



## Enquête sur l'accès des services au public auprès des usagers des Pyrénées-Atlantiques

Promulguée le 7 août 2015, la loi portant nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe), prévoit, dans chaque département, l'élaboration d'un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public prenant en compte les attentes et besoins des usagers.

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

Vous pourrez, par votre réponse à cette enquête (**compter environ 10 minutes**), anonyme, identifier les services utiles à votre quotidien et évaluer leurs conditions d'accès. Cette enquête constitue pour vous, en tant que citoyens et usagers de ces services, une occasion d'exprimer vos attentes et besoins actuels et à venir.

**La présente enquête se terminera le 15 décembre 2016 et votre avis est essentiel.**

Le Préfet et le Président du Conseil Départemental, ainsi que tous les partenaires de cette démarche, vous remercient par avance du temps que vous pourrez consacrer à cette démarche essentielle pour notre département rural.

## A – Présentez-vous ainsi que votre commune de résidence

*Nota : la réponse aux 6 premières questions est nécessaire pour pouvoir répondre à la suite du questionnaire. Ces éléments permettront de réaliser des analyses statistiques.*

1. Vous êtes ?  Une femme  Un homme

2. Code postal de votre commune de résidence ? .....

3. Nom de votre commune de résidence ? .....

4. Quelle est votre tranche d'âge ?

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

5. Quel est votre statut professionnel ?

Etudiant  Actif en emploi  Sans emploi  Retraité  Autre

6. Quelle est votre catégorie socioprofessionnelle ?

Employé

Cadre, profession libérale

Ouvrier/ouvrier agricole

Agriculteur exploitant

Agent de la fonction publique ou assimilé

Technicien, profession intermédiaire

Artisan, commerçant, chef d'entreprise



ECOLE MATERNELLE et ELEMENTAIRE	<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 et 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"/>
PISCINES PUBLIQUES	<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"/>

## B- Identifiez et évaluez les services utiles à votre quotidien

8. Identifiez-vous d'autres services indispensables à votre vie quotidienne ? *Veillez 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 ?

	Non concerné	Aucun délai	1 semaine	2 à 3 semaines	1 à 2 mois	3 à 6 mois	+ de 6 mois
Médecin généraliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Médecin spécialiste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Garde d'enfants (Assistante maternelle, crèche)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Centre de loisirs / Foyer ruraux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pôle emploi / Mission locale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hébergement personnes âgées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hébergement personnes handicapées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organismes sociaux (CPAM, CAF, MSA...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Les dépenses engendrées pour accéder à certains services (coût direct du service ou indirect - transports, internet, téléphone ...) 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, réalisation des démarches administratives et informations sur les services

### C1 – Se déplacer jusqu'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)

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

14. Utilisez-vous un véhicule motorisé pour accéder aux services ?     Oui       Non

15. Si vous utilisez 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  
 Non concerné

16. Globalement, considérez-vous avoir des difficultés à accéder physiquement aux services ?

- Oui       Non

17. Si oui, pourriez-vous préciser lesquelles ? Exemple : J'habite dans un hameau isolé et ne peux plus conduire mon véhicule.

## C2 - Accéder à distance aux services (par téléphone, internet...)

18. Avez-vous pour habitude d'accéder à certains services par téléphone ou par internet ?  Oui       Non

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 maîtrise bien les démarches par téléphone mais moins en ligne  
 Je me débrouille mais c'est parfois laborieux

20. Si non, pourquoi n'accédez-vous jamais à certains 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 - Réaliser des démarches administratives

21. En matière de démarches administratives ...

- ...Vous connaissez ces démarches et n'éprouvez pas de difficultés à les accomplir  
 ...Vous maîtrisez certaines démarches mais d'autres peuvent vous poser certaines difficultés  
 ...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 :

.....

#### C4 – S’informer sur les services

23. Considérez-vous que l’information disponible sur les services soit ? ...

Suffisante       Plutôt suffisante       Plutôt insuffisante       Insuffisante

24. Selon vous, l’information des services peut-elle être améliorée ?

#### **D – Votre avis sur la question de l’accès aux services sur votre territoire nous intéresse**

25. Vos idées nous intéressent, cet espace vous est réservé :

**Merci de bien vouloir retourner ce questionnaire à l’adresse suivante :**

Conseil départemental des Pyrénées-Atlantiques  
Hôtel du département  
Secrétariat général  
64 Avenue Jean Biray, 64058 Pau cedex 9

**MERCI DE VOTRE PARTICIPATION**  
Retrouvez l’actualité liée à ce sujet sur  
[www.le64.fr](http://www.le64.fr) et [www.pyrenees-atlantiques.gouv.fr](http://www.pyrenees-atlantiques.gouv.fr)