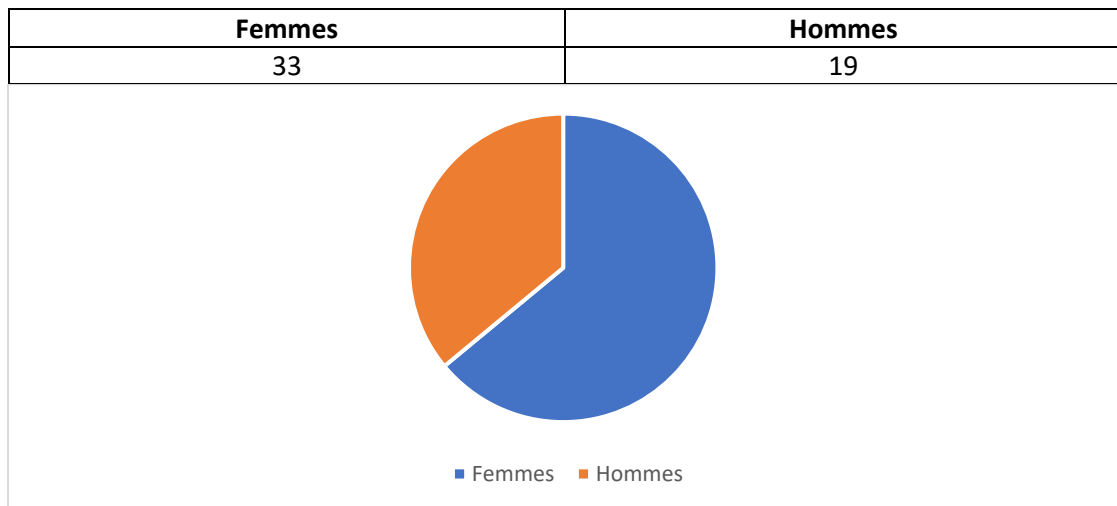


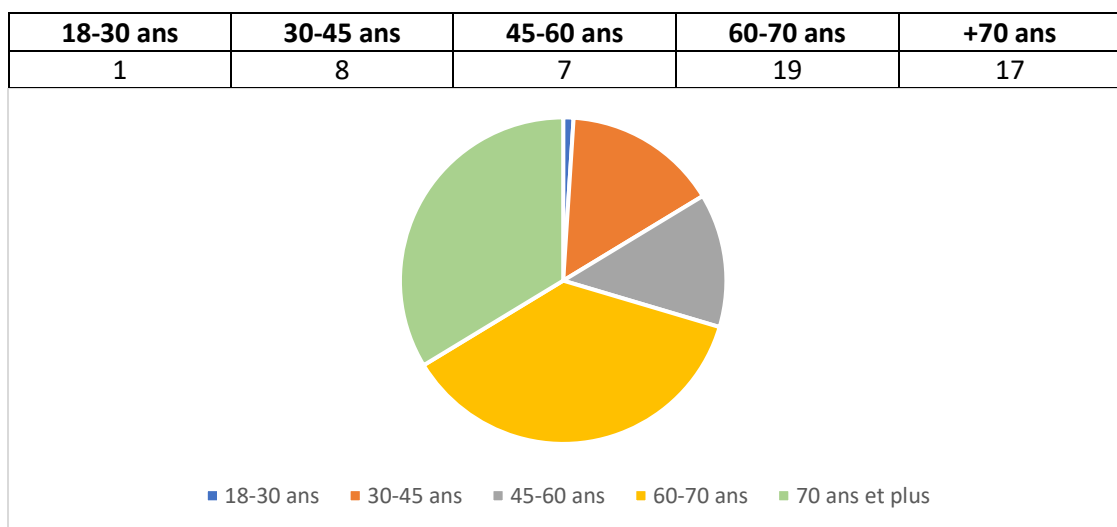
Enquête : l'accès aux démarches administratives

Nombre de participants au total : 52

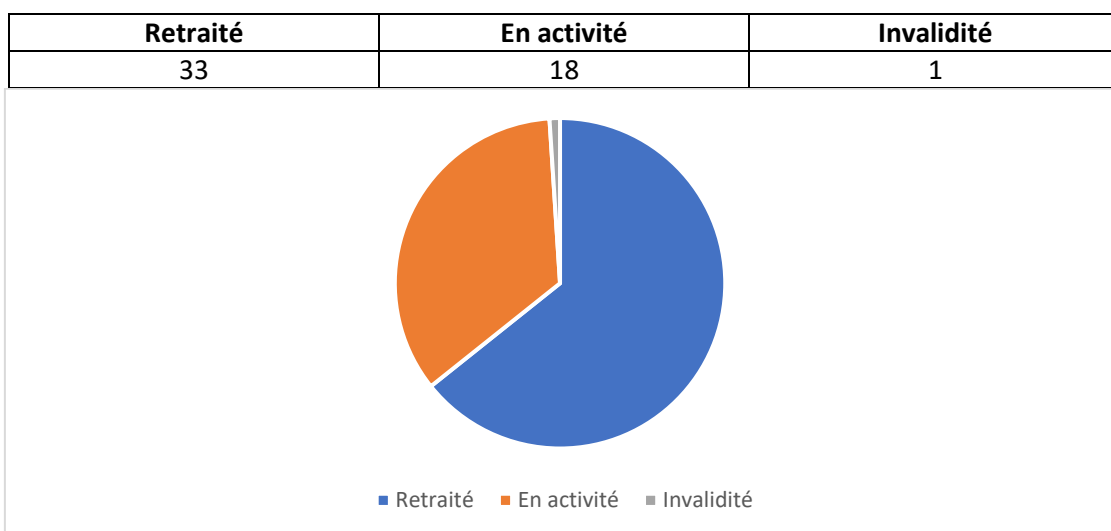
- Participants :**



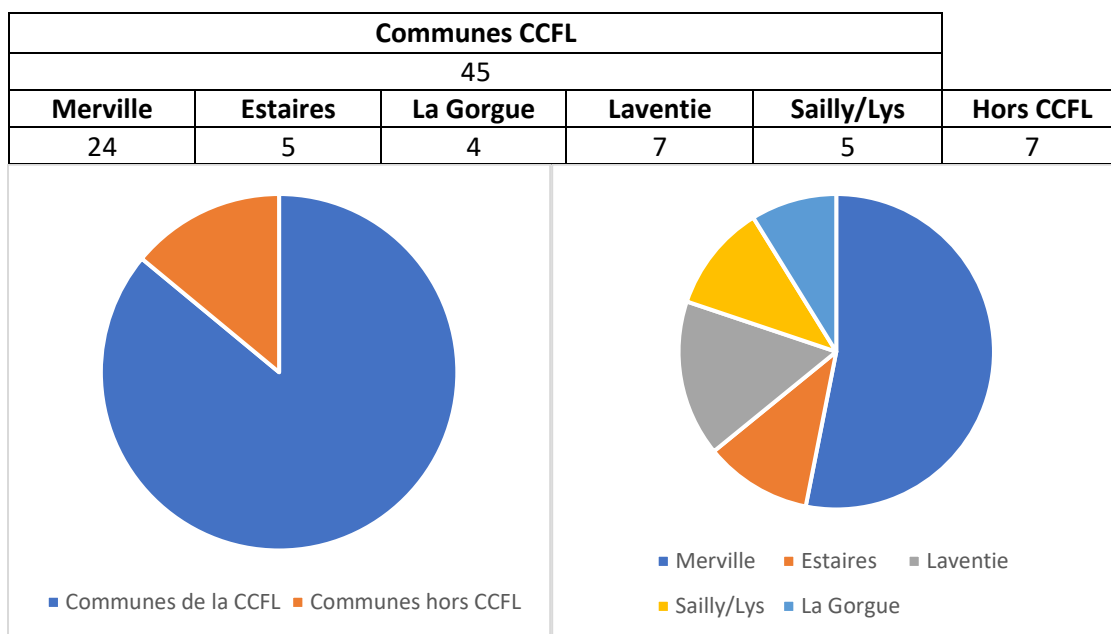
- Tranches d'âges des participants :**



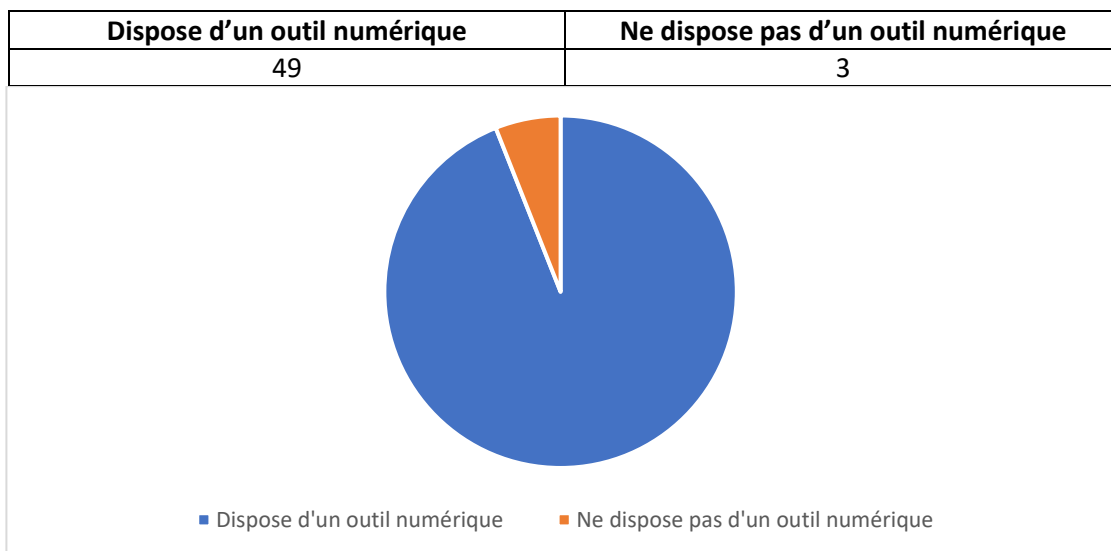
- Situation des participants :



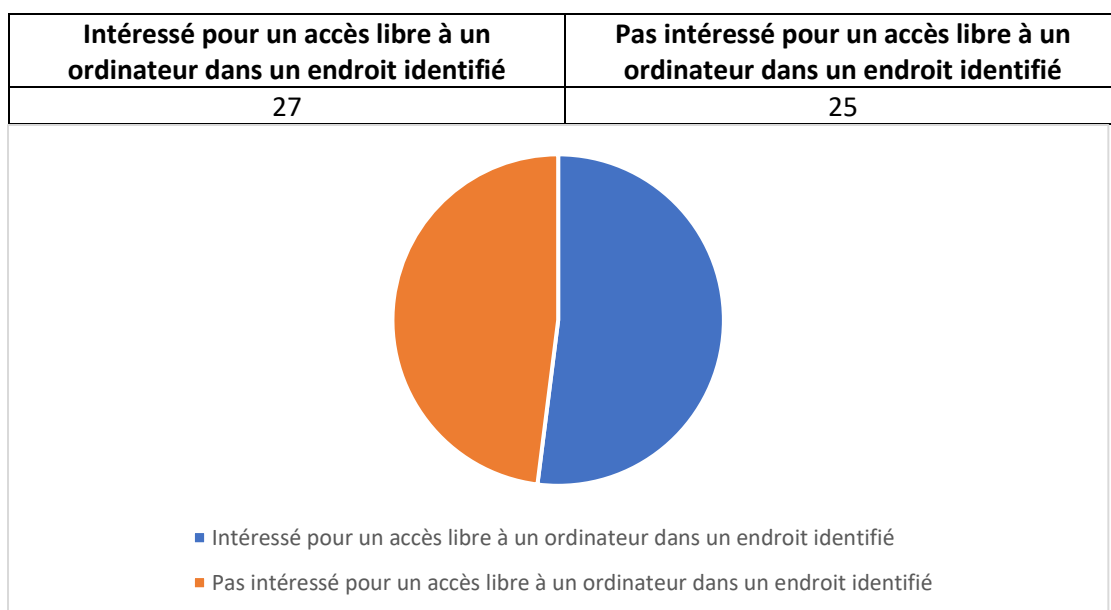
- Commune des participants :



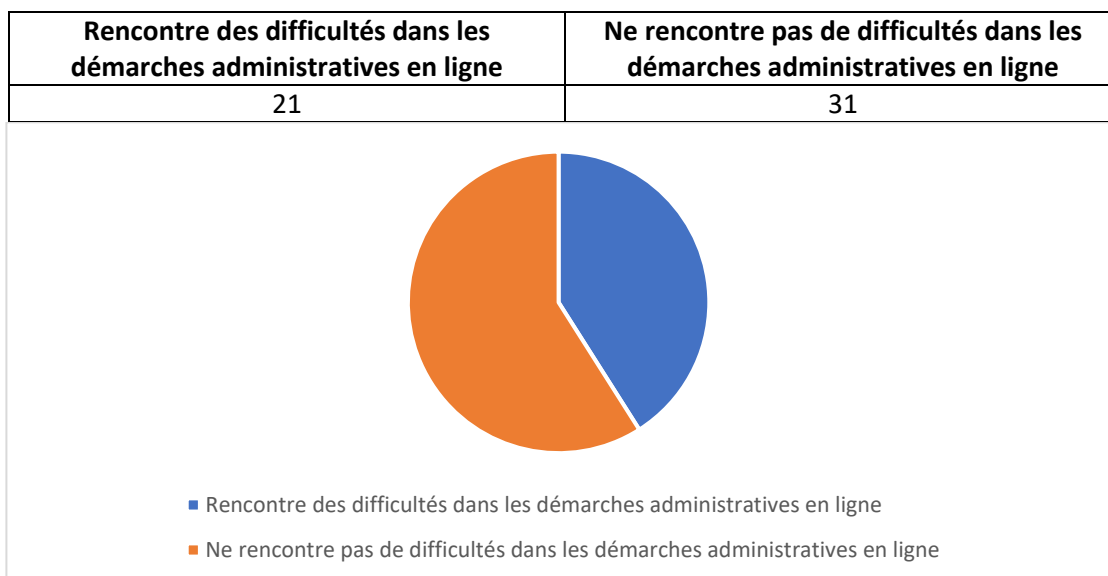
- Disposition d'outil numérique ou non :



- Intérêt ou non pour un accès libre à un ordinateur dans un endroit identifié :



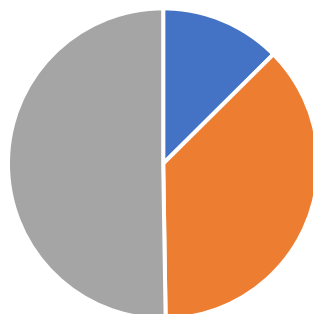
- Difficultés ou non dans les démarches administratives en ligne



Pour les personnes qui rencontrent des difficultés :

- Difficultés rencontrées**

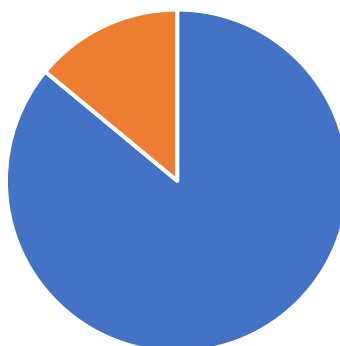
Peur de faire des erreurs	Ne sait pas à qui s'adresser/ne connaît pas les démarches à effectuer	Ne maîtrise pas l'outil informatique/n'arrive pas à se connecter à Internet
3	9	12



- Peur de faire des erreurs
- Ne sait pas à qui s'adresser/ne connaît pas les démarches à effectuer
- Ne maîtrise pas l'outil informatique/n'arrive pas à se connecter à Internet

- Besoins des usagers**

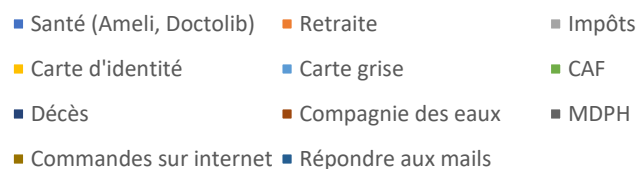
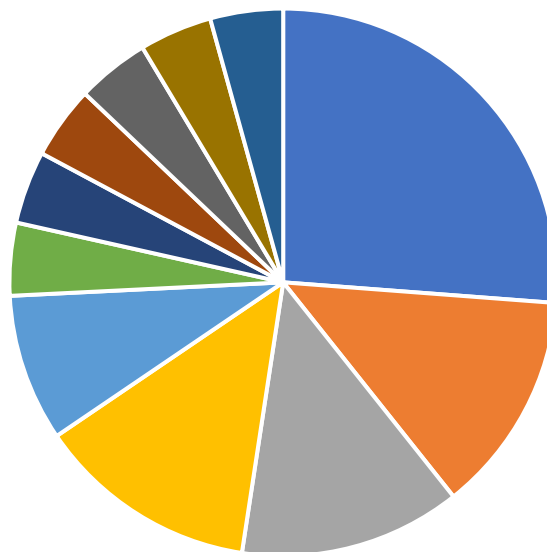
Accompagnement : aide et conseil pour être autonome dans les démarches et l'utilisation des outils	Faire les démarches à la place de la personne
13	2



- Accompagnement : aide et conseil pour être autonome dans les démarches et l'utilisation des outils
- Faire les démarches à la place de la personne

- Problématiques administratives rencontrées au cours des 3 derniers mois :

Santé (Ameli, Doctolib)	6
Retraite	3
Impôts	3
Carte d'identité	3
Carte grise	2
CAF	1
Décès	1
Compagnie des eaux (SIDEN)	1
Dossier de renouvellement MDPH	1
Commander sur Internet	1
Répondre aux mails	1



- Remarques diverses des participants :

1. Problème d'accès à Ants pour les cartes grises récurrent
2. Question sur la possibilité de véhiculer des personnes âgées
3. Il faudrait une assistance complète pour les seniors et une aide pour les plus jeunes => s'adapter au public et à ses besoins
4. Équiper les bibliothèques
5. Faire des cours en fonction des compétences de chacun pour ne pas créer de malaises/inégalités
6. Une annexe dans chaque commune car certains n'ont pas de moyens de déplacement ni d'outils informatiques
7. Suggestion : imprimante en accès libre avec différents papiers (collant, textile...)