

Le programme Action publique 2022, lancé par le Gouvernement en 2017, ambitionne notamment de dématérialiser d'ici mai 2022, 100 % des 250 démarches les plus utilisées par les citoyens.

La ville de Santes mettra en place en 2022, un **accompagnement spécifique** aux personnes en difficultés face au numérique par le recrutement pendant 2 ans d'un **conseiller numérique France Services**.

A ce titre, il est important que nous ayons connaissance de **vos besoins** pour adapter cet accompagnement à une demande réelle. C'est pourquoi, nous vous invitons, quel que soit votre profil, à compléter ce **questionnaire**.

### **Questionnaire à déposer en mairie avant le 31 août 2021.**

#### **Votre accès au numérique**

---

Disposez-vous d'un accès à internet ?

- Depuis votre domicile  oui  non  
Depuis un smartphone  oui  non

De quel équipement disposez-vous ?

- Ordinateur  Tablette  Smartphone  Console de jeux

#### **Votre utilisation d'internet**

---

Vous utilisez internet...

- pour des démarches administratives  
 pour la recherche d'emploi ou suivi de formation  
 pour accéder à des informations  
 pour communiquer  
 pour acheter en ligne  
 pour les réseaux sociaux

Vous n'utilisez pas internet

- parce que je ne suis pas équipé  
 parce que je ne sais pas  
 parce que je ne souhaite pas

Avez-vous une adresse e-mail ?

- oui, j'ai une ou plusieurs adresses e-mail que je gère **sans** difficulté  
 oui, j'ai une ou plusieurs adresses e-mail que je gère **avec** difficulté  
 non, je n'en ai pas l'utilité  
 non, mais j'aimerais bien en avoir une

#### **Vos besoins**

---

Souhaitez-vous utiliser internet plus souvent ?

- Oui  Non
- pour des démarches administratives  
 pour la recherche d'emploi ou suivi de formation  
 pour accéder à des informations  
 pour communiquer  
 pour acheter en ligne  
 pour les réseaux sociaux

Rencontrez-vous des difficultés à utiliser internet ?

- oui, j'ai besoin que l'on m'aide
- oui, du fait de la mauvaise qualité de connexion
- non, je n'éprouve pas de difficulté
- non, je ne l'utilise pas

Vous êtes-vous déjà fait aidé...

■ Oui

Non

- pour utiliser votre ordinateur
- pour utiliser votre smartphone
- pour installer internet ou me connecter au Wifi
- pour utiliser internet
  
- par un proche (ami, famille, voisin)
- par une structure d'aide (mairie, CCAS, association, centre de formation...)

De quel(s) service(s) souhaiteriez-vous bénéficier ?

- d'un accès gratuit à internet
- d'un ordinateur mis à disposition
- d'aucun service
  
- de l'aide d'un conseiller numérique pour
  - prendre en main mon équipement (ordinateur, tablette, smartphone...)
  - apprendre à « naviguer » sur internet
  - effectuer une démarche administrative en ligne
  - m'accompagner dans ma recherche d'emploi ou de formation
  - envoyer, recevoir, gérer mes e-mails
  - apprendre à rédiger un document sur ordinateur
  - communiquer avec mes proches
  - promouvoir mon activité professionnelle en ligne
  - apprendre les techniques de vérification de l'information (fake news, spams...)
  - préserver mes enfants de la cybercriminalité
  - autre, précisez : \_\_\_\_\_

Pour cela, où seriez-vous prêt à vous rendre ?

- me déplacer m'est difficile
- à la bibliothèque
- dans une école
- en mairie
- dans une salle municipale
- je n'ai besoin d'aucune aide

**Vous**

---

Quel âge avez-vous ?

- moins de 18 ans
- 18-25 ans
- 26-44 ans
- 45-59 ans
- 60 ans et plus

Quelle est votre situation ?

- en activité (salarié, indépendant...)
- en formation (élève, étudiant, apprenti...)
- en recherche d'emploi
- retraité

