

Enquête à la population

Synthèse

Sommaire

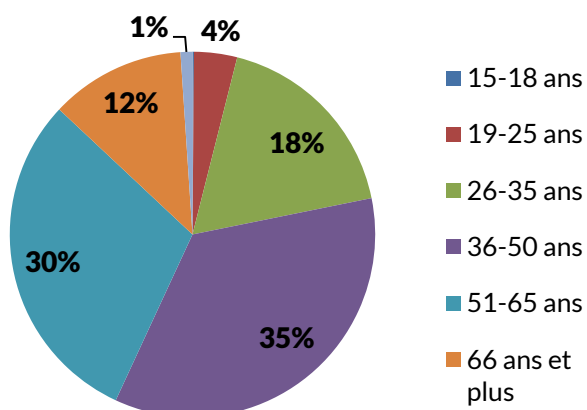
Le présent document comprend une présentation des éléments suivants :

- Le profil des répondants p1
- Les principaux enseignements par type de services p3
- Un focus par territoire p14
- Le contenu du questionnaire p18

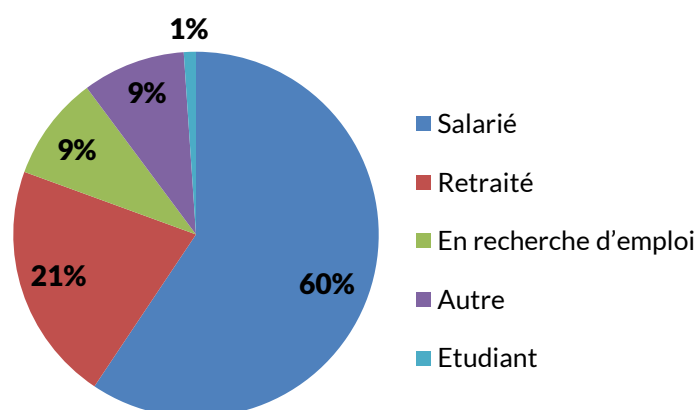
Profils des répondants

- 761 personnes ont répondu à l'enquête, 73% par l'intermédiaire d'un questionnaire en ligne, 27% en version papier.
- Les répartitions par âge et par situation professionnelle sont les suivantes :

Répartition des répondants par âge



Situation professionnelle des répondants



- Les 36-50 ans et 51-65 ans sont surreprésentés par rapport à leur part dans la pyramide des âges départementale.
- Au contraire, les moins de 18 ans (0.1%) sont largement sous-représentés, la mobilisation autour du questionnaire n'ayant pas priorisé ce type de public.
- La part de salariés est la plus importante (60%). 21% des répondants sont retraités, ce qui constitue une légère sous-représentation (ils comptent pour 26.3% de la population doubienne de plus de 15 ans en 2013 selon l'INSEE). La part de chômeurs est plutôt fidèle à celle du département (9% de la population de 15 à 64 ans en 2013 selon l'INSEE). Les étudiants sont sous représentés (10.6% de la population active en 2013 selon l'INSEE)
- Le déploiement de l'enquête a permis de recueillir l'opinion de doubiens demeurant dans 262 communes différentes. Les communes les plus représentées sont Besançon (92 répondants), Villers-Le-Lac (27 répondants), Montbéliard (17).

- La répartition des répondants par territoire d'étude est la suivante :

	Nombre de Répondants	Pourcentage de répondants par territoire d'étude	Répartition de la population départementale par territoire d'étude
Doubs Central	75	9,9%	6%
Grand Besançon	210	27,6%	38%
Haut Doubs	128	16,8%	11%
Loue Lison	89	11,7%	5%
Nord Doubs	125	16,4%	27%
Pays Horloger	79	10,4%	9%
Portes du Haut Doubs	44	5,8%	4%
Hors Doubs	11	1,4%	
Total général	761	100%	

- Les variations dans le nombre de répondants par EPCI sont à confronter à la répartition de la population du département. Les habitants du Haut-Doubs et du Doubs Central, du Pays de Loue Lison sont quelque peu surreprésentés dans l'enquête, alors que ceux du Grand Besançon et du Nord Doubs sont sous-représentés. Ces chiffres sont à prendre en compte dans l'appréciation des données produites par territoire.
- 1.4% des répondants sont domiciliés à l'extérieur du Doubs, dans les départements voisins notamment (Haute-Saône, Territoire de Belfort, Jura).
- Les participants à l'enquête étaient également invités à renseigner leurs pratiques de motorisation et d'accès aux outils numériques. Ainsi :
 - 86% des répondants possèdent dans leur ménage au moins un véhicule, au moins un téléphone et une connexion internet
 - 4% sont non motorisés mais disposent d'une connexion internet et d'au moins un téléphone mobile
 - 4% possèdent au moins un téléphone mobile et au moins un véhicule
 - 3% disposent seulement d'un véhicule, 2% seulement d'un téléphone mobile et 1% seulement d'une connexion internet.

Définition des termes :

- Pour l'analyse de la satisfaction type de service, le terme « **usagers répondants** » correspond à la part des personnes ayant répondu à la question considérée et n'ayant pas coché l'option « service non utilisé ». En effet, il paraît plus intéressant d'étudier uniquement la satisfaction et les propositions d'amélioration des personnes ayant une utilisation du service en question.
- Le terme « **répondants** » utilisé seul renvoie quant à lui d'une manière générale à la part des personnes ayant répondu à l'enquête (soit les 761 répondants) ou aux répondants de chaque question considérée.

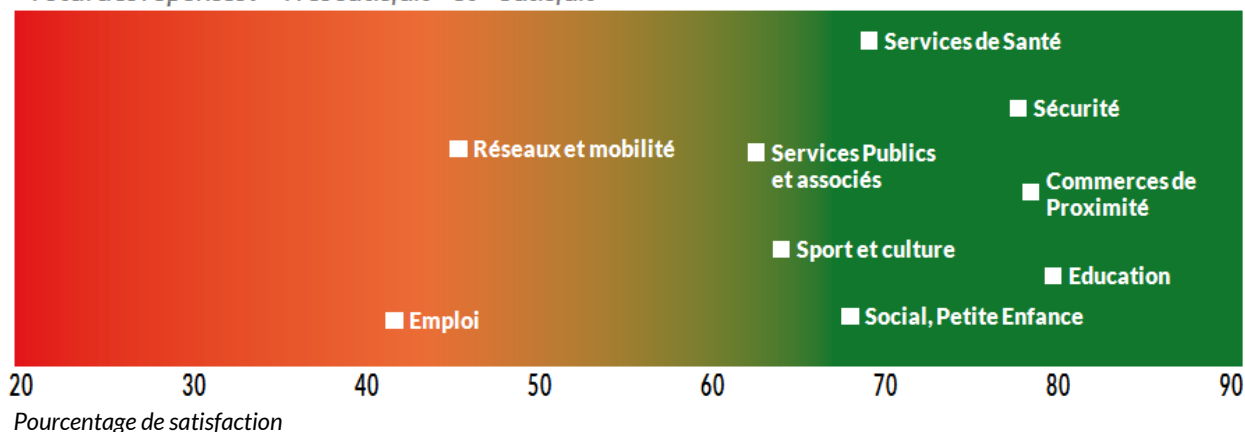
Principaux enseignements par type de service

Synthèse pour l'ensemble de l'offre de service

- L'analyse de la satisfaction des répondants usagers selon les types de services permet d'identifier les thématiques à enjeux :

Satisfaction

Total des réponses : « Très satisfait » et « Satisfait »



- Les usagers répondants sont majoritairement satisfaits voire très satisfaits pour la plupart des types de services proposés, notamment
 - **L'éducation** : 80% de satisfaction dont 27% de « très satisfaits »
 - **Le commerce de proximité** : 77,7% de satisfaction dont 20% de forte satisfaction
 - **La sécurité** : 16% de « très satisfaits », 61% de « satisfaits »
- Les thématiques prioritaires qui ressortent au regard de l'insatisfaction des usagers sont :
 - **Les services d'aide à l'emploi** : 58% d'insatisfaction parmi les 438 usagers répondants
 - **Les réseaux et la mobilité** : 31% de répondants utilisateurs peu satisfaits et 24% non satisfaits de l'offre existante
- L'analyse de priorité des services selon les répondants est un autre indicateur permettant d'identifier les services essentiels sur le territoire :

Importance pour les usagers répondants

Total des réponses : « Indispensable »



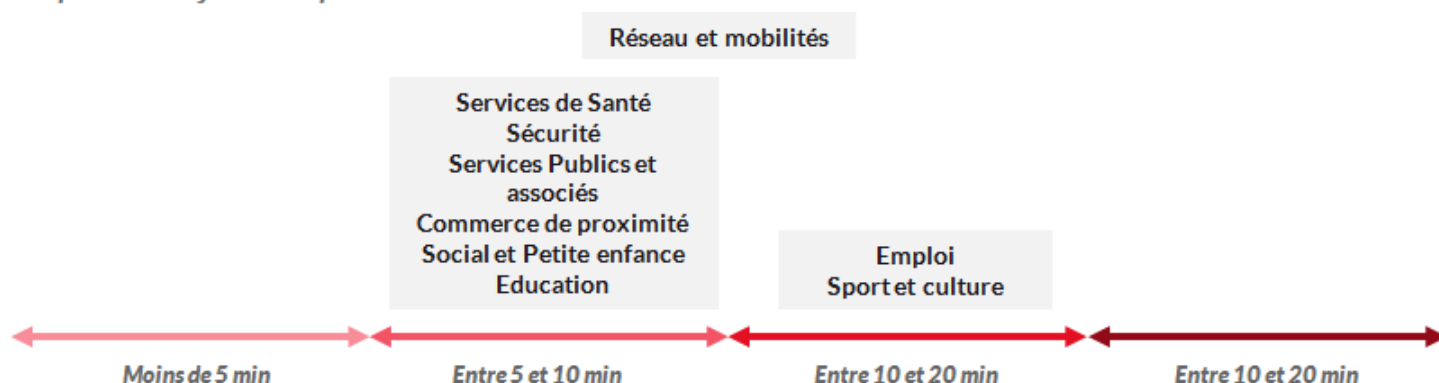
- Les répondants ont identifié les services de Santé, Sécurité et Education comme particulièrement indispensables.
- A noter, pour la quasi-totalité des services, la somme des mentions « Indispensable » et « Important » compte pour plus de 95% des réponses. Seuls les services sportifs et culturels et l'aide à l'emploi

recueillent une part moins importante (82% et 83% de « Indispensable » et « Important » respectivement).

- Le troisième indicateur considéré est le temps de trajet maximum que les répondants jugent acceptable pour chaque service :

Temps de trajet maximum jugé acceptable

Réponse majoritaire par service

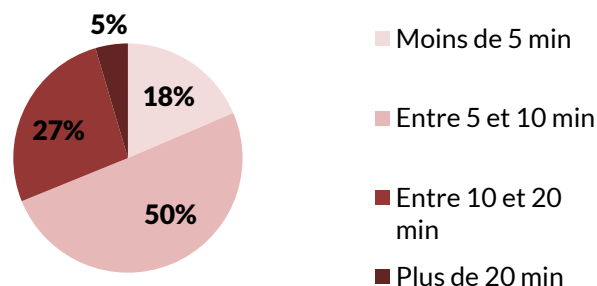


- Les répondants souhaitent être à proximité de la plupart des services considérés (moins de 10 minutes de trajet). En ce qui concerne les réseaux et mobilités, autant de répondants ont répondu « Entre 5 et 10 min » qu'« Entre 10 et 20 min » (41% de répondants pour chaque). Les services sportifs et culturels et l'aide à l'emploi sont considérés comme des services plus intermédiaires par les usagers répondants, qui sont prêts à faire entre 10 et 20 minutes de trajet pour y accéder.

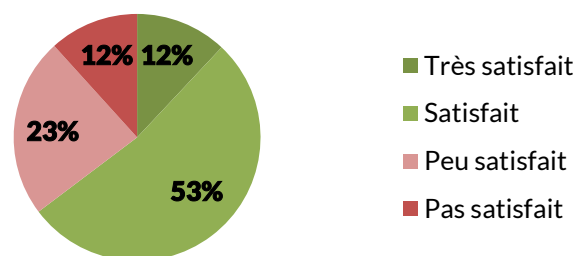
Services de Santé

- La santé est une priorité pour les répondants. Ce service est identifié comme indispensable par 88,5% des répondants utilisateurs (et comme important par 11%).
- 68% des répondants estiment que ce service doit être accessible à proximité (moins de 10 minutes).
- Satisfaction: 69% d'utilisateurs répondants sont satisfaits des services de Santé (dont 12% de très satisfaits)**
- Ce ressenti est inégale à l'échelle des territoires d'étude :
 - Les taux de satisfaction montent jusqu'à 89% dans le Grand Besançon, 85% dans le Pays de Loue Lison.
 - L'insatisfaction est plus prononcée parmi les répondants du Haut-Doubs (55% d'insatisfaction) et du Nord Doubs (45% dont 21% de « Pas satisfait »)

Santé
Temps de trajet jugé acceptable
700 répondants

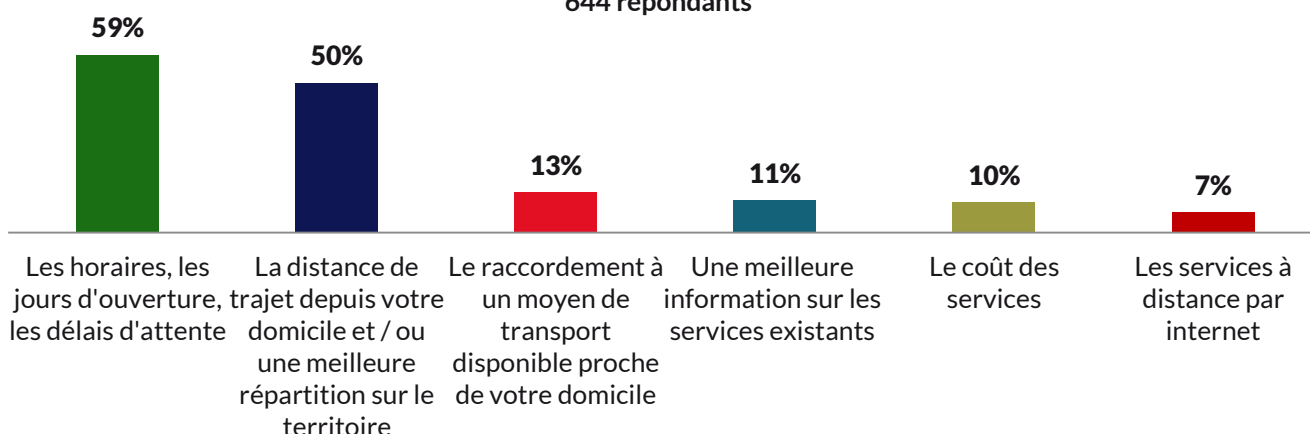


Santé
Satisfaction
735 usagers répondants



- Les pistes d'amélioration de l'accessibilité de ces services identifiées par les répondants sont :

Santé
Leviers d'amélioration
644 répondants

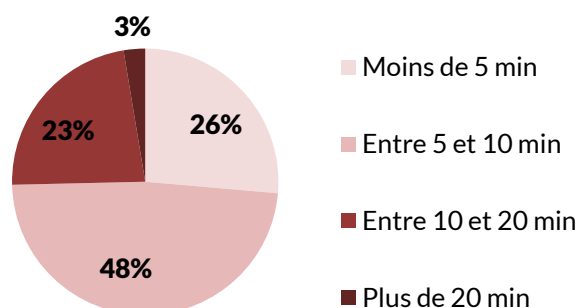


- Les répondants étaient invités à sélectionner une à trois réponses par type de service.
- Les leviers d'amélioration considérés comme prioritaires sont :
 - Elargir les horaires, les jours d'ouverture et diminuer les délais d'attente (sélectionné par 59% des répondants)
 - Agir sur le maillage en service sur le territoire afin de diminuer les temps de trajet (50%)
- De manière logique, la réponse recueillant le plus d'occurrences est celle qui combine ces deux leviers (164 réponses soit 25% des répondants à la question).

Sécurité

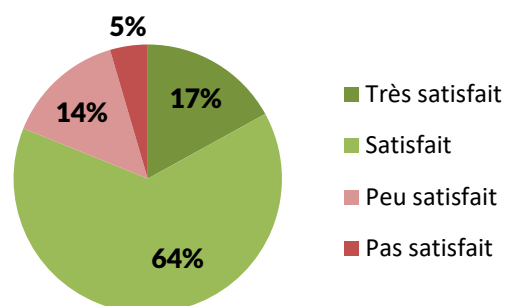
- 98,5% des usagers considèrent ce service important (23.5%) ou indispensable (75%).
- De par la nature de ce service, 74% des répondants souhaitent que ce service ce trouve à proximité de leur lieu de vie (48% entre 5 et 10 minutes et 26% à moins de 5 min).

Sécurité
Temps de trajet jugé acceptable
690 répondants

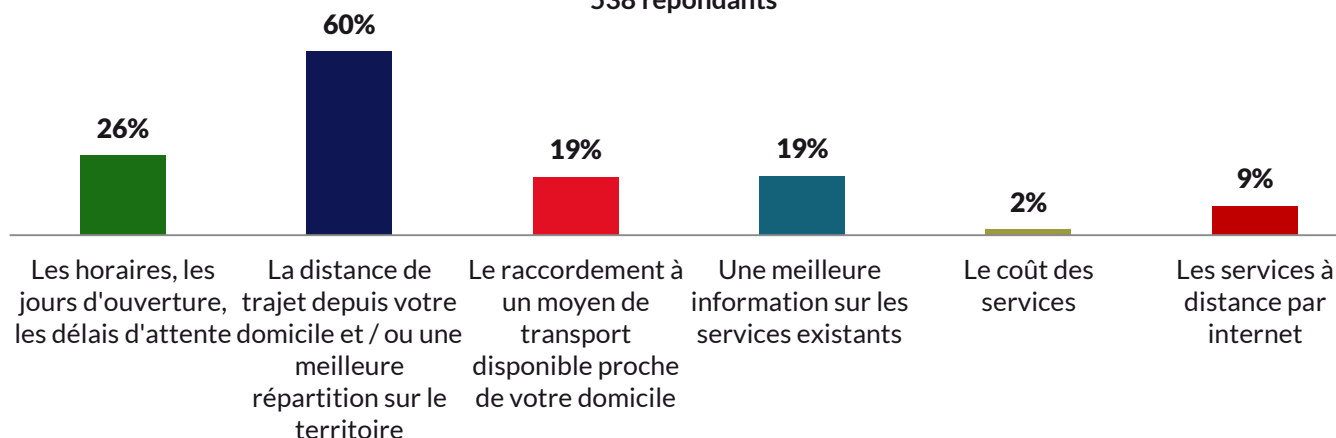


- 81 % des usagers répondants sont satisfaits des services de sécurité, voire très satisfaits pour 17% d'entre eux.
- Ce ressenti est partagé par l'ensemble des territoires (entre 75% et 90% de satisfaction sur ces services dans chaque territoire).

Sécurité
Satisfaction
683 usagers répondants



Sécurité
Leviers d'amélioration
538 répondants



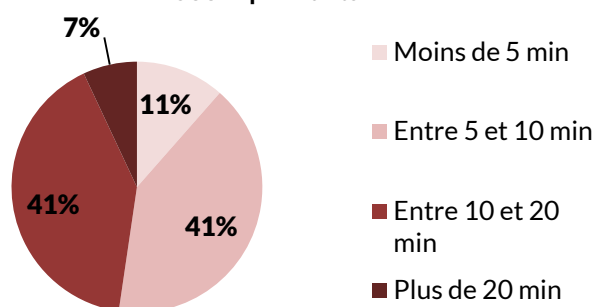
- Le levier d'amélioration considéré comme prioritaire par les répondants est principalement l'action sur le maillage en service sur le territoire afin de diminuer les temps de trajet : 60% des répondants l'ont inclus dans leurs trois choix de réponse et 42% ont mis en avant cet unique levier.
- Dans une moindre mesure, l'élargissement des horaires, des jours d'ouverture et la diminution des délais d'attente sont également évoquées dans 26% des réponses.

Réseaux et mobilités

- Les réseaux et mobilités sont considérées comme moins indispensables que d'autres types de services (39% de réponses « Indispensable ») mais restent importants pour les usagers (59% de réponses « Important »).
- 52% des répondants ont réfléchi prioritairement en termes de mobilité de proximité (présence du service souhaitée à moins de 10 minutes)
- L'autre moitié des répondants se dit prête à faire plus de 10 minutes, voire plus de 20 minutes de trajet (7%) pour rejoindre ce service.
- L'insatisfaction est légèrement plus importante pour ce service, avec 31% d'usagers répondants peu satisfaits et 24% non satisfaits
- Ce sentiment s'accroît dans le Pays horloger (84% d'insatisfaction et aucun répondant « très satisfait ») puis dans le Pays Loue Lison (68%), le Doubs Central (61%).
- A l'inverse, 58% des répondants de l'agglomération bisontine se disent satisfaits voire très satisfaits de ces services.

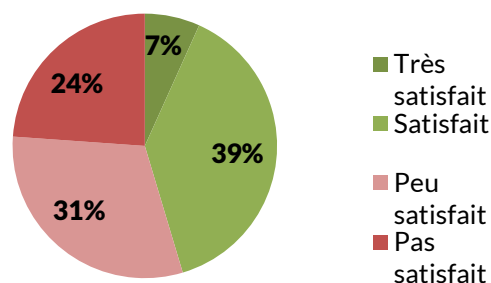
Réseaux et mobilités

Temps de trajet jugé acceptable
688 répondants



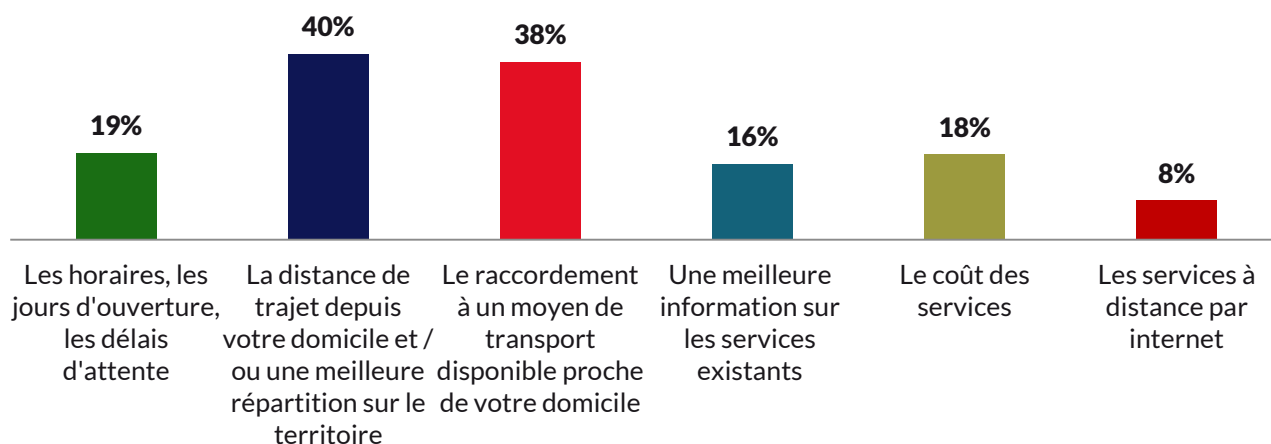
Réseaux et mobilités

Satisfaction
712 usagers répondants



Réseaux et mobilités

Leviers d'amélioration
603 répondants



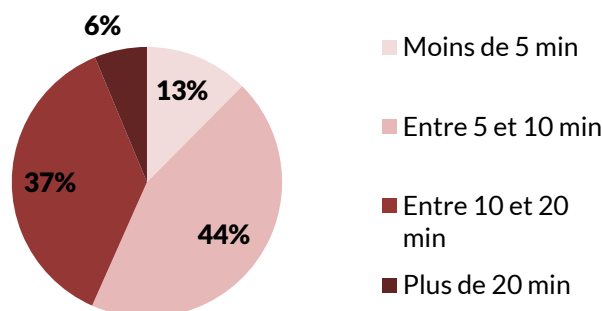
- Les leviers d'amélioration considérés comme prioritaires sont assez similaires :
 - Agir sur le maillage en service sur le territoire et diminuer les temps de trajet (40% des répondants)
 - Améliorer le raccordement proche du domicile (38% de répondants l'ont sélectionné parmi leur trois choix et 20% ont choisi uniquement ce levier)

Services Publics et associés

- L'importance donnée à ce type de service varie selon les répondants : 42% les considèrent comme indispensables et 53% comme importants. A noter, 5% estiment que ces services sont peu importants.
- Une majorité de répondants souhaitent que ce service soit situé à moins de 10 minutes de leur domicile.
- Les répondants sont majoritairement satisfaits des services publics et des services qui y sont associés. Néanmoins, 36% de ceux-ci expriment une insatisfaction.
- Ce ressenti est plus important parmi les répondants du Pays Horloger et du Haut-Doubs, qui expriment une moindre satisfaction (autour de 58%).
- Au contraire, 72% des répondants du Pays des Portes du Haut-Doubs s'avèrent satisfaits.

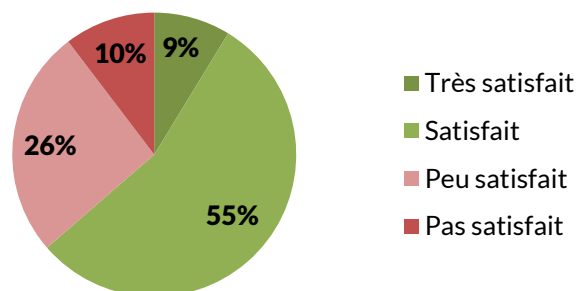
Services publics

Temps de trajet jugé acceptable
699 répondants



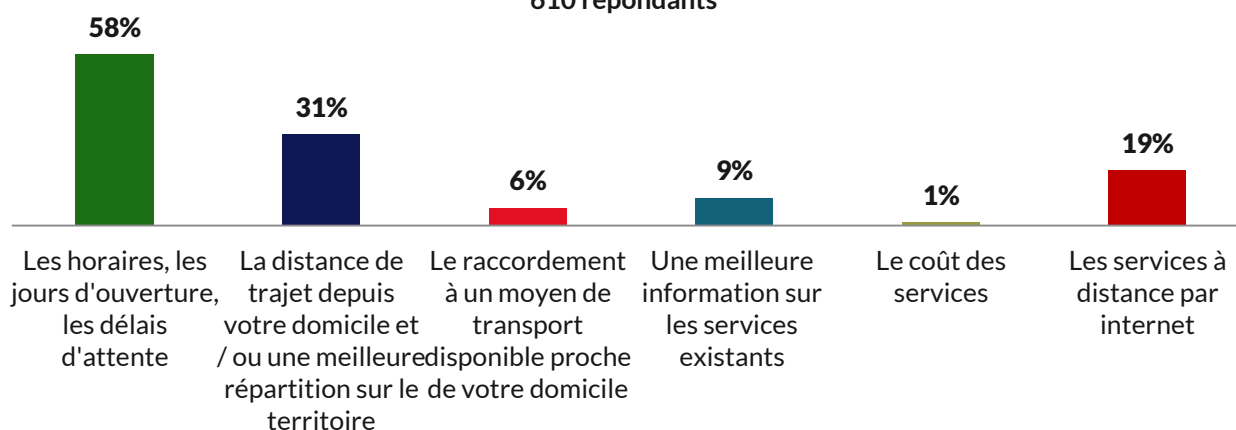
Services publics et associés

Satisfaction
734 usagers répondants



Services Publics

Leviers d'amélioration
610 répondants

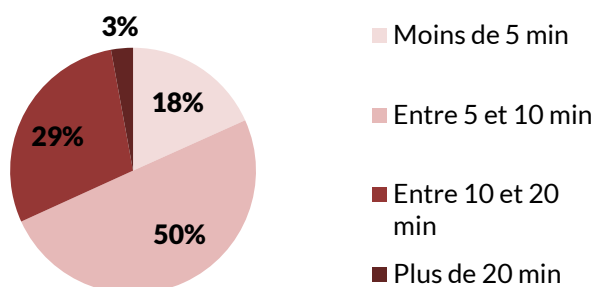


- Les répondants ont favorisé les leviers d'amélioration suivants :
 - L'élargissement des horaires, jours d'ouverture et la diminution des délais d'attente (58% de répondants l'ont inclus dans leurs trois choix et 29% l'ont sélectionné comme unique choix)
 - Dans une moindre mesure, la diminution de la distance de trajet et le maillage (31%) et les services à distance par internet (19%).

Commerces de proximité

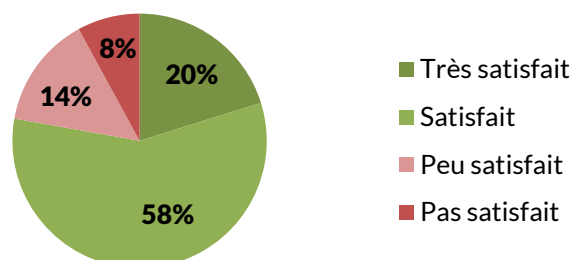
- Le degré d'importance du commerce de proximité est variable selon les répondants : 42% les considèrent comme indispensables et 54% comme importants. 4% estiment cependant que ces services sont peu importants.
- De par la nature de ce type de commerce, les répondants ont logiquement favorisé les temps de trajets plus courts (68% à moins de 10 minutes).

Commerce de proximité Temps de trajet jugé acceptable 695 répondants

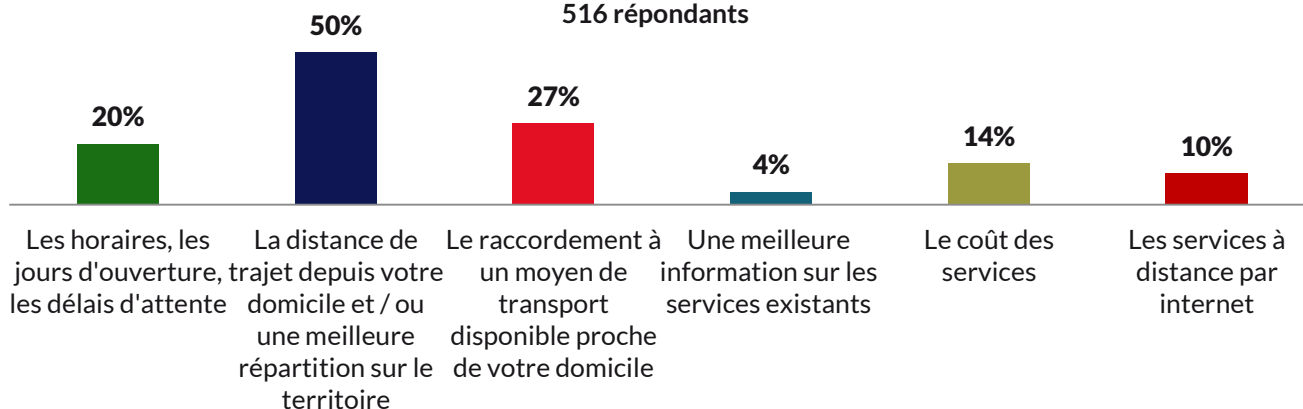


- 78% des répondants sont satisfaits, voire très satisfaits des services de proximité.
- Cette tendance se retrouve à l'échelle des territoires et s'accroît notamment dans le Pays des Portes du Haut-Doubs (86% de satisfaction), le Grand Besançon (83%).
- Les répondants du Nord Doubs et du Haut-Doubs sont relativement moins satisfaits (70% et 73% de satisfaction respectivement).

Commerce de proximité Satisfaction 743 usagers répondants



Commerces de proximité Leviers d'amélioration 516 répondants

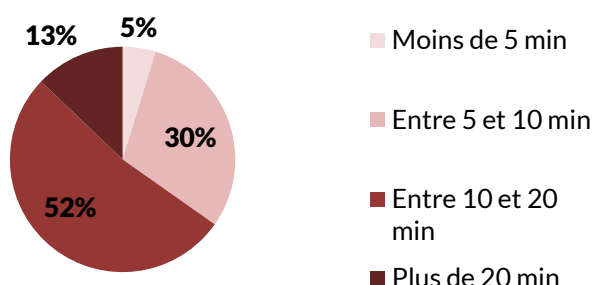


- Les répondants se sont exprimés en faveur de :
 - La réduction de la distance au domicile et le maillage en service (présent dans 50% des réponses et sélectionné comme unique choix par 32% des répondants)
 - Le raccordement à un moyen de transport de proximité (27%)
 - L'élargissement des horaires, jours d'ouverture et la diminution des délais d'attente (20%)

Sport et culture

- Ces services sont une moindre priorité pour certains répondants (17% de « peu important » et 2% de « pas important »). Néanmoins 82% considèrent ces services comme importants voire indispensables (18%).
- Les répondants sont en majorité prêts à faire plus de 10 minutes de trajet pour accéder à ces services, voire plus de 20 minutes pour 13% d'entre eux.

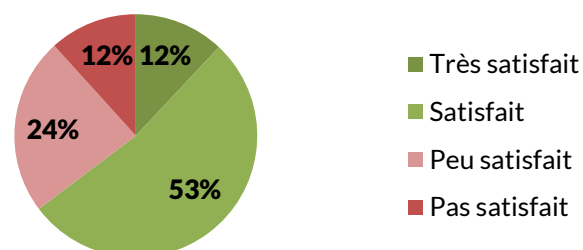
Sport et culture Temps de trajet jugé acceptable 676 répondants



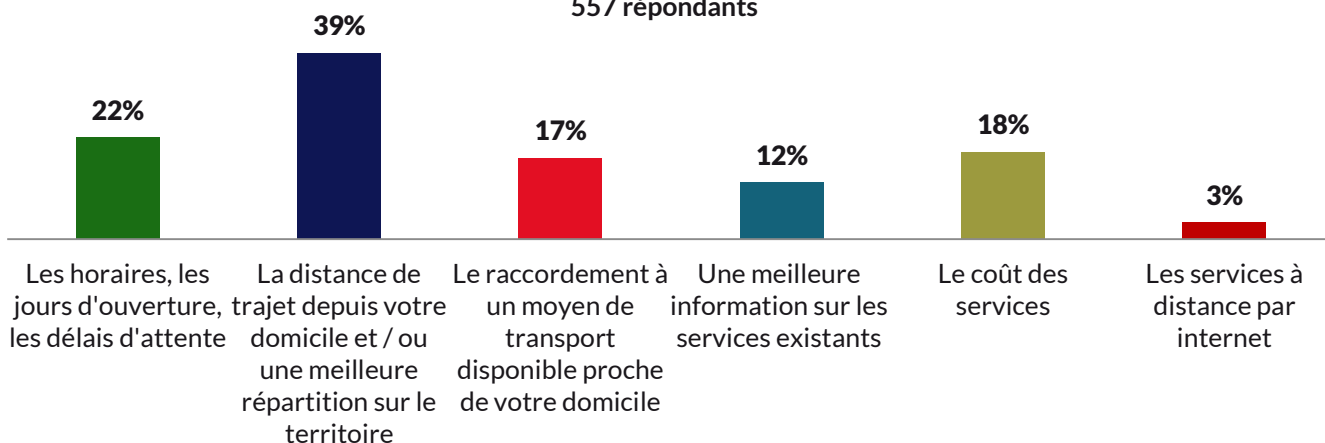
- Les usagers répondants sont en majorité satisfaits des services sportifs et culturels, néanmoins 36% de ceux-ci font part d'une insatisfaction partielle (24%) ou totale (12%).
- A l'échelle des territoires d'étude, les répondants du Nord-Doubs, Doubs Central et Pays Horloger font part d'une moindre satisfaction (entre 50% et 55% de « satisfait » et « très satisfait »).

Sport et culture

Satisfaction 700 usagers répondants



Sport et culture Leviers d'amélioration 557 répondants

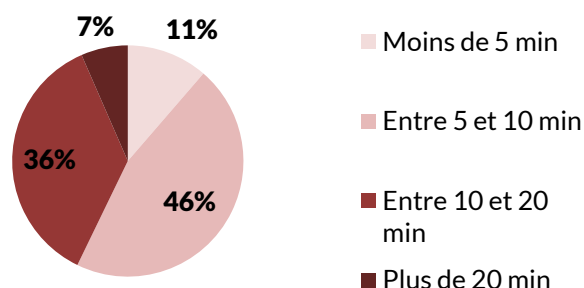


- Les répondants sont plus partagés en ce qui concerne les leviers à placer en priorité :
 - La distance au domicile et le maillage en service en premier lieu (39% des répondants)
 - L'élargissement des horaires, jours d'ouverture et la diminution des délais d'attente (22%)
 - Le coût des services (18%), le raccordement à un moyen de transport de proximité (17%)
 - Une meilleure information sur les services existants (12%)

Social, petite enfance, personnes âgées

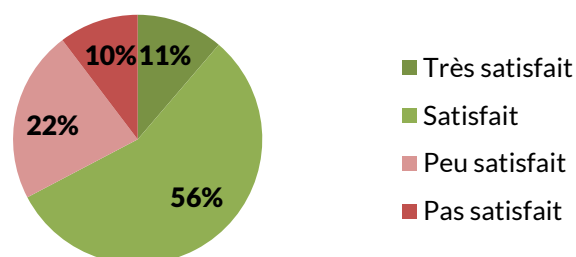
- Les services sociaux et à destination de la petite enfance et des personnes âgées sont indispensables pour 43% des répondants et importants pour 51% d'entre eux.
- Si une majorité de répondants souhaitent que le service se trouve à moins de 10 minutes de leur domicile, 36% sont prêts à faire plus de 10 minutes de trajet pour l'atteindre.

Social, petite enfance, ... Temps de trajet jugé acceptable 626 répondants



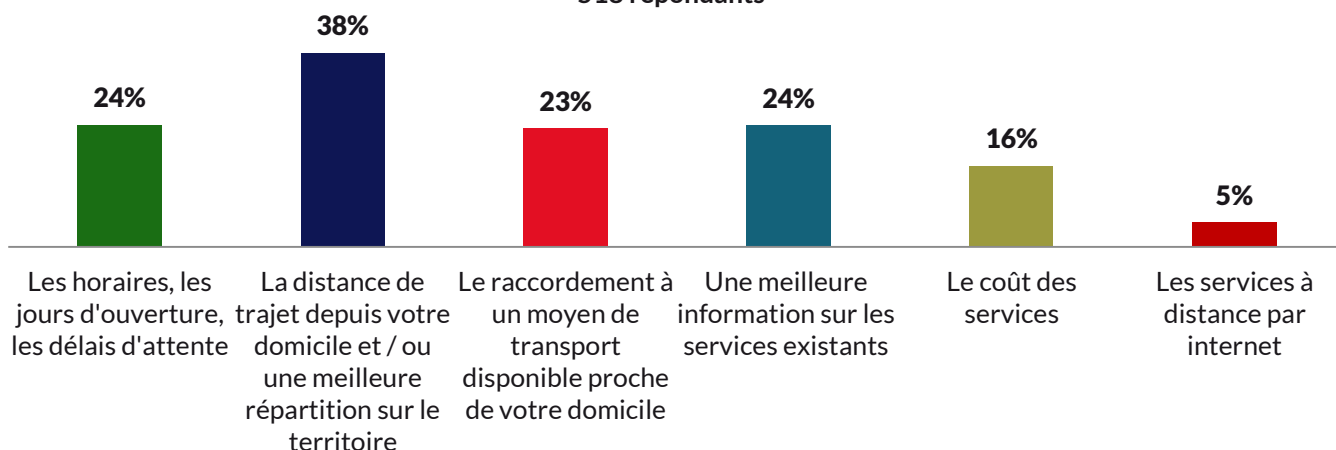
- Les services sociaux recueillent majoritairement de la satisfaction.
- Ce ressenti est inégal selon les territoires :
 - Très positif dans le Pays des Portes du Haut-Doubs (90% de satisfaction)
 - En demi-teinte dans le Haut-Doubs (55% de satisfaction)

Social, petite enfance... Satisfaction 523 usagers répondants



Social, petite enfance, personnes âgées

Leviers d'amélioration 518 répondants



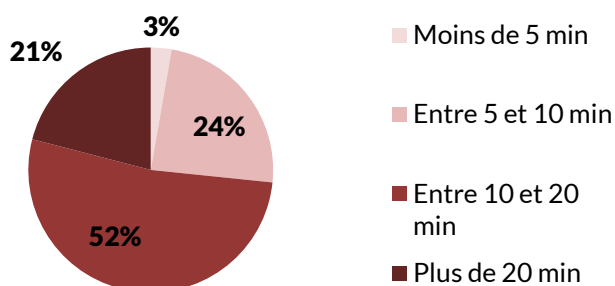
- Plusieurs leviers d'amélioration sont mis en avant par les répondants :
 - La distance au domicile et le maillage en service tout d'abord (38% des répondants)
 - L'élargissement des horaires, jours d'ouverture et la diminution des délais d'attente et la meilleure connaissance des services existants (24% respectivement)
 - Le raccordement à un moyen de transport proche du domicile (23%)
 - Le coût des services (16%)

Emploi

- Service plus spécifique, l'aide à l'emploi est une priorité moins forte pour 17% des répondants, qui l'estiment peu important (voire pas important pour 3% d'entre eux). Une majorité de répondants restent convaincus que ce service est important (54%) voire essentiel (29%).
- De même, les répondants sont majoritairement prêts à faire plus de 10 minutes, voire plus de 20 minutes pour accéder à ce service. Toutefois, plus d'un quart des répondants souhaite que l'aide à l'emploi soit à proximité de leur domicile.

Emploi

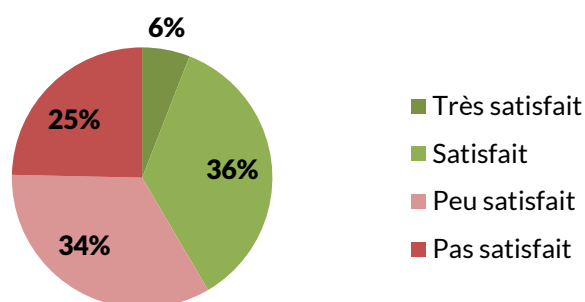
Temps de trajet jugé acceptable
582 répondants



- L'insatisfaction est plus importante à propos de ce service (59%), avec 34% d'usagers peu satisfaits 25% d'usagers non satisfaits.
- L'insatisfaction atteint les 75% dans le Pays Horloger (dont 39% de « Pas satisfaits »), 68% dans le Pays Loue Lison.
- Les répondants satisfaits sont légèrement majoritaires (52%) dans le Nord Doubs ; c'est le seul territoire où c'est le cas.

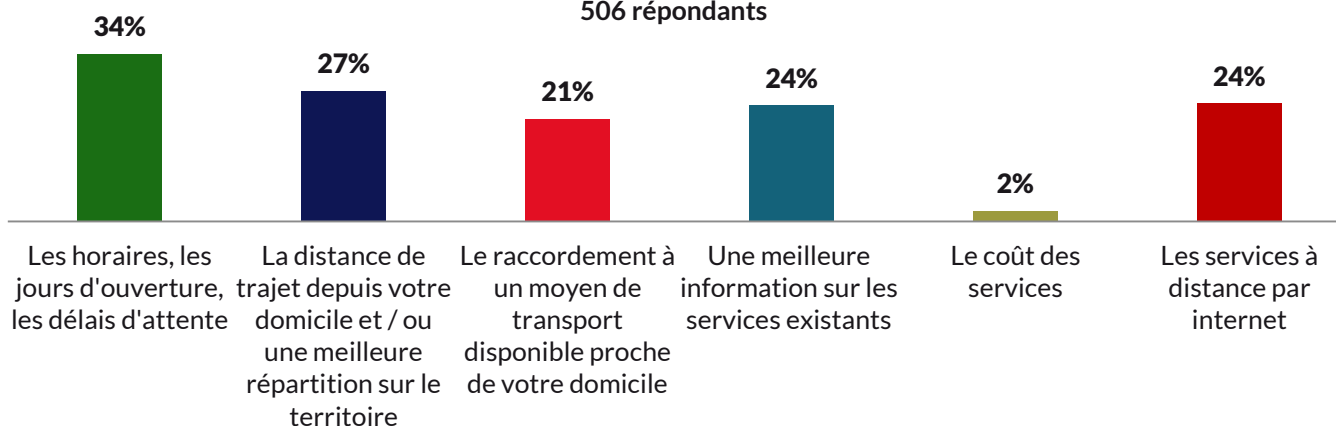
Emploi

Satisfaction
438 usagers répondants



Emploi

Leviers d'amélioration
506 répondants



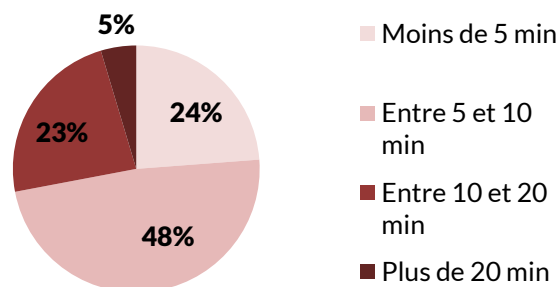
- Les répondants souhaitent développer plusieurs leviers d'amélioration, notamment
 - L'élargissement des horaires, jours d'ouverture et la diminution des délais d'attente (34%)
 - La distance au domicile et le maillage en service (27% des répondants)
 - La meilleure connaissance des services existants et les services par internet (24% respectivement)
 - Le raccordement à un moyen de transport proche du domicile (21%)

Education

- Les services éducatifs sont une priorité pour les répondants : 72% les considèrent comme indispensable, et 27% comme importants.
- 72% des répondants souhaitent que les services d'éducation se trouvent à moins de dix minutes de leur domicile.

Education

Temps de trajet jugé acceptable
647 répondants

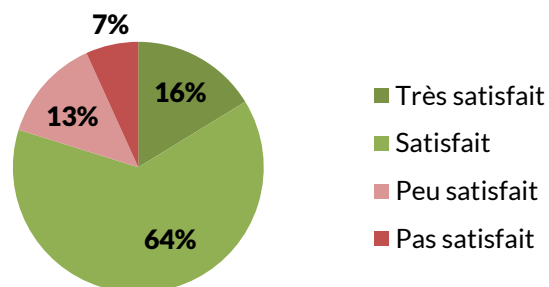


- Les services d'éducation recueillent une grande satisfaction parmi les répondants (80%).
- A l'échelle territoriale, les parts d'insatisfaction excèdent rarement les 25%, à l'exception du Pays Horloger où l'insatisfaction atteint 42% (dont 30% de « Pas satisfaits »).

Education

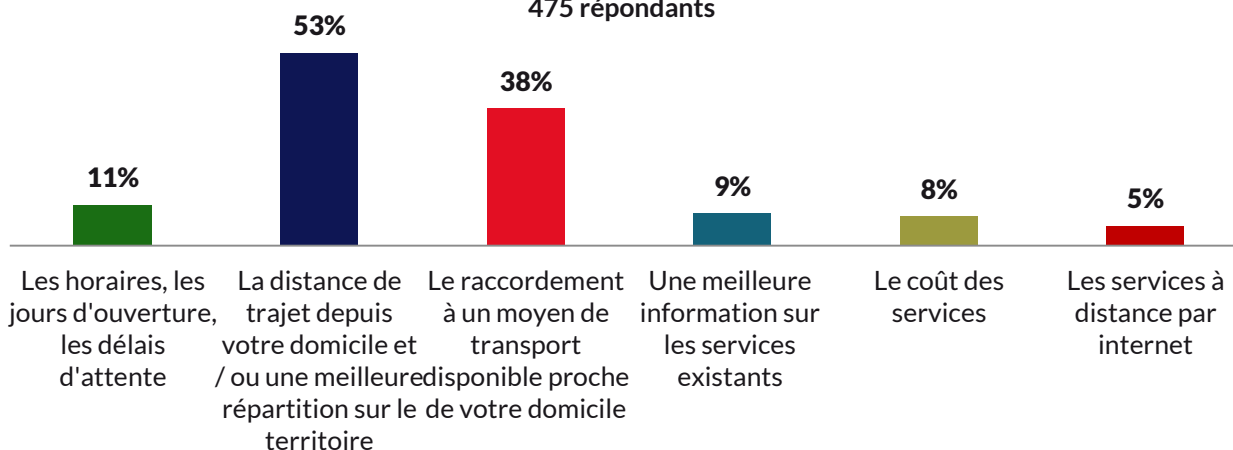
Satisfaction

560 usagers répondants



Education

Leviers d'amélioration
475 répondants



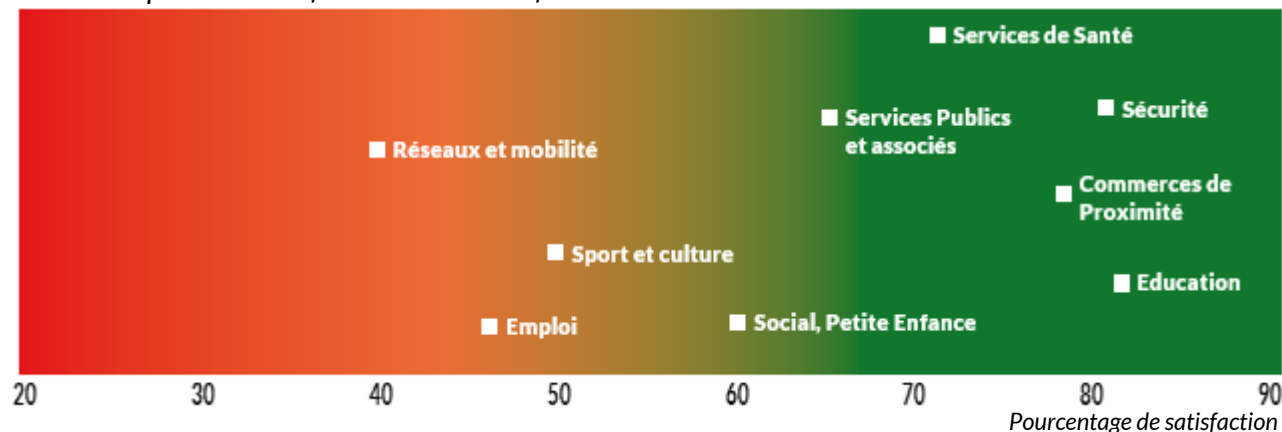
- Deux leviers d'action ressortent particulièrement :
 - La distance au domicile et le maillage en service pour 53% des répondants ; en outre, 35% de ceux-ci sélectionnent ce levier comme unique choix
 - Le raccordement à un moyen de transport proche du domicile (38%)

Focus par territoire

Doubs Central – 75 répondants

Satisfaction

Total des réponses « Satisfait » et « Très satisfait »

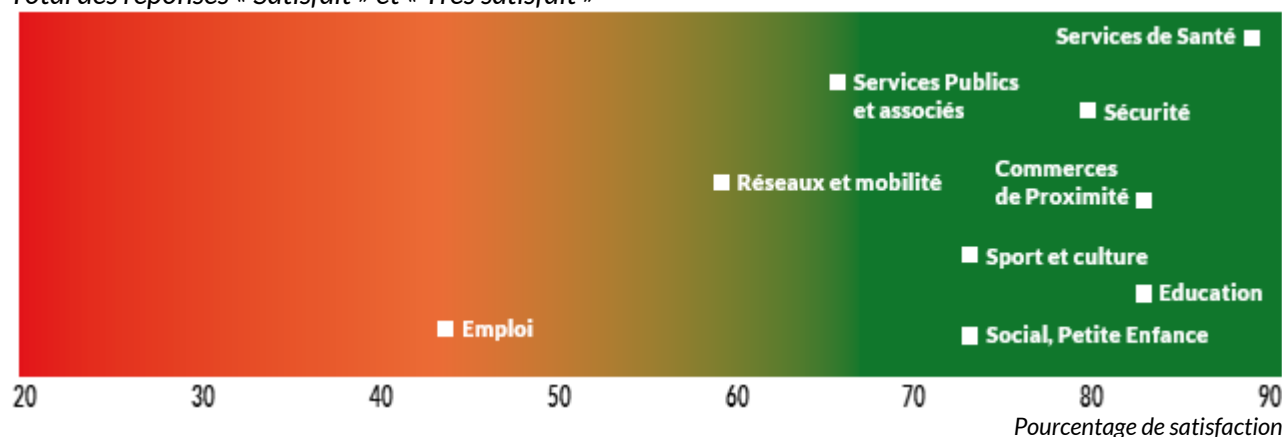


- Leviers d'amélioration soulevés en priorité :
 - **La distance au domicile et l'amélioration du maillage** notamment pour les services de santé, de sécurité, réseaux et mobilités, le commerce de proximité, les services publics, les équipements sportifs et culturels, le social, petite enfance et personnes âgées, l'emploi, l'éducation...
 - **Le raccordement à l'offre de transports en commun** pour les réseaux et mobilités, le commerce de proximité, les équipements sportifs et culturels, le social, petite enfance et personnes âgées, l'emploi, l'éducation
 - **Les horaires et jours d'ouverture, les délais d'attente** pour les services de santé, de sécurité, les services publics

Grand Besançon – 210 répondants

Satisfaction

Total des réponses « Satisfait » et « Très satisfait »



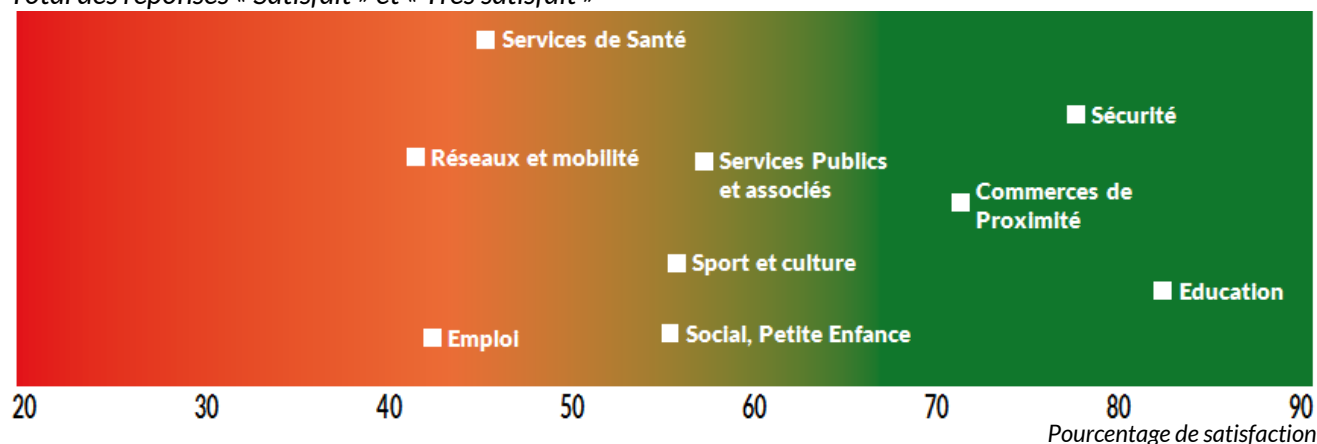
- Leviers d'amélioration soulevés en priorité :
 - **La distance au domicile et l'amélioration du maillage** notamment pour les services de santé, de sécurité, réseaux et mobilités, le commerce de proximité, les services publics, les équipements sportifs et culturels, les services sociaux, l'éducation...
 - **Les horaires et jours d'ouverture, les délais d'attente** pour les services de santé, l'emploi, les services publics, le commerce de proximité, les services sociaux
 - **Le raccordement à l'offre de transports en commun** pour les réseaux et mobilités, le commerce de proximité, les équipements sportifs et culturels, les services sociaux, l'éducation

- **Une meilleure information sur les services existants** pour la sécurité, l'offre sportive et culturelle, les services sociaux, l'aide à l'emploi
- **Le développement de services à distance par internet** pour les services publics

Haut-Doubs – 128 répondants

Satisfaction

Total des réponses « Satisfait » et « Très satisfait »

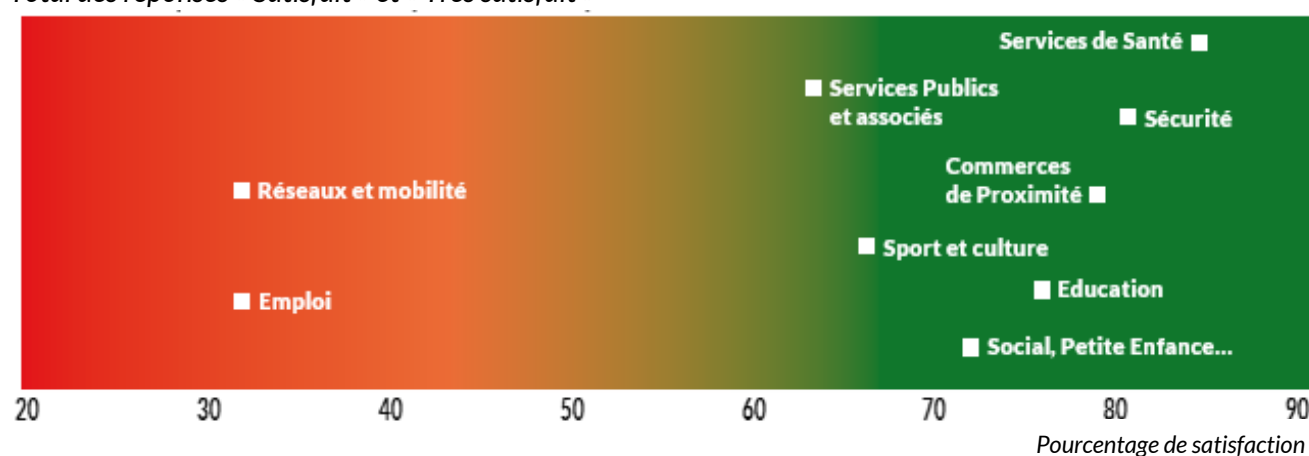


- Leviers d'amélioration soulevés en priorité :
 - **La distance au domicile et l'amélioration du maillage** notamment pour les services de santé, de sécurité, réseaux et mobilités, le commerce de proximité, social et petite enfance, éducation...
 - **Les horaires et jours d'ouverture, les délais d'attente** pour les services de santé, services publics
 - **Le raccordement à l'offre de transports en commun** pour les services de Sport et culture, emploi, éducation

Loue Lison – 89 répondants

Satisfaction

Total des réponses « Satisfait » et « Très satisfait »



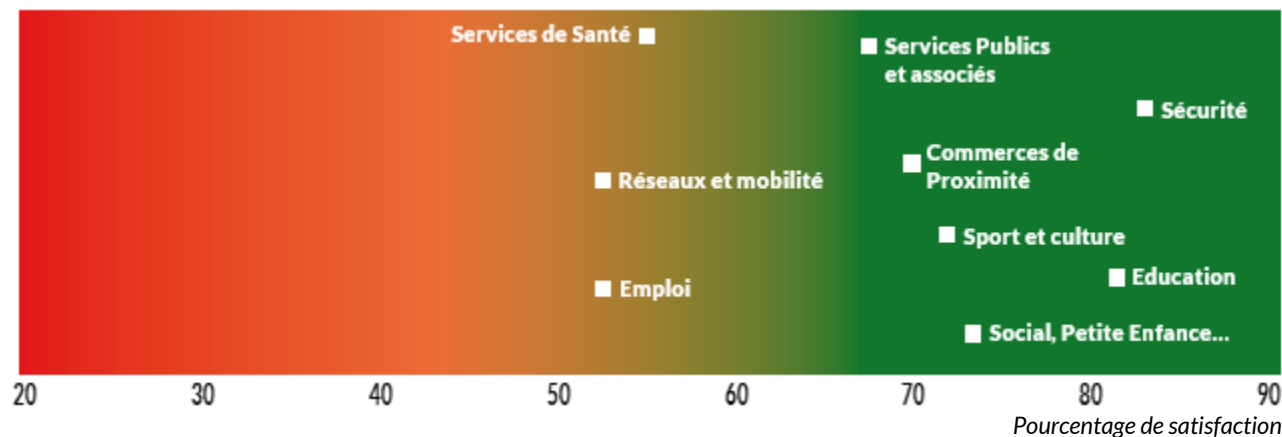
- Leviers d'amélioration soulevés en priorité :
 - **La distance au domicile et l'amélioration du maillage** pour les services de santé, de sécurité, le commerce de proximité, l'éducation, les équipements sportifs et culturels, l'emploi...
 - **Les horaires et jours d'ouverture, les délais d'attente** pour les services de santé, les services publics, la sécurité

- **Le raccordement à l'offre de transports en commun proche du domicile** pour les réseaux et mobilités, pour les services de sport et culture, pour les services sociaux
- **Une meilleure information sur les services existants** pour l'offre culturelle et sportive, pour les services sociaux et d'aide à l'emploi.

Nord Doubs - 125 répondants

Satisfaction

Total des réponses « Satisfait » et « Très satisfait »



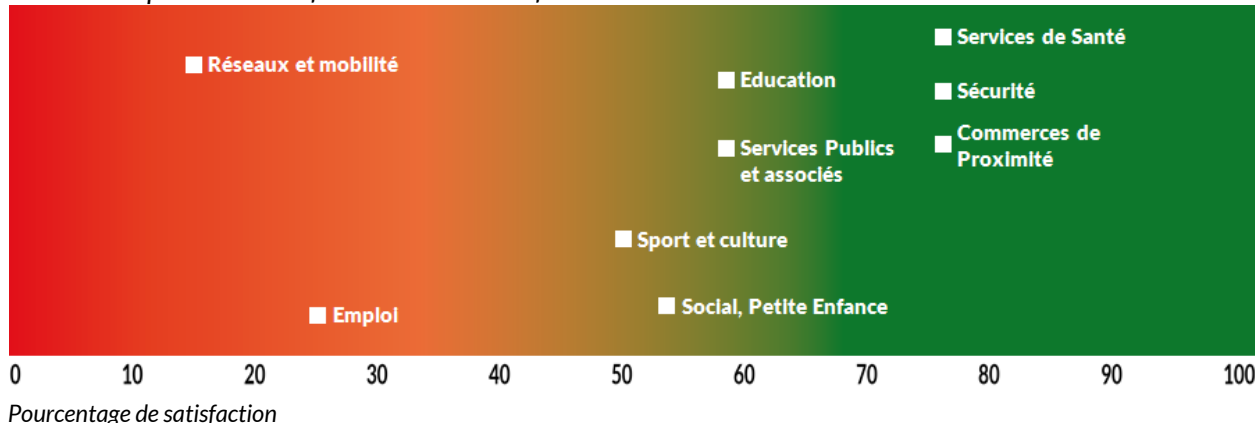
Leviers d'amélioration soulevés en priorité :

- **La distance au domicile et l'amélioration du maillage** pour les services de santé, de sécurité, les services publics, le commerce de proximité, les services sociaux, l'aide à l'emploi l'éducation
- **Les horaires et jours d'ouverture, les délais d'attente** pour les services de santé, les services publics, l'aide à l'emploi
- **Une meilleure information sur les services existants** pour les services sportifs et culturels et les services sociaux
- **Le raccordement à l'offre de transports en commun proche du domicile** pour les réseaux et mobilités

Pays Horloger - 79 répondants

Satisfaction

Total des réponses « Satisfait » et « Très satisfait »



Leviers d'amélioration soulevés en priorité :

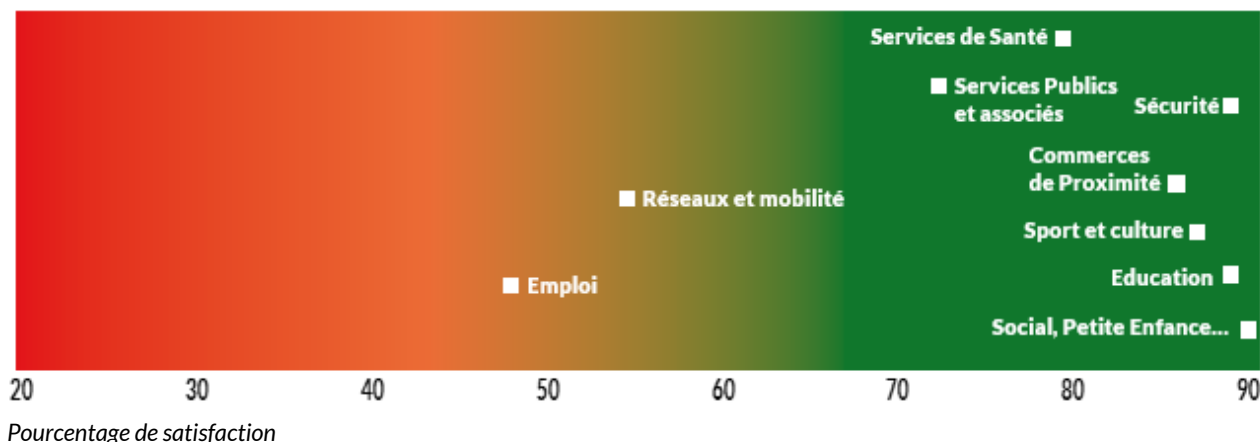
- **La distance au domicile et l'amélioration du maillage** pour la Santé, la Sécurité, le commerce de proximité, les services sociaux, les équipements sportifs et culturels, l'emploi

- **Les horaires et jours d'ouverture, les délais d'attente** pour les services de santé, les services publics, l'emploi
- **Le raccordement à l'offre de transports en commun proche du domicile** pour les réseaux et mobilités

Portes du Haut Doubs - 44 répondants

Satisfaction

Total des réponses « Satisfait » et « Très satisfait »



- Leviers d'amélioration soulevés en priorité :
 - **La distance au domicile et l'amélioration du maillage** pour les services de sécurité, le commerce de proximité, les réseaux et mobilités, les services sociaux, les équipements sportifs et culturels, l'emploi, l'éducation
 - **Les horaires et jours d'ouverture, les délais d'attente** pour les services de santé, de sécurité, les réseaux et mobilités, les services publics
 - **Le raccordement à l'offre de transports en commun proche du domicile** pour les réseaux et mobilités, l'offre sportive et culturelle, les services sociaux
 - **Une meilleure information sur les services existants** pour l'offre sportive et culturelle, les services sociaux
 - **Les services à distance par internet** pour l'aide à l'emploi

Contenu du questionnaire

Les répondants étaient invités à répondre aux questions suivantes :

- 1. Quelques informations personnelles pour définir leur profil (lieu de résidence, tranche d'âge, situation familiale, activité, outils numériques utilisés).
- 2. « Qualité des services : Parmi les services suivants, quel est votre degré de satisfaction sur leur fonctionnement ? »
Pour cette question les répondants ont pu choisir pour chaque type de services entre « très satisfaisant », « satisfaisant », « peu satisfaisant » « pas satisfaisant » ou « service non utilisés ». Les types de services étaient :
 - Santé (urgences, généraliste / maison de santé / cabinet médical, infirmiers, pharmacie, kinésithérapeute)
 - Sécurité (pompiers, gendarmerie, police)
 - Réseaux et mobilités (gare, transport en communs / TAD, aire de co-voiturage, station essence, garage automobile / borne électrique de recharge, services itinérants public ou marchand, numérique / THD, téléphonie mobile)
 - Services publics et associés (mairie, services de l'Etat, trésorerie, maison de services aux publics / relais service public / PIMM'S, justice, Poste)
 - Commerce de proximité (hypermarché / supérette / épicerie, boulangerie, maison de la presse, distributeur de billets)
 - Sport et culture (médiathèque, cinéma, piscine / terrain multisport, gymnase)
 - Social, petite enfance, personnes âgées (EAJE - crèche / halte-garderie / MAM / assistantes maternelles, CMS, aide à domicile, EPAHD)
 - Emploi (Pôle emploi, missions locales)
 - Education (école primaire et périscolaire, collège, lycée)
- 3. « Services prioritaires : Quelle importance donnez-vous aux services suivants ? »
Les répondants ont été invités à choisir pour chaque type de services (détaillés ci-dessus) entre les mentions « Indispensable », « Important », « Peu Important »
- 4a. « Accessibilité. Quel temps de trajet maximum depuis votre domicile vous paraît normal pour accéder aux services ? »
Pour chaque service considéré, les participants ont indiqués s'ils jugeaient normal de faire « moins de 5 minutes », « de 5 à 10 minutes », « de 10 à 20 minutes » et « Plus de 20 minutes » de trajet pour y accéder
- 4b. « Accessibilité. Que faut-il améliorer pour une meilleure accessibilité ? »
Pour chaque service, les participants devaient sélectionner 1 à 3 réponses parmi les leviers d'amélioration suivants :
 - Les horaires, les jours d'ouverture, les délais d'attente
 - La distance de trajet depuis votre domicile et / ou une meilleure répartition sur le territoire
 - Le raccordement à un moyen de transport disponible proche du domicile
 - Une meilleure information sur les services existants
 - Le coût des services
 - Les services à distance par internet