

15 décembre 2017

# VOSGES ACCUEIL SERVICES

**SCHEMA DEPARTEMENTAL D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE  
DES SERVICES AU PUBLIC DES VOSGES**

## CAHIER N°2

**« LA PAROLE DES VOSGIENS »**

**SYNTHESE DU PANEL ET ANALYSE DES DEUX ENQUETES**

## SOMMAIRE

SYNTHESE DE L'ENQUETE QUALITATIVE AUPRES D'UN PANEL DE VOSGIENS.	PAGE 3
- UNE ENQUETE POUR COMPRENDRE LES DIFFICULTES D'ACCES AUX SERVICES	PAGE 3
- CE QUE L'ON PEUT RETENIR DE CES ENTRETIENS	PAGE 4
- QUELQUES PISTES D'AMELIORATIONS OU PROPOSITIONS D' ACTIONS FORMULEES.	PAGE 5
- LES TEMOIGNAGES RECUEILLIS	PAGE 6
- CE QUE L'ON FAIT DANS UNE MAISON DE SERVICES AU PUBLIC (MSAP)	PAGE 11
ENQUETE AUPRES DES MAIRES	PAGE 13
- UNE ENQUETE POUR MESURER LES ATTENTES DES MAIRES EN MATIERE DE SERVICES SUR LEUR TERRITOIRE	PAGE 13
- LES PROPOSITIONS POUR AMELIORER LES SERVICES LES MOINS SATISFAISANTS	PAGE 14
ENQUETE GRAND PUBLIC	PAGE 16
- ANALYSE DE L'ECHANTILLON	PAGE 16
- ANALYSE ET SYNTHESE DES RESULTATS	PAGE 17
- LES VOSGIENS S'EXPRIMENT (ATTENTES, REMARQUES, PROPOSITIONS)	PAGE 18

Réalisé au cours de l'année 2017, le Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public « **Vosges Accueil Services** » est composé de **7 cahiers** : **n°1** – « Les services dans les Vosges » - Etat des lieux et atlas des services // **n°2** – « **La parole des Vosgiens** »- **Synthèse du panel et analyse des deux enquêtes** // **n°3** – « Les projets des opérateurs et des associations » - Synthèse des entretiens // **n°4** – « Les acteurs Vosgiens s'expriment » - Synthèse des ateliers participatifs // **n°5** – « Les services dans les territoires » - Diagnostic des 11 EPCI Vosgiens // **n°6** – « Les enjeux et les orientations proposées » // **n°7** - « Les orientations stratégiques et les actions ».

Ces cahiers sont disponibles en téléchargement sur le site [www.vosges.fr](http://www.vosges.fr) » ou sur demande auprès du Conseil départemental des Vosges – DPCDD – 8 rue de la Préfecture – 88000 EPINAL.

# Synthèse de l'Enquête qualitative auprès d'un panel de Vosgiens

## Se mettre à l'écoute des besoins des usagers

### UNE ENQUETE POUR COMPRENDRE LES DIFFICULTES D'ACCES AUX SERVICES

L'objectif de cette enquête qualitative était de recueillir des témoignages de vosgiennes et vosgiens sur leur parcours d'accessibilité à un ou plusieurs services et cela dans des situations sociales et territoriales différentes.

Un premier panel a été constitué avec l'aide des services sociaux du conseil départemental représentant diverses situations sociales : personnes recherchant des aides liées à l'autonomie pour un proche, personnes âgées bénéficiant de mesures liées à l'autonomie, jeunes cherchant un emploi ou une orientation professionnelle, adulte recherchant une orientation socio-professionnelle, familles recherchant des conseils parentaux ou des solutions de garde pour leurs enfants.

**Ainsi 37 personnes ont été contactées et 26 entretiens téléphoniques ont pu être réalisés.**

Ils ont été complétés par une série d'entretiens en présentiel avec des personnes fréquentant une Maisons de Services au Public (MSAP).

**Ainsi 27 personnes ont été interrogées à l'issu de leur rendez-vous dans les MSAP de Saulxures, Senones, Xertigny et Darney.**

Agées de 16 à 70 ans, ces personnes représentent des publics assez divers : jeunes en apprentissage, jeunes en recherche d'orientation, personnes étrangères, personnes handicapées, homme/femme avec emploi, homme/femme sans emploi.

**Ce recueil de témoignages apporte une dimension qualitative au travail de diagnostic réalisé dans le cadre du SDAASP. Il permet d'illustrer de manière très concrète l'importance pour certaines personnes d'un accès de qualité aux démarches administratives ou aux services nécessaires pour leur assurer une vie digne.**

De ce travail d'enquêtes et d'écoute des usagers, nous avons observé que :

- L'accueil des personnes interrogées a été globalement ouvert et bienveillant (nous avons noté toutefois quelques refus de témoigner).
- Les personnes interrogées sont souvent confrontées à d'importantes difficultés sociales et pour autant elles restent « combattives » pour trouver des solutions à leurs problèmes. Elles ont souvent fait preuve de détermination et de pugnacité pour affronter ce qu'elles considèrent parfois comme un « parcours du combattant ».

### CE QUE L'ON PEUT RETENIR DE CES ENTRETIENS

- L'importance pour les personnes en situation précaire socialement et économiquement d'être écoutées, reconnues, respectées, soutenues et accompagnées.
- Les personnes interrogées dans les MSAP soulignent en premier lieu le savoir être des animateurs, bienveillants, respectueux, attentionnés et rendant-service, c'est un gage de qualité du service rendu.
- L'écoute et la capacité à proposer une réponse adaptée pour tous ce qui pose problème (gestion de la difficulté, orientation) est aussi très appréciée.
- Une bonne satisfaction des services offerts par les services sociaux et leur personnel (travailleurs sociaux) : accueillants, réactifs, sachant s'adapter aux contraintes des personnes.

- Le niveau de satisfaction pour certains services est mitigé :
  - Caisse d'Allocations Familiales (CAF) : bonne satisfaction de l'accès aux services tant avec les permanences sur rdv, que par voie électronique (excepté quelques problèmes techniques pour joindre des pièces).
  - Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) : insatisfaction depuis la réduction de certaines permanences d'accueil, très faible réactivité et temps de réponse aux demandes trop longs.
  - Relais d'Assistantes Maternelles (RAM) : globalement très satisfaisant, horaires adaptés, modalités de prise de contact faciles mais réflexion à mener sur une offre de RAM ambulante.
  - Maisons de la Solidarité et de la Vie Sociale (MSVS du Conseil Départemental) : bon accueil et suivi des personnes par les services sociaux.
- La difficulté d'accès à certains services à cause :
  - des **horaires d'ouverture**,
  - des modalités de **prise de contact** (appel téléphonique payant, obligation de prise de rendez-vous),
  - des informations **accessibles uniquement sur Internet (personnes ne maîtrisant pas l'écrit)**
  - des obstacles physiques (escalier, parking) pour les personnes à mobilité réduite.
- **L'information sur l'offre de services publics** et à la personne est primordiale et devrait être plus facilement accessible.
- Le manque de **mobilité (jeunes sans permis, adultes, personnes âgées)** reste encore rédhibitoire pour se rendre dans certains services publics ou de prestations.
- Les **démarches administratives** sont perçues comme devenant **de plus en plus complexes**, avec des modalités ou des critères manquant de souplesse, de compréhensions, et sans droit à l'erreur (exclusion, radiation sans possibilité de revenir).
- Le **manque de communication entre les différents services de prestations et administrations** nécessite de fournir toujours les mêmes documents à chaque contact avec ces différents services et engendre parfois des erreurs dans l'instruction des dossiers.
- Pour certaines personnes interrogées (y compris de personnes en grande difficulté sociale) l'accès Internet est relativement facile et permet une autonomie dans leur recherche d'informations, montrant ainsi que la **fracture numérique n'est pas toujours là où on pourrait l'imaginer**.
- Cependant la fracture numérique existe bien, que ce soit en terme d'outils (posséder un ordinateur, une connexion) ou d'usage (savoir utiliser un clavier, envoyer une jointe, rechercher en ligne, utiliser des logiciels métiers). Au-delà de la fonctionnalité, **l'absence d'accès au web est vécue comme un marqueur symbolisant**, accentuant, l'insertion ou non dans la société.
- L'enquête révèle aussi **l'important travail réalisé par des associations assurant un accompagnement des usagers** et proposant des solutions innovantes pour venir en aide aux personnes, sans oublier le soutien familial qui est parfois essentiel pour trouver les services (rôle important du réseau, de l'aidant familial).
- La plupart des personnes fréquentant les MSAP ne savent pas forcément ce qu'est ce lieu, son offre de service, ce qui la distingue des autres lieux d'informations ou de services. **L'important pour elle est de pouvoir trouver une solution à leurs problèmes du moment**.

## QUELQUES PISTES D'AMELIORATION OU PROPOSITIONS D' ACTIONS FORMULEES

- Développer en proximité de nouvelles MSAP (itinérance y compris) car la présence humaine reste essentielle pour les démarches de conseils et d'aide aux usagers et d'interface, de médiation, et de « formation » numérique/internet.
- Proposer un coffre fort numérique pour les dossiers des usagers (ensemble des formalités).
- Développer un annuaire des services disponibles dans les Vosges, dans les communes sur le concept nouveau du site « Mes aides.gouv » (expérimentation)
- Faire des permanences des services sociaux départementaux dans les MSAP.
- Expérimenter des services ambulants (Relais Assistantes maternelles, MSAP...).
- Accueil à la CPAM : revoir les plages et horaires d'accueil des permanences
- Mieux reconnaître le rôle d'aidant familial pour faciliter l'accès aux services des personnes dépendantes.
- Recenser et soutenir les initiatives associatives qui accompagnent les personnes dans leur accès aux droits ou leurs projets d'insertion socio-professionnels.

**Mr. A. (Golbey)**

« Je suis père de 3 enfants dont deux en bas âge et un adolescent placé en foyer. Je vis en concubinage et j'ai un travail.

J'ai de très bons contacts avec les travailleurs sociaux du CD88, que je peux joindre facilement par mail et qui me répondent rapidement. J'obtiens des rdv en dehors de mes heures de travail ce qui m'évite la récupération de ses heures. Les contacts avec la CAF ont été aussi facilités depuis je peux leur adresser des mails ; antérieurement la communication se faisait par téléphone et la communication était payante, d'où un problème de coût.

Nous aurions besoin d'un logement plus grand (T5) dans le parc public pour pouvoir accueillir à nouveau mon fils actuellement en foyer mais nous attendons depuis plus de deux ans car l'offre de ce type de logement est insuffisante. »

**Mme B. (Saint-Dié-des Vosges)**

« Je suis séparé de mon conjoint et j'élève seule mon petit garçon de 3 ans. J'arrive du Territoire de Belfort. Je ne travaille plus et suis actuellement à la recherche d'un emploi. Je viens de me remarier et mon nouveau conjoint à aussi un enfant.

Ayant une enquête sociale « sur le dos », j'ai besoin d'un suivi social. Il est assuré par une assistante sociale et une puéricultrice que je rencontre à la MSVS ou à mon domicile. Elles me donnent des conseils pour l'éducation de mon enfant et m'accompagne dans l'organisation de la garde de mon enfant avec mon ex-conjoint.

Je viens d'un milieu où il faut se débrouiller seule, j'ai donc pris tous les contacts par moi-même, sans l'appui de personne. J'ai fait face aux documents administratifs, j'utilise facilement internet et c'est ainsi que j'ai trouvé bon nombre d'informations utiles.

Je vais aux permanences de la CAF les mardi et jeudi à Saint-Dié lorsque j'ai besoin d'informations sur mon dossier.

J'ai toujours eu un bon accueil dans mes recherches d'informations et de conseils. Les professionnels me rappellent rapidement (souvent dans la journée) si je laisse un message.

Actuellement je confie mon enfant ponctuellement à une assistante maternelle, ce qui me permet de me libérer facilement pour mes différentes démarches. Je n'ai pas de propositions particulières pour améliorer l'accès aux services sociaux. Je suis satisfaite de la qualité des services et l'accueil qui m'a été réservé jusqu'à présent. »

**Mme C. (Golbey)**

« Je suis assistante maternelle et j'ai affaire aux services sociaux du département ainsi qu'au RAM. De la part des travailleurs sociaux, j'ai toujours obtenu les réponses souhaitées à mes demandes dans des délais rapides. Pour le RAM, le personnel est très réactif et sympathique. Les permanences téléphoniques sont très accessibles.

Suite à des problèmes de santé, j'ai eu à contacter la CPAM. Mais j'ai renoncé à me rendre aux permanences car il y a trop de monde. Je les contacte désormais par téléphone mais je déplore les délais de réponses très longs pour le traitement des dossiers et je n'ai jamais eu de rappels suite aux messages que j'ai pu laisser.

Pour mes contacts avec la CAF, j'apprécie les nouvelles modalités d'accueil mises en place, à savoir la présence d'un agent d'accueil qui oriente les allocataires selon leur demande.

J'ai aussi rencontré, et je ne suis pas la seule, un problème majeur d'attente aux services des urgences à l'hôpital d'Epinal. J'ai vécu un véritable parcours du combattant : arrivée aux urgences à 22h, refus de faire des examens radiologiques et retour à la maison à 3h sans aucune prescription ; renvoi sur mon médecin traitant qui m'a orienté vers un spécialiste qui m'a demandé de retourner à l'hôpital pour réaliser ces examens qui auraient pu être fait lors de ma première admission aux urgences. Donc un coût engendré important pour la sécurité sociale, et j'ai perdu du temps pour enfin bénéficier d'un diagnostic et un traitement adapté ! »

**Mme D. (Raon-l'Etape)**

« Je suis assistante maternelle et mère de grands enfants. J'ai eu à faire appel aux services sociaux départementaux, j'ai toujours obtenu les réponses que je souhaitais.

Dans le cadre de mon activité professionnelle, je contacte régulièrement le RAM pour des informations sur les contrats de travail ou d'autres informations. J'ai également eu les réponses à mes questions, notamment en utilisant la permanence téléphonique car il m'est difficile de me déplacer avec les enfants pour me rendre aux permanences physiques. Par ailleurs, j'ai eu à gérer un dossier avec la CPAM, cela a été très compliqué. Je déplore la fermeture d'une des deux permanences qui se tenait à Raon-l'Etape, cela concentre les usagers sur une seule matinée par semaine et je ne peux donc plus m'y rendre. Il faudrait augmenter l'amplitude horaire des permanences d'accueil de la CPAM pour un meilleur service aux usagers.

Je rencontre aussi beaucoup de difficultés pour trouver une place pour ma mère dans un établissement d'accueil de personnes âgées qui ne soit pas trop loin de mon domicile. »

#### **Mme E. (Neufchâteau)**

« Je suis âgée de 47 ans et j'ai cinq enfants. Je suis bénéficiaire au RSA.

Je rencontre de grosses difficultés avec ma dernière fille de 15 ans qui ne veut plus aller au collège. Les travailleurs sociaux du CD88 m'ont mis en contact avec le service Educatel à Remoncourt, j'ai été très satisfaite de cet accompagnement scolaire. J'ai eu affaire à des gens disponibles et compétents qui nous ont bien accompagnés.

La mise en place de mon RSA a été un peu compliqué par le manque de disponibilité de la personne du CCAS chargé de mon dossier car elle était très surchargée. Il serait important de pouvoir renforcer le personnel pour une prise en charge plus rapide des situations des personnes. »

#### **Mme F. (Girecourt-sur-Durbion)**

« Je suis assistante maternelle, je garde quatre enfants de 5 mois à 3 ans et ½. Je ne peux pas bénéficier des services du RAM car il n'est pas présent sur ma commune et je ne peux pas me véhiculer avec les enfants. Il serait intéressant que l'on mette en place un RAM ambulancier (type bus aménagé) qui se déplace de village en village, je pourrais ainsi m'y rendre plus facilement.

Suite une hospitalisation, j'ai pu bénéficier des services de l'ADMR pour une aide ménagère et tout s'est bien passé, les services étaient satisfaisants. Je les ai contactés suite aux informations qu'un membre de ma famille m'avaient transmises. »

#### **Mme G. (Rambervillers)**

« J'ai 24 ans, j'élève seule deux filles (10 ans et 18 mois). Je suis accompagnée par les services sociaux du département (Aide sociale à l'enfance et PMI). Je suis satisfaite de ces services.

Par contre les horaires d'ouverture du CCAS ne sont pas très adaptés pour que je puisse m'y rendre. »

#### **Mme H. (Neufchâteau)**

« Je suis mère de deux enfants. Suite à une reconversion professionnelle pour devenir assistante maternelle, je me suis adressée aux services de la PMI qui a répondu à toutes mes attentes et questions.

Je me rends une à deux fois par semaine au RAM et je rencontre quelques difficultés pour me garer en proximité (rue Victor Martin). Il faudrait augmenter le nombre de

places de parking car il y a d'autres structures petite enfance à proximité.

Pour la CAF, je prends contact par mail et cela me satisfait pleinement. C'est un service qui fonctionne bien. »

#### **Mme I. (Remoncourt)**

« Je suis mère célibataire avec deux enfants adolescents (14 et 17 ans). Après un licenciement, je travaille en intérim dans le secteur bancaire.

J'ai eu recours à plusieurs services.

Pour la CAF, j'ai apprécié la mise en place d'accueil par rendez-vous ce qui m'évite d'attendre. Toutefois, il m'est arrivé à plusieurs reprises des difficultés pour envoyer un document en pièce jointe dans un mail.

Concernant Pôle Emploi, je n'ai pas eu beaucoup d'aide dans mes recherches d'emploi et il est difficile d'avoir des informations fiables. En revanche, j'ai beaucoup apprécié le soutien du CAGIP pour mon bilan de compétences et l'entraînement aux entretiens d'embauche.

Les services de La Poste ne sont plus adaptés depuis le changement de statut, certains bureaux ne sont ouverts que le samedi et les personnes qui travaillent ce jour là ne peuvent pas y accéder.

J'ai eu recours au centre de loisirs municipal pour mes enfants. J'ai été confrontée à une absence de programmation des activités, nous ne connaissions que la veille les activités du lendemain, ce qui me posait problème pour l'organisation familiale. Mais cela s'est amélioré depuis.

Pour les transports scolaires, sur la ligne Mirecourt-Vittel, il existe un problème de places et de discipline dans certains autocars. Et il manque un numéro de téléphone pour joindre ce service de transports.

Et il y a un vrai problème de connaissance et d'informations sur les services et les organismes qui les délivrent. Il serait intéressant de disposer d'un annuaire recensant l'ensemble des services aux citoyens. »

#### **Mme J. (Contrexéville)**

« J'ai 25 ans, j'ai deux enfants et je suis actuellement en congé parental.

Je travaillais depuis deux ans en boulangerie, à la fin de ma deuxième grossesse, j'ai été en arrêt maladie. Mécontent de cet arrêt, mon employeur a mis très longtemps pour envoyer l'attestation de salaire et je me suis retrouvée trois mois sans salaire. Mon conjoint étant lui aussi en fin de contrat, nous avons rencontré de grosses difficultés financières, nous ne pouvions plus payer nos factures d'EDF.

J'ai contacté les services sociaux pour des bons alimentaires et des aides pour nos factures d'énergie. J'ai trouvé auprès des services sociaux du département et de la CAF des professionnels très compétents et réactifs qui se sont déplacés

à mon domicile compte tenu de mon état de santé qui m'imposait de rester alitée. Toutefois, les délais de traitement de la CAF sont assez longs et entraînent du retard dans le versement des prestations. »

#### **Mr K. (Pouxoux)**

« J'ai 26 ans, je vis chez mon père et je n'ai pas de travail. Je suis en recherche d'emploi depuis 5 ans. Je bénéficie du RSA. J'ai un rendez-vous toutes les deux semaines au service d'orientation professionnelle. Je consulte régulièrement les sites Internet pour les annonces d'emploi.

Mais je suis bloqué dans mes recherches car je n'ai pas le permis de conduire, je me suis inscrit mais le coût est élevé (environ 1400€) et je ne sais pas encore si je pourrais avoir une aide.

Auparavant j'ai aussi été en contact avec la Mission Locale. Je suis assez satisfait de l'accompagnement. »

#### **Mme L. (Raon-l'Étape)**

« Je suis mère de famille de deux enfants et je suis séparée. Je suis actuellement au RSA et je recherche un emploi. Je souhaite passer des concours ou effectuer des formations.

Je suis en lien avec Pôle Emploi et les services sociaux du département. Mais j'ai dû rencontrer plusieurs personnes avant d'avoir des éléments de réponse sur le financement des formations que je voudrais faire. Pôle Emploi nous incite à faire des formations mais sans nous préciser les aides financières auxquelles nous pourrions prétendre. Je trouve cela dommage car cela nous donne de faux espoirs. J'effectue donc moi-même les recherches sur Internet.

Lorsque je travaillais, j'ai eu souvent des difficultés pour accéder aux services publics dont j'avais besoin à cause des horaires d'ouverture peu adaptés. Il faudrait qu'ils puissent être ouvert le samedi matin pour que les personnes qui travaillent puissent s'y rendre plus facilement. »

#### **Mme M. (Vilmenil)**

« Je suis en recherche d'emploi, j'ai 21 ans. J'étais accompagnée par Pôle Emploi. Mais j'ai été radiée de Pôle Emploi suite à un problème de transmission de mail et je n'ai pas pu faire valoir mes droits.

Maintenant je suis prise en charge par la Mission Locale et c'est plus satisfaisant.

Concernant la CAF, j'ai eu des problèmes pour les contacter. Il serait souhaitable que la CAF propose un accueil sans rendez-vous. »

#### **Mme N. (Provenchères-les-Darney)**

« J'ai 32 ans et j'élève seule mes deux enfants (13 ans et 18 mois). Je perçois le RSA.

J'étais conductrice de bus pour le transport à la demande et je ne pouvais pas avoir de planning de travail à l'avance. Je n'ai trouvé aucune assistante maternelle qui accepte de garder mon enfant avec ces horaires atypiques. De plus la crèche qui existait dans un village voisin a changé ses horaires (fermeture à 17h et pas d'accueil le mercredi), il y a donc eu une baisse de fréquentation car ces nouveaux horaires ne correspondaient plus aux besoins des parents et cela a entraîné sa fermeture.

J'ai donc été obligée d'arrêter mon travail et je me suis installée comme auto-entrepreneur.

Pour créer mon activité, j'ai fait appel aux services de Pôle Emploi. Mais je n'ai pas été satisfaite des réponses apportées qui sont toujours restées très générales.

Quand j'ai contacté les services sociaux du département, je n'ai pas pu obtenir d'aides financières pour mon projet. En revanche ils m'ont orienté vers ECTI, une association qui accompagne les entrepreneurs et leur apporte des conseils financiers et organisationnels. Et aussi vers la coopérative de portage salarial Capavenir. Ces structures m'ont beaucoup aidé et soutenu pour mettre en route mon projet. C'est important d'avoir de tels appuis car j'ai l'impression que les créateurs d'entreprises ne sont pas toujours bien soutenus. Et pourtant je suis motivée. »

#### **Mr O. (Golbey)**

« Je suis séparé et je m'occupe de ma fille de 5 ans. J'ai 25 ans et je recherche un emploi depuis plusieurs années.

J'ai contacté Pôle Emploi qui n'a pas répondu à mes attentes. Les différents référents rencontrés n'ont fait que lire avec moi les annonces inscrites sur le site Internet. Je n'ai pas eu plus de réponses à la Mission Locale. Je me débrouille seul, je fais des candidatures spontanées et je contacte les agences intérim.

Sans emploi, je ne peux pas inscrire ma fille à la garderie de l'école, or parfois je dois faire des démarches au-delà de 16h et c'est donc un frein à ma recherche d'emploi. Il faudrait que la garderie soit accessible aux demandeurs d'emploi.

Je suis aussi suivi par des travailleurs sociaux du département et j'ai pu bénéficier d'aides financières. Je suis très satisfait de leur accompagnement ainsi que du soutien du CCAS de ma commune qui m'a aussi aidé. »

#### **Mr P. (Rambervillers)**

« J'ai 29 ans, père de trois enfants dont j'ai la charge car je suis en cours de divorce. J'ai perdu mon emploi suite à des raisons de santé. Je suis bénéficiaire du RSA.

J'ai été radié de Pôle Emploi car mes hospitalisations m'ont empêché de me rendre aux rendez-vous. Par ailleurs Pôle Emploi m'a proposé des emplois qui ne correspondent plus à mes capacités physiques car je suis limité en port de charge. La MDPH ne veut pas faire de dossier de demande d'allocation adulte handicapé tant que mon état de santé n'est pas stabilisé. J'ai pris contact avec la CCI mais les rendez-vous n'ont lieu que les lundis en fin de matinée à Rambervillers, or c'est l'heure où je dois récupérer mes enfants à l'école. Il faudrait qu'il propose d'autres horaires de permanences plus adaptés. Grâce à l'appui des services sociaux du département, j'ai pu obtenir une aide financière pour acheter une voiture automatique et j'en suis bien reconnaissant. »

#### **Mr Q. (Le Mesnil)**

« Je suis âgé de 62 ans, j'habitais à Strasbourg et suite à un problème de santé je suis venu m'installer près de mon frère à Le Mesnil. Mais je me trouve très isolé et il est difficile de s'intégrer. Il y a peu de services sur place notamment concernant les transports. Je suis dépendant de mon frère pour faire mes courses et toutes les démarches administratives. Le premier commerce est à 4 kms et je suis peu autonome suite à une opération de mes membres inférieurs.

J'ai un gros problème avec ma retraite complémentaire, je suis obligé de me déplacer pour faire les démarches auprès de la CARSAT.

J'ai enfin pu contacter le CLIC grâce à l'assistante sociale qui m'a mis en relation. Mon dossier a pu être pris en charge et j'attends maintenant la réponse. »

#### **Mr R. (Dompaire)**

« A 62 ans, je suis atteint d'une maladie invalidante. J'ai besoin de soins quotidiens et j'ai donc fait appel à un service de soins à domicile. J'aurais besoin d'une femme de ménage mais compte tenu de mon âge, je suis trop jeune, je ne peux pas en bénéficier chaque jour. J'aurais à faire l'avance des frais mais j'ai de très faibles ressources financières, j'ai donc renoncé à ce service.

De plus il faudrait que j'améliore mon habitation avec l'installation du chauffage central, on me demande un apport personnel pour obtenir les aides à l'amélioration de l'habitat et je n'ai aucune économie, j'ai de la peine à boucler les fins de mois, je ne pourrais donc pas faire les travaux.

Les démarches administratives deviennent de plus en plus compliquées, comme je ne veux pas trop déranger ma famille qui m'aide déjà pour les courses, je fais appel de temps en temps à une assistante sociale de la MSVS pour me soutenir dans mes démarches. Mais je n'aime pas demander.

Au-delà des services dont on peut bénéficier, l'écoute et le soutien sont aussi importants car certaines paroles peuvent faire plus mal que la maladie »

#### **Mr S. (Bru)**

« Je m'occupe de mon amie handicapée qui est sous curatelle prise en charge par un mandataire judiciaire. Elle a accès aux services du SIAAD et de l'ADMR pour les soins et le ménage. Nous sommes satisfaits de leurs prestations.

Elle rencontre des difficultés pour aller à la poste de Rambervillers car les quatre marches l'empêchent d'accéder au guichet.

Par ailleurs, elle refuse désormais d'être hospitalisée au centre hospitalier d'Epinal car la prise en charge humaine est peu satisfaisante. Elle ne se sent pas respectée en tant que personne.

#### **Mme T. (Mandray)**

« Je suis aidante familiale et je m'occupe à plein temps de mon père handicapé. A ce titre je perçois une aide de 220€ par mois complétée par le RSA.

Je trouve qu'il existe une méconnaissance de ce statut d'aidant dans certains services publics. Il serait utile que l'on puisse disposer d'une carte « aidant familial » qui puisse justifier que l'on fasse les démarches à la place de la personne. Je déplore le manque de communication des informations entre la MDPH et le service des Impôts, ce qui complique l'instruction de nos dossiers. Du coup certains abattements fiscaux n'ont pas pu être pris en compte. Il a fallu que je prenne contact avec l'assistante sociale pour rectifier les erreurs.

Je tiens aussi à souligner la difficulté d'accès au bâtiment de la MSVS de Fraises, à cause d'une marche, mon père ne peut pas y accéder. »

#### **Mme U. (Fauconpierre)**

« Je m'occupe de mon mari, handicapé physique et psychique. Il est titulaire de l'APA. Il bénéficie de services quotidiens de la part de l'ADMR, pour les soins à la personne et quelques prestations d'entretien (ménagers). Il va trois jours par semaine en accueil de jours.

Par ailleurs l'association « Ciel bleu » propose des cours de gymnastique aux malades et aux aidants et nous en profitons tous les deux. J'apprécie beaucoup ce type de services qui m'apporte détente et entretien physique.

Là où nous habitons, nous n'avons pas accès à internet et cela nous pénalise car nous ne pouvons pas avoir accès à certains services. Pour ce faire, je souhaiterais pouvoir bénéficier de cours d'initiation à l'utilisation d'internet.



Nous aurions aussi besoin de faire entretenir notre jardin, mais nous ne savons pas auprès de qui nous adresser. Il serait bien de pouvoir disposer d'une sorte d'annuaire des services existants, associatifs ou autoentrepreneurs.

J'ai aussi fait, avec l'appui du CLIC de Remiremont et de la MSVS, une demande de subvention pour l'aménagement de notre salle de bain avec une douche adaptée. »

#### **Mme V. (Les Poulières)**

« Je suis veuve, j'ai 84 ans et je rencontre des difficultés de santé. J'ai fait appel à l'association ADAVIE pour bénéficier de services au niveau du ménage, mais il est difficile de trouver des personnes sérieuses pour assurer ces tâches ménagères.

Je profite de l'offre de transports de « Sortir plus » lorsque je dois me déplacer pour des rendez-vous médicaux ou des sorties de loisir. C'est un service très appréciable et qui devrait se développer car il permet une bonne prise en charge de nos déplacements. Dans notre secteur les transports en commun se sont fortement réduits, il n'y plus d'arrêt pour les lignes d'autocar et de même pour la gare. C'est un gros problème pour des personnes peu autonomes comme moi.»

#### **Mr W. (Corcieux)**

« J'ai 57 ans et je prends en charge ma sœur handicapée et mon beau frère, tous deux handicapés mentaux. Ils ne peuvent pas se débrouiller seuls et je dois passer les voir tous les jours pour les aider dans leur quotidien : faire les courses, s'occuper du chauffage, vérifier l'état d'entretien de la maison, les repas... L'ADMR n'intervient que deux heures par jour et ce n'est pas suffisant.

Ils sont aussi suivis pas le Centre Médico-Psychologique de Saint-Dié-des-Vosges et les curateur et tuteur de l'UDAF.

Mais je ne demande rien, je dois m'en occuper, je n'ai pas le choix. Même si c'est lourd à vivre.»

#### **Mr X. (Courcelles-sur-Châtenois)**

« J'habite avec mes parents, je suis aidant familial.

Je m'occupe de toutes les tâches ménagères de la maison : préparation des repas, ménage, courses, préparation des médicaments, chauffage, lever et coucher de mon père de 87 ans.

L'Hospitalisation à Domicile (HAD) passe tous les jours pour les soins et l'ADMR vient pour les soins de toilette.

J'ai pris contact avec l'assistante sociale et le CLIC pour faire un dossier APA car mes parents pourraient avoir droit à la prise en charge d'une heure de ménage par semaine.

Le personnel de l'hôpital de Neufchâteau est très compétent et je suis très satisfait des travailleurs médico-sociaux qui

m'accompagnent. Je n'ai pas de proposition spécifique à formuler. Il faut compter sur soi-même. »

#### **Mme Y. (MSAP Darney)**

« J'ai 30 ans et vis séparée avec 4 enfants. Je suis sans voiture et j'habite à 9 kms de Darney.

J'ai trois rendez dans la matinée : avec mon référent RSA pour réaliser mon contrat, avec l'assistante sociale pour une demande d'aide financière et la MSAP pour des formalités administratives.

Mon premier problème est la mobilité, je suis dépendante de la solidarité locale pour me transporter (venir à la MSAP) ou pour amener mes enfants à l'école. C'est donc important pour moi de tout trouver sur un même lieu comme aujourd'hui. Ce qui serait mieux encore : que les services sociaux du Conseil départemental soient installés au sein de la MSAP.

J'ai aussi un ordinateur avec internet, c'est mon « compagnon » pour accéder aux services.

Les services essentiels dont je peux avoir besoin sont la santé et les activités pour les enfants. Dans mon village il n'y a pas d'écoles et aucune activité pour les enfants. »

#### **Mr. Z. (MSAP Darney)**

Je suis célibataire avec un enfant. Je suis au chômage et je viens à la MSAP essentiellement pour mes recherches d'emploi (consulter les offres). Je peux aussi imprimer mes documents et avoir de l'aide pour chercher des informations dans les services numériques. Mais c'est aussi un lieu de vie, pour rencontrer et échanger. Il serait bien que tous les administrations soient connectées et que tous nos papiers soient reliés (coffre-fort numérique).

#### **Mr A. (MSAP Senones)**

Je suis parent isolé avec deux enfants et j'ai 38 ans. Je travaille en intérim longue durée. Je viens pour la permanence CAF, mais elle a été annulée et je n'étais pas prévenu. On est obligé de prendre sa voiture (13kms) pour venir à la MSAP car on ne nous répond plus au téléphone. Quand on a un problème dans notre dossier, ce n'est jamais de la responsabilité de la personne, mais de l'informatique. Ce n'est pas l'ordinateur qui manipule l'être humain ! on se fout de nous. Pour moi il est essentiel que l'on ai des personnes en face de nous pour prendre en compte nos problèmes. Sinon on ne se sent plus considéré et on s'énerve car on est les dernières roues de la charrette. Il faut assurer une présence humaine de proximité. »

#### **Mme B. (MSAP Senones)**

« Je suis mariée et j'ai trois enfants, j'ai 28 ans. Je fais actuellement une formation à distance en pâtisserie. Quand je ne sais pas résoudre une situation administrative, je vais à la MSAP parce l'animatrice est sympathique et qu'elle prend en compte mes besoins, même si ce n'est pas toujours son domaine. Je ne vais pas à la mairie, parce que tout le monde nous connaît dans une petite commune et aller voir une assistante sociale c'est lorsqu'on a des problèmes graves. Il serait bien que l'on dispose d'un catalogue de toutes les prestations et où on peut les trouver. On pourrait décliner au niveau départemental le site national « mes.aides.gouv ».

#### **Mr C. (MSAP Xertigny)**

« Je suis marié, j'ai 51 ans et je recherche un emploi. Je ne sais pas ce qu'est une MSAP mais on m'a dit que le jeune qui s'en occupe pourrait m'aider dans mes recherches d'emplois. Je peux faire mon CV, lire mes mails, consulter les offres d'emplois. Il faudrait faire plus de publicité sur ces MSAP et dire quels sont les services disponibles ».

#### **M. D. (MSAP Xertigny)**

« J'ai 19 ans, je suis étudiant dans le commerce et je voudrais créer mon activité. Je multiplie les contacts et constitue mes réseaux. Les services en ligne atteignent ont des limites, ils ne sont pas assez personnalisés. Les gens ont besoin d'offres personnalisées et il y a un avenir marchand pour les services. D'ailleurs certaines personnes sont maintenant prêtes à payer pour qu'on s'occupe de leurs papiers. »

#### **Mme E. (MSAP Darney)**

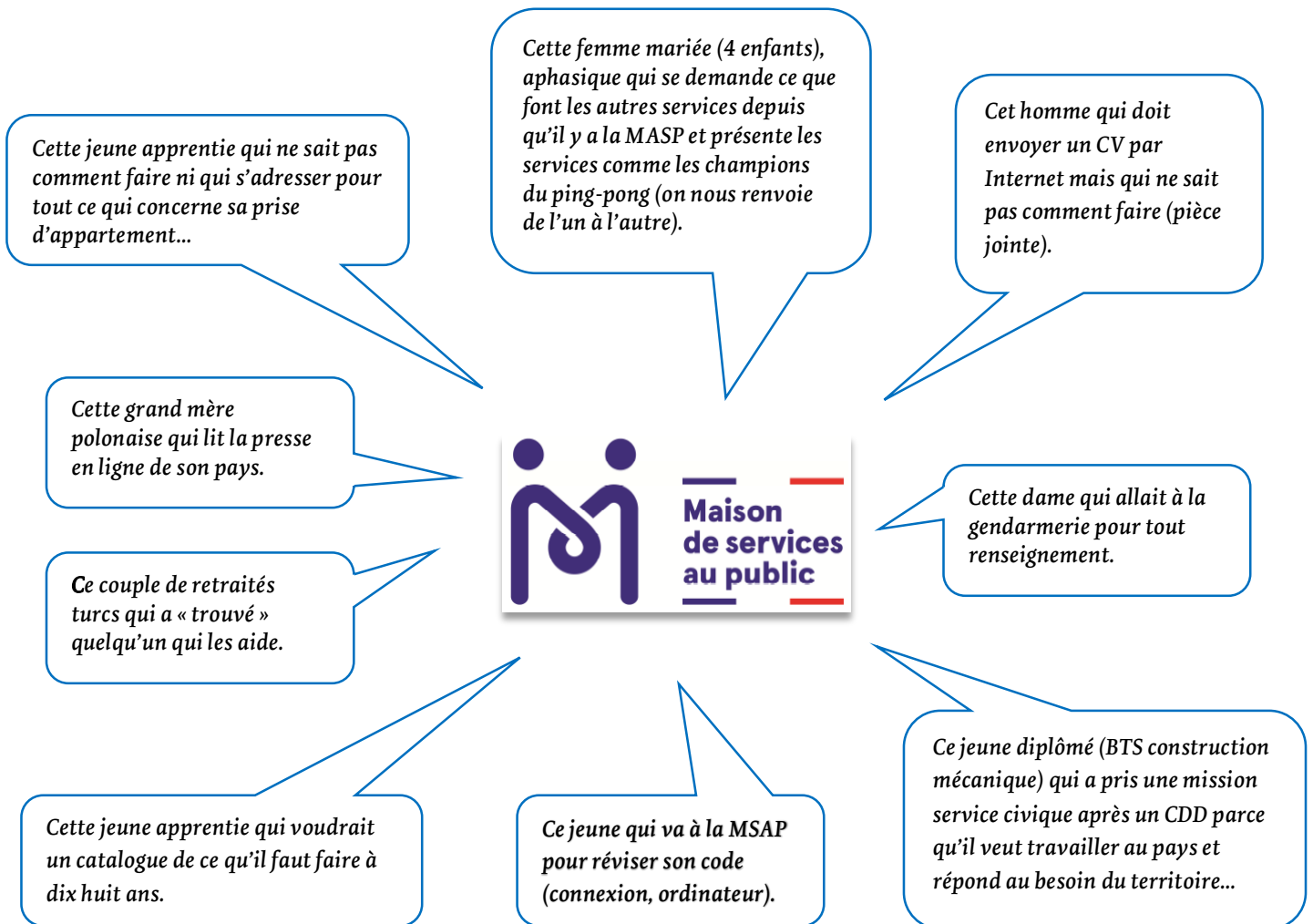
« J'ai 19 ans et je suis étudiante en alternance au sein de la MSAP. Je suis logée par la Communauté de Communes à côté de la MSAP. La MSAP est aussi un lieu de vie, ici on offre le café, il y a le journal. On donne des cours simples et fonctionnels sur l'informatique et ses usages. On essaie de faire un accueil de qualité et on aide les personnes dans leurs démarches numériques. Il faudrait développer les MSAP dans tout le département. Il a deux missions dans le métier que j'apprend : assurer la gestion des dossiers et la gestion des demandes. C'est surtout la demande qui me plaît, accompagner les personnes. Il faudrait développer ces formations en alternance en prenant en compte les questions d'hébergement pour les jeunes. »

#### **Mme F. (MSAP Saulxures)**

« J'ai 26 ans et je suis apprentie. Je viens pour mon dossier d'aide au logement. J'ai appelé la CAF, j'ai fait des recherches sur Internet et dans mon réseau. Et je viens à la MSAP pour faire mon dossier et remplir tous les papiers. L'animatrice m'aide dans ces démarches et elle m'a même trouvé de nouvelles aides auxquelles j'aurais droit. Je regrette que ce type de services n'existe pas à Cornimont qui est pourtant plus gros que Saulxures. Il faudrait déployer ce service en plus grande proximité (prévoir des permanences dans les villages) et permettre aux usagers d'avoir des check-up de leurs droits (« mes.aides.gouv »). Il faut plus de proximité. »

#### **Mme G. (MSAP Saulxures)**

« Je suis au chômage, j'ai 58 ans et mon mari est malade. Notre plus gros problème concerne la santé et surtout celle de mon mari. Nos deux enfants sont loin et pour nous Internet c'est compliqué. Parfois les questions sont un peu « alambiquées et il y a des blocages, j'ai besoin d'aide. A la MSAP, j'ai trouvé ce que je cherchais comme service. Je ne vais plus voir l'assistante sociale parce qu'elle m'a refusé une aide financière. »





# Enquête auprès des maires

## Ce que disent les élus

### UNE ENQUETE POUR MESURER LES ATTENTES DES MAIRES EN MATIERE DE SERVICES SUR LEUR TERRITOIRE



- En partenariat avec l'Association des maires des Vosges, une enquête a été réalisée en janvier 2017 auprès de tous les maires du département. Cette enquête avait pour objectif de mesurer le niveau de satisfaction pour 20 services à la population.
- Le questionnaire volontairement succinct posait deux questions :
  - « Pourriez-vous évaluer l'offre des services suivants sur votre territoire (conditions et facilité d'accès, fréquence et amplitude d'ouverture, qualité de service) ? »
    - Avec trois niveaux de satisfaction : satisfaisant, moyennement satisfaisant, insatisfaisant.
  - « Pour les services suivants que faudrait-il améliorer en priorité pour faciliter leur accès ? »
    - Avec plusieurs propositions d'amélioration : visibilité des services, horaires et jours d'ouverture, accès du service à distance, qualité du service, délais d'attente, temps de trajet, coût des services, pas d'amélioration.
- **125 réponses ont été retournées soit ¼ des communes du département.** Cela représente un échantillon relativement représentatif de la diversité des territoires vosgiens.
  - Deux territoires sont sous représentés (CC Porte des Vosges Méridionales et des Ballons des Hautes Vosges) et trois sont surreprésentés (CC Bruyères, Mirecourt/Dompaire et Vosges côté Sud-Ouest).

→ Pourriez-vous évaluer l'offre des services suivants sur votre territoire (conditions et facilité d'accès, fréquence et amplitude d'ouverture, qualité du service...)?

	Insatisfaisant	Moyennement satisfaisant	Satisfaisant
Commerces de proximité (boulangerie, boucherie, épicerie, etc...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services de proximité (banque, Poste, etc...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grands commerces alimentaires et d'équipements (supermarché, meuble, électroménager, brocillage, etc...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Médecin généraliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pharmacie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accueil de la petite enfance (crèche, garderie, assistante maternelle)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ecoles maternelles et primaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Activités périscolaires et extrascolaires (centre de loisirs, espaces jeunesse, ect...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Collèges ou lycées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formation supérieure et apprentissage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services d'accompagnement à l'emploi (Pôle Emploi, mission locale, agence d'intérim)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services d'assistance et de prestations sociales et d'aides au logement (assistante sociale, aide-ménagère, CCAS, RSA, APA, CAF, CPAM, MSA, etc...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lieux de vie pour séniors et service d'aide personnalisée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administration (mairies, préfecture)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service de sécurité (gendarmerie, police)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service d'urgence (pompiers, hôpital)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transports locaux (bus, taxi, transport à la demande, etc...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gare SNCF	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipements sportifs et loisirs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipements culturels (cinéma, bibliothèque, médiathèque, théâtre, etc...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

→ Pour les services suivants, que faudrait-il améliorer en priorité pour faciliter leur accès ?

	Visibilité des services existants	Horaires ouverture	Jours d'ouverture	Accès à distance (à domicile, internet)	Qualité du service rendu	Délais d'attente	Temps de trajet depuis la demande	Coût des services proposés	Pas d'amélioration nécessaire
Commerces de proximité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services de proximité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grands commerces alimentaires et d'équipements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service de santé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accueil de la petite enfance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ecoles primaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Activités périscolaires et extrascolaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Collèges ou lycées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formation supérieure et apprentissage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services d'accompagnement à l'emploi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services d'assistance et de prestations sociales et d'aides au logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lieux de vie pour séniors et service d'aide personnalisée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service de sécurité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service d'urgence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transports locaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipements sportifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipements culturels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Les services les moins satisfaisants

- 66%** Transports locaux (bus, taxi, transport à la demande)
- 66%** Formation supérieur et apprentissage
- 64%** Lieux de vie pour séniors et service d'aide personnalisée
- 61%** Services d'assistance, de prestations sociales et d'aides au logement
- 60%** Services d'accompagnement à l'emploi

## Les services les plus satisfaisants

- 84%** Ecoles maternelles et primaires
- 77%** Pharmacie
- 77%** Collèges et Lycées
- 75%** Administrations (mairies, préfecture)
- 66%** Services d'urgences (pompiers, hôpital)

	Visibilité des services existants	Horaires ouverture	Jours ouverture	Accès à distance (tél, internet)	Qualité du service	Délais d'attente	Temps de trajet depuis domicile	Coût des services proposés
Transports locaux (bus, taxi, transport à la demande...)								
Formation supérieure et apprentissage								
Lieux de vie pour séniors et service d'aide personnalisée								
Services d'assistance et de prestations sociales et d'aides au logement (assistante sociale, aide ménagère, CCAS, CAF, CPAM, MSA...)								
Services d'accompagnement à l'emploi (Pôle emploi, mission locale, agence d'intérim...)								

## LES PROPOSITIONS POUR AMELIORER LES SERVICES LES MOINS SATISFAISANTS

- *Le transport, est un sujet récurrent d'insatisfaction. Les propositions d'amélioration tournent autour d'une plus importante offre de service.*
- *La formation supérieure qui souffre d'éloignement et plus intéressant d'un manque de visibilité.*
- *Les services d'accompagnement, d'information, d'assistance sont également pointés par les élus qui les voudraient plus simples, faciles d'accès notamment l'accès à distance.*

- *Les lieux de vie pour séniors concentrent l'attention des élus et des griefs. Ils les voudraient notamment plus visibles, moins coûteux et en proximité.*

Les commerces de proximité posent problème, les propositions d'amélioration se concentrent autour de la visibilité de l'offre tout comme pour les services de proximité (banque, Poste...) auxquels les maires demandent de travailler sur l'amplitude horaire et hebdomadaire. Pour les grands commerces alimentaires et d'équipement, rien de particulier si ce n'est leur distance.

Concernant les **médecins généralistes**, on note une insatisfaction partielle qui semble se concentrer autour des délais d'attentes, et aucune insatisfaction pour les pharmacies.

Pour l'accueil de la **petite enfance** pas de problème particulier identifié, si ce n'est une forte demande autour des délais d'attente (d'accès). Les écoles maternelles et/ou primaires n'appellent aucune remarque des élus. De même pour les **activités périscolaires et extrascolaires** si ce n'est une question de coût. Et pour les collèges ou lycées, c'est la question de la distance qui est mentionnée.

Les **administrations** (mairie, préfecture, ...) et les **services de sécurité** (gendarmerie, police) posent peu de problème, mais font l'objet d'une proposition d'amélioration dans la capacité d'accès à distance. Et pour les services d'urgence (pompiers, hôpital), il est indiqué la question des délais et des distances toujours à améliorer.

Enfin pour les **équipements sportifs, de loisirs et culturels**, l'insatisfaction partielle est motivée par des questions de coût et de distance notamment pour le domaine culturel.

# Enquête Grand Public

## Ce que disent les Vosgiens

L'enquête « Services et Territoires » a été mise en ligne pour une durée d'un mois en Janvier 2017 sur les sites du Conseil Départemental des Vosges et de la Préfecture des Vosges.

Cette enquête n'a pas été conçue comme un sondage, toutes les personnes souhaitant répondre pouvait le faire.

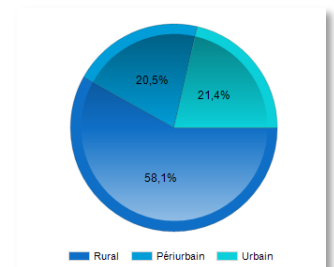
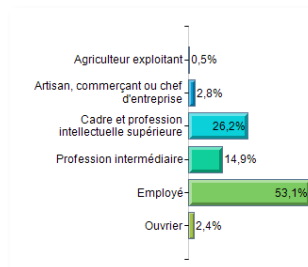
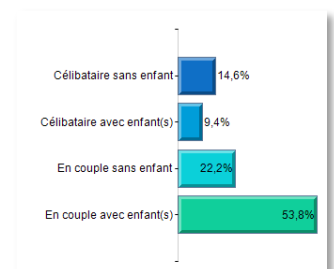
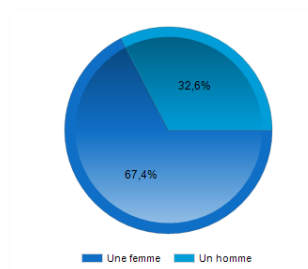
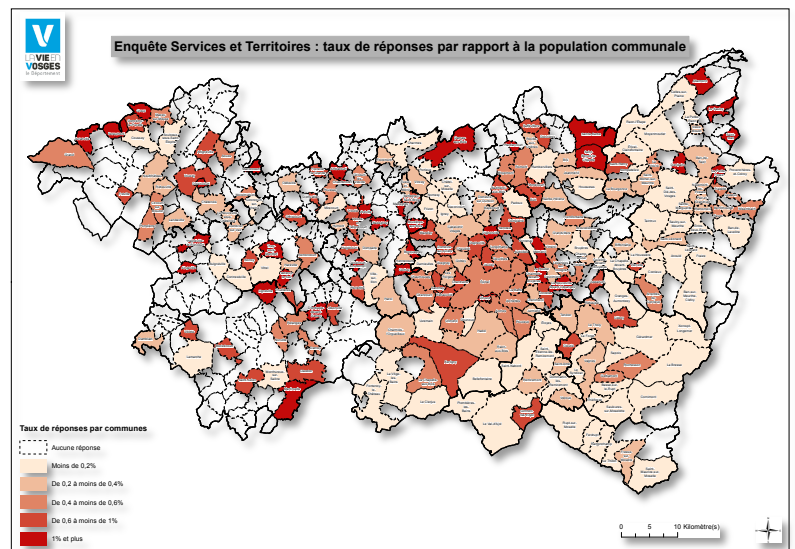
**917 vosgiens ont répondu**, ce qui constitue un échantillon significatif pour permettre une analyse des attentes et besoins en matière de services.

Toutefois on ne peut pas considérer ce panel comme suffisamment représentatif de la population vosgienne.

### ANALYSE DE L'ÉCHANTILLON

Pour bien prendre en compte les points de vue exprimés lors de cette enquête, il est utile de connaître les grandes caractéristiques du panel de répondants.

- **917** réponses.
- Une **plus forte participation des territoires centre et est du département**. Et certaines Communautés de Communes assez faiblement représentées dans la partie ouest des Vosges.
- Plus de la moitié vit en **milieu rural**.
- **2/3 de femmes** pour 1/3 d'hommes.
- **13 % de plus de 60 ans et 9 % moins de 30 ans** : des pourcentages inférieurs aux moyennes départementales pour ces tranches d'âges.
- Une expression forte des catégories d'âge active (**88 % des répondants sont actifs**).
- La majorité sont des **familles avec enfants**.
- Plus de la **moitié sont des employés**. Et très peu d'artisans, commerçants et agriculteurs.
- 92% indiquent savoir utiliser l'accès et la navigation sur Internet.
- Pratiquement **tous disposent d'un véhicule et d'un équipement informatique connecté**.







## CE QUE DISENT LES VOSGIENS SUR LES SERVICES

### Leurs attentes, leurs remarques, leurs propositions

Compte tenu de l'échantillon des Vosgiens ayant répondu à l'enquête, ce sont principalement des habitants du monde rural qui expriment leurs attentes spécifiques.

« J'attends de nos élus de défendre la ruralité qui ne doit pas être vue comme un poids financier mais comme une richesse : capacité d'adaptation et volonté (pédagogie pour aller vers des démarches en ligne), disponibilité (souvent bénévole) des élus communaux. Défendre face à l'Etat qui ne mesure pas les économies réalisées partout en France grâce aux acteurs locaux (petites associations, parents d'élève, conseillers municipaux, école élémentaire...). Le maintien des services, du lien social et d'une qualité de vie dans un village passe par l'école, appelée à disparaître sur la base de chiffres de l'Education Nationale (nombre de postes, nombre d'élèves). »

« Les communes rurales manquent de moyens de transport en commun, de petits commerces de proximité. Il est regrettable que nous soyons dans une logique financière et non dans la réponse du besoin à la population. Nous considérons toutefois payer suffisamment d'impôts... »

La solidarité entre les territoires doit permettre une réelle égalité d'accès aux services pour tous.

« . Et également que chaque vosgien ait accès aux structures sportives d'Epinal comme n'importe quel spinalien ou habitant de la communauté d'agglo. Je trouve qu'il ne devrait pas y avoir autant d'inégalité sur le territoire vosgien pour l'accès à tout cela. Pourquoi un habitant d'Encourt paye beaucoup plus cher l'accès çà la patinoire, à la piscine... Avec deux enfants à charge je ne me peux m'y rendre qu'occasionnellement vu les tarifs appliqués, pourtant je suis vosgienne je travaille à Epinal et je fais vivre les commerces locaux de la Ville comme tout un chacun... c'est dommage de limiter les accès avec des tarifs comme ceux qui sont appliqués... »

« Le territoire de Darney très enclavé, milieu rural laissé de côté par rapport à certaines villes, véhicule indispensable afin de pouvoir accéder à des services corrects. »

Les deux thèmes de la mobilité et de la santé sont largement évoqués avec la même demande : disposer de plus de services ou éviter qu'ils ne disparaissent.

« Dans quelques temps, il ne restera plus de docteurs dans notre commune, il serait judicieux de penser à mettre en place un pôle santé. »

« Gros déficit de professionnels de santé spécialisés. »

« Pour un RV ophtalmo ou dermato, gyneco, devoir aller jusqu'à Nancy quand on est handicapé, c'est difficile ! »

« L'accessibilité aux soins et le délai des files actives notamment en psy. »

« Favoriser la fréquence des trains pour des courses sur Epinal. Favoriser les déplacements des enfants vers des activités (les parents ne sont pas toujours disponibles pour les trajets). »

« Le transport est un gros manque dans les Vosges. »

« Un bus "services au public" qui viendrait une fois par semaine dans le village ? Idem pour le commerce ambulante ? »

« Développer services de covoiturage et pistes cyclables . »

« Beaucoup d'attentes. Que cela corresponde et aux horaires et aux destinations. Attente de bus infra ville. »

« Bus tous les jours et qui dessert toute la ville. »

« Mettre en place un service de transport à la demande, cohérent avec le territoire et l'éloignement des services. »

Il est bien dommage que les trains soient remplacés par des bus pour Nancy

Le maintien des services en proximité est une préoccupation importante.

« Maintenir un service postal permanent/ soutenir le commerce local en organisant des navettes desservant les hameaux/ pour favoriser la participation aux activités culturelles proposer aussi des moyens de transport (ramassage, co-voiturage...) »

« Remettre des services publics de proximité et renforcer ceux qui restent au lieu de les supprimer (poste, EDF, équipement, trésorerie, gendarmerie, médecin, etc...) »

La question du numérique génère beaucoup de commentaires avec une attente d'une qualité de connexion

« L'accès à la fibre dans les communes rurales serait le bienvenu. »

« Déployer en urgence l'accès au Haut débit Numérique dans les campagnes. Ex: actuellement débit ADSL <2Mo à Viménil rendant les accès difficiles et de déconnexions intempestives, des délais de latence....inconcevable en 2017 ! »

« L'absence du réseau internet dans notre commune nuit au contact des administrations et autres organismes. »

« Les services publics disparaissent dans les campagnes au profit du développement de l'information par internet. Il est nécessaire aussi d'avoir des sites Internet à jour et d'être rappelé

*si l'information n'est pas trouvée ce qui n'est pas le cas actuellement. »*

**Une demande de qualité de service pour Internet mais aussi la nécessité d'interface humaine entre opérateur et citoyen.**

*« Le contact physique est une priorité. La machine ne remplacera jamais la convivialité humaine et la compréhension des informations échangées. »*

*« Faire en sorte d'avoir quelqu'un de disponible dans toutes ces différentes administrations par mail (internet) afin d'obtenir des réponses claires (RDV ou questions particulières) et rapides (maxi 48 heures) sans avoir à se déplacer souvent pour rien car les accès sont souvent encombrés (trop de personnes en attente).»*

*« Habitante de C....., je remarque qu'il n'y a plus de service pour pouvoir aider les personnes à remplir les papiers. »*

*« Ne pas toujours passer par Internet : les personnes âgées qui résident en milieu rural doivent avoir droit aux services le plus facilement possible. Il ne faut pas négliger les anciennes générations dans toute action que ce soit. »*

**Pour les services quel qu'ils soient, on retiendra une demande d'offres de services en cohérence avec celles et ceux qui travaillent...**

*« La proximité des services et l'amplitude horaire. »*

*« Maintenir des jours et horaires d'ouverture permettant aux usagers qui travaillent de se rendre dans les services dits de proximité ex la poste ,le trésor public la CPAM le CLIC . »*

*« Les services de La Poste sont inutilisables car les horaires d'ouverture ne sont pas compatibles avec une activité salariée. On ne peut même pas aller chercher un courrier recommandé, il faut obligatoirement donner procuration à une personne de son entourage et lui donner également notre carte d'identité. Idem pour aller chercher un colis. Service inadapté et à revoir ! »*

**Une réflexion autour du « aller vers » (bus de service public, commerce ambulant)**

*« Un bus "services au public" qui viendrait une fois par semaine dans le village ? Idem pour le commerce ambulant ? »*

*« Absence de commerçants ambulants. »*

**Un besoin d'une meilleure coordination entre professionnels et de coopération locale (associations)**

*« Etablir un regroupement de tous les professionnels travaillant autour de la famille pour établir des relations et s'entraider., créer un tissu de confiance autour des familles, avec relais de personnes pour éviter les déviances et maltraitances qui s'aggravent. »*

*« Des moyens dans le maillage entre acteurs économiques et associations. Dans le développement du travail collaboratif. »*

**Le souhait d'avoir une vision à plus long terme sur l'évolution des services.**

*« En essayant de regarder cela avec un certain recul et en se voyant dans 20 ans, j'ai l'impression que tous ces projets (maisons de service, maison de l'Etat, accessibilité à internet...) sont tout à fait dans l'air du temps et vont dans le bon sens, mais on a cette désagréable impression d'un manque de clarté préjudiciable à cette nouvelle organisation. »*

**L'attractivité du territoire et les actions pour maintenir les jeunes dans les Vosges sont aussi évoquées.**

*« L'action publique devrait privilégier l'accueil de nouvelles filières d'enseignement supérieur pour favoriser la poursuite des études des jeunes dans le département. (!! vous n'avez même pas formulé de question sur ce thème!!). Il y a trop de choses faites pour les vieux. Il y a besoin d'être attractif pour les jeunes adultes. Le renouvellement des générations est à privilégier : les vieux ne partiront pas, alors que les jeunes partent déjà trop souvent pour les études et ne reviennent pas. Il faut donc œuvrer pour être attractif. »*

**Pouvoir avoir une réponse globale à ses besoins.**

*« Regrouper les financements pour la rénovation énergétique (ex : CARSAT, ANAH, Habiter mieux, collectivités locales), n'avoir qu'un seul dossier à faire pour tous. »*

**L'information sur les services disponibles est nécessaire**

*« Impossible d'avoir des renseignements par mails sur les activités à Neufchâteau. »*

*« Manque de connaissance des services hors de ma commune. »*

*« Site recensant l'ensemble des ressources culturelles sportives ou de loisir dans les Vosges »*

*« Faire passer davantage d'informations pratiques dans le quotidien. Exemple : quand on est très âgé, qui doit on contacter pour mettre en place une aide à domicile. Un petit mode d'emploi à destination des enfants, des voisins... »*

*« Plus de communication sur l'existence des MSAP qui sont très peu connus du grand public »*

*« Développer une application "ou sortir" en famille, en fonction du choix (sport, loisirs...) qui serait à jour et qui permettent de réserver les entrées de la sortie choisie... »*

**Mais aussi des Vosgiens satisfaits !**

*« Un service satisfaisant mais qui ne vaut pas celui de Paris, contrairement aux taxes locales... »*

*« Tout est très bien. »*

*« Par rapport à mes besoins, je m'estime satisfait de ce qui m'est proposé et accessible pour ce qui me convient. »*



LA **VIE** EN  
**VOSGES**  
le Département

