



QUESTIONNAIRE NUMERIQUE – ACCES AUX DROITS

Ce questionnaire est le résultat d'un groupe de travail composé de professionnels, de bénévoles de différentes institutions et associations, ainsi que des élus et des habitants du territoire de la Communauté de communes Cœur de Garonne, mené afin de mieux connaître les besoins des habitants en matière de numérique/ informatique et d'accès aux droits **et ainsi mettre en place des réponses adaptées.**

« Accès aux droits » signifie que chaque personne peut bénéficier :

- D'une information sur ses droits et devoirs
- D'une orientation vers les structures chargées d'assurer ou de faciliter l'exercice de ses droits
- D'un accompagnement aux démarches nécessaires

Date limite de retour : 30 septembre 2020

Vous pouvez les déposer à :

- Communauté de communes Cœur de Garonne, Maison du Campet, Cazères
- Communauté de communes Cœur de Garonne, Maison des Pyrénées, Le Fousseret
- Communauté de communes Cœur de Garonne, Maison du Touch, Rieumes
- Et toutes les mairies

Nous vous remercions pour votre participation. Les informations que vous nous confierez seront traitées de manière strictement confidentielle : elles seront analysées statistiquement et votre anonymat sera parfaitement respecté.

1. Qui êtes-vous ? Homme Femme

2. Quelle est votre année de naissance ?

3. Votre foyer comprend combien de personnes ?

4. Avez-vous des enfants/personnes à charge ? Oui Non

Si oui, quel est l'âge de vos enfants/personne à charge ?

Enfant 1 : Enfant 2 : Enfant 3 : Personne à charge :

5. Quelle est votre commune de résidence ?

6. Quelle est votre situation professionnelle ?

<input type="checkbox"/> Temps partiel	<input type="checkbox"/> Temps complet	<input type="checkbox"/> Formation professionnelle	<input type="checkbox"/> Retraité (e)
<input type="checkbox"/> Recherche d'emploi	<input type="checkbox"/> Sans activité	<input type="checkbox"/> En invalidité	<input type="checkbox"/> AAH
<input type="checkbox"/> Autres :			

7. Vous déplacez-vous facilement ?

- Oui, j'ai une voiture
- Oui, j'ai un véhicule 2 roues motorisé
- J'utilise les transports en commun (Transport à la demande, Lignes Lio)
- Non, je suis dépendant(e) pour mes déplacements

ACCES ET USAGE NUMERIQUE

8. A votre domicile êtes-vous équipé(e) de :

<input type="checkbox"/> Ordinateur fixe - nombre :	<input type="checkbox"/> Ordinateur portable - nombre :
<input type="checkbox"/> Tablette - nombre :	<input type="checkbox"/> Smartphone, téléphone tactile - nombre :
<input type="checkbox"/> Scanner/imprimante - nombre :	<input type="checkbox"/> Aucun équipement

9. Avez-vous un abonnement internet suffisant pour votre usage ?

- Pour votre domicile : Oui Non
- Pour votre téléphone : Oui Non

Si Non, pourquoi ?

10. Si vous n'avez aucun abonnement internet, quelles en sont les raisons ?

- Je n'en vois pas l'utilité
- Je n'ai pas suffisamment d'argent
- J'ai des difficultés de lecture
- Je n'y comprends rien
- Ma commune n'est pas ou est mal couverte par internet
- Autres raisons (précisez)

11. Avez-vous connaissance de lieux sur le territoire où vous pourriez accéder à un ordinateur ?

<input type="checkbox"/> Mairie / CCAS	<input type="checkbox"/> Centre social / Espace Vie Sociale
<input type="checkbox"/> Médiathèque Bibliothèque	<input type="checkbox"/> MJC – Foyers Ruraux
<input type="checkbox"/> Espace France Services Rieumes	<input type="checkbox"/> Aide administrative CCCG Cazères
<input type="checkbox"/> Pôle Emploi	<input type="checkbox"/> Autres :

Avez-vous déjà utilisé les ordinateurs dans ces lieux : Oui Non

Si Oui, combien de fois dans les 12 derniers mois ?fois

12. Dans quel(s) cadre(s) utilisez-vous vos équipements connectés ?

- Personnel Professionnel

13. Pour quels usages utilisez-vous Internet ?

<input type="checkbox"/> Mails	<input type="checkbox"/> Réseaux sociaux
<input type="checkbox"/> S'informer	<input type="checkbox"/> Travailler ou rechercher du travail
<input type="checkbox"/> Démarches administratives	<input type="checkbox"/> Se divertir (musique, films...)
<input type="checkbox"/> Jouer	<input type="checkbox"/> Faire des achats
<input type="checkbox"/> Autres :	

14. A quelle fréquence allez-vous sur Internet ?

- Tous les jours
 Toutes les semaines
 Tous les mois
 Jamais

15. Etes-vous à l'aise avec le numérique ?

- Imprimante, photocopie, scanner Oui Non
- Mail Oui Non
- Recherche internet Oui Non
- Accès internet (wifi, Ethernet...) Oui Non
- Surfer en toute sécurité (prévention des dangers, contrôle parental, navigations sécurisées...) Oui Non
- Démarches administratives (CAF, Pole emploi, Impôts ...) Oui Non
- Réseaux sociaux Oui Non
- Achats en ligne Oui Non
- Retouche photo, vidéo Oui Non
- Bureautique : traitement de texte, tableur Oui Non

16. Avez-vous déjà ressenti le besoin d'être aidé(e) pour un problème informatique ?

- Oui Non

Si Oui, à qui avez-vous fait appel ?

- Un professionnel Un proche Une association Je n'ai fait appel à personne

17. Avez-vous déjà ressenti le besoin d'être aidé(e) pour un dossier administratif en ligne ?

- Oui Non

18. Si Oui, aviez-vous fait appel à quelqu'un pour vous aider ?

- Oui Non

Si Oui, pour quelles raisons :

- J'ai besoin d'aide pour mes démarches administratives (lecture, compréhension, langue étrangère)
- Je ne sais pas faire les démarches en ligne
- Je n'ai pas d'adresse mail
- Je ne sais pas où trouver l'information sur les sites
- J'ai besoin d'être rassuré(e), être sûr(e) de ne pas me tromper
- Autres raisons

Si Non, pour quelles raisons :

19. Seriez-vous intéressé(e) par des ateliers informatiques concernant les sujets suivants ?

- | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|
| - Utilisation de l'ordinateur | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| - Savoir utiliser internet et déjouer ses risques | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| - Savoir-faire ses démarches administratives en ligne | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| - Consulter et envoyer des mails | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| - Utiliser le traitement de texte | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| - Autre : (précisez) | | |

DEMARCHES ADMINISTRATIVES (EN PAPIER ET EN LIGNE)

20. A propos des démarches administratives et fiscales, vous diriez que :

- Je les fais sans difficulté
- Je maîtrise certaines démarches mais d'autres peuvent me poser problème
- J'ai de grandes difficultés à réaliser la plupart des démarches

21. Si vous avez des difficultés, lesquelles :

- J'ai du mal à comprendre le vocabulaire administratif
- Je manque d'informations sur ce que je dois faire
- J'ai du mal à identifier le bon service à contacter
- Je n'arrive pas à contacter mon interlocuteur
- Autre (précisez) :

22. Si vous avez une question sur vos démarches administratives et fiscales, vers qui vous tournez-vous principalement ?

- Votre famille/ Vos amis / Vos voisins
- Internet
- La mairie, Le Centre Communal d'Action Sociale
- L'Espace France Services
- L'administration concernée (CAF, CPAM, Pole Emploi, Préfecture, Impôts...)

- Un travailleur social
- Une association
- J'abandonne car je n'ai personne qui peut m'aider
- Autre (précisez) :

23. Avez-vous déjà renoncé à un droit ou une aide que vous auriez pu avoir ?

- Oui Non

Si oui, pourquoi :

- Je n'avais pas l'information
- Pris dans les difficultés, j'ai eu trop de choses à gérer
- Le dossier de demande d'aide et les démarches à faire me paraissent trop difficiles
- Les délais entre la demande et la réception sont trop longs
- Je ne savais pas où aller
- Je sais que j'y ai droit mais ne souhaite pas la demander par choix personnel
- Autre (précisez) :

24. Estimez-vous être suffisamment informé(e) sur les questions concernant :

- | | | |
|----------------------|------------------------------|------------------------------|
| - Le logement | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| - La famille | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| - La consommation | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| - Les droits sociaux | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| - Le juridique | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

Si non, quels sont les moyens par lesquels vous aimeriez être davantage informé(e) ? :

- Permanences Articles dans les journaux Actions ponctuelles
- Autre (précisez) :

25. Si un service itinérant vous aidant dans les démarches administratives existait sur votre commune, le fréquenteriez-vous ?

- Oui Non

Quelle distance seriez-vous prêt à faire ? 1 km 5 km 10 km 15 km

Je ne peux pas me déplacer

Préfériez-vous que ce service soit accessible : avec rendez-vous sans rendez-vous

Pourquoi ? :

26. Parmi la liste suivante, cochez les **trois** caractéristiques que vous jugez les plus importantes pour accéder à un service d'accès aux droits (aide dans les démarches administratives) :

- La qualité d'accueil et/ou d'accompagnement
- La proximité par rapport au domicile
- La proximité par rapport au lieu de travail
- L'accès Internet
- L'accès par les transports en commun (Transport à la demande, Lignes Lio)
- La clarté de la communication autour du service (ex : adresse, horaires, missions...)
- La rapidité des réponses à la demande
- Pouvoir faire toutes les démarches administratives en un seul lieu
- La confidentialité
- Autre (précisez) :

Avez-vous pensé à un autre dispositif qui pourrait vous aider et que vous ne trouvez pas sur votre territoire ?

Si Oui, lequel :
.....
.....
.....

MERCI DE VOTRE PARTICIPATION

Ce questionnaire est terminé, vos réponses seront traitées de façon anonyme. Si vous souhaitez être informé(e) des résultats de cette étude et des suites qui seront proposées, nous vous remercions de cocher la case ci-dessous et de nous indiquer vos coordonnées :

J'accepte que mes coordonnées soient utilisées pour me recontacter dans le cadre de cette étude.

Nom : Prénom

Adresse postale :
.....

Adresse mail :

Téléphone :