

# Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public

Retour sur les résultats  
de l'enquête auprès des habitants



76

SEINE-MARITIME



# ÉDITO

Disposer d'un accès aux services du quotidien (santé, commerces, internet, transports, services sociaux, etc.), qu'ils soient publics ou privés, est essentiel pour la qualité de vie de nos territoires ruraux comme urbains. C'est une préoccupation majeure tant pour les élus que pour les citoyens.

Pour améliorer l'accès des usagers à ces services, le Département de la Seine-Maritime et la Préfecture de la région Normandie, Préfecture de la Seine-Maritime, conduisent ensemble, depuis novembre 2016, la réalisation d'un « schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public » en application de la loi NOTRe (Nouvelle Organisation Territoriale de la République) du 7 août 2015.

D'une durée de 6 ans, le plan d'actions de ce schéma aura pour objectif de réduire les déséquilibres qui pourraient exister sur notre territoire en renforçant la présence de certains services, en favorisant leur accès (plages d'ouverture, services en ligne...) et en facilitant la mutualisation des réponses au sein de maisons de services au public.

En janvier 2017, afin de cibler au mieux ces actions, les habitants de notre département ont été invités à donner leur avis au travers d'une enquête. Nous avons le plaisir de porter à votre connaissance la synthèse des résultats de cette enquête à laquelle près de 1200 habitants ont répondu.

Nous vous en souhaitons une bonne lecture.

**Fabienne BUCCIO,**  
Préfète de la Région Normandie,  
Préfète du Département  
de la Seine-Maritime

**Pascal MARTIN,**  
Président du Département  
de la Seine-Maritime

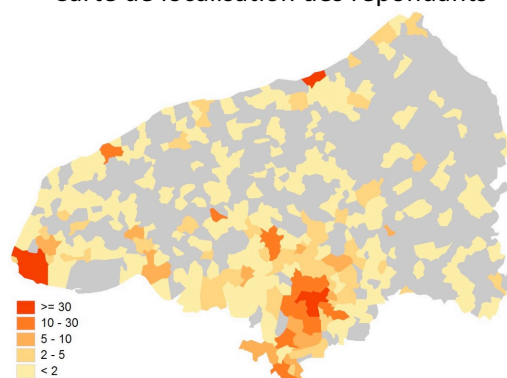
## L'ENQUÊTE

### Une enquête menée en ligne du 1<sup>er</sup> au 31 janvier 2017

Le lancement de l'enquête, accessible depuis les sites internet du Département, de la Préfecture et relayée par différents partenaires de la démarche, a bénéficié d'une large communication auprès de la population (magazine du Département, affichettes, communiqué de presse, mailing, etc.). Elle était destinée à évaluer l'importance accordée par les habitants aux services du quotidien et leur satisfaction quant à l'accessibilité globale à ces services (présence, accessibilité physique, amplitude horaire, etc.). Des questions ouvertes permettaient aux répondants de proposer des améliorations à apporter.

- 7 thèmes retenus pour l'enquête
  - Services du quotidien (commerces, La Poste)
  - Services de santé
  - Services publics, sociaux et de l'emploi
  - Services à la personne
  - Transports
  - Numérique
  - Maisons de services au public, accès au droit
- 29 catégories de services du quotidien notées en fonction de leur importance et de la perception de la qualité d'accès

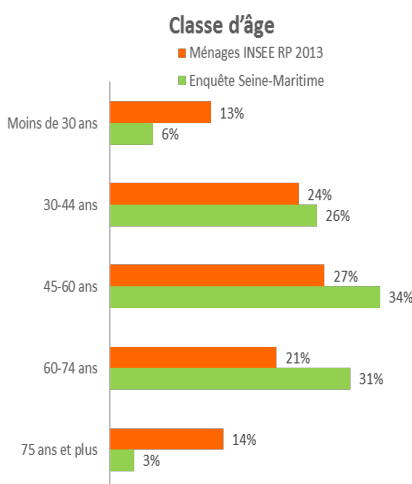
Carte de localisation des répondants



### Un échantillon significatif supérieur à 1000 répondants

- Près de 1200 habitants (1186 questionnaires complétés) ont répondu à cette enquête.

### Un échantillon représentatif



- **Sur le plan socio-démographique**, le panel des répondants comporte moins de jeunes (- de 30 ans) et de plus âgés (+ de 75 ans) que la population du département. Symétriquement, on retrouve une légère surreprésentation des actifs en emploi et une sous-représentation de retraités. L'échantillon comporte aussi une répartition couples / célibataires déséquilibrée (15 points d'écart avec la moyenne).
- **Sur le plan territorial**, 20 % des répondants déclarent habiter en habitat isolé (pas de commerces), 40 % dans un bourg ou une petite commune équipée et 40 % en zone urbaine. On constate une surreprésentation des répondants dans l'arrondissement de Rouen au détriment de celui du Havre.  
**Au global ces écarts restent acceptables et confèrent un bon niveau de représentativité de l'enquête.**

## LES RÉSULTATS

### 10 catégories de services jugés essentiels

Plus de 60 % des répondants les considèrent comme très importants ou indispensables. Ce classement reste identique quel que soit le lieu de résidence des répondants (zone urbaine, bourg équipé, habitat isolé). Il s'agit, par ordre d'importance décroissant :

- Des services de santé généralistes (médecin généraliste, infirmier)
- Des commerces de proximité
- De la couverture numérique : téléphonie mobile et internet
- Des pharmacies
- Des transports
- De la poste
- Des urgences et soins hospitaliers
- Des services administratifs
- Des services de santé spécialistes
- Des distributeurs de billets et services bancaires

Quels enseignements ?

- La santé est une préoccupation majeure et partagée par tous : 4 des 10 services jugés essentiels concernent cette thématique.
- Les commerces de proximité et concrètement les commerces alimentaires symbolisés par la boulangerie conservent une importance cruciale dans la vie quotidienne des habitants.
- L'accès à la communication numérique (téléphone mobile, internet) est maintenant jugé plus important que l'accès à l'offre de transport. Le numérique est entré dans le quotidien d'une très large part de la population.
- Enfin, malgré la montée en puissance du numérique, la présence de services postaux, de services administratifs (mairie) et de services bancaires demeure une préoccupation forte.

## DES SERVICES GLOBALEMENT ACCESSIBLES

¾ des 29 catégories de services ciblées par l'enquête sont jugées accessibles par plus de la moitié des répondants.


- Sont perçus comme **très facilement accessibles** pour une large majorité de répondants, quel que soit le lieu de vie (urbain, rural) : les services du quotidien (commerces alimentaires, stations-services, banques, poste), mais aussi les services de santé de proximité (médecin généraliste, infirmier, pharmacies).
- Les répondants sont **satisfaits** en moyenne de la couverture en téléphonie mobile, de l'accès internet de l'offre transport ou l'accessibilité aux services administratifs. Les services hospitaliers sont vécus comme plutôt faciles d'accès (en dehors des habitants de communes rurales isolées). Il faut par contre noter que l'accès aux médecins spécialistes est jugé problématique par 45% des répondants.
- 2 catégories de services sont perçues comme **plus difficiles d'accès**. Il s'agit des services sociaux (allocation familiale, assurance maladie, pôle emploi, assurance retraite, logement, information à destination des personnes âgées et handicapées) et des espaces de mutualisation tels que les maisons de services au public qui constituent des points de contact entre les habitants et les opérateurs de services.

## UNE SATISFACTION À NUANCER POUR LES HABITANTS DES SECTEURS RURAUX

Pour plus de la moitié des répondants qui déclarent vivre en zone rurale isolée et notamment pour ceux qui habitent à l'est du département, l'ensemble de l'offre de services, excepté les services du quotidien et les services de santé de proximité, est jugé peu ou pas accessible. L'insatisfaction est particulièrement marquée pour les services sociaux, les espaces de services mutualisés, les transports, la couverture numérique et les soins hospitaliers.

### QUELLES SUGGESTIONS POUR AMÉLIORER LA SITUATION ?

Les quatre pistes d'actions les plus citées sont les suivantes :

 **Développer la présence de proximité (antennes, permanences)**

 **Améliorer l'information sur les services existants**

 **31 Adapter les jours et horaires d'ouverture**

 **Réduire les délais d'attente**

Les deux premières propositions concernent l'ensemble des services alors que **l'adaptation des jours et horaires** d'ouverture concerne plus particulièrement les services sociaux ou La Poste.

Les habitants souhaitent enfin une **réduction du délai d'attente** pour les services de santé et certains services sociaux.

### POUR CONCLURE

L'essentiel des services et notamment ceux jugés les plus importants est perçu comme accessible par une large majorité de habitants ayant répondu à l'enquête. Ce ressenti reflète notamment la bonne couverture du territoire départemental par les différentes catégories de services soumis à l'enquête.

Les résultats montrent toutefois qu'une attention particulière doit être portée à l'accès aux services de santé spécialistes, aux services sociaux, au développement des maisons de services au public ainsi qu'aux territoires les plus ruraux, notamment à l'est du département.

Département de la Seine-Maritime  
Direction des Territoires  
02 35 03 53 99

Préfecture de la Seine-Maritime  
Direction de la Coordination des Politiques de l'État  
02 32 76 52 27

