

Les besoins de vos gens — vu par vous

À remplir par une personne qui côtoie le public tous les jours (employé, bénévole, intervenant).
Vous répondez **pour l'ensemble des gens que vous aidez**, pas pour une seule personne :
mettez **autant de réponses que nécessaire** à chaque question, et indiquez à droite combien de personnes sont concernées.

Organisme	Votre rôle
Ce formulaire parle de combien de personnes ?	Vous les côtoyez depuis combien de temps ?

1. Qu'est-ce que vos gens aimeraient être capables de faire ?

Une réponse par ligne. Ce qu'ils vous nomment eux-mêmes.

	Combien de pers.
1	
2	
3	
4	

2. Qu'est-ce qui est le plus difficile pour eux en ce moment ?

Ce qui bloque, le moment précis où ça arrête.

	Combien de pers.
1	
2	
3	
4	

3. Qu'est-ce que vous, votre équipe ou leur famille finissez par faire à leur place ?

Prise de rendez-vous, formulaire, courriel, impression...

	Combien de pers.
1	
2	
3	
4	

Sur quels sujets ?

Un crochet par personne concernée — vous pouvez en mettre plusieurs sur la même ligne. S'il y en a plus que de cases, écrivez le nombre à côté. Puis faites une **étoile ★** vis-à-vis les **trois lignes les plus importantes**.

L'APPAREIL	
Allumer, éteindre	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
La souris	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Le clavier, écrire	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Se repérer sur l'écran	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Dossiers et fichiers	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
L'écran tactile	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Imprimer, numériser	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

COMMUNIQUER	
Le courriel	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Envoyer un document	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Appels vidéo (famille)	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Textos, messagerie	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Facebook, réseaux	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Prendre des photos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Envoyer des photos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

INTERNET	
Aller sur Internet	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Chercher quelque chose	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Créer un compte	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Remplir un formulaire	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Prendre un rendez-vous	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Services du gouvernement	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
La banque en ligne	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

SE PROTÉGER	
Reconnaître les arnaques	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Les mots de passe	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Quoi ne jamais faire	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Se débrouiller seul	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

AUTRES SUJETS — À VOUS	
_____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
_____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
_____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

4. Qu'est-ce qui leur fait peur, ou les fait abandonner ?

Plusieurs réponses possibles.

1 _____

2 _____

5. Si vous pouviez leur enseigner une seule chose, ce serait laquelle ? Pourquoi ?

Pour vous rejoindre

Nom et coordonnées : _____

Merci ! Ce que vous voyez tous les jours vaut plus que n'importe quel sondage.