

À compléter par l'enquêteur :

N° de groupe / ménage / répondant :

2022  /  /

Prénom :

Enquêteur n° :



## L'UTILISATION DES TIC PAR DES MÉNAGES 2022

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 et 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>.

# Partie A : INTERNET À LA MAISON

La partie A du questionnaire porte sur l'accès éventuel à internet à domicile. Pour y répondre, vous pouvez vous faire aider par d'autres membres du ménage. Si vous êtes une personne seule et que votre ménage ne compte donc pas d'autres membres, nous vous demandons également de bien vouloir répondre aux questions suivantes.

## ACCÈS À INTERNET

1. Quelqu'un dans votre ménage a-t-il accès à internet à domicile (au moyen de n'importe quel appareil) ?

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

2. Pourquoi n'avez-vous pas accès à internet en ce moment, à votre domicile ?

Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

|   |    |                          |
|---|----|--------------------------|
| J'ai accès ailleurs à internet  | 1  | → Allez à la question 4. |
| Je ne souhaite pas internet parce que le contenu est nuisible, par exemple              | 2  |                          |
| Je n'ai pas besoin d'internet, car je n'en vois pas l'intérêt, ni l'utilité             | 3  |                          |
| Le matériel coûte trop cher   | 4  |                          |
| Les frais de connexion tels que les frais d'abonnement ou de téléphone sont trop élevés | 5  |                          |
| Je manque de compétences  | 6  |                          |
| Inquiétudes au sujet de la vie privée ou de la sécurité                                 | 7  |                          |
| Un handicap physique ou sensoriel   | 8  |                          |
| Internet à haut débit n'est pas disponible dans mon quartier                            | 9  |                          |
| Une autre raison que les raisons ci-dessus  | 10 |                          |

3. Vous trouverez ci-dessous un certain nombre de types d'appareils qui peuvent être connectés à Internet. Vous pouvez indiquer, pour chaque type d'appareil, le nombre d'appareils qui sont disponibles dans le ménage et qui ont été utilisés au cours des trois derniers mois pour aller en ligne. Les appareils mis à disposition via le travail ou l'école sont également inclus.

Passez de ligne en ligne. Notez 0 si l'appareil n'a pas été utilisé dans votre ménage au cours des trois derniers mois pour aller en ligne.

|                                  | Nombre d'appareils |
|----------------------------------|--------------------|
| Desktop (PC fixe)                |                    |
| Ordinateur portable (laptop)     |                    |
| Tablette, Ipad                   |                    |
| Smartphone, GSM                  |                    |
| Autre (SmartTV, Xbox, ...)       |                    |
| → Passez à la question suivante. |                    |

## Partie B : UTILISATION PERSONNELLE DE L'ORDINATEUR ET DE L'INTERNET

Le volet B du questionnaire porte sur votre utilisation personnelle du GSM, du smartphone, de la tablette, de l'ordinateur et d'internet. Vous devez répondre personnellement à ces questions, sans l'aide de tiers.

### UTILISATION D'INTERNET

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

**4. Quand avez-vous utilisé 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.**

|  |          |                                 |
|--|----------|---------------------------------|
| Au cours des trois derniers mois       | <b>1</b> | → Allez à la question suivante. |
| Il y a entre trois mois et un an       | <b>2</b> | → Allez à la question 11.       |
| Il y a plus d'un an                    | <b>3</b> | → Allez à la question 37.       |
| Je n'ai encore jamais utilisé internet | <b>4</b> |                                 |

**5. Combien de fois en moyenne avez-vous utilisé internet ces trois derniers mois ? L'endroit et la manière sont sans importance.**

|   |          |                                 |
|---|----------|---------------------------------|
| Plusieurs fois par jour                             | <b>1</b> | → Allez à la question suivante. |
| Chaque jour ou pratiquement chaque jour             | <b>2</b> |                                 |
| 5 à 6 jours par semaine                             | <b>3</b> |                                 |
| 3 à 4 jours par semaine                             | <b>4</b> |                                 |
| 1 à 2 jours par semaine                             | <b>5</b> |                                 |
| Au moins une fois par mois, mais pas chaque semaine | <b>6</b> |                                 |
| Moins d'une fois par mois                           | <b>7</b> |                                 |

**6. Parmi les appareils portables suivants, lequel avez-vous utilisé(s) au cours des trois derniers mois pour surfer sur internet ?** Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

|  |           |                                 |
|--|-----------|---------------------------------|
| Un desktop (un ordinateur fixe)  | <b>1</b>  | → Allez à la question suivante. |
| Un ordinateur portable, un notebook ou un netbook  | <b>2</b>  |                                 |
| Une tablette   | <b>3</b>  |                                 |
| Un GSM ou un smartphone  | <b>4</b>  |                                 |
| Une console de jeux fixe (Wii, Playstation, Xbox, ...)   | <b>5</b>  |                                 |
| Une console de jeux portable (Playstation portable, Nintendo DS ou Switch, ...)  | <b>6</b>  |                                 |
| Une TV connectée (smart TV)  | <b>7</b>  |                                 |
| Un appareil audio connecté (smart speakers, radio connectée, ..)   | <b>8</b>  |                                 |
| Un assistant virtuel (Amazon Echo, Google Home, Apple HomePod, ...)  | <b>9</b>  |                                 |
| Un autre appareil mobile (p. ex. un lecteur de livres électroniques (e-reader), une montre connectée (smartwatch),...) | <b>10</b> |                                 |

7. **Au cours des trois derniers mois avez-vous utilisé une connexion internet publique GRATUITE (p.ex. WIFI hotspot), proposée par les services publics? Que ce soit dans des bâtiments publics ou ailleurs est sans importance.**

|     |          |  |
|-----|----------|--|
| Oui | <b>1</b> | <b>→ Allez à la question suivante.</b> |
| Non | <b>2</b> |  |

8. **Pour effectuer lesquelles des activités suivantes avez-vous utilisé internet à des fins privées, au cours des trois derniers mois ?** Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

| <b>Communication</b>  |           |  |
|---|-----------|--|
| Envoyer et/ou recevoir des e-mails  | <b>1</b>  |  |
| Téléphoner sur internet (p.ex., par Skype, Messenger, WhatsApp, FaceTime, Teams, Viber, ou VoIP)  | <b>2</b>  |  |
| Avoir des conversations vidéo par webcam sur internet (p.ex., par Skype, Messenger, WhatsApp, FaceTime, Zoom, Teams)  | <b>3</b>  |  |
| Utiliser les réseaux sociaux (créer un profil d'utilisateur, poster des messages ou un autre contenu) comme Facebook, Instagram, Twitter, Tiktok, Snapchat  | <b>4</b>  |  |
| 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, Teams, Snapchat, etc.   | <b>5</b>  |  |
| <b>Rechercher des informations</b>  |           |  |
| Trouver des informations sur des biens ou des services  | <b>6</b>  |  |
| Lire des informations en ligne, des quotidiens ou des périodiques d'information   | <b>7</b>  |  |
| <b>Utilisation de services bancaires et/ou vente de biens ou de services</b>  |           |  |
| Utiliser un service de banque en ligne (y compris un service de banque mobile via une application)  | <b>8</b>  | <b>→ Allez à la question suivante.</b> |
| La vente de biens ou de services (p. ex. sur eBay ou 2ememain.be, Vinted.be)  | <b>9</b>  |  |
| <b>Santé</b>  |           |  |
| Rechercher des informations concernant la santé, par exemple sur les maladies, les lésions, l'alimentation, l'amélioration de votre état de santé   | <b>10</b> |  |
| 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) <u>sur un site internet ou au moyen d'une application</u> | <b>11</b> |  |
| Consulter des informations personnelles de santé (p. ex., dossier médical global) en ligne  | <b>12</b> |  |
| Consulter d'autres services de santé via un site Internet ou une application au lieu de se rendre chez le médecin ou à l'hôpital (p.ex. en obtenant une ordonnance ou une consultation en ligne)  | <b>13</b> |  |
| <b>Activités civiles ou politiques</b>  |           |  |
| Poster des opinions sur les questions civiles ou politiques sur des sites internet ou des médias sociaux (p.ex. Facebook, Twitter, Instagram, YouTube)  | <b>14</b> |  |
| Participer à des débats ou à des votes en ligne afin de traiter des questions sociales ou politiques (p. ex. pétitions)   | <b>15</b> |  |

| Loisirs   |    |
|---|----|
| Jouer ou télécharger des jeux   | 16 |
| Écouter de la musique en ligne (p.ex. radio en ligne, streaming audio) et télécharger de la musique | 17 |
| Regarder la télévision en ligne (connexion directe ou non) d'une chaîne de télévision               | 18 |
| Regarder des vidéos à la demande de services commerciaux (Netflix, Disney+, Streamz p.ex.)          | 19 |
| Regarder des vidéos en ligne de services de partage de vidéos (YouTube p.ex.)                       | 20 |
| Écouter ou télécharger des podcasts   | 21 |

**9. Pour lesquelles des activités d'apprentissage suivantes avez-vous utilisé internet au cours des trois derniers mois à des fins de formation, professionnelles ou privées ?**

Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

|   |   |                                 |
|---|---|---------------------------------|
| Suivre un cours en ligne  | 1 | → Allez à la question suivante. |
| 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 des formateurs, élèves ou étudiants via un système audio ou vidéo en ligne (p.ex. Zoom, MS Teams, Google Classroom)                              | 3 |                                 |
| Je n'ai suivi aucune activité d'apprentissage au cours des 3 derniers mois  | 4 | → Allez à la question 11.       |

**10. Dans quel but avez-vous suivi ces activités d'apprentissage au cours des 3 derniers mois ?**

Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

|   |   |                                 |
|---|---|---------------------------------|
| Pour obtenir un diplôme ou un certificat  | 1 | → Allez à la question suivante. |
| Pour acquérir des connaissances à des fins professionnelles ou liées au travail | 2 |                                 |
| Pour acquérir des connaissances à des fins privées ou de loisirs                | 3 |                                 |

## UTILISATION DE L'ADMINISTRATION EN LIGNE

PDF : 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).

**11. Avez-vous effectué l'une des activités suivantes via un site web ou une application de l'administration ou d'un service public au cours des 12 derniers mois ?** Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

|   |   |                                 |
|---|---|---------------------------------|
| Rechercher des informations sur vous-même (p.ex. informations sur la pension, la santé, l'application corona, ...)  | 1 | → Allez à la question suivante. |
| Rechercher des informations dans des bases de données publiques (p.ex. des informations sur la disponibilité de livres dans les bibliothèques publiques, les registres cadastraux, les registres d'entreprise...) | 2 |                                 |

|  |   |
|--|---|
| Obtenir des informations générales (p.ex. sur les services, allocations, droits, lois, heures d'ouverture) | 3 |
| Aucune de ces activités  | 4 |

**12. Avez-vous téléchargé ou imprimé des documents officiels d'un site web ou d'une application de l'administration ou d'un service public à des fins privées au cours des 12 derniers mois (p.ex. certificat de vaccination) ?**

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

**13. Avez-vous pris un rendez-vous ou effectué une réservation via un site web ou une application de l'administration ou d'un service public à des fins privées au cours des 12 derniers mois ? (p.ex. réservation d'un livre dans une bibliothèque publique, rendez-vous avec un agent de la fonction publique ou un service de santé public) ?**

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

**14. Avez-vous reçu des documents ou messages officiels de l'administration ou d'un service public via votre compte sur un site web ou une application de l'administration (p.ex. e-box) à des fins privées au cours des 12 derniers mois ? (p.ex. notification d'amendes, factures, convocations ou documents judiciaires, invitation à la vaccination) ?  
Les messages par e-mail ou SMS ne sont pas inclus.**

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

**15. Avez-vous introduit votre déclaration à l'impôt des personnes physiques via un site web ou une application (Tax-on-web) au cours des 12 derniers mois ?**

|   |   |                                 |
|---|---|---------------------------------|
| Oui, je l'ai fait moi-même  | 1 | → Allez à la question suivante. |
| Non, cela s'est fait automatiquement (par l'administration, l'employeur ou une autre autorité) (la confirmation sans modification d'une déclaration pré-remplie appartient à cette catégorie) | 2 |                                 |
| Non, j'ai introduit une déclaration papier  | 3 |                                 |
| Non, quelqu'un l'a fait pour moi (p.ex. membre de la famille, conseiller fiscal).....   | 4 |                                 |
| Non, autre raison (p.ex. je ne devais pas remplir de déclaration fiscale)   | 5 |                                 |

**16. Avez-vous effectué l'une des activités suivantes via un site web ou une application de l'administration ou d'un service public à des fins privées au cours des 12 derniers mois ?**

Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

|   |   |                                 |
|---|---|---------------------------------|
| Demande de documents officiels ou de certificats (p.ex. pour l'enseignement, la naissance, le mariage, le divorce, le décès, la preuve de résidence, le certificat de bonne vie et mœurs, le casier judiciaire) | 1 | → Allez à la question 18.       |
| Demande d'indemnités ou d'allocations (p.ex. pour la pension, le chômage, les allocations familiales, l'inscription à l'école ou à l'université)  | 2 |                                 |
| Introduction d'autres demandes, actions ou plaintes (déclaration de vol, plainte juridique, assistance juridique, action civile)  | 3 |                                 |
| Aucune des activités ci-dessus  | 4 | → Allez à la question suivante. |

**17. Pourquoi n'avez-vous pas demandé de documents officiels ou introduit des demandes via un site web ou une application de l'administration ou d'un service public au cours des 12 derniers mois ?**

Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

|   |          |  |
|---|----------|--|
| Je ne devais demander aucun document ni introduire aucune demande   | <b>1</b> | <b>→ Allez à la question suivante.</b> |
| Manque de connaissances ou de compétences (p.ex. parce que je ne savais pas comment utiliser le site web/l'application ou parce que leur utilisation était trop compliquée) | <b>2</b> |  |
| Par souci de sécurité des données à caractère personnel ou parce que je ne souhaite pas payer en ligne (fraude à la carte de crédit)  | <b>3</b> |  |
| Je ne possède pas de signature électronique, d'identifiant électronique activé ou d'autre instrument pour l'utilisation d'une eID (exigé pour l'utilisation des services)   | <b>4</b> |  |
| Quelqu'un l'a fait pour moi (p.ex. conseiller, membre de la famille)  | <b>5</b> |  |
| Autre raison  | <b>6</b> |  |

**18. Avez-vous rencontré l'un des problèmes suivants lors de l'utilisation d'un site web ou d'une application de l'administration ou d'un service public au cours des 12 derniers mois ?**

Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

|   |          |  |
|---|----------|--|
| Le site web ou l'application était difficile à utiliser (p.ex. il n'était pas convivial, la formulation n'était pas claire, la procédure à suivre n'était pas bien expliquée) | <b>1</b> | <b>→ Allez à la question suivante.</b> |
| Problèmes techniques lors de l'utilisation du site web ou de l'application (p.ex. connexion lente, crash du site web)   | <b>2</b> |  |
| Problèmes liés à la signature électronique ou à l'identification électronique (eID)   | <b>3</b> |  |
| Problèmes de paiement sur le site web ou l'application (p.ex. je ne disposais pas du (des) mode(s) de paiement exigé(s))  | <b>4</b> |  |
| Le service n'était pas accessible via smartphone ou tablette (p.ex. les applications n'étaient pas compatibles ou pas disponibles)  | <b>5</b> |  |
| Autre raison  | <b>6</b> |  |
| Je n'ai rencontré aucun problème  | <b>7</b> |  |
| Je n'ai utilisé aucun site web ni aucune application de l'administration ou d'un service public au cours des 12 derniers mois   | <b>8</b> |  |

## E-COMMERCE

Les questions suivantes portent sur les achats ou les commandes de biens et services effectués sur un site internet ou au moyen d'une application, à des fins privées, y compris les achats éventuels sur des sites de vente aux enchères sur internet comme eBay, comme par exemples des films, de la musique, des livres, des logiciels et du matériel informatique, des produits ménagers, de l'habillement, de l'alimentation, des actions, des obligations, des titres-services, des billets de concert ou de théâtre, etc.

**Attention:**

- Les commandes ou les achats effectués au moyen d'un e-mail, sms ou mms, ne sont pas pris en considération.
- Tout ce qui est gratuit (comme les logiciels gratuits (freeware), les fichiers que vous téléchargez gratuitement, les réservations de restaurant, etc.) n'entre pas en ligne de compte.
- Les commandes et les achats effectués à des fins professionnelles ne sont pas pris en considération.
- Le type d'appareil (ordinateur fixe ou portable, tablette, gsm, smartphone, PDA, ...) 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.

**19. Quand pour la dernière fois avez-vous acheté ou commandé des biens et des services sur internet ou au moyen d'une application, à des fins privées ? La référence est la date de commande.**

|  |          |                                 |
|--|----------|---------------------------------|
| Au cours des trois derniers mois                           | <b>1</b> | → Allez à la question suivante. |
| Il y a entre trois mois et un an                           | <b>2</b> | → Allez à la question 29.       |
| Il y a plus d'un an  | <b>3</b> |                                 |
| Je n'ai encore jamais rien acheté ou commandé sur internet | <b>4</b> |                                 |

**20. Quels biens avez-vous achetés ou commandés, à des fins privées, sur internet ou au moyen d'une application, au cours des trois derniers mois ? Il s'agit tant des achats effectués auprès d'entreprises qu'auprès de particuliers (p.ex. biens de seconde main).**

Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

|   |           |                                 |
|---|-----------|---------------------------------|
| Des vêtements (y compris des vêtements de sport), des chaussures ou des accessoires (p.ex. sacs à main, bijoux, etc.)                           | <b>1</b>  | → Allez à la question suivante. |
| Des articles de sport (à l'exclusion des vêtements de sport)  | <b>2</b>  |                                 |
| Des jouets pour enfants ou des articles pour bébés et enfants (p.ex. langes, tétines, poussette, etc.)  | <b>3</b>  |                                 |
| Des meubles, des décorations (p.ex. tapis, rideaux) ou des articles de jardin (p.ex. outils de jardin, plantes, etc.)                           | <b>4</b>  |                                 |
| De la musique sous forme de CD, de vinyle, etc.   | <b>5</b>  |                                 |
| Des films ou des séries sous forme de DVD, Blu-ray, etc.  | <b>6</b>  |                                 |
| Des exemplaires papier de livres, périodiques ou journaux   | <b>7</b>  |                                 |
| Des ordinateurs, tablettes, smartphones, GSM ou accessoires   | <b>8</b>  |                                 |
| De l'électronique grand public (p.ex. TV, appareils audio, caméras) ou des appareils ménagers (p.ex. machines à laver, réfrigérateurs, etc.)    | <b>9</b>  |                                 |
| Des médicaments ou des compléments alimentaires tels que des vitamines (à l'exclusion du renouvellement en ligne d'ordonnances)                 | <b>10</b> |                                 |
| Des livraisons de restaurants, chaînes de fast food, traiteurs, services de restauration pour événements  | <b>11</b> |                                 |
| De la nourriture et des boissons de magasins ou de livreurs de boîtes-repas   | <b>12</b> |                                 |
| Des produits cosmétiques, des produits de beauté ou de bien-être  | <b>13</b> |                                 |
| Des produits d'entretien ou des produits d'hygiène personnelle (p.ex. des brosses à dents, des mouchoirs, du savon, des vêtements de nettoyage) | <b>14</b> |                                 |
| Des véhicules tels que des vélos, vélomoteurs, motos, voitures ou leurs composantes   | <b>15</b> |                                 |
| D'autres biens physiques  | <b>16</b> |                                 |
| Je n'ai acheté ou commandé aucun bien physique  | <b>17</b> |                                 |

**21. Vous avez acheté ou commandé des biens ou services à des fins privées sur internet ou au moyen d'une application au cours des trois derniers mois. Dans quels pays étaient établis les vendeurs concernés? C'est l'adresse postale du vendeur qui a livré les biens ou les services qui compte. Pour les biens ou services numériques, c'est l'adresse de la firme qui a vendu ces biens ou services en ligne qui prévaut. Depuis février 2020 le Royaume-Uni ne fait plus partie de l'Union Européenne. Vous pouvez entourer plusieurs réponses.**

|  |   |                                 |
|--|---|---------------------------------|
| Belgique                                     | 1 | → Allez à la question suivante. |
| Un autre Etat membre de l'Union Européenne   | 2 |                                 |
| Un Etat non membre de l'Union Européenne     | 3 |                                 |
| Le pays d'origine du vendeur n'est pas connu | 4 |                                 |

**22. Avez-vous acheté au cours des trois derniers mois certains de ces biens auprès d'un particulier sur un site internet ou au moyen d'une application (p.ex. eBay, 2ememain.be, Vinted.be) ?**

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

**23. Au cours des trois derniers mois, avez-vous acheté ou vous êtes-vous abonné à l'un ou plusieurs des services suivants à des fins privées sur un site internet ou au moyen d'une application ?**

Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

|   |   |                                 |
|---|---|---------------------------------|
| Téléchargement ou streaming de musique (p.ex. Spotify)  | 1 | → Allez à la question suivante. |
| Téléchargement ou streaming de films ou séries (p.ex. Netflix, Disney+, Streamz)                  | 2 |                                 |
| Des e-books, périodiques ou journaux en ligne   | 3 |                                 |
| Des jeux en ligne ou téléchargements de jeux pour smartphones, tablettes, ordinateurs ou consoles | 4 |                                 |
| Des téléchargements de logiciels pour ordinateur ou autre appareil, y compris les mises à jour    | 5 |                                 |
| Des applications payantes pour le sport, la santé ou le fitness (p.ex. Strava premium)            | 6 |                                 |
| D'autres applications payantes (p.ex. pour l'apprentissage d'une langue, les voyages, la météo)   | 7 |                                 |
| Je n'ai pas acheté ou commandé des services   | 8 |                                 |

**24. Au cours des trois derniers mois, avez-vous acheté l'un des tickets, abonnements ou contrats suivants à des fins privées sur un site internet ou au moyen d'une application ? Vous pouvez entourer plusieurs réponses.**

|  |   |                                 |
|--|---|---------------------------------|
| Tickets pour des événements sportifs   | 1 | → Allez à la question 26.       |
| Tickets pour des activités culturelles ou autres (p.ex. projections de film, concerts, foires, etc.)   | 2 |                                 |
| Des abonnements internet ou de téléphonie mobile   | 3 |                                 |
| Des contrats de fourniture d'électricité ou d'eau, de chauffage, de collecte des déchets ou de services similaires   | 4 |                                 |
| Des services ménagers comme des services de nettoyage, de babysitting, de garde, de travaux dans la maison ou dans le jardin, etc. (p.ex. listminut.be, Facebook marketplace, bsit.com). | 5 | → Allez à la question suivante. |
| Je n'ai pas acheté ou commandé des services  | 6 | → Allez à la question 26.       |

**25. Avez-vous acheté au moins un des services ménagers réguliers suivants sur un site Internet ou au moyen d'une application auprès d'un particulier (p.ex. Ring Twice, Facebook marketplace, bsit.com) ?**

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

**26. Au cours des trois derniers mois, avez-vous organisé un service de transport (p.ex. transport public, location ou voiture partagée, vélos ou trottinettes partagées) sur un site internet ou au moyen d'une application à des fins privées ?**

Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

|   |   |                                 |
|---|---|---------------------------------|
| Oui, via un service public ou une entreprise (p.ex. un ticket ou un abonnement de bus, de train, un billet d'avion, un trajet en taxi, un trajet en voiture via Uber ou Cambio, etc.) | 1 | → Allez à la question suivante. |
| Oui, directement auprès d'un particulier ou sur une plateforme pour particuliers (p.ex. Cozycar, Degage, CarAmigo, ...)   | 2 |                                 |
| Non   | 3 |                                 |

**27. Au cours des trois derniers mois, avez-vous arrangé, sur un site Internet ou au moyen d'une application, la location ou la réservation d'un hébergement (chambre, appartement, maison, maison de vacances...) à des fins privées ?**

Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

|  |   |                                 |
|--|---|---------------------------------|
| Oui, via des entreprises (p.ex. hôtel, agence, agence de voyage ou agence immobilière)                                   | 1 | → Allez à la question suivante. |
| Oui, directement auprès d'un particulier ou sur une plateforme pour particuliers (p.ex. Airbnb, Housetrip, coachsurfing) | 2 |                                 |
| Non  | 3 |                                 |

**28. Avez-vous acheté au cours des trois derniers mois d'autres services (à l'exclusion de produits bancaires ou d'assurance) que ceux mentionnés dans les questions précédentes à des fins privées sur un site internet ou au moyen d'une application ?**

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

**28a. Les questions suivantes portent sur les trois derniers mois. Combien de fois avez-vous acheté ou commandé des biens ou des services à des fins privées sur internet ou au moyen d'une application au cours des trois derniers mois ?**

|                              |   |                                 |
|------------------------------|---|---------------------------------|
| 1 ou 2 fois                  | 1 | → Allez à la question suivante. |
| 3, 4 ou 5 fois               | 2 |                                 |
| Minimum 6 et maximum 10 fois | 3 |                                 |
| Plus de 10 fois              | 4 |                                 |

**28b. Combien avez-vous payé au total tous les biens et services (à l'exclusion des actions et autres services financiers) que vous avez achetés ou commandés sur internet ou au moyen d'une application au cours des trois derniers mois à des fins privées ? Notez le montant en euros.**

Si vous ne connaissez pas le montant exact, donnez une estimation.

|                    |   |                                 |
|--------------------|---|---------------------------------|
| ..... , ..... euro | 1 | → Allez à la question 29.       |
| Je ne sais pas     | 2 | → Allez à la question suivante. |

**28c. Dans quelle catégorie se situe la valeur totale des biens et services (à l'exclusion des actions et autres services financiers) que vous avez achetés ou commandés sur internet ou au moyen d'une application au cours des trois derniers mois à des fins privées ?**

|                                 |   |                                 |
|---------------------------------|---|---------------------------------|
| Moins de 50 euros               | 1 | → Allez à la question suivante. |
| Entre 50 euros et 99,99 euros   | 2 |                                 |
| Entre 100 euros et 299,99 euros | 3 |                                 |
| Entre 300 et 499,99 euros       | 4 |                                 |
| Entre 500 et 699,99 euros       | 5 |                                 |
| Entre 700 euros et 999,99 euros | 6 |                                 |
| 1.000 euros ou plus             | 7 |                                 |

**29. Parmi les activités financières suivantes, lesquelles avez-vous effectuées sur un site internet ou au moyen d'une application à des fins privées au cours des trois derniers mois ?**

Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

|  |   |                                 |
|--|---|---------------------------------|
| Souscrire ou renouveler une police d'assurance qui peut ou non être vendue dans un forfait avec un autre service (p.ex., souscrire une assurance voyage séparément ou incluse dans la réservation d'un voyage) | 1 | → Allez à la question suivante. |
| Contracter un prêt 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 |                                 |

## I'INTERNET DES OBJETS

Les questions suivantes portent sur l'utilisation à des fins privées d'appareils ou de systèmes connectés.

**30. Lequel des appareils ou systèmes connectés suivants utilisez-vous à des fins privées?**

Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

|   |   |                                 |
|---|---|---------------------------------|
| Thermostat, compteur de consommation, éclairage, prises de courant ou autres applications connectées pour la gestion de l'énergie dans votre habitation | 1 | → Allez à la question 32.       |
| Système d'alarme, détecteur de fumée, caméra de surveillance, serrures ou autres applications connectées relatives à la sécurité de votre habitation    | 2 |                                 |
| Un assistant virtuel tel que Google Home, Google Assistant, Siri, Amazon Alexia, Cortana, Bixby, etc.   | 3 |                                 |
| Appareils électroménagers connectés, tels que des réfrigérateurs, des fours, etc.   | 4 |                                 |
| Aucun des appareils ou systèmes mentionnés ci-dessus  | 5 | → Allez à la question suivante. |

**31. Pourquoi n'utilisez-vous aucun appareil ou système connecté à des fins privées ?**

Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

|   |   |  |
|---|---|--|
| Je ne savais pas que de tels appareils ou systèmes existaient | 1 |  |
|---|---|--|

|  |   |                                 |
|--|---|---------------------------------|
| Je trouve ces appareils ou systèmes inutiles   | 2 | → Allez à la question suivante. |
| Je trouve ces appareils ou systèmes trop chers   | 3 |                                 |
| Ces appareils ou systèmes ne sont pas compatibles avec les appareils que je possède déjà   | 4 |                                 |
| Je n'ai pas suffisamment de connaissances et de compétences  | 5 |                                 |
| Je suis préoccupé par le respect de ma vie privée et la protection des données générées par ces appareils ou systèmes            | 6 |                                 |
| Je suis préoccupé par la sécurité (p.ex. danger de piratage)   | 7 |                                 |
| Je suis préoccupé par ma santé personnelle (p.ex. accidents pouvant être causés par l'utilisation de tels appareils ou systèmes) | 8 |                                 |
| Autres raisons   | 9 |                                 |

### 32. Utilisez-vous l'Internet pour l'un des appareils suivants dans votre habitation à des fins privées ?

Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

|  |   |                                 |
|--|---|---------------------------------|
| Une TV connectée (Smart TV ou Chromecast)  | 1 | → Allez à la question suivante. |
| Une console de jeux connectée  | 2 |                                 |
| Un appareil audio connecté, tel que des hauts-parleurs intelligents et des radios en ligne | 3 |                                 |
| Aucun des appareils ou systèmes mentionnés ci-dessus                                       | 4 |                                 |

### 33. Utilisez-vous l'un des appareils connectés suivants à des fins privées ?

Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

|  |   |                                 |
|--|---|---------------------------------|
| Une montre intelligente (smartwatch), un bracelet de fitness, des lunettes ou un casque connectés, un safety tracker, des accessoires connectés, des vêtements ou chaussures connectés               | 1 | → Allez à la question suivante. |
| Des appareils connectés pour prendre la tension, le taux de sucre dans le sang, le poids (tels que des balances intelligentes) ou d'autres appareils connectés liés à la santé ou aux soins médicaux | 2 |                                 |
| Des jouets connectés comme des robots (également à des fins éducatives) ou des poupées   | 3 |                                 |
| Des voitures connectées  | 4 |                                 |
| Aucun des appareils ou systèmes mentionnés ci-dessus   | 5 |                                 |

### 34. Avez-vous rencontré l'un des problèmes suivants lors de l'utilisation de ces appareils ou systèmes connectés ?

Vous pouvez entourer plusieurs réponses.

|  |   |                                 |
|--|---|---------------------------------|
| Problèmes liés à la sécurité et au respect de la vie privée (p.ex. l'appareil ou le système a été piraté ou problèmes de protection des informations sur vous ou votre ménage générées par l'appareil ou le système) | 1 | → Allez à la question suivante. |
| Problèmes de sécurité ou de santé (p.ex. l'utilisation de l'appareil ou du système a provoqué un accident, une blessure ou un problème de santé)   | 2 |                                 |
| Difficultés lors de l'utilisation de l'appareil ou du système (p.ex. lors de l'installation ou de la connexion)  | 3 |                                 |
| Autres problèmes (p.ex. avec le soutien IT)  | 4 |                                 |

|   |   |
|---|---|
| Je n'ai rencontré aucun problème                          | 5 |
| Je n'ai utilisé aucun des appareils ou systèmes ci-dessus | 6 |

## TIC ET ENVIRONNEMENT

**35. Qu'avez-vous fait des appareils suivants lorsque vous les avez remplacés ou que vous avez cessé de les utiliser? Pour chaque type, prenez votre appareil personnel, le plus récent, que vous avez remplacé ou que vous n'utilisez plus.**

Passez de colonne en colonne. Veillez n'entourer qu'un seul code de réponse par colonne.

|  | Smartphone ou GSM | Ordinateur portable (laptop) ou tablette | Desktop/PC fixe |
|--|-------------------|--|-----------------|
| Je l'ai encore chez moi  | 11                | 12                                       | 13              |
| Je l'ai vendu ou donné   | 21                | 22                                       | 23              |
| Il s'est retrouvé dans le système de collecte ou de recyclage des déchets électroniques (y compris le retour au commerçant). | 31                | 32                                       | 33              |
| Je m'en suis débarrassé, mais pas dans le système de collecte ou de recyclage des déchets électroniques                      | 41                | 42                                       | 43              |
| Je n'en ai jamais acheté ou j'utilise encore mon premier achat   | 51                | 52                                       | 53              |
| Autre  | 61                | 62                                       | 63              |
| <b>→ Allez à la question suivante.</b>   |                   |  |                 |

**36. Quels étaient pour vous les facteurs les plus importants lors de l'achat de votre smartphone, GSM, tablette, laptop ou desktop (PC fixe) le plus récent ? Vous pouvez entourer plusieurs réponses.**

|   |    |  |
|---|----|--|
| Le prix   | 1  | <b>→ Allez à la question suivante.</b> |
| Les caractéristiques du disque dur (mémoire, rapidité) ou les performances du processeur  | 2  |  |
| Le caractère écologique de l'appareil (p.ex. durabilité, possibilité de mise à jour) ou le matériel d'emballage   | 3  |  |
| La possibilité de prolonger la durée de vie garantie de l'appareil en achetant une garantie supplémentaire  | 4  |  |
| Le système de reprise proposé par le fabricant ou le vendeur (le fabricant ou le vendeur reprend gratuitement l'appareil s'il devient obsolète et offre des réductions pour l'achat d'un nouvel appareil) | 5  |  |
| La longue période de garantie (standard)  | 6  |  |
| L'apparence de l'appareil   | 7  |  |
| Il s'agit d'un nouveau modèle   | 8  |  |
| L'appareil a de nouvelles ou meilleures caractéristiques  | 9  |  |
| Je n'ai jamais acheté de tels appareils   | 10 |  |

**37. Parmi les activités suivantes, lesquelles avez-vous effectuées sur Internet au cours des 3 derniers mois, avec ou sans aide ?**

Passez de ligne en ligne. Veillez n'entourer qu'un seul code de réponse par ligne.

|   | <b>Vous l'avez fait de manière indépendante</b> | <b>Vous l'avez fait avec l'aide d'une personne</b> | <b>Vous ne l'avez pas fait vous-même, mais délégué à une autre personne</b> | <b>Vous ne l'avez pas fait ou vous ne deviez pas le faire</b> |
|---|---|--|---|---|
| La banque en ligne  | <b>11</b>                                       | <b>12</b>  | <b>13</b>   | <b>14</b>   |
| Prendre un rendez-vous avec un médecin, une personne exerçant une profession paramédicale ou un spécialiste de la santé   | <b>21</b>                                       | <b>22</b>  | <b>23</b>   | <b>24</b>   |
| Consulter des informations personnelles de santé (p. ex. dossier médical global) en ligne                                 | <b>31</b>                                       | <b>32</b>  | <b>33</b>   | <b>34</b>   |
| Rechercher des informations sur les sites web de l'administration ou des services publics                                 | <b>41</b>                                       | <b>42</b>  | <b>43</b>   | <b>44</b>   |
| Communiquer avec l'administration ou les services publics par e-mail  | <b>51</b>                                       | <b>52</b>  | <b>53</b>   | <b>54</b>   |
| Télécharger et/ou imprimer des documents officiels  | <b>61</b>                                       | <b>62</b>  | <b>63</b>   | <b>64</b>   |
| Compléter et transmettre des documents à l'administration ou aux services publics (p.ex. Tax-on-web), mais pas par e-mail | <b>71</b>                                       | <b>72</b>  | <b>73</b>   | <b>74</b>   |
| <b>→ Allez à la question suivante.</b>  |   |  |   |   |

### **38. Comment avez-vous perçu la réalisation de ces activités sur Internet ?**

Passez de ligne en ligne. Veuillez n'entourer qu'un seul code de réponse par ligne.

|   | <b>Très difficile</b> | <b>Difficile</b> | <b>Ni difficile ni facile</b> | <b>Plutôt facile</b> | <b>Très facile</b> | <b>Pas d'application</b> |
|---|-----------------------|------------------|-------------------------------|----------------------|--------------------|--------------------------|
| La banque en ligne  | <b>11</b>             | <b>12</b>        | <b>13</b>                     | <b>14</b>            | <b>15</b>          | <b>16</b>                |
| Prendre un rendez-vous avec un médecin, une personne exerçant une profession paramédicale ou un spécialiste de la santé   | <b>21</b>             | <b>22</b>        | <b>23</b>                     | <b>24</b>            | <b>25</b>          | <b>26</b>                |
| Consulter des informations personnelles de santé (p. ex. dossier médical global) en ligne                                 | <b>31</b>             | <b>32</b>        | <b>33</b>                     | <b>34</b>            | <b>35</b>          | <b>36</b>                |
| Rechercher des informations sur les sites web de l'administration ou des services publics                                 | <b>41</b>             | <b>42</b>        | <b>43</b>                     | <b>44</b>            | <b>45</b>          | <b>46</b>                |
| Communiquer avec l'administration ou les services publics par e-mail  | <b>51</b>             | <b>52</b>        | <b>53</b>                     | <b>54</b>            | <b>55</b>          | <b>56</b>                |
| Télécharger et/ou imprimer des documents officiels  | <b>61</b>             | <b>62</b>        | <b>63</b>                     | <b>64</b>            | <b>65</b>          | <b>66</b>                |
| Compléter et transmettre des documents à l'administration ou aux services publics (p.ex. Tax-on-web), mais pas par e-mail | <b>71</b>             | <b>72</b>        | <b>73</b>                     | <b>74</b>            | <b>75</b>          | <b>76</b>                |
| Suivre/aider vos enfants dans leurs leçons et tâches scolaires  | <b>81</b>             | <b>82</b>        | <b>83</b>                     | <b>84</b>            | <b>85</b>          | <b>86</b>                |
| <b>→ Allez à la question suivante.</b>  |                       |                  |                               |                      |                    |                          |

**39. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes sur votre utilisation d'internet à des fins privées ?**

**Internet ...**

Passez de ligne en ligne. Veuillez n'entourer qu'une seule réponse par ligne.

|  | Tout à fait d'accord | En partie d'accord | D'accord et pas d'accord | En partie pas d'accord | Pas du tout d'accord | Pas d'application |
|--|----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------|----------------------|-------------------|
| ... me permet de garder le contact avec des amis et des connaissances                      | 1                    | 2                  | 3                        | 4                      | 5                    | 9                 |
| ... me permet de traiter des questions administratives d'une manière simple                | 1                    | 2                  | 3                        | 4                      | 5                    | 9                 |
| ... m'offre la possibilité de suivre des formations ou d'exercer ma profession             | 1                    | 2                  | 3                        | 4                      | 5                    | 9                 |
| ... me permet de suivre ou d'aider mes enfants dans leurs tâches scolaires et leurs leçons | 1                    | 2                  | 3                        | 4                      | 5                    | 9                 |
|  | 1                    | 2                  | 3                        | 4                      | 5                    | 9                 |
| → Allez à la question suivante.  |                      |                    |                          |                        |                      |                   |

**40. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes? Parce que je n'utilise pas internet ...**

Passez de ligne en ligne. Veuillez n'entourer qu'une seule réponse par ligne.

|  | Tout à fait d'accord | En partie d'accord | D'accord et pas d'accord | En partie pas d'accord | Pas du tout d'accord | Pas d'application |
|--|----------------------|--------------------|--------------------------|------------------------|----------------------|-------------------|
| ...j'éprouve des difficultés à traiter certaines questions administratives                                   | 1                    | 2                  | 3                        | 4                      | 5                    | 9                 |
| ... je me sens exclu de certaines conversations. (dans ma vie privée et/ou professionnelle)                  | 1                    | 2                  | 3                        | 4                      | 5                    | 9                 |
| ... je n'ai pas accès à toutes les informations dont j'ai besoin. (dans ma vie privée et/ou professionnelle) | 1                    | 2                  | 3                        | 4                      | 5                    | 9                 |
| ...je rate l'occasion de faire des choses plus rapidement via Internet                                       | 1                    | 2                  | 3                        | 4                      | 5                    | 9                 |
| ... j'éprouve des difficultés à suivre ou à aider mes enfants dans leurs tâches scolaires et leurs leçons    | 1                    | 2                  | 3                        | 4                      | 5                    | 9                 |
| → Allez à la question suivante.  |                      |                    |                          |                        |                      |                   |

## REVENUS DU MÉNAGE

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

|   |   |
|---|---|
| 1199 euros par mois ou moins              | 1 |
| Entre 1.200 euros et 1.499 euros par mois | 2 |
| Entre 1.500 euros et 1.899 euros par mois | 3 |
| Entre 1.900 euros et 2.299 euros par mois | 4 |

|   |           |  |
|---|-----------|--|
| Entre 2.300 euros et 2.699 euros par mois | <b>5</b>  | <b>→ Allez à la question suivante.</b> |
| Entre 2.700 euros et 3.199 euros par mois | <b>6</b>  |  |
| Entre 3.200 euros et 3.799 euros par mois | <b>7</b>  |  |
| Entre 3.800 euros et 4.499 euros par mois | <b>8</b>  |  |
| Entre 4.500 euros et 5.499 euros par mois | <b>9</b>  |  |
| 5.500 euros par mois ou plus              | <b>10</b> |  |

## À PROPOS DE VOUS

42. Quelle est votre date de naissance ? (Jour/Mois/Année p.ex. 10/03/1975)

|\_|\_|\_| / |\_|\_|\_| / |\_|\_|\_|\_|\_|\_| → Allez à la question suivante.

43. Êtes-vous ... ?

|       |          |  |
|-------|----------|--|
| Homme | <b>1</b> | <b>→ Allez à la question suivante.</b> |
| Femme | <b>2</b> |  |
| Autre | <b>3</b> |  |

44. Quel est le code postal de votre domicile ?

|\_|\_|\_|\_|\_| → Allez à la question suivante.

45. Combien de temps a-t-il fallu pour répondre à cette enquête? Réponse en minutes.

|\_|\_|\_|\_| → 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.