

Enquête auprès des habitants sur l'accessibilité des services au public

Vous pouvez également remplir cette enquête en ligne sur les sites internet de la Préfecture (<http://www.herault.gouv.fr/>) et du Département (<http://www.herault.fr/>)

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

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

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

La présente enquête se terminera le 8 Octobre 2016.

En tant qu'habitant votre avis est essentiel.

Le Préfet et le Président du Conseil Départemental, ainsi que l'ensemble des partenaires vous remercient par avance du temps que vous pourrez consacrer à ce projet important pour le devenir de votre territoire, sa qualité de vie et son attractivité.

A – Présentez-vous ainsi que votre commune de résidence

Pourriez-vous s'il vous plait, préciser votre...

Nota : la réponse aux 4 premières questions est primordiale pour l'analyse du questionnaire.

1. **Code postal :**

2. **Commune de résidence :**

3. **Tranche d'âge :**

15 à 29 ans 30 à 44 ans 45 à 59 ans 60 à 75 ans + de 75 ans

4. **Statut professionnel :** Etudiant Actif en emploi Sans emploi Retraité Autre

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.

| Type de services | | 5. Pourriez-vous noter l'UTILITE de ce service dans votre vie quotidienne de 1 [Très peu utile] à 5 [indispensable] ? | | | | | | 6. Selon-vous les JOURS ET HORAIRES D'OUVERTURE de ce service sont-ils... | | | | 7. Pourriez-vous évaluer globalement l'ACCESSIBILITE de ce service de 1 [Inaccessible] à 5 [Très accessible] ? | | | | |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | Si vous n'utilisez pas ce service, cochez la case NC | | | | | | Pas du tout adaptés | Peu adaptés | Adaptés | Tout à fait adaptés | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | NC | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | | | | | |
| TRANSPORT / COMMUNICATION | TRANSPORTS EN COMMUN ET A LA DEMANDE | <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"/> |
| | CO-VOITURAGE | <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"/> |
| | TELEPHONIE MOBILE | <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"/> |
| | ESPACES PUBLICS NUMERIQUES | <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 QUOTIDIENS | 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"/> |
| | 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"/> |
| | 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"/> |
| | 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"/> |
| | 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"/> |
| | ORGANISMES SOCIAUX (CAF, CPAM, MSA, ...) | <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"/> |
| SANTE | 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"/> |
| | 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"/> |
| | MEDECINS SPECIALISTES (GYNECOLOGUES, DENTISTES OPHTALMOLOGUES...) | <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"/> |
| | INFIRMIERS | <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"/> |
| SOCIAL / ENFANCE | CCAS-CIAS et autres centres sociaux | <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"/> |
| | CENTRES MEDICAUX-SOCIAUX (centres médicaux sociaux, hébergement de personnes âgées ou handicapées...) | <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"/> |
| | PETITE ENFANCE (ASSISTANTE MATERNELLE, CRECHE...) | <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"/> |
| | ACCUEIL ENFANCE (centres de loisirs, foyers ruraux...) | <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"/> |
| EDUCATION / FORMATION | ECOLE MATERNELLE ET 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"/> |
| | 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"/> |
| | 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"/> |
| | FORMATION | <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"/> |

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

9. Pourriez-vous préciser, pour les services suivants les délais d'attente que vous avez pu observer pour obtenir un rendez-vous ou une place?

| | Aucun délai | 1 semaine | 2 à 3 semaines | 1 à 2 mois | 3 à 6 mois | + de 6 mois |
|-------------------------------------------------|-------------|-----------|----------------|------------|------------|-------------|
| Médecin généraliste | | | | | | |
| Médecin spécialiste | | | | | | |
| Garde d'enfants (Assistante maternelle, crèche) | | | | | | |
| Centre de loisirs | | | | | | |
| Pôle emploi | | | | | | |
| Hébergement personnes âgées | | | | | | |
| Hébergement personnes handicapées | | | | | | |

10. Les dépenses engendrées 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 pour 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)

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

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

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

14. Utilisez-vous un véhicule motorisé? Oui → passez à la question 16. Non

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 à la question 18

17. Si oui, pourriez-vous préciser lesquelles ?

Exemple : j'habite dans un hameau isolé et ne peux 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 à la question 20.

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

- 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 ? Deux 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 23
- ...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 :

.....

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

- Suffisante ?
- Insuffisante ?

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

.....
.....
.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

MERCI DE VOTRE PARTICIPATION

Questionnaire à renvoyer à l'adresse suivante :

Conseil Départemental de l'Hérault
DGA Aménagement du Territoire
DUIFP – Enquête SDAASP
1000 rue d'Alco
34087 Montpellier Cedex 4