (Spotify, Deezer, etc.)
- ☐ Un service de films, sports ou séries en streaming (Netflix, HBO Max, Amazon prime, MyCanal, Disney+, Apple TV, Showtime, etc.)
- ☐ Un magazine, un site d'information ou un journal en ligne
- ☐ Un service de jeux vidéo à la demande (XBOX Game, GeForce Now, PlayStation Now, etc.)
- ☐ Une application payante liée à la santé ou à la forme physique
- ☐ Une autre application payante (apprentissage de langues, voyages, météo, etc.)
- ☐ Vous n'avez personnellement payé aucun de ces services

➔ 44. Au cours des trois derniers mois, dans un but privé, avez-vous effectué les activités financières suivantes sur un site Internet ou une application :

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Souscrire à une assurance (y compris une assurance voyage lors de l'achat d'un billet d'avion).
- ☐ Contracter un prêt, une hypothèque ou un emprunt auprès d'une banque ou d'un établissement financier
- ☐ Acheter ou vendre des actions, obligations, parts de fonds de placement ou d'autres actifs financiers
- ☐ Aucune de ces activités financières

➔ Si vous n'avez pas utilisé Internet au cours des trois derniers mois, passez à la question 54.

VI - Les objets connectés

Les questions suivantes concernent l'utilisation, à des fins privées, d'appareils connectés à Internet ou connectés entre eux (commande à distance de l'appareil, réglage des paramètres, instructions pour les tâches à effectuer, réception de données de l'appareil, etc.)

➔ 45. Au cours des trois derniers mois, avez-vous déjà utilisé à des fins privées l'un des appareils connectés à Internet suivants ?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Appareils pour la gestion de l'énergie de votre maison (thermostat, compteurs électriques, éclairages, plug-ins, etc.)
- ☐ Appareils de sécurité pour votre maison (système d'alarme, détecteur de fumée, caméras de sécurité, serrures de porte, etc.)
- ☐ Appareils électroménagers (aspirateurs robotisés, réfrigérateurs, fours, machines à café, etc.)
- ☐ Assistant virtuel sous forme d'enceinte intelligente ou d'application (Google Home, Amazon Echo ou Alexa, Google Assistant, Siri, Cortana, Bixby, etc.)
- ☐ Aucun de ces appareils

➔ Si vous avez utilisé un appareil connecté au cours des trois derniers mois, passez à la question 47.

➔ 46. Pourquoi n'avez-vous pas utilisé les appareils connectés à Internet mentionnés précédemment, au cours des trois derniers mois ?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Vous ne saviez pas que cela existait
- ☐ Vous n'en aviez pas besoin
- ☐ Les coûts sont trop élevés
- ☐ Ils n'étaient pas compatibles avec d'autres dispositifs ou systèmes
- ☐ Vous manquez de compétences
- ☐ Vous êtes préoccupé(e) par la confidentialité et la protection de vos données personnelles
- ☐ Vous êtes préoccupé(e) par la sécurité (peur du piratage)
- ☐ Vous êtes préoccupé(e) par la santé (peur que cela entraîne un accident, une blessure, etc.)
- ☐ Pour une autre raison

➔ 47. Au cours des trois derniers mois, à votre domicile, avez-vous déjà utilisé Internet sur l'un des appareils suivants ?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Une télévision
- ☐ Une console de jeu
- ☐ Un système audio domestique, des enceintes intelligentes
- ☐ Aucun de ces appareils

➔ 48. Au cours des trois derniers mois, avez-vous utilisé l'un des dispositifs connectés à Internet suivants, pour un usage privé ?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Un objet connecté porté au quotidien (montre intelligente, bracelet de fitness, lunettes ou casques connectés, traqueurs de sécurité, accessoires, vêtements ou chaussures connectés)
- ☐ Un dispositif pour la santé et les soins médicaux (pour contrôler la tension artérielle, le taux de sucre, le poids corporel avec une balance intelligente par exemple, etc.)
- ☐ Des jouets (pour les enfants ou pour les adultes), comme des robots, des drones ou des poupées connectés.
- ☐ Une voiture avec accès Internet sans fil intégré
- ☐ Aucun de ces appareils

➔ Si vous n'avez jamais utilisé les appareils connectés mentionnés précédemment, passez à la question 50.

➔ 49. Au cours des trois derniers mois, avez-vous rencontré l'un des problèmes suivants en utilisant les appareils connectés mentionnés précédemment ?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Des problèmes de sécurité ou de confidentialité (appareil piraté, problèmes avec la protection des informations privées sur vous ou votre famille, etc.)
- ☐ Des problèmes de santé (utilisation d'un appareil conduisant à un accident, une blessure ou une maladie, etc.)
- ☐ Des difficultés à utiliser l'appareil (installation, configuration, connexion, jumelage de l'appareil, etc.)
- ☐ D'autres problèmes (déconnexions, problèmes d'assistance, etc.)
- ☐ Vous n'avez rencontré aucun problème

VII - Les technologies et l'environnement

Les questions suivantes concernent vos pratiques environnementales.

➔ 50. Qu'avez-vous fait de votre dernier téléphone portable ou smartphone lorsque vous l'avez remplacé ou qu'il est devenu inutile ?

Répondez en vous référant à l'appareil personnel le plus récent que vous ayez remplacé ou cessé d'utiliser.

Ne pas considérer les appareils fournis par un employeur.

- ☐ Vous le conservez à votre domicile mais il n'est plus utilisé.
- ☐ Vous l'avez vendu ou donné à quelqu'un d'autre.
- ☐ Vous l'avez jeté dans une poubelle de recyclage des déchets électroniques (ou laissé à un détaillant pour qu'il le jette).
- ☐ Vous l'avez jeté mais pas dans une poubelle de recyclage.
- ☐ Vous n'avez jamais acheté de téléphone portable ou de smartphone ou vous l'utilisez toujours.
- ☐ Autre

➔ 51. Qu'avez-vous fait de votre dernier ordinateur portable ou tablette lorsque vous l'avez remplacé ou qu'il est devenu inutile ?

Répondez en vous référant à l'appareil personnel le plus récent que vous ayez remplacé ou cessé d'utiliser.

Ne pas considérer les appareils fournis par un employeur

- ☐ Vous le conservez à votre domicile mais il n'est plus utilisé.
- ☐ Vous l'avez vendu ou donnée à quelqu'un d'autre.
- ☐ Vous l'avez jeté dans une poubelle de recyclage de déchets électroniques (ou laissé à un détaillant pour qu'il le jette)
- ☐ Vous l'avez jeté mais pas dans une poubelle de recyclage
- ☐ Vous n'avez jamais acheté d'ordinateur portable ou de tablette ou vous l'utilisez toujours.
- ☐ Autre

➔ 52. Qu'avez-vous fait de votre dernier ordinateur fixe lorsque vous l'avez remplacé ou qu'il est devenu inutile ?

Répondez en vous référant à l'appareil personnel le plus récent que vous ayez remplacé ou cessé d'utiliser.

Ne pas considérer les appareils fournis par un employeur.

- ☐ Vous le conservez à votre domicile mais il n'est plus utilisé
- ☐ Vous l'avez vendu ou donné à quelqu'un d'autre
- ☐ Vous l'avez jeté dans une poubelle de recyclage des déchets électroniques (ou laissé à un détaillant pour qu'il le jette)
- ☐ Vous l'avez jeté mais pas dans une poubelle de recyclage
- ☐ Vous n'avez jamais acheté d'ordinateur fixe ou vous l'utilisez toujours
- ☐ Autre

➔ 53. Lors de votre dernier achat de téléphone portable, smartphone, tablette ou ordinateur fixe ou portable, lesquelles des caractéristiques suivantes avez-vous considérées comme importantes ?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Le prix
- ☐ La marque, le design ou la taille
- ☐ Les caractéristiques matérielles du produit (stockage, vitesse du processeur, caméra, carte graphique, etc)
- ☐ L'éco-conception de l'appareil (produit durable, évolutif et réparable qui nécessite moins de matériaux, emballage respectueux de l'environnement, etc.)
- ☐ La possibilité de prolonger la durée de vie de l'appareil en achetant une garantie supplémentaire
- ☐ L'efficacité énergétique de l'appareil
- ☐ Une garantie de reprise proposée par le fabricant ou le vendeur (le fabricant ou le vendeur reprend l'appareil obsolète sans frais ou offre des remises pour acheter un nouvel appareil)
- ☐ Vous n'avez pris en compte aucune des caractéristiques mentionnées
- ☐ Vous n'avez jamais acheté aucun de ces appareils

VIII - Votre équipement numérique

Poursuivons par des questions concernant votre équipement numérique (téléphone fixe, téléphone portable, ordinateur, box).

➔ 54. De quel type d'équipement en téléphone fixe disposez-vous à domicile ?

- ☐ Une box Internet comprenant une ligne fixe, avec un téléphone fixe branché dessus.
- ☐ Une box Internet comprenant une ligne fixe mais sans téléphone fixe branché dessus.
- ☐ Juste une ligne fixe avec un téléphone branché dessus
- ☐ Vous n'avez pas de ligne de téléphone fixe

➔ 55. À votre domicile, pour votre usage privé, disposez-vous de l'un des appareils suivants ?


Plusieurs réponses possibles

- ☐ Un ordinateur fixe
- ☐ Un ordinateur portable
- ☐ Une tablette
- ☐ Une liseuse
- ☐ Aucun de ces appareils

➔ 56. Pour votre usage privé, utilisez-vous l'un des équipements suivants ?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Un smartphone
- ☐ Un téléphone mobile hors smartphone
- ☐ Aucun de ces appareils

 **Si vous ne possédez pas de smartphone, passez à la question 60**

➔ 57. Depuis combien de temps possédez-vous votre smartphone actuel ?

- ☐ Depuis moins d'un an
- ☐ Depuis 1 à 2 ans
- ☐ Depuis 3 à 5 ans
- ☐ Depuis plus de 5 ans

➔ 58. Quand vous vous êtes procuré votre smartphone actuel, quelle sorte d'appareil était-ce ?

- ☐ Un smartphone neuf
- ☐ Un smartphone d'occasion
- ☐ Un smartphone reconditionné

➔ 59. Pour quelle(s) raison(s) vous êtes vous procuré votre smartphone actuel ?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Votre précédent smartphone était cassé ou défaillant (batterie défaillante, écran abîmé, etc.)
- ☐ Votre précédent smartphone ne fonctionnait plus bien du fait de problèmes liés au système d'exploitation (lenteurs, applications qui ne fonctionnent plus, etc.)
- ☐ Vous souhaitiez un modèle plus récent que le précédent
- ☐ Vous souhaitiez monter en gamme de smartphone (avoir une meilleure capacité de stockage, une meilleure qualité de photo, etc.)
- ☐ Vous avez remplacé votre ancien smartphone en raison d'une offre promotionnelle
- ☐ Vous n'aviez pas de smartphone précédemment mais vous souhaitiez en avoir un
- ☐ Autre

IX - Exposition aux écrans

Nous nous intéressons à présent au temps que vous passez devant les écrans pour un usage personnel, quel que soit le type de support (ordinateur, smartphone, tablette, télévision, console de jeu...).

➔ 60. Au cours des trois derniers mois, pour un usage personnel, combien de temps en moyenne avez-vous passé devant un écran par jour travaillé (jour d'école, jour de semaine...) ?

Pour les personnes en emploi ou en cursus scolaire

- ☐ Moins d'une heure
- ☐ Entre une et deux heures
- ☐ Entre deux et quatre heures
- ☐ Entre quatre et six heures
- ☐ Plus de six heures
- ☐ Non concerné(e)

➔ 61. Au cours des trois derniers mois, pour un usage personnel, combien de temps en moyenne avez-vous passé devant un écran par jour non travaillé (week-end, congés...) ?

Hors usage professionnel ou scolaire

- ☐ Moins d'une heure
- ☐ Entre une et deux heures
- ☐ Entre deux et quatre heures
- ☐ Entre quatre et six heures
- ☐ Entre six et huit heures
- ☐ Plus de huit heures

➔ 62. Sur une échelle allant de 0 (pas du tout satisfait(e)) à 10 (entièrement satisfait(e)), indiquez votre satisfaction concernant la vie que vous menez actuellement.

X - Les téléconsultations médicales

Nous allons à présent nous intéresser à votre recours à la téléconsultation. La téléconsultation est une consultation d'un patient réalisée à distance par un médecin (généraliste ou de toute autre spécialité médicale).

➔ 63. Sur une échelle allant de 0 (pas du tout satisfait(e)) à 10 (entièrement satisfait(e)), indiquez votre satisfaction concernant votre santé.

➔ 64. Au cours des douze derniers mois, avez-vous eu recours à une téléconsultation avec un médecin (généraliste ou spécialiste), c'est-à-dire à une consultation à distance soit par téléphone, soit par l'intermédiaire d'une vidéo ?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Oui, vous avez téléconsulté par vidéo
- ☐ Oui, vous avez téléconsulté par téléphone
- ☐ Non, vous n'avez pas téléconsulté mais vous avez consulté un médecin à son cabinet, à l'hôpital ou à domicile.
- ☐ Non, vous n'avez consulté aucun médecin au cours des douze derniers mois (que ce soit à distance, dans son cabinet, à l'hôpital ou à votre domicile)

➔ Si vous n'avez pas réalisé de téléconsultation, passez à la question 66.

➔ 65. Pour quelles raisons avez-vous réalisé une téléconsultation plutôt qu'une consultation en présence physique du médecin au cours des trois derniers mois ?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Il est compliqué pour vous de vous déplacer (handicap, pas de voiture ou pas de permis, enfants en bas âge, etc.)
- ☐ Vous étiez loin de votre domicile au moment où vous souhaitiez consulter (vacances, déplacement, formation...)
- ☐ Vous aviez besoin de consulter un médecin en urgence
- ☐ Le délai d'attente pour une consultation en cabinet est trop long
- ☐ Le médecin que vous souhaitiez consulter est loin de votre domicile
- ☐ La téléconsultation évite de transmettre ou d'être exposé(e) à des maladies chez le médecin
- ☐ C'est plus confortable pour le respect de l'intimité
- ☐ Vous aviez juste besoin d'un renouvellement d'une ordonnance ou d'un certificat médical
- ☐ Vous aviez juste besoin de conseils médicaux
- ☐ Pour une autre raison

➔ Si vous avez réalisé une téléconsultation, passez à la question 67.

➔ 66. Pourquoi n'avez-vous pas recouru à la téléconsultation au cours de douze derniers mois ?

- ☐ Votre médecin ne propose pas ce mode de consultation
- ☐ Vous préférez vous rendre sur place pour consulter un médecin plutôt que de le faire virtuellement (attachement à la relation patient-médecin, meilleure qualité de la consultation...)
- ☐ Vos symptômes nécessitaient une consultation en présence d'un médecin
- ☐ Vous n'êtes pas assez bien équipé pour réaliser une téléconsultation (matériel informatique inadapté, accès à Internet limité...)
- ☐ Vous n'êtes pas à l'aise avec les outils informatiques (Internet, sites Web sur lesquels sont réalisées les téléconsultations, applications)
- ☐ Vous craignez pour la sécurité de vos données et le respect du secret médical (plateforme peu sécurisée, fuite de données)
- ☐ Pour une autre raison

XI - Votre situation professionnelle

Terminons par quelques questions plus générales sur votre situation professionnelle.

➔ 67. Quelle est actuellement votre situation principale vis-à-vis du travail ?

Une seule réponse possible

- ☐ En emploi
- ☐ Au chômage (inscrit(e) ou non à France Travail (anciennement Pôle Emploi))
- ☐ Retraité(e) ou pré-retraié(e)
- ☐ En incapacité de travailler en raison d'un handicap ou d'un problème de santé
- ☐ En études
- ☐ Homme (femme) au foyer
- ☐ Dans une autre situation

➔ Si vous avez déclaré être en emploi, passez directement à la question 70.

➔ 68. Avez-vous cependant un emploi ?

Inclure : petit boulot, apprentissage, contrats en alternance, stage rémunéré, personne en congé maternité, en congé maladie ou en chômage partiel, personne travaillant sans être rémunéré(e) avec un membre de sa famille, élu(e)

Exclure : bénévolat

Une seule réponse possible

- ☐ Oui
- ☐ Non

➔ Si vous avez déclaré avoir cependant un emploi, passez à la question 70.

➔ 69. Avez-vous déjà travaillé par le passé, même pour un petit boulot, même s'il y a longtemps ?

Une seule réponse possible

- ☐ Oui
- ☐ Non

➔ Si vous n'avez jamais travaillé même pour un petit boulot il y a longtemps, passez à la question 79.

➔ 70. Quelle est ou était votre profession principale ?

➔ 71. Dans votre emploi (dernier emploi) êtes-vous (étiez-vous) ?

Une seule réponse possible

- ☐ A votre compte (y compris gérant(e) de société ou chef(fe) d'entreprise salarié(e))
- ☐ Salarié(e) de la fonction publique (État, territoriale, hospitalière)
- ☐ Salarié(e) d'une entreprise (y compris d'une association ou de la Sécurité sociale)
- ☐ Salarié(e) d'un particulier
- ☐ Vous travaillez, sans être rémunéré(e), avec un membre de votre famille

➔ Si vous n'êtes ni salarié(e) de la fonction publique ni salarié(e) d'une entreprise, passez à la question 75.

➔ 72. Votre tâche est-elle (était-elle) de superviser le travail d'autres salariés ?

- ☐ Oui, et c'est (ou c'était) ma tâche principale
- ☐ Oui, mais ce n'est (ou ce n'était) pas ma tâche principale
- ☐ Non

➔ Si vous êtes salarié(e) d'une entreprise, passez à la question 74.

➔ 73. Êtes-vous (Étiez-vous) ?

- ☐ Manoeuvre ou ouvrier(ière) spécialisé(e)
- ☐ Ouvrier(ière) qualifié(e)
- ☐ Technicien(ne)
- ☐ Agent(e) de catégorie C de la fonction publique
- ☐ Agent(e) de catégorie B de la fonction publique
- ☐ Agent(e) de catégorie A de la fonction publique
- ☐ Dans une autre situation

➔ Si vous êtes salarié de la fonction publique, passez à la question 75.

➔ 74. Êtes-vous (Étiez-vous) ?

- ☐ Manoeuvre ou ouvrier(ière) spécialisé(e)
- ☐ Ouvrier(ière) qualifié(e), technicien(ne) d'atelier
- ☐ Employé(e) de bureau, de commerce, de services
- ☐ Agent(e) de maîtrise (y compris administrative ou commerciale)
- ☐ Technicien(ne)
- ☐ Ingénieur(e), cadre d'entreprise
- ☐ Dans une autre situation

➔ 75. Quelle est (était) l'activité principale de l'établissement où vous travaillez (travailliez) (de l'établissement que vous dirigez (dirigiez)) ?

Soyez précis. Par exemple : réparation automobile, vente de vêtements de détail, service en informatique

Avertissement : L'activité recherchée est celle de l'établissement et non celle que vous occupez. Par exemple, si vous êtes comptable dans une usine sidérurgique, l'activité à déclarer est : "Sidérurgie" et non "Comptabilité".

➔ Si êtes à votre compte (gérant(e) de société ou chef(fe) d'entreprise salarié(e)), répondez à la question 76. Sinon, passez à la question 77.

➔ 76. En vous comptant, combien de personnes travaillent (travaillaient) dans l'établissement ?

- ☐ Une seule personne, vous travaillez (travailliez) seul(e)
- ☐ Entre 2 et 10 personnes
- ☐ Entre 11 et 49 personnes
- ☐ 50 personnes ou plus

➔ Si vous êtes à votre compte (y compris gérant(e) de société ou chef(fe) d'entreprise) ou travaillez sans être rémunéré, passez à la question 78.

➔ 77. Quel est (était) votre type d'emploi ?

- ☐ Emploi sans limite de durée (CDI ou titulaire de la fonction publique)
- ☐ Emploi à durée déterminée (CDD, intérim, saisonnier, apprentissage, contrat d'avenir, etc.)

➔ 78. Êtes-vous (Etiez-vous) ?

- ☐ À temps complet
- ☐ À temps partiel ou incomplet (mi-temps, 90%, 80%, etc.)

➔ 79. Êtes-vous limité(e) depuis au moins six mois, à cause d'un problème de santé, dans les activités que les gens font habituellement ?

- ☐ Oui, fortement limité(e)
- ☐ Oui, limité(e) mais pas fortement
- ☐ Non, pas limité(e) du tout

➔ 80. Une dernière question, quel est le revenu mensuel de votre ménage en euros ?

Il s'agit du revenu net (de cotisations sociales et de C.S.G.) avant impôts (y compris avant impôt sur le revenu prélevé à la source). Prenez en compte tous les types de revenus perçus durant le mois par le ménage : salaires, pensions de retraite, minima sociaux, allocations chômage, prestations familiales, revenus du patrimoine, etc.

Si les revenus sont fluctuants d'un mois sur l'autre, faites une moyenne.

- ☐ Moins de 800 €
- ☐ De 800 à 999 €
- ☐ De 1 000 à 1 199 €
- ☐ De 1 200 à 1 499 €
- ☐ De 1 500 à 1 999 €
- ☐ De 2 000 à 2 499 €
- ☐ De 2 500 à 2 999 €
- ☐ De 3 000 à 3 999 €
- ☐ De 4 000 à 5 999 €
- ☐ 6 000 € ou plus

Commentaires

➔ Avez-vous des remarques concernant l'enquête ou des commentaires ?

--