

# 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 : .....Commune..... 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

3. 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...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DISTRIBUTEURS DE BILLETS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
STATIONS-SERVICES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SERVICES POSTAUX	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DÉCHETTERIES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASSISTANTES MATERNELLES, CRÈCHES, CENTRES DE LOISIRS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ÉCOLES MATERNELLE ET PRIMAIRE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COLLÈGE ET LYCÉE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MÉDECIN GÉNÉRALISTE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PHARMACIE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MÉDECINS SPÉCIALISTES (gynécologie, pédiatrie, dentiste, ...)	<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"/>
ASSISTANCE et PRESTATIONS SOCIALES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
POLE EMPLOI, MISSIONS LOCALES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GENDARMERIE, POMPIERS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SERVICES DE MOBILITÉ (transports à la demande, trains, bus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ACTIVITÉS PERSONNELLES (loisirs, sports & culture)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LIEUX DE SOCIABILITÉ (association, café, tiers-lieu, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DEMARCHES ADMINISTRATIVES (immatriculation, carte d'identité, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MAIRIE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AIDES A LA RENOVATION ENERGETIQUE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... pour vous libérer de vos contraintes familiales ou professionnelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... pour vous déplacer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... pour en assumer le coût	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... pour comprendre le langage administratif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... pour utiliser internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... pour accéder à un point internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... pour joindre le service par mail ou par téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...autres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. 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 ?

---

---

---

6. 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...).*

7. Si oui, l'utilisez-vous ?  Plusieurs fois par semaine  Une fois par mois  Une fois par an  Jamais

8. Etes-vous ....  Très satisfait  Satisfait  Peu satisfait des services et de l'accompagnement proposé dans les Maisons France Services ?

9. Quelles améliorations seraient nécessaires dans les services proposés par votre Maison France Services ?

---

---

---

10. 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

11. 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
à distance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. 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 \_\_\_\_\_

13. Si vous accédez à distance aux services, vous utilisez... Plusieurs réponses possibles.     Le téléphone     Internet

14. 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 déplacer  
 Vous n'accédez aux services à distance que lorsque vous ne pouvez pas faire autrement

15. 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

16. 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

17. 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

18. 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

19. 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliobus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maison France Services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prévention santé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aide / formation à l'accès à internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Livraison des colis via un point relais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Livraison des courses à domicile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Livraison des repas à domicile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres : _____				

20. 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 !**