

## Enquête sur l'accessibilité des services au public auprès des charentais(es)

Promulguée le 7 août 2015, la loi portant nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe), prévoit, dans chaque département, la création d'un Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

Piloté par l'Etat et le Conseil Départemental, ce schéma a pour but d'améliorer l'accès aux services sur votre territoire et ainsi faciliter votre vie quotidienne.

Vous pourrez, par votre réponse à cette enquête (compter 10 minutes), anonyme, identifier les services utiles à votre quotidien et évaluer leurs conditions d'accessibilité sur votre territoire. Cette enquête constitue pour vous, en tant que citoyen français et usager de ces services, une occasion unique d'exprimer vos attentes.

La présente enquête se terminera le 27 Mai 2016.

En tant qu'habitant de la Charente, votre avis est essentiel.

Le Préfet de Charente et le Président du Conseil Départemental ainsi que tous les partenaires de cette démarche vous remercient par avance du temps que vous pourrez consacrer à ce projet important pour le devenir des territoires français, leur qualité de vie et leur attractivité.

### A – Présentez-vous ainsi que votre commune de résidence

*Pourriez-vous s'il vous plaît, préciser votre...*

**Nota:** la réponse aux 6 premières questions est nécessaire pour l'analyse du questionnaire.

1. **Votre sexe :**       Femme       Homme
  
2. **Code postal de votre commune de résidence:**  
.....
  
3. **Nom de votre commune de résidence:**  
.....
  
4. **Tranche d'âge :**  
 18 – 25 ans     26 à 35 ans     36 à 45 ans     46 à 55 ans     56 à 65 ans     66 à 75 ans     + de 75 ans
  
5. **Statut professionnel :**     Etudiant / Actif       Sans emploi / Retraité       Autre  
→ Si vous êtes étudiant passez la question suivante.
  
6. **Catégorie socioprofessionnelle :**  
 Artisan, Commerçant, Chef d'entreprise       Agriculteur exploitant  
 Cadre, Profession libérale et profession intellectuelle     Ouvrier/ ouvrier agricole        
Technicien, profession intermédiaire, Instituteur ou assimilé     Employé       Autre
  
7. **Niveau de diplôme :**       Pas de diplôme ou Brevet des collèges/ BEPC  
 BEP/CAP       Bac/ Bac pro       Bac +2 et +

### B– Identifiez les services utiles à votre quotidien et évaluez leur accessibilité

Le tableau présenté en page suivante vise à vous permettre d'évaluer l'utilité et l'accessibilité de différents types de services essentiels. Consigne : cochez les cases correspondantes. Pour internet, évaluez la qualité de la connexion dont vous bénéficiez depuis votre domicile.

1. Type de services	Pourriez-vous noter l'utilité de ce service dans votre vie quotidienne de 1 [Très peu utile] à 5 [Indispensable] ?					Selon-vous les jours et horaires d'ouverture de ce service sont-ils... 3.				Pourriez-vous évaluer globalement l'accessibilité de ce service de 1 [Inaccessible] à 5 [Très accessible] ?						
	NC	1	2	3	4	5	Pas du tout adaptés	Peu adaptés	Adaptés	Tout à fait adaptés	1	2	3	4	5	
																...à vos horaires de disponibilité ?
TRANSPORTS EN COMMUN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INTERNET	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SERVICES POSTAUX	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BOULANGERIE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ALIMENTATION	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DISTRIBUTEUR DE BILLETS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
STATION-SERVICE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PHARMACIE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRESORERIE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CAF, CPAM, MSA, CARSAT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MEDECIN GENERALISTE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SERVICE DES URGENCES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASSISTANCE SOCIALE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AIDE A LA PERSONNE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GARDE D'ENFANTS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CENTRE DE LOISIRS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ECOLE MATERNELLE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ECOLE PRIMAIRE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COLLEGE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LYCEE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
POLE EMPLOI, MISSION LOCALE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Identifiez-vous d'autres services indispensables à votre vie quotidienne? Veuillez préciser lesquels.

9. Avez-vous déjà observé des délais d'attente pour obtenir un rendez-vous ou une place pour les services suivants ?

Consigne: attribuez une note à chaque type de services de 0 [aucun délai] à 4 [délais très importants]

- ..... Médecin généraliste
- ..... Garde d'enfants (Assistante maternelle, crèche)
- ..... Centre de loisirs
- ..... Pôle emploi

10. Les dépenses nécessaires pour accéder à certains services (coût direct du service ou indirect (transports, internet, ...)) peuvent-elles représenter une contrainte pour vous?  Oui  Non

11. Si oui, pourriez-vous préciser quels services en particulier ?

## C – Modes d'accès aux services et réalisation des démarches administratives

### C1 – Accès physique aux services

12. De manière générale, vous accédez aux services ... (Plusieurs réponses possibles)

La journée, la semaine  Entre 12h et 14h  Les soirs de semaine une fois libéré de votre activité  Le week-end

13. De manière générale, vous accédez aux services ... (Une seule réponse possible)

...plutôt depuis votre domicile  ... plutôt depuis votre lieu d'activité  ...les deux de manière indifférenciée

14. Utilisez-vous un véhicule motorisé pour accéder aux services?  Oui → passez la question suivante  Non

Si non, passez à la question 21.

15. Si non, les transports en commun vous permettent-ils, à partir de votre domicile, d'accéder aux services qui vous sont indispensables?

Tout à fait  Partiellement  Très partiellement  Pas du tout  Je ne sais pas

16. Globalement, considérez-vous avoir des difficultés à accéder physiquement aux services ?  
 Oui  Non → passez la question suivante

17. Si oui, pourriez-vous préciser lesquelles ? Plusieurs réponses possibles

Exemple: j'habite dans un hameau isolé et ne peut plus conduire mon véhicule.

## C2 – Accès à distance aux services (par téléphone, internet,...)

18. Avez-vous pour habitude d'accéder à certains services par téléphone ou par internet ?  Oui  Non

*Si non, passez la question suivante.*

19. Si oui, que diriez-vous de votre pratique en termes d'accès à distance (téléphone ou internet)?

*Répondez puis passez la question suivante.*

Pas de problème, je maîtrise totalement les démarches en ligne ou par téléphone

Je me débrouille mais c'est parfois laborieux

Je suis souvent confronté à des difficultés

20. Si non, pourquoi n'accédez-vous jamais aux services à distance ? Plusieurs réponses possibles.

Vous préférez le contact physique

C'est trop complexe

Vous n'êtes pas abonné à internet

Vous ne savez pas vous servir d'Internet

Vous n'êtes pas informé sur ces possibilités

Votre commune n'est pas couverte par Internet

Autre

## C3 – Réalisation des démarches administratives

21. En matière de démarches administratives ...

...Vous connaissez ces démarches et n'éprouvez pas de difficultés à les accomplir → *passez à la question 26*

...Vous maîtrisez certaines démarches mais d'autres peuvent vous poser des difficultés

...Vous avez des difficultés avec les démarches administratives

22. Si vous éprouvez des difficultés pourriez-vous préciser lesquelles ? *Plusieurs réponses possibles*

Je rencontre des difficultés à comprendre le vocabulaire administratif

Je manque d'informations sur les démarches à accomplir

Je ne dispose d'aucune aide familiale ou relationnelle

Autre, précisez :

.....

## C4 – Information sur les services

23. Considérez-vous que l'information dont vous disposez sur les services et leurs modalités d'accès est...

Suffisante pour tous les services  
pour une majorité de services

Suffisante pour une majorité de services

Insuffisante

Insuffisante pour tous les services

24. Si vous considérez que cette information est insuffisante pour certains services, pourriez-vous préciser lesquels en particulier?

.....

.....

.....

25. Êtes-vous agriculteur?  Oui  Non

*Si vous n'êtes pas agriculteur, rendez-vous à la dernière question.*

**D – Si vous êtes agriculteur...**

26. Remplissez-vous vous-même "Télépac" pour faire votre déclaration PAC ?  Oui  Non

27. Si oui, comment l'évaluez-vous?

- Simple d'utilisation
- Complexe à renseigner
- Impossible à renseigner sans l'aide d'un agent (de la DDT, de la Chambre d'agriculture, ...)

28. Si non, pourquoi? Plusieurs réponses possibles.

- Je préfère avoir l'assistance d'un conseil (DDT, chambre d'agriculture, coopérative,...)
- Je n'ai pas ou j'ai un accès internet insuffisant au siège d'exploitation
- Autre à préciser

29. Si vous avez des remarques ou commentaires d'ordre général que vous souhaitez exprimer, ce champ vous est réservé :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**MERCI DE VOTRE PARTICIPATION**

