

# ENQUÊTE SUR LES USAGES NUMÉRIQUES DES HABITANTS DU PAYS DE L'ARBRESLE

Madame, Monsieur,

La Communauté de Communes du Pays de L'Arbresle travaille depuis plusieurs semaines sur la thématique de « l'inclusion numérique », afin de connaître les besoins de ses habitants et d'y répondre au mieux par des services adaptés.

La CCPA mène pour cela une enquête pour en savoir un peu plus sur vos pratiques et vos besoins informatiques.

Vous pouvez nous aider en répondant à ces quelques questions.

Merci par avance de votre collaboration !



1. Diriez-vous que vous vous sentez « à l'aise » avec l'outil informatique ? Par outil informatique s'entendent les ordinateurs, smartphones (téléphone portable à écran tactile), l'utilisation d'internet...

- Tout à fait     Plutôt oui     Plutôt non     Pas du tout  
 Je n'utilise pas - si cette réponse est choisie répondez à la question 1.bis.

1.Bis (uniquement pour les personnes ayant répondu « je n'utilise pas » à la question précédente)

Si vous n'utilisez pas, avez-vous des démarches à faire en ligne/sur Internet ? Si oui, comment vous y prenez-vous ? \_\_\_\_\_

2. De quel(s) matériel(s) disposez-vous ? (plusieurs réponses possibles)

- Ordinateur fixe     Ordinateur portable     Smartphone     Téléphone portable  
 Tablette     Imprimante     Clé USB     Scanner  
 Aucun équipement

3. Disposez-vous d'une adresse mail personnelle ?

- Oui     Non     Je ne sais pas

4. A quelle fréquence diriez-vous que vous utilisez internet et l'outil informatique ?

- Tous les jours     Plusieurs fois par semaine     Une fois par semaine  
 Moins d'une fois par semaine     Jamais

5. Où utilisez-vous internet et l'outil informatique (plusieurs réponses possibles)

- Chez moi, à domicile     Sur mon lieu de travail     Chez un proche  
 Dans un lieu de médiation numérique (bibliothèque, maison de services au public, espace de vie sociale...)     Dans une zone de wifi publique  
 Autre (préciser) : \_\_\_\_\_

6. Que faites-vous principalement sur Internet ? (plusieurs réponses possibles)

- Je communique (mails, messages, visios, etc...)     Je m'informe  
 Je fais des démarches administratives     J'ai des activités de loisirs (jeux, vidéos, etc.)  
 Je fais des achats divers  
 Autre - Préciser : \_\_\_\_\_

7. Vous retrouvez-vous parfois bloqué pour certaines actions ou démarches ?

- Très souvent     Souvent     Parfois     Très peu     Jamais

8. Si cela vous arrive, pouvez-vous préciser pour quelles actions ou démarches ?

---

9. Pour vous quels sont les services administratifs en ligne (sur internet) les plus pratiques et faciles à utiliser ?

- CARSAT (Caisses de retraite)       CAF (Caisse d'Allocation familiale)  
 Carte d'identité, Passeport       CPAM/AMELI (Sécurité sociale)  
 Dossier Médical Partagé (DMP)       Impôts       MSA  
 Périscolaire & Cantine (Mairie) – le cas échéant       Pôle Emploi  
 RDV Préfecture (carte grises, titres de séjour, permis,..)  
 Autre – préciser : \_\_\_\_\_

10. Pour vous quels sont les services administratifs en ligne (sur internet) les plus complexes et difficiles à utiliser ?

- CARSAT (Caisses de retraite)       CAF (Caisse d'Allocation familiale)  
 Carte d'identité, Passeport       CPAM/AMELI (Sécurité sociale)  
 Dossier Médical Partagé (DMP)       Impôts       MSA  
 Périscolaire & Cantine (Mairie) – le cas échéant       Pôle Emploi  
 RDV Préfecture (carte grises, titres de séjour, permis,..)  
 Autre – préciser : \_\_\_\_\_

11. En cas de difficultés, à qui allez-vous demander de l'aide ? \_\_\_\_\_

---

12. Connaissez-vous des lieux où des professionnels peuvent vous donner un coup de main ? Vous accompagner ? Vous former ?

- Oui       Non

-> Si oui : pouvez-vous nous les indiquer ? \_\_\_\_\_

---

13. Pour vous, en quoi le numérique est important et positif dans votre vie ?

---

14. Avez-vous quelque chose à ajouter sur vos besoins, pratiques et usages numériques ?

---

**Avant de finir nous avons quelques questions plus personnelles à vous poser !**

Vous êtes ?

- Homme       Femme

Votre tranche d'âge :

- 15 - 29 ans       30-44 ans       45-59 ans       60 - 74 ans       75 ans et plus

Votre statut professionnel :

- Agriculteur       Artisans       Travailleur indépendant ou profession libérale  
 Demandeur d'emploi       Étudiant       Retraités       Ouvrier  
 Employé       Cadre       Autres - Préciser : \_\_\_\_\_

18. Quelle est votre commune d'habitation ? \_\_\_\_\_

---

**Merci beaucoup du temps que vous avez pris pour répondre à cette enquête !**