QUESTIONNAIRE A DESTINATION DE LA POPULATION

La Communauté de Communes du Clermontois et l'Agence Régionale de Santé Hauts-de-France veulent vous aider à réaliser vos démarches liées à la santé en ligne. Pour cela, nous devons connaitre vos besoins.
Aidez-nous en répondant à ce questionnaire anonyme. Cela vous prendra quelques minutes.
Un grand merci pour votre contribution !

- **INFORMATIONS GENERALES**

1) **Vous êtes :** ☐ Un homme ☐ Une femme

2) **Quel est votre âge ?**
☐ 15-19 ans ☐ 20-24 ans ☐ 25-34 ans ☐ 35-49 ans ☐ 50-64 ans ☐ 65-74 ans ☐ 75-89 ans ☐ 90 ans ou plus

3) **Dans quelle commune habitez-vous ?** .....

4) **Quelle est votre situation professionnelle ?**
☐ En formation ☐ En emploi ☐ En recherche d'emploi ☐ Retraité
☐ Autre (préciser) : ..... ☐ Je ne souhaite pas répondre

- **LE NUMERIQUE ET VOUS**

5) **L'utilisation des outils informatiques vous fait-elle peur ?** ☐ Oui ☐ Non ☐ Parfois

Précisez ce qui vous fait peur : .....

6) **Quel(s) outil(s) numérique(s) avez-vous dans votre foyer ?**
☐ Un ordinateur fixe ☐ Un ordinateur portable ☐ Une tablette tactile ☐ Un smartphone
☐ Un téléphone mobile sans accès à internet ☐ Aucun ☐ Autre : .....

7) **Avez-vous besoin d'équipements numériques (ordinateur, téléphone portable, etc.) ?** ☐ Oui ☐ Non

8) **Avez-vous un abonnement internet à votre domicile ?** ☐ Oui ☐ Non

9) **Concernant les actions ci-dessous, vous diriez que :**

	Je suis très à l'aise	Je suis à l'aise mais j'ai parfois besoin d'aide	Je ne suis pas très à l'aise	Je ne suis pas du tout à l'aise	Je ne sais pas
Allumer et éteindre un ordinateur	☐	☐	☐	☐	☐
Utiliser des logiciels courants sur ordinateur (traitement de texte, tableur...)	☐	☐	☐	☐	☐
Utiliser un smartphone ou une tablette	☐	☐	☐	☐	☐
Envoyer / recevoir un email	☐	☐	☐	☐	☐
Rechercher une information sur Internet via un moteur de recherche	☐	☐	☐	☐	☐
Communiquer avec vos proches via Internet (Skype, What's app, Facebook...)	☐	☐	☐	☐	☐

10) **Concernant les actions ci-dessous, vous diriez que :**

	Je suis très à l'aise	Je suis à l'aise mais j'ai parfois besoin d'aide	Je ne suis pas très à l'aise	Je ne suis pas du tout à l'aise	Je ne connais pas	Je ne sais pas
Utiliser une plateforme de prise de rdv en ligne (Doctolib, Maiia, Keldoc, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Créer mon compte Ameli (Assurance Maladie)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Utiliser mon compte Ameli (renouveler ma carte vitale, demander la complémentaire santé solidaire, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Créer mon compte Mon Espace Santé	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Utiliser mon compte Mon Espace Santé	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Utiliser le site santé.fr	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Demander un remboursement de frais de santé à ma mutuelle en ligne	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Utiliser des applications santé / bien être (Kwit, Petit bambou, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Utiliser une montre connectée pour suivre mon activité cardiaque, mes informations de santé, etc.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

11) **Avez-vous besoin d'être accompagné(e) pour réaliser des démarches administratives en ligne en lien avec votre santé ?**
☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne sais pas
Si oui, lesquelles ? .....

12) **Souhaitez-vous apprendre à faire vos démarches administratives en ligne en lien avec la santé seul ?**
☐ Oui ☐ Non

13) **Avez-vous déjà renoncé à des soins parce que vous n'arriviez pas à utiliser les outils numériques ?**
☐ Oui, souvent ☐ Oui, parfois ☐ Non

14) **Si oui, pouvez-vous nous donner un exemple ?** .....
.....

15) **Savez-vous où chercher des informations fiables sur la santé sur internet ?** ☐ Oui ☐ Non
Si oui, quels sites utilisez-vous ? .....

- **LES DISPOSITIFS EXISTANTS SUR VOTRE TERRITOIRE**

Des services existent pour vous aider à réaliser vos démarches administratives en ligne et à apprendre à utiliser des outils numériques. Exemples : maisons France Services, maisons départementales des solidarités, missions locales, CCAS, etc.

16) **Connaissez-vous ces services ?** ☐ Oui et je les ai déjà utilisés ☐ Oui mais je ne les ai jamais utilisés ☐ Non

Si vous avez déjà utilisé un service, répondez aux questions ci-dessous. Si non, allez à la question 23.

17) **Quel est le service que vous avez utilisé ? (précisez le nom et la commune)** .....

18) **Quel était votre besoin** *(plusieurs choix possibles)* :
☐ Apprendre à utiliser un ordinateur et/ou un smartphone ☐ Être aidé sur mes démarches administratives
☐ Apprendre à utiliser des outils bureautiques et de communication
☐ Apprendre à faire mes démarches administratives en ligne en autonomie
☐ Autre (précisez) : .....

19) **Etes-vous satisfait du service dont vous avez bénéficié ?**
☐ Oui totalement ☐ Oui en partie ☐ Non, pas vraiment ☐ Non, pas du tout

20) **Comment avez-vous connu le service ?**
☐ Communication via les réseaux sociaux ☐ Communication papier (journal, affiche, etc.)
☐ Bouche à oreille ☐ Autre (précisez) : .....

21) **Quels étaient les points forts du service ?**
☐ Le personnel est sympathique et aidant ☐ Le service a répondu à mes besoins
☐ Le service est gratuit ☐ Le service est proche de chez moi
☐ Les horaires d'ouverture sont adaptés ☐ Autre : .....
.....

22) **Quels étaient les points d'amélioration du service ?**
☐ Les explications n'étaient pas claires ☐ Le service n'a pas répondu à tous mes besoins
☐ Le service est payant / trop cher ☐ Le service n'est pas facile d'accès
☐ Les horaires ne sont pas adaptés (fermé le soir, le week-end...)
☐ Autre : .....
.....

Si vous voulez nous parler d'autres services que vous connaissez, vous pouvez remplir la page complémentaire.

23) **Si vous connaissez des services mais n'y êtes jamais allé, dites-nous pourquoi :**
☐ Le service n'est pas adapté à mon besoin ☐ C'est trop loin de chez moi
☐ Je ne souhaite pas / ne peut pas payer ce service ☐ Autre (précisez) : .....
Nom du ou des services concernés : .....

- **PARTICIPER A UNE REUNION SUR LE SUJET**

Dans le cadre du projet, nous allons organiser une réunion pour définir les actions à mettre en place pour améliorer l'accès et l'usage des outils numériques sur votre territoire.

24) **Seriez-vous d'accord pour participer à cette réunion ?** ☐ Oui ☐ Non

25) **A quelle adresse mail / numéro de téléphone, pouvons-nous vous contacter pour cette réunion ?**
.....

Questionnaire terminé. Nous vous remercions d'y avoir répondu !

Pour plus de renseignements sur le traitement des données collectées via ce questionnaire, rendez-vous sur le site internet de l'ARS Hauts-de-France, rubrique « Gestion des données à caractère personnel »

PAYS DU **CLERMONTOIS**

Compléments sur votre utilisation d'autres dispositifs

- DISPOSITIF 2

1) **Quel est le service que vous avez utilisé ? (précisez le nom et la commune)** .....
2) **Quel était votre besoin** (plusieurs choix possibles) :
   ☐ Apprendre à utiliser un ordinateur et/ou un smartphone
   ☐ Apprendre à utiliser des outils bureautiques et de communication
   ☐ Être aidé sur mes démarches administratives
   ☐ Apprendre à faire mes démarches administratives en ligne en autonomie
   ☐ Autre (précisez) : .....
3) **Etes-vous satisfait du service dont vous avez bénéficié ?**
   ☐ Oui totalement ☐ Oui en partie ☐ Non pas vraiment ☐ Non pas du tout
4) **Comment avez-vous connu le service ?**
   ☐ Communication via les réseaux sociaux ☐ Communication papier (journal, affiche, etc.)
   ☐ Bouche à oreille ☐ Autre (Précisez) : .....
5) **Quels étaient les points forts du service ?**
   ☐ Le personnel est sympathique et aidant ☐ Le service a répondu à mes besoins
   ☐ Le service est gratuit ☐ Le service est proche de chez moi
   ☐ Les horaires d'ouverture sont adaptés ☐ Autre : .....
6) **Quels étaient les points d'amélioration du service ?**
   ☐ Les explications n'étaient pas claires ☐ Le service n'a pas répondu à tous mes besoins
   ☐ Le service est payant / trop cher ☐ Le service n'est pas facile d'accès
   ☐ Les horaires ne sont pas adaptés (fermé le soir, le week-end...)
   ☐ Autre : .....

- DISPOSITIF 3

1) **Quel est le service que vous avez utilisé ? (Précisez le nom et la commune)** .....
2) **Quel était votre besoin :**
   ☐ Apprendre à utiliser un ordinateur et/ou un smartphone
   ☐ Apprendre à utiliser des outils bureautiques et de communication
   ☐ Être aidé sur mes démarches administratives
   ☐ Apprendre à faire mes démarches administratives en ligne en autonomie
   ☐ Autre (précisez) : .....
3) **Etes-vous satisfait du service dont vous avez bénéficié ?**
   ☐ Oui totalement ☐ Oui en partie ☐ Non pas vraiment ☐ Non pas du tout
4) **Comment avez-vous connu le service ?**
   ☐ Communication via les réseaux sociaux ☐ Communication papier (journal, affiche, etc.)
   ☐ Bouche à oreille ☐ Autre (Précisez) : .....
5) **Quels étaient les points forts du service ?**
   ☐ Le personnel est sympathique et aidant ☐ Le service a répondu à mes besoins
   ☐ Le service est gratuit ☐ Le service est proche de chez moi
   ☐ Les horaires d'ouverture sont adaptés ☐ Autre : .....
6) **Quels étaient les points d'amélioration du service ?**
   ☐ Les explications n'étaient pas claires ☐ Le service n'a pas répondu à tous mes besoins
   ☐ Le service est payant / trop cher ☐ Le service n'est pas facile d'accès
   ☐ Les horaires ne sont pas adaptés (fermé le soir, le week-end...)
   ☐ Autre : .....