



# Enquête auprès des usagers marnais



**Donnez votre avis pour améliorer l'accès aux services dans la Marne avant le 30/09/2016**

L'Etat et le Département de la Marne s'associent pour élaborer le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

Vous pourrez, par votre réponse à cette enquête anonyme (compter 10 minutes), 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.

**Merci de déposer le questionnaire papier renseigné au guichet où vous l'avez trouvé.**

**En tant qu'habitant de la Marne, votre avis est essentiel.**

## **PARTIE 1 – Présentation de l'utilisateur**

*Quelques questions pour nous permettre de mieux comprendre votre situation :*

### **1A – Dans quelle commune habitez-vous ?**

Nom de la commune :

Code postal :

### **1B - Vous êtes ?**

un homme  une femme

### **1C - Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?**

18-29 ans  30-44 ans  45-64 ans  plus de 64 ans

### **1D - Quelle est votre activité ?**

Agriculteur  Artisan  Employé  Agent de maîtrise  
 Cadre  Chef d'entreprise  Commerçant  Enseignant  
 Ouvrier/ouvrier agricole  Etudiant  Libéral  En recherche d'emploi  
 Retraité  Autre

### **1E - Quel est votre niveau de diplôme ?**

Pas de diplôme  Brevet des collèges/BEPC  BEP/CAP  Bac/Bac Pro  
 Bac +2  Bac +3 et plus

### **1F - Quelle est votre situation familiale au sein de votre domicile ? (plusieurs réponses possibles)**

Personne seule  En couple  Avec enfant(s)  
 En situation de handicap  Vivant avec une personne en perte d'autonomie/en situation de handicap

### **1G - Dans votre ménage, vous utilisez ? (plusieurs réponses possibles)**

Un véhicule  Plusieurs véhicules  
 Une connexion internet  Un téléphone mobile

### **1H - Au quotidien, vous vous déplacez majoritairement :**

Avec votre véhicule personnel  En co-voiturage  
 En transport collectif  En vélo  A pied



## Partie 2 – Pratiques et perceptions de l’offre de services

### 2A - Comment évaluez-vous l’accessibilité des services dans votre vie quotidienne ?

	a. dans votre vie quotidienne, ce service est : (0 = pas satisfaisant et 3 = très satisfaisant)			b. vous avez pour habitude d’accéder à ce service :		c. en combien de minutes y accédez-vous physiquement (en moyenne) ?	d. pour vous, quel est le temps maximum acceptable pour accéder à ce service ?	e. vous accédez à ce service :			
	Degré de satisfaction (note de 0 à 3)	Je n’utilise pas ce service	Je n’ai pas accès à ce service	A distance (internet, téléphone)	Physiquement sur place			Tous les jours ou plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une fois par mois	Rarement
Commerces de proximité (boulangerie, boucherie, épicerie, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Min	Min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services de proximité (banque, poste, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Min	Min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grands commerces alimentaires et magasins d’équipements (supermarché, vêtement, meuble, électroménager, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Min	Min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Médecin généraliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Min	Min	<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"/>	Min	Min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accueil de la petite enfance (crèche, garderie, assistante maternelle)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Min	Min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ecoles maternelles et primaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Min	Min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Activités périscolaire et extrascolaire (centre de loisirs, espaces jeunes, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Min	Min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Collèges ou lycées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Min	Min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formation supérieure et apprentissage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Min	Min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services d’accompagnement à l’emploi (Pôle Emploi, mission locale, agence d’intérim)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Min	Min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services d’assistance et de prestations sociales et d’aides au logement (assistance sociale, aide ménagère, CCAS, CAF, CPAM, RSA, APA, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Min	Min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lieux de vie pour seniors et service d’aide personnalisée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Min	Min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administrations (mairie, préfecture)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Min	Min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service de sécurité (gendarmerie, police)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Min	Min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service d’urgence (pompiers, hôpital)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Min	Min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transports locaux (bus, taxi, transport à la demande, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Min	Min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Train	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Min	Min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Connexion internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Min	Min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accès au réseau de téléphonie mobile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Min	Min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipements sportifs et de loisirs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Min	Min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipements culturels (cinéma, bibliothèque, médiathèque, théâtre, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Min	Min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2B - Identifiez-vous d'autres services indispensables à votre vie quotidienne ?**

Oui, lesquels ?

Non

**2C - Concernant les services existants, diriez-vous que vous êtes :**

Très bien informé(e)  Bien informé(e)  Insuffisamment informé(e)  Très insuffisamment informé(e)

**2D - Avez-vous accès à des points relais dans lesquels vous pouvez aller chercher vos colis ?**

Oui  Non  Je ne sais pas

**2E - Avez-vous la possibilité de vous faire livrer vos courses à domicile ? (plusieurs réponses possibles)**

Oui, par un commerçant de proximité  Oui, sur commande  Oui, par une aide à domicile  
 Oui, par une personne de mon entourage  Non  Je ne sais pas

**2F - Pour vous, la possibilité de se faire livrer à domicile (repas, courses alimentaires, colis ...) ou à proximité (point relais) est :**

Indispensable, je n'ai pas d'autres alternatives  Important, cela éviterait de devoir m'appuyer sur un proche  
 Pratique mais pas indispensable  Je n'ai pas d'avis

**2G - Selon vous quels services faut-il améliorer en priorité ?**

**Classez les services suivants de 1 à 8 (du plus au moins prioritaire) :**

- Services de proximité & commerces
- Services de santé
- Services d'aide à la personne
- Services d'éducation jeunesse
- Services d'emploi et d'insertion & services sociaux
- Services publics
- Services de transport
- Services culturels et sportifs



**2H - Selon vous quelle serait la meilleure façon d'améliorer les services ?**

**Classez les propositions suivantes de 1 à 7 (du plus au moins prioritaire)**

- Développer les points multi-services (maison de services publics, maison de santé, ...)
- Développer les services itinérants
- Développer les permanences ponctuelles de service public
- Améliorer l'information sur les services existants auprès de la population
- Améliorer la présence de services d'urgence (médecins de garde, services de sécurité, etc)
- Améliorer la connexion internet (débit, qualité...)
- Améliorer l'accès aux services via les outils numériques



**Enfin, connaissez-vous ou envisagez-vous des moyens qui pourraient améliorer l'accès aux services (à distance ou physique) ou avez-vous des remarques d'ordre général sur le sujet de l'accessibilité des services au public ?**