



PREFET DE LA CHARENTE

CHARENTE
LE DÉPARTEMENT

Diagnostic préalable à l'élaboration du Schéma départemental
d'amélioration de l'accessibilité des services au public

Synthèse de l'enquête auprès des habitants – Juin 2016

“Teritéo
TERRITOIRES EN MOUVEMENT

Une enquête a été menée sur les mois d'Avril à Juin 2016 auprès de l'ensemble de la population charentaise.

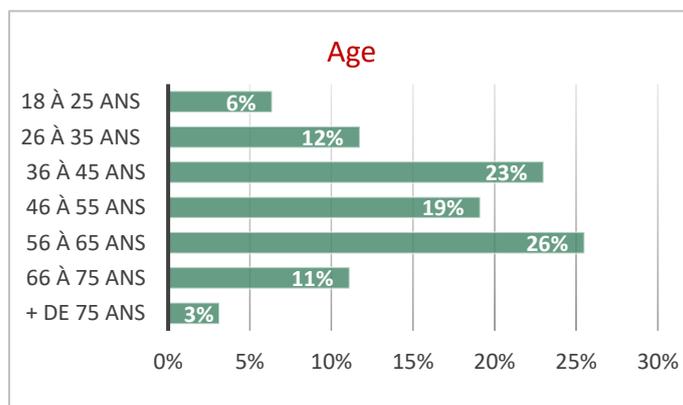
Elle a notamment été diffusée :

- sur les sites internet de la Préfecture et du Département ;
- aux agents de l'Etat et du Département
- au format papier dans différents types de guichets (mairies, ...).

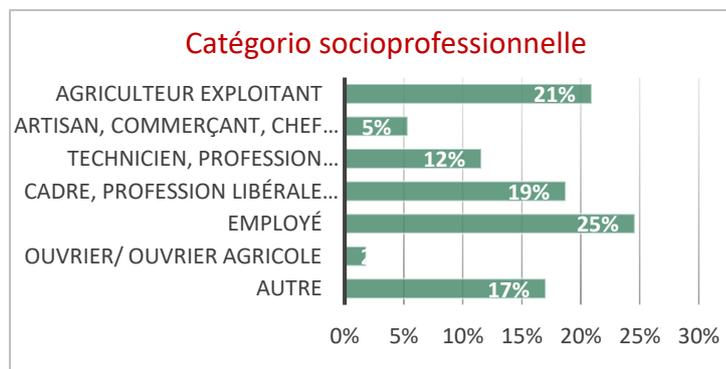
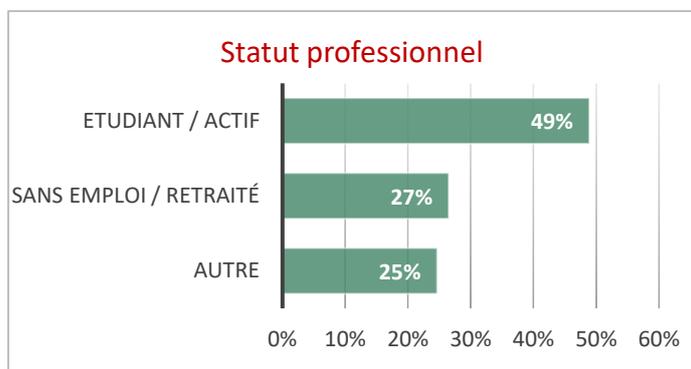
Afin d'analyser un échantillon le plus représentatif possible de la population, 850 questionnaires ont été analysés parmi les 1200 réponses obtenues. In fine, la représentativité territoriale de l'échantillon est très bonne et sa représentativité en termes de catégories socio-professionnelles présente, malgré les redressements effectués, une surreprésentation des employés et professions intermédiaires du fait des nombreuses réponses d'agents de l'Etat et du Département.

A. Le profil des répondants

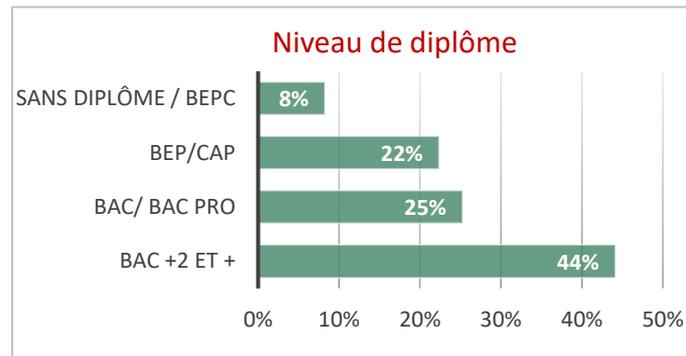
➔ AGE



➔ STATUT PROFESSIONNEL / CATEGORIE SOCIOPROFESSIONNELLE



➔ Niveau de diplôme

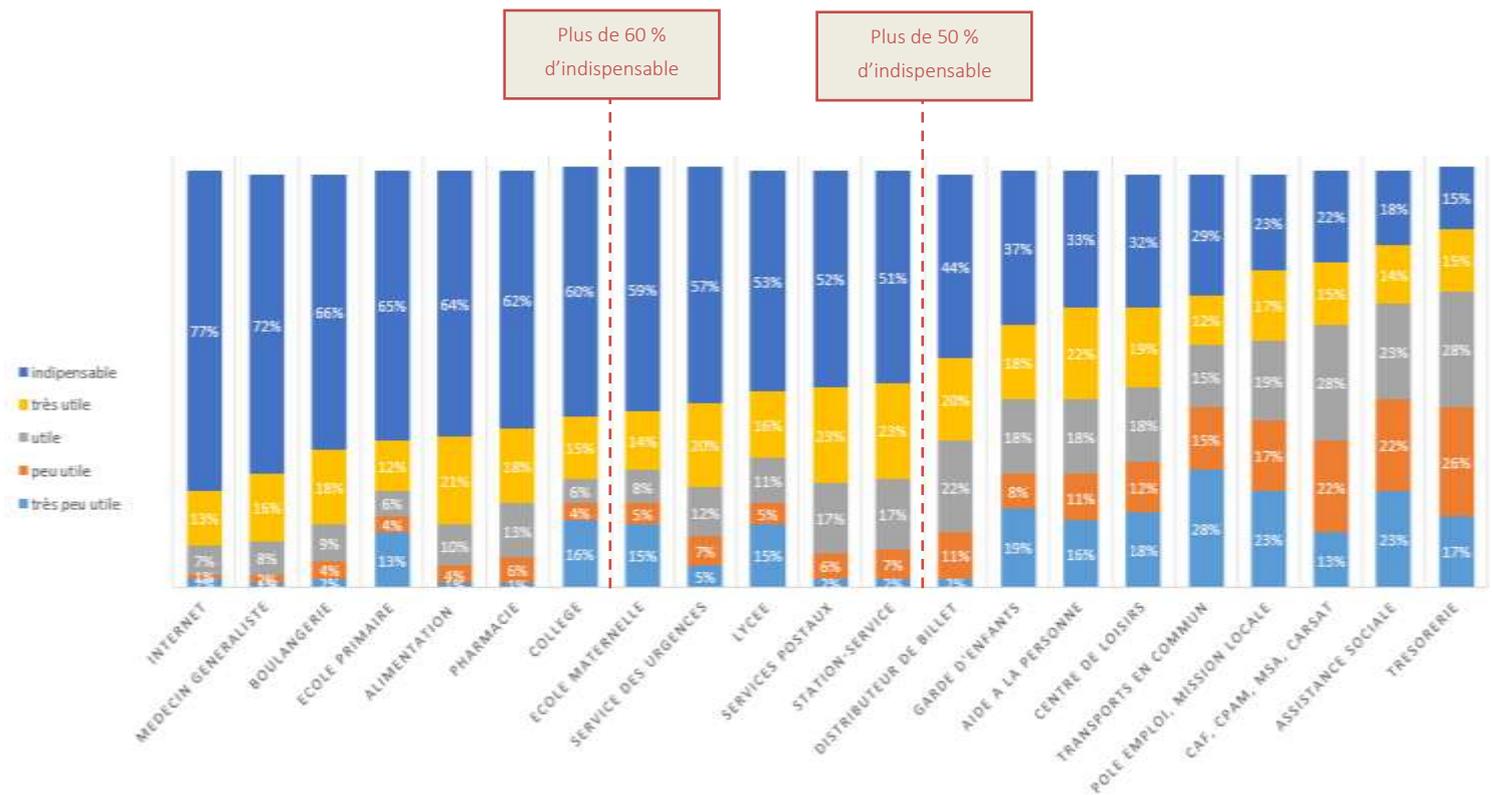


B. Les services utiles au quotidien et leur condition d'accessibilité

➔ UTILITE DES SERVICES DANS LA VIE QUOTIDIENNE

Réponse à la question : Pourriez-vous noter l'utilité de ce service dans votre vie quotidienne ?

Nota : il est important d'aborder la lecture de ce graphique en différenciant les services « tout public » c'est-à-dire dont l'utilité est avérée pour l'ensemble de la population (médecins, alimentation, ...) et ceux ciblant des publics spécifiques et dont les notations en matière d'utilité sont de fait inférieures. Ils représentent cependant des services indispensables à la vie de **tous** les habitants sur un territoire.

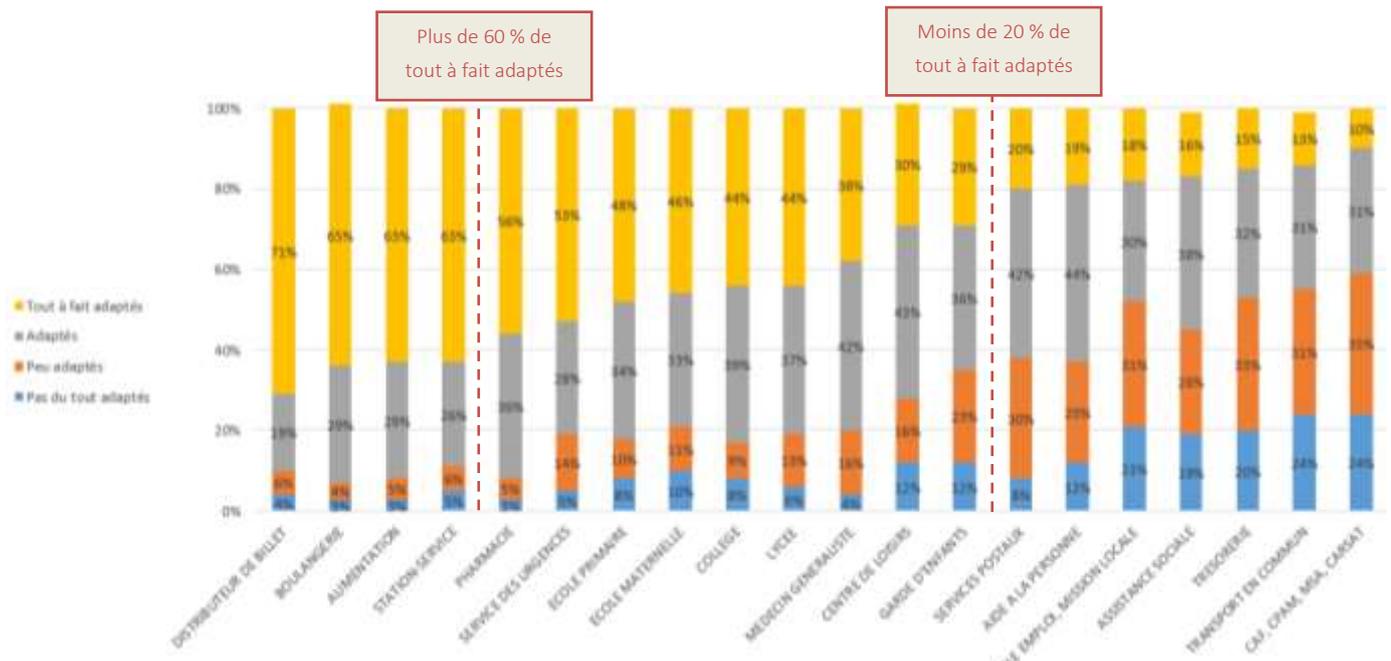


- Plus de 70% des répondants jugent internet et les médecins généralistes comme des services indispensables au quotidien.
- Les services jugés à plus de 50% comme indispensables correspondent souvent aux services au public du quotidien (Boulangerie, alimentation, poste, station-service...).

- Les services jugés comme étant très peu utiles ou moins indispensables, correspondent davantage aux services à usage ponctuel (Caf, MSA, trésorerie...).

➤ L'ACCESSIBILITE AUX SERVICES

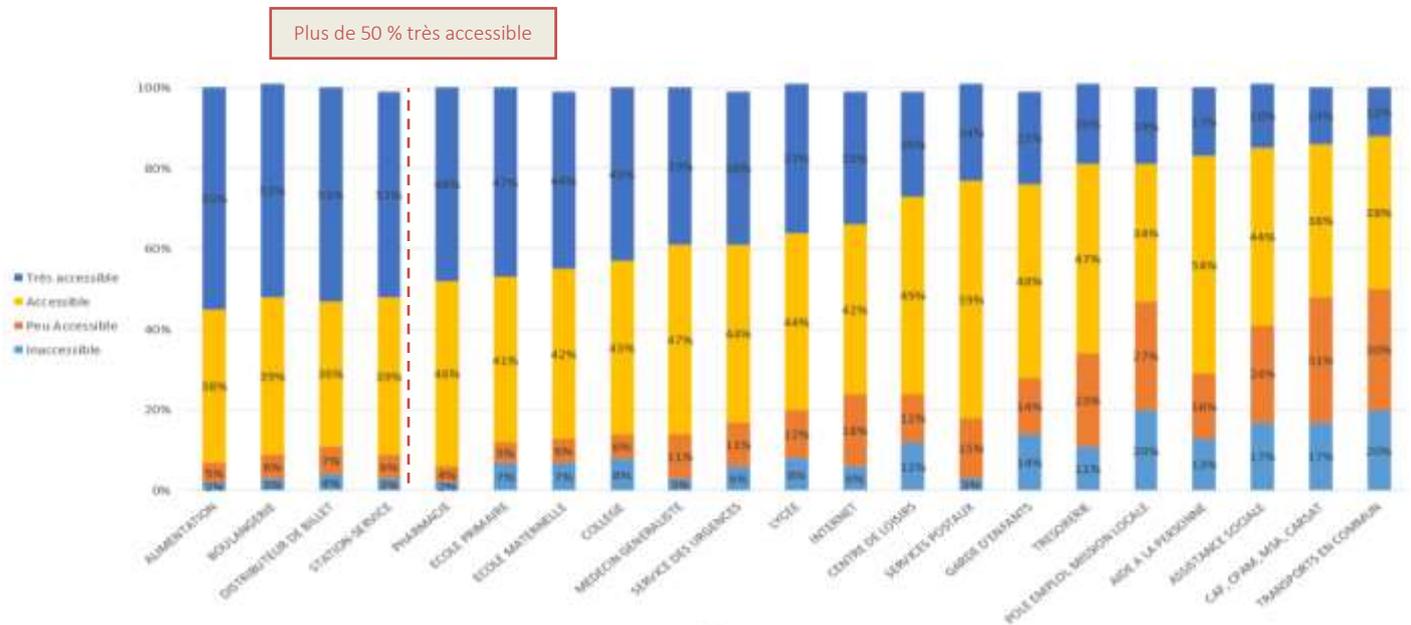
Réponse à la question : Selon-vous les jours et horaires d'ouverture de ce service sont-ils adaptés ?



- Plus de 60% des répondants usagers jugent que les : distributeurs de billet, boulangeries, alimentations et stations-services, sont des services tout à fait adaptés à leurs disponibilités.

- Les services qui proposent des heures d'ouvertures de bureau, sont quant à eux moins cités par les usagers comme étant « tout à fait adaptés » à leurs horaires de disponibilités (services postaux, pôle emploi, trésorerie...).

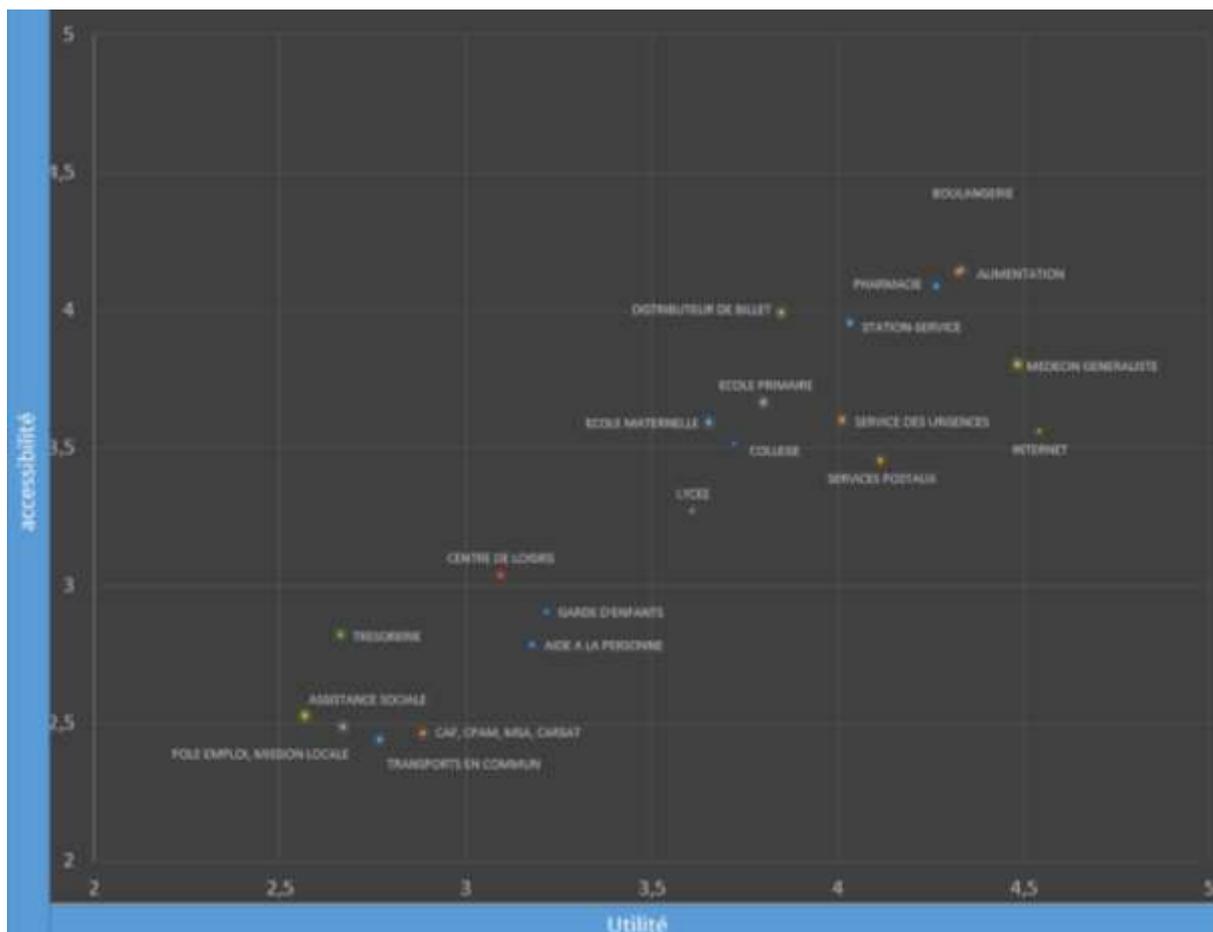
Réponse à la question : Pourriez-vous évaluer globalement l'accessibilité de ces services ?



- Plus de 50% des répondants jugent que les alimentations, les boulangeries, les distributeurs de billet et les stations-services : des services au public du quotidien, sont très accessibles.

- Inversement, 50% jugent que les services de prestations sociales et de mobilité (transport en commun) sont peu accessibles voire inaccessibles.

➔ SYNTHÈSE : CROISEMENT UTILITÉ ET ACCESSIBILITÉ DES SERVICES



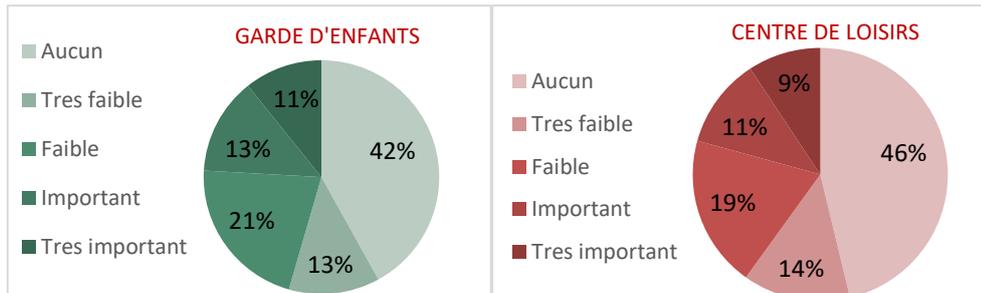
- Un certain nombre des services du quotidien, sont jugés à la fois très utiles et très accessibles. Il s'agit : des commerces alimentaires, des pharmacies, des distributeurs de billet et des stations-services.
- En revanche des services jugés comme très utiles voire même indispensables sont jugés comme moins accessibles que les services précédents (Médecins généralistes, Internet, services des urgences et services postaux).
- A l'extrême, des services sont jugés comme très peu accessibles : Assistance sociale, pôle emploi, transport en commun, CAF, CPAM... Néanmoins, ces services sont selon les répondants usagers moins utiles et indispensables à leur vie quotidienne.

➔ LES SERVICES ET LEURS DELAIS

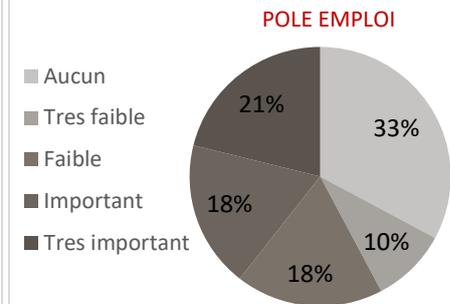
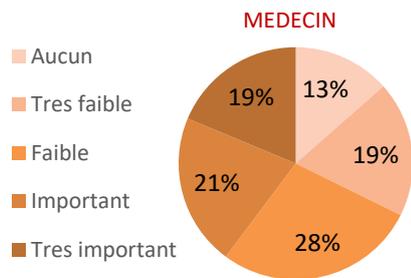
Réponse à la question : Avez-vous déjà observé des délais d'attente pour obtenir un rendez-vous ou une place ?

- Sur l'ensemble des quatre services analysés (médecin, garde d'enfants, centre de loisirs et pôle emploi), les répondants jugent à moins de 50% des temps d'attentes importants et très importants.

- Concernant les services de garde d'enfants et de centre de loisirs les répondants observent très peu de délais d'attente pour obtenir une place, voire aucun (cité à plus de 40 % pour les deux).

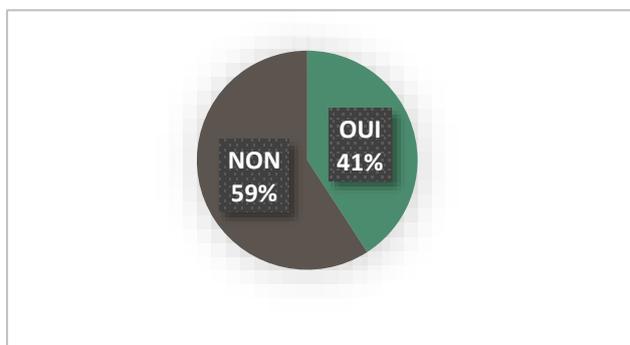


- Les délais d'attente pour un rendez-vous chez un médecin généraliste et pôle emploi sont jugés plus importants selon les répondants. 40% en moyenne ont répondu avoir observés des délais importants voire très importants pour ces deux services.



➔ LES DEPENSES POUR ACCEDER AUX SERVICES

Réponse à la question : Les dépenses nécessaires pour accéder à certains services peuvent-elles représenter une contrainte pour vous ?



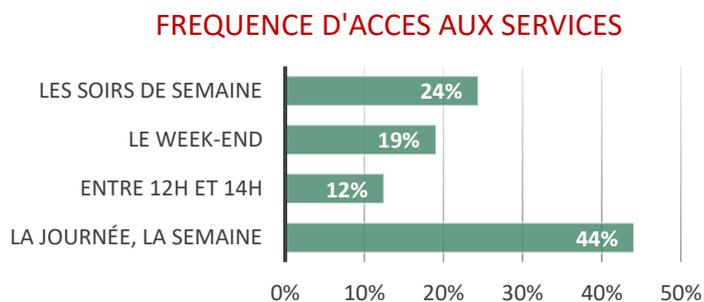
- 59 % des répondants usagers affirment que les dépenses nécessaires pour accéder à certains services ne représentent pas une contrainte.

C. Les pratiques en matière d'accès aux services et de démarches administratives.

➔ LES MODALITES D'ACCES PHYSIQUE AUX SERVICES

Réponses aux questions : De manière générale, vous accédez aux services...

- Les modalités d'accès aux services les plus rependues chez les répondants usagers sont « Plutôt depuis leur domicile » ou « depuis leur domicile et lieu d'activité de manière indifférenciée ». La fréquence la plus rependue en termes d'accès aux services est à plus de 40% des citations « la journée, la semaine ».



	La journée, la semaine		Entre 12h et 14 h		Le week-End		Le soir		Total
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	
Les deux de manière indifférenciée	176	36%	73	14,84%	106	21,54%	137	27,85%	492
Plutôt depuis votre domicile	217	54%	33	8,15%	70	17,28%	85	20,99%	405
Plutôt depuis votre lieu d'activité	28	42%	15	22,39%	9	13,43%	15	22,39%	67
Total	421	44%	121	15,12%	185	17,42%	237	23,74%	

→ **Zoom sur les pratiques des retraités et des sans emploi :**

- La modalité d'accès aux services la plus rependue chez les répondants usagers retraités et sans emploi est très majoritairement « plutôt depuis leur domicile » avec la fréquence « la journée, la semaine ».

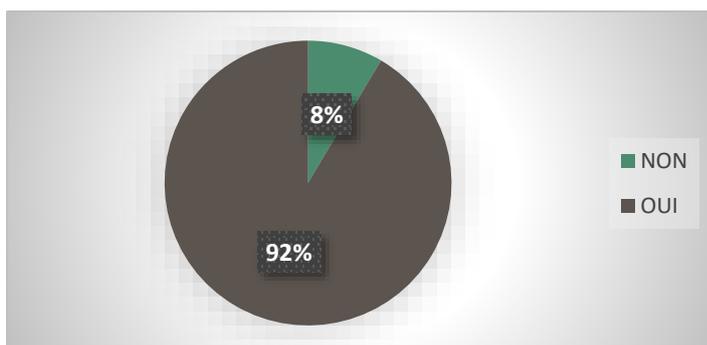
	La journée, la semaine		Entre 12h et 14 h		Le week-End		Le soir		Total
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	
Les deux de manière indifférenciée	30	66,67%	4	8,89%	5	11,11%	6	13,33%	45
Plutôt depuis votre domicile	118	81,94%	7	4,86%	10	6,94%	9	6,25%	144
Plutôt depuis votre lieu d'activité	4	66,67%	1	16,67%	1	16,67%		0,00%	6

→ **Zoom sur les pratiques des actifs :**

- Les modalités d'accès aux services sont beaucoup plus diversifiées chez les actifs avec des fréquences à peu près équivalentes pour : « la journée, la semaine », « le week-end » et « le soir ». Concernant le lieu d'accès aux services la modalité la plus rependue est « depuis leur domicile et leur lieu de travail de manière indifférenciée ».

	La journée, la semaine		Entre 12h et 14 h		Le week-End		Le soir		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Les deux de manière indifférenciée	92	27,96%	51	15,50%	84	25,53%	102	31,00%	329
Plutôt depuis votre domicile	53	29,28%	19	10,50%	49	27,07%	60	33,15%	181
Plutôt depuis votre lieu d'activité	19	43,18%	10	22,73%	5	11,36%	10	22,73%	44
Total	164	29,6	80	14,4	138	24,9	172	31,0	554

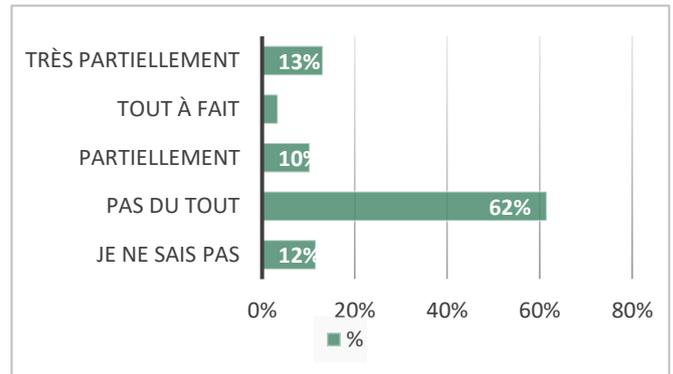
Réponse à la question : Utilisez-vous un véhicule motorisé pour accéder aux services ?



- Pour accéder aux services, la grande majorité des répondants usagers assurent utiliser un véhicule motorisé pour accéder aux services : 92 %.

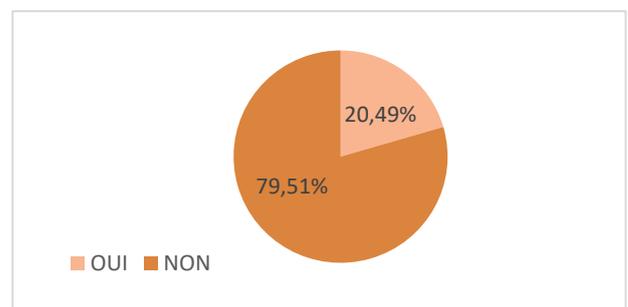
Réponse à la question : Si vous n'utilisez pas un véhicule motorisé pour accéder aux services, les transports en commun vous permettent-ils, à partir de votre domicile, d'accéder aux services qui vous sont indispensables ?

- Parmi les usagers qui n'utilisent pas de véhicule motorisé pour accéder aux services, 62% jugent que les transports en commun ne leur permettent pas du tout d'accéder depuis leur domicile aux services qui leurs sont indispensables.
- Seul 3% considèrent que les transports en commun permettent « tout à fait » d'accéder aux services depuis leur domicile.



Réponse à la question : Considérez-vous avoir des difficultés à accéder physiquement aux services ?

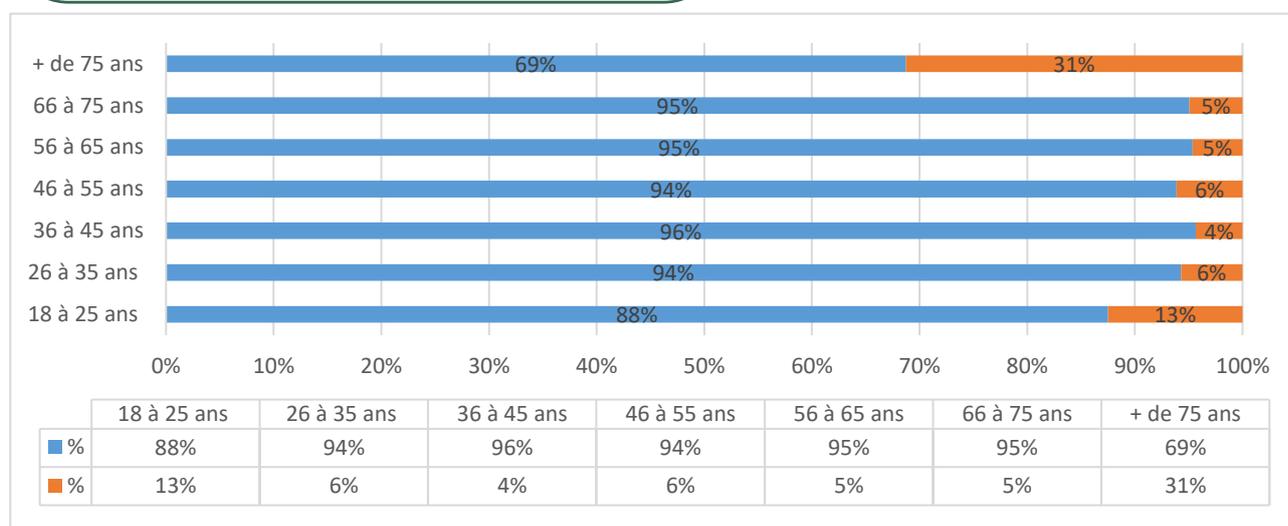
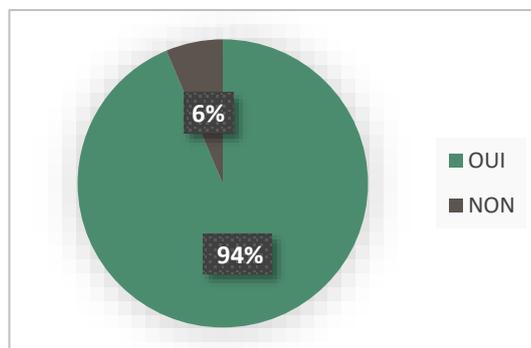
- La grande majorité des répondants usagers, 79,51 %, jugent ne pas avoir de difficultés à accéder physiquement aux services.



C. LES PRATIQUES D'ACCES A DISTANCE AUX SERVICES

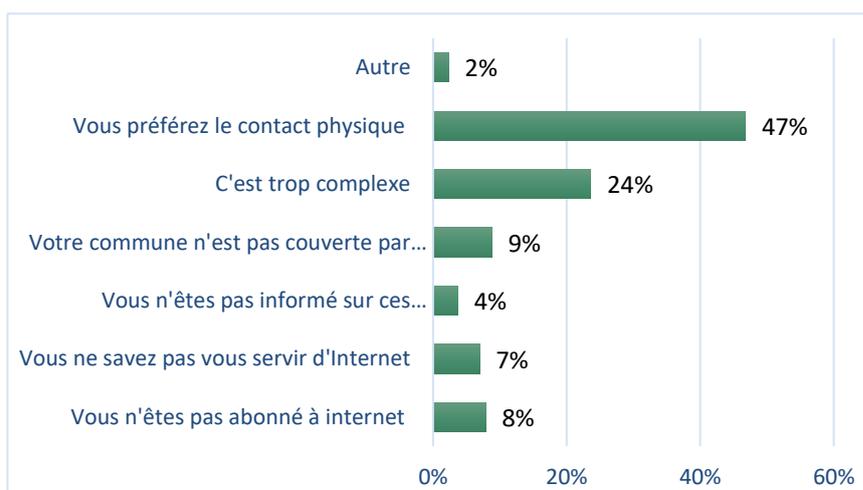
Réponse à la question : Avez-vous pour habitude d'accéder à certains services par téléphone ou par internet ?

- Seul 6 % des répondants usagers n'ont pas pour habitude d'accéder à certains services par téléphone ou par internet
- On remarque néanmoins pour ce type de pratique, que l'âge est un facteur déterminant. En effet le taux des répondants usagers qui n'ont pas pour habitude d'accéder à certains services par téléphone ou par internet s'élève à 31% pour les plus de 75 ans.
- A noter également que ce taux est plus élevé que la moyenne chez les moins de 25 ans avec 13 %



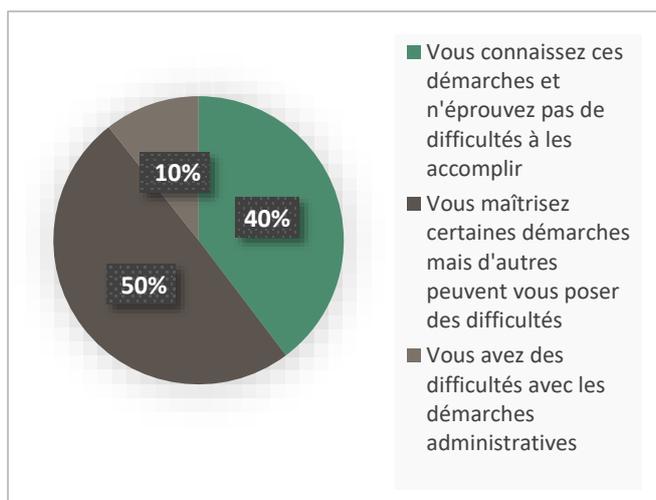
Réponse à la question : Si non, pourquoi n'accédez-vous jamais aux services à distance ?

- 47 % des répondants qui déclarent ne pas accéder aux services à distance expliquent préférer le contact physique. 24% des répondants soulignent quant à eux la complexité des démarches à distance. Les raisons liées à internet (pas d'abonnement, pas savoir s'en servir et commune pas couverte) représentent de façon cumulées 24%.



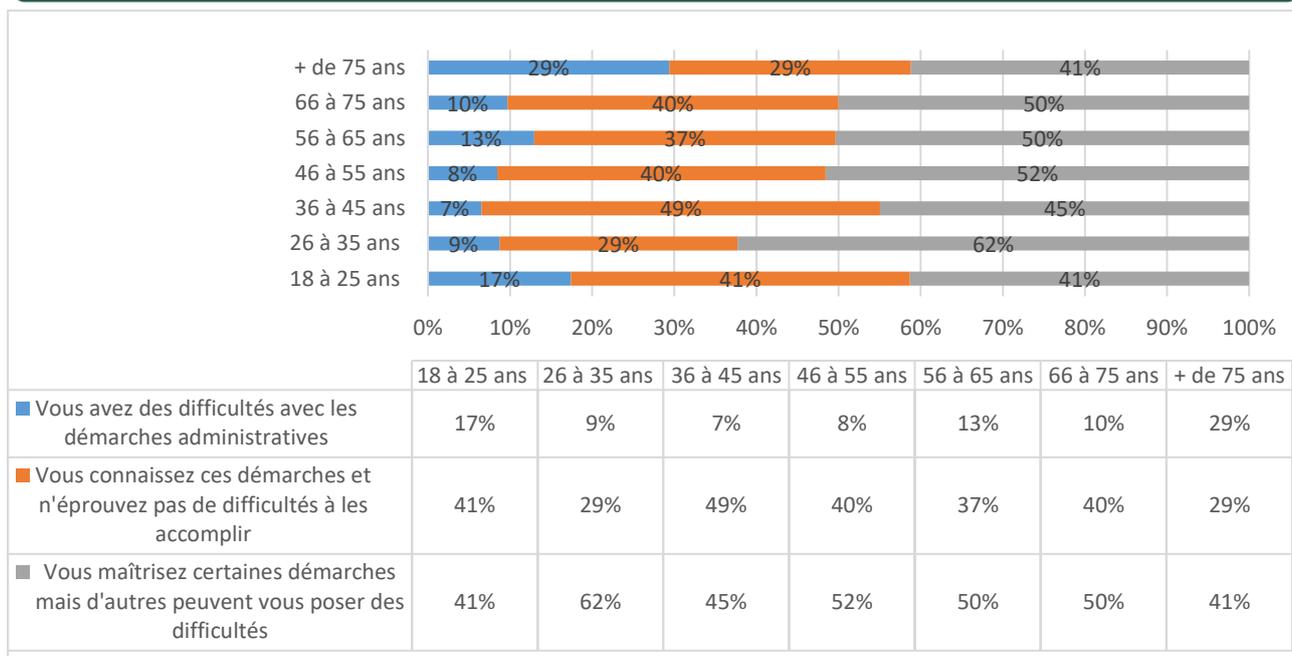
➔ REALISATION DES DEMARCHES ADMINISTRATIVES

Réponse à la question : En matière de démarches administratives....



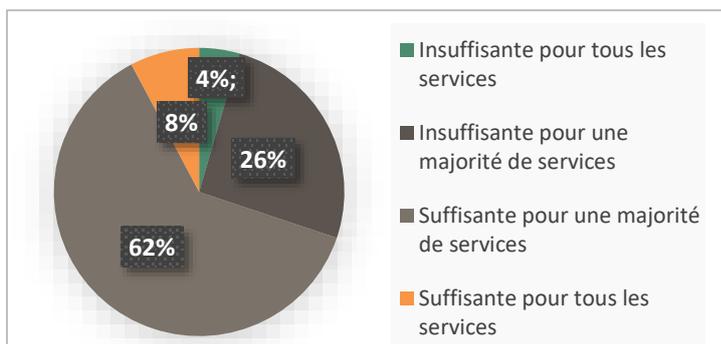
- 50 % des répondants usagers affirment maîtriser certaines démarches mais également être confrontés à des difficultés pour d'autres. 10 % des répondants jugent avoir des difficultés avec les démarches administratives.

- Les difficultés avec les démarches administratives concernent davantage les moins de 25 ans et les plus de 75 ans.



➔ INFORMATION SUR LES SERVICES

Réponse à la question : **Considérez-vous que l'information dont vous disposez sur les services et leurs modalités d'accès est...**



- 62% des répondants usagers jugent que l'information dont ils disposent sur les services et leurs modalités d'accès est « suffisante pour une majorité de services ».
- A l'inverse, 30% des répondant pensent que l'information dont ils disposent est « insuffisante pour tous les services » et « insuffisante pour une majorité de services ».