

# Questionnaire de Recensement des Besoins des Usagers

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de l'amélioration des services proposés par votre Maison France Services, nous souhaitons mieux comprendre vos besoins pour vous accompagner au mieux dans vos démarches administratives et numériques. Merci de prendre quelques minutes pour répondre à ce questionnaire.

**Une fois rempli, ce questionnaire est à rapporter dans votre mairie.**

## Vos informations personnelles

Ces informations nous permettront de mieux comprendre vos besoins et de vous recontacter si nécessaire.

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_

Commune : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

E-mail : \_\_\_\_\_

*Vos données personnelles seront utilisées uniquement pour répondre à vos besoins et ne seront pas partagées avec des tiers.*

## 1. Vos besoins en accompagnement administratif

1.1 Avez-vous des difficultés pour réaliser vos démarches administratives en ligne (impôts, CAF, Pôle emploi, etc.) ?

- Oui, souvent
- Parfois
- Non, jamais

1.2 Souhaiteriez-vous bénéficier d'un accompagnement pour réaliser vos démarches administratives ?

- Oui
- Non

1.3 Quels types de démarches vous posent le plus de difficultés ? (Plusieurs réponses possibles)

- Services fiscaux (déclarations, paiement des impôts, etc.)
- Prestations sociales (CAF, Pôle emploi, etc.)

- Santé (Ameli, carte vitale, etc.)
- Autres (précisez : \_\_\_\_\_)

## 2. Vos besoins en outils numériques

2.1 Disposez-vous de l'équipement nécessaire pour accéder à vos services en ligne ?

- Smartphone
- Tablette
- Ordinateur
- Connexion Internet à domicile
- Je n'ai pas d'équipement adapté

2.2 Avez-vous des difficultés à utiliser ces outils numériques ?

- Oui, souvent
- Parfois
- Non, jamais

2.3 Souhaiteriez-vous apprendre à mieux utiliser ces outils numériques ?

- Oui, pour les bases (allumer l'appareil, naviguer sur Internet, envoyer des e-mails, etc.)
- Oui, pour des usages plus avancés (création de documents, gestion des fichiers, etc.)
- Non

2.4 Préférez-vous apprendre à utiliser ces outils numériques de la manière suivante :

- Ateliers collectifs
- Rendez-vous individuels
- Guides ou tutoriels en ligne
- Autre (précisez : \_\_\_\_\_)

