

**ENQUÊTE SUR L’ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AUX PUBLICS AUPRÈS DES HABITANTS DE L’AUDE**

**Madame, Monsieur,**

A travers cette enquête menée du 12 mai au 24 juin 2022, nous souhaitons vous interroger sur l’accessibilité des commerces et services au sein de votre territoire. L’enquête comporte 20 questions (temps de réponse estimé : 10 minutes). Vos réponses seront utilisées afin d’élaborer le Schéma Départemental d’Amélioration de l’Accessibilité des Services Au Public de l’Aude, co-piloté par l’État et le Département, pour la période 2023-2029. Ce Schéma servira de cadre de référence aux décideurs, pour améliorer l’accès des Audois aux services. Si vous préférez répondre en ligne, c’est possible avec votre smartphone, tablette, ou ordinateur sur le lien suivant : <https://bit.ly/3wlbtPV>

**Nous vous remercions pour votre participation.**

**A – Votre profil**

1. **Code postal :** ………………………………………………………………… **Année de naissance**……………………………
2. **Statut :**  Actif en emploi  Étudiant  Actif sans emploi  Retraité  Autre

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

1. **En fonction de la distance, du temps d’accès, des horaires et jours d’ouverture, diriez-vous que ce service est…**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Facile d’accès ?** | **Difficile d’accès ?** | **Pas accessible ?** |
| **COMMERCE ALIMENTAIRE** (boulangerie, grande surface…) |  |  |  |
| **DISTRIBUTEURS DE BILLETS** |  |  |  |
| **STATIONS-SERVICES** |  |  |  |
| **SERVICES POSTAUX** |  |  |  |
| **DÉCHETTERIES** |  |  |  |
| **ASSISTANTES MATERNELLES, CRÈCHES, CENTRES DE LOISIRS** |  |  |  |
| **ÉCOLES MATERNELLE ET PRIMAIRE** |  |  |  |
| **COLLÈGE ET LYCÉE** |  |  |  |
| **MÉDECIN GÉNÉRALISTE** |  |  |  |
| **PHARMACIE** |  |  |  |
| **MÉDECINS SPÉCIALISTES** (gynécologie, pédiatrie, dentiste, …) |  |  |  |
| **AIDE A LA PERSONNE** (aide à domicile, portage de repas) |  |  |  |
| **ASSISTANCE et PRESTATIONS SOCIALES** |  |  |  |
| **POLE EMPLOI, MISSIONS LOCALES** |  |  |  |
| **GENDARMERIE, POMPIERS** |  |  |  |
| **SERVICES DE MOBILITÉ** (transports à la demande, trains, bus) |  |  |  |
| **ACTIVITÉS PERSONNELLES** (loisirs, sports &culture) |  |  |  |
| **LIEUX DE SOCIABILITÉ** (association, café, tiers-lieu, …) |  |  |  |
| **DEMARCHES ADMINISTRATIVES** (immatriculation, carte d’identité, …) |  |  |  |
| **MAIRIE** |  |  |  |
| **AIDES A LA RENOVATION ENERGETIQUE** |  |  |  |

1. **Si vous rencontrez des difficultés pour accéder aux services, commerces ou administrations, merci de préciser si c’est…**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Petites difficultés | Grandes difficultés |
| …pour vous libérer aux horaires d’ouverture | **** | **** |
| … pour vous libérer de vos contraintes familiales ou professionnelles | **** | **** |
| … pour vous déplacer | **** | **** |
| … pour en assumer le coût | **** | **** |
| … pour comprendre le langage administratif | **** | **** |
| … pour utiliser internet | **** | **** |
| … pour accéder à un point internet | **** | **** |
| … pour joindre le service par mail ou par téléphone | **** | **** |
| …autres | **** | **** |

1. **Vos difficultés sont-elles liées à votre situation** (personnelle, de santé, familiale…)**? De quelle aide auriez-vous besoin ?** **Avez-vous connaissance des numéros d’appels d’urgence en cas de grande difficultés ?**
2. **Votre territoire compte-t-il une Maison France Service\* (MFS) ?**  Oui  Non  Ne connais pas Ne sais pas (* Q.10)*

*\*Une Maison France Service est une structure qui accueille les usagers et les accompagne dans leurs démarches numériques auprès des administrations et des organismes de services (Finances, emploi, retraites, santé…).*

1. **Si oui, l’utilisez-vous ?**  *Plusieurs fois par semaine* *Une fois par mois*  *Une fois par an*  *Jamais*
2. **Etes-vous ….**  Très satisfait  Satisfait  Peu satisfait **des services et de l’accompagnement proposé dans les Maisons France Services ?**
3. **Quelles améliorations seraient nécessaires dans les services proposés par votre Maison France Services ?**
4. **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

**C – Vos pratiques en matière d’accès aux services**

1. **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, … ? | **** | **** | **** | **** | **** |
| avec votre véhicule ? | **** | **** | **** | **** | **** |
| en transports publics ? | **** | **** | **** | **** | **** |
| en covoiturage | **** | **** | **** | **** | **** |
| à distance | **** | **** | **** | **** | **** |

1. **Si vous n’accédez jamais aux services à distance, pourquoi ?** *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  Autre\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Si vous accédez à distance aux services, vous utilisez...** *Plusieurs réponses possibles.*  Le téléphone  Internet
2. **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, mais qu’il est proche de chez vous, vous préférez vous déplacez

 Vous n’accédez aux services à distance que lorsque vous ne pouvez pas faire autrement

1. **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

1. **Saviez-vous qu’il est possible sur Internet…** *Plusieurs réponses possibles.*

 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

1. **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

1. **L’offre de transports publics** (ligne régulière, transport à la demande) **vous permet-elle, 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

1. **Considérez-vous qu’ils serait** [Inutile – Utile - Très utile] **que les services suivants soient déployés de manière itinérante ou au domicile sur votre territoire ?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Inutile** | **Utile** | **Très utile** | **Existe déjà** |
| **Épicerie ambulante** | **** | **** | **** | **** |
| **Bibliobus** | **** | **** | **** | **** |
| **Maison France Services** | **** | **** | **** | **** |
| **Prévention santé** | **** | **** | **** | **** |
| **Aide / formation à l’accès à internet** | **** | **** | **** | **** |
| **Livraison des colis via un point relais** | **** | **** | **** | **** |
| **Livraison des courses à domicile** | **** | **** | **** | **** |
| **Livraison des repas à domicile** | **** | **** | **** | **** |
| **Autres : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |  |  |  |

1. **Quelles améliorations en termes d’accès aux services** (à distance, physique, de mobilités…) **seraient prioritaires, selon vous, sur votre territoire ?**

**Un groupe de citoyens audois va être constitué, après tirage au sort, afin de réfléchir sur l’amélioration de l’accessibilité aux services. Si vous souhaitez y participer merci d’indiquer vos nom, prénom et coordonnées mail ?** Si toutefois vous n'êtes pas tiré au sort, le Département s'engage à vous tenir informé, au même titre que tous les candidats au "groupe citoyens".

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Merci d’avoir répondu à ce questionnaire !**