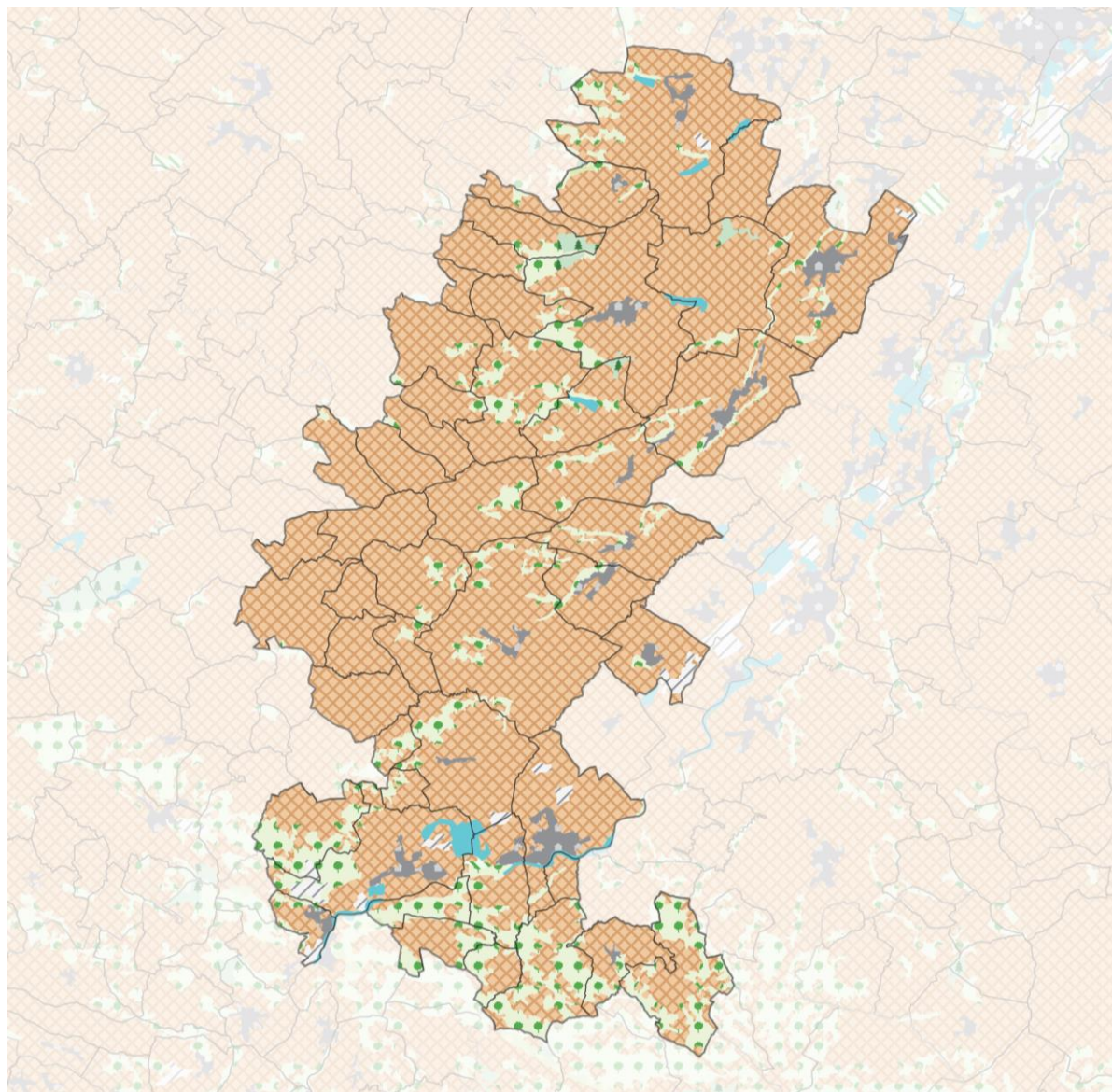




ACCÈS AUX DROITS / CTG

Livret d'enquête



NOVEMBRE 2020



LA METHODOLOGIE DE L'ENQUETE

P. 3



LE PROFIL DES REpondANTS

P. 4



L'EQUIPEMENT EN NUMERIQUE

P. 6

LES USAGES DU NUMERIQUE

P. 9

LE RAPPORT AU NUMERIQUE

P. 10

SYNTHESE USAGES DU NUMERIQUE

P. 14



LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

P. 15

L'INFORMATION SUR LES DROITS

P. 16

LE SERVICE ITINÉRANT

P. 17

LES SERVICES D'ACCÈS AUX DROITS

P. 18

SYNTHESE ACCÈS AUX DROITS

P. 19



ANNEXES

P. 20

Elaboration et diffusion de l'enquête

- **Auteur du questionnaire** : Communauté de Communes Cœur de Garonne (CCCG) – Groupe de travail Accès aux Droits de la Convention Territoriale Globale (CTG)
- **Thématiques traitées** :
 - Equipement numérique
 - Usages du numérique
 - Accès aux droits
- **Dates de diffusion** : du 16 juin au 28 octobre 2020
- **Canaux de diffusion** :
 - Version papier déposée dans tous les lieux d'accueil du public du territoire (Mairies, Espace France Services, etc.)
 - Version numérique (formulaire en ligne sur le site de la CCCG)
 - A noter que les partenaires sociaux ont largement été relais de l'enquête : Conseil Départemental, CAF, MSA, Mission Locale, MJC, Foyers ruraux, Espace France Services, associations du territoire, ...
- **Répondants**: 693 personnes ont répondu à l'enquête dont 78 répondants papier
 - Plus d'informations sur le profil des répondants en pages suivantes (p. 4 et 5)

Traitement de l'enquête

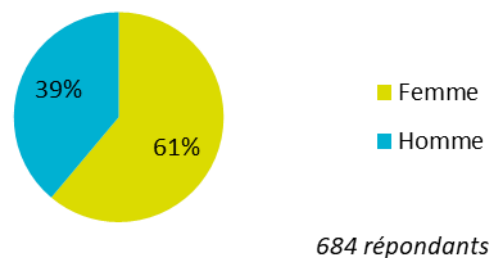
- Intégration des réponses papier et numérique, traitement des réponses et élaboration du présent livret d'analyse par Ithéa Conseil

LE PROFIL DES RÉPONDANTS (1/2)

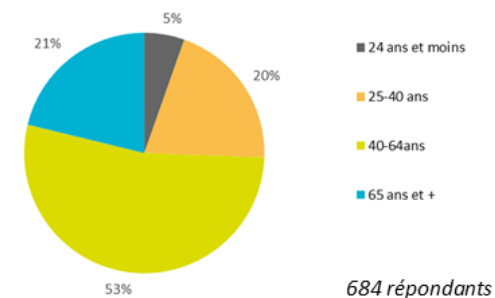
Sur les 693 personnes ayant répondu à l'enquête :

- Une part plus importante de **femmes** (61%) ayant répondu à l'enquête, un constat général qui n'est pas propre à cette enquête
- L'**âge moyen** des répondants est de 50 ans
 - 20% des répondants ont plus de 65 ans
 - 5% des répondants ont moins de 25 ans : une tranche d'âge plus difficile à toucher dans les enquêtes

Qui êtes-vous ?

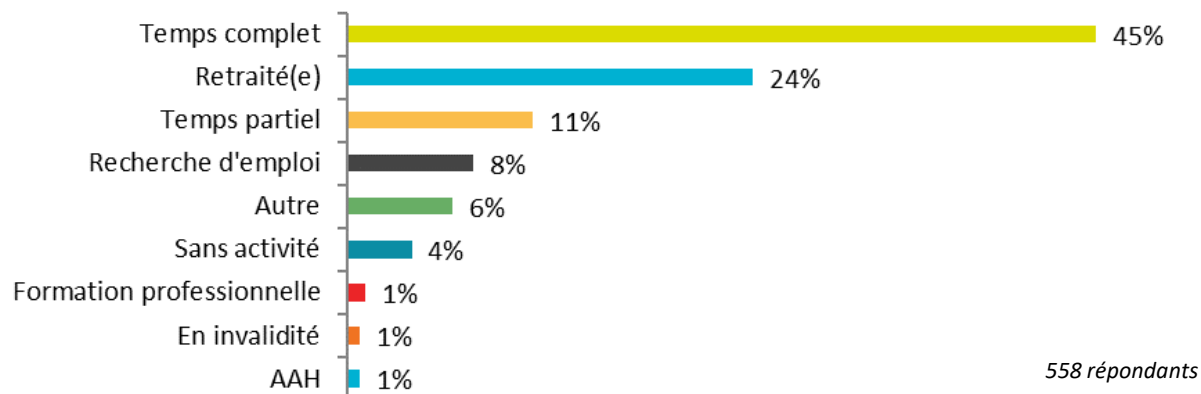


Tranches d'âges



- **50% des répondants vivent dans un foyer de 3 personnes au moins**
- **1 répondant sur 4 est retraité**
- Des répondants largement motorisés (93% ont une voiture ou un 2 roues motorisé)
- **9 répondants sur 10 vont sur internet quotidiennement**

Quelle est votre situation professionnelle ?



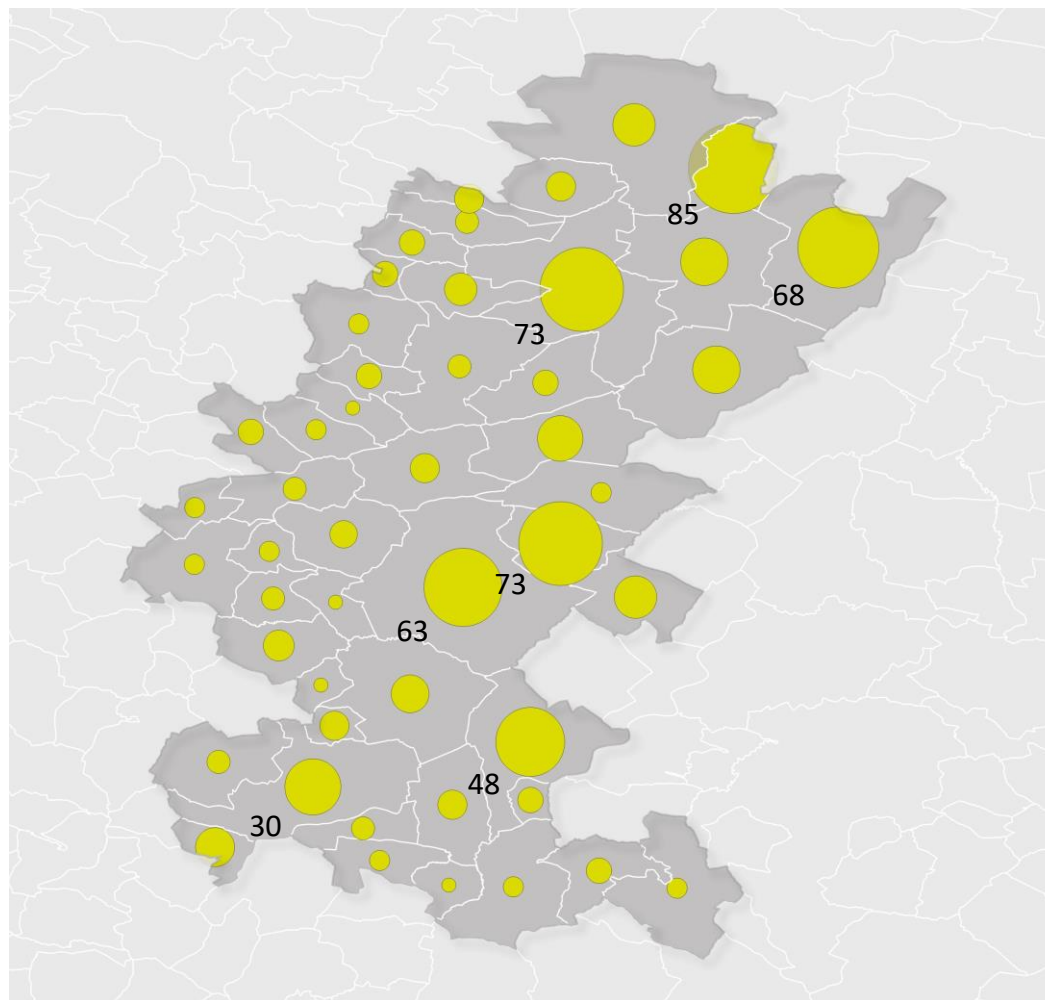
LE PROFIL DES RÉPONDANTS (2/2)

- Près d'1 répondant sur 2 vit à Cambernard, Marignac-Lasclares, Rieumes ou Lherm
- **7,5% des répondants vivent à Cazères**, la ville la plus peuplée de l'EPCI

FOCUS PUBLIC AYANT DES DIFFICULTÉS NUMÉRIQUES

- La question de l'enquête ayant permis de mettre en avant le niveau de difficulté par rapport au numérique était la suivante
 - « Etes-vous à l'aise avec les démarches en ligne ? »
- Les répondants ayant déjà eu besoin d'aide face à une démarche en ligne sont surreprésentés chez **les moins de 25 ans** (méconnaissances des démarches administratives) **et les plus de 65 ans** (méconnaissance des outils informatiques)
- Inversement, les personnes en emploi sont moins affectées par des difficultés face aux sujets de l'enquête : démarche numérique, démarches administratives

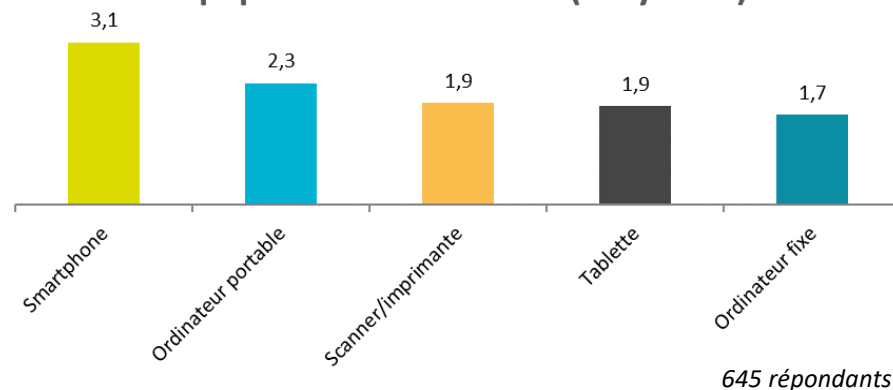
Commune de résidence des répondants et nombre de réponses dans les communes ayant obtenu le plus grand nombre de répondants



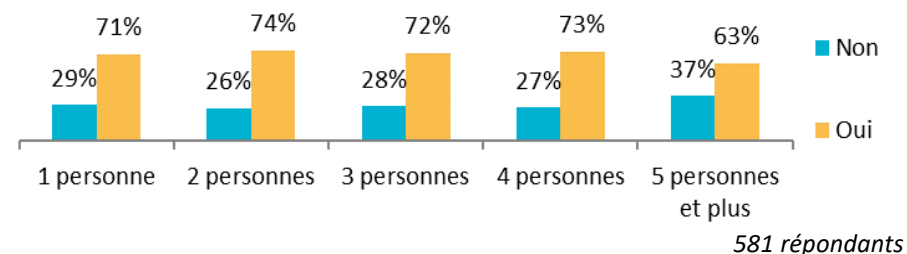
L'EQUIPEMENT EN NUMERIQUE (1/2)

- Une prépondérance des équipements portables : le nombre moyen de smartphones est supérieur au nombre moyen de personnes par foyer. Parmi les explications possibles : les équipements professionnels dont disposent certains ménages.
- Les répondants jugent globalement leurs abonnements internet à domicile suffisants mais cette satisfaction décroît à mesure que la taille du foyer augmente : plus d'une personne sur 3 vivant dans un foyer de 5 personnes ou plus n'est pas satisfaite de son abonnement à domicile (voir ci-contre). Cela peut s'expliquer par l'augmentation de la consommation de la bande passante en simultanée par les personnes composant le foyer, ce qui dégrade le signal.

Equipements à domicile (moyenne)



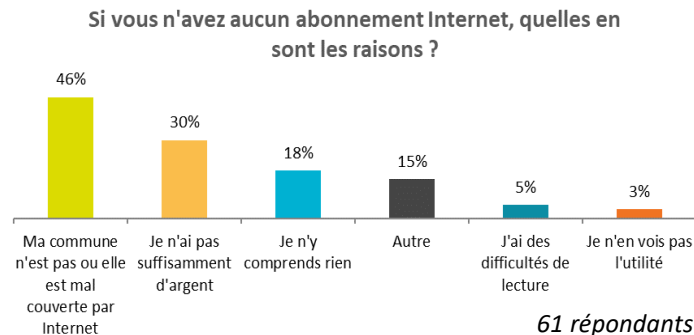
Satisfaction de l'abonnement selon la taille du foyer



LU DANS L'ENQUETE

« Étant photographe, j'envoie régulièrement des fichiers numériques à mes clients et ça prend parfois des heures pour envoyer une centaine de photos. »

- La majorité des 61 répondants qui n'ont pas d'abonnement internet subit cette situation, que ce soit à cause de la couverture réseau de leur commune (45%) ou pour des raisons financières (30%). 23% des répondants ont des difficultés d'accès au numérique (incompréhension ou difficultés de lecture).



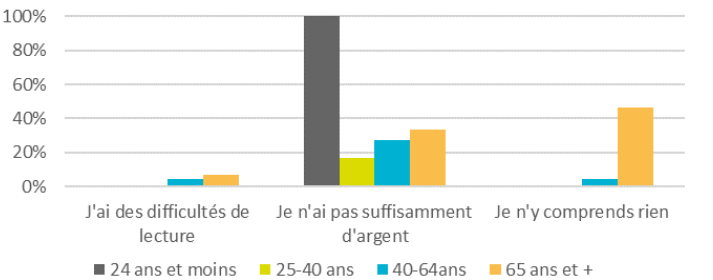
Commune de résidence des répondants n'ayant pas d'abonnement internet du fait d'une mauvaise couverture internet

Commune	Ma commune n'est pas ou elle est mal couverte par Internet
Bérat	1
Cambarnard	4
Castelnau - Picampeau	1
Casties - Labrande	1
Cazères	2
Lherm	5
Marignac - Lasclares	5
Martres - Tolosane	1
Monès	2
Poucharramet	1
Rieumes	2
Sajas	1
Sana	1
Sénarens	1

28 répondants

- En dehors de la couverture réseau et du désintérêt, le renoncement à l'abonnement internet varie en fonction de l'âge :
 - Les 24 ans et moins sont a priori beaucoup plus « abonnés » que les autres tranches d'âges (seulement 2 répondants de cette tranche d'âge à cette question) mais rencontrent des difficultés essentiellement financières
 - Les difficultés financières faisant renoncer à un abonnement semblent croître avec l'âge
 - Les difficultés de lecture et de compréhension concernent uniquement les personnes les plus âgées (40 ans et plus)

Raisons de l'absence d'abonnement internet par tranches d'âge (hors couverture réseau et désintérêt)



19 répondants

Ce qu'il faut retenir

- Une couverture réseau inégale sur le territoire de la CC Cœur de Garonne
- Des difficultés financières pour certains ménages qui remettent en cause l'accès au numérique
 - Une difficulté qui touche essentiellement les jeunes et les seniors
- Des difficultés de compréhension de l'outil numérique qui ne permettent pas d'ouvrir des possibles

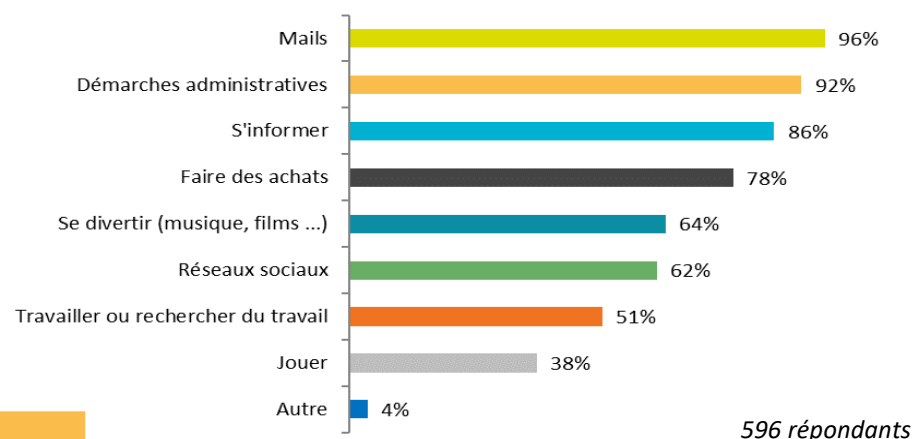
Pistes de réflexion

- Un travail à mener sur la couverture réseau en concertation avec les partenaires, dont Haute-Garonne Numérique
- Quelles évolutions dans le raccordement des communes au réseau fibre ?
- Se renseigner auprès d'organismes sociaux pour accompagner les ménages dans leurs dépenses liées à l'accès au numérique : tarifs sociaux ? Aides de certains partenaires ?
- Comment faciliter l'accès aux éventuelles aides existantes, notamment auprès des jeunes ?
- Un accompagnement global des personnes les plus en difficultés et/ou avec un équipement adapté

LES USAGES DU NUMERIQUE

- 9 répondants sur 10 déclarent aller sur internet quotidiennement. 2% disent ne jamais y aller
- La quasi totalité des répondants utilise leurs équipements connectés dans un cadre personnel. 1 personne sur 2 l'utilise également dans un cadre professionnel
 - Cette donnée peut notamment être appréhendée au regard de la généralisation du télétravail durant la crise sanitaire du Covid-19
- Parmi les usages les plus répandus, la consultation des mails, les démarches administratives, l'information et la consommation (voir ci-dessous)
 - Les principales réponses dans la catégorie « Autres » : les services de communication vidéo (ex : Skype) et la généalogie

Pour quels usages utilisez-vous Internet ?



FOCUS PUBLIC AYANT DES DIFFICULTÉS NUMÉRIQUES

- Le territoire de la CCCG compte plusieurs lieux ressources pour les personnes ayant des difficultés / ou n'ayant pas d'accès au numérique : la Médiathèque, les MJC, Espace France Services, etc. (cf. question 11 du questionnaire)
- Parmi les personnes n'ayant pas un abonnement suffisant à domicile, certains identifient les équipements numériques à disposition du public, notamment la Médiathèque (29%), Pôle Emploi (17%) et les Mairies/CCAS (16%)
- En revanche, ils identifient peu l'offre proposée par l'Espace France Services (4% seulement en ont déjà entendu parler contre 10% des personnes avec un abonnement suffisant)
- Les équipements proposant un accès au numérique sont globalement mieux identifiés par les personnes avec un abonnement suffisant, ce qui pose un enjeu d'identification de l'offre par le public cible

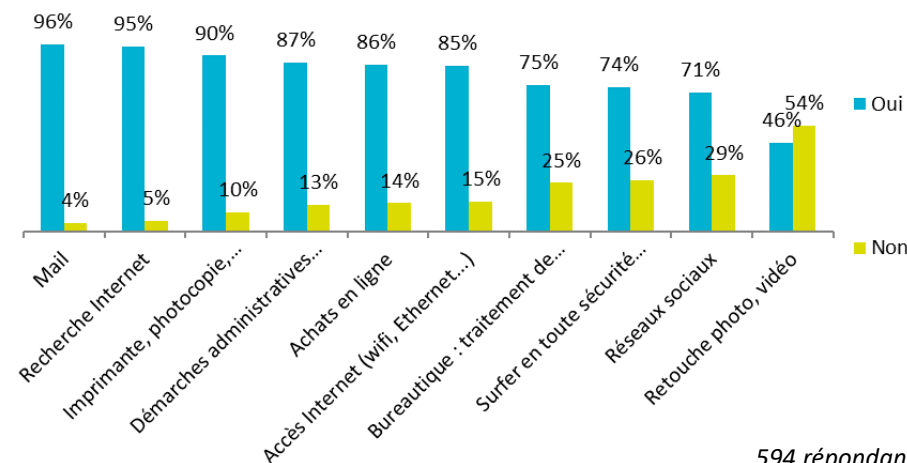
LE RAPPORT AU NUMERIQUE (1/4)

- Des usagers qui se déclarent largement à l'aise avec les tâches essentielles du numérique (mails, recherche internet, impressions, ...)
- En termes de démarches en ligne (CAF, Pole Emploi, ...), 13% des répondants, soit 78 répondants, affirment ne pas être à l'aise
- Des répondants qui reconnaissent avoir plus de difficultés avec les outils bureautiques (25%), la protection et la sécurité sur internet (26%), les réseaux sociaux (29%) et les retouches photos et vidéo (54%)

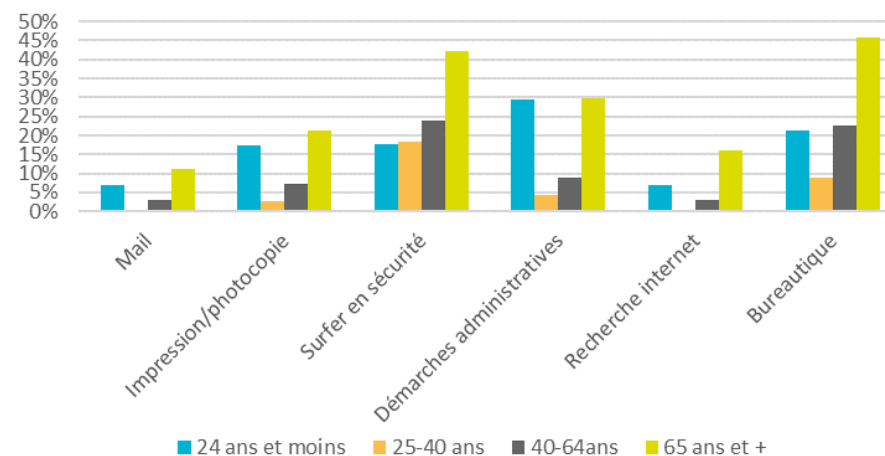
FOCUS PUBLIC AYANT DES DIFFICULTÉS NUMÉRIQUES

- L'analyse par tranche d'âge révèle que :
 - Les moins de 25 ans ainsi que les plus de 65 ans sont moins à l'aise avec les démarches administratives en ligne
 - La sécurité informatique est une problématique rencontrée par tous les publics, mais principalement par les plus de 65 ans
 - Près d'1 senior sur 2 n'est pas à l'aise avec les outils de bureautique : traitement de texte, tableur mais aussi 1 jeune de moins de 25 ans sur 5

Êtes-vous à l'aise avec le numérique ?

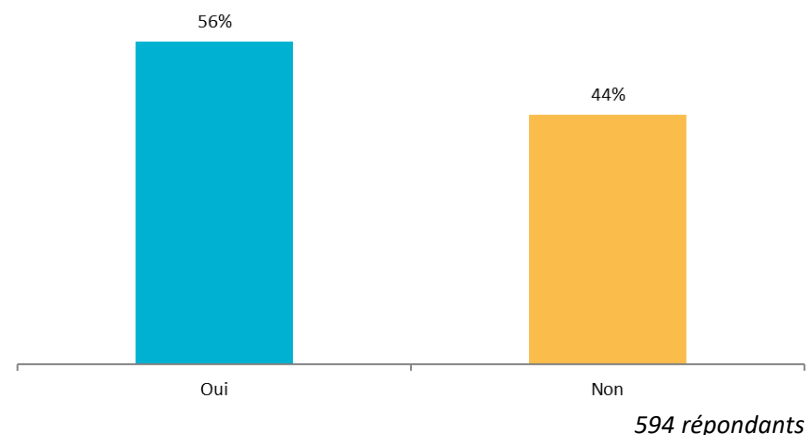


Difficultés face aux tâches numériques par tranche d'âge

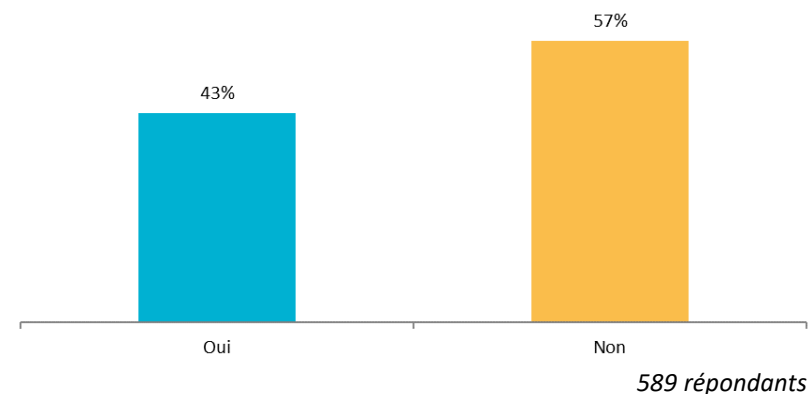


- Plus d'1 répondant sur 2 reconnaît avoir déjà ressenti le besoin d'être aidé pour un problème informatique. Majoritairement, ils ont alors fait appel à leurs proches (71%), puis à des professionnels (27%) ou une association
 - 12% n'ont fait appel à personne : un enjeu de communication sur les professionnels et aides activables en cas de difficulté ?
- Un nombre relativement important de répondants ont déjà rencontré des difficultés dans leurs démarches administratives en ligne : 43% des répondants
 - Parmi les personnes ayant répondu qu'elles avaient déjà ressenti le besoin d'être aidé(e), 2 sur 3 ont peur de se tromper, 1 sur 4 rencontre des difficultés (langue, lecture, ...).
 - Parmi les réponses « Autre », on retrouve principalement les problématiques liées au design des sites internet : « Certains sites ne sont pas très clairs ou peu ergonomiques ». Des séances d'accompagnement à la prise en main et à la navigation sur les sites des partenaires sociaux à proposer ?

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



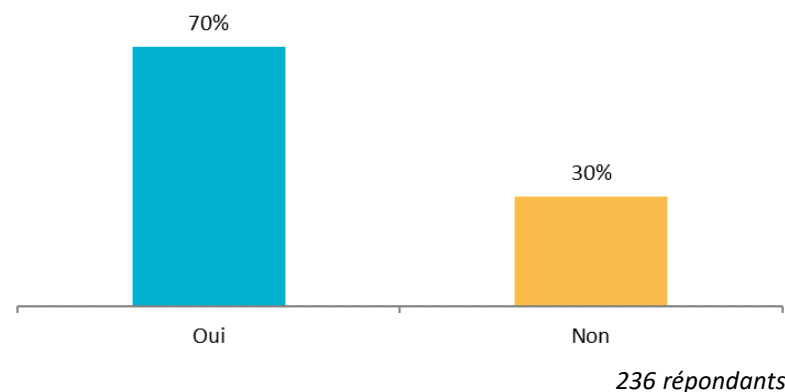
Avez-vous déjà ressenti le besoin d'être aidé(e) pour un dossier administratif en ligne ?



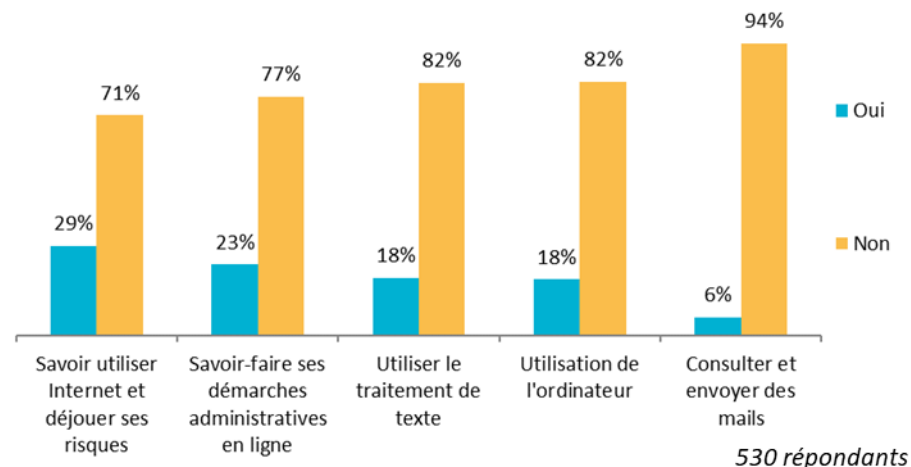
LE RAPPORT AU NUMERIQUE (3/4)

- 30% des répondants n'ont fait appel à personne alors qu'ils rencontraient une difficulté lors d'une démarche administrative en ligne
 - Les raisons évoquées du non-recours à une aide sont le manque de temps, l'indisponibilité des services au moment de la démarche ou l'absence de personnes compétentes dans l'entourage. En outre, un certain nombre de répondant disent « **se former par eux-mêmes** »
- Mécaniquement, l'intérêt des répondants pour des ateliers correspond plus ou moins aux tâches numériques avec lesquelles les répondants se sentent le moins à l'aise (cf. page 9).
- Toutefois, l'intérêt pour les ateliers varie avec l'âge des répondants :
 - Les **moins de 25 ans** sont plus attirés par les ateliers pour « **savoir faire les démarches administratives** » et le **traitement de texte**
 - Les **25-40 ans** sont la tranche d'âge la moins sensible aux propositions (91% de « Non, je ne suis pas intéressé » en moyenne pour les différents ateliers)
 - Les **40-65 ans** sont plus intéressés par les ateliers sur la **sécurité numérique**
 - Les **plus de 65 ans** sont plus intéressés que les autres tranches d'âges pour **l'ensemble des ateliers**. Cela révèle la moindre appropriation du numérique par les plus âgé(e)s

Aviez-vous fait appel à quelqu'un pour vous aider avec une démarche administrative ?



Seriez-vous intéressé(e) par des ateliers informatiques sur les sujets suivants ?



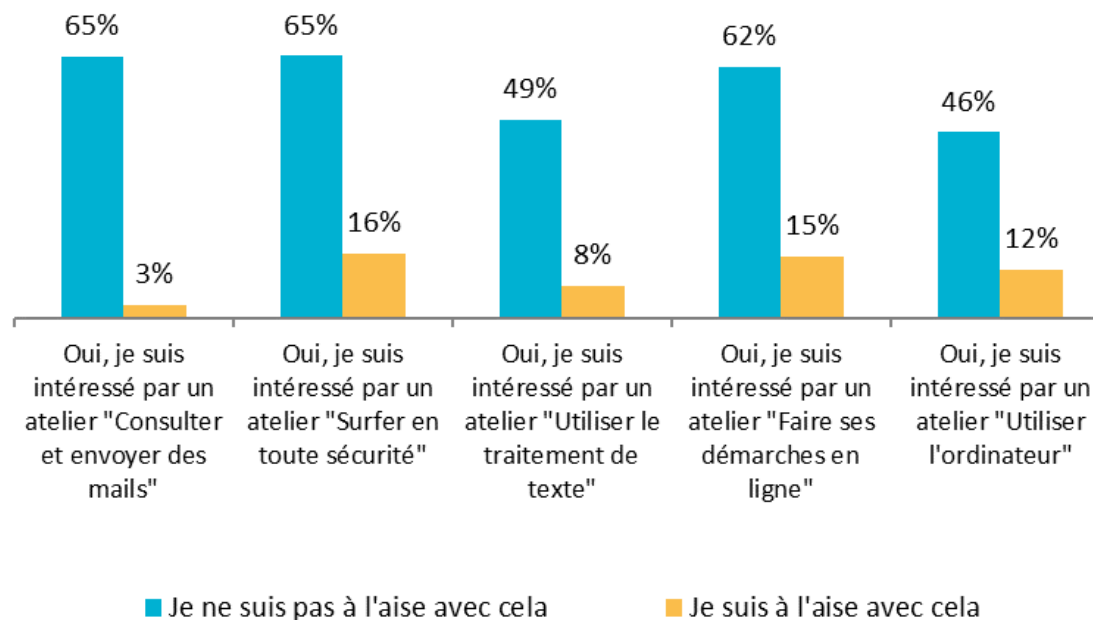
FOCUS PUBLIC AYANT DES DIFFICULTÉS NUMÉRIQUES

Les personnes les moins à l'aise avec une tâche tendent à être plus intéressées par l'atelier correspondant.

Par exemple, 65% des personnes peu à l'aise avec les emails (cf. question 15) seraient intéressées par l'atelier « *Consulter et envoyer des mails* » qui n'intéresse que 3% des répondants se sentant à l'aise avec l'usage des mails.

A noter également que 62% des répondants ayant des difficultés avec les démarches administratives en ligne (cf. question 15) aimeraient participer à un atelier informatique pour « Faire ses démarches en ligne ». Cet atelier intéresserait également 15% des répondants se disant suffisamment à l'aise avec les démarches administratives en ligne.

Seriez-vous intéressé par des ateliers informatiques sur les sujets suivants ?



Ce qu'il faut retenir

- Des équipements numériques publics mieux identifiés par les personnes avec un abonnement suffisant, ce qui pose un enjeu d'identification de l'offre par le public cible
- Des jeunes pas toujours à l'aise avec les usages numériques
 - Particulièrement avec les démarches administratives et, dans une moindre mesure, avec la bureautique (qui peut pourtant favoriser l'insertion, une compétence recherchée dans de nombreux emplois)
- Un enjeu de clarté autour des démarches administratives avec des répondants ayant peur de se tromper ou trouvant les sites peu pratiques
- Des personnes âgées plus intéressées par les ateliers informatiques, quelque soit le sujet

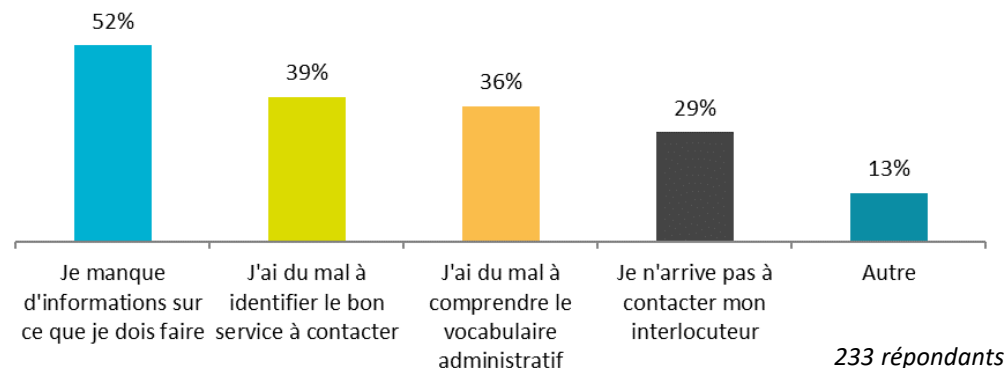
Pistes de réflexion

- Des actions d'information sur l'existence d'équipements numériques publics à mener auprès du public en ayant besoin
- Comment communiquer auprès des publics les moins « connectés » aux canaux de communication les plus répandus ?
- Des animations auprès des établissements scolaires, espaces jeunes, structures dédiées du territoire sur l'informatique et bureautique pour former les jeunes ?
- Un accompagnement des jeunes dans les démarches administratives à inventer et développer sur la CC Cœur de Garonne
- Quel dispositif d'accompagnement et de sensibilisation face aux démarches administratives pour rassurer/renseigner les habitants du territoire ?
- Des ateliers informatiques pour renforcer les usages numériques et le lien social sur le territoire
 - Des solutions intergénérationnelles à imaginer ? Ou des ateliers ciblés par âge ?

LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES

- Moins de 10% des répondants éprouvent de grandes difficultés dans la réalisation de leurs démarches administratives et fiscales. Plus d'1 répondant sur 3 maîtrise certaines démarches mais rencontre parfois des problèmes sur d'autres démarches
 - Le manque d'information est la principale raison des difficultés rencontrées par les répondants, viennent ensuite l'identification du service à contacter et la compréhension du vocabulaire informatif (voir ci-contre)
- Pour résoudre ces difficultés, les répondants se tournent en priorité vers leur entourage et/ou vers internet. Ils font ensuite appel à l'administration concernée. 3% des répondants déclarent abandonner car personne ne peut les aider
- Près de 30% des répondants déclarent avoir déjà renoncé à une aide ou un droit auxquels ils auraient pu prétendre
 - Les raisons de ce renoncement sont principalement le manque d'information, la difficulté à gérer la demande ainsi que la constitution du dossier. A noter que près d'1 personne sur 2 ayant des difficultés avec les démarches en ligne pense déjà avoir renoncé à un droit (contre moins d'1 sur 5 parmi les personnes n'ayant pas de difficultés)

Les raisons des difficultés rencontrées



FOCUS PUBLIC AYANT DES DIFFICULTÉS NUMÉRIQUES

Vers qui se tournent les répondants sans abonnement internet suffisant lorsque confrontés à une difficulté dans une démarche administrative ?

	Abonnement internet insuffisant	Abonnement internet suffisant
Votre entourage	43%	44%
Internet	48%	48%
La mairie/le CCAS	11%	6%
L'Espace France Services	4%	2%
L'administration concernée	32%	35%
Un travailleur social	5%	3%
Une association	32%	0%
J'abandonne	3%	2%



LU DANS L'ENQUÊTE

« Les conditions d'accès étaient trop complexes et je me suis perdu entre les différents services et aides »

L'INFORMATION SUR LES DROITS

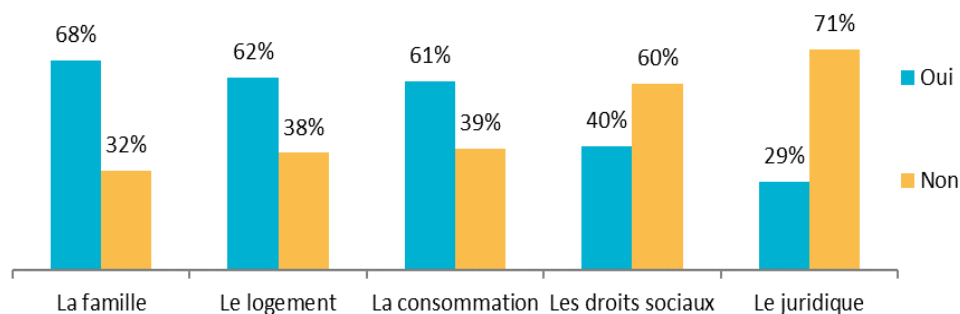
- Les répondants estiment être assez bien informé(e)s sur les questions liées à la famille, au logement et la consommation. En revanche, ils ne se sentent pas assez informé(e)s sur les droits sociaux ou les recours juridiques
- Pour être mieux informé(e), 1 répondant sur 2 serait intéressé(e) par des actions ponctuelles liées aux différentes démarches. Près de 40% des répondants seraient intéressé(e)s par une permanence
 - Parmi les réponses « Autres », une information par courrier ou par mail intéresserait les répondants



LU DANS L'ENQUÊTE

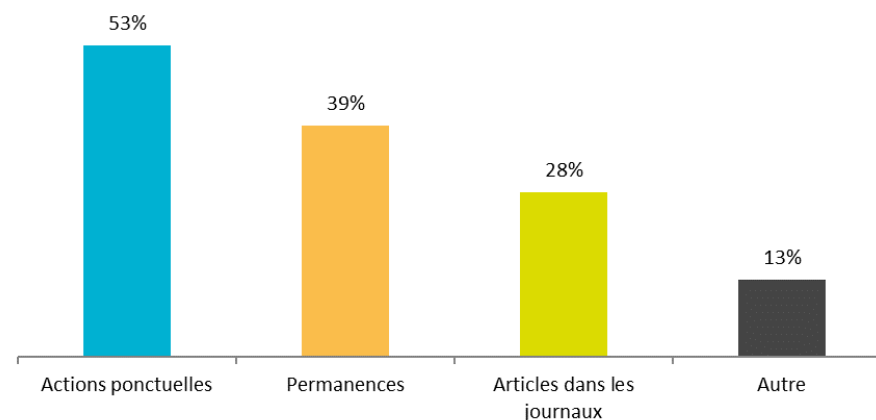
« Des articles sur les services à disposition dans la Gazette de la communauté de commune pour faire savoir aux citoyens ! »

Estimez-vous être suffisamment informé(e) sur ces questions ?



495 répondants

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



374 répondants

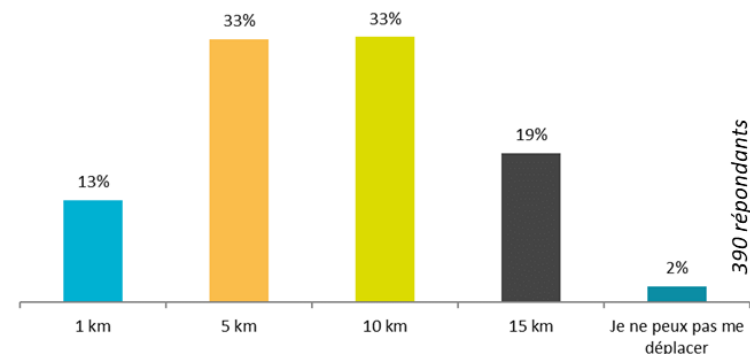
LE SERVICE ITINÉRANT

- Concernant l'éventuelle création d'un dispositif itinérant d'accompagnement aux démarches administratives et d'accès aux droits, 60% des répondants se disent intéressés pour fréquenter ce service itinérant si il existait sur le territoire
 - 1 tiers des répondants serait prêt à faire 10 km pour bénéficier d'un tel service. Près d'un répondant sur 5 serait prêt à faire 15 km (cf. ci-contre)
 - Les répondants expriment une préférence pour un accueil avec rendez-vous (65%)

FOCUS PUBLIC AYANT DES DIFFICULTÉS NUMÉRIQUES

- Les répondants ayant des difficultés relatives aux démarches administratives sont beaucoup plus intéressés par ce dispositif itinérant que ceux n'en rencontrant aucune :
 - 84% des répondants rencontrant de grandes difficultés dans leurs démarches
 - 77% des répondants rencontrant des difficultés sur certaines démarches
 - 45% des répondants ne rencontrant pas de difficultés
- Les répondants les moins autonomes dans leurs déplacements estiment que le service itinérant devrait être très proche de leur domicile pour qu'ils l'utilisent (cf. ci-contre)

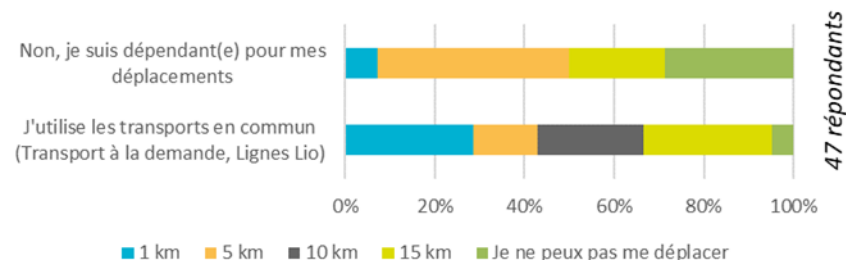
Quelle distance seriez-vous prêt à faire pour en bénéficier ?



LU DANS L'ENQUETE

« Un accueil avec rendez-vous permet de ne pas perdre de temps et d'avoir un suivi plus individualisé »

Distance acceptable pour les répondants les moins autonomes dans leurs déplacements



Clé de lecture : ¼ des répondants n'ayant aucun moyen de locomotion (dépendants dans leurs déplacements) n'envisage pas pouvoir se déplacer pour accéder au service.
¼ des répondants utilisant les transports en commun n'envisage pas de faire plus d'1 km pour accéder au service itinérant.

- Les caractéristiques jugées les plus importantes pour un service d'accès aux droits sont, selon les répondants (cf. ci-contre) :
 - la qualité d'accueil,
 - la rapidité de la prise en charge
 - la proximité avec le domicile
- La proximité avec le domicile n'est pas un facteur plus déterminant pour les personnes les moins autonomes dans leurs déplacements
 - Environ 1 répondant sur 3, motorisé ou non, juge cette caractéristique importante

Quelles caractéristiques jugez-vous les plus importantes pour un service d'accès aux droits ? (3 réponses possibles)

La qualité d'accueil et/ou d'accompagnement	67%
La rapidité des réponses à la demande	48%
La proximité par rapport au domicile	39%
Pouvoir faire toutes les démarches en un seul lieu	37%
L'accès Internet	32%
La confidentialité	30%
La clarté de la communication autour du service	26%
L'accès par les transports en commun	6%
La proximité par rapport au lieu de travail	2%
Autre	1%

514 répondants

Ce qu'il faut retenir

- Des besoins sur les démarches administratives et fiscales pouvant amener les usagers à ne pas faire valoir leurs droits
 - Des usagers ayant des difficultés multiples (compréhension du langage administratif, frein psychologique, difficultés financières, etc..)
- Un service itinérant sur rendez-vous qui intéresse les habitants, et particulièrement les personnes rencontrant des difficultés numériques
 - Des attentes en termes de qualité et de rapidité d'accueil et de proximité avec le domicile
- Des habitants qui expriment des besoins ponctuels d'information principalement sur leurs droits sociaux et juridiques

Pistes de réflexion

- Renforcer les partenariats avec les associations et institutions pour agir de manière concertée et cohérente pour répondre aux besoins de la population en matière d'accès aux droits
- Comment améliorer la prise en charge globale/accompagnement des usagers ayant des difficultés multiples?
- Le dispositif itinérant, un moyen d'accompagnement des usagers et d'émancipation de ceux-ci face aux difficultés numériques et/ou administratives
- Travailler sur l'identification du dispositif pour être pleinement efficace et pertinent
- Travailler sur la fréquence du service, les lieux d'implantation (que faire pour les personnes ne pouvant se déplacer ?)
- Quels supports, numériques ou non, pour cette information ? (gazette locale, courrier, mail, site internet ...)

ANNEXES – QUESTIONNAIRE (1/3)



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 :

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 ?

☐ Temps partiel	☐ Temps complet	☐ Formation professionnelle	☐ Retraité (e)
☐ Recherche d'emploi	☐ Sans activité	☐ En invalidité	☐ AAH
☐ 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 :

☐ Ordinateur fixe - nombre :	☐ Ordinateur portable - nombre :
☐ Tablette - nombre :	☐ Smartphone, téléphone tactile - nombre :
☐ Scanner/imprimante - nombre :	☐ 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 ?

☐ Mairie / CCAS	☐ Centre social / Espace Vie Sociale
☐ Médiathèque Bibliothèque	☐ MJC – Foyers Ruraux
☐ Espace France Services Rieumes	☐ Aide administrative CCCG Cazères
☐ Pôle Emploi	☐ 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 ?

☐ Mails	☐ Réseaux sociaux
☐ S'informer	☐ Travailler ou rechercher du travail
☐ Démarches administratives	☐ Se divertir (musique, films...)
☐ Jouer	☐ Faire des achats
☐ 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 | ☐ Oui ☐ Non |
| - Savoir utiliser internet et déjouer ses risques | ☐ Oui ☐ Non |
| - Savoir-faire ses démarches administratives en ligne | ☐ Oui ☐ Non |
| - Consulter et envoyer des mails | ☐ Oui ☐ Non |
| - Utiliser le traitement de texte | ☐ Oui ☐ 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 paraissaient 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 | ☐ Oui | ☐ Non |
| - La famille | ☐ Oui | ☐ Non |
| - La consommation | ☐ Oui | ☐ Non |
| - Les droits sociaux | ☐ Oui | ☐ Non |
| - Le juridique | ☐ Oui | ☐ 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

Préférez-vous que ce service soit accessible : ☐ avec rendez-vous ☐ sans rendez-vous

Si 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 :