

## Questionnaire d'évaluation du sentiment de compétence numérique des publics de la médiation numérique

Ce questionnaire est issu de l'enquête nationale portant sur les effets des accompagnements des Conseillers numériques sur les publics bénéficiaires. Celle-ci a été réalisée par Asdo Etudes pour le compte du Programme Société Numérique l'ANCT.

L'objectif général de cette recherche était de décrire les profils des publics qui viennent à la rencontre des médiateurs numériques, en l'occurrence des conseillers numériques, la nature de l'accompagnement dont ils ont bénéficié, mais aussi ce que l'accompagnement a changé dans leur rapport au numérique.

Plusieurs éléments ont ainsi été étudiés :

- Les profils des publics des conseillers numériques, du point de vue de leurs caractéristiques sociodémographiques mais aussi de leurs usages du numérique ;
- Les mécanismes et les contextes de recours des publics à l'accompagnement d'un conseiller numérique ;
- Les éléments généraux sur le rapport des publics aux accompagnements et sur les sujets abordés au sein des accompagnements ;
- Le changement du rapport au numérique généré par les accompagnements, en étudiant le sentiment de compétence des usagers.

Pour répondre à cet objectif, ce questionnaire a la particularité de reposer sur des indicateurs subjectifs du rapport des publics au numérique, afin de mieux comprendre les mécanismes d'éloignement numérique. En effet, le fait d'avoir accès aux appareils, et d'avoir des compétences numériques ne suffit pas à comprendre les différences d'usages au sein de la population. La dimension subjective de perception du numérique est déterminante dans le développement (ou non) d'usages permettant d'améliorer concrètement la vie des individus. Un usage du numérique permettant de développer son « pouvoir d'agir » (cf. le concept de « capacité numérique ») ne peut se faire que si l'individu perçoit et croit en sa compétence à se servir du numérique comme vecteur d'opportunités.

La Programme Société Numérique de l'ANCT a décidé d'ouvrir et diffuser largement ce questionnaire afin de permettre à tous les acteurs de la médiation numérique de se l'approprier dans le cadre de la mesure de leurs impacts auprès des publics.

## A propos de vous

### 1. Vous êtes :

- Une femme
- Un homme
- Autre

### 2. Quel âge avez-vous ?

\_\_\_\_\_

### 3. Vous vivez :

- Seul(e)
- Seul(e) avec un ou des enfants
- En couple (marié, pacsé, union libre etc.) sans enfant
- En couple (marié, pacsé, union libre etc.) avec enfant(s)
- En colocation
- Autre, précisez : \_\_\_\_\_

## Votre équipement et vos usages numériques

### 4. A quelle fréquence utilisez-vous les appareils suivants ?

	Tous les jours	Une à deux fois par semaine	Plus rarement	Jamais
Ordinateur portable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ordinateur fixe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone portable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tablette	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone fixe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 5. Possédez-vous les appareils suivants ?

*Que ce soit personnellement et/ou dans votre foyer*

	Oui	Non
Ordinateur fixe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ordinateur portable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tablette	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone portable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone fixe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 6. Avez-vous à votre domicile une connexion à internet, hors téléphone portable ?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

## 7. Dans votre vie quotidienne, quelles sont les raisons principales pour lesquelles vous utilisez le numérique ? Choisissez au maximum 3 réponses.

- Echanger avec des proches, des amis...
- Travailler ou chercher un travail
- Me former (suivre des cours en ligne, trouver des ressources ...)
- Me soigner (prendre des rendez-vous médicaux, téléconsultation ...)
- Me déplacer (utiliser un GPS, acheter des billets de train ...)
- Être citoyen, m'engager (faire du bénévolat, débattre sur des forums ...)
- Faire des démarches administratives (Assurance maladie, CAF ...)
- Gérer mon budget (consulter son compte bancaire ...)
- Me loger, m'équiper (trouver un logement, des objets sur Leboncoin.fr ...)
- Me détendre, me cultiver (écouter de la musique, lire des livres, rechercher des informations ...)
- Aucune de ces raisons

**8. Cochez les actions que vous pourriez ou pouvez faire, même difficilement.**

- Utiliser une souris ou un clavier d'ordinateur
- Allumer et éteindre mon appareil
- Joindre un document à un email
- Créer un document Word, LibreOffice, Google Docs ...
- Me connecter à internet
- Me créer un compte, le paramétrer et le compléter (réseau social, autres sites...)
- Envoyer des messages instantanés (WhatsApp, Messenger ...)
- Faire des recherches sur internet
- Vérifier la fiabilité des informations que je trouve en ligne
- Me connecter à mon espace personnel pour des démarches administratives (Assurance maladie, CAF ...)
- Créer quelque chose à partir d'images, de musiques ou de vidéos (diaporama, montage photo etc.)
- Mettre en ligne du contenu (fichiers textes, audios, vidéos)

## **Votre rencontre avec le conseiller numérique**

**9. Comment avez-vous entendu parler des accompagnements proposés par les Conseillers Numériques ?**

*Vous pouvez sélectionner plusieurs réponses.*

- Par des proches (famille et amis)
- Par ma commune
- Par une association
- Par la presse
- Sur Internet
- Par un travailleur social
- Par un service public
- Autre, précisez : \_\_\_\_\_

**10. Comment êtes-vous venu(e) voir un conseiller numérique ?**

- J'ai été inscrit(e) ou orienté(e) par une structure
- Je suis venu(e) de moi-même

**11. Avez-vous dans votre entourage quelqu'un à qui vous pouvez demander de l'aide ou des conseils sur le numérique ? *En dehors du conseiller numérique.***

- Non
- Oui
- Je ne sais pas

**12. Pourquoi êtes-vous venu voir un conseiller numérique ?**

*Vous pouvez sélectionner plusieurs réponses.*

- Pour avoir de l'aide et débloquer une situation
- Pour avoir accès à une connexion internet / à un ordinateur
- Pour apprendre les bases de l'utilisation d'un ordinateur / d'internet
- Par curiosité, pour apprendre de nouvelles choses
- Pour me perfectionner dans mes usages numériques
- Autre, précisez : \_\_\_\_\_

**13. Combien de fois approximativement avez-vous été accompagné(e) par un conseiller numérique ? *Nombre de séances, de rendez-vous ou d'ateliers***

\_\_\_\_\_

**14. De quel(s) type(s) d'accompagnement avez-vous bénéficié ?**

*Vous pouvez sélectionner plusieurs réponses.*

- Accompagnement individuel
- Accompagnement collectif

**15. Connaissez-vous déjà un membre du groupe ?**

- Oui
- Non

**16. Sur quel(s) équipement(s) avez-vous travaillé avec le conseiller numérique ?**

*Vous pouvez sélectionner plusieurs réponses.*

- Ordinateur fixe
- Tablette
- Téléphone portable
- Ordinateur portable
- Aucun
- Autre, précisez : \_\_\_\_\_

**17. Avez-vous utilisé un de vos appareils ?**

- Oui
- Non

**18. Avez-vous passé un test ou un certificat de niveau avec votre conseiller numérique ?**

- Oui
- Non
- Je ne sais plus

**19. Quels ont été les sujets principaux abordés avec votre conseiller numérique ?**

*Indiquez au maximum les 3 plus importants*

- La prise en main de matériel (démarrage etc.)
- L'utilisation d'internet
- Les démarches administratives en ligne
- L'utilisation de logiciels informatiques (Word, LibreOffice ...)
- L'utilisation de réseaux sociaux ou de messageries (courriels, WhatsApp, messenger ...)
- Autre, précisez : \_\_\_\_\_

**20. Le conseiller numérique vous a t-il aidé à faire une démarche administrative en ligne ?**

- Oui
- Non

**21. Si oui, avez-vous signé un document pour que le conseiller puisse faire la démarche en votre nom ?**

- Oui
- Non
- Je ne sais plus

## Le bilan

**22. Est-ce que l'aide du conseiller numérique a répondu à vos attentes ?**

- Oui tout à fait
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Non pas du tout

**23. Avant votre accompagnement, comment vous sentiez vous avec le numérique ?**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

1 = Pas du tout à l'aise

5 = Très à l'aise

**24. Et aujourd'hui, après votre/vos accompagnement(s), comment vous sentez vous avec le numérique ?**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

1 = Pas du tout à l'aise

5 = Très à l'aise

**25. Aujourd'hui réussissez-vous à faire des choses avec le numérique que vous n'arriviez pas à faire avant votre/vos accompagnement(s) ?**

- Oui tout à fait
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Non pas du tout

**26. Si oui, lesquelles ?** *Vous pouvez sélectionner plusieurs réponses.*

- Utiliser une souris ou un clavier d'ordinateur
- Allumer et éteindre mon appareil
- Joindre un document à un email
- Créer un document Word, LibreOffice, Google Docs ...
- Me connecter à internet
- Me créer un compte, le paramétrer et le compléter (réseau social, autres sites...)
- Envoyer des messages instantanés (WhatsApp, Messenger ...)
- Faire des recherches sur internet
- Vérifier la fiabilité des informations que je trouve en ligne
- Me connecter à mon espace personnel pour des démarches administratives (Assurance maladie, CAF ...)
- Créer quelque chose à partir d'images, de musiques ou de vidéos (diaporama, montage photo etc.)
- Mettre en ligne du contenu (fichiers textes, audios, vidéos)
- Autre, précisez : \_\_\_\_\_

**27. Aujourd'hui, après votre/vos accompagnement(s), vous sentez-vous plus à l'aise sur l'usage des appareils suivants ?**

	Plutôt oui	Plutôt non	Non concerné(e)
Ordinateur portable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tablette	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Téléphone portable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ordinateur fixe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**28. Qu'est ce qui a changé après votre/vos accompagnement(s) ?**

*Vous pouvez sélectionner plusieurs réponses.*

- Mes proches et/ou le formateur ont remarqué mes progrès.
- J'ai moins peur des dangers d'internet.
- Je me sens plus à l'aise car je me suis entraîné.
- Je me suis rendu compte que j'avais des compétences car j'ai réussi des exercices.
- Je suis plus confiant(e) car j'ai travaillé avec d'autres personnes qui avaient les mêmes difficultés que moi avec le numérique.
- Je suis moins stressé(e) à l'idée de manipuler des outils numériques.
- Rien n'a changé
- Autre, précisez : \_\_\_\_\_

**29. Globalement, avez-vous le sentiment d'avoir progressé dans le cadre de votre accompagnement ?**

- Oui tout à fait
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Pas du tout

**30. Si oui, dans quels domaines principaux avez-vous le sentiment d'avoir progressé sur le numérique, suite à votre/vos rencontre(s) avec le conseiller numérique ?**



*Indiquez au maximum trois domaines*

- Echanger avec des proches, des amis...
- Travailler ou chercher un travail
- Me former (suivre des cours en ligne, trouver des ressources ...)
- Me soigner (prendre des rendez-vous médicaux, téléconsultation ...)
- Me déplacer (utiliser un GPS, acheter des billets de train ...)
- Être citoyen, m'engager (faire du bénévolat, débattre sur des forums ...)
- Faire des démarches administratives (Assurance maladie, CAF ...)
- Gérer mon budget (consulter son compte bancaire ...)
- Me loger, m'équiper (trouver un logement, des objets sur Leboncoin.fr ...)
- Me détendre, me cultiver (écouter de la musique, lire des livres, rechercher des informations ...)
- Aucun de ces domaines

## Quelques petites questions pour finir

### 31. Quelle est votre situation professionnelle ?

- En emploi
- En recherche d'emploi
- En formation / étudiant(e)
- Parent au foyer
- Retraité(e)
- En incapacité de travailler pour des raisons de santé

### 32. Avez-vous un diplôme ? Cochez la réponse qui correspond le mieux.

- Pas de diplôme
- Certificat d'études primaires
- BEPC, Brevet des collèges
- Bac généraliste, technologique ou professionnel
- Bac +2 (études supérieures courtes type IUT, Deug, BTS, DUT)
- Bac + 3
- Bac + 5 ou plus

**33. Quelle est votre catégorie socio-professionnelle ?**

- Agriculteurs
- Artisans, commerçants, chefs d'entreprise
- Cadres et professions intellectuelles supérieures, professions libérales
- Professions intermédiaires (instituteurs, infirmiers, comptables ...)
- Employés
- Ouvriers
- Autre personne sans activité professionnelle

**34. Comment définiriez-vous votre niveau de vie ?**

- Très confortable
- Confortable
- Correct
- Faible
- Très faible

**35. Quel est votre code postal ?**

\_\_\_\_\_

**36. Quel est le nom de votre rue, avenue, boulevard ... ?**

*Cette question nous permet de voir les différences de résultats selon les territoires ou les quartiers.*

*Cette information restera strictement confidentielle.*

\_\_\_\_\_