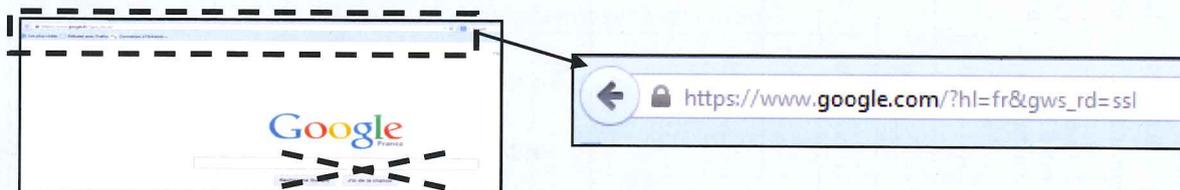


Comment répondre à cette enquête ?

- 1) Déposez le questionnaire papier ci-dessous, renseigné, au guichet où vous l'avez récupéré
- 2) Par retour du questionnaire papier ci-dessous, avant le 9 Juillet, à l'adresse suivante :
EDATER, Tour Polygone, 265 avenue des Etats du Languedoc 34 000 Montpellier
- 3) En ligne : recopiez le lien ci-dessous dans la barre d'adresse de votre moteur de recherche
<http://www.sphinxonline.net/edater/enquete-services-PO/questionnaire.htm>



A – Votre profil. Pourriez-vous s'il vous plait, préciser votre...

1. Commune et code postal : Année de naissance.....
2. Statut professionnel : Actif en emploi¹ Etudiant Actif sans emploi² Retraité Autre
3. Catégorie socioprofessionnelle. Si vous êtes étudiant passez à la question 5
 Artisan, Commerçant, Chef d'entreprise Agriculteur exploitant
 Cadre, Profession libérale et profession intellectuelle Ouvrier/ ouvrier agricole
 Technicien, profession intermédiaire, Instituteur ou assimilé Employé Autre
4. Quel est votre niveau de diplôme ? Pas de diplôme ou Brevet des collèges/ BEPC BEP/CAP
 Bac/ Bac pro Bac +2 Bac +3 et plus
5. Avez-vous des difficultés à comprendre le langage administratif ? Oui Non
6. Avez-vous des enfants à charge à votre domicile ? Oui Non

B – Les services utiles à votre quotidien et leur condition d'accessibilité

7. Votre territoire compte-t-il un Relais de Service Public ? Oui Non Ne sait pas → Si non, passez à la question 10.
8. Si oui, l'utilisez-vous? Plusieurs fois par semaine Une fois par mois Une fois par an Jamais
9. Etes-vous Très satisfait Satisfait Peu satisfait des services qu'il propose et de leur accessibilité ? Quelles améliorations seraient possibles?

10. Le tableau présenté en page suivante vise à vous permettre d'évaluer l'accessibilité physique, depuis votre domicile et lieu d'activité, de différents types de services (y compris via un Relais de Service Public) :

¹ Définition INSEE : les actifs ayant un emploi sont les personnes qui ont une profession et l'exercent au moment du recensement. Sont classées dans cette rubrique les personnes qui aident un membre de leur famille dans son travail (exemple : exploitation agricole ou artisanale, commerce, profession libérale...) à condition que la personne aidée ne soit pas salariée. Les apprentis sous contrat, les stagiaires rémunérés et les personnes qui, tout en poursuivant leurs études, exercent une activité professionnelle font aussi partie de la population active en emploi.

² Sont classées dans cette catégories les personnes qui se sont déclarées " chômeurs (inscrits ou non à l'ANPE) " sauf si elles ont déclaré explicitement par ailleurs ne pas rechercher du travail.

Consigne : évaluez tout d'abord l'utilité du service dans votre vie quotidienne. Identifiez ensuite les services auxquels vous l'habitude d'accéder à distance (par téléphone, via internet...) Si le service ne vous est pas utile ou que vous avez pour habitude d'y accéder à distance, passez à la ligne suivante du tableau ↓. Sinon, répondez aux questions c et d →
Nota : Si vous n'êtes ni étudiant, ni en emploi, ne répondez pas à la question b.2 « b. En combien de minutes y accéder-vous depuis votre lieu d'activité? »

La liste des services	a. Dans votre vie quotidienne, ce service est...?				b. Vous avez pour habitude d'accéder à ce service...		c. En combien de minutes y accédez-vous (en moyenne)?		d. En fonction des horaires et jours d'ouverture diriez-vous que ce service est...		
	Inutile	Peu utile	Utile	Très utile	A distance (internet, téléphone)	Physiquement, sur place	1. De chez vous ?	2. Depuis votre lieu d'activité ?	Facile d'accès ?	Difficile d'accès ?	Pas accessible ?
COMMERCES ALIMENTAIRES (boulangerie, épicerie, bistrot de pays...)	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →MinMin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DISTRIBUTEURS DE BILLETS	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →MinMin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
STATIONS-SERVICES	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →MinMin	<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"/> →MinMin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ECOLE MATERNELLE ET PRIMAIRE	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →MinMin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PREFECTURE	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →MinMin	<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"/> →MinMin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GENDARMERIE	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →MinMin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRANSPORTS LOCAUX (à la demande, de personnes à mobilité réduite)	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →MinMin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SANTE 1 ^{er} RECOURS (médecin généraliste, pharmacie)	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →MinMin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SPECIALISTES (gynécologie, dentiste, ophtalmologie...)	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →MinMin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AIDE A LA PERSONNE (aide à domicile, portage de repas)	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PRESTATIONS SOCIALES*	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →MinMin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PETITE ENFANCE (assistantes maternelles, crèches, consultations médicales infantiles...)	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →MinMin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
POLE EMPLOI, MISSIONS LOCALES	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →MinMin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EQUIPEMENTS CULTURELS (bibliothèques, médiathèques, cinéma...)	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →MinMin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EQUIPEMENTS SPORTIFS (gymnase, citystade, aire de jeux...)	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> →	<input type="checkbox"/> ↓	<input type="checkbox"/> →MinMin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Identifiez-vous d'autres services **indispensables** à votre vie quotidienne? Si oui lesquels?

12. Après avoir répondu à ces questions, vous vous dites ...

-  J'ai une vision complète des services présents sur mon territoire
-  Je manque vraiment de connaissances sur les services présents sur mon territoire

13. Après avoir répondu à ces questions vous vous dites ...

-  Globalement, j'accède assez facilement aux principaux services utiles à mon quotidien
-  La situation n'est pas catastrophique, mais j'ai des difficultés d'accès à certains services utiles à mon quotidien
-  Je suis en incapacité d'accéder à un nombre important de services utiles à mon quotidien

14. Si vous êtes en situation de handicap ou rencontrez des difficultés pour vous déplacer, identifiez-vous, globalement, des difficultés en termes d'accessibilité physique à ces services? Oui Non →passez à la question 16.

15. Si oui, pouvez-vous les décrire ?

16. Rencontrez-vous des difficultés d'accès à certains services liés à des contraintes financières? Oui Non →Si non, passez à la question 18.

17. Si oui, pouvez-vous préciser lesquelles et les services concernés (coût des transports, coût trop élevé du service, ...)?

C – Vos pratiques en matière d'accès aux services

18. De manière générale, avez-vous pour habitude d'accéder aux services ... Cochez une case par ligne.

	Tous les jours	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une fois par mois
A proximité de votre domicile (- de 5 minutes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A proximité de votre lieu de travail (- de 5 minutes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sur votre trajet domicile-travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En vous rendant dans une zone de service située à plus de 10 minutes de votre domicile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. De manière générale, avez-vous pour habitude d'accéder aux services ... *Cochez une case par ligne.*

	Tous les jours	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une fois par mois	Jamais
à pied, à vélo, ... ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
avec votre véhicule ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
en transports publics?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
en covoiturage ¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. De manière générale, avez-vous la possibilité d'accéder aux services ... *(Plusieurs réponses possibles)*

- En journée, tous les jours de la semaine En journée, une ou deux journées par semaine Entre 12h et 14h
 Le week-end Les soirs de semaine une fois libéré de votre activité

21. Si vous ne possédez pas de véhicule ou ne pouvez pas conduire, les transports publics (lignes régulières, transport à la demande, transport de personnes à mobilité réduite) vous permettent-ils, à partir de votre domicile, d'accéder à l'ensemble des services qui vous sont utiles?

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

22. Quelle est votre connaissance de l'offre de transports publics présente sur votre territoire ?

- Très bonne Bonne Partielle Très partielle

23. Selon vous, la présence d'un service itinérant de type épicerie ambulante ou « bus des services publics » sur votre territoire, serait :

- Inutile, vous avez facilement accès aux commerces alimentaires Utile mais pas indispensable
 Très utile, car cela vous réduirait vos trajets

24. Avez-vous pour habitude d'accéder à certains services et achats par téléphone ou par Internet ? Oui Non
Si oui, passez à la question 26.

25. Si non, pourquoi n'accédez-vous jamais aux services à distance ? *Deux réponses possibles.*

- Vous préférez le contact physique L'accessibilité à distance des services 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
Passez à la question 30 →

26. Pour accéder à distance aux services, vous utilisez (plusieurs réponses possibles) Le téléphone fixe
 Le téléphone mobile Internet à votre domicile Internet en extérieur (smartphone, points internet, ...)

27. Quelle est votre pratique en termes d'accès aux services à distance (téléphone ou internet)?

- Dès qu'un service ou produit est accessible à distance vous évitez de vous déplacer
 Si un service est accessible à distance et à moins de 5 minutes vous préférez vous déplacer
 Vous n'accédez aux services à distance que lorsque vous ne pouvez pas faire autrement

28. Parmi les services de la liste précédente, offrant un accès à distance (au moins partiel), lesquels avez-vous déjà utilisés à distance? *Plusieurs réponses possibles.*

- Services postaux
 Services de santé de premier recours (médecin généraliste, pharmacie)

¹Utilisation conjointe et organisée d'un véhicule, par un conducteur non professionnel et un ou plusieurs tiers passagers, dans le but d'effectuer un trajet commun.

- Services de prestations sociales (CAF, CPAM, APA, RSA...)
- Services de l'accompagnement à emploi (ex. : Pôle emploi, missions locales)
- Services administratifs (préfecture, impôts, ...)
- Services culturels (bibliothèque, médiathèque, cinéma...)
- Autres, précisez :

29. Avez-vous recours au commerce en ligne (achat de biens ou services par internet) ?

- Pour une majorité de vos achats Pour une minorité de vos achats Exceptionnellement Jamais

30. Avez-vous accès à des points relais dans lesquels vous pouvez aller chercher vos colis ? Oui Non

31. Avez-vous la possibilité de vous faire livrer vos courses à domicile? *Plusieurs réponses possibles* Je ne sais pas

Oui, par une aide à domicile Oui, par un supermarché Par un commerçant de proximité Non

32. Pour vous, la possibilité de se faire livrer à domicile (repas, courses alimentaires, colis...) ou à proximité (points relais) est : Je n'ai pas d'avis Indispensable, vous n'avez pas d'autres alternatives Important, cela éviterait de devoir vous appuyer sur vos proches Pratique mais pas indispensable

33. Pour vous, l'amélioration de l'accessibilité des services à distance est...? *Plusieurs réponses possibles*

- ... un progrès majeur sur lequel il est impératif d'agir ... un progrès mais aussi une menace pour le lien social
- ... un progrès nécessaire mais qui ne remplacera jamais l'accès physique ... Vous n'avez pas d'avis sur le sujet

34. Saviez-vous qu'il est possible sur Internet...

- d'afficher une carte localisant les services présents sur votre territoire (et leurs adresses et coordonnées) ?
- d'envoyer un document recommandé de renouveler votre carte vitale
- de changer certaines informations relatives à votre carte grise (adresse) Je n'en savais rien

35. Après avoir répondu à cette question vous vous dites ...

- 😊 100%, je pourrais être un ambassadeur des services en ligne
- 😐 Il faut que je pense à me mettre à jour
- 😞 Je ne suis vraiment pas à la page
- 😡 Cela m'est égal je n'utiliserai jamais les services par Internet

36. Enfin, connaissez-vous ou envisagez-vous des innovations qui pourraient améliorer l'accès aux services (à distance ou physique) ou avez-vous des remarques d'ordre général sur le sujet de l'accessibilité des services aux publics ?

Merci d'avoir répondu à ce questionnaire. Nous vous prions de bien vouloir nous le retourner, avant le 9 Juillet 2015, à l'adresse suivante :

EDATER, Tour du Polygone, 265 avenue des Etats du Languedoc, 34 000 Montpellier

Vous souhaitez aller plus loin dans la démarche, et accepteriez d'être recontacté par téléphone pour nous faire partager votre expérience ? Laissez-nous vos coordonnées :

Nom : Prénom : Tél. :