



SDSF de la Nièvre

Analyse de l'enquête familles

Synthèse des enseignements

L'échantillon composé d'une **surreprésentation de la population familiale** du territoire (couples avec enfants, familles monoparentales, familles nombreuses), les répondants étant majoritairement des femmes âgées de 26 à 49 ans. **L'échantillon est représentatif en termes d'origine géographique.**

Deux biais sont à anticiper : l'enquête ayant été diffusée de manière numérique et par les services de la CAF à leurs allocataires, **la population éloignée du numérique et/ou de la CAF n'est que peu, voire pas, représentée.**



Petite enfance

- Un recours important à l'accueil informel qui ne satisfait pas les parents, lié à un enjeu de développement de places d'accueil sur le département, d'accessibilité financière et d'adaptation des horaires
- Une communication autour des modes d'accueil (RAM, Mairies, ...) qui semble adaptée aux besoins et attentes des parents



Enfance-Jeunesse

- Une offre périscolaire qui semble satisfaisante au niveau quantitatif
- Un enjeu d'accessibilité financière à l'offre extrascolaire et de loisirs pour les 3-11 ans
- Des enjeux d'attractivité, d'accessibilité financière et d'adaptation de l'offre de loisirs en direction des 12-17 ans



Parentalité

- Un besoin d'accompagnement des parents sur les sujets d'éducation et de scolarité
- Un besoin d'accompagnement principalement pour les 12-17 ans



Accès aux droits

- Une difficulté d'accès aux droits liée à une méconnaissance des dispositifs et relais existants
- Des freins de mobilité et de fracture numérique qui complexifient l'accès aux droits
- Un enjeu d'amélioration de l'information des publics autour de leurs droits et de renforcement de l'accessibilité

Les caractéristiques des répondants à l'enquête

Les répondants à l'enquête

Une surreprésentation des femmes et des 26-49 ans

1 204 répondants



Soit près de 1% des adultes (plus de 18 ans) vivant dans la Nièvre

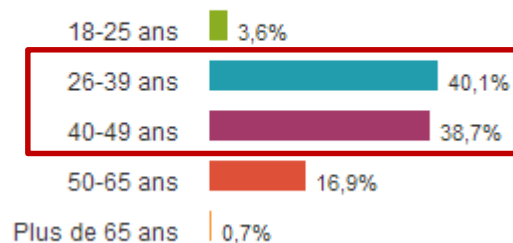


Une très large sur-représentation des femmes qui représentent près de 88,3% **des répondants**

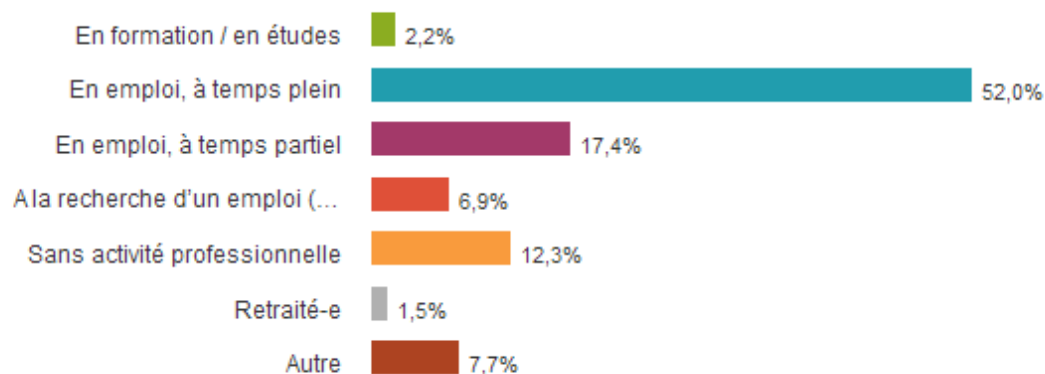


Une **sur-représentation de la population des 26-49 ans** et une **sous-représentation de la population de 50 ans et plus**, qui se traduit de fait par une sous-représentation des retraités

Répartition des enquêtés par classe d'âge



Répartition des enquêtés selon la situation professionnelle :



Les répondants à l'enquête

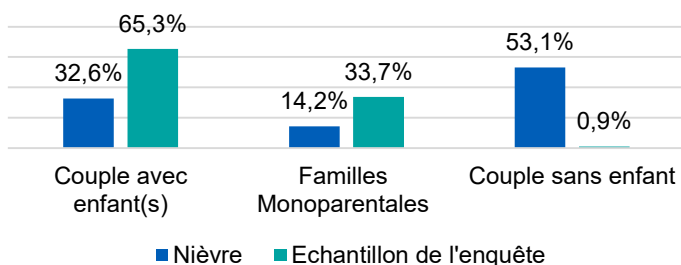
Un échantillon familial, avec une surreprésentation des familles monoparentales et nombreuses

1 192 répondants



ont un ou plusieurs enfants, dont 1 097 ont un ou plusieurs enfants mineurs

Répartition selon la situation des familles



Nombre de famille ayant des enfants de :

	Effectifs	Part des répondants
Moins de 3 ans	283	25,9%
Entre 3 et 6 ans	330	30,2%
Entre 7 et 11 ans	440	40,3%
Entre 12 et 17 ans	529	48,4%
Entre 18 et 25 ans	132	12,1%



Une **surreprésentation des couples avec enfants** parmi les répondants à l'enquête (65,3% des familles) et une **large sous-représentation des couples sans enfants** (0,9% contre 53,1% dans la population nivernaise), un constat qui s'explique en partie par **le biais lié à la transmission de l'enquête aux allocataires CAF**, plus susceptibles d'avoir des enfants.



Une **sur-représentation également des familles monoparentales** parmi les familles ayant répondu à l'enquête (33,7% contre 14,2% dans la Nièvre).



Une **sur-représentation des familles nombreuses** (16,6% des familles avec enfants ayant répondu à l'enquête contre 6,5% à l'échelle de la Nièvre).



Une répartition assez homogène des parents selon l'âge de leur(s) enfant(s).

Les répondants à l'enquête

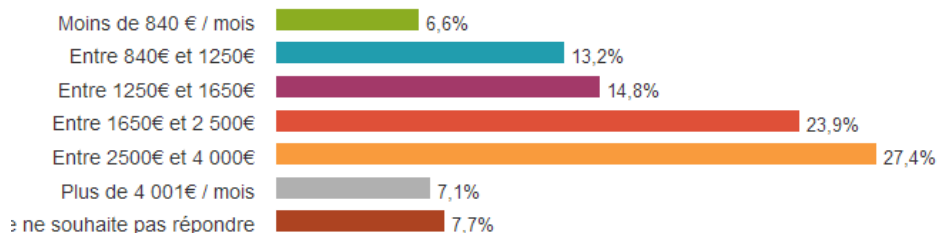
Une sur-représentativité des allocataires parmi les répondants



Un échantillon, dont les 2/3 vivent en couple, globalement représentatif en termes de revenus des ménages

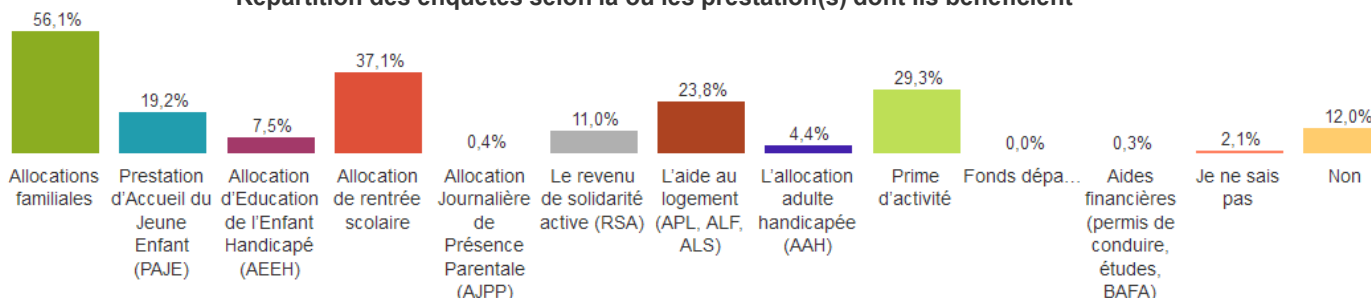
La médiane mensuelle du niveau de vie est de 1 693€ par UC au sein du département.

Répartition des enquêtés selon le niveau de revenu net mensuel de leur ménage



Une très grande majorité des répondants (87,5%) sont allocataires d'une ou plusieurs prestations (alors que 40,7% de la population nivernaise est couverte par une allocation). Cette surreprésentation peut notamment s'expliquer par le mode de distribution de l'enquête (diffusion à travers les bases de données allocataires de la CAF).

Répartition des enquêtés selon la ou les prestation(s) dont ils bénéficient



Les répondants à l'enquête

Un échantillon représentatif au regard de la géographie nivernaise



Un **échantillon globalement représentatif** au regard de la répartition géographique par EPCI, hormis une surreprésentation de la CA de Nevers



Une **part significative de néo-habitants**, avec 37,4% des répondants qui vivent dans leur commune depuis moins de 5 ans et 18,5% qui vivent dans la Nièvre depuis moins de 5 ans

	Nb hab	% hab	Nb enqu	% enqu
Nièvre	205 828	100,0%	1086	100,0%
CA de Nevers	65 707	31,9%	420	38,7%
CC Cœur de Loire	25 182	12,2%	142	13,1%
CC Sud Nivernais	20 717	10,1%	108	9,9%
CC Les Bertranges	19 562	9,5%	109	10,0%
CC Bazois Loire Morvan	15 432	7,5%	62	5,7%
CC Morvan Sommets et Grands La	12 304	6,0%	40	3,7%
CC Haut Nivernais-Val d'Yonne	11 033	5,4%	57	5,2%
CC Tannay-Brinon-Corbigny	9 718	4,7%	30	2,8%
CC Amognes Cœur du Nivernais	8 580	4,2%	38	3,5%
CC Loire et Allier	7 186	3,5%	43	4,0%
CC du Nivernais Bourbonnais	5 437	2,6%	17	1,6%
CC de Puisaye-Forterre	3 374	1,6%	12	1,1%
CA Moulins Communauté	1 596	0,8%	8	0,7%

Carto à prévoir

Les enseignements de l'enquête

Petite enfance

Une satisfaction générale des parents quant à leur mode d'accueil mais un recours à l'accueil informel important et potentiellement subi

L'enquête démontre une **bonne satisfaction des parents vis-à-vis de leur mode d'accueil**, et un **recours important à l'accueil informel** sur le territoire (41,2% des répondants ayant de jeunes enfants utilisent l'accueil informel comme mode d'accueil principal).

86,1% des répondants ayant de jeunes enfants estiment que leur solution d'accueil actuelle leur convient. Cette satisfaction ne semble pas corrélée avec le nombre d'enfants par famille.



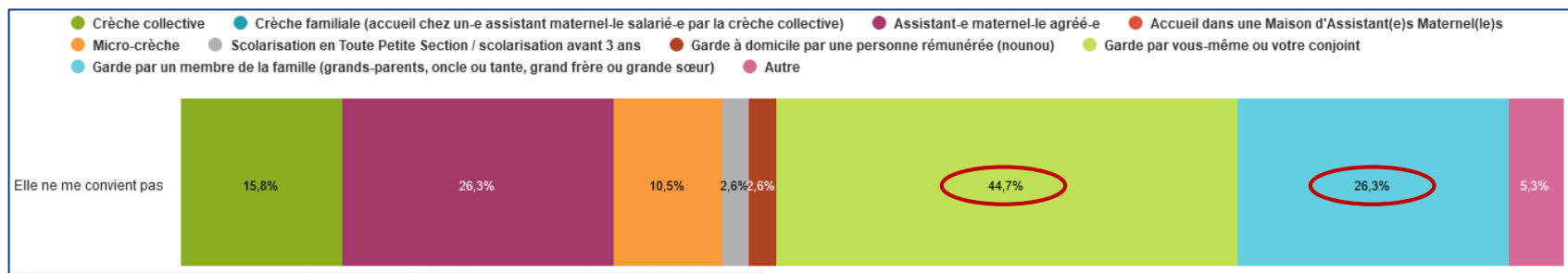
Quel mode d'accueil utilisez-vous ?

	%
Assistant-e maternel-le agréé-e	35,5%
Garde par vous-même ou votre conjoint	33,3%
Crèche collective	20,3%
Garde par un membre de la famille (grands-parents, oncle ou tante, grand frère ou grande sœur)	15,9%
Scolarisation en Toute Petite Section / scolarisation avant 3 ans	8,3%
Micro-crèche	7,6%
Garde à domicile par une personne rémunérée (nounou)	3,3%
Autre	1,8%
Accueil dans une Maison d'Assistant(e)s Maternel(le)s	1,1%
Crèche familiale (accueil chez un-e assistant maternel-le salarié-e par la crèche collective)	0,7%
TOTAL	

On constate cependant que **parmi les répondants non satisfaits de leur solution d'accueil**, 44,7% gardent eux-mêmes leurs enfants et 26,3% le font garder par un membre de la famille.

Ainsi, il apparaît que le recours à l'accueil informel est subi pour une catégorie des parents, ce qui s'explique potentiellement par une question de coût (*voir pages suivantes*).

Le mode d'accueil des répondants non satisfaits par leur solution d'accueil



Une insatisfaction des parents qui ne semble pas seulement corrélée à l'offre réellement existante sur le territoire

Le **taux d'insatisfaction des parents vis-à-vis de leur mode d'accueil** s'échelonne de 0% pour certains EPCI à 33,3% pour la CC Amognes Cœur du Nivernais. Il faut toutefois préciser que le faible nombre de répondants sur les EPCI ayant un taux d'insatisfaction de 0% invite à prendre cette information avec précaution.

On constate que sur certains territoires, les **parents semblent globalement les plus satisfaits alors même que le taux de couverture global est plus bas que la moyenne départementale** (CC Morvan Sommets et Grands Lacs, CC du Haut Nivernais-Val d'Yonne, CC Sud Nivernais).

A contrario, parmi les 5 EPCI qui affichent les taux d'insatisfaction les plus élevés (supérieurs à la moyenne départementale de 13,9%), 4 d'entre eux présentent également un taux de couverture inférieur à la moyenne nivernaise : les CC Amognes Cœur du Nivernais, CC Bazois Loire Morvan, CC les Bertranges, et CA de Nevers.

Cela semble confirmer que les mécanismes à l'origine de la satisfaction sont multiples et intègrent de fait l'écart entre le possibilité réelle et souhaité d'avoir un accueil selon les offres du territoire.

	Taux insatisfaction mode accueil	Taux de couverture global (2018)
Nièvre	13,9%	62,8%
CC Amognes Cœur du Nivernais	33,3%	60,5%
CC Bazois Loire Morvan	30,8%	49,6%
CC Tannay-Brinon-Corbigny	25,0%	48,5%
CC Les Bertranges	18,5%	73,2%
CA de Nevers	15,2%	62,3%
CC Sud Nivernais	11,1%	62,2%
CC Loire et Allier	8,3%	78,3%
CC Haut Nivernais-Val d'Yonne	6,7%	54,2%
CC Cœur de Loire	6,5%	73,2%
CC Morvan Sommets et Grands Lacs	0,0%	53,9%
CC du Nivernais Bourbonnais	0,0%	69,4%
CC de Puisaye-Forterre	0,0%	67,6%
CA Moulins Communauté	0,0%	67,3%

Carto à prévoir

Un enjeu d'accessibilité financière et de développement de places

Parmi les parents ne s'estimant pas satisfaits de leur mode d'accueil, les principales raisons d'insatisfaction avancées sont la **préférence pour un autre mode d'accueil, les horaires non adaptés ou le coût.**

Si votre mode d'accueil actuel ne vous satisfait pas, pourquoi ?

	N	%
Préférence pour un autre mode d'accueil	15	39,5%
Des horaires non adaptés	13	34,2%
Le coût trop élevé	11	28,9%
La localisation	5	13,2%
Autre	5	13,2%
La sécurité ou le développement de mon enfant ne sont pas suffisamment bien pris en compte	3	7,9%
TOTAL	38	

Parmi les parents exprimant une **préférence pour un autre mode d'accueil**, plus de la moitié recourent à une **assistante maternelle** et deux sur trois à un mode de **garde informel**. Seulement 1 répondant sur 15 a recours à un accueil collectif.

Parmi les parents estimant que les horaires ne sont pas adaptés, près de la moitié recourt à un mode de garde informel.

Enfin, parmi les parents estimant que le coût est trop élevé, un sur trois recourt à une assistante maternelle.

Ces éléments renforcent le constat d'un recours à l'accueil informel en parti subi, du fait d'un coût financier trop important des autres modes de garde.

39,4% des répondants (soit 113 parents) ayant de jeunes enfants indiquent avoir rencontré des difficultés à faire accueillir leur enfant, ces difficultés étant majoritairement liées aux horaires non adaptés (cité 53 fois) et au manque de place (cité 41 fois).

Ainsi, il semblerait que trois enjeux émergent de l'enquête : développement de places, adaptation des horaires et accessibilité financière.

Difficultés rencontrées pour faire accueillir votre/vos enfant(s) ?

	N	%
L'offre d'accueil proposée ne correspondait pas à mon besoin en termes d'horaires	53	48,6%
Je n'ai pas trouvé de place et ai dû m'organiser avec ma famille, des proches, des voisins etc.	41	37,6%
J'ai attendu longtemps avant d'obtenir une place d'accueil (plus de 3 mois)	24	22,0%
L'offre d'accueil proposée ne correspondait pas à mon besoin en termes d'emplacement géographique (solution trop éloignée de mon domicile et/ou de mon lieu de travail)	17	15,6%
L'offre d'accueil proposée ne correspondait pas à mon besoin en termes de type d'accueil	14	12,8%
TOTAL	109	

Un enjeu d'adaptation des horaires et de développement de places

39,4% des répondants (soit 113 parents) ayant de jeunes enfants indiquent avoir rencontré des difficultés à faire accueillir leur enfant, ce taux étant particulièrement élevé sur les CC de Tannay-Brinon-Corbigny, du Nivernais Bourbonnais, la CA de Nevers.

Sur ces trois EPCI, les difficultés sont majoritairement liées à l'adaptation des horaires et le disponibilité des places (par manque ou délais d'attente trop long).

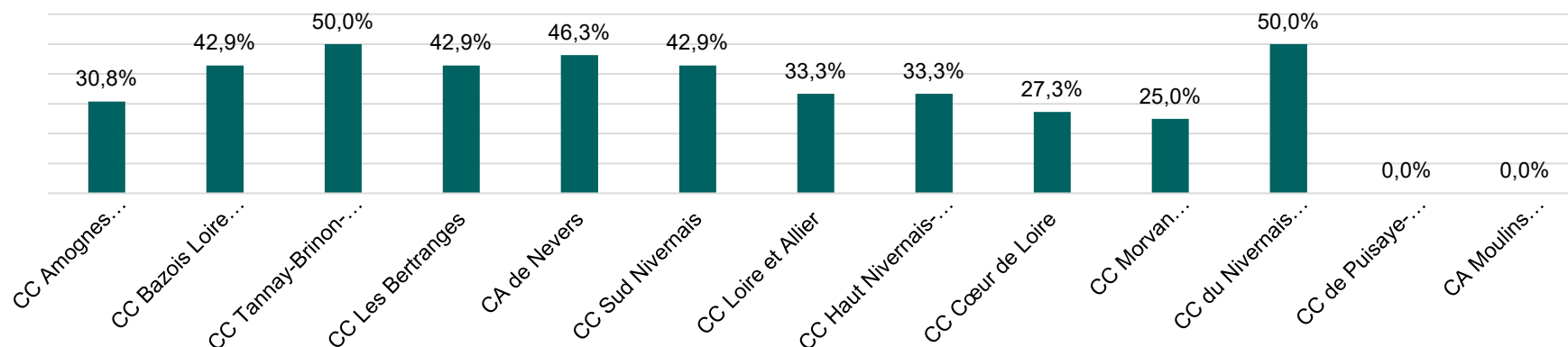
Ainsi, il semblerait que deux enjeux émergent de l'enquête : un enjeu d'adaptation des horaires et un enjeu de développement du nombre de places disponibles sur le territoire.



Quelles difficultés avez-vous rencontrées pour faire accueillir votre enfant ?

L'offre d'accueil proposée ne correspondait pas à mon besoin en termes d'horaires	20
Je n'ai pas trouvé de place et ai dû m'organiser avec ma famille, des proches, des voisins etc.	19
J'ai attendu longtemps avant d'obtenir une place d'accueil (plus de 3 mois)	12
L'offre d'accueil proposée ne correspondait pas à mon besoin en termes de type d'accueil	7
L'offre d'accueil proposée ne correspondait pas à mon besoin en termes d'emplacement géographique (solution trop éloignée de mon domicile et/ou de mon lieu de travail)	4

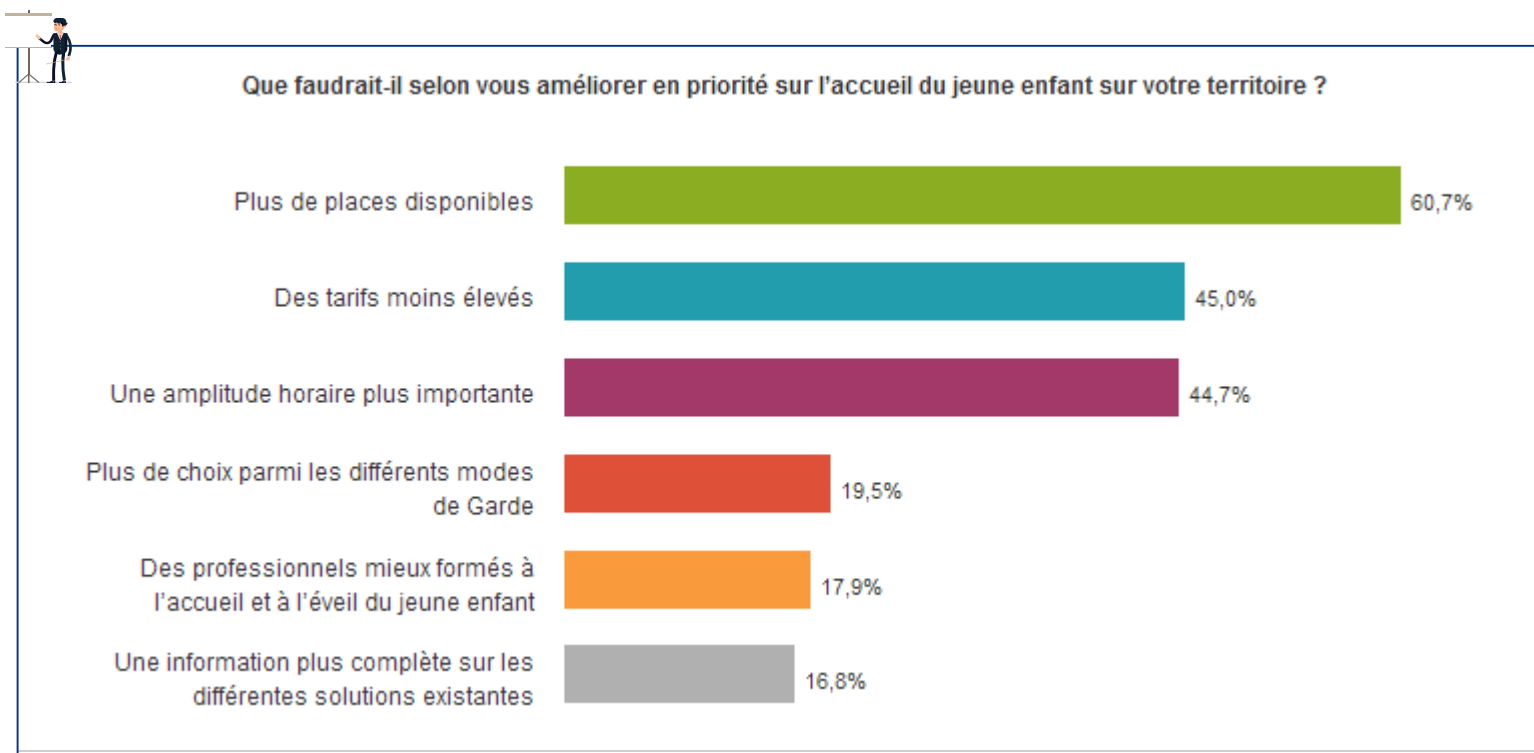
Part des parents de jeunes enfants ayant rencontré des difficultés pour faire accueillir leurs enfants



Petite enfance

Un enjeu de développement de places, d'accessibilité financière et d'adaptation des horaires

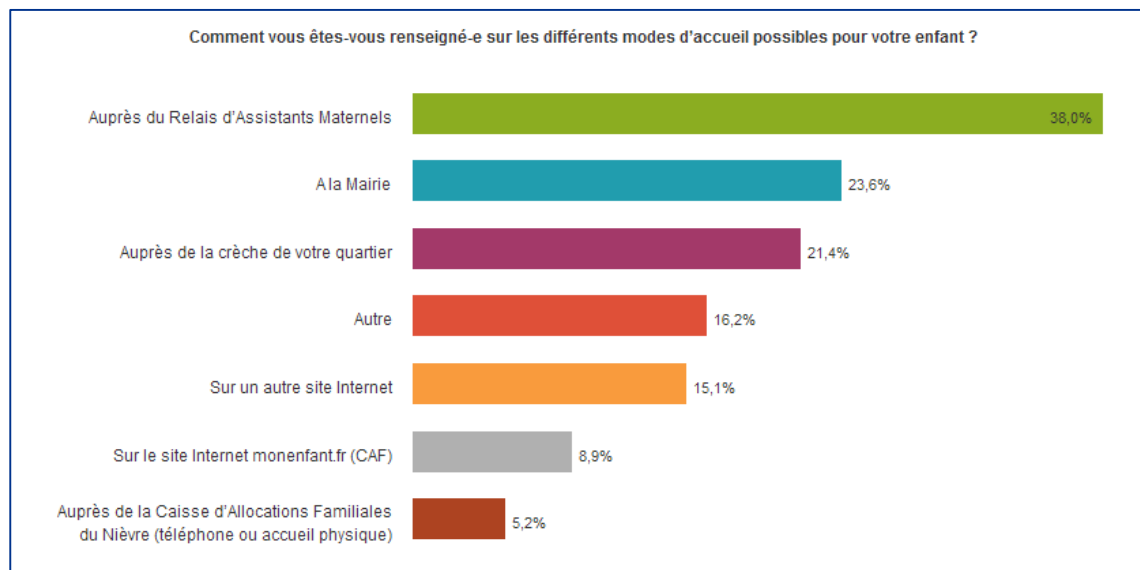
Les répondants soulignent ainsi le développement de places, la diminution des tarifs pratiqués et la mise en place d'amplitudes horaires plus importantes comme principaux éléments d'amélioration de l'offre d'accueil du jeune enfant dans le département.



Petite enfance

Une communication autour des modes d'accueil qui semble adaptée aux besoins de la population

77,9% des parents estiment ne pas avoir rencontré de difficultés pour obtenir des informations sur le mode d'accueil le plus adapté.



La communication autour des différents modes d'accueil dans la Nièvre semble adaptée aux besoins des parents. On constate notamment que les relais d'assistants maternels servent de relais d'informations à une majorité de parents (38% des répondants), mais que le site Internet monenfant.fr (CAF) et la Caf (téléphone ou accueil physique) sont peu mobilisés pour obtenir des informations.

Enfance

Une offre périscolaire qui semble satisfaisante au niveau quantitatif

28,7% des parents (188 répondants) ont besoin d'un mode d'accueil pour leur(s) enfant(s) avant l'école et
44,3% des parents (288 répondants) après l'école

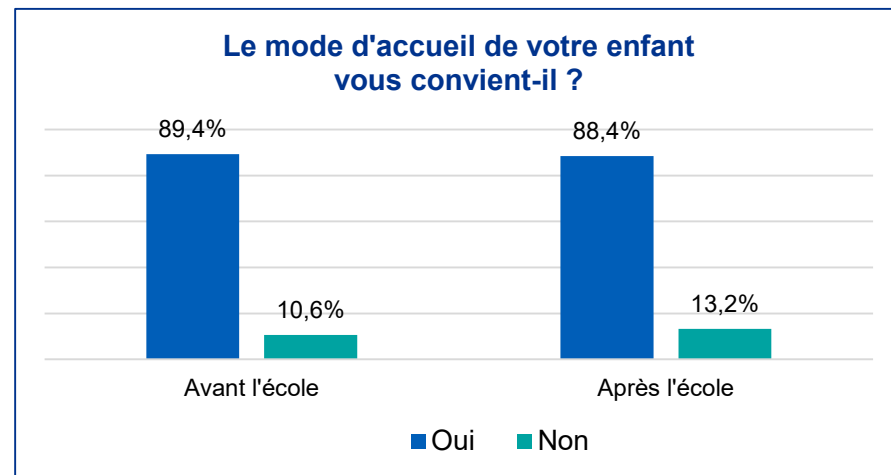
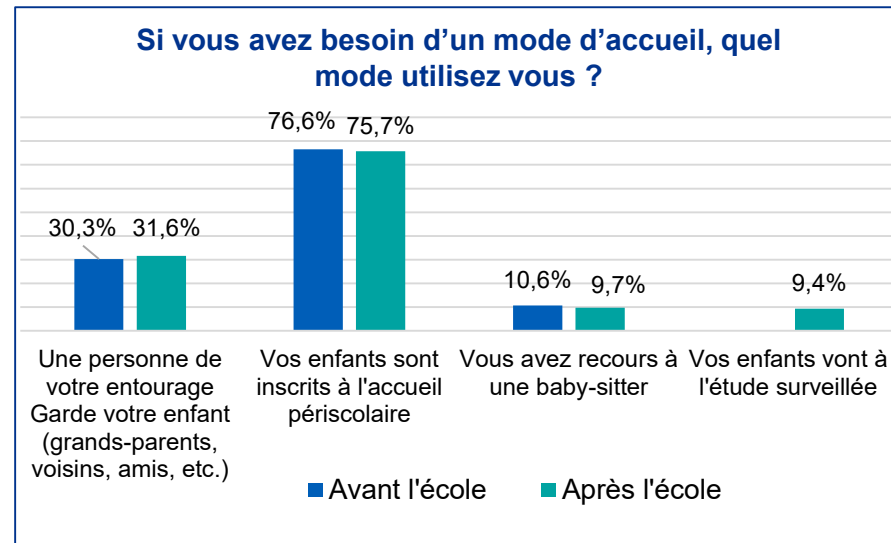


Votre enfant fréquente-t-il l'accueil du mercredi (régulièrement ou de temps en temps) ?		
	N	%
Oui	142	22,1%
Non, parce que vous n'en avez pas besoin	436	67,9%
Non, parce qu'il n'y a pas d'offre d'accueil le mercredi sur votre territoire	64	10,0%
TOTAL	642	100,0%

L'offre périscolaire le matin et le soir semble ainsi répondre aux besoins des parents, puisque plus des ¾ des parents indiquant avoir un besoin de mode d'accueil le matin ou le soir ont recours à un accueil périscolaire.

Par ailleurs, près de neuf parents sur dix s'estiment satisfaits du mode d'accueil de leur enfant. Ce taux de satisfaction n'est pas corrélé au nombre d'enfants par famille.

L'offre d'accueil le mercredi semble quant à elle moins fréquentée. Pour plus des 2/3 des parents, il ne s'agit pas d'un besoin.



Enfance

Une satisfaction corrélée avec l'offre du territoire ?

Analyse par EPCI / Carto

Orange : effectifs insuffisants / pas pertinent

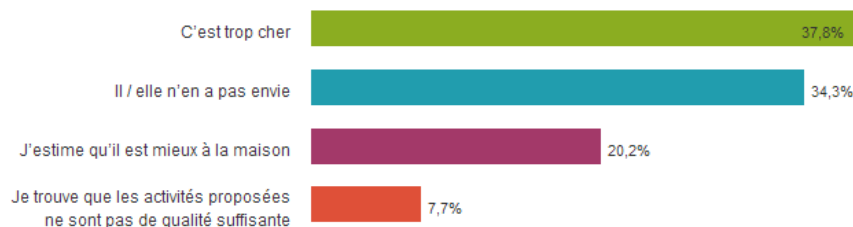
Taux de satisfaction sur les modes d'accueil		
	Avant l'école	Après l'école
CA de Nevers	88,8%	85,4%
CA Moulins Communauté	75,0%	100,0%
CC Amognes Cœur du Nivernais	100,0%	100,0%
CC Bazois Loire Morvan	97,0%	97,0%
CC Cœur de Loire	96,0%	90,4%
CC de Puisaye-Forterre	80,0%	100,0%
CC du Nivernais Bourbonnais	100,0%	83,3%
CC Haut Nivernais-Val d'Yonne	80,0%	73,3%
CC Les Bertranges	88,7%	92,5%
CC Loire et Allier	73,9%	78,3%
CC Morvan Sommets et Grands Lacs	86,4%	86,4%
CC Sud Nivernais	84,1%	81,8%
CC Tannay-Brinon-Corbigny	93,3%	93,3%

Enfance

Un enjeu d'accessibilité financière de l'offre extrascolaire et de loisirs des 3-11 ans

62,1% des parents d'enfants âgés de 3 à 11 ans (401 répondants) indiquent que **leur enfant ne fréquente pas l'accueil extrascolaire, principalement parce que c'est trop cher ou que l'enfant n'en a pas envie.**

Si votre enfant ne fréquente pas l'accueil de loisirs [mercredi et vacances scolaires], pour quelle raison ?



Ces éléments soulignent un **enjeu d'accessibilité financière de l'offre extrascolaire et de loisirs** : ainsi, les répondants estiment que la principale amélioration à apporter à l'offre à destination des 3-11 ans serait de **pratiquer des tarifs moins élevés.**

L'amélioration qualitative de l'offre (activités plus variées, adaptation de l'offre à la tranche d'âge, ...) et **son accessibilité** (horaires, transports...) demeurent significatifs.

38,6% des parents d'enfants âgés de 3 à 11 ans (250 répondants) indiquent que **leur enfant ne pratique aucune activité sportive ou de loisirs**

Si votre enfant ne pratique aucune activité sportive ou de loisirs, pour quelle raison ?



Les horaires ne conviennent pas	35,4%
Les tarifs sont trop élevés	35,0%
Votre enfant ne veut pas pratiquer d'activité	19,9%
L'activité que voulait pratiquer votre enfant n'existe pas sur votre commune de résidence	19,1%
Autre	18,3%
Vous avez mal été informé(e) sur l'offre existante	14,2%
Les activités sont mal desservies en transport	11,4%
Vous avez mal été informé(e) sur les modalités d'inscription	6,1%
Il n'y avait plus de place - c'était complet	5,3%
TOTAL	

Quelles seraient les principales améliorations à apporter à l'offre à destination des 3-11 ans ?



Des tarifs moins élevés	53,0%
Des propositions d'activités plus variées	40,6%
Des solutions de transport collectif pour se rendre sur les sites des activités	28,8%
Une offre mieux adaptée à chaque tranche d'âge	25,4%
Des professionnels mieux formés	18,7%
Plus de places d'accueil extrascolaire (petites vacances, vacances d'été, mercredi)	18,5%
Plus de places d'accueil périscolaire (matin, soir, mercredi après-midi)	10,6%
Autre	7,4%
TOTAL	

Jeunesse

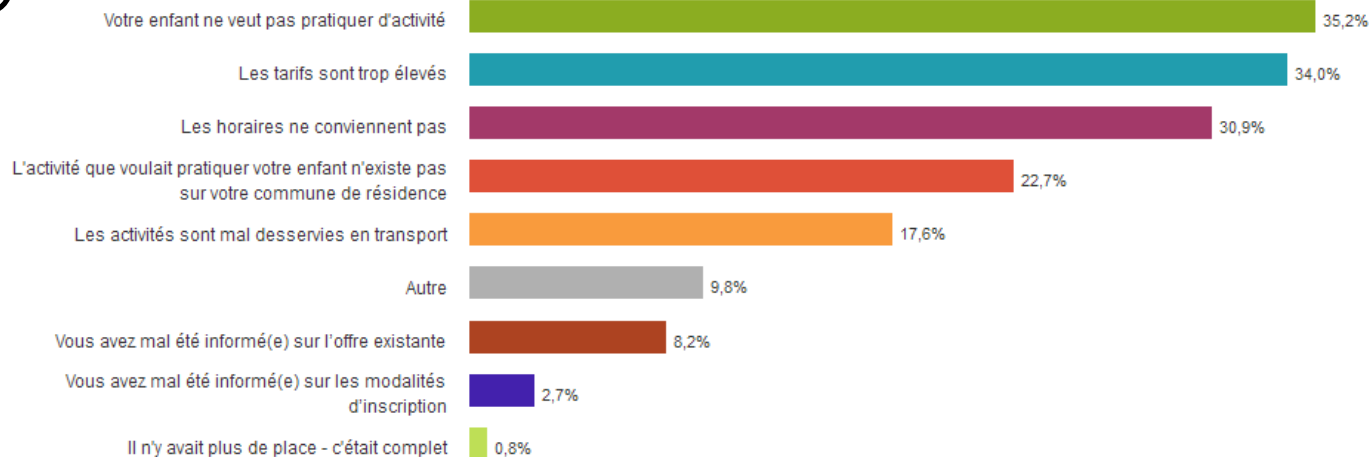
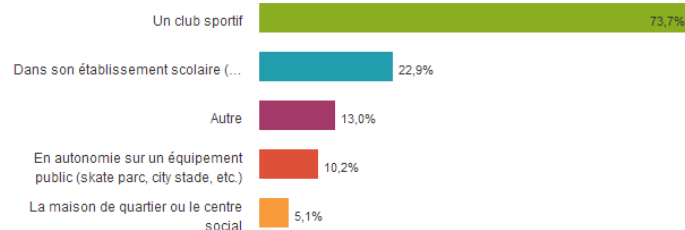
Des enjeux d'attractivité, d'accessibilité financière et d'adaptation de l'offre de loisirs en direction des 12-17 ans

46,8% des parents (258 répondants) indiquent que **leur jeune ne pratique aucune activité sportive ou de loisirs.**

Le premier élément explicatif avancé par les parents est le manque d'envie et le coût élevé de l'offre sportive et de loisirs.



Types de structures dans lesquelles les 12-17 ans pratiquent leurs activités le cas échéant

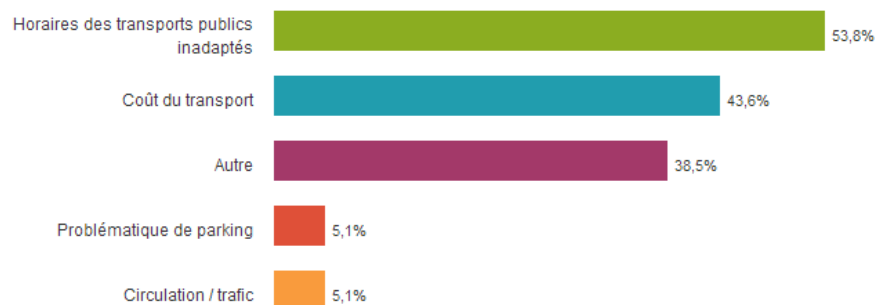


Jeunesse

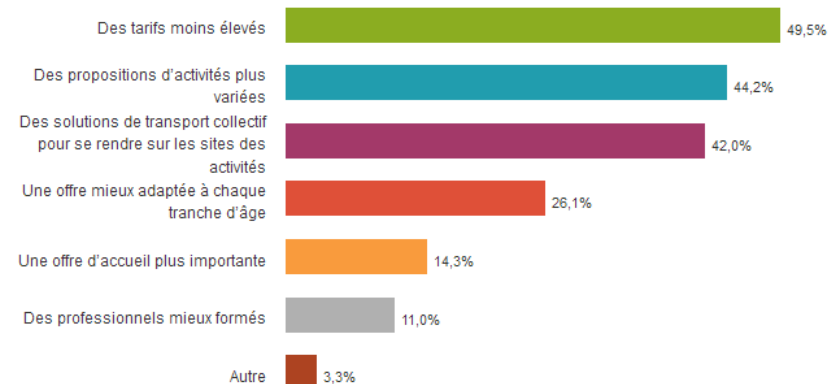
Un enjeu d'accessibilité financière de l'offre de loisirs et un frein de mobilité pour une partie de la population

On observe également un **frein de mobilité** puisque le fait que les activités n'existent pas sur la commune de résidence ou soient mal desservies est également avancé comme élément explicatif (cf supra). Lorsqu'on interroge les enquêtés sur la nature de leurs difficultés en termes de mobilité, plus de la moitié signalent notamment **des horaires de transports publics inadaptés, 46,3 % évoquent le coût des transports et 38,5% signalent d'autres problèmes, dont les plus fréquemment cités sont l'absence de transport public en milieu rural et le prix de l'essence**. Ces difficultés de mobilité semblent corrélées au lieu de résidence des familles (voir page suivante).

Quelle est la nature de vos difficultés ?



Quelles seraient les principales améliorations à apporter à l'offre à destination des 12-17 ans ?



Au regard du faible nombre de répondants par EPCI, il n'est pas pertinent de proposer une analyse ciblée sur certains EPCI sur cet item.

Parentalité

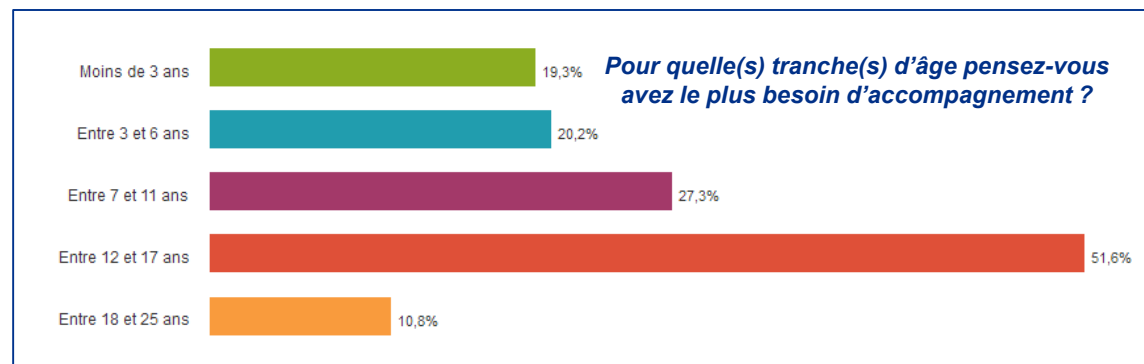
Un besoin d'accompagnement des parents sur les sujets de l'éducation et de la scolarité, principalement pour les 12-17 ans



Sur quel(s) sujet(s) souhaiteriez-vous recevoir plus d'aide dans votre rôle de parent ?

		%
Aucun	387	35,3%
Education (comportement de mon enfant, compréhension des réactions de mon enfant, questions d'autorité, communication parents/enfants...)	348	31,8%
Scolarité de mon enfant	263	24,0%
Préventions liées aux comportements à risques des jeunes (tabac, alcool, drogue, sexualité, réseaux sociaux, portables etc.)	170	15,5%
Santé, nutrition, sommeil de mon enfant	154	14,1%
Aide administrative (inscription scolaire, dossier d'aide, etc.)	136	12,4%
Vie quotidienne (gestion des tâches ménagères, gestion du budget)	125	11,4%
Autres difficultés rencontrées (deuil dans la famille, handicap, problèmes de santé de vous ou d'un de vos proches)	80	7,3%
Difficultés liées au handicap de mon enfant	76	6,9%
Difficultés rencontrées dans le couple	49	4,5%
Autre	28	2,6%
TOTAL	1 096	

Plus d'un tiers des répondants déclarent n'avoir besoin d'aucune aide dans leur rôle de parent. Lorsqu'ils manifestent un besoin, c'est très largement autour des questions liées à l'éducation et la scolarité de leurs enfants.



Plus de la moitié des répondants (51,5% soit 455 répondants) déclarent que c'est pour les **12-17 ans** qu'ils ont le plus besoin d'accompagnement.

Accès aux droits

Des difficultés d'accès aux droits liés à une méconnaissance des droits et relais existants

Les résultats de l'enquête démontrent une **difficulté pour les répondants à accéder à leurs droits**, notamment du fait **d'une méconnaissance de leurs droits** (64,4% estiment ne pas disposer des informations suffisantes) **et des relais vers lesquels se tourner** pour se faire accompagner (près de 3 répondants sur 10 par exemple ne savent pas vers qui se tourner).

Si vous ne percevez aucune prestation ou allocation, pourquoi ?

	N	%
Cela ne correspond pas à ma situation / je n'y ai pas droit	131	89,7%
Je ne connais pas ces aides	3	2,1%
Je ne sais pas comment faire la demande	12	8,2%
TOTAL	146	100,0%

Estimez-vous disposer d'informations suffisantes sur vos droits en matière de prestations sociales, d'aides financières, d'accès à la santé, etc ?

	N	%
Oui	422	35,6%
Non	764	64,4%
TOTAL	1 186	100,0%

Lorsque vous avez besoin d'informations sur vos droits (aides financières, prestations, accompagnement social, ...), vers qui vous tournez vous en priorité ? (deux réponses maximum)

	N	%
La Caisse d'Allocations Familiales	645	54,2%
Je ne sais pas vers qui me tourner	334	28,1%
Autre	167	14,0%
La Mairie ou le Centre Communal d'Action Sociale de votre commune	150	12,6%
L'antenne d'action sociale du Département	74	6,2%
La Maison de Services Au Public / la Maison France Services de votre territoire	25	2,1%
La communauté de communes / d'agglomération de votre résidence	10	0,8%
TOTAL	1 190	

Plus de la moitié (54,2%) des répondants indiquent se tourner vers la Caf en cas de besoin d'informations sur leurs droits, une proportion qui démontre que la **CAF de la Nièvre est bien identifiée sur le territoire**, mais qui **peut également être biaisée** du fait du mode d'administration du questionnaire (envoi aux allocataires CAF).

Ces éléments démontrent un enjeu d'accès aux droits sur le territoire : les répondants, dont une part importante sont des allocataires CAF et identifient bien la CAF comme relais d'information, s'estiment mal informés sur leurs droits en matière de prestations sociales, d'aides financières et d'accès à la santé. Par ailleurs, une part non négligeable des répondants ne percevant pas d'allocations ou de prestations ne sait pas comment faire la demande (8,2%), ce qui renforce le constat d'une difficulté d'accès aux droits pour certains publics.

Accès aux droits

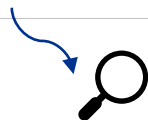
Une méconnaissance de l'offre et des services et un enjeu de mobilité

Les répondants à l'enquête font état d'un sentiment d'isolement vis-à-vis des services publics sur le territoire, notamment du fait d'une méconnaissance de l'offre et des services présents, ce qui **souligne l'enjeu d'amélioration de l'information des usagers**.

37,9% des répondants se sentent isolés des services publics et de l'offre présente sur le territoire (soit 456 répondants)

Si vous vous sentez isolé.e des services publics et de l'offre sur le territoire, pourquoi ?

	N	%
Je ne connais pas l'offre et les services présents	248	55,7%
Je ne peux pas me rendre sur les lieux des activités ou services présents sur le territoire	117	26,3%
De plus en plus d'informations sont accessibles uniquement sur Internet et je ne suis pas à l'aise avec les outils numériques	75	16,9%
Autre	67	15,1%
TOTAL	445	



Zoom territorial, pour voir si des tendances se distinguent selon les EPCI
+1 slide carto ?

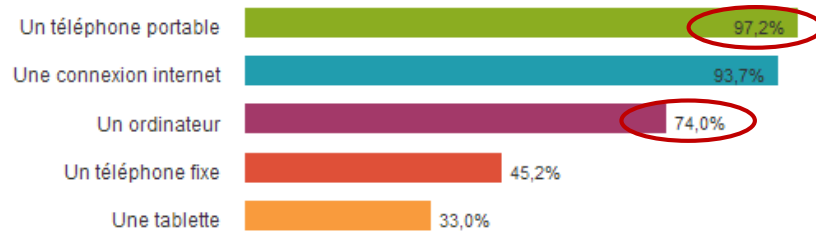
Outre la méconnaissance des dispositifs qui constitue un premier frein à l'accès aux droits, l'enquête démontre également un **enjeu de mobilité et d'inclusion numérique** (voir pages suivantes) pour une partie de la population.

Accès aux droits

Des difficultés renforcées par la fracture numérique

Malgré des répondants très équipés en matière d'outils numériques et un recours important à Internet comme outil d'information, **on constate que la fracture numérique constitue un enjeu pour une partie des répondants**, et complexifie donc l'accès aux droits d'une partie de la population.

A votre domicile, vous disposez de (plusieurs réponses possibles) :



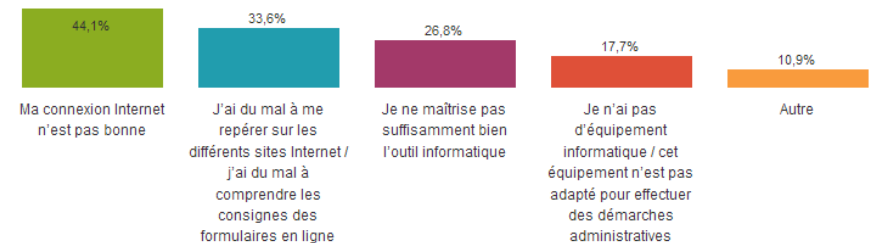
97,2% des répondants sont équipés de téléphone portable et 74% d'un ordinateur. Par ailleurs, à la question « vers qui vous tournez vous lorsque vous avez besoin d'informations sur vos

droits », **80** répondants (sur 160 « autres ») ont spontanément mentionné « Internet / Google / site » ou assimilés, alors même qu'il ne s'agissait pas d'une proposition de réponse, ce qui indique un **recours important à l'outil numérique pour une partie de la population**.

18,4% des répondants (soit 221) indiquent cependant rencontrer des difficultés pour effectuer des démarches sur Internet

Il est par ailleurs nécessaire de considérer le biais causé par le fait que l'enquête ait été diffusée uniquement par internet. Ainsi, l'enjeu de fracture numérique est probablement bien plus important parmi la population gardoise que les données du questionnaire ne le montrent.

Quel type de difficultés rencontrez-vous ?



Accès aux droits

Un enjeu d'amélioration de l'information des publics et de l'accessibilité des services

26,3% des répondants se sentant isolés indiquent ne pas pouvoir se rendre sur les lieux des activités ou services (voir page 22), notamment en raison d'horaires de transports publics inadaptés et du coût du transport personnel.

Au regard du faible nombre de répondants, il n'apparaît pas pertinent de proposer une analyse à l'échelle des EPCI.

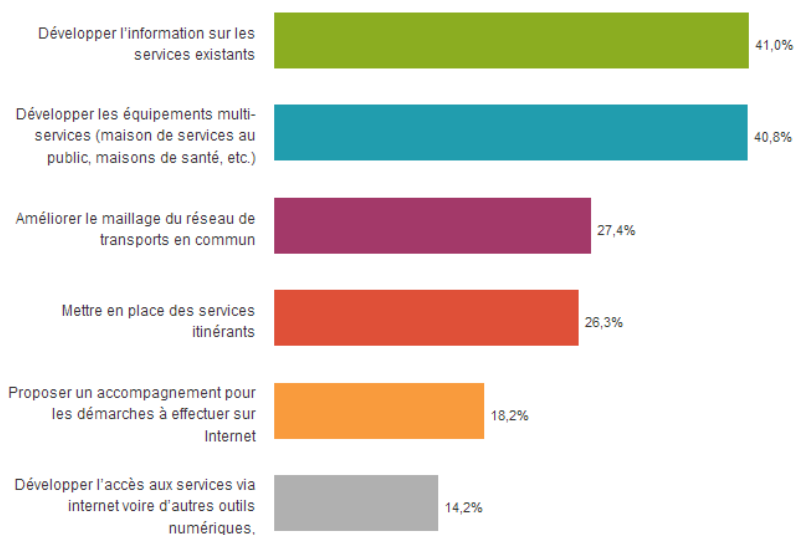
Au regard des éléments soulignés en matière de méconnaissance de l'offre et des services publics, de difficultés de mobilités et de difficultés liés à la fracture numérique, **on constate un enjeu fort d'amélioration de l'information des publics** (notamment sur leurs droits) et **de renforcement de l'accessibilité des offres et services sur tout le territoire** pour pallier à l'isolement, aux difficultés de mobilité et à la précarité numérique.

De quelle nature sont vos difficultés à vous rendre à certaines activités ?

	N	%
Tarifs d'utilisation d'un véhicule personnel (essence, entretien, etc.) trop élevés	78	55,7%
Transports en commun non adaptés en termes d'horaires	57	40,7%
Transports en commun non adaptés en termes de desserte (itinéraires des lignes de bus par exemple)	47	33,6%
Densité de circulation importante / Temps de trajet important	22	15,7%
Manque de places de parking	16	11,4%
Tarifs trop élevés en matière de transport en commun	9	6,4%
Manque de pistes cyclables	4	2,9%
Transports en communs non adaptés à votre handicap ou votre mobilité réduite	2	1,4%
TOTAL	140	



De votre point de vue, parmi ces propositions, quelles seraient les améliorations prioritaires à apporter pour rendre plus accessibles les services au public ?



Contact

Thomas BOYER
Chef de mission
thomasboyer@kpmg.fr
06 18 95 70 98

[kpmg.fr](https://www.kpmg.fr)

Les informations contenues dans ce document sont d'ordre général et ne sont pas destinées à traiter les particularités d'une personne ou d'une entité. Bien que nous fassions tout notre possible pour fournir des informations exactes et appropriées, nous ne pouvons garantir que ces informations seront toujours exactes à une date ultérieure. Elles ne peuvent ni ne doivent servir de support à des décisions sans validation par les professionnels ad hoc. KPMG S.A. est le membre français de l'organisation mondiale KPMG constituée de cabinets indépendants affiliés à KPMG International Limited, une société de droit anglais (« private company limited by guarantee »). KPMG International et ses entités liées ne proposent pas de services aux clients. Aucun cabinet membre n'a le droit d'engager KPMG International ou les autres cabinets membres vis-à-vis des tiers. KPMG International n'a le droit d'engager aucun cabinet membre.

© 2021 KPMG S.A., société anonyme d'expertise comptable et de commissariat aux comptes, membre français du réseau KPMG constitué de cabinets indépendants affiliés à KPMG International Limited, une société de droit anglais (« private company limited by guarantee »). Tous droits réservés. Le nom et le logo KPMG sont des marques utilisées sous licence par les cabinets indépendants membres de l'organisation mondiale KPMG. [Imprimé en France] [A usage interne].

Crédit photos : Shutterstock, iStock, GettyImages, freepik, Unsplash