

ENQUETE SUR LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Nous constatons tous le développement des pratiques des administrations et des sociétés privées consistant à privilégier les accès à leurs services par internet.

Certaines administrations ont quasiment fermé leurs guichets d'accès au public (préfectures, impôts...), d'autres ont considérablement réduit leurs bureaux publics (sécurité sociale, mutuelles, assurances, la poste...) lesquels demeurent ouverts uniquement dans les grandes agglomérations.

Cette tendance a abouti à exclure les citoyens qui ne maîtrisent pas l'outil internet ou qui ne disposent pas du matériel nécessaire (ordinateur, tablette, smartphone).

La CLCV regrette profondément cette évolution de notre société qui contribue grandement à isoler les individus en supprimant les services auxquels ils ont droit et le lien social nécessaire à la vie.

La CLCV de Rennes sensible aux difficultés que cette situation entraîne a souhaité connaître votre ressenti ainsi que les difficultés que vous pouvez rencontrer.

Nous avons décidé de vous interroger sur ce sujet, ce qui nous permettra à la fois de mieux vous représenter dans les différentes instances où la CLCV intervient et si cela est possible de créer un nouveau service d'aide pour vous permettre de mieux vous adapter à cette évolution.

Merci de bien vouloir répondre aux questions suivantes et de nous retourner ce questionnaire par le moyen que vous choisirez (courrier, MEL,..)

1° Je constate que de plus en plus de procédures et de démarches administratives et sociales (sécurité sociale, mutuelle, impôts...) sont dématérialisées en raison de leur informatisation :

☐ Oui

☐ Non

Si oui merci d'énumérer les principaux services informatisés qui éventuellement vous posent des problèmes d'accessibilité :

2° Je constate que la communication par messagerie électronique, par SMS ou par d'autres applications est nécessaire : ☐ Oui ☐ Non

3° Personnellement j'ai une adresse de messagerie internet : ☐ Oui ☐ Non

4° Je la consulte régulièrement : ☐ Oui ☐ Non

Si non pour quelle(s) raison(s) ?

5° je l'utilise : ☐ Oui ☐ Non

6° Pour ma part, je maîtrise l'outil internet : ☐ Oui ☐ Non

7° Je m'adapte bien à cette évolution sociale : ☐ Oui ☐ Non

8° Je ne me suis pas adapté(e) à cette technologie : ☐ Oui ☐ Non

9° J'ai besoin d'être aidé(e) : ☐ Oui ☐ Non

10° Je suis aidé(e) par mon entourage : ☐ Oui ☐ Non

mes enfants : ☐ Oui ☐ Non

mes voisins : ☐ Oui ☐ Non

mes amis : ☐ Oui ☐ Non

Autres : (préciser) :

11° A titre personnel (à mon domicile) je suis équipé(e) :

- d'un ordinateur : ☐ Oui ☐ Non

- d'une connexion internet : ☐ Oui ☐ Non

- d'une tablette : ☐ Oui ☐ Non

- d'un smartphone : ☐ Oui ☐ Non

12° J'aurais besoin d'une aide à l'utilisation du numérique :

☐ Oui ☐ Non

13° J'aurais besoin d'une formation :

☐ Oui ☐ Non

14° Je ne me sens pas capable de maîtriser cet outil numérique, j'aurais besoin d'être aidé(e) pour effectuer mes démarches :

☐ Oui ☐ Non

15° Quel type d'aide selon vous une association de défense des consommateurs peut-elle vous apporter ?
Précisez :

Commentaires :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Adresse MEL :

Tél. :

Merci de réexpédier ce questionnaire à l'adresse suivante : **CLCV 15 rue du Bourbonnais, 35000 Rennes**

Ou par MEL à : **rennes@clcv.org**