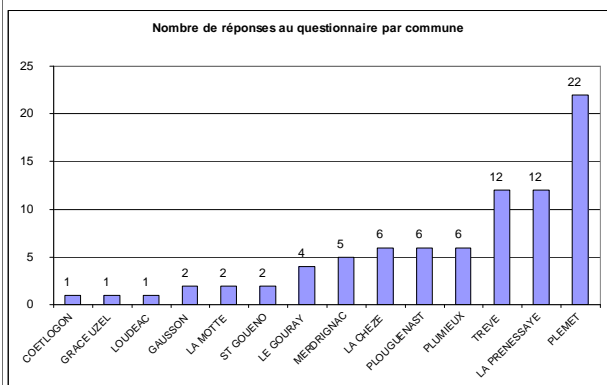


Enquête auprès de la population du Centre Bretagne sur les services publics et au public

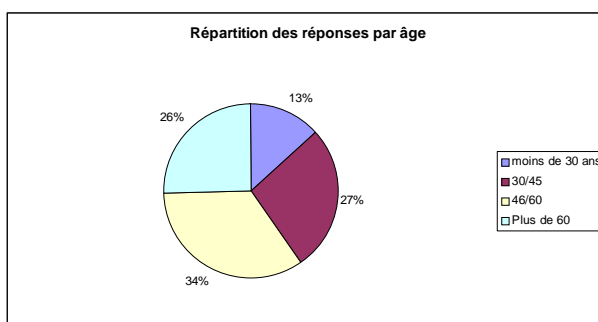
Juin 2006

Commission « Développement économique »

Retour des questionnaires



82 questionnaires
exploitables



Juin 2006

Commission « Développement économique »

Commentaires :

- Un faible taux de retour des questionnaires
- Une répartition géographique hétérogène
- Une bonne répartition par tranche d'âge

Les services concernés par le questionnaire

Agence ANPE / Assedic**
Agence EDF-GDF
Assistante sociale
Banque / distributeur de billets
Bibliothèque / médiathèque*
Bureau de poste
Café / restaurant
Centre de sécurité sociale / mutuelle
Cinéma
Commerce alimentaire de proximité
Crèche ou halte garderie ***
Cyber commune*
Distributeur de carburant
Ecole primaire***
Gendarmerie
Hôpital
Ligne de transport collectif
Mairie
Médecin
Pharmacie
Piscine couverte
Supermarché
Trésor public / perception

* : total de réponses possibles = 37

** : total de réponses possibles = 61
(personnes de 60 ans et moins concernées par les services de l'emploi)

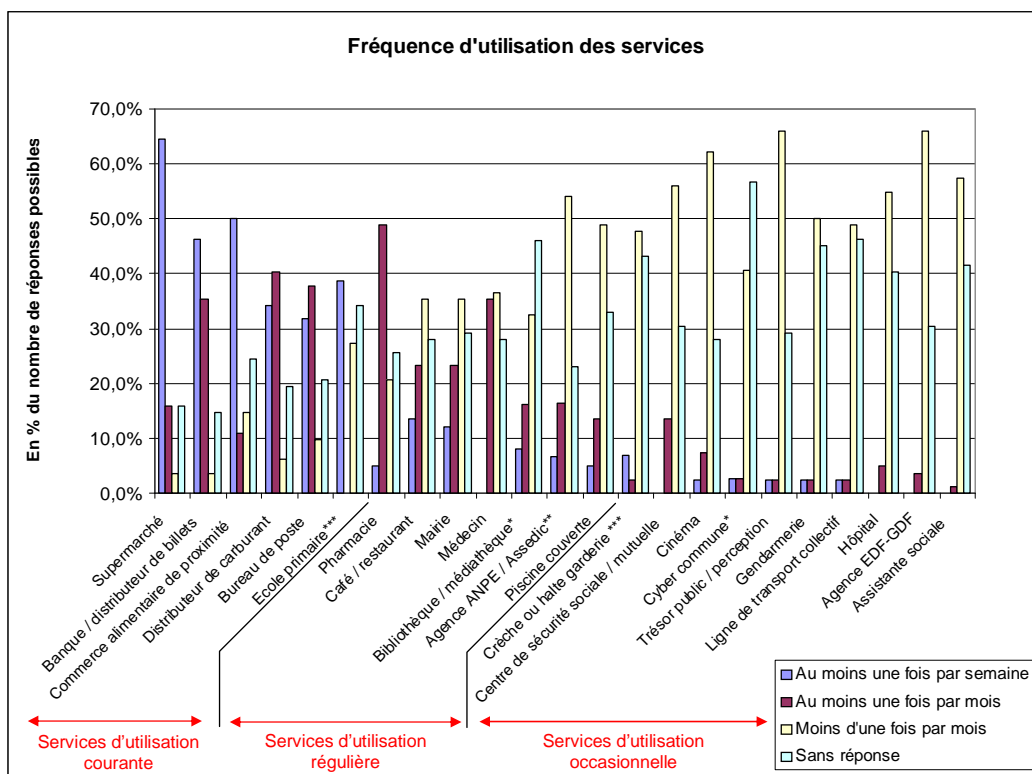
*** : total de réponses possibles = 44
(personnes de 50 ans et moins concernées par les services de l'enfance)

Juin 2006

Commission « Développement économique »

Les services bibliothèque médiathèque et cyber commune n'étaient pas mentionnés sur tous les questionnaires mais seulement pour les communes de : Plémet, Trévé, Loudéac et Saint Gouéno

Fréquence d'utilisation des services



Juin 2006

Commission « Développement économique »

Pour chaque service est calculé un indice de fréquence d'utilisation égal à : pourcentage de personnes utilisant le service au moins une fois par semaine + la moitié du pourcentage de personnes utilisant le service au moins une fois par mois.

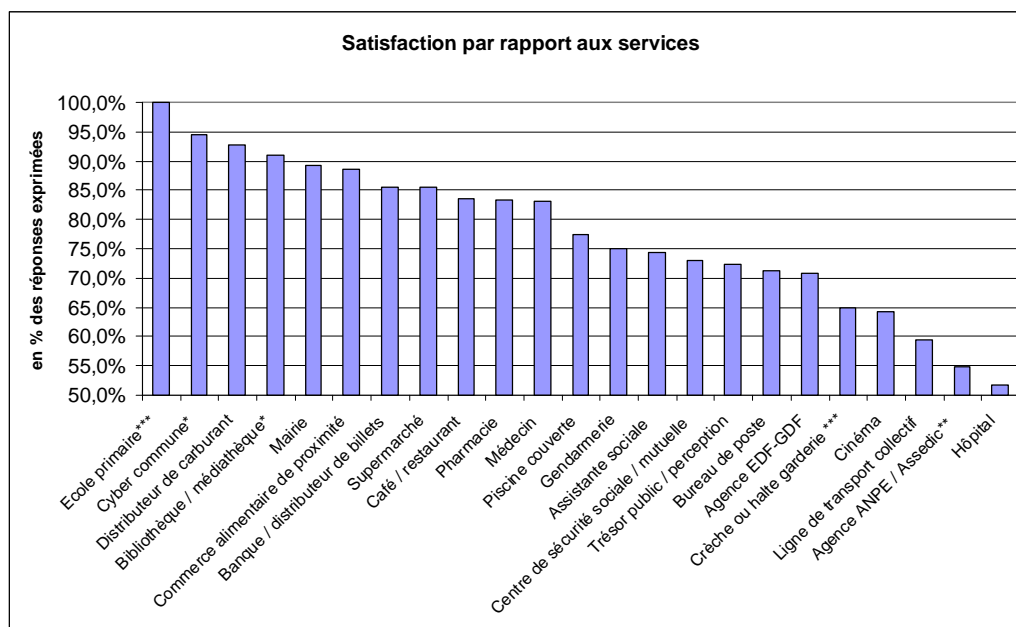
Les services sont classés suivant la valeur décroissante de cet indice I.

Cela permet de classer les services en trois catégories :

- Les services d'utilisation courante $I > 0,35$ (plus de 30% des personnes concernées disent utiliser ces services au moins 1 fois par semaine).
- Les services d'utilisation régulière $0,10 < I < 0,35$ (plus de 15% des personnes concernées disent utiliser ces services au moins une fois par semaine ou au moins une fois par mois).
- Les services d'utilisation occasionnelle : $I < 0,10$ (moins de 15 % des personnes concernées disent utiliser ces services au moins une fois par mois).

Taux de satisfaction

Un taux de satisfaction supérieur à 50 % pour tous les services



Juin 2006

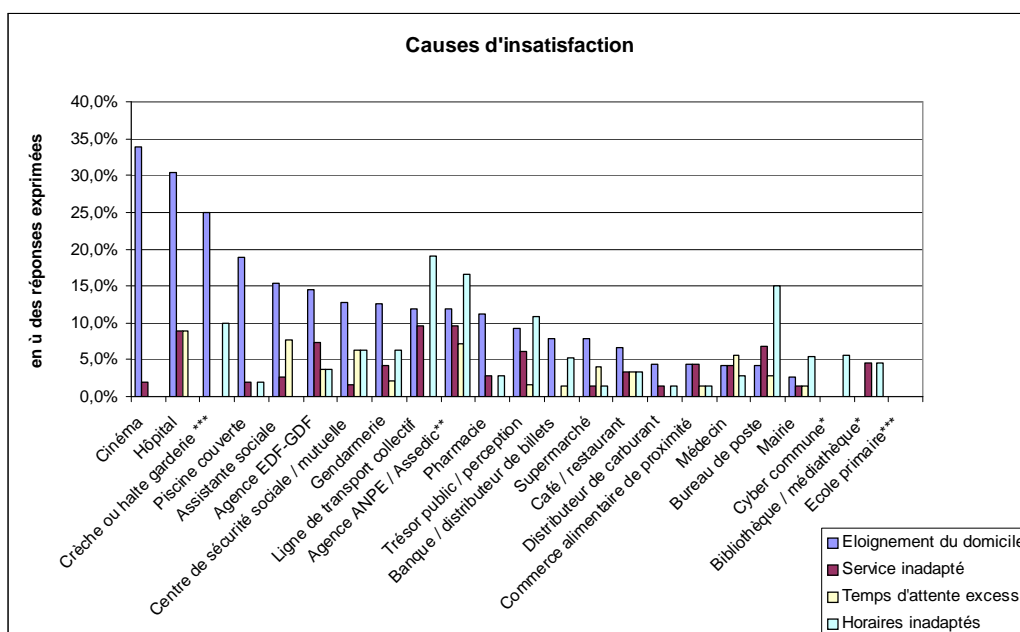
Commission « Développement économique »

Les personnes sont majoritairement satisfaites des services proposés.

- Le taux de satisfaction est supérieur à 80 % pour : l'école primaire, la cyber commune, le distributeur de carburant, la bibliothèque / médiathèque, la mairie, le commerce alimentaire de proximité, la banque / distributeur de billets, le super marché, le café restaurant, la pharmacie et le médecin.
- Le taux de satisfaction est compris entre 70% et 80 % pour la piscine couverte, la gendarmerie, l'assistante sociale, le centre de sécurité sociale ou la mutuelle, le trésor public et la perception, le bureau de poste et l'agence EDF/GDF
- Les taux de satisfaction les plus faibles sont compris entre 50% et 65% et concerne la crèche ou halte garderie, le cinéma, le transport collectif, l'ANPE, l'ASSEDIC et l'hôpital.

Les causes d'insatisfaction

Les causes d'insatisfaction concernent majoritairement l'éloignement du domicile et les horaires inadaptés

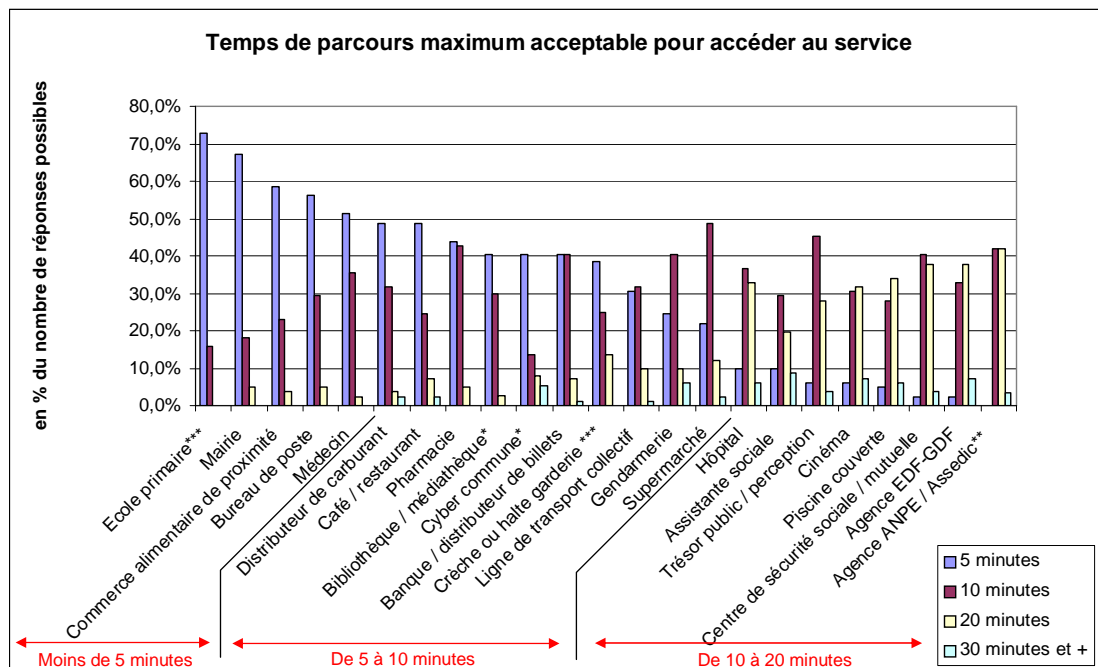


Juin 2006

Commission « Développement économique »

- Les services pour lesquels l'éloignement est évoqué dans plus de 10% des cas comme cause d'insatisfaction sont : le cinéma, l'hôpital, la crèche ou halte garderie, la piscine couverte, l'assistante sociale, l'agence EDF/GDF, le centre de sécurité social ou la mutuelle, la gendarmerie, le transport collectif, l'Agence ANPE/ASSEDIC et la pharmacie.
- Les services pour lesquels les horaires inadaptés sont évoqués dans plus de 10% des cas comme cause d'insatisfaction sont : le transport collectif, l'Agence ANPE/ASSEDIC, le bureau de poste, le trésor public.

Temps de parcours maximum acceptable pour accéder au service



Juin 2006

Commission « Développement économique »

Les services sont répartis en trois catégories :

- Services dits à moins de 5 minutes pour lesquels plus de 50% des personnes estiment que le temps d'accès maximum est de 5 minutes.
- Services dits de 5 à 10 minutes pour lesquels plus de 50% des personnes estiment que le temps d'accès maximum est de 5 à 10 minutes (dont au moins 20% estiment qu'il est de 5 minutes).
- Services dits de 10 à 20 minutes pour lesquels plus de 50% des personnes estiment que le temps d'accès maximum est de 10 minutes et plus.

Croisement de la fréquence d'utilisation et du temps d'accès maximum

Temps de parcours maximum \ Fréquence d'utilisation	de 10 à 20 minutes	de 5 à 10 minutes	moins de 5 minutes
Courante		(C) Supermarché Banque / distributeur de billets Distributeur de carburant	(A) Commerce alimentaire de proximité Bureau de poste Ecole Primaire
Régulière	(F) Agence ANPE / ASSEDIC Piscine couverte	(D) Pharmacie Café / restaurant Bibliothèque / médiathèque	(B) Mairie Médecin
Occasionnelle	Centre de sécurité sociale / mutuelle Cinéma Trésor public / perception Hôpital Agence EDF / GDF Assistante sociale (G)	Crèche / halte garderie Cyber commune Gendarmerie Transport collectif (E)	

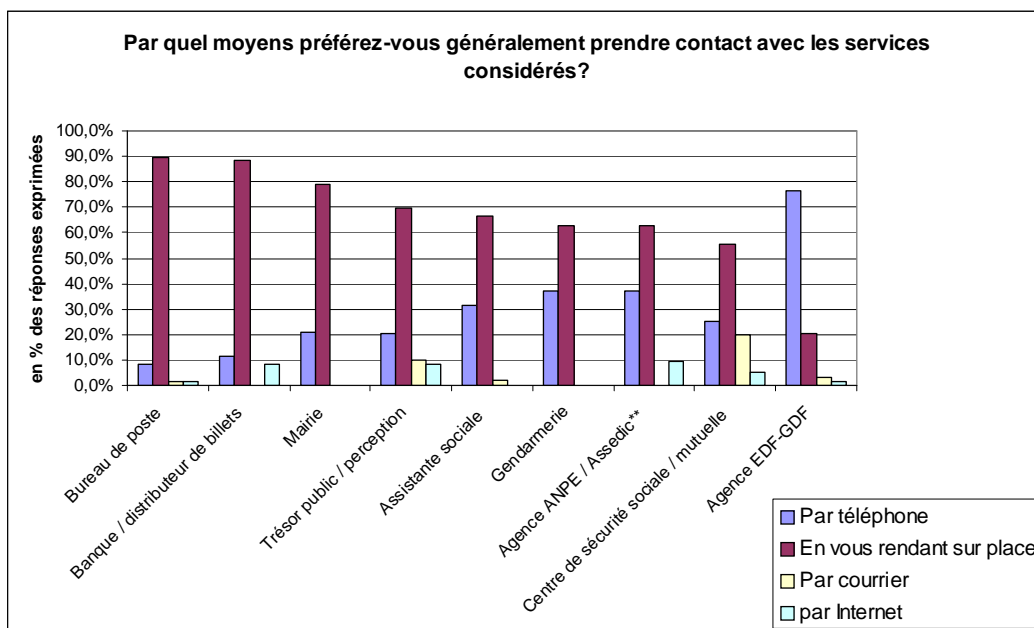
Le croisement de la fréquence d'utilisation et du temps d'accès maximum permet de distinguer 7 catégories de services

Juin 2006

Commission « Développement économique »

- Catégorie A : service d'utilisation courante auxquelles les personnes souhaitent accéder en moins de 5 minutes, ce sont typiquement des services de base que les personnes souhaitent rencontrer à l'échelle de la commune. Deux de ces services sont particulièrement menacés : les commerces alimentaires de proximité et les bureaux de poste.
- Catégorie B : services que les personnes utilisent moins souvent mais auxquels elles souhaitent accéder en moins de 5 minutes, il s'agit de la mairie service qui symbolise la commune par excellence et le médecin auxquels les personnes souhaitent pouvoir accéder en cas d'urgence.
- Catégorie C : services que les personnes utilisent de façon courante pour lesquels cependant les personnes sont prêtes à réaliser des déplacements plus importants. Il s'agit de services marchands typiques des bourgs commerçants pour lesquels les personnes planifient leurs déplacements.
- Catégories D : services utilisés moins souvent pour lesquels les personnes sont prêtes à un déplacement plus important.
- Catégories E : services utilisés peu souvent mais que les personnes ne souhaitent pas avoir trop loin de chez eux. Il s'agit de la gendarmerie (raison de sécurité) ou de services peu développés auxquels les personnes semblent aspirer (crèche, transport).
- Catégorie F : services utilisés régulièrement pour lesquels les personnes sont prêtes à faire des déplacements importants.
- Catégorie G : Services utilisés de façon occasionnelle pour lesquels les personnes admettent un déplacement important.

Prise de contact avec les services



Juin 2006

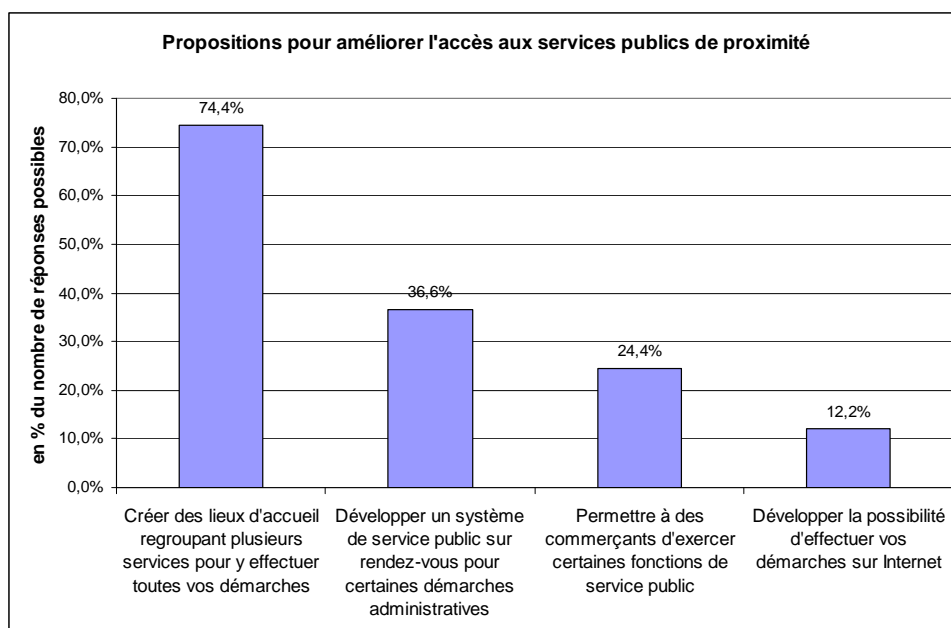
Commission « Développement économique »

Lorsqu'il y a le choix le déplacement est le mode de contact largement privilégié.

Lorsque le déplacement n'est pas possible, le téléphone prend le relais (EDF / GDF).

Internet n'est encore utilisé que dans une très faible proportion, il se développe cependant pour la banque, l'ANPE et l'ASSEDIC et le trésor public.

Pistes pour réorganisation des services



Juin 2006

Commission « Développement économique »

La création de lieux regroupant plusieurs services pour pouvoir y effectuer différentes démarches est plébiscitée.

Le fait de permettre à des commerçants d'exercer certaines fonctions de service public n'est retenu que dans 1 réponse sur 4.