

SCHEMA DEPARTEMENTAL DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC

ANALYSE DES RESULTATS DE
L'ENQUETE

DIRECTION DES INFRASTRUCTURES ET DE
L'AMENAGEMENT
POLE AMENAGEMENT

SOMMAIRE

ANALYSE DES QUESTIONS

- Degré de satisfaction sur les services page 4
- Que faut-il améliorer pour une meilleure accessibilité page 12
- Temps de trajet des services depuis le domicile page 12
- Les services les plus importants page 13
- Les priorités pour atteindre l'objectif
« un Département où il fait bon vivre » page 15
- Questions complémentaires permettant de caractériser l'échantillon page 16

REPRESENTATIVITE DE L'ECHANTILLON

- Représentativité spatiale page 18
- Représentativité par catégorie socio professionnelle page 19
- Représentativité par âge page 20
- Représentativité par sexe page 20

L'enquête du Schéma Départemental de l'accessibilité des services au public visait, en complément des éléments d'Etat des lieux remis au bureau d'études, à prendre en compte la perception et les aspirations des Lotois en termes de services à la population.

Elle a été mise en ligne sur le site lot.fr au mois de novembre 2015 pour une durée de deux mois et a fait l'objet d'une vaste publicité (site Internet, mailings, encarts presse ...)

Au total 1400 personnes se sont connectées et un peu moins de 1100 réponses sont exploitables, ce qui représente un taux de réponse jugé extrêmement satisfaisant. A titre de comparaison certaines études similaires lancées dans d'autres Départements ont recueillies moins de 500 réponses.

Le présent document vise à :

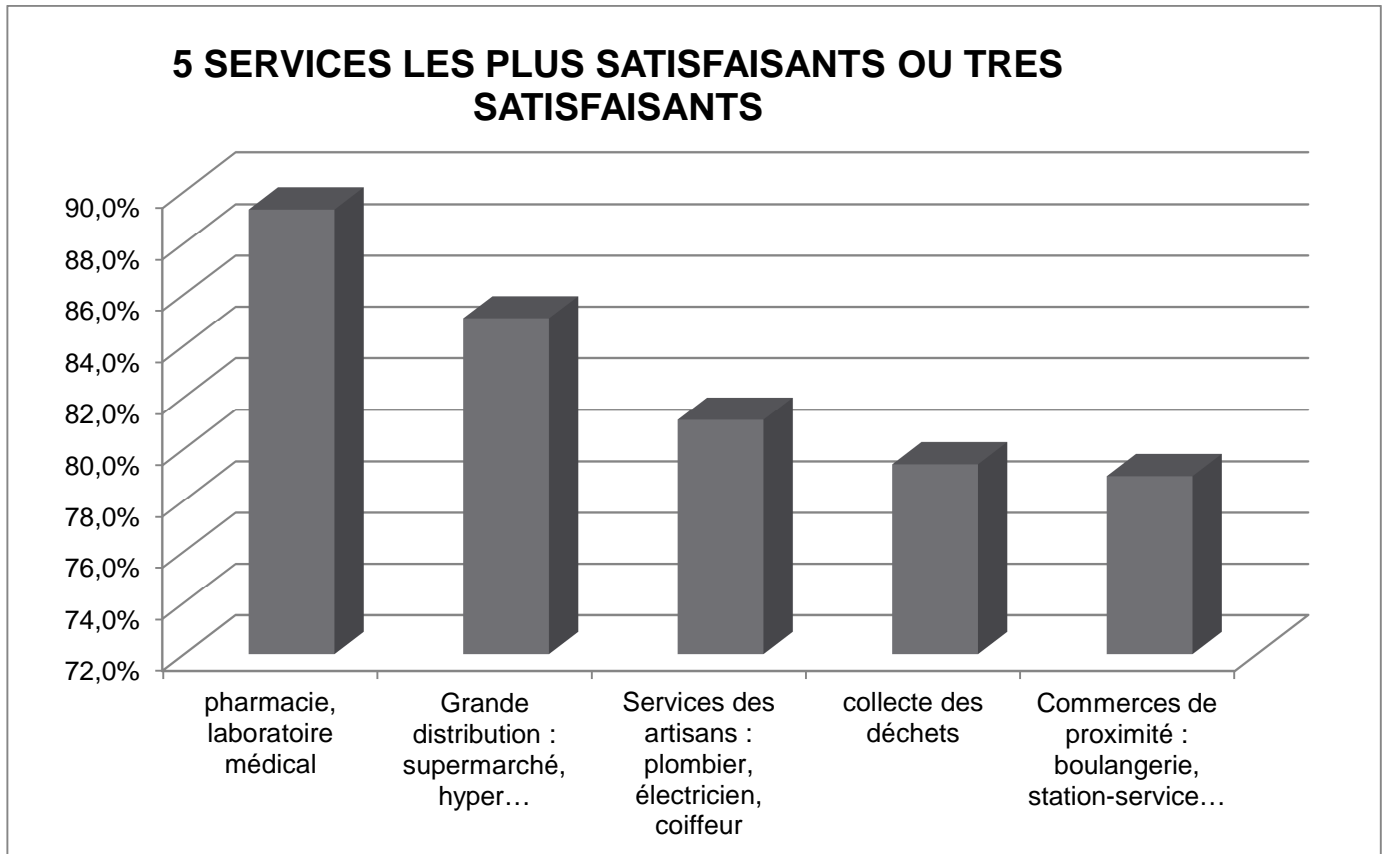
- synthétiser les principaux résultats de l'étude et à en tirer les premiers enseignements en vue du diagnostic du SDAASP ;
- présenter quelques résultats sur la représentativité de l'échantillon.



ANALYSE DES QUESTIONS

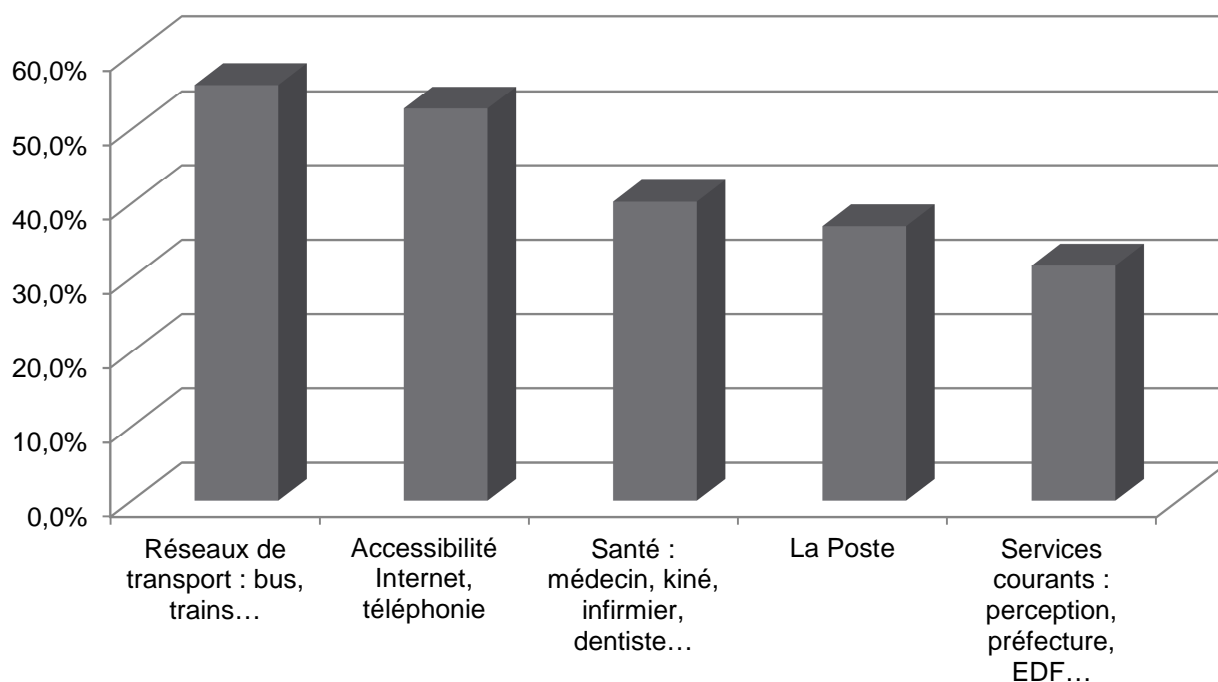
→ **Parmi les services suivants, quel est votre degré de satisfaction sur leur fonctionnement ?**

Les personnes interrogées ont jugé extrêmement satisfaisants les 5 services suivants qui effectivement irriguent de manière convenable l'ensemble du territoire.



Par contre des taux de mécontentement relativement importants sont déclarés pour les 5 services suivants :

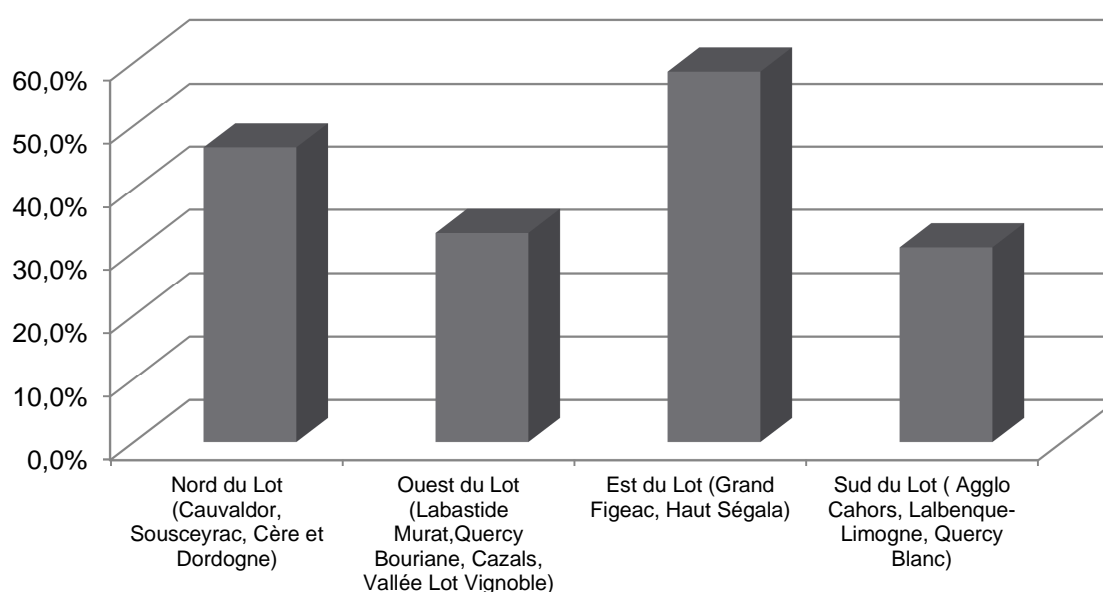
5 SERVICES LES MOINS SATISFAISANTS



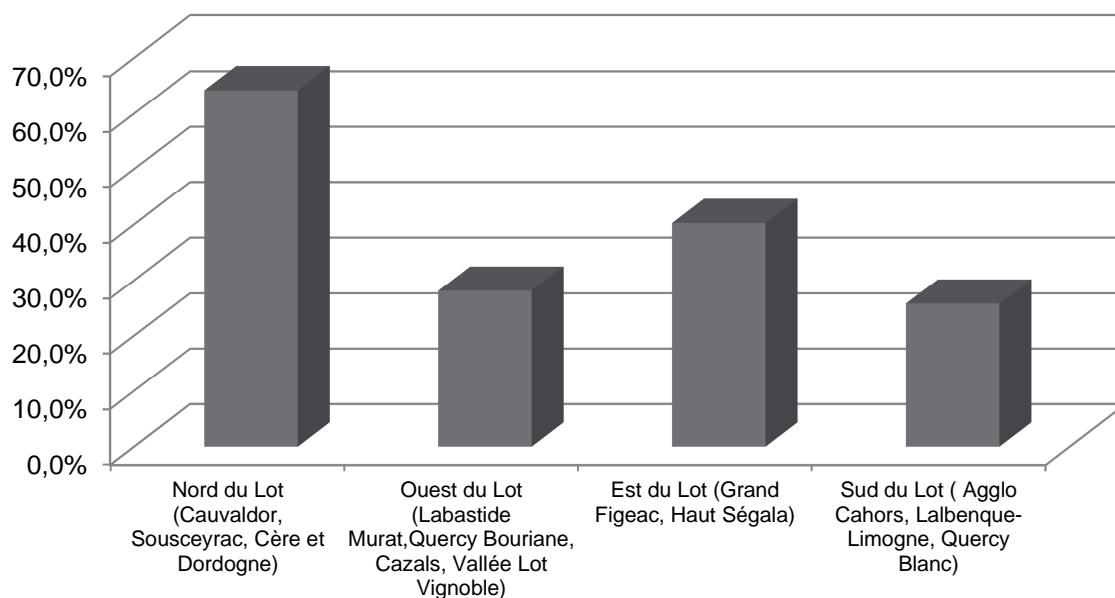
Une analyse plus poussée sur le mécontentement relatif aux services de santé et de transport fait apparaître :

- pour la santé, un mécontentement plus prononcé sur les secteurs Est du Lot et dans une moindre mesure Nord du Lot ;
- pour le transport, les taux de personnes non satisfaites sont sur les même secteurs que pour la santé mais de manière inversée (taux d'insatisfaction plus fort dans le Nord).

part des non satisfaits services de santé



part des non satisfaits services de transports



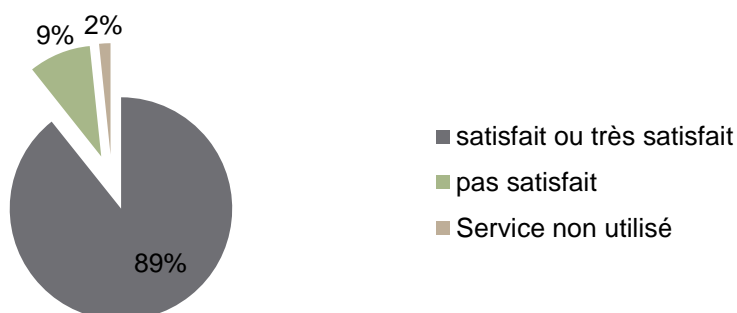
Par grande catégorie de services, les résultats détaillés s'établissent comme suit :

✓ Santé

Santé : médecin, kiné, infirmier, dentiste...

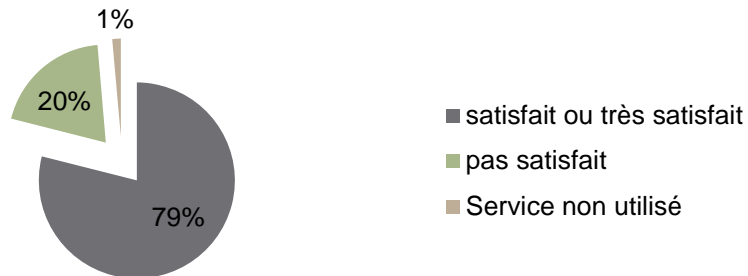


pharmacie, laboratoire médical



✓ Commerces, artisans

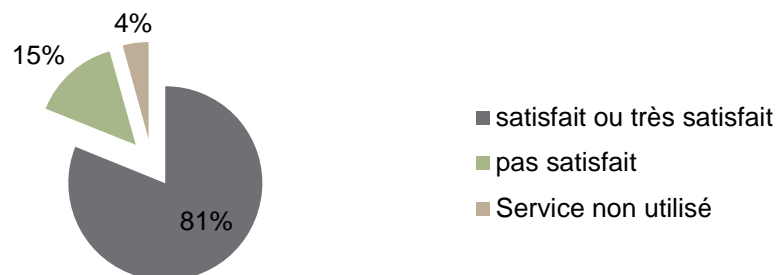
Commerces de proximité : boulangerie, station-service...



Grande distribution : supermarché, hyper...



Services des artisans : plombier, électricien, coiffeur



✓ Services sociaux, personnes âgées, enfance

Services sociaux : pôle emploi, CAF, centre médico-social...



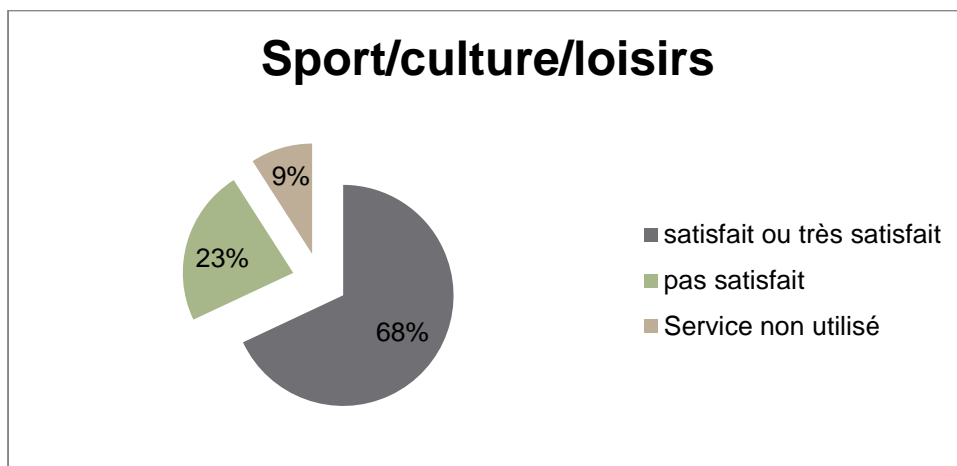
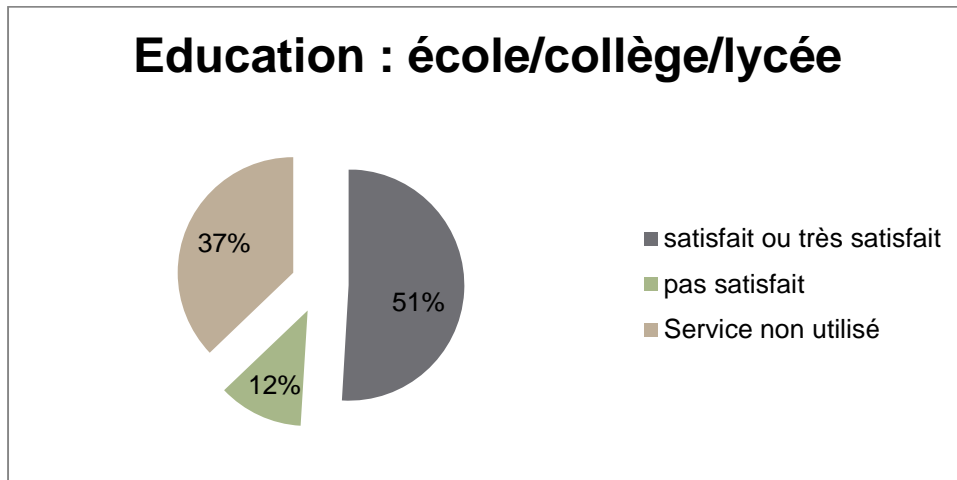
Structures pour personnes âgées



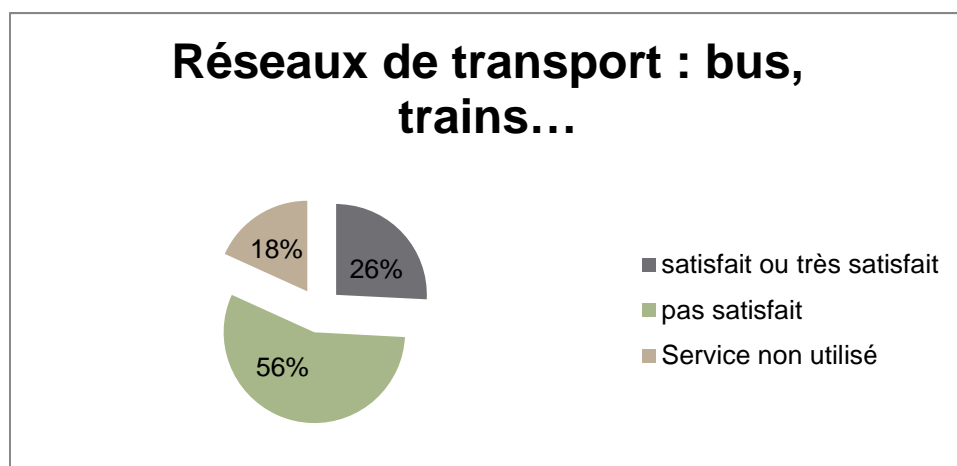
Structures enfance : crèche, centre de loisirs



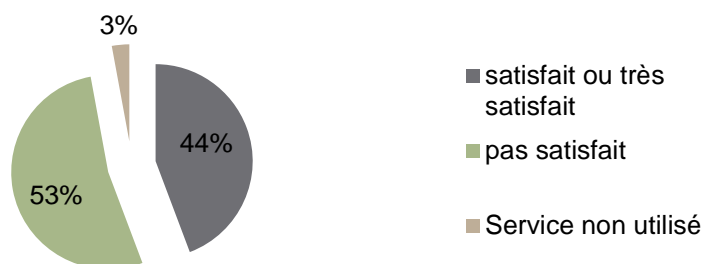
✓ Education, sport culture



✓ Transports et réseaux

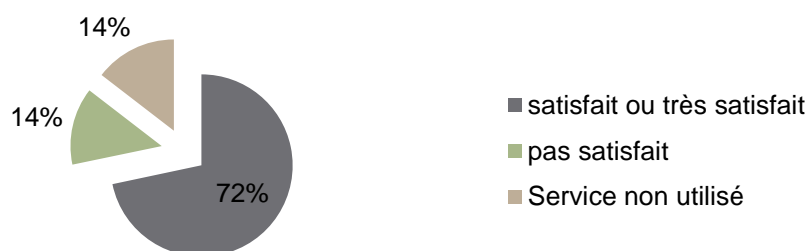


Accessibilité Internet, téléphonie



✓ Autres services

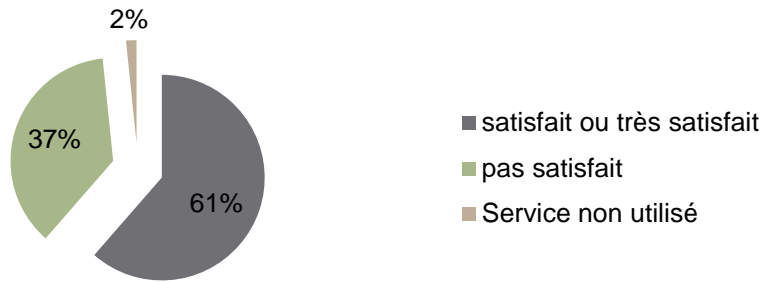
Sécurité : pompiers/gendarmerie/police



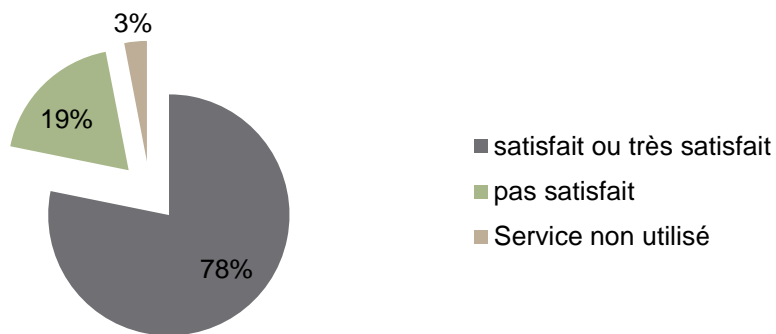
Services courants : perception, préfecture, EDF...



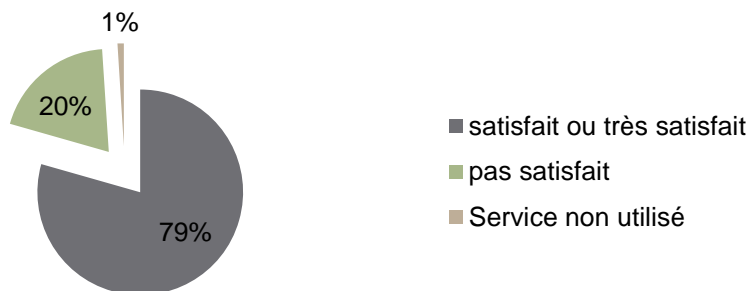
La Poste



Services bancaires



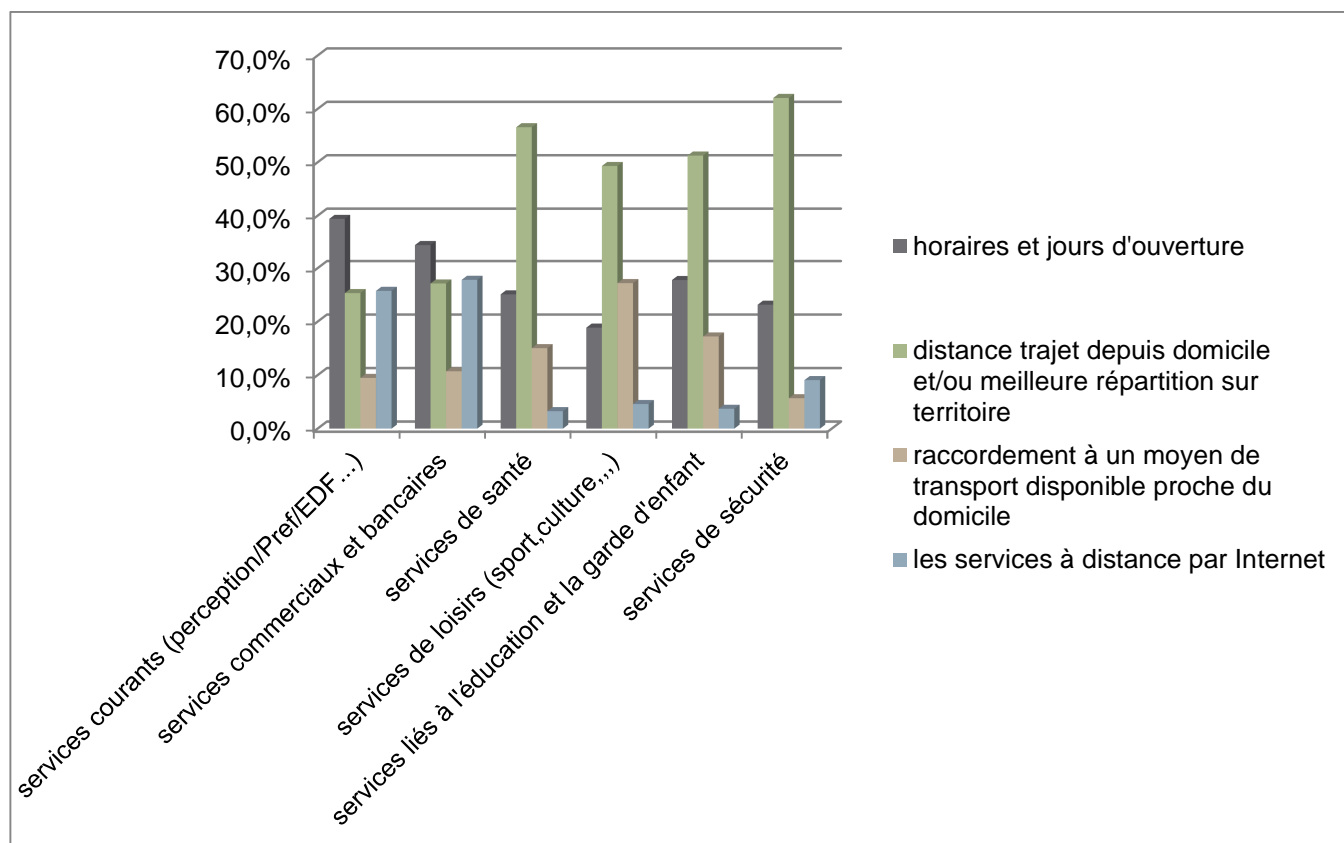
collecte des déchets



→ Que faut-il améliorer pour une meilleure accessibilité ?

Les personnes ayant répondu à l'enquête estiment qu'il convient en priorité d'améliorer les horaires et jours d'ouverture pour les services courants et la distance des services par rapport à leur domicile pour les autres catégories (santé, loisirs, éducation, gardes d'enfants, sécurité).

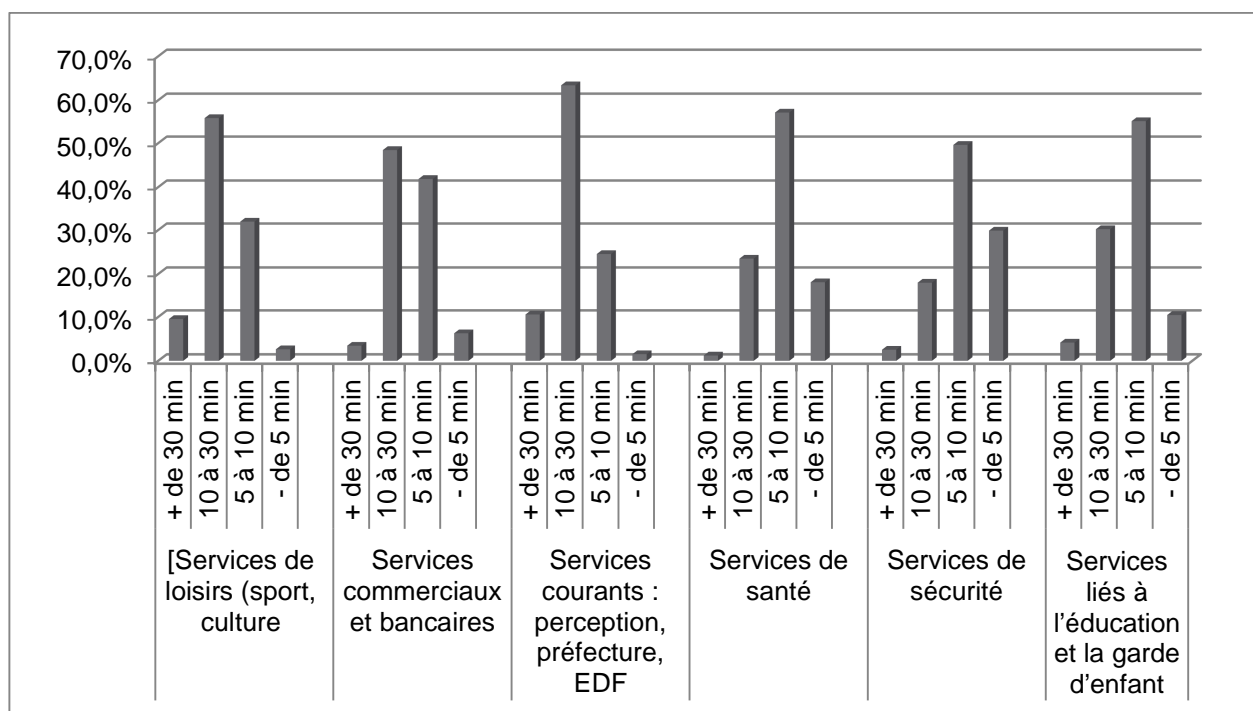
Les services à distance par Internet semblent globalement satisfaisants, à l'exception peut-être des services courants et des services commerciaux et bancaires.



→ Quel temps de trajet maximum depuis votre domicile vous paraît normal ?

Les temps de trajets souhaités sont souvent compris entre 5 et 30 mn. Ceci est particulièrement vérifié pour les services de loisirs, les services commerciaux et bancaires ainsi que pour les services courants (perception, préfecture ...). A noter pour cette dernière catégorie de service que plus de 60 % des sondés admettent un temps de trajet compris entre 10 et 30 mn.

Pour la santé, la sécurité et les services d'éducation et de gardes d'enfants, les temps de trajet souhaités sont beaucoup plus faibles. Ainsi par exemple pour les services de sécurité, près de 30 % des sondés souhaitent un temps de trajet inférieur à 5 mn.



→ Les services les plus importants aux yeux des sondés ?

Les résultats font clairement apparaître 2 services jugés qui sont des priorités absolues :

- La santé
- L'éducation

Lorsque l'on cumule les 5 possibilités de choix, le classement est identique mais on peut tout de même ajouter comme service prioritaire :

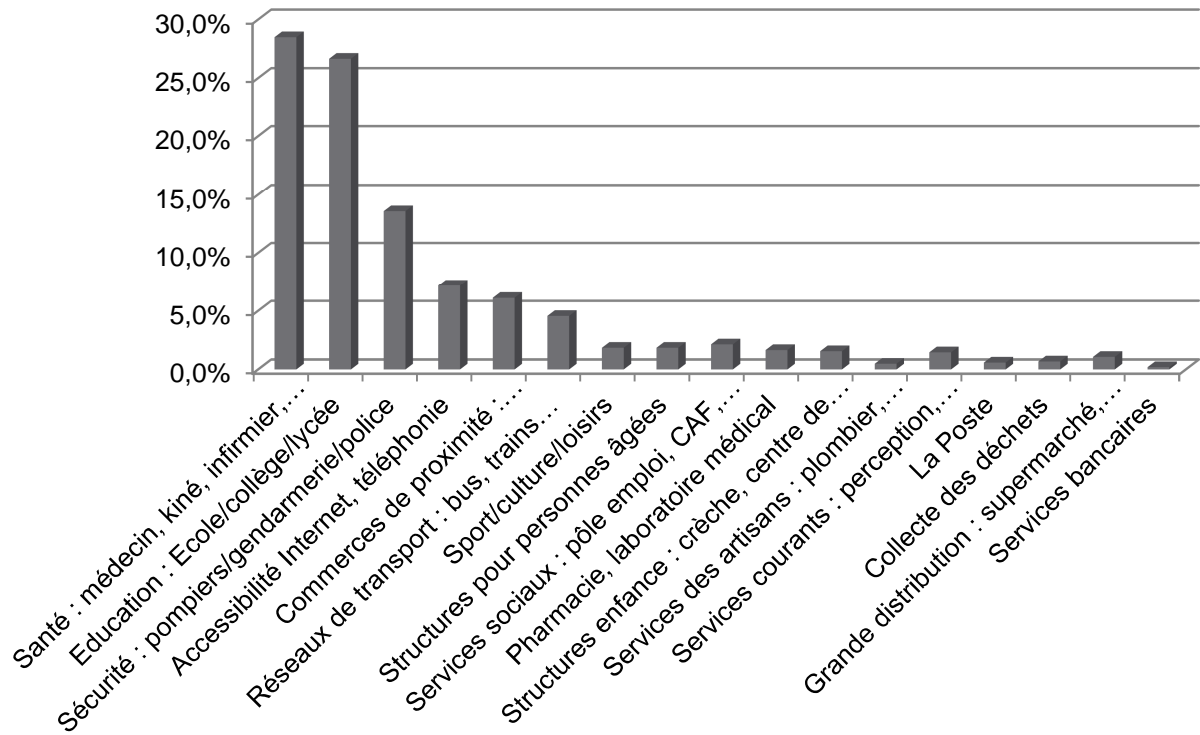
- La sécurité
- L'accessibilité internet et téléphonie
- Les commerces de proximité

Les 3 services les moins plébiscités (moins de 2%) sont :

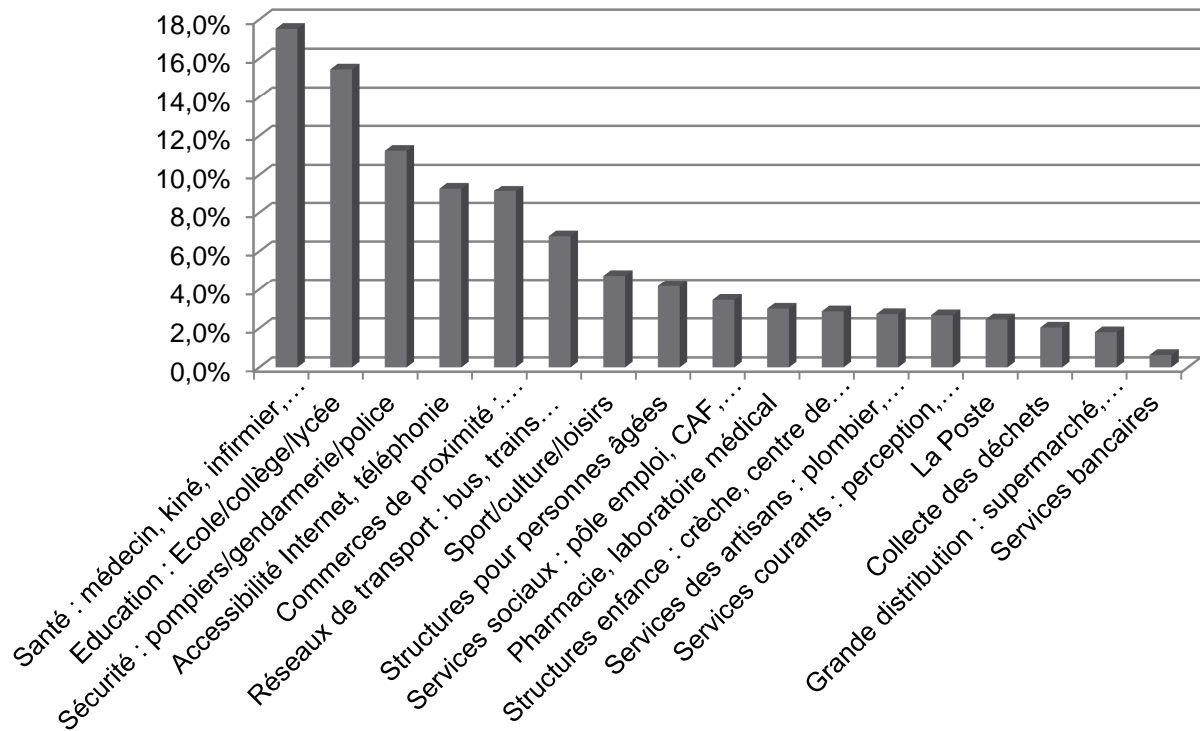
- La collecte des déchets
- La grande distribution
- Les services bancaires

La raison de ce choix réside probablement dans la bonne desserte de ces trois services sur l'ensemble du territoire.

choix 1



TOTAL des 5 choix

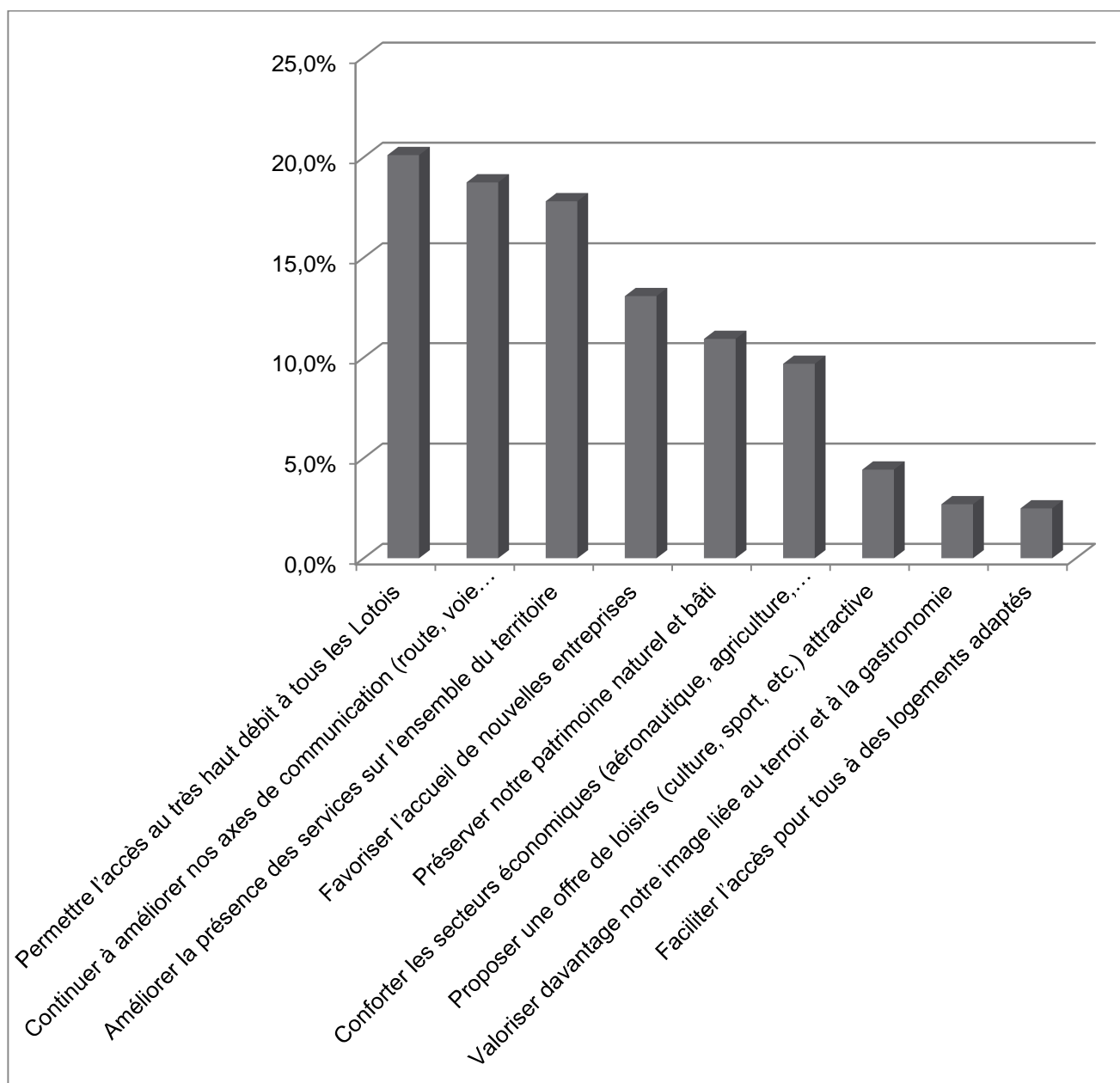


→ **Un département où il fait bon vivre ! que jugez-vous prioritaire pour atteindre cet objectif ?**

L'enquête SDAASP comportait en fin de questionnaire une interrogation sur les facteurs permettant de favoriser l'attractivité du territoire. Les trois items qui se dégagent nettement (entre 15 et 20 % des réponses et 57 % si l'on cumule les trois) sont :

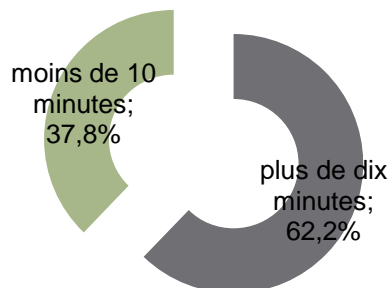
- Permettre l'accès au haut et très haut débit pour tous
- Continuer d'améliorer nos axes de communication
- Améliorer la présence des services sur l'ensemble du territoire

La question du logement, de l'image liée au terroir et de l'offre de loisirs arrive en fin des préoccupations des personnes interrogées.

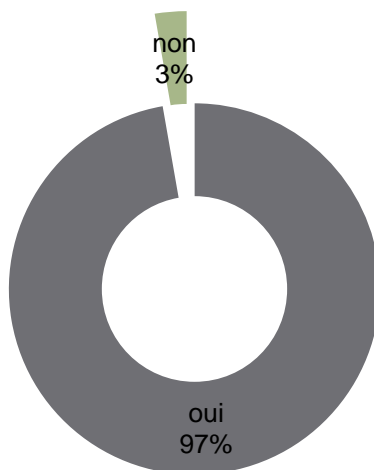


► Questions complémentaires permettant de caractériser l'échantillon

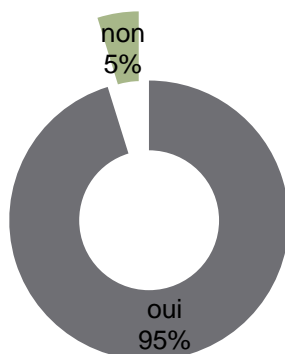
A quelle distance habitez-vous d'un centre bourg de plus de 1 000 habitants



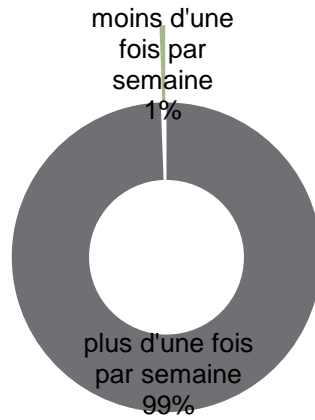
Possédez-vous au moins un véhicule ?



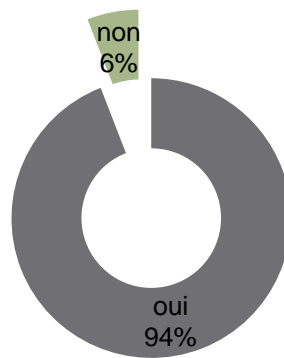
Disposez vous d'une connexion Internet à votre domicile ?



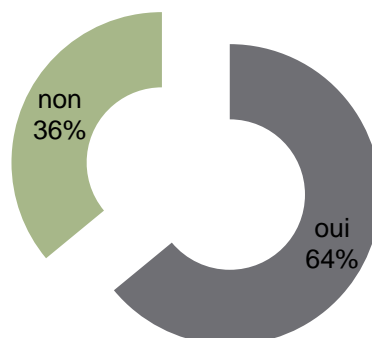
Vous vous connectez à Internet



Possédez-vous au moins un téléphone mobile?



est-ce un smartphone?



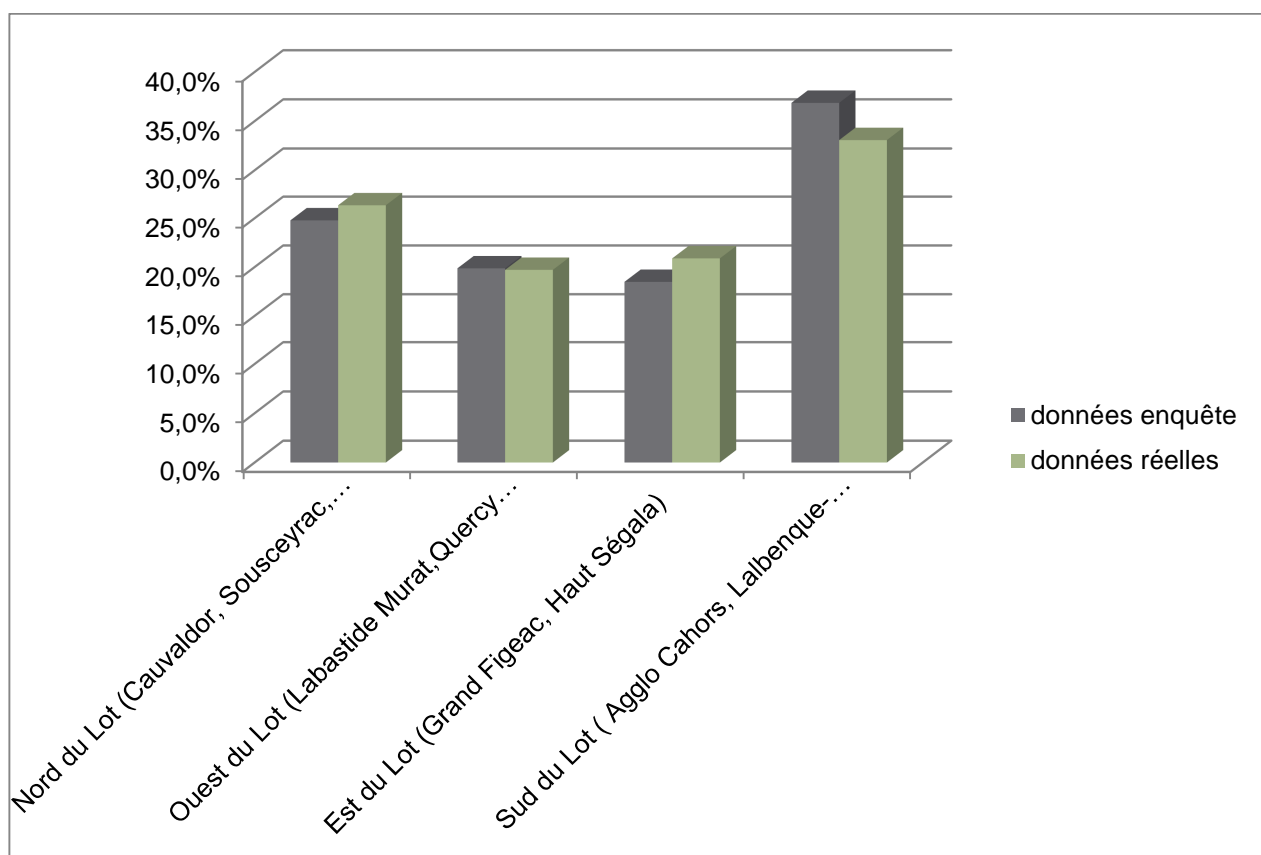


REPRESENTATIVITE DE L'ECHANTILLON

De façon générale, on peut considérer que la représentativité de l'échantillon est satisfaisante tant géographiquement qu'en terme de caractéristiques de la population.

On note toutefois quelques « manques », en particulier chez retraités et sans activité ainsi que pour les plus jeunes et les plus âgés de la population.

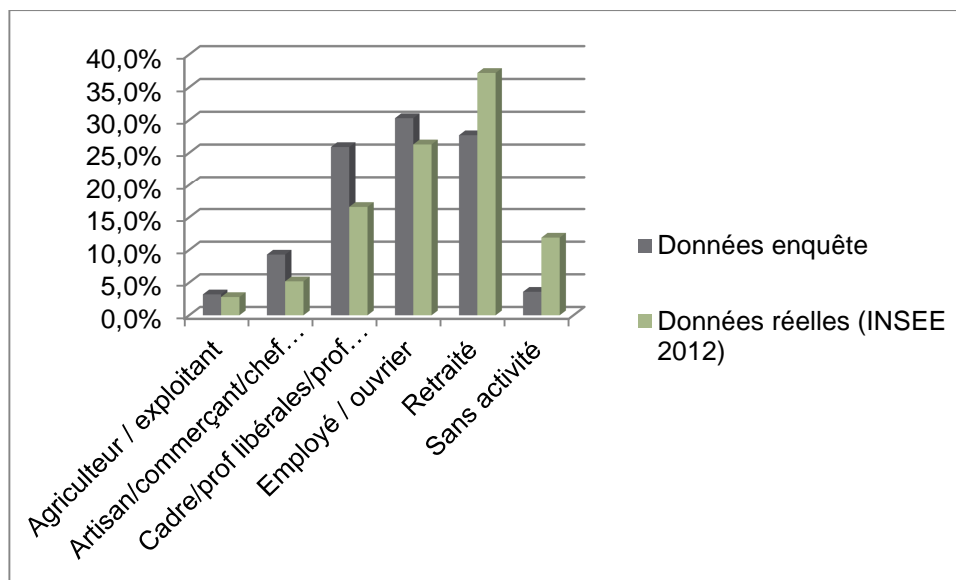
► Représentativité spatiale



EPCI	Données enquête		Données réelles	
	Nb	%	Nb	%
Nord du Lot (Cauvaldor, Sousceyrac, Cère et Dordogne)	232	24,8%	45750	26,3%
Ouest du Lot (Labastide Murat, Quercy Bouriane, Cazals, Vallée Lot Vignoble)	186	19,9%	34250	19,7%
Est du Lot (Grand Figeac, Haut Ségala)	173	18,5%	36291	20,9%
Sud du Lot (Agglo Cahors, Lalbenque-Limogne, Quercy Blanc)	345	36,9%	57467	33,1%
Non renseigné	152			
Total renseigné	936			
total général	1088	100,0%	173758	100,0%

L'analyse des données fait ressortir globalement une bonne représentativité spatiale de l'échantillon. Toutes les zones du Département sont couvertes de manière satisfaisante avec un certain sur représentativité dans le Sud du Département et une légère sous représentativité dans le Nord et à l'Est. Toutefois les écarts peuvent être considérés comme tout à fait acceptables : entre deux et trois points seulement.

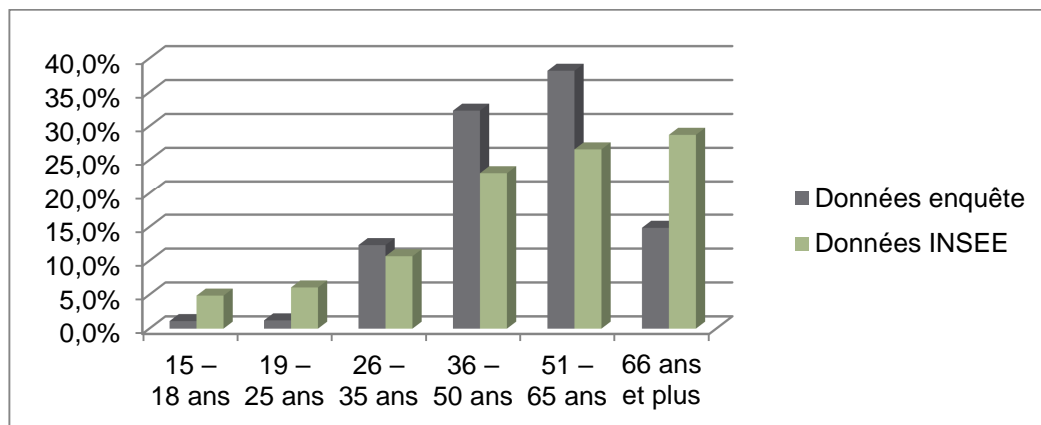
► Représentativité par catégorie socio professionnelle



	Données enquête	Données réelles (INSEE 2012)
Agriculteur / exploitant	3,2%	2,8%
Artisan/commerçant/chef d'entreprises	9,3%	5,2%
Cadre/prof libérales/prof intermédiaires	25,9%	16,6%
Employé / ouvrier	30,3%	26,3%
Retraité	27,7%	37,2%
Sans activité	3,6%	11,9%
Total général	100,0%	100,0%

La représentativité par catégorie socio professionnelle est très différente d'une CSP à l'autre. Plutôt proche des données de l'INSEE pour les agriculteurs, employés et ouvriers on pourra noter une certaine sous représentativité chez les retraités et personnes sans activité.

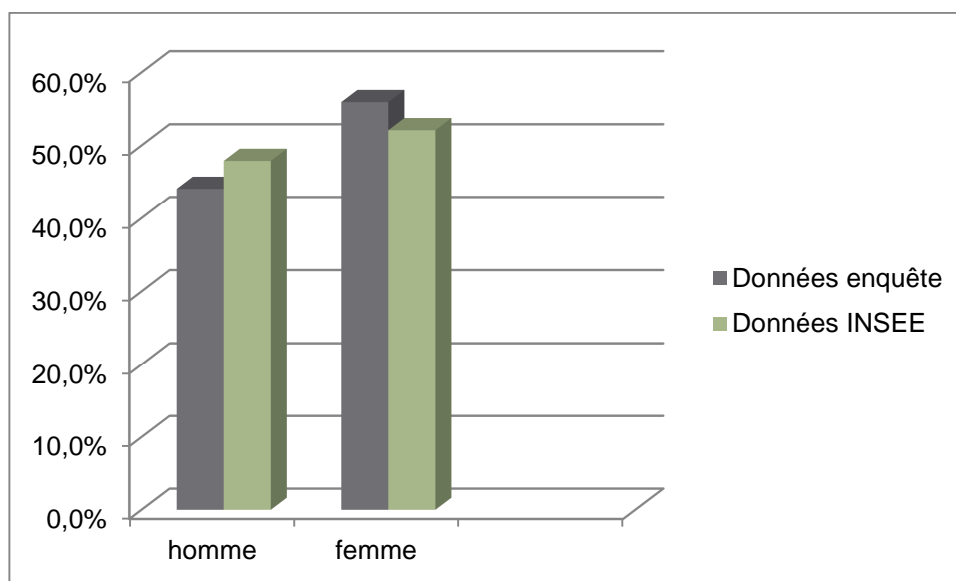
► Représentativité par âge



	Données enquête	Données INSEE
15 – 18 ans	1,1%	4,9%
19 – 25 ans	1,2%	6,1%
26 – 35 ans	12,3%	10,7%
36 – 50 ans	32,3%	23,1%
51 – 65 ans	38,2%	26,6%
66 ans et plus	14,9%	28,7%
Total	100,0%	100,0%

La représentativité par âge laisse entrevoir quelques disparités avec une certaine sur représentativité pour les âges moyens (26 à 65 ans) et une sous représentativité notable pour les plus jeunes et les plus âgés (plus de 66 ans). Ceci est probablement dû au mode d'enquête par Internet pour les plus anciens et à un possible désintérêt pour les plus jeunes.

► Représentativité par sexe



	Données enquête	Données INSEE
Un homme	44,0%	47,9%
Une femme	56,0%	52,1%
TOTAL	100,0%	100,0%

Même si les pourcentages divergent un peu, on peut considérer que la représentativité de la population par sexe est globalement satisfaisante avec un pourcentage supérieur de femmes que d'hommes ayant répondu, conformément à la structure de la population lotoise.



Département du Lot
Avenue de l'Europe – Regourd
BP 291 – 46005 Cahors cedex 9
Tél. : 05 65 53 40 00
Fax : 05 65 53 41 09
Courriel : departement@lot.fr
www.lot.fr