

Usages numériques et démarches administratives en ligne

Bonjour,

Dans le cadre d'une étude sur les usages du numérique et les démarches administratives en ligne, nous vous avons sollicité pour répondre à ce présent questionnaire. Il y a 93 questions dans ce questionnaire.

Les données ne sont pas nominatives et nous traiterons les résultats en garantissant le respect des personnes.

Merci de votre participation.

Qui êtes-vous ?

V1/ Vous habitez la commune de :

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ Bléruais (35026) | ☐ Landujan (35143) | ☐ Saint-Maugan (35295) |
| ☐ Boisgervilly (35027) | ☐ Médréac (35171) | ☐ Saint-Méen-le-Grand (35297) |
| ☐ La Chapelle du Lou du Lac (35060) | ☐ Montauban-de-Bretagne (35184) | ☐ Saint-Onen-la-Chapelle (35302) |
| ☐ Le Crouais (35091) | ☐ Muel (35201) | ☐ Saint-Pern (35307) |
| ☐ Gaël (35117) | ☐ Quédillac (35234) | ☐ Saint-Uniac (35320) |
| ☐ Irodouër (35135) | ☐ Saint-Malon-sur-Mel (35290) | |

V2/ Combien de personnes composent votre foyer ? (Vous y compris) : _____ personnes

V3/ Quelle est la composition de votre foyer ? (cochez genre et âge pour chaque personne)

	Homme	Femme	Autre	- de 12 ans	12 <18 ans	>18 <25 ans	>25 - <45 ans	>45 >60 ans	+ de 60 ans
Personne 1									
Personne 2									
Personne 3									
Personne 4									
Personne 5									
Personne 6									
Personne 7									
Personne 8									

V4/ Quel est votre âge ? _____ ans

V5/ Vous êtes :

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------|
| ☐ Un homme | ☐ Autre |
| ☐ Une Femme | |

V6/ Quelle est votre situation ?

- | | |
|--|--|
| ☐ Vous êtes en emploi (éventuellement en chômage partiel) | ☐ Vous êtes à la retraite |
| ☐ Vous êtes en recherche d'emploi | ☐ Vous êtes en études secondaires (lycéen.e) ou supérieures |

☐ Vous êtes en cessation temporaire d'activité (maternité, congé parental, temporairement au foyer)

☐ Autres situations professionnelles (au foyer, longue maladie, invalidité)

V7/ Quelle est votre catégorie socio-professionnelle ?

☐ Agriculteurs exploitants

☐ Professions intermédiaires

☐ Artisans, commerçants, chefs d'entreprise

☐ Employés

☐ Cadres et professions intellectuelles supérieures, professions libérales

☐ Ouvriers

V8 / Quel est votre niveau d'études ?

☐ Sans diplôme

☐ Bac +2

☐ Brevet des collèges

☐ Bac +3

☐ CAP, BEP

☐ Bac +5

☐ Bac, brevet professionnel

☐ Bac +8

V9/ Vous êtes-vous connecté à internet, via un ordinateur, un téléphone (smartphone), une tablette... au moins une fois au cours des 3 derniers mois ?

☐ Oui

☐ Non

V10/ Personnellement, quel type de téléphone mobile avez-vous ?

☐ Pas de téléphone mobile (allez à la question V12)

☐ Smartphone avec abonnement internet 3G/4G (ou carte pré-payée) Smartphone sans abonnement internet 3G/4G (ou carte pré-payée)

☐ Téléphone mobile simple

V11/ Vous arrive-t-il de vous connecter en WIFI avec votre téléphone mobile ?

☐ Oui, dès que possible

☐ Non

☐ Oui, quand l'internet par la 3G ou la 4G ne passe pas

☐ Cette question ne s'applique pas pour moi

☐ Oui, rarement

V12/ Quelle est la raison principale pour laquelle vous n'avez pas personnellement de téléphone ?

☐ Quelqu'un d'autre a un téléphone dans le foyer

☐ Vous limitez volontairement votre consommation de biens numériques ou électroniques

☐ Les abonnements sont trop chers

☐ Autre

☐ Le débit, la connexion, est insatisfaisant chez vous

☐ Cette question ne s'applique pas pour moi

☐ Vous ne vous sentez pas ou plus capable de maîtriser les outils

V13/ Quelle est la raison principale pour laquelle vous n'avez pas personnellement de smartphone ?

☐ Quelqu'un d'autre à un abonnement dans le foyer

☐ Vous ne vous sentez pas ou plus capable de maîtriser les outils

☐ Les abonnements sont trop chers

☐ Vous limitez volontairement votre consommation de biens numériques ou électroniques, ou cela ne me sert à rien

☐ Le débit, la connexion, est insatisfaisant chez vous

☐ Cette question ne s'applique pas pour moi

V14/ Quelle est la raison pour laquelle vous n'avez pas personnellement d'abonnement 3G/4G ?

☐ Quelqu'un d'autre à un abonnement dans le foyer

personnelles...)

☐ Les abonnements sont trop chers

☐ Vous limitez volontairement votre consommation de biens numériques ou électroniques

☐ Le débit 3G/4G est insatisfaisant chez vous

☐ Ne me sert à rien

☐ Vous ne vous sentez pas ou plus capable de maîtriser les outils

☐ Cette question ne s'applique pas pour moi

☐ Il y a des problèmes de sécurité (virus, perte de données)

V15/ A votre domicile, est-ce que les équipements suivants sont présents, que vous les utilisiez ou non personnellement ?

	Oui, et je les utilise	Oui, mais je ne les utilise pas	Non
Ordinateur (fixe et/ou portable)			
Tablette			
Connexion internet fixe (via une box, adsl ou fibre)			
Console de jeux vidéo			
Téléphone fixe			
Imprimante/scanner			
Télévision			

V16/ A votre travail (ou sur votre lieu d'étude), est-ce que vous pouvez utiliser les équipements suivants si besoin, pour des usages personnels ponctuels ?

	Oui	Non
Ordinateur (Fixe et/ou portable)		
Connexion internet		
Imprimante/scanner		

Aide

A1/ Quand vous n'arrivez pas à faire quelque chose avec votre ordinateur, quand vous avez un souci informatique, généralement, à qui vous adressez-vous d'abord

Répondez aux affirmations suivantes en donnant votre degré d'accord pour chacune d'entre elles.

"1" signifiant que vous êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Vous demandez de l'aide à un proche (un ami, un membre de la famille, un voisin, un collègue de travail...)								
Vous vous déplacez dans un espace qui accompagne au numérique (Espaces publics numériques, cyber espace, cybercafé, bibliothèque, association, centre social...)								
Vous contactez un service d'assistance informatique, un revendeur...								
A personne, vous renoncez								
A personne, vous vous débrouillez tout seul, avec internet notamment								
Vous n'avez pas ou peu de difficultés informatiques								

A2/ Plus précisément, le(s) proche(s) qui vous aide(nt) sont : (répondez s'il vous arrive de demander de l'aide)

- | | |
|---|--|
| ☐ Mon/ma conjoint(e) | ☐ Mes amis |
| ☐ Ma/mes enfant(s) | ☐ Mes voisins |
| ☐ Ma fratrie (frères, sœurs) | ☐ Mes collègues |
| ☐ Mes grands-parents | |

A3/ Connaissez-vous un lieu public ou/et associatif proposant un accès à des ordinateurs, internet et/ou de l'accompagnement au numérique ?

- | | |
|--|--|
| ☐ Oui, et vous y êtes déjà allé | ☐ Non, mais vous avez déjà entendu parler de ce type de lieux |
| ☐ Oui, mais vous n'y êtes jamais allé | ☐ Non, vous n'avez jamais entendu parler de ce type de lieux |

A4/ J'aide les autres à faire des démarches numériques

Répondez à l'affirmation suivante en donnant votre degré d'accord.

"1" signifiant que vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

	1	2	3	4	5	6	7	8
J'aide les autres								

A5/ Plus précisément, j'aide : (Répondez uniquement s'il vous arrive d'aider les autres, si passez à la suite)

Répondez à l'affirmation suivante en donnant votre degré d'accord.

"1" signifiant que vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Mon/ma conjoint(e)								
Ma/mes enfant(s)								
Ma fratrie (frère(s) et/ou sœur(s))								
Mes grands parents								
Mes amis								
Mes voisins								
Mes collègues								

A6/ Plus précisément, j'aide pour les démarches suivantes :

Répondez aux affirmations suivantes en donnant votre degré d'accord.

"1" signifiant que vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Suivre la scolarité des enfants (absences, notes, devoirs, cantine, périscolaire...)								
Effectuer des opérations bancaires								
Déclarer, consulter les impôts								
Déclarer, consulter la CAF								
Déclarer, consulter la sécurité sociale (ou CPAM, MSA) et/ou mutuelle								
Déclarer, consulter pôle emploi								
Déclarer, consulter pour la retraite								

Suivre la scolarité en ligne de votre enfant (et/ou cantine, périscolaire)

S1/ Je peux suivre en ligne la scolarité de mon enfant (et/ou cantine ; activités périscolaires...)

☐ Oui (allez à la question S2)

☐ Non (allez à la question S6)

S2/ Je suis en ligne la scolarité (et/ou cantine, périscolaire...) de mon enfant (mes enfants)

"1" signifiant que vous êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

☐ Je le fais (allez à la question S3)

☐ Je ne suis pas concerné.e (allez à la section suivante)

☐ Je ne le fais pas (allez à la question S8)

S3/ Je le fais :

☐ Je peux réaliser cette activité seul(e) (allez à la question S7)

☐ Oui avec l'aide de quelqu'un (allez à la question S4)

S4/ Le suivi de la scolarité en ligne a été effectué :

☐ A l'aide de quelqu'un au sein de mon entourage (famille, amis, voisins...) (allez à la question S5)

☐ J'ai payé quelqu'un pour le faire (allez à la question S7)

☐ A l'aide d'un professionnel (allez à la question S7)

☐ A l'aide d'un(e) de mes collègues (allez à la question S7)

☐ A l'aide d'un bénévole (allez à la question S7)

S5/ Plus précisément, le(s) proche(s) qui vous aide(nt) principalement (le plus souvent) ? (Ensuite allez à la question S7)

☐ Mon/ma conjoint(e)

☐ Mes amis

☐ Ma/mes enfant(s)

☐ Mes voisins

☐ Ma fratrie (frères, sœurs)

S6/ Pourquoi vous ne pouvez pas ?

☐ Je ne suis pas concerné.e (allez à la section suivante)

☐ Je ne sais pas ou ne veux pas le faire (allez à la question S8)

S7/ Répondez aux affirmations suivantes en donnant votre degré d'accord pour chacune d'entre elles. (Ensuite allez section suivante)

"1" signifiant que vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Cette démarche est simplifiée par le numérique								
Cette démarche est plus rapide grâce au numérique								
Je préfère faire cette démarche via le numérique								
Je suis obligé(e) de faire cette démarche par le numérique								

S8/ Répondez aux affirmations suivantes en donnant votre degré d'accord pour chacune d'entre elles.

"1" signifiant que vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Je suis capable de faire ces démarches mais cela me stresse								
J'ai peur de faire une erreur								
C'est trop compliqué								
J'ai peur du regard de mon entourage sur mes difficultés à faire cette démarche								
Je doute de la sécurité								
J'ai honte de ne pas savoir faire et/ou d'échouer								

Effectuer des opérations bancaires en ligne

B1/ Je peux effectuer en ligne mes opérations bancaires

☐ Oui (allez à la question B2)

☐ Non (allez à la question B6)

B2/ J'effectue en ligne mes opérations bancaires

"1" signifiant que vous êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

☐ Je le fais (allez à la question B3)

☐ Je ne suis pas concerné.e (allez à la section suivante)

☐ Je ne le fais pas (allez à la question B8)

B3/ Je le fais :

☐ Je peux réaliser cette activité seul(e) (allez à la question B7)

☐ Oui avec l'aide de quelqu'un (allez à la question B4)

B4/ Le suivi et/ou opérations bancaires en ligne ont été effectué(es)

☐ A l'aide de quelqu'un au sein de mon entourage (famille, amis, voisins...) (allez à la question B5)

☐ J'ai payé quelqu'un pour le faire (allez à la question B7)

☐ A l'aide d'un(e) de mes collègues (allez à la question B7)

☐ A l'aide d'un professionnel (allez à la question B7)

☐ A l'aide d'un bénévole (allez à la question B7)

B5/ Plus précisément, le(s) proche(s) qui vous aide(nt) principalement (le plus souvent) ? (Ensuite allez à la question B7)

☐ Mon/ma conjoint(e)

☐ Mes amis

☐ Ma/mes enfant(s)

☐ Mes voisins

☐ Ma fratrie (frères, sœurs)

B6/ Pourquoi vous ne pouvez pas ?

☐ Je ne suis pas concerné.e (allez à la section suivante)

☐ Je ne sais pas ou ne veux pas le faire (allez à la question B8)

B7/ Répondez aux affirmations suivantes en donnant votre degré d'accord pour chacune d'entre elles. (Ensuite allez section suivante)

"1" signifiant que vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Cette démarche est simplifiée par le numérique								
Cette démarche est plus rapide grâce au numérique								
Je préfère faire cette démarche via le numérique								
Je suis obligé(e) de faire cette démarche par le numérique								

B8/ Répondez aux affirmations suivantes en donnant votre degré d'accord pour chacune d'entre elles.

"1" signifiant que vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Je suis capable de faire ces démarches mais cela me stresse								
J'ai peur de faire une erreur								
C'est trop compliqué								
J'ai peur du regard de mon entourage sur mes difficultés à faire cette démarche								
Je doute de la sécurité								
J'ai honte de ne pas savoir faire et/ou d'échouer								

Déclarer et consulter en ligne mes impôts

I1/ Je peux déclarer et suivre en ligne mes impôts

☐ Oui (allez à la question I2)

☐ Non (allez à la question I6)

I2/ Je déclare et/ou consulte en ligne mes impôts

"1" signifiant que vous êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

☐ Je le fais (allez à la question I3)

☐ Je ne suis pas concerné.e (allez à la section suivante)

☐ Je ne le fais pas (allez à la question I8)

I3/ Je le fais :

☐ Je peux réaliser cette activité seul(e) (allez à la question I7)

☐ Oui avec l'aide de quelqu'un (allez à la question I4)

I4/ La déclaration et/ou consultation de mes impôts ont été effectuées :

☐ A l'aide de quelqu'un au sein de mon entourage (famille, amis, voisins...) (allez à la question I5)

☐ J'ai payé quelqu'un pour le faire (allez à la question I7)

☐ A l'aide d'un professionnel (allez à la question I7)

☐ A l'aide d'un(e) de mes collègues (allez à la question I7)

☐ A l'aide d'un bénévole (allez à la question I7)

I5/ Plus précisément, le(s) proche(s) qui vous aide(nt) principalement (le plus souvent) ? (Ensuite allez à la question I7)

☐ Mon/ma conjoint(e)

☐ Mes amis

☐ Ma/mes enfant(s)

☐ Mes voisins

☐ Ma fratrie (frères, sœurs)

I6/ Pourquoi vous ne pouvez pas ?

☐ Je ne suis pas concerné.e (allez à la section suivante)

☐ Je ne sais pas ou ne veux pas le faire (allez à la question I8)

I7/ Répondez aux affirmations suivantes en donnant votre degré d'accord pour chacune d'entre elles. (Ensuite allez section suivante)

"1" signifiant que vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Cette démarche est simplifiée par le numérique								
Cette démarche est plus rapide grâce au numérique								
Je préfère faire cette démarche via le numérique								
Je suis obligé(e) de faire cette démarche par le numérique								

I8/ Répondez aux affirmations suivantes en donnant votre degré d'accord pour chacune d'entre elles.

"1" signifiant que vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Je suis capable de faire ces démarches mais cela me stresse								
J'ai peur de faire une erreur								
C'est trop compliqué								
J'ai peur du regard de mon entourage sur mes difficultés à faire cette démarche								
Je doute de la sécurité								
J'ai honte de ne pas savoir faire et/ou d'échouer								

Demande en ligne de prestation et/ou suivi de dossier CAF

C1/ Je peux faire en ligne une demande de prestation et/ou suivre mon dossier CAF

☐ Oui (allez à la question C2)

☐ Non (allez à la question C6)

C2/ Je fais en ligne mes demandes de prestation et/ou de suivi CAF

"1" signifiant que vous êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

☐ Je le fais (allez à la question C3)

☐ Je ne suis pas concerné.e (allez à la section suivante)

☐ Je ne le fais pas (allez à la question C8)

C3/ Je le fais :

☐ Je peux réaliser cette activité seul(e) (allez à la question C7)

☐ Oui avec l'aide de quelqu'un (allez à la question C4)

C4/ La demande de prestation et/ou de suivi de dossier CAF a été effectuée :

☐ A l'aide de quelqu'un au sein de mon entourage (famille, amis, voisins...) (allez à la question C5)

☐ J'ai payé quelqu'un pour le faire (allez à la question C7)

☐ A l'aide d'un professionnel (allez à la question C7)

☐ A l'aide d'un(e) de mes collègues (allez à la question C7)

☐ A l'aide d'un bénévole (allez à la question C7)

C5/ Plus précisément, le(s) proche(s) qui vous aide(nt) principalement (le plus souvent) ? (Ensuite allez à la question C7)

☐ Mon/ma conjoint(e)

☐ Mes amis

☐ Ma/mes enfant(s)

☐ Mes voisins

☐ Ma fratrie (frères, sœurs)

C6/ Pourquoi vous ne pouvez pas ?

☐ Je ne suis pas concerné.e (allez à la section suivante)

☐ Je ne sais pas ou ne veux pas le faire (allez à la question C8)

C7/ Répondez aux affirmations suivantes en donnant votre degré d'accord pour chacune d'entre elles. (Ensuite allez section suivante)

"1" signifiant que vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Cette démarche est simplifiée par le numérique								
Cette démarche est plus rapide grâce au numérique								
Je préfère faire cette démarche via le numérique								
Je suis obligé(e) de faire cette démarche par le numérique								

C8/ Répondez aux affirmations suivantes en donnant votre degré d'accord pour chacune d'entre elles.

"1" signifiant que vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Je suis capable de faire ces démarches mais cela me stresse								
J'ai peur de faire une erreur								
C'est trop compliqué								
J'ai peur du regard de mon entourage sur mes difficultés à faire cette démarche								
Je doute de la sécurité								
J'ai honte de ne pas savoir faire et/ou d'échouer								

Demande en ligne de prestation et/ou de dossier sécurité sociale (MSA...) et/ou mutuelle

SS1/ Je peux faire une demande de prestation et/ou suivre mes dossiers/remboursements en ligne

☐ Oui (allez à la question SS2)

☐ Non (allez à la question SS6)

SS2/ Je fais en ligne mes demandes de prestations et/ou je suis en ligne mes dossiers/remboursements

"1" signifiant que vous êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

☐ Je le fais (allez à la question SS3)

☐ Je ne suis pas concerné.e (allez à la section suivante)

☐ Je ne le fais pas (allez à la question SS8)

SS3/ Je le fais :

☐ Je peux réaliser cette activité seul(e) (allez à la question SS7)

☐ Oui avec l'aide de quelqu'un (allez à la question SS4)

SS4/ La demande de prestation/ suivi/remboursement a été effectuée :

☐ A l'aide de quelqu'un au sein de mon entourage (famille, amis, voisins...) (allez à la question SS5)

☐ J'ai payé quelqu'un pour le faire (allez à la question SS7)

☐ A l'aide d'un professionnel (allez à la question SS7)

☐ A l'aide d'un(e) de mes collègues (allez à la question SS7)

☐ A l'aide d'un bénévole (allez à la question SS7)

SS5/ Plus précisément, le(s) proche(s) qui vous aide(nt) principalement (le plus souvent) ? (Ensuite allez à la question SS7)

☐ Mon/ma conjoint(e)

☐ Mes amis

☐ Ma/mes enfant(s)

☐ Mes voisins

☐ Ma fratrie (frères, sœurs)

SS6/ Pourquoi vous ne pouvez pas ?

☐ Je ne suis pas concerné.e (allez à la section suivante)

☐ Je ne sais pas ou ne veux pas le faire (allez à la question SS8)

SS7/ Répondez aux affirmations suivantes en donnant votre degré d'accord pour chacune d'entre elles. (Ensuite allez section suivante)

"1" signifiant que vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Cette démarche est simplifiée par le numérique								
Cette démarche est plus rapide grâce au numérique								
Je préfère faire cette démarche via le numérique								
Je suis obligé(e) de faire cette démarche par le numérique								

SS8/ Répondez aux affirmations suivantes en donnant votre degré d'accord pour chacune d'entre elles.

"1" signifiant que vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Je suis capable de faire ces démarches mais cela me stresse								
J'ai peur de faire une erreur								
C'est trop compliqué								
J'ai peur du regard de mon entourage sur mes difficultés à faire cette démarche								
Je doute de la sécurité								
J'ai honte de ne pas savoir faire et/ou d'échouer								

Echanger en ligne avec pôle emploi

P1/ Je peux échanger en ligne avec pôle emploi (inscription/recherche d'emploi/actualisation)

☐ Oui (allez à la question P2)

☐ Non (allez à la question P6)

P2/ J'échange en ligne avec pôle emploi

"1" signifiant que vous êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

☐ Je le fais (allez à la question P3)

☐ Je ne suis pas concerné.e (allez à la section suivante)

☐ Je ne le fais pas (allez à la question P8)

P3/ Je le fais :

☐ Je peux réaliser cette activité seul(e) (allez à la question P7)

☐ Oui avec l'aide de quelqu'un (allez à la question P4)

P4/ Les échanges avec pôle emploi ont été effectués :

☐ A l'aide de quelqu'un au sein de mon entourage (famille, amis, voisins...) (allez à la question P5)

☐ J'ai payé quelqu'un pour le faire (allez à la question P7)

☐ A l'aide d'un professionnel (allez à la question P7)

☐ A l'aide d'un(e) de mes collègues (allez à la question P7)

☐ A l'aide d'un bénévole (allez à la question P7)

P5/ Plus précisément, le(s) proche(s) qui vous aide(nt) principalement (le plus souvent) ? (Ensuite allez à la question P7)

☐ Mon/ma conjoint(e)

☐ Mes amis

☐ Ma/mes enfant(s)

☐ Mes voisins

☐ Ma fratrie (frères, sœurs)

P6/ Pourquoi vous ne pouvez pas ?

☐ Je ne suis pas concerné.e (allez à la section suivante)

☐ Je ne sais pas ou ne veux pas le faire (allez à la question P8)

P7/ Répondez aux affirmations suivantes en donnant votre degré d'accord pour chacune d'entre elles. (Ensuite allez section suivante)

"1" signifiant que vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Cette démarche est simplifiée par le numérique								
Cette démarche est plus rapide grâce au numérique								
Je préfère faire cette démarche via le numérique								
Je suis obligé(e) de faire cette démarche par le numérique								

P8/ Répondez aux affirmations suivantes en donnant votre degré d'accord pour chacune d'entre elles.

"1" signifiant que vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Je suis capable de faire ces démarches mais cela me stresse								
J'ai peur de faire une erreur								
C'est trop compliqué								
J'ai peur du regard de mon entourage sur mes difficultés à faire cette démarche								
Je doute de la sécurité								
J'ai honte de ne pas savoir faire et/ou d'échouer								

Retraite en ligne

R1/ Je peux gérer/suivre en ligne ma retraite

☐ Oui (allez à la question R2)

☐ Non (allez à la question R6)

R2/ Je gère et/ou suis en ligne ma retraite

"1" signifiant que vous êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

☐ Je le fais (allez à la question R3)

☐ Je ne suis pas concerné.e (allez à la section suivante)

☐ Je ne le fais pas (allez à la question R8)

R3/ Je le fais :

☐ Je peux réaliser cette activité seul(e) (allez à la question R7)

☐ Oui avec l'aide de quelqu'un (allez à la question R4)

R4/ Les démarches et/ou suivi de retraite en ligne ont été effectués :

☐ A l'aide de quelqu'un au sein de mon entourage (famille, amis, voisins...) (allez à la question R5)

☐ J'ai payé quelqu'un pour le faire (allez à la question R7)

☐ A l'aide d'un(e) de mes collègues (allez à la question R7)

☐ A l'aide d'un professionnel (allez à la question R7)

☐ A l'aide d'un bénévole (allez à la question R7)

R5/ Plus précisément, le(s) proche(s) qui vous aide(nt) principalement (le plus souvent) ? (Ensuite allez à la question R7)

☐ Mon/ma conjoint(e)

☐ Mes amis

☐ Ma/mes enfant(s)

☐ Mes voisins

☐ Ma fratrie (frères, sœurs)

R6/ Pourquoi vous ne pouvez pas ?

☐ Je ne suis pas concerné.e (allez à la section suivante)

☐ Je ne sais pas ou ne veux pas le faire (allez à la question R8)

R7/ Répondez aux affirmations suivantes en donnant votre degré d'accord pour chacune d'entre elles. (Ensuite allez section suivante)

"1" signifiant que vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Cette démarche est simplifiée par le numérique								
Cette démarche est plus rapide grâce au numérique								
Je préfère faire cette démarche via le numérique								
Je suis obligé(e) de faire cette démarche par le numérique								

R8/ Répondez aux affirmations suivantes en donnant votre degré d'accord pour chacune d'entre elles.

"1" signifiant que vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Je suis capable de faire ces démarches mais cela me stresse								
J'ai peur de faire une erreur								
C'est trop compliqué								
J'ai peur du regard de mon entourage sur mes difficultés à faire cette démarche								
Je doute de la sécurité								
J'ai honte de ne pas savoir faire et/ou d'échouer								

Usagers d'internet

U1/ Dans les 3 derniers mois, à quelle fréquence, en moyenne vous...

	Plusieurs fois par jours	Tous les jours ou presque	Au moins une fois par semaine	Au moins une fois par mois	Moins souvent	Jamais
Echanger des e-mails						
Utiliser les réseaux sociaux (Facebook, Snapchat, Instagram, WhatsApp, Twitter, Viber...)						
Rechercher de l'information sur une question que vous vous posez sur l'instant						
Consulter Wikipédia						
Jouer en ligne, jouer en réseaux						
Partager de l'information locale auprès d'un groupe ou d'une communauté (concert, initiative, fête, brocante...)						
Réaliser des démarches administratives (Cantine, suivi scolaire, CAF, pôle emploi...)						

U2/ Pour les activités suivantes, vous diriez que la connexion à internet à votre domicile fonctionne...

	Très bien	Bien	Moyenne ment	Mal	Très mal	Non concerné
Faire ses démarches administratives, acheter en ligne, consulter ses mails						
Regarder la télévision, une vidéo, un film ou une série en streaming, écouter de la musique en streaming						
Jouer en réseau, faire des conversations vidéos						

U3/ Vous diriez que la couverture téléphonique mobile à votre domicile fonctionne.

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ Très bien | ☐ Mal |
| ☐ Bien | ☐ Très mal |
| ☐ Moyennement | ☐ Non concerné |

U4/ En général, dans une semaine classique, combien d'heures par jour, en moyenne, utilisez-vous internet pour vos usages personnels et à usage pro (recherche d'emploi et études comprises) :

	Plus de 4h	De 2 à 4h	De 1 à 2h	Moins de 1h	Jamais
Temps personnel					
Temps professionnel					

Non usagers d'internet

A remplir uniquement si vous ne vous êtes pas connecté à internet dans les 3 derniers mois (vous avez donc coché « non » à la question « V9 »)

NU1/ Avez-vous dans la passé utilisé internet ?

☐ Oui

☐ Non

NU2/ Depuis combien de temps avez-vous cessé d'utiliser internet (en mois) :

NU3/ Quelle est la raison principale pour laquelle vous n'utilisez pas ou plus internet ?

☐ Quelqu'un d'autre s'occupe de ça pour vous

☐ Il y a des problèmes de sécurité (virus, perte de données personnelles...)

☐ C'est trop cher (équipement et/ou abonnement)

☐ Vous limitez volontairement votre consommation de biens électronique

☐ Le débit internet est insatisfaisant

☐ Vous ne vous sentez pas ou plus capable de maîtriser les outils

NU4/ Qui généralement ?

☐ Un ami, un membre de la famille, un voisin, un collègue de travail

sociale, Médiateur numérique)

☐ Une personne qui accompagne au numérique (MSAP, Assistante

☐ Vous contactez un service d'assistance informatique, votre revendeur

NU5/ Etes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :

"1" signifiant que vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation et "8" que vous êtes tout à fait d'accord.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Vous ratez de bonnes affaires qui existent exclusivement sur internet								
Vous êtes plus heureux sans internet que si vous y étiez connecté(e)								
En n'utilisant pas internet, vous vous sentez déconnecté(e) de certaines conversations								
Il vous arrive d'être fier de ne pas utiliser internet								
Sans internet, vous n'avez pas accès à toutes les informations dont vous auriez besoin								
Vous ressentez un malaise à ne pas utiliser internet								
Vous avez l'impression de louper des droits								

Mon profil

MP1/ Dans le quotidien, est-ce facile de vous rendre où vous voulez (c'est à dire sans aucun problème ni physique, ni financier, ni d'accès aux moyens de transport)

- | | |
|--|---|
| ☐ Vous pouvez vous déplacer facilement | ☐ C'est souvent difficile pour vous de vous déplacer |
| ☐ Vous vous en sortez, ce n'est pas toujours facile | |

MP2/ Au quotidien, quel est votre principal moyen de transport ?

- | | |
|---|--|
| ☐ Voiture, 2 roues motorisées (y compris le covoiturage) | ☐ Transports en commun (Bus, Tram, Métro) |
| ☐ Marche à pied | ☐ Vélo |
| ☐ Train | ☐ Autre : |

MP3/ Quelle description s'approche le plus de l'opinion que vous avez du revenu actuel de l'ensemble des membres de votre ménage ?

- | | |
|---|---|
| ☐ Vous avez une vie très confortable | ☐ Vous trouvez la vie difficile |
| ☐ Vous avez une vie confortable | ☐ Vous trouvez la vie très difficile |
| ☐ Vous vous en sortez | |

MP4/ Quel est votre revenu total par mois net pour votre foyer ?

- | | |
|---|---|
| ☐ Moins de 1400 euros | ☐ Entre 2901 et 4000 euros |
| ☐ Entre 1401 et 2000 euros | ☐ Plus de 4000 euros |
| ☐ Entre 2001 et 2900 euros | |

MP5/ Etes-vous porteur d'un handicap reconnu administrativement ?

- | | |
|---------------------------------|---|
| ☐ Non | ☐ Auditif |
| ☐ Moteur | ☐ Psychique et/ou cognitif |
| ☐ Visuel | |

Merci de votre participation à cette enquête.
Merci d'avoir complété ce questionnaire.
Bonne Journée.