

## RESULTATS DE LA CONSULTATION DES USAGERS

- mise à jour octobre 2017

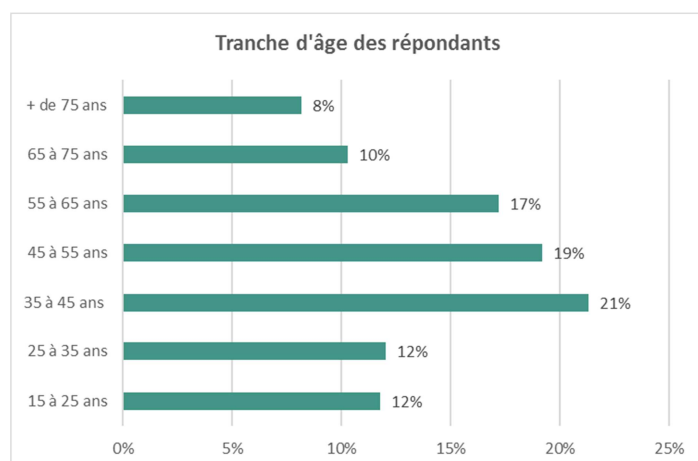
### A. Le profil des répondants

---

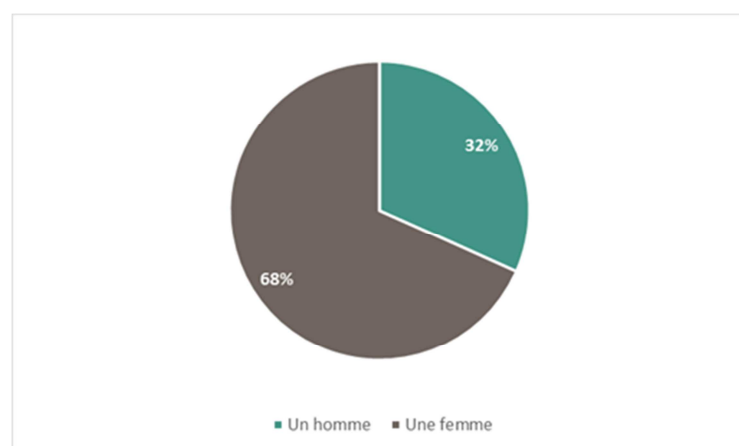
A noter que l'enquête a recueilli environ 1000 réponses, du 12 juin au 31 juillet 2017, dont 800 réponses suffisamment complètes pour pouvoir être exploitées.

90 questionnaires ont été renseignés au format papier.

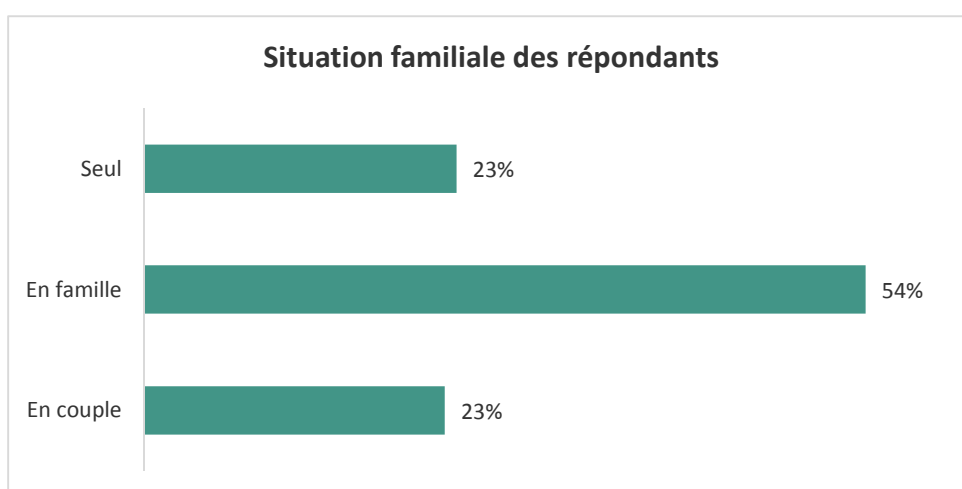
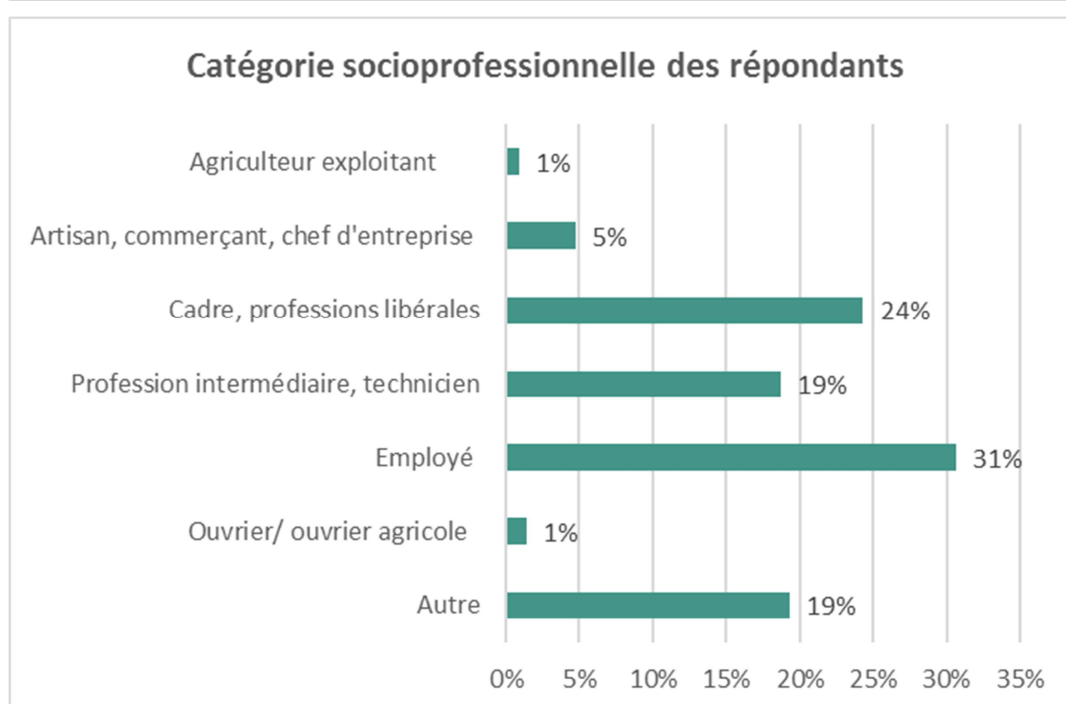
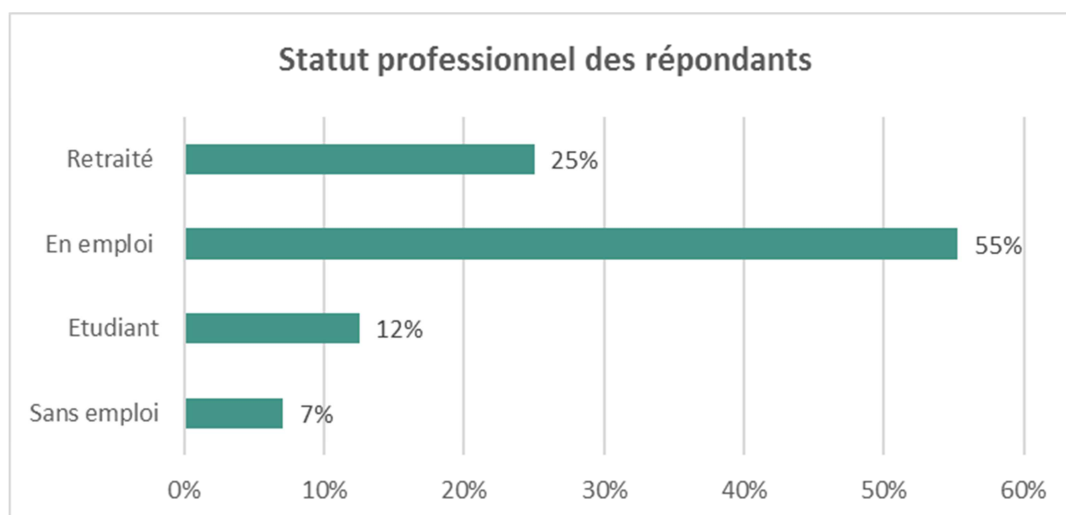
#### • AGE



#### • SEXE



- STATUT PROFESSIONNEL et CATEGORIE SOCIOPROFESSIONNELLE



## B. Analyse de la représentativité de l'échantillon

### Tranche d'âge : une très bonne représentativité

La représentativité par tranche d'âge présente peu d'écart avec la population vauclusienne. Le seul écart significatif concerne la surreprésentation (+6%) des 35-45 ans.

	Enquête Teritéo		Pop. Vaucluse		comparé
	Nombre réponses	%	%	Ecart	
15 à 25 ans	94	12%	14%	-2%	
25 à 35 ans	96	12%	14%	-2%	
35 à 45 ans	170	21%	15%	6%	
45 à 55 ans	153	19%	17%	2%	
55 à 65 ans	137	17%	16%	1%	
65 à 75 ans	82	10%	12%	-2%	
+ de 75 ans	65	8%	12%	-4%	

### EPCI : l'ensemble des territoires sont représentés

	Enquête Teritéo		Pop. Vaucluse		comparé
	Nombre réponses	%	%	Ecart	
CC des Sorgues du Comtat	30	4%	8%	-4%	
CC Rhône Lez Provence	18	2%	4%	-2%	
CC Ventoux Sud	12	2%	2%	0%	
CC Lubéron Monts de Vaucluse	45	6%	9%	-3%	
CC Pays d'Apt-Lubéron	55	7%	5%	2%	
CC Enclave des Papes de Grignan	9	1%	4%	-3%	
CA Ventoux-Comtat-Venaissin	127	17%	12%	5%	
CC Aygues-Ouvèze en Provence	9	1%	3%	-2%	
CC des Pays de Rhône et Ouvèze	30	4%	8%	-4%	
CA du Grand Avignon	228	31%	33%	-2%	
CC Territoriale Sud-Lubéron	38	5%	4%	1%	
CC du Pays des Sorgues et des Monts de Vaucluse	86	12%	6%	6%	
CC Pays Vaison Ventoux	54	7%	3%	4%	

L'ensemble des EPCI sont représentés avec au minima une dizaine de réponses et jusqu'à 228 réponses pour la CA du Grand Avignon.

Les écarts sont plus importants pour la CA Ventoux-Comtat-Venaissin (+5%), la CC du Pays des Sorgues et des Monts de Vaucluse (+6%) et CC Vaison Ventoux (+4%). La contribution de ces 3 EPCI à la diffusion du lien pour accéder à l'enquête sur leurs sites internet explique sans doute ce taux de réponses plus important. A noter, qu'il ne se dégage pas de corrélation

manifeste entre les écarts et la typologie des EPCI (territoires dynamiques, intermédiaires et fragilisés).

### CSP : une bonne représentativité exceptée pour les cadres et ouvriers

En ce qui concerne l'ensemble des CSP bonne représentativité sauf : les cadres/professions libérales et intellectuelles (nette surreprésentation) et les ouvriers/ouvriers agricoles (nette sous-représentation). Par ailleurs, nous faisons l'hypothèse qu'être employé ou ouvrier n'est que peu impactant en matière de problématique d'accès aux services (niveau de revenu proche), ce qui rééquilibre légèrement, de fait, la représentativité des réponses obtenues.

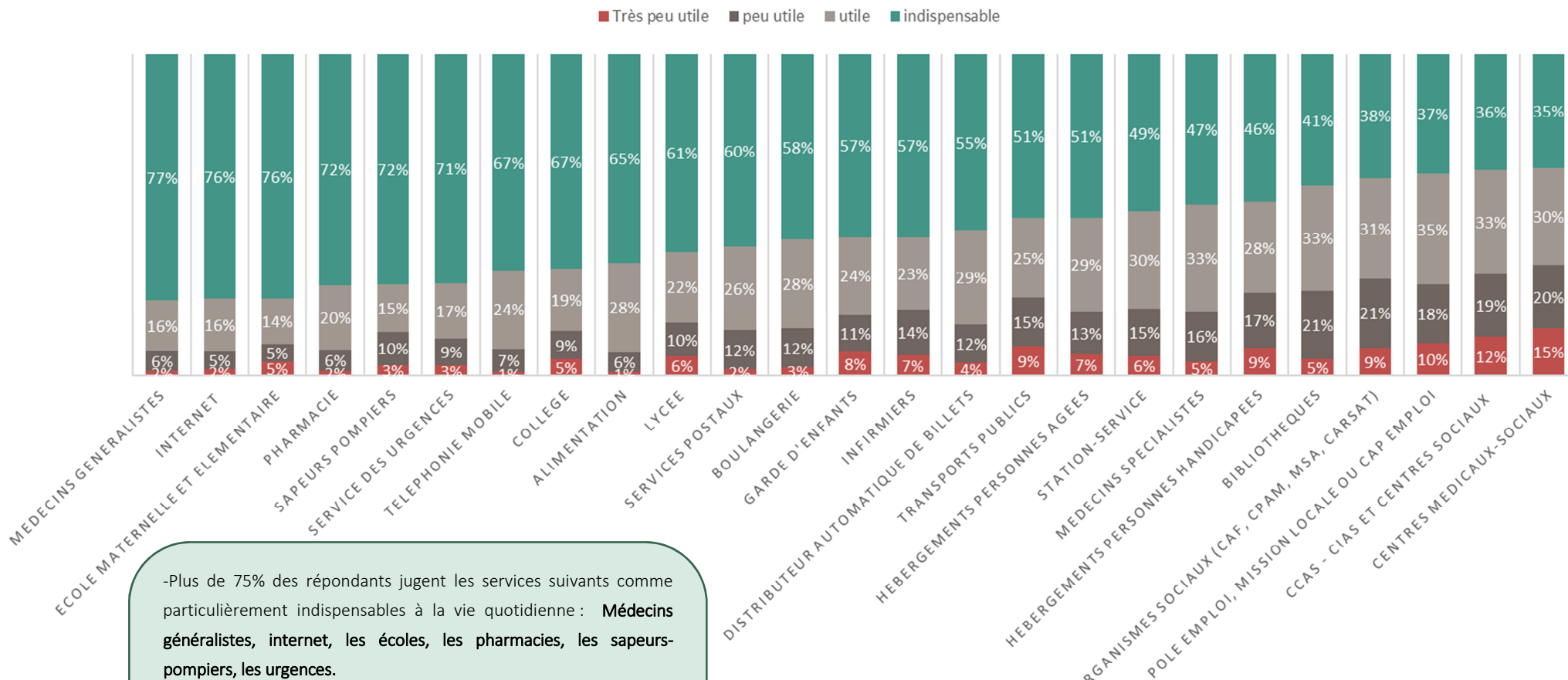
L'enquête se caractérise par une bonne représentativité globale de la population vauclusienne.

	Enquête Teritéo		Pop. Vaucluse - retraités		comparé
	Nombre réponses	%	%	Ecart	
Agriculteur exploitant	7	0,9%	1,54%	-0,7%	
Artisan, Commerçant, Chef d'entreprise	33	4,2%	6,71%	-2,5%	
Cadre, Profession libérale et profession intellectuelle	187	23,6%	8,67%	14,9%	
Profession intermédiaire, Enseignant, Technicien	144	18,2%	17,76%	0,4%	
Employé	221	27,9%	23,08%	4,8%	
Ouvrier/ ouvrier agricole	11	1,4%	18,46%	-17,1%	
Retraités					
Autre	189	23,9%	23,78%	0,1%	

## C. Les services utiles au quotidien et leur condition d'accessibilité

### UTILITE DES SERVICES DANS LA VIE QUOTIDIENNE

Pourriez-vous noter l'utilité de ce service dans votre vie quotidienne ?



- Plus de 75% des répondants jugent les services suivants comme particulièrement indispensables à la vie quotidienne : **Médecins généralistes, internet, les écoles, les pharmacies, les sapeurs-pompiers, les urgences.**

- Plus globalement, les services du **panier « familles »** (école élémentaire, école maternelle, collège...), **« vie courante »** (commerces alimentaires, pharmacies, services postaux), les services liés à la **santé** (médecins généralistes, sapeurs-pompiers, service des urgences) et aux **communications** (internet et mobile) se dégagent comme particulièrement importants (plus de 60% d'indispensable).

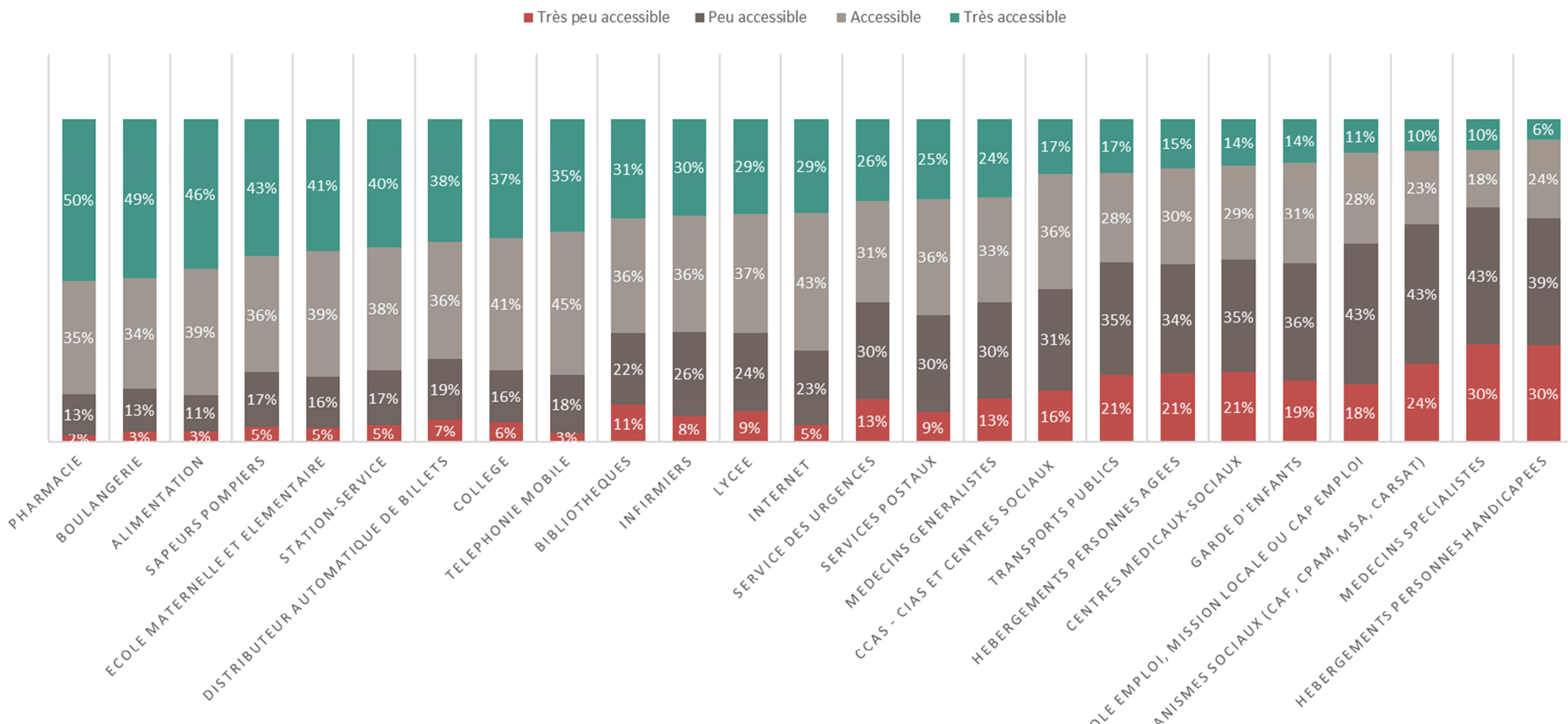
- Les services jugés comme étant très peu utiles ou moins indispensables, correspondent davantage aux services à usage ponctuel et donc aux services de la gamme intermédiaire et supérieure (Caf, MSA, CPAM, CCAS et centres sociaux, CMS).

- **Mais attention**, il est important de différencier les services « tout public c'est-à-dire dont l'utilité est avérée pour l'ensemble de la population (médecins, alimentation, ...) et ceux ciblant des publics spécifiques et dont les notations en matière d'utilité sont, de fait, inférieures.



## L'ACCESSIBILITE AUX SERVICES

Pourriez-vous évaluer globalement l'accessibilité de ces services ?



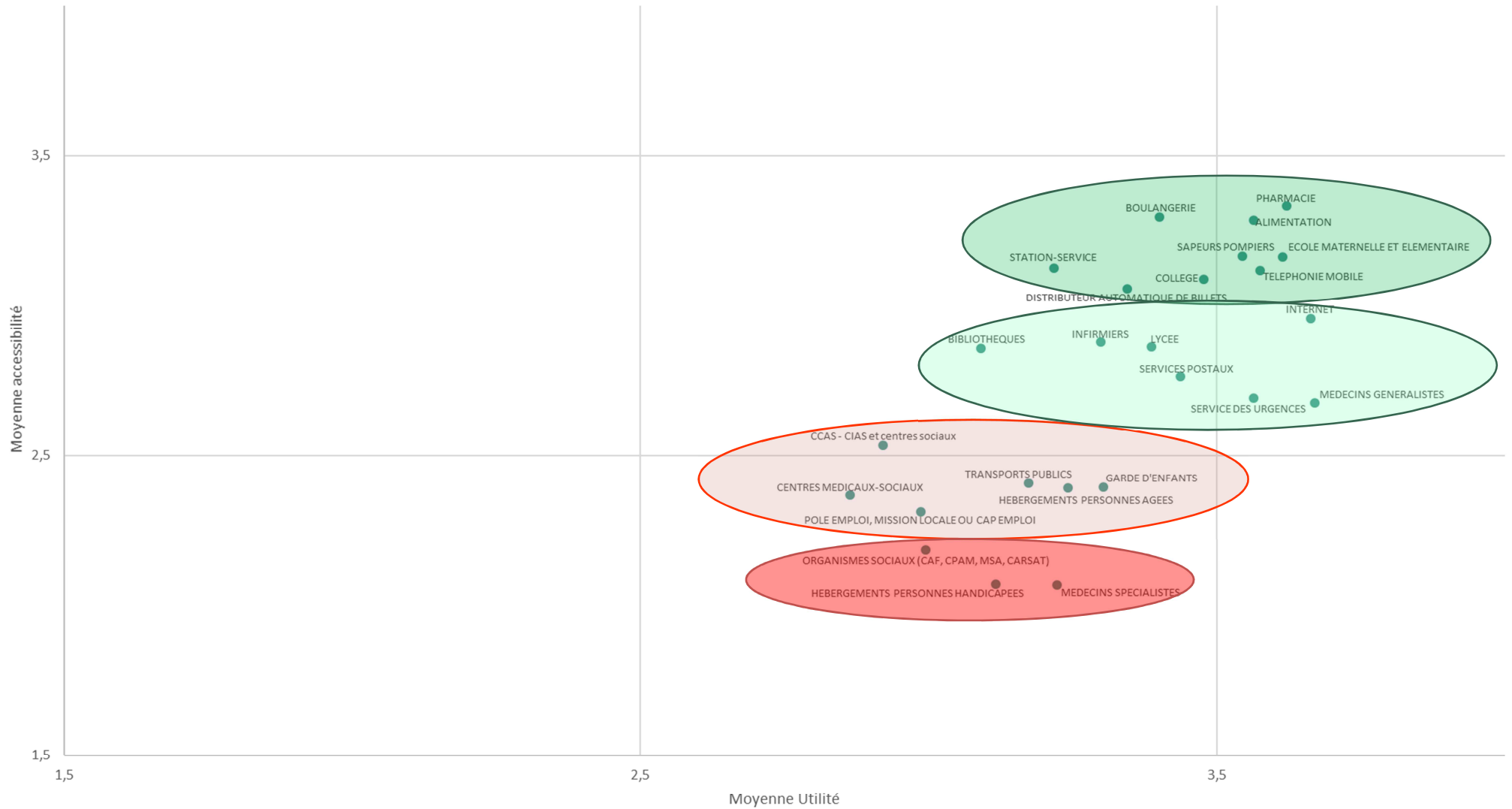
- Plus de 40 % des répondants jugent que les pharmacies, boulangeries, alimentations, sapeurs-pompiers, écoles et stations-services sont des services très accessibles.

- Inversement, les services de prestations sociales et de l'emploi et les services liés à la mobilité (transports en commun) sont souvent jugés comme peu accessibles voire inaccessibles. C'est également le cas des médecins spécialistes, qui obtiennent un score très négatif (79% de peu ou très peu accessible). A noter que les médecins généralistes n'obtiennent que 57% d'accessibilité positive ce qui est un score très inférieur à d'autres départements

-A noter qu'avec 72% d'opinions positives, internet apparaît moins accessible que dans d'autres départements de même pour les services urgences (seulement 57% d'opinions positives)

- Un lien important doit être fait entre l'adaptation des services aux disponibilités des usagers et leurs accessibilités.

Croisement utilité - accessibilité



L'analyse croisée permet de dégager des tendances structurelles :

- Les 35 services choisis pour le périmètre d'études du schéma sont bien tous jugés utiles à très utiles
- en Vaucluse, 9 des 35 services étudiés sont jugés à la fois très utiles et très accessibles (note moyenne supérieure à 3). C'est notamment le cas pour les services du quotidien et les commerces de proximité (boulangeries, alimentations, pharmacies, DAB, écoles maternelles...).
- 7 des services étudiés sont jugés très utiles mais obtiennent une note d'accessibilité moyenne (entre 2,5 et 3). Il s'agit notamment des lycées, bibliothèques, urgences, médecins généralistes, internet, services postaux.
- pour les services jugés moins utiles, deux groupes de dégagent, présentant des niveaux d'accessibilités différents. Un 1<sup>er</sup> regroupe les centres sociaux, médico-sociaux, l'accueil petite enfance et personnes âgées, les services de l'emploi et les transports. Le 2<sup>nd</sup> intègre les organismes nationaux d'accès au droit social (CPAM, MSA, CAF, CARSAT), les hébergements personnes handicapées et les médecins spécialistes.
- A noter, qu'il ressort de cette synthèse que les médecins spécialistes sont jugés comme très utiles mais peu accessibles. Ce constat est à mettre en lien avec l'analyse des délais d'attente présentée dans la page suivante du rapport.

Au-delà de ces résultats globaux, l'analyse des attentes qualitatives exprimées par les répondants dans le cadre du questionnaire permet de mettre en avant plusieurs constats :

- La nécessité de **maintenir les services publics** aujourd'hui présents et de **favoriser le développement des commerces et services de proximité de qualité** en particulier pour les publics les plus fragiles. « *Il faudrait surtout du personnel formé à l'écoute des personnes qui ont des difficultés de compréhension* ». « *Il est indispensable de conserver sur le territoire des services publics accessibles physiquement et téléphoniquement pour une meilleure équité de traitement* ». « *Il faut arrêter d'éloigner le citoyen de ses services !* ».
- Le numérique est un point souvent abordé par les usagers avec une **demande forte d'améliorer le débit et la connexion internet**.
- La dématérialisation est vue comme un élément positif par certains usagers mais pour d'autres, **il s'agit d'un réel danger source de fracture et de renoncement aux droits** « *Internet ne remplace pas une personne compétente et disponible qui peut répondre en direct à des questions, qui peut orienter et aider dans les démarches* ». En effet, beaucoup d'usagers font part de **leurs craintes quant à la généralisation des services dématérialisés et la perte de lien social** : « *Le contact humain et le service rendu par un professionnel sont importants pour entretenir le vivre ensemble et le lien social.* »
- Pour finir, c'est **l'inadaptation des horaires d'ouvertures de certaines administrations** qui est fortement pointée du doigt « *Trop de commerces et services ont des horaires d'ouverture restreints* ». « *Les horaires de ces services ne doivent pas obliger les travailleurs à poser un jour de repos pour se déplacer* ».

### Identifiez-vous d'autres services indispensables à votre vie quotidienne ?

Le tableau ci-dessous montre que

Autre	19%
Services administratifs	14%
Services culturels	14%
Aides à la personne	11%
Securite	10%
Equipements sportifs	8%
Commerces de proximité	8%
Services aux jeunes enfants	6%
Modes de transport doux	5%
Services aux étudiants	3%
déchets	3%

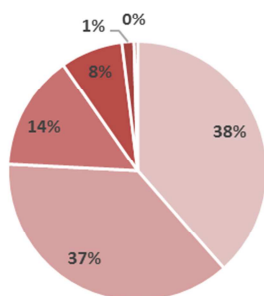
## LES SERVICES ET LEURS DELAIS

Avez-vous déjà observé des délais d'attente pour obtenir un rendez-vous ou une place pour les services suivant (médecins généralistes et spécialistes, garde d'enfants, pôle emploi, assistance sociale et hébergement PA/PH) ?

Les résultats de l'enquête montrent que pour 3 des 7 services étudiés, les délais, pour obtenir une place ou un rendez-vous, sont absents ou relativement faibles (1 semaine) : Pôle Emploi, Mission Locale, et assistance sociale. C'est en particulier le cas pour obtenir un rendez-vous chez un médecin généraliste (38% des usagers n'observent aucun délai et 37% observent un délai d'une semaine).

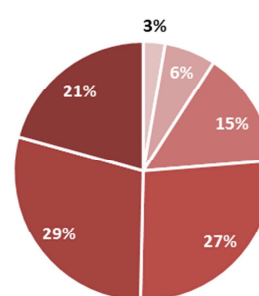
En revanche, pour les services d'hébergement des personnes en situation de handicap, d'hébergement des personnes âgées, les services de gardes d'enfants et les médecins spécialistes, les délais d'attentes sont jugés particulièrement importants voire très importants. Pour les médecins spécialistes, 29% des usagers observent des délais d'attentes entre 3 à 6 mois et 21% au-delà de 6 mois. Pour les services d'hébergement des personnes en situation de handicap, 52% des usagers observent des délais supérieurs à 6 mois et 38% pour les services d'hébergement des personnes âgées.

Médecins généralistes



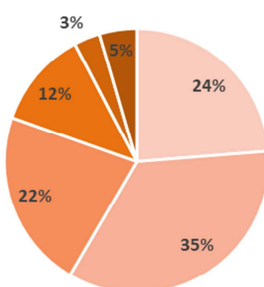
■ Aucun délai ■ 1 semaine ■ 2 à 3 semaines ■ 1 à 2 mois ■ 3 à 6 mois ■ plus de 6 mois

Médecins spécialistes



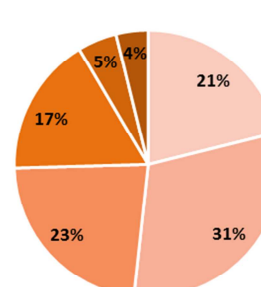
■ Aucun délai ■ 1 semaine ■ 2 à 3 semaines ■ 1 à 2 mois ■ 3 à 6 mois ■ plus de 6 mois

Assistance sociale



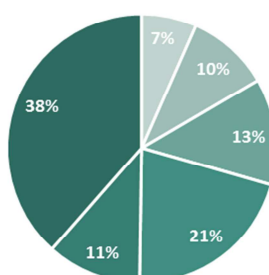
■ Aucun délai ■ 1 semaine ■ 2 à 3 semaines ■ 1 à 2 mois ■ 3 à 6 mois ■ plus de 6 mois

Pôle Emploi / Mission Locale



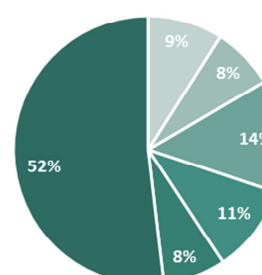
■ Aucun délai ■ 1 semaine ■ 2 à 3 semaines ■ 1 à 2 mois ■ 3 à 6 mois ■ plus de 6 mois

Hébergement personnes âgées



■ Aucun délai ■ 1 semaine ■ 2 à 3 semaines ■ 1 à 2 mois ■ 3 à 6 mois ■ plus de 6 mois

Hébergement personnes handicapées



■ Aucun délai ■ 1 semaine ■ 2 à 3 semaines ■ 1 à 2 mois ■ 3 à 6 mois ■ plus de 6 mois

---

## ▸ LES DEPENSES POUR ACCEDER AUX SERVICES

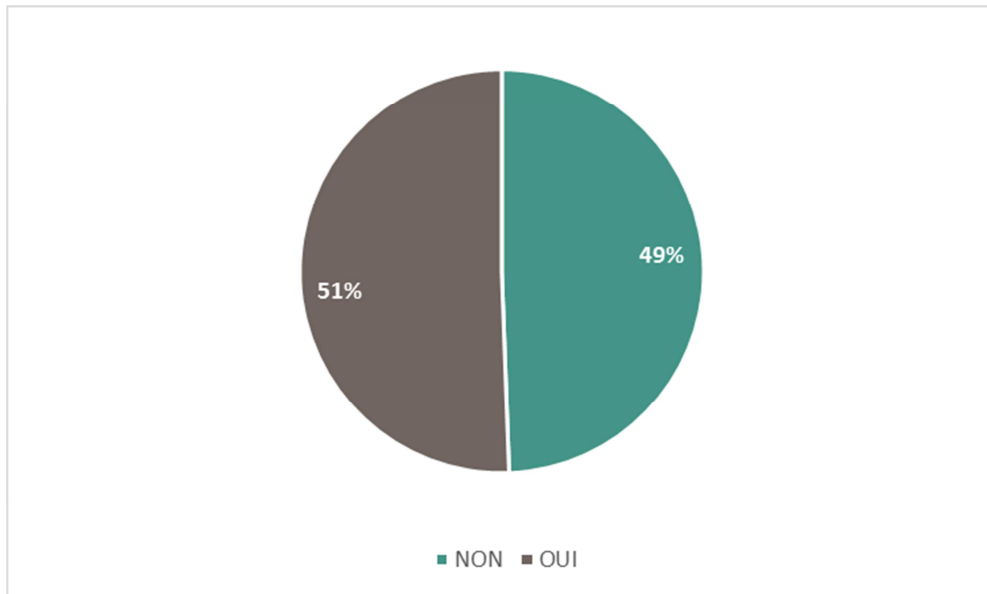
---

### Les dépenses nécessaires pour accéder à certains services peuvent-elles représenter une contrainte pour vous ?

- **51 % des répondants usagers affirment que les dépenses nécessaires pour accéder à certains services représentent une contrainte.** Ce chiffre est bien plus élevé comparé à d'autres départements, reflétant la fragilité structurelle de la population vaclusienne.

- La majeure partie des commentaires qualitatifs mettent en avant :

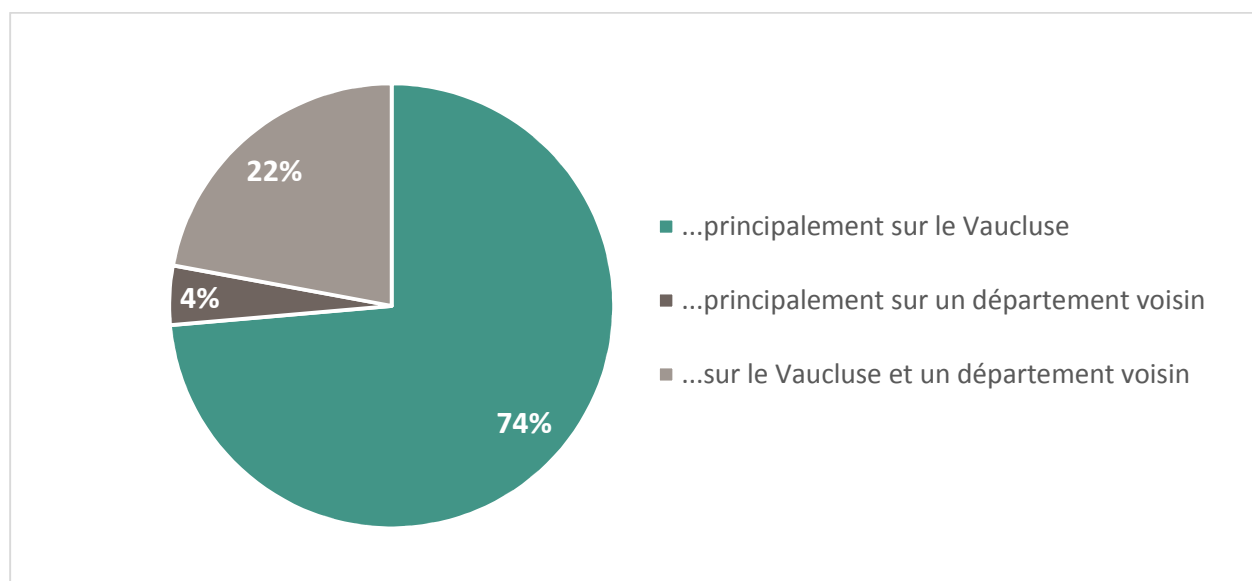
- Les coûts d'accessibilité, liés à l'obligation d'utiliser un mode de déplacement individuel.
- Les coûts des médecins spécialistes (dépassement d'honoraires)
- Les coûts d'accès à internet et la téléphonie mobile, notamment au regard de la qualité de service final



## D. Les pratiques en matière d'accès aux services

### ▶ LES MODALITES D'ACCES PHYSIQUE AUX SERVICES

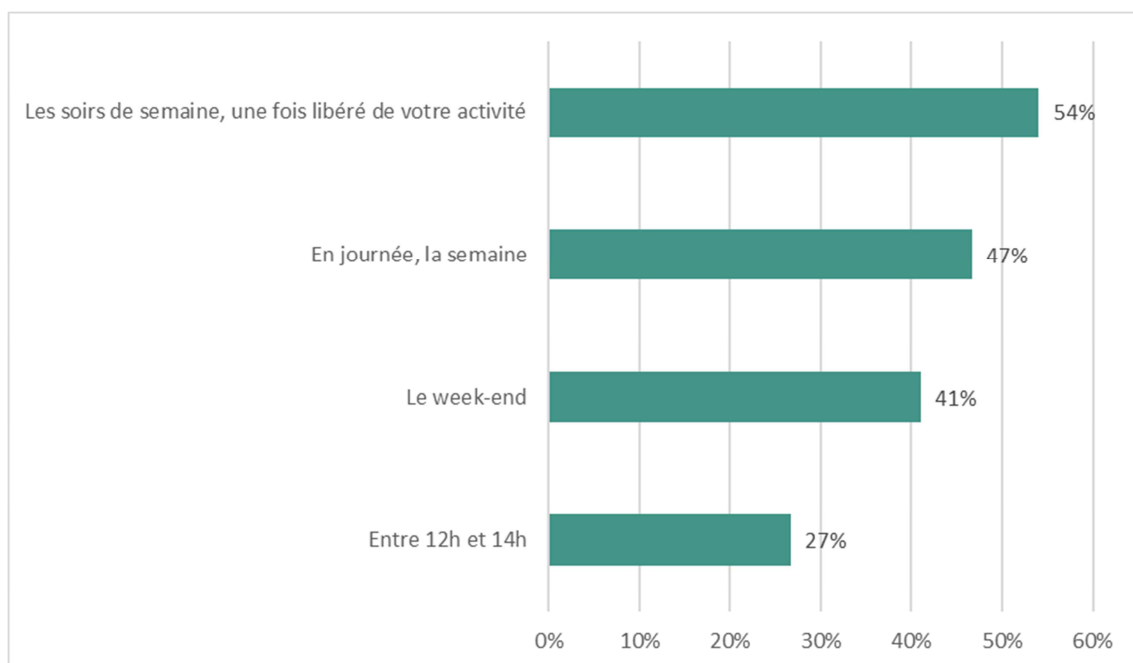
Accédez-vous aux services ...



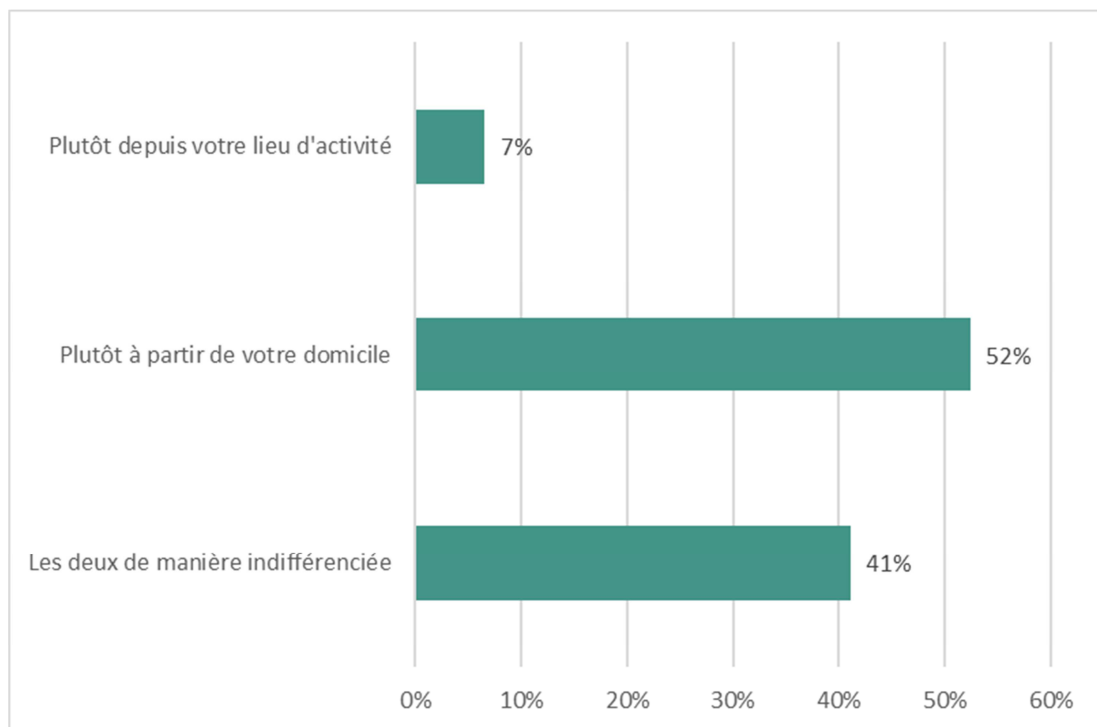
On constate que les 74% des vauclusiens accèdent aux services sur le territoire du Vaucluse, cependant un nombre important d'utilisateurs accèdent également aux services sur un département voisin (22%), ce qui est significatif.

De manière générale, vous accédez aux services...

2 tendances se distinguent concernant les temps d'accès aux services : **les soirs de semaine** (54 % des citations) et **en journée, la semaine** (47 % des citations). 27% des répondants accèdent aux services entre 12h et 14h



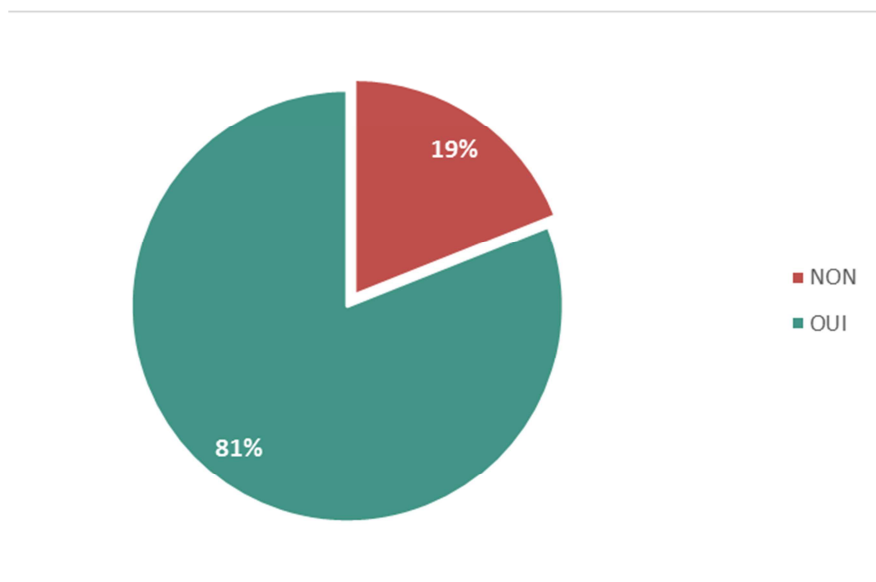
Les modalités d'accès aux services les plus répandues chez les répondants usagers sont « **Plutôt depuis leur domicile** » (52%) ou « **depuis leur domicile et lieu d'activité de manière indifférenciée** » (41%).



#### Utilisez-vous un véhicule motorisé pour accéder aux services ?

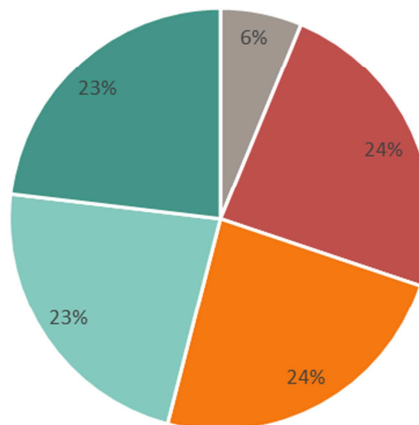
- Sur le département de Vaucluse, **81 % des usagers utilisent un véhicule motorisé pour accéder aux services**. Ce taux est plus faible en comparaison avec d'autres départements (plus de 90% pour les Pyrénées-Atlantiques et 84% pour l'Hérault). Plusieurs facteurs explicatifs :

- le caractère urbain du territoire qui comprend un réseau de Transport développé
- l'incapacité financière à posséder un véhicule personnel pour les ménages les plus fragiles
- la bonne représentation des personnes âgées et des jeunes qui étaient une cible à part entière du questionnaire



Les transports en commun, vous permettent-ils, à partir de votre domicile, d'accéder aux services qui vous sont indispensables ?

- Pour **23%** des usagers, les transports en commun ne permettent pas du tout d'accéder aux services qui leurs sont indispensables. Ce taux atteint presque les 50% si l'on compte les usagers ayant répondu que les transports en commun leur permettaient que très partiellement d'accéder aux services.
- Ce constat ressort également dans l'analyse qualitative de l'enquête : *« Il est nécessaire de faciliter l'accès aux services en organisant des transports adaptés, à tarifs raisonnables, pour toutes les personnes résidant dans les communes limitrophes des grandes et des moyennes villes ne disposant pas de véhicules pour se déplacer » « Il est impossible de se déplacer facilement en transports en commun ! ».*



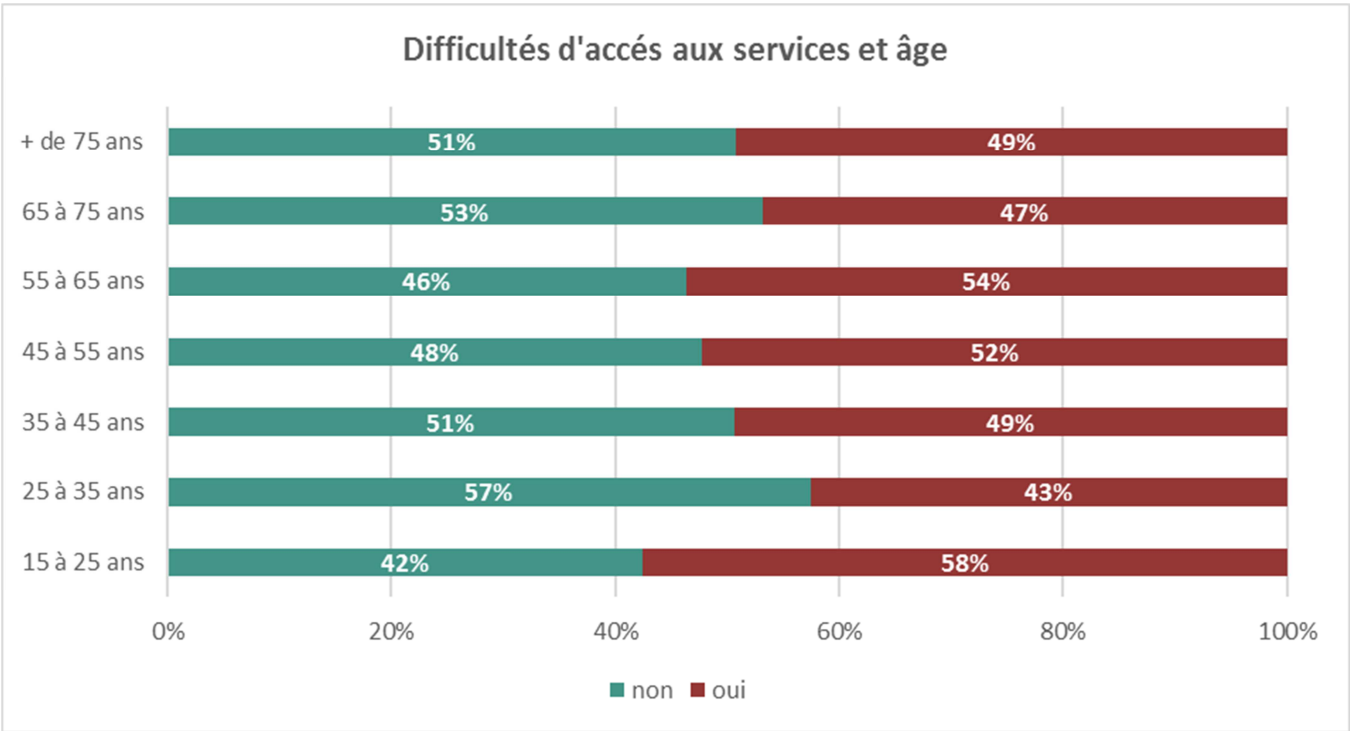
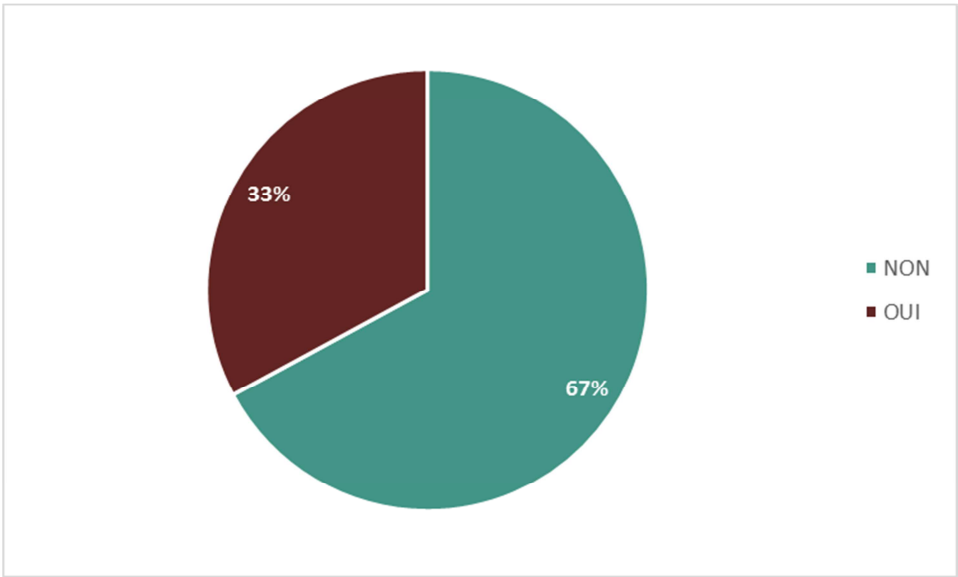
■ Tout à fait ■ Partiellement ■ Très partiellement ■ Pas du tout ■ Je ne sais pas



### Considérez-vous avoir des difficultés à accéder physiquement aux services ?

- Les problématiques d'accès physique aux services touchent un tiers des usagers.

- A travers une lecture par âge, on remarque que les difficultés d'accès aux services concernant en particulier les 15-29 ans, une catégorie d'âge souvent confrontée à des problématiques pour se déplacer (manque de ressources, pas de véhicule personnel...).

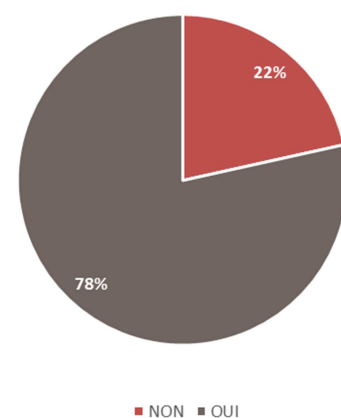
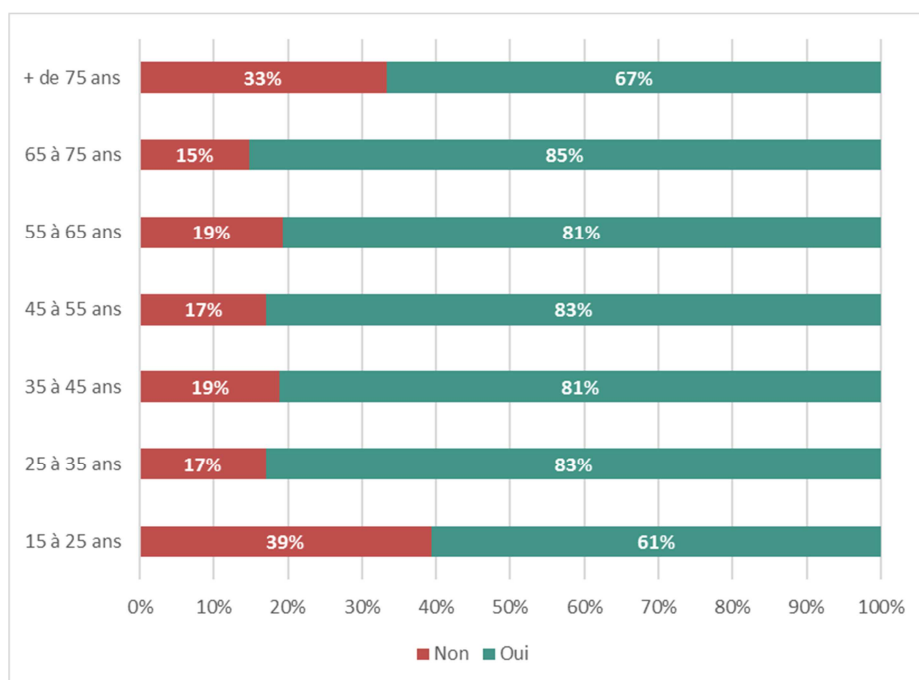


## E. Les pratiques d'accès à distance aux services

### Avez-vous pour habitude d'accéder à certains services par téléphone ?

- 22 % des répondants déclarent ne pas avoir l'habitude d'accéder aux services par téléphone.

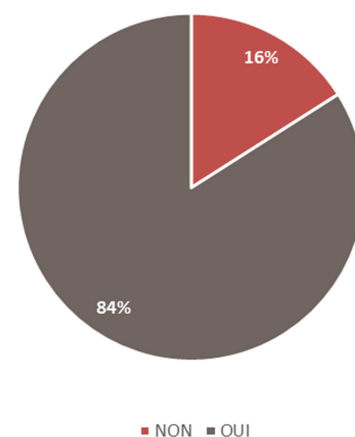
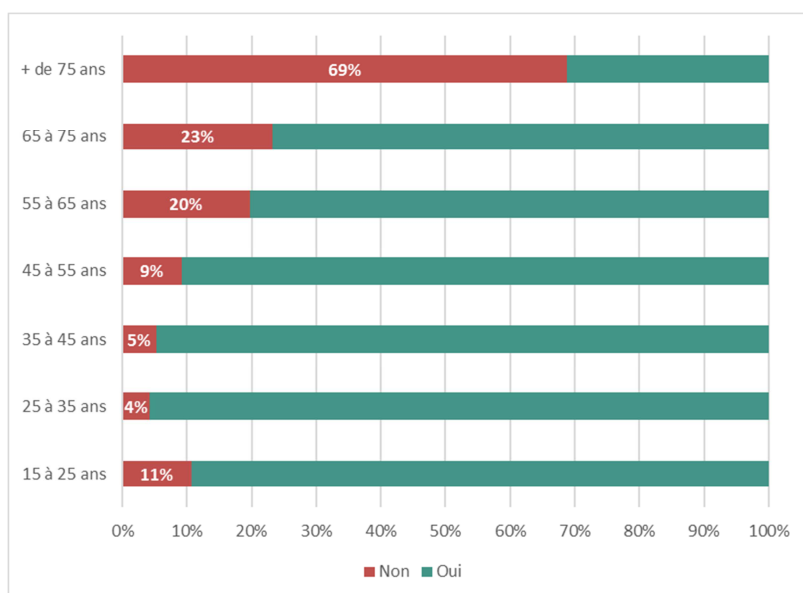
- l'âge semble être un facteur déterminant concernant l'usage des services à distance. En effet le taux d'utilisateurs qui n'ont pas pour habitude d'accéder à certains services par téléphone est plus important pour les plus de 75 ans (33%) et les 15-25 ans (39%), ces publics étant peu à l'aise avec l'accès par téléphone.



### Avez-vous pour habitude d'accéder à certains services par internet ?

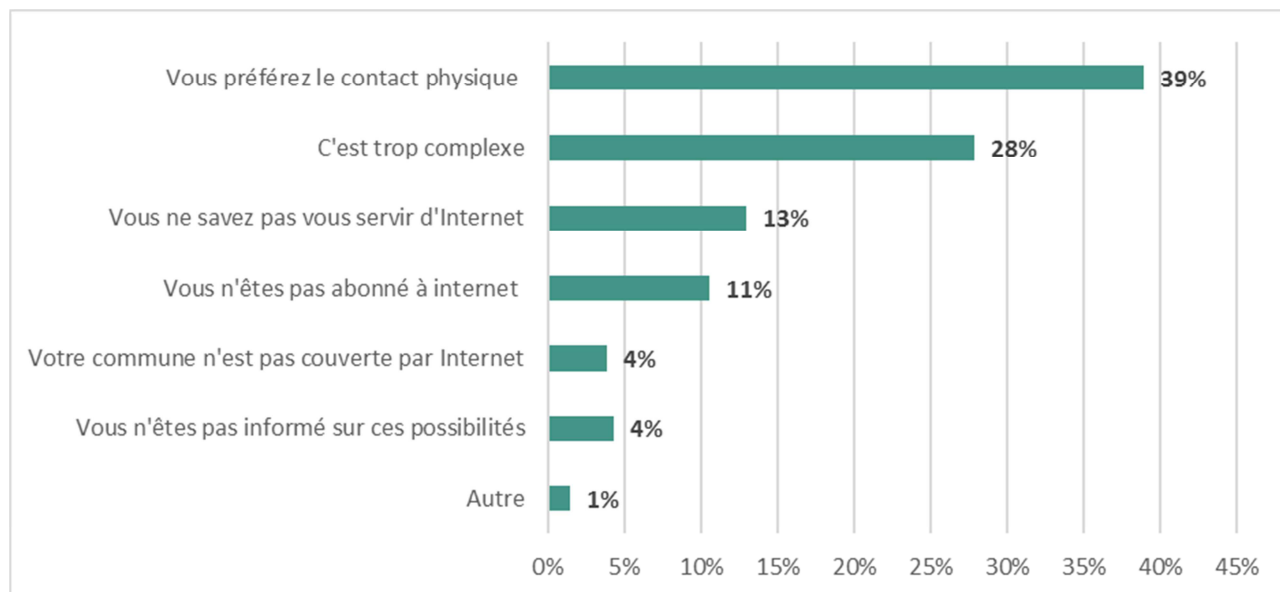
- 16% des répondants déclare ne pas avoir l'habitude d'accéder aux services en ligne, soit 6% de moins que la question précédente. Ainsi, la part d'utilisateurs d'internet est plus élevée que la part des utilisateurs du téléphone pour accéder aux services à distance.

Là aussi l'âge est un facteur déterminant, le taux des répondants usagers qui n'ont pas pour habitude d'accéder à certains services par internet est très important pour les plus de 75 ans (69%) et, dans une moindre mesure pour les + de 55 ans (55 à 65 ans 20% et 65-75 ans 23%). Par contre les jeunes sont beaucoup plus utilisateurs d'internet et en général les actifs accèdent majoritairement à certains services par internet.

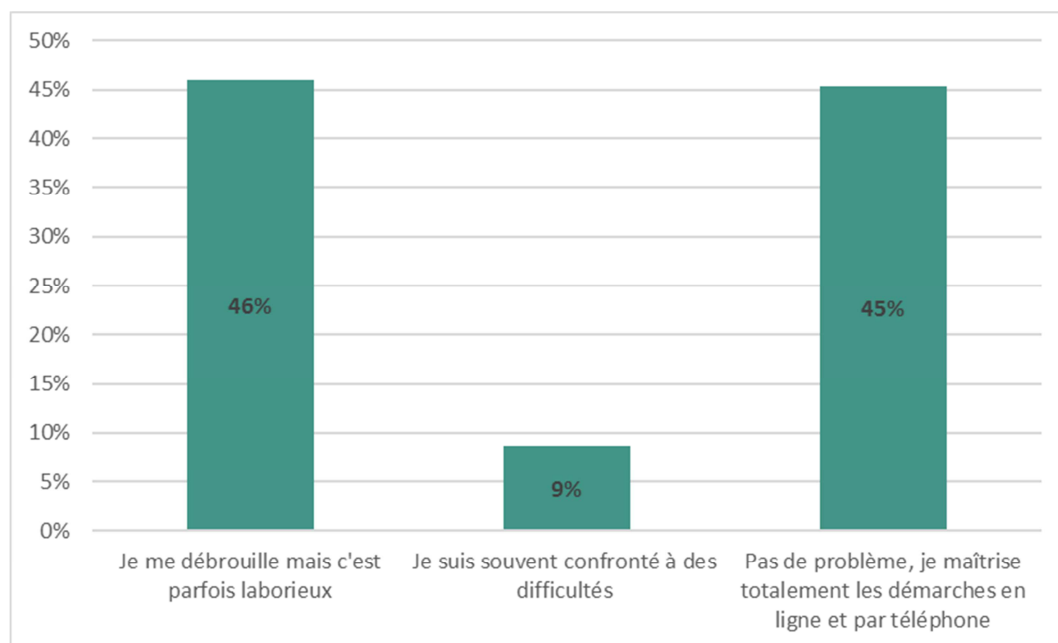


### Si non, pourquoi n'accédez-vous jamais aux services à distance ?

Parmi les raisons pour lesquelles les usagers n'accèdent jamais aux services à distance, **39% ont cité préférer le contact physique**. La **complexité des démarches à distance** apparaît comme le second facteur explicatif en totalisant **28% des citations**. Les raisons liées à internet (pas d'abonnement, pas savoir s'en servir, commune pas couverte et pas informé sur ces possibilités) représentent de façon cumulée 28 % des citations. Ce constat souligne l'importance, dans un contexte de dématérialisation, de mettre en place des services d'accompagnement et de sensibilisation à l'usage d'internet. C'est également un enjeu qui a été soulevé à plusieurs reprises dans les commentaires qualitatifs : « *J'aimerais pouvoir être formé pour mieux comprendre comment utiliser internet et être rassuré quant à son utilisation* », « *La médiation numérique et l'accompagnement des usagers semblent indispensables* ».

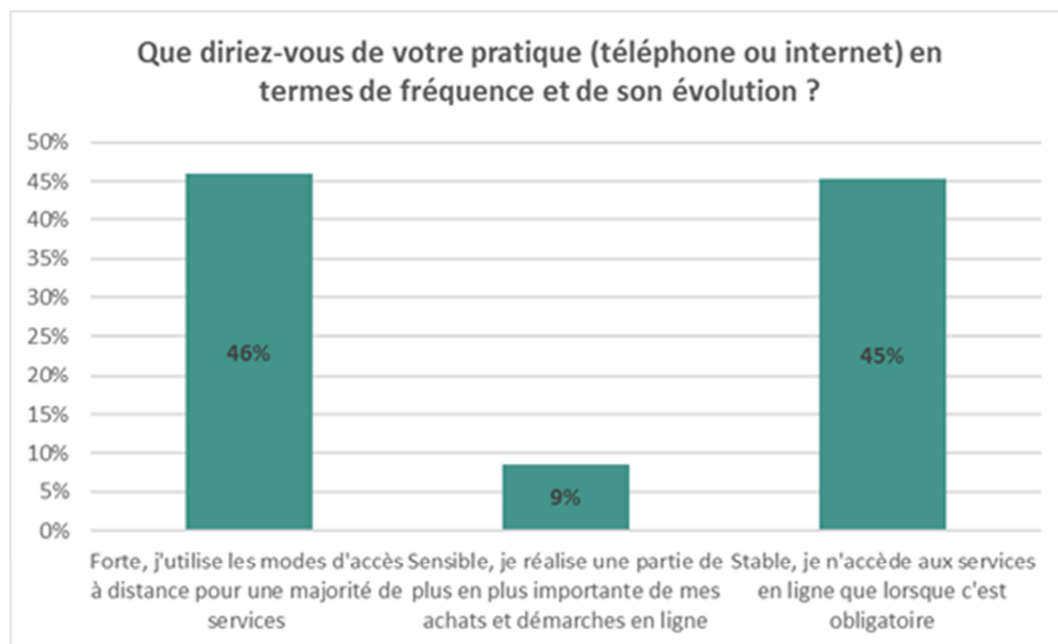


### Que diriez-vous de votre pratique en termes d'accès à distance (téléphone ou internet) ?



Seuls 45 % des répondants usagers affirment maîtriser totalement les démarches en ligne contre 55% d'entre eux qui rencontrent des difficultés de manière ponctuelle ou plus récurrente.

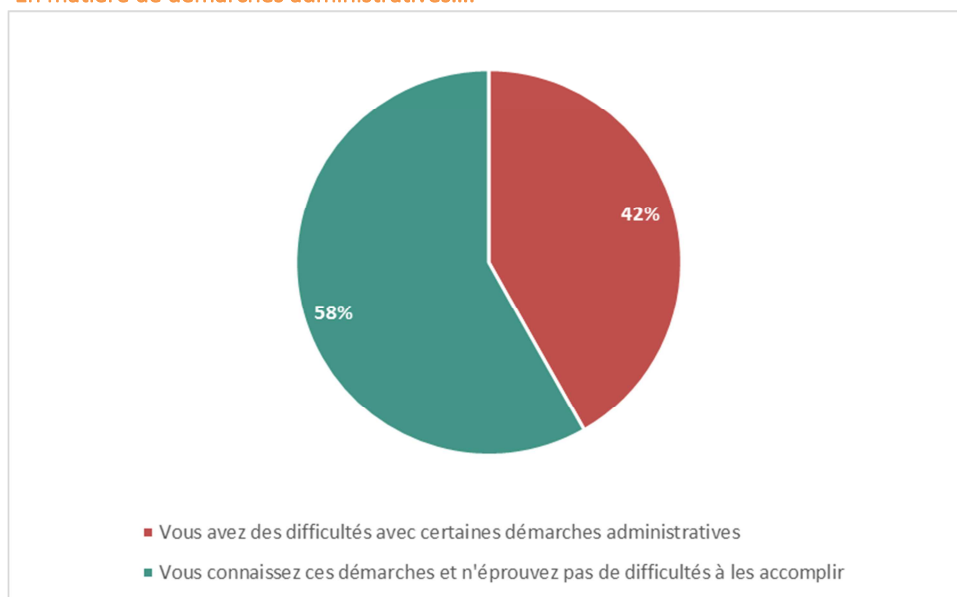
...en termes de fréquence et de son évolution ?



On constate que les **55% des répondants observent utiliser de plus en plus les moyens d'accès à distance aux services**. Pour 45%, ce recours est stable et se limite aux démarches obligatoires.

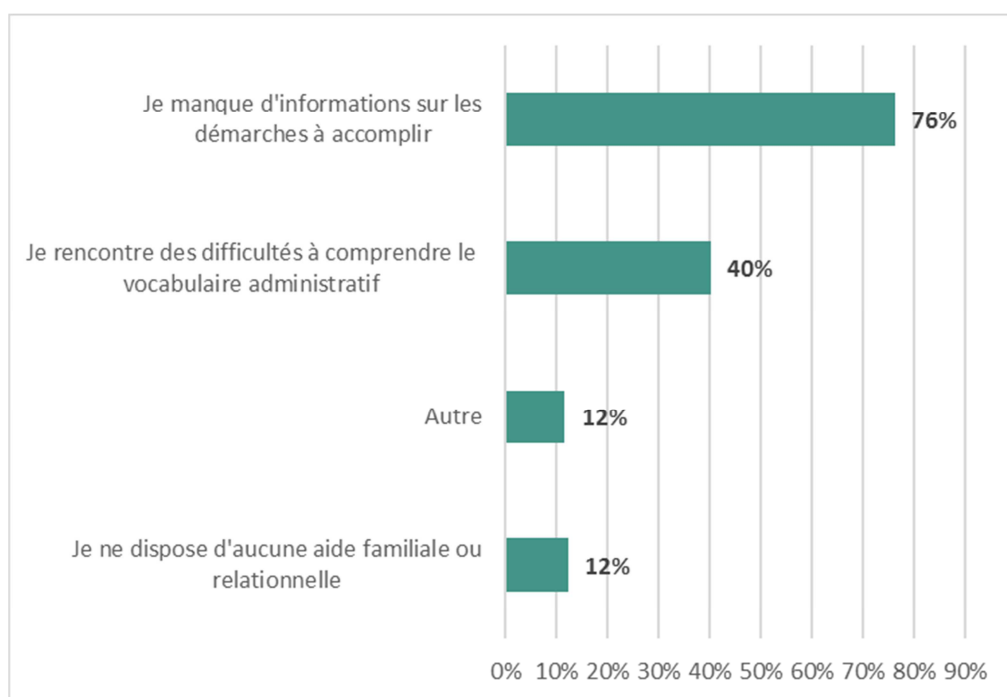
## REALISATION DES DEMARCHES ADMINISTRATIVES

En matière de démarches administratives....



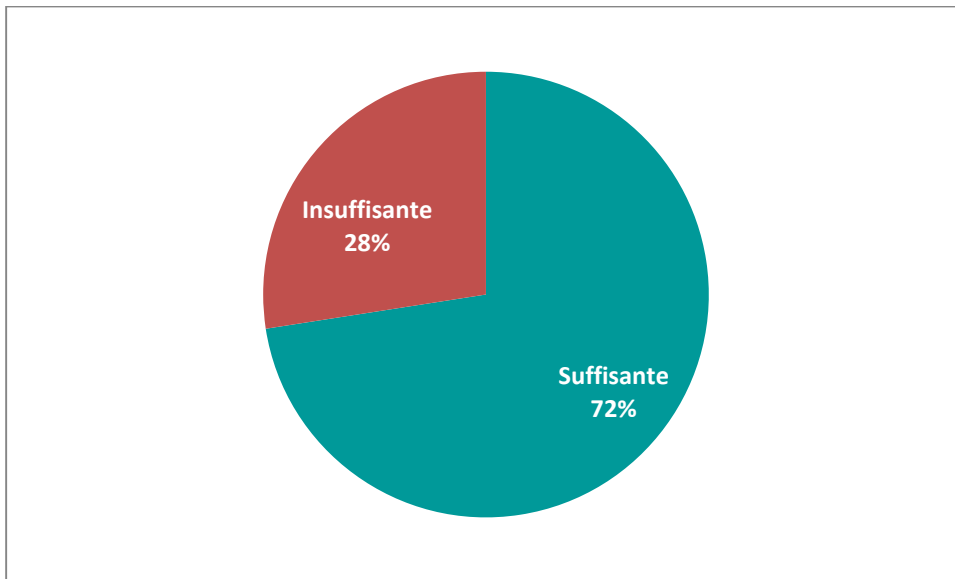
Seuls 58 % des répondants usagers affirment connaître les démarches administratives et ne pas éprouver des difficultés à les accomplir, ce qui paraît peu.

Si vous éprouvez des difficultés pourriez-vous préciser lesquelles ?



- Parmi les difficultés rencontrées concernant les démarches administratives, **le manque d'information représente 76 % des citations.**
- Les problématiques liées aux difficultés à comprendre le vocabulaire administratif représentent 40% des citations. Ce point a notamment été abordé à plusieurs reprises dans les remarques faites par les usagers : « *Les termes administratifs ne sont pas assez clairs pour tout à chacun* », « *La simplification des démarches administratives serait un soulagement pour tous et permettrait sans doute aux plus défavorisés de faire les démarches qui les concernent* ».

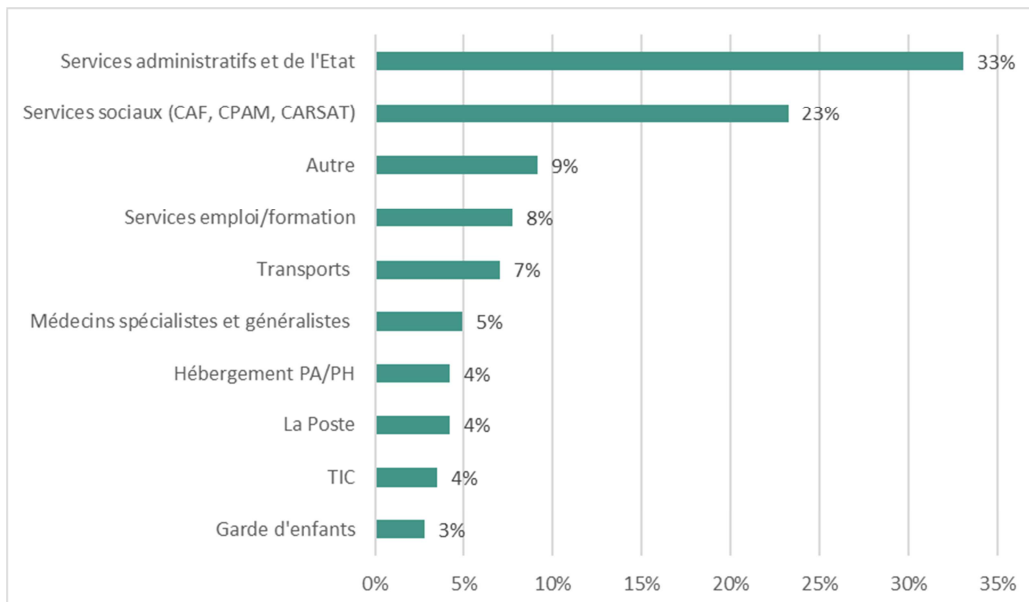
Considérez-vous que l'information disponible sur les services soit... ?



- 28% des usagers jugent que l'information disponible sur les services est insuffisante.

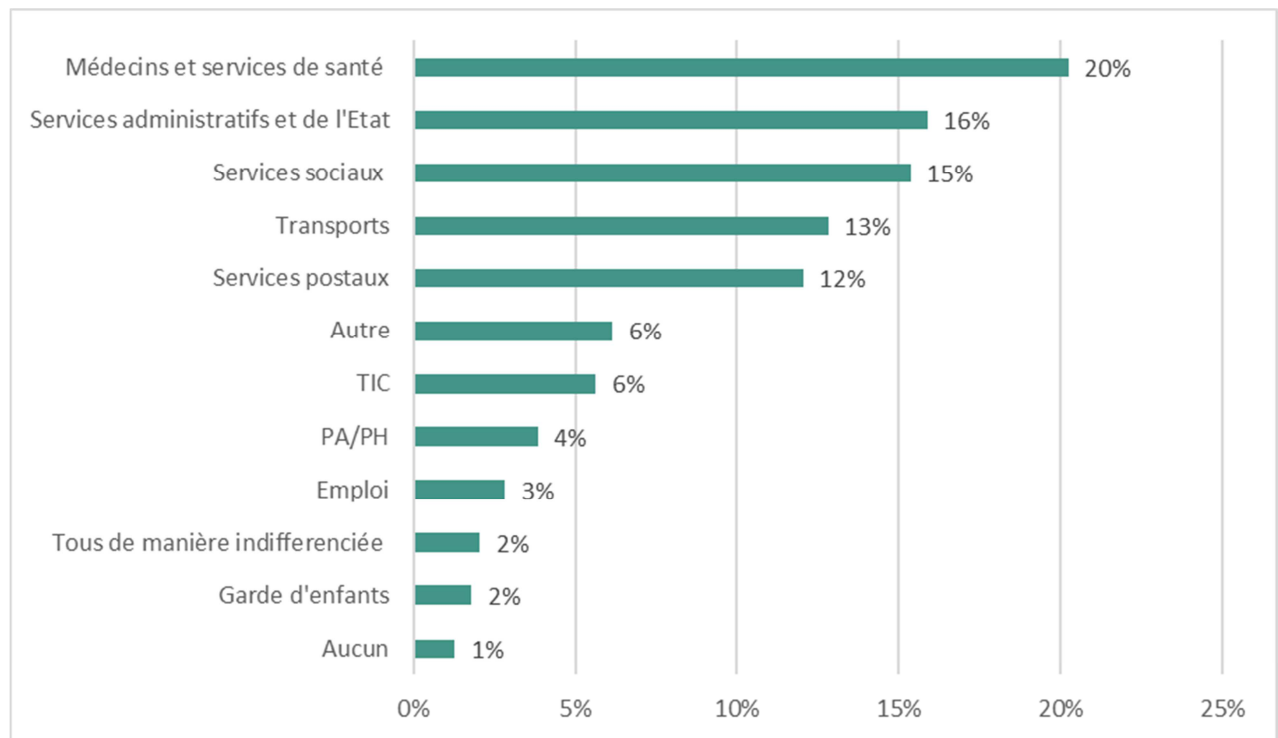
- Par ailleurs, plusieurs usagers ont mis en avant dans le questionnaire des idées pour améliorer l'information (création de guichet unique, répertoire des services...).

Si vous considérez que cette information est insuffisante pour certains services, pourriez-vous préciser lesquels en particulier ?



Les informations sont considérées comme insuffisantes pour l'accès aux services administratifs et de l'Etat, avec une prépondérance de remarques comme « On ne sait jamais auprès de quelles structures on doit faire les démarches », et aussi pour les services sociaux.

Selon vous, quels sont les services dont l'accessibilité nécessiterait d'être améliorée en priorité ?

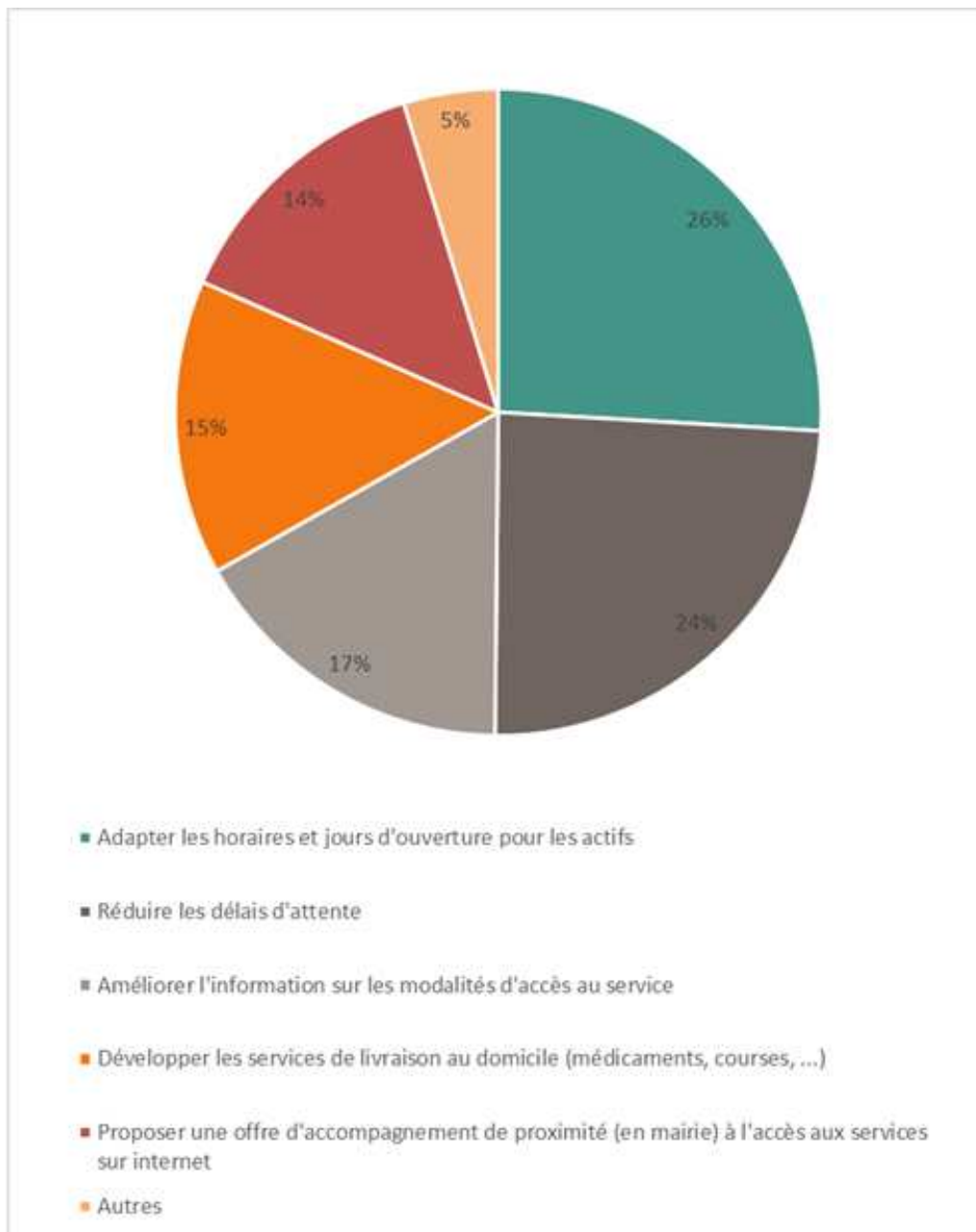


**Nb :** la catégorie 'autre' regroupe les services culturels, de sécurité, les commerces alimentaires et services aux étudiants

- Les services dont l'accessibilité devrait être améliorée en priorité sont **les médecins et services de santé (20 %)**, et en particulier **les médecins spécialistes**. Par ailleurs, l'enjeu de non acceptation de nouvelle patientèle par les médecins généralistes est souvent posé dans les commentaires qualitatifs : « *Les médecins généralistes se sont raréfiés et ne prennent plus de 'nouveaux clients'* ».
- Une amélioration de l'accès est aussi souhaitée pour **les services administratifs** et de l'Etat (16%) et **les services sociaux** (15%).
- De même, les répondants ont fait part de leurs attentes concernant **les transports** et **les services postaux**.

### Quelles seraient les améliorations à réaliser ?

Les améliorations à réaliser, sont pour moitié, ciblées sur l'adaptation des horaires (26%) et les délais d'attente (24%). L'information, la livraison et l'accompagnement apparaissent aussi comme des améliorations significatives à réaliser.



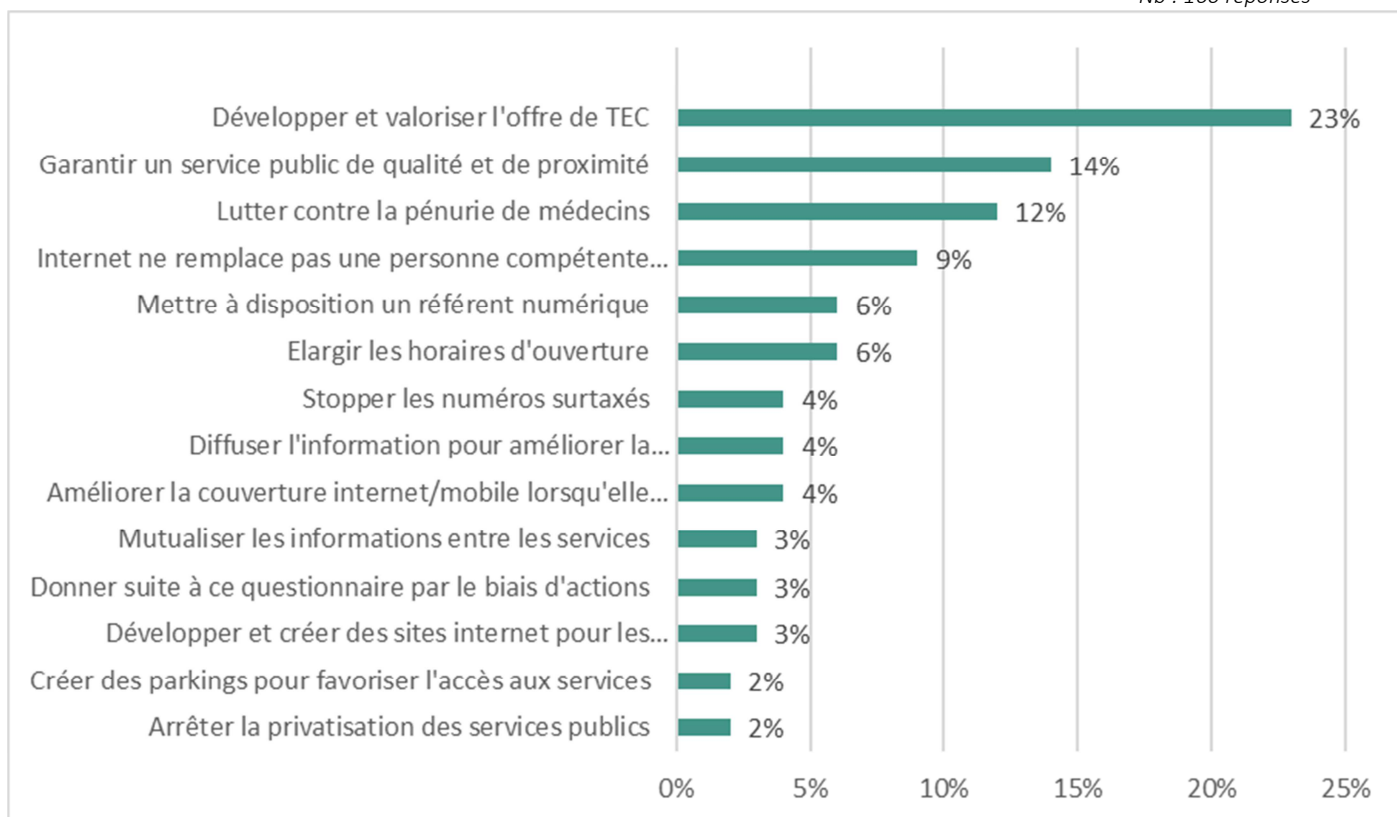




## PAROLES D'HABITANTS

A travers l'enquête, les usagers ont eu la possibilité de proposer des solutions pour améliorer l'accès aux services et leur quotidien.

Nb : 160 réponses



Il ressort globalement 5 axes d'améliorations :

- **Développer et valoriser l'offre de Transport En Commun** : « Améliorer la fréquence et les lieux desservis par les transports en commun »
- **Le maintien des services et de l'intermédiation humaine dans les territoires et la garantie d'un service public de qualité** : « Il faudrait surtout du personnel formé à l'écoute des personnes qui ont des difficultés de compréhension et que ces employés soient toujours les mêmes pour qu'il y ait un vrai suivi des situations ». « Je suggère l'accès à de vrais services publics, avec de vrais services rendus AU PUBLIC : proximité, accueil, disponibilité, compétence ».
- **L'amélioration et l'adaptation des horaires d'ouverture des administrations et organismes sociaux** : « Des services ouverts après 17h et les samedi matins pour ceux qui travaillent et qui sont parfois obligés de prendre une 1/2 journée pour faire leurs démarches. Sinon, octroyer 1 heure aux travailleurs pour leurs démarches 'courtes', ou en récupération si plus longues en signant une autorisation de sortie qui les couvrent ».
- **Lutter contre la pénurie de médecins** : « Création de maisons médicales au sein des villages afin de regrouper les professionnels et d'avoir une continuité de service notamment pour les médecins généralistes car de plus en plus ils réduisent leur activité ».
- **L'usage d'internet et l'adaptation à la dématérialisation** : « Avoir plus d'accompagnement dans les services avec internet ». « Développer des lieux publics avec des accompagnateurs pour permettre aux personnes l'accès aux démarches par internet lorsqu'ils n'ont pas d'accès de chez eux et qu'il leur est difficile de faire la démarche seuls parce qu'ils ne s'y connaissent pas ».
- **Améliorer la visibilité et l'information sur l'offre de service** : « Il faut améliorer l'ergonomie des sites internet existants ».