

Questionnaire de la Maison France services pour le diagnostic des besoins en accompagnement numérique des usagers (à ramener sur place)

** Indique une question obligatoire*

1- A qui je m'adresse ?

1. **Comment vous appelez-vous ? ***

Nom, Prénom

2. **Cocher :**

Plusieurs réponses possibles.

☐ Homme

☐ Femme

3. **Quel âge avez-vous ? ***

4. **Cocher:**

Plusieurs réponses possibles.

☐ Jeunes (< 25ans)

☐ Adultes (26-59 ans)

☐ Personnes seniors (> 60 ans)

5. Quelle est votre situation actuelle ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Je travaille
- ☐ Je suis sans activité
- ☐ Je suis à la retraite

2 - La connexion

6. Quels moyens utilisez-vous pour avoir accès au réseau mobile ? *

(cocher les options pour lesquelles le bénéficiaire répond "oui")

Une seule réponse possible par ligne.

	J'ai un forfait téléphonique (sms/appels + données internet)	J'ai du crédit mobiles prépayées	J'ai une ligne téléphonique fixe	Je n'ai pas de moyen de télécommunication
J'ai un téléphone	☐	☐	☐	☐
Je n'ai pas de téléphone	☐	☐	☐	☐

7. Quels moyens utilisez-vous pour avoir accès au réseau internet en itinérance (sur votre mobile) ? *

(cocher les options pour lesquelles le bénéficiaire répond "oui")

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Un forfait téléphonique (sms/appels + données internet)
- ☐ Du crédits internet
- ☐ Je n'ai pas accès à internet sur mon mobile

8. **Quels moyens utilisez-vous pour avoir accès au réseau internet sur votre lieu de vie, via de la wifi ?** *

(cocher les options pour lesquelles le bénéficiaire répond "oui")

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ J'ai une connexion wifi de qualité sur mon lieu de vie
- ☐ J'ai une connexion wifi de moyenne ou mauvaise qualité sur mon lieu de vie
- ☐ J'utilise des moyens de me connecter via des tiers (code wifi voisinage, partage de connexion, capter wifi public...)
- ☐ Je n'ai pas accès au réseau internet dans mon lieu de vie.

9. **A combien estimez-vous vos dépenses mensuelles pour "être connecté-e" avec votre téléphone personnel ? :** *

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Je n'ai pas de moyen de télécommunication
- ☐ Moins de 15€/mois
- ☐ Entre 15€ et 30€/mois
- ☐ Entre 30€ et 50€
- ☐ Plus que 50€
- ☐ Je n'ai pas les moyens d'être connecté-e"

3 - L'équipement

10. **Quel(s) équipement(s) numérique(s) avez-vous ? ***

Plusieurs réponses possibles.

	Oui	Non
Téléphone à touches	☐	☐
Smartphone	☐	☐
Ordinateur fixe	☐	☐
Ordinateur portable	☐	☐
Tablette	☐	☐

11. **Smartphone** - Si vous en avez un, pourquoi utilisez-vous votre smartphone ? *

12. **Ordinateur (fixe + portable)** - Si vous en avez un, pourquoi utilisez-vous votre ordinateur ? *

13. **Tablette** - Si vous en avez une, pourquoi utilisez-vous votre tablette ? *

14. **Aucun équipement** - Pourquoi ? *

15. **Etes vous satisfait·e des équipements que vous avez ? ***

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Je suis satisfait-e de mes équipements actuels
☐ Je ne suis pas satisfait-e de mes équipements actuels

16. **Seriez-vous intéressé-e par l'achat d'un équipement à tarif solidaire de seconde main ? ***

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Oui
☐ Non
☐ Peut-être

4 - Les compétences

17. **Diriez-vous que vous êtes : ***

Une seule réponse possible par ligne.

	Très à l'aise	Plutôt à l'aise	Pas très à l'aise	Pas du tout à l'aise
Smartphone	☐	☐	☐	☐
Ordinateur (fixe + portable)	☐	☐	☐	☐
Tablette	☐	☐	☐	☐

18. **Smartphone** - Si vous rencontrez des difficultés, lesquelles ?

19. **Ordinateur (fixe + portable)** - Si vous rencontrez des difficultés, lesquelles ?

20. **Tablette** - Si vous rencontrez des difficultés, lesquelles ? *

21. **Si votre box internet se coupe, êtes-vous en mesure de la rallumer ? ***

Plusieurs réponses possibles.

☐ Oui

☐ Non

22. **Avec votre téléphone portable / smartphone, avez-vous déjà réalisé les démarches suivantes ? ***

Plusieurs réponses possibles.

	Oui	Non
Envoyer un SMS	☐	☐
Enregistrer un contact dans votre téléphone/smartphone	☐	☐
Installer une application sur votre téléphone/smartphone	☐	☐
Utiliser des applications pour appeler via internet	☐	☐

23. **Sur internet, avez-vous déjà réalisé les démarches suivantes ? (tout équipement confondu)**

*

Plusieurs réponses possibles.

	Oui	Non
Cherche un itinéraire / chemin	☐	☐
Faire des recherches sur internet	☐	☐
Faire des achats sur internet	☐	☐

24. **Avez-vous une boîte mail ? ***

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Oui
☐ Non

25. **Sur votre boîte mail, avez-vous déjà réalisé les démarches suivantes ?**

Plusieurs réponses possibles.

	Oui	Non
Accéder à vos mails	☐	☐
Envoyer un mail	☐	☐
Envoyer un mail avec une pièce jointe	☐	☐

26. **En ligne, avez-vous déjà réalisé les démarches suivantes ? ***

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Réalisé une démarche administrative (ex: s'inscrire auprès de la CAF, actualisation France Travail)
- ☐ Planifier un rendez-vous médical sur Doctolib
- ☐ Payer vos impôts
- ☐ Faire une recherche d'emploi
- ☐ Ecrire votre CV et lettre de motivation
- ☐ Utiliser les réseaux sociaux

5 - Les Modalités d'accompagnement

27. **Quelle est votre langue maternelle ? ***

28. **Quel est votre niveau en langue française ? ***

Une seule réponse possible.

- ☐ A1 - Découverte de la langue. Peut se présenter brièvement et interagir si le contexte est simple et prévis. Produit peu de phrases.
- ☐ A2 - Niveau élémentaire. Peut échanger sur des sujets familiers. Phrases simples, s'exprime au présent, au passé et au futur si sollicité.
- ☐ B1 - Niveau autonome. Peut s'exprimer simplement sur une variété de sujets.
- ☐ B2 - Niveau indépendant. Peut s'exprimer sur une variété de sujets plus ou moins complexes. Comprends même hors contexte.
- ☐ C1/C2 - Niveau expérimenté.
- ☐ Langue maternelle

29. **Connaissez-vous des espaces où vous pouvez déjà être accompagné-e sur le numérique ? ***

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Oui
- ☐ Non

30. **Si vous connaissez des espaces :**

1) Lesquels et où sont-ils?

2) Y êtes vous déjà allé.e ?

2.1) Si vous y êtes déjà allé·e, pourquoi, quand et combien de fois ?

2.2) Si vous n'y êtes pas allé·e, pourquoi ? (ex: trop loin, horaires incompatibles)

31. **Pouvez-vous vous déplacer facilement ? ***

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Oui
☐ Non

32. **Si vous ne pouvez pas vous déplacer facilement - pourquoi ?**

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Je ne suis pas à l'aise de me déplacer seul-e
☐ Je n'ai pas le temps/ la disponibilité
☐ Je n'ai pas de moyens de transport disponibles pour m'y rendre

33. **Seriez-vous intéressé-e pour apprendre / vous former au numérique : ***

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui
☐ Non

34. Si on vous proposait un accompagnement au numérique, quelles thématiques vous intéresseraient ? *

(Plusieurs réponses possibles)

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Bases du smartphone (manipuler, internet, gérer ses applications, etc.)
- ☐ Bases de la tablette (manipuler, internet, gérer ses applications, etc.)
- ☐ Bases de l'ordinateur (souris, clavier, internet, mail)
- ☐ Gestion des fichiers et dossiers
- ☐ Bureautique (traitement de texte, etc.)
- ☐ Sécurité (protection des données, éviter les arnaques, etc.)
- ☐ Démarches administratives (caf, assurance retraite, etc.)
- ☐ Santé (doctolib, ameli, etc.)
- ☐ Emploi (pôle emploi, cv en ligne, etc.)
- ☐ Parentalité (pronote, ent, etc.)
- ☐ Communication (visioconférence, whatsapp, etc.)
- ☐ Achat (paiement sécurisé, vinted, leboncoin, etc.)
- ☐ Loisir et culture (Youtube, replay, jeux, etc.)
- ☐ Mobilité (snCF connect, google map, blablacar, etc.)

35. Si on vous proposait un accompagnement au numérique, quels créneaux horaires vous conviendraient le mieux ? *

(Plusieurs réponses possibles)

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Matin
- ☐ Entre midi et 14h
- ☐ Après-midi
- ☐ Fin de journée
- ☐ Soir

36. Etes-vous d'accord de nous partager votre numéro de téléphone et/ou adresse mail pour vous informer des activités numériques à venir ?

37. **Souhaitez-vous nous partager d'autres éléments liés à votre usage numérique ? (remarques générales)**

Merci d'avoir répondu à ces questions !
Je vous souhaite une excellente journée.

Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google.

Google Forms

