

14. UTILISEZ-VOUS INTERNET OU LE TÉLÉPHONE POUR ACCÉDER À CERTAINS DE CES SERVICES ?

(plusieurs réponses possibles)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Commerces alimentaires de proximité | <input type="checkbox"/> Banques |
| <input type="checkbox"/> Services postaux | <input type="checkbox"/> Services sociaux |
| <input type="checkbox"/> Services des collectivités territoriales | <input type="checkbox"/> Prestations sociales (CAF, CPAM, ...) |
| <input type="checkbox"/> Services d'accompagnement à l'emploi (Pôle emploi, mission locale, ...) | <input type="checkbox"/> Services publics de l'Etat (Préfecture, sous-préfecture, impôts) |

15. QUELS SONT VOS FREINS ÉVENTUELS À L'UTILISATION D'INTERNET POUR ACCÉDER À DES SERVICES À DISTANCE ? (plusieurs réponses possibles)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Vous préférez le contact physique | <input type="checkbox"/> Votre commune n'est pas couverte par Internet |
| <input type="checkbox"/> Vous n'êtes pas abonné à Internet | <input type="checkbox"/> Vous disposez d'un débit insuffisant pour utiliser ces services dans de bonnes conditions |
| <input type="checkbox"/> Vous ne savez pas vous servir d'Internet | <input type="checkbox"/> Vous n'êtes pas informé sur ces possibilités |
| <input type="checkbox"/> Accéder aux services à distance est trop complexe | |

16. SAVEZ-VOUS QU'IL EST POSSIBLE SUR INTERNET ... (plusieurs réponses possibles)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> D'envoyer un document recommandé | <input type="checkbox"/> De renouveler votre carte vitale |
| <input type="checkbox"/> De changer certaines informations sur votre carte grise comme l'adresse | <input type="checkbox"/> Je n'en savais rien |

17. POUR VOUS, L'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES PASSE PAR : (plusieurs réponses possibles)

- Davantage d'Internet
- Des services itinérants de proximité
- Des services regroupés dans les bourgs ou villes-centre
- Les regroupements de services différents (Maisons de santé, Maisons de services aux publics, etc.)

18. CONCERNANT LES SERVICES EXISTANTS, DIRIEZ-VOUS QUE VOUS ÊTES :

- Très bien informé
- Bien informé
- Insuffisamment informé
- Très insuffisamment informé

19. ENFIN, CONNAISSEZ-VOUS OU ENVISAGEZ-VOUS DES INNOVATIONS QUI POURRAIENT AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SERVICES OU AVEZ-VOUS DES REMARQUES D'ORDRE GÉNÉRAL SUR L'ACCÈS AUX SERVICES EN MOSELLE ?

NOUS VOUS REMERCIONS DE L'INTÉRÊT QUE VOUS PORTEZ À CETTE ENQUÊTE ET DE VOTRE PARTICIPATION.

© Département de la Moselle - Service Planification et Observation Territoriales - mai 2016



POUR AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SERVICES en Moselle

Le recueil de vos avis et besoins en matière d'accès aux services contribuera à élaborer le **schéma départemental d'amélioration des services au public en Moselle**.

Ce schéma, co-élaboré par l'État et le Conseil Départemental, en collaboration avec les Communautés de Communes et d'Agglomération, doit dresser un état des lieux de l'accès aux services en Moselle et définir un programme d'actions destiné à renforcer l'offre des services dans les zones qui le nécessitent.

VOTRE PROFIL

1. VOTRE COMMUNE DE RÉSIDENCE

Commune :

Code postal :

2. VOTRE STATUT PROFESSIONNEL

- Actif(ve) en emploi
- Étudiant(e)
- Actif(ve) en recherche d'emploi
- Retraité(e)
- Autre

3. VOTRE CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

- Artisan, commerçant, chef d'entreprise
- Cadre, profession libérale et profession intellectuelle
- Technicien, profession intermédiaire
- Agriculteur exploitant
- Ouvrier
- Employé

4. VOTRE SITUATION FAMILIALE AU SEIN DE VOTRE DOMICILE (plusieurs réponses possibles)

- Seul
- En couple
- Avec des enfants à domicile
- Une ou plusieurs personnes en situation de handicap

5. VOTRE ÂGE

- 15-29 ans
- 30-44 ans
- 45-59 ans
- 60-74 ans
- Plus de 75 ans

MERCI DE RENDRE LE QUESTIONNAIRE COMPLÉTÉ À :

Conseil Départemental de la Moselle
1 rue du Pont Moreau - CS 11096
57036 Metz - CEDEX 1

OU DE LE REMETTRE AU SERVICE QUI VOUS L'A COMMUNIQUÉ.

LES SERVICES UTILES À VOTRE QUOTIDIEN ET LEUR ACCESSIBILITÉ

6. CHAQUE LIGNE CORRESPOND À UN TYPE DE SERVICE. RENSEIGNEZ CE TABLEAU UNIQUEMENT POUR LES SERVICES POUR LESQUELS VOUS VOUS SENTEZ CONCERNÉS

TYPES DE SERVICES	IMPORTANCE DU SERVICE	VOS HABITUDES D'UTILISATION DU SERVICE			SATISFACTION	FACILITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES	
	Notez de 1 = pas important à 5 = très important	Votre fréquence d'utilisation 1 = 1 fois/an, 2 = 1 fois/trim. 3 = 1 fois/mois, 4 = 1 fois/sem. 5 = tous les jours	En combien de temps y accédez-vous (en moyenne) ?			Les jours et horaires d'ouverture, les temps d'attente et la qualité du service rendu sont-ils adaptés à votre usage ? Notez de 1 = inadapté à 5 = tout à fait adapté	Note globale sur la facilité d'accès au service Notez de 1 à 5 (5 étant la meilleure note)
			Moins de 15min.	Entre 15 et 30 min.	Plus de 30 min.		
Commerces alimentaires de proximité							
Banques et distributeurs de billets							
Services postaux							
Médecins							
Pharmaciens							
Hôpitaux, cliniques							
Services aux personnes âgées (hébergement, soins, etc.)							
Services aux personnes handicapées (hébergement, soins, etc.)							
Services en direction de la petite enfance (crèches, etc.)							
Services d'action sociale et d'insertion (CCAS, CMS, etc.)							
Services d'accompagnement à l'emploi (Pôle emploi, etc.)							
Prestations sociales (CAF, CPAM, etc.)							
Écoles maternelles et primaires / Périscolaire							
Collèges / Lycées							
Enseignement supérieur / Formation professionnelle							
Police-Gendarmerie							
Pompiers							
Services publics de l'Etat (Préf./sous-préf., impôts, DDT, ..)							
Services des collectivités (Maisons du Département, ADIL, ..)							
Transport en commun / Transport à la demande							
Accès à Internet							

7. IDENTIFIEZ-VOUS D'AUTRES SERVICES INDISPENSABLES À VOTRE VIE QUOTIDIENNE ? SI OUI, LESQUELS ?

Oui Non

8. LES TRANSPORTS PUBLICS (LIGNE RÉGULIÈRE, TRANSPORT À LA DEMANDE) VOUS PERMETTENT-ILS D'ACCÉDER À L'ENSEMBLE DES SERVICES QUI VOUS SONT UTILES ?

- Tout à fait
 Partiellement
 Pas du tout
 Je ne connais pas (ou pas bien) l'offre

9. SI VOUS ÊTES EN SITUATION DE HANDICAP, RENCONTREZ-VOUS, GLOBALEMENT, DES DIFFICULTÉS POUR ACCÉDER AUX SERVICES ? SI OUI, LESQUELLES ET POURQUOI ?

Oui Non

10. RENCONTREZ-VOUS DES DIFFICULTÉS D'ACCÈS À CERTAINS SERVICES LIÉS À DES CONTRAINTES FINANCIÈRES ? SI OUI, POUVEZ-VOUS PRÉCISER LESQUELLES ET LES SERVICES CONCERNÉS (COÛT DES TRANSPORTS, COÛT DU SERVICE, ...) ?

Oui Non

11. AVEZ-VOUS DÉJÀ RENCONTRÉ DES DIFFICULTÉS DE COMPRÉHENSION DANS DES FORMULAIRES ADMINISTRATIFS (PAPIER OU INTERNET) ? SI OUI, POUVEZ-VOUS CITER DES FORMULAIRES ET / OU DOCUMENTS ?

Oui Non

12. SI VOUS SOUHAITEZ PRÉCISER OU EXPLIQUER DES INSATISFACTIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ, VOUS POUVEZ LES INDIQUER CI-DESSOUS.

13. APRÈS AVOIR RÉPONDU À CES QUESTIONS, VOUS VOUS DITES :

- Ah ! Globalement, j'accède facilement aux principaux services présents sur mon territoire
 Bof ! La situation n'est pas catastrophique, mais j'ai des difficultés pour accéder à certains services utiles à mon quotidien.
 Oups ! Je suis en incapacité d'accéder à un nombre important de services utiles à mon quotidien