

## Enquête sur les démarches administratives en ligne



Ce questionnaire est élaboré dans le cadre d'un projet de stage de BTS de Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Sociale (SP3S). Ce stage est réalisé au CCAS de La Mézière du 3 décembre 2019 au 7 février 2020. Ce questionnaire est à déposer à la mairie ou à la médiathèque avant le 22 janvier 2020.

L'objectif de ce questionnaire est de recenser les moyens à disposition ainsi que les difficultés personnelles rencontrées pour effectuer vos démarches en ligne.

Ce questionnaire anonyme s'adresse à tous les Macériens (jeunes, seniors...). La finalité de cette enquête est de mettre en place une action en vue d'améliorer et de faciliter l'accès à l'outil numérique et aux démarches en ligne.

### I- Identité

Sexe : M  F

Âge : ..... ans

### II- Recueil de données

**1/ Effectuez-vous des démarches administratives en ligne ?**

OUI  NON

**1-2/ Si oui, lesquelles ?**

.....

**1-3/ Si non, pourquoi ?**

.....

**2/ De quel(s) outil(s) disposez-vous ?**

Ordinateur  Téléphone portable  Autre : .....

**3/ Quel(s) outil(s) et moyen(s) utilisez-vous pour effectuer vos démarches administratives en ligne?**

Ordinateur personnel  Téléphone portable

Ordinateur : service public, association, institution

Ordinateur d'un proche  Autre : .....

**4/ Êtes-vous à l'aise, maîtrisez-vous ces démarches en ligne ?**

OUI  NON

**5/ Quelle(s) sont vos principales difficultés rencontrées lors de vos démarches en ligne?**

.....  
.....

**6/ Lorsqu'il faut joindre des fichiers lors de vos démarches, qu'utilisez-vous pour les scanner ?**

Scanner fixe  Téléphone Portable  Demande à un proche

Vous ne le faite pas

Autre : .....

**7/ Si vous effectuez des démarches en ligne (CAF, Impôt...), comment procédez-vous ?**

Seul  Aide d'un proche  Vous ne les faites pas

Version papier  Appel au service public (administrations, CCAS...)

Autre : .....

**8/ Auriez-vous besoin et seriez-vous intéressé par une aide extérieure pour vous aider à réaliser vos démarches en ligne ?**

OUI  NON

**9/ Sous quelle forme pourrait se faire cette aide aux démarches administratives?**

Par une aide directe à domicile  Dans le cadre d'un atelier  Autre : .....

**10/ Quels sont vos besoins personnels pour maîtriser la réalisation de vos démarches en ligne?**

.....  
.....  
.....

**11/ La mise à disposition d'un ordinateur par le CCAS vous serait-elle utile pour effectuer vos démarches ?**

OUI  NON

**12/ Quelles suggestions et propositions pouvez-vous faire afin que le CCAS de La Mézière puisse mettre en place un service favorisant un meilleur accompagnement dans vos démarches :**

.....  
.....  
.....

**Le CCAS de La Mézière vous remercie pour votre contribution à ce questionnaire.**

Stagiaire au CCAS de La Mézière

Alexis LEVREL



CCI : RGPD Loi information et liberté : Les données transmises via ce questionnaire sont anonymes. Elles sont à destination unique du CCAS, qui les conservera pour son seul usage et procédera à leur destruction.

Courriel : [ccas@lameziere.fr](mailto:ccas@lameziere.fr) site internet [www.lameziere.com](http://www.lameziere.com)

Tél : 02.99.69.33.36 - Fax : 02.99.69.35.58 - 1 rue de Macéria - 35520 LA MEZIERE

**Val d'ille  
Aubigné**