

VOUS HABITEZ  
DANS LE BAS-RHIN,



Le Conseil Départemental du Bas-Rhin et les services de l'État travaillent ensemble à l'élaboration d'un **Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public**, prévu par la loi pour une Nouvelle Organisation Territoriale de la République du 7 août 2015. L'appellation de service au public est très large et englobe toute sorte de services, tels que médecins, écoles, services publics, commerces de proximité, supermarchés... Cette enquête très importante permet à la population bas-rhinoise de manifester sa satisfaction ou non à l'accessibilité de services au public du quotidien, mais aussi moins fréquents. L'accessibilité comprend l'accès physique, la distance, la qualité, le coût, le temps d'attente ou encore les horaires d'ouverture. **Les résultats de l'enquête serviront à évaluer vos besoins en matière de services au public et permettre de dégager des plans d'actions pour faciliter leur accessibilité.**

### COMMENT RÉPONDRE AU QUESTIONNAIRE ?

- En ligne, depuis le site internet: **bas-rhin.fr**
  - Sous format papier en le déposant dans le lieu où vous l'avez retiré.
- Vous pouvez également l'envoyer par courrier à l'adresse suivante :

**Conseil Départemental du Bas-Rhin**  
**Hôtel du département**  
**Enquête d'accessibilité des services au public**  
**1 place du Quartier Blanc**  
**F-67964 STRASBOURG CEDEX 9**

Répondez aux questions suivantes en cochant la ou les cases qui correspondent à vos choix

Indiquez ci-dessous votre commune de résidence et le code postal (réponse indispensable pour le traitement de l'enquête):

Commune: ..... Code postal: .....

#### Vous êtes:

- Un homme     Une femme

#### Quel âge avez-vous ?

- 18 / 24 ans     40 / 59 ans     75 ans et plus  
 25 / 39 ans     60 / 74 ans

#### Exercez-vous une activité professionnelle ?

- Oui     Non, au foyer  
 Non, demandeur d'emploi     Non, étudiant  
 Non, en retraite     Non, autre

Si vous exercez une activité professionnelle, quelle est votre catégorie socio-professionnelle ?

- Agriculteur exploitant  
 Artisan, commerçant, chef d'entreprise  
 Cadre, profession libérale, professeur, profession scientifique et autre profession intellectuelle supérieure  
 Technicien, profession intermédiaire, instituteur ou assimilé  
 Employé  
 Ouvrier, ouvrier agricole  
 N'a jamais travaillé

#### Dans votre foyer, vous disposez: (plusieurs réponses possibles)

- D'un véhicule     D'un abonnement de téléphonie mobile  
 D'un ordinateur     D'une connexion internet

#### Vous vivez:

- Seul     Seul avec un ou plusieurs enfant(s)     En couple

#### Estimez-vous avoir des difficultés à comprendre le langage administratif ?

- Oui     Non

Avez-vous une Maison de Services au Public près de chez vous (MSAP)? (<https://www.maisondeservicesaupublic.fr/>)

- Oui     Je ne sais pas  
 Non     Si oui, laquelle ? .....

#### Avez-vous l'habitude d'y aller ?

- Oui     Non

#### Si oui, pour quelles formalités ?

- Aides et prestations sociales     Prévention santé  
 Emploi     Accès aux droits  
 Insertion     Mobilité  
 Retraite     Vie associative  
 Énergie     Autre raison

# 1. LIEN ENTRE SERVICES DISPONIBLES ET CHOIX DU LIEU D'HABITATION

Pouvez-vous indiquer l'importance des services suivants sur votre lieu d'habitation ?  
(cochez la case correspondant à votre réponse pour chaque ligne du tableau)

	Indispensable	Importante	Peu importante
<b>SERVICES ADMINISTRATIFS</b>			
Services de l'État (Préfecture, Sous-Préfecture)			
Mairies et sièges de communautés de communes			
Services de sécurité (pompiers, police, gendarmerie)			
Services de prestations sociales (CAF, CPAM, Pôle emploi,...)			
Services sociaux (UTAMS, CCAS, CSC,...)			
Services de l'accompagnement à emploi (Pôle emploi, Missions locales)			
<b>SERVICES AU QUOTIDIEN</b>			
Commerce alimentaire (boulangerie, épicerie, supermarché,...)			
Écoles			
Accueil de la petite enfance (assistante maternelle, garderie)			
Accueil périscolaire et extrascolaire (centre de loisirs)			
Santé de proximité (médecin généraliste, infirmier, kiné, dentiste, pharmacie,...)			
Services de transports locaux : bus, cars, taxis, gare TER, arrêt de bus du Réseau 67			
Services de transports régionaux ou nationaux : gare SNCF, TER et/ou arrêt de bus			
Services de communication numérique (téléphonie mobile, internet)			
Services d'aide à la personne (aide à domicile, portage de repas,...)			
Offre culturelle, sportive et de loisirs (bibliothèques, CSC, relais culturels,...)			
Services postaux			
Distributeurs automatiques de billets de banque			
Stations-services			
Bars, restaurants			
Tabac-presse			

En dehors des services évoqués ci-contre, la présence d'autres services vous semble-t-elle indispensable pour habiter sur votre territoire ? .....

Quel(s) service(s) manque(nt)-t-il(s) selon vous ? .....

## 2. ACCESSIBILITÉ

Pour quel service avez-vous des difficultés d'accès par rapport à la liste précédemment citée ?

.....  
.....

Pour quelles raisons ?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Éloignement géographique | <input type="checkbox"/> Difficultés de stationnement    |
| <input type="checkbox"/> Absence de transports    | <input type="checkbox"/> Difficultés d'accès au bâtiment |
| <input type="checkbox"/> Amplitude horaire        | <input type="checkbox"/> Autres, précisez                |

### 3. PISTES D'AMÉLIORATION

De votre point de vue, que faudrait-il améliorer en priorité pour accéder plus facilement aux services indiqués ci-dessous ?  
(possibilité de cocher plusieurs cases dans chaque ligne du tableau)

	La proximité	Les heures et jours d'ouvertures	La diversité de service	La connaissance de l'existence du service	Pas d'amélioration nécessaire pour l'accessibilité	Pas d'opinion
<b>SERVICES ADMINISTRATIFS</b>						
Services de l'État (Préfecture, Sous-Préfecture)						
Mairies et sièges de communautés de communes						
Services de sécurité (pompiers, police, gendarmerie)						
Services de prestations sociales (CAF, CPAM, Pôle emploi,...)						
Services sociaux (UTAMS, CCAS, CSC,...)						
Services de l'accompagnement à emploi (Pôle emploi, Missions locales)						
<b>SERVICES AU QUOTIDIEN</b>						
Commerce alimentaire (boulangerie, épicerie, supermarché,...)						
Écoles						
Accueil de la petite enfance (assistante maternelle, garderie)						
Accueil périscolaire et extrascolaire (centre de loisirs)						
Santé de proximité (médecin généraliste, infirmier, kiné, dentiste, pharmacie,...)						
Services de transports locaux : bus, cars, taxis, gare TER, arrêt de bus du réseau 67						
Services de transports régionaux ou nationaux : gare SNCF, TER et/ou arrêt de bus						
Services de communication numérique (téléphonie mobile, internet)						
Services d'aide à la personne (aide à domicile, portage de repas,...)						
Offre culturelle, sportive et de loisirs (bibliothèques, CSC, relais culturels,...)						
Services postaux						
Distributeurs automatiques de billets de banque						
Stations-services						
Bars, restaurants						
Tabac-presse						

## 4. ACCÈS NUMÉRIQUE-TÉLÉPHONIQUE MOBILE

Rencontrez-vous des difficultés pour :

	Oui	Non	Si oui, pourquoi ?
Téléphonie mobile			<input type="checkbox"/> Problème de réseau <input type="checkbox"/> Difficultés à se servir de l'outil <input type="checkbox"/> Autre, précisez : .....
Internet			<input type="checkbox"/> Accès au service <input type="checkbox"/> Débit du service <input type="checkbox"/> Difficultés à se servir de l'outil informatique <input type="checkbox"/> Autre, précisez : .....
Documents administratifs et formulaires à remplir sur internet			<input type="checkbox"/> Accès au service <input type="checkbox"/> Courrier complexe, compréhension difficile <input type="checkbox"/> Difficultés à se servir de l'outil informatique <input type="checkbox"/> Autre, précisez : .....

Avez-vous un smartphone ?

Oui  Non

Si oui, quel usage en faites-vous ? (plusieurs réponses possibles)

- Téléchargement d'applications
- Accès à la boîte de réception mail
- Consultation des réseaux sociaux

Connaissez-vous les e-services ? Pouvez-vous les nommer ?

---

---

---

Si vous avez des remarques ou des suggestions à faire au Conseil Départemental pour améliorer l'accès des services au public (services publics et services privés) dans le département, indiquez-les ci-dessous :

---

---

---

**NOUS VOUS REMERCIONS**  
D'AVOIR BIEN VOULU RÉPONDRE À CES QUESTIONS  
LES RÉSULTATS DE CETTE ENQUÊTE SERONT  
DISPONIBLES À PARTIR DE **FÉVRIER 2017**  
SUR LE SITE **bas-rhin.fr**