

Analyse du questionnaire du schéma territorial de l'offre de services au public d'Arlysère

Septembre 2021



Interreg
ALCOTRA
SocialLab

Fonds européen de développement régional
Fondo europeo di sviluppo regionale



Accompagné par :



Le schéma de services sur Arlysère



Enfance

Jeunesse

Petite enfance



Culture



Vie associative

Mobilité



Des bouquets de services thématiques

Personnes âgées et perte d'autonomie



Démarches administratives/
accès aux droits



Des bouquets de services transversaux

Santé

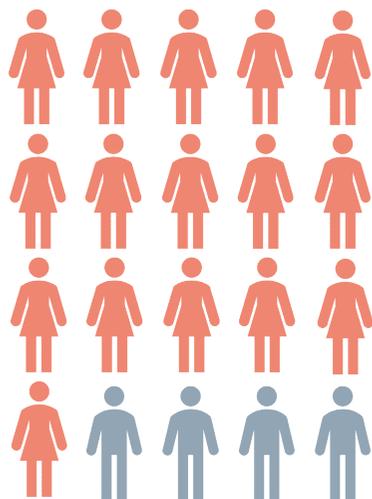


Numérique



Le questionnaire sur les services

283
répondants*



79 %
de femmes

21 %
d'hommes

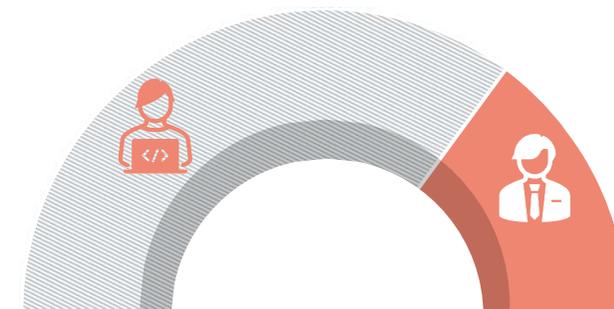
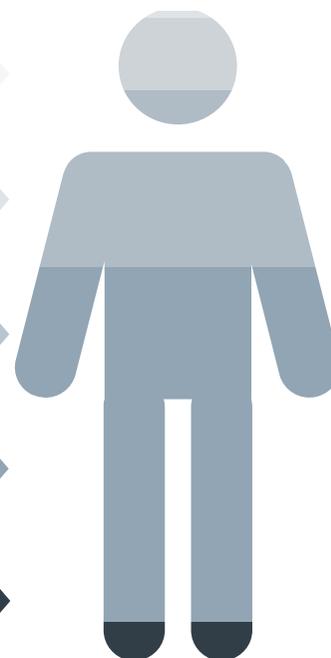
1 %
75 ans et +

11 %
60-74 ans

27 %
45-59 ans

54 %
30-44 ans

7 %
15-29 ans



52 % d'employés &
22 % de cadres

* L'enquête a été administrée en ligne notamment en raison de la crise sanitaire du 1er juin 2021 au 25 juillet 2021. A ce titre, seuls les répondants à l'aise avec l'outil informatique (ou pouvant être accompagnés) ont pu y répondre, entraînant de fait un biais dans l'analyse de certaines questions

Le questionnaire sur les services



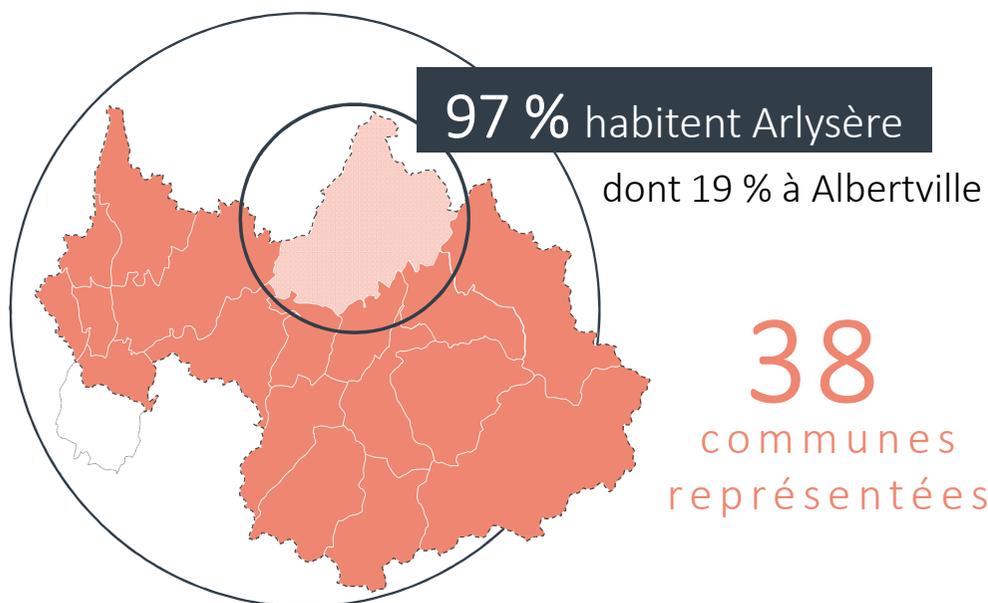
43

personnes prêtes à
participer à des
groupes de travail

&

111

souhaitent être
informées du
schéma de services

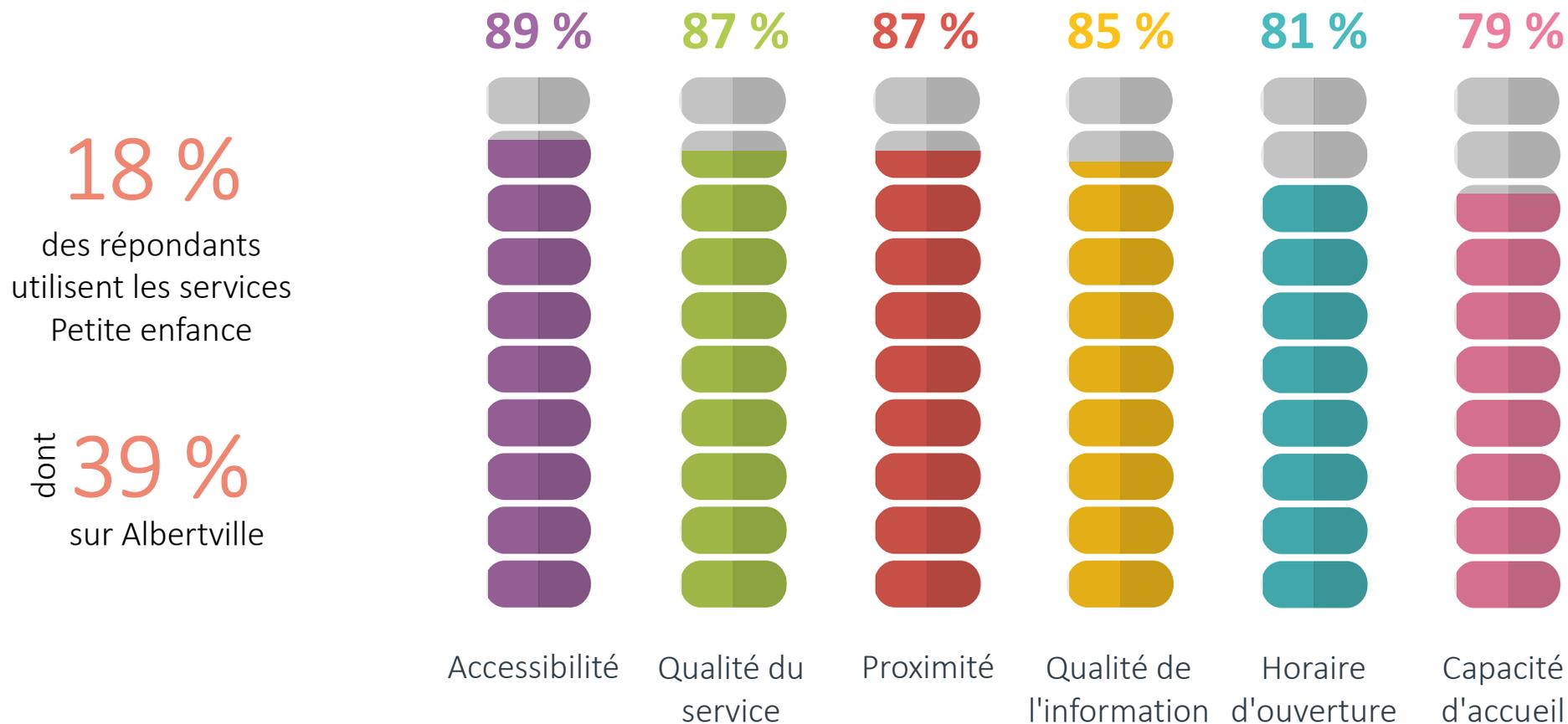


Principales contributions

- Santé,
- numérique,
- culture,
- démarches administratives,
- vie associative,
- enfance.



Petite enfance



Petite enfance



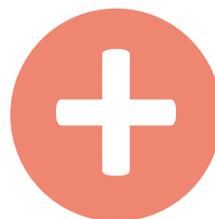
Les principaux manques

- Le nombre de places (8) : Albertville, Flumet, Frontenex
- L'amplitude horaire (3)
- L'absence d'accueil dans certaines communes (Gilly-sur-Isère).

seulement

23 %

utilisent le guichet unique
du relais Petite Enfance



Les commentaires libres
sont globalement
positifs.

Les besoins exprimés

- le manque de places à l'échelle du territoire (Halte-garderie à Albertville, manque places en Haute Combe de Savoie),
- la souplesse dans les horaires.

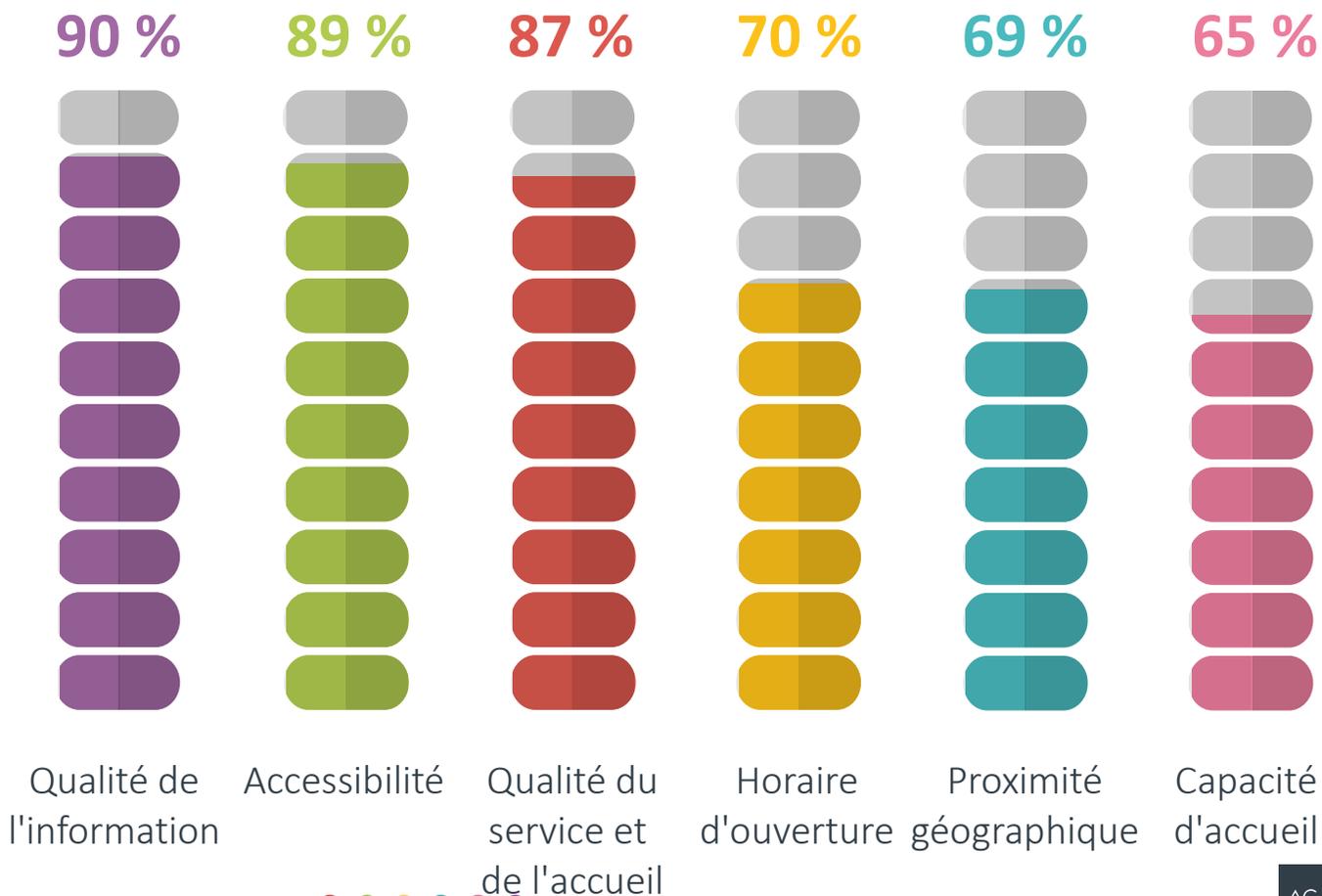
Enfance (3-11 ans)



44 %
utilisent les services Enfance
(garderie périscolaire,
centres de loisirs)



Globalement, ils
sont **satisfaits** ou
très satisfaits.



Enfance (3-11 ans)



69 %
utilisent internet pour les
démarches

Les besoins exprimés

- Meilleure amplitude horaire,
- manque de places en Haute-Combe de Savoie (éloignement des lieux),
- fermeture à Noël,
- capacité d'accueil insuffisante (centre de loisirs et garderie périscolaire),
- plus de souplesse et de flexibilité (inscription et désinscription),
- meilleure accessibilité téléphonique,
- tarifs différents entre la ville d'Albertville et Arlysère,
- mise à jour du site internet,
- accessibilité en transport en commun.



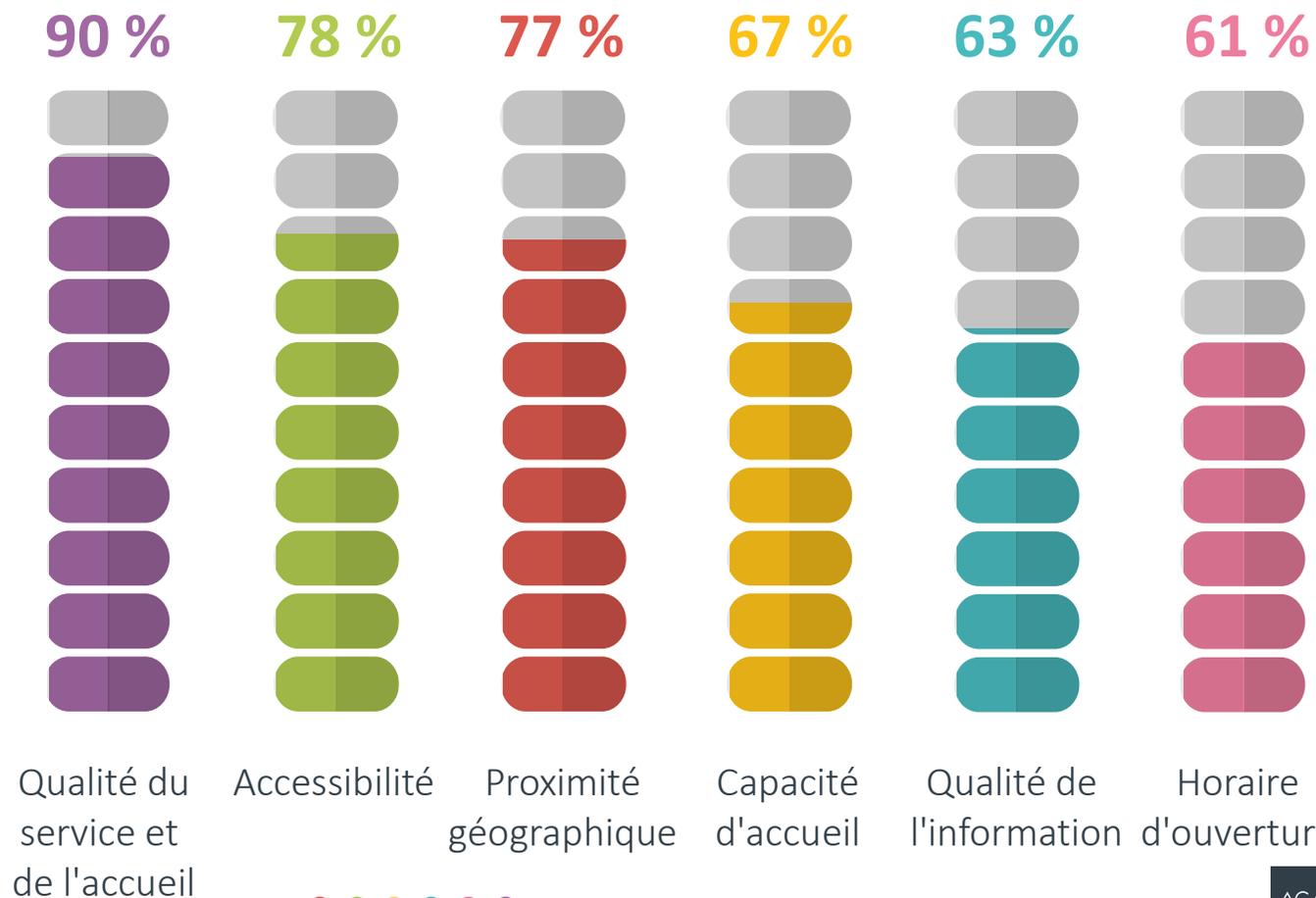
Jeunesse (+ de 11 ans)



14 %
des répondants
utilisent les
services Jeunesse



Globalement, ils
sont **satisfaits** ou
très satisfaits.



Jeunesse (+ de 11 ans)



Les besoins exprimés

- manque de places (et de transparence sur le choix des jeunes accueillis),
- accessibilité en transport en commun (ou mobilité douce),
- informations sur les activités données au dernier moment,
- ...

Propositions

- un local jeunesse au collège de Frontenex,
- des concertations sur les aménagements (Ex : skate park)

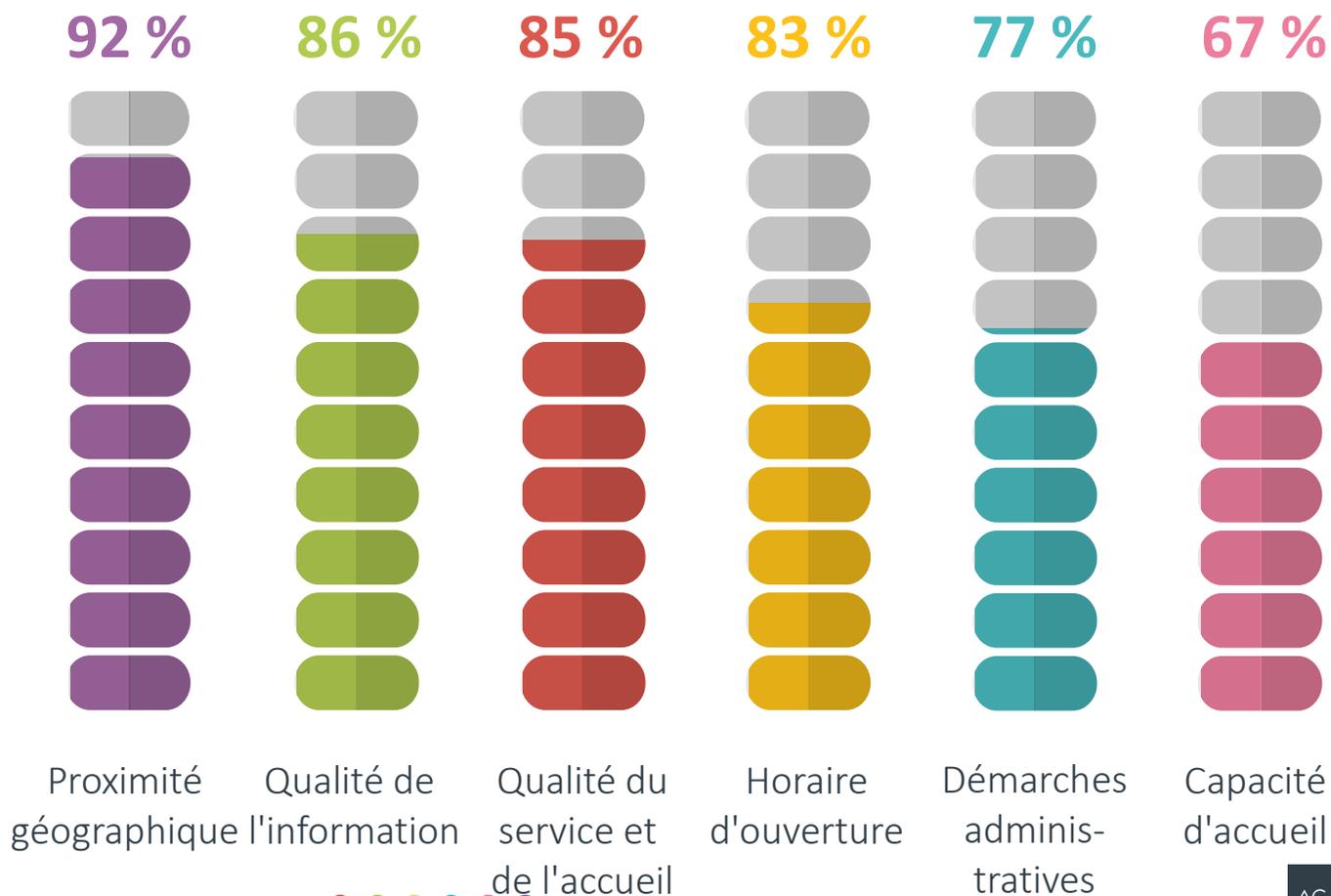


Personnes âgées et perte d'autonomie

Service aux personnes âgées



6 %
des répondants
utilisent les services
Personnes âgées

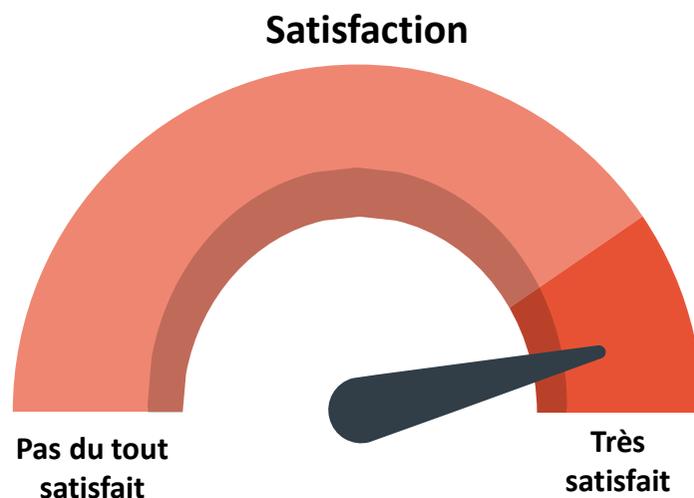


Personnes âgées et perte d'autonomie

Établissements



5,7 %
ont un proche en établissement
(dont 80 % en EHPAD)



à **+ de 85 %** de la tarification, de la qualité du service et de l'accueil, de la proximité.



Seulement **10 %**
des répondants se sentent
en situation d'**isolement**



Seulement **30 %**
des aidants ont **besoin d'aide** (accueil temporaire, garde à domicile, ménage, démarche administrative, aide psychologique).



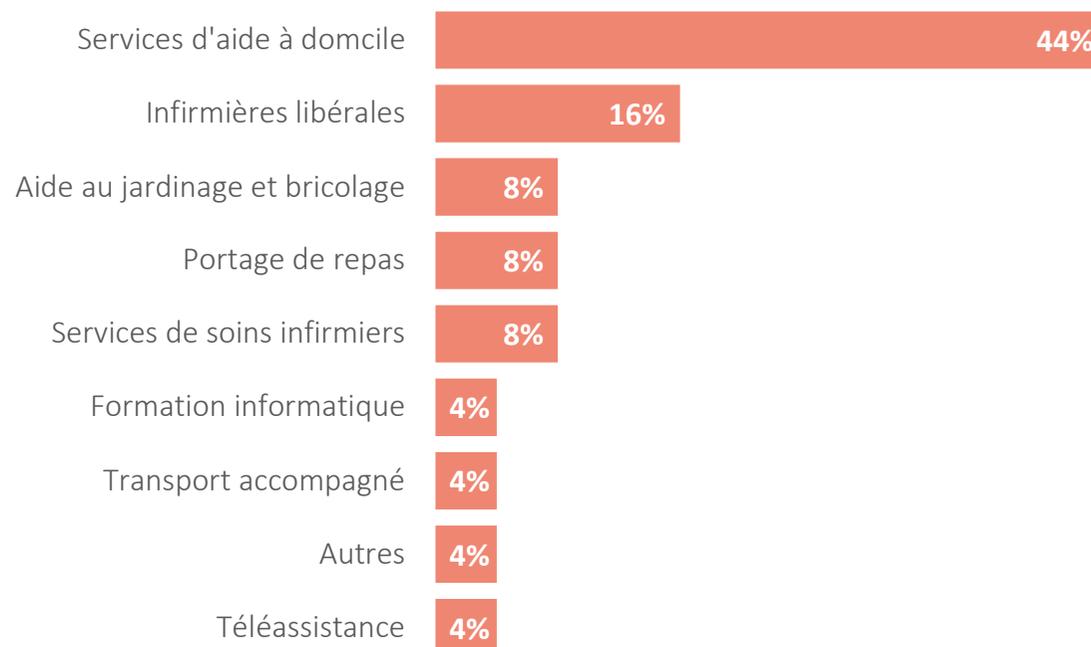
Personnes âgées et perte d'autonomie



Les besoins exprimés

- manque de places en EHPAD,
- en accueil de jour,
- manque de coordination administratif/terrain

Les services utilisés



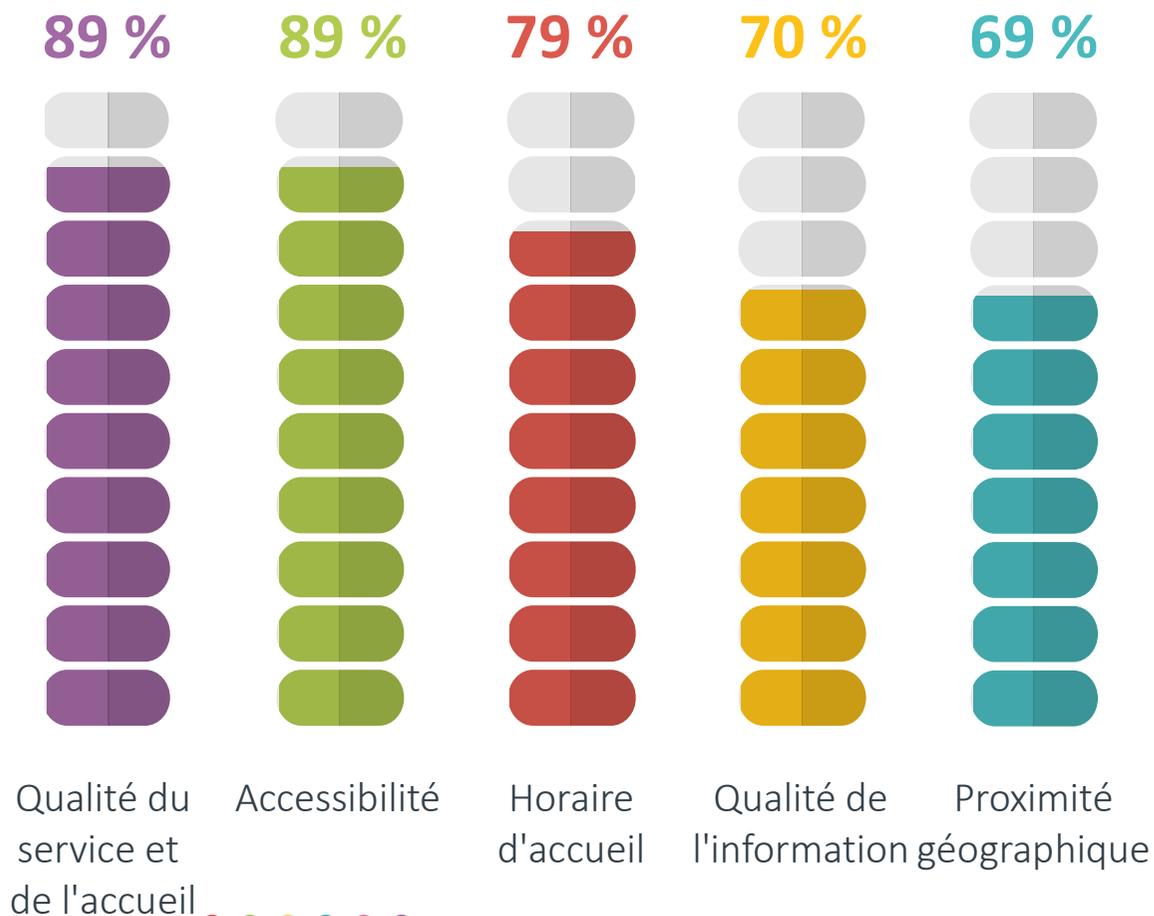
Santé



97 %
des répondants
utilisent les services
de Santé



Des satisfecit :
intérêt pour les
Maisons de santé





97 %

des répondants
utilisent les **services
de Santé**



Ils sont **insatisfaits** à
+ de 61 % des délais
d'attente

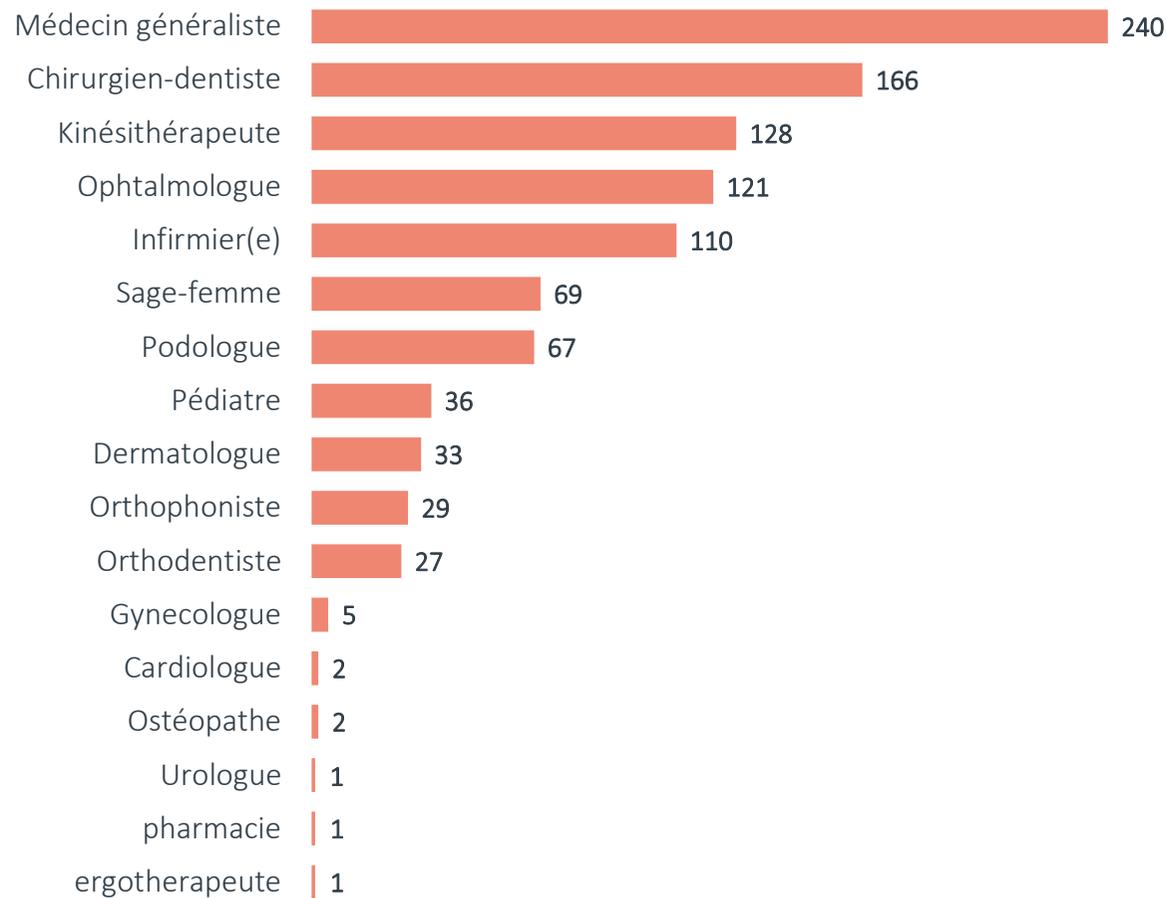
Les difficultés exprimées

- **délais d'attente trop longs**
(généraliste, dermatologue,
ophtalmologue, ...)
- certains professionnels ne
prennent pas de nouveaux
patients (médecins généralistes
...),
- la difficulté à joindre certains
professionnels (téléphone)

Santé



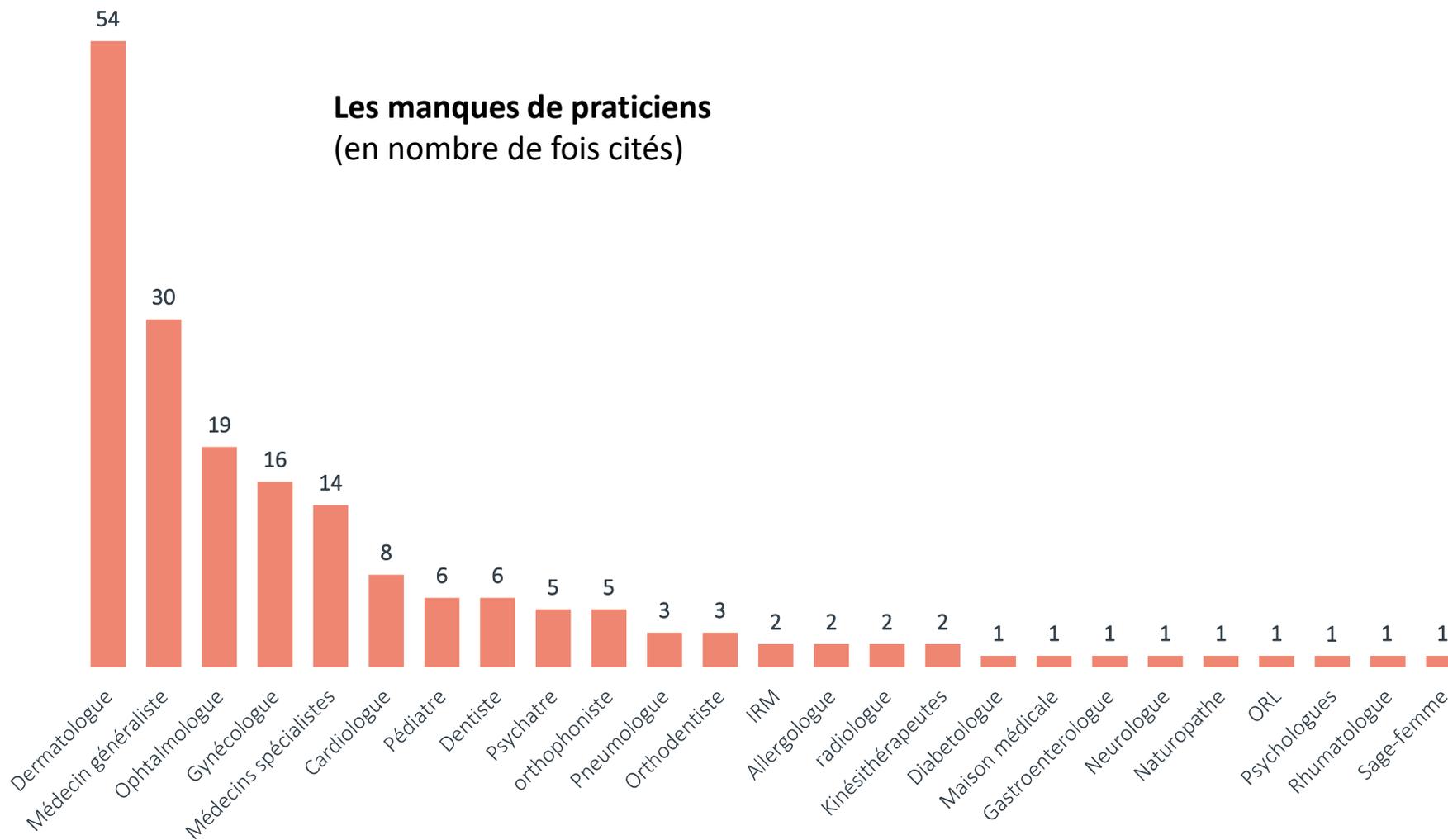
À quels professionnels avez-vous eu recours ?



Santé



Les manques de praticiens
(en nombre de fois cités)



Santé



La prise de RDV sur internet est répandue

 71 %

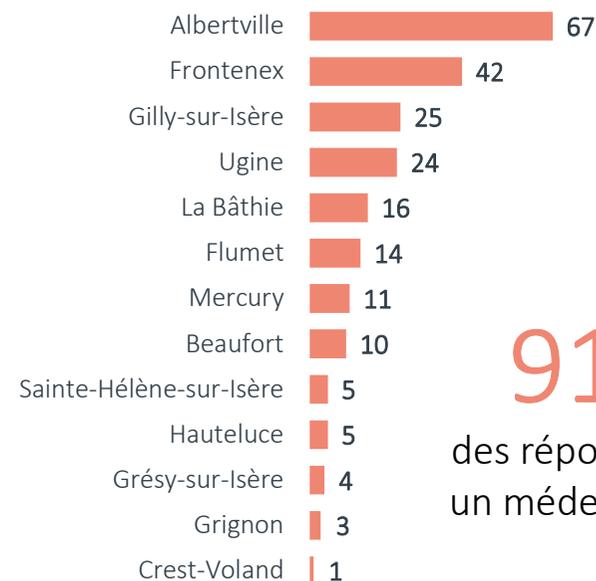
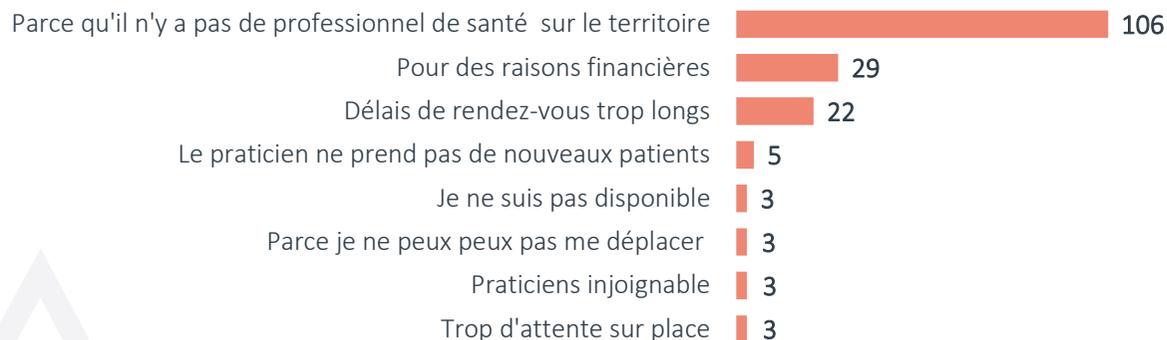
alors que

75 %
utilisent le
téléphone



56 %

des répondants reconnaissent renoncer aux soins pour différentes raisons



91 %

des répondants ont un médecin traitant

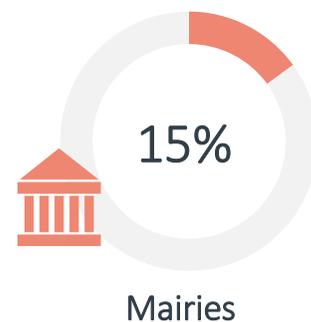
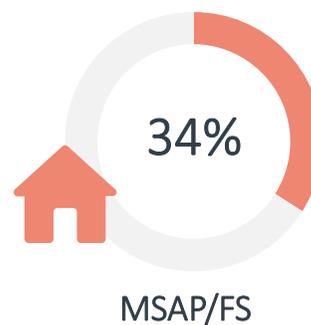


Démarches administratives



71 % des répondants ne connaissent pas de lieux pouvant les accompagner dans leurs démarches administratives.

Les lieux connus pour leur accompagnement



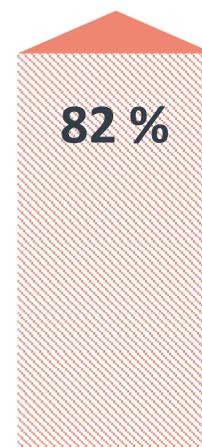
Démarches administratives



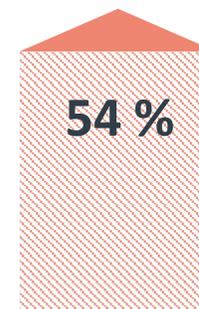
65 % jugent la réponse apportée satisfaisante du fait de personnel formé, à l'écoute et disponible.

Les difficultés exprimées

- indisponibilité au téléphone des aidants,
- difficulté avec des services de paiement (pour les démarches liées à Arlysère),
- l'absence de possibilité de réaliser en ligne certaines démarches (inscription scolaire, liste électorale, garderie..)



Répondants utilisant **internet** pour leurs démarches administratives



Répondants utilisant le **téléphone** pour leurs démarches administratives



Répondants **se déplaçant** pour leurs démarches administratives

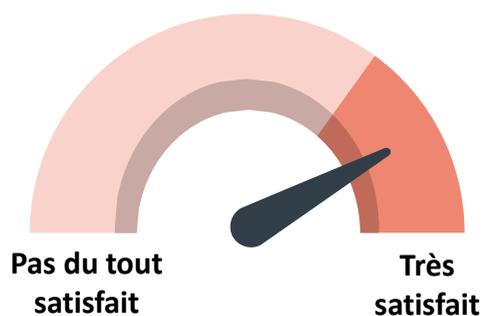


Démarches administratives

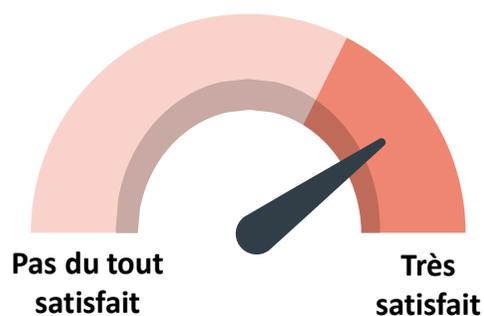
Tout interlocuteur confondu



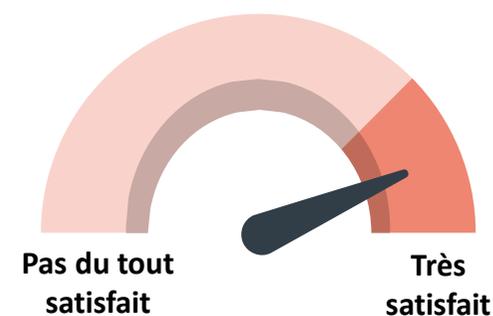
Globalement, les répondants sont satisfaits ou très satisfaits sur :



à + de 70 % sur la disponibilité de l'information



à + de 65 % de la qualité de l'information

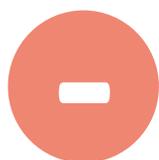


à + de 75 % de la qualité de l'accueil et du service

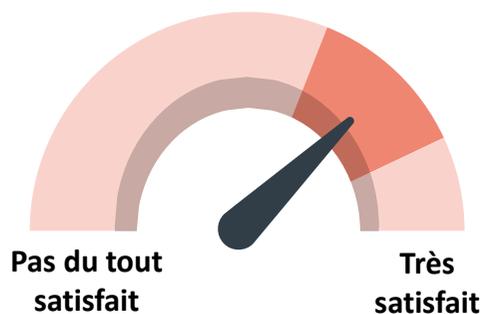


Démarches administratives

Tout interlocuteur confondu



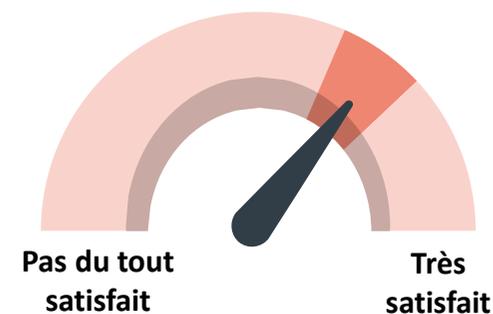
Les résultats sont plus mitigés



entre 62 % et 86 %
sur l'accessibilité



entre 47 % et 77 %
sur les horaires

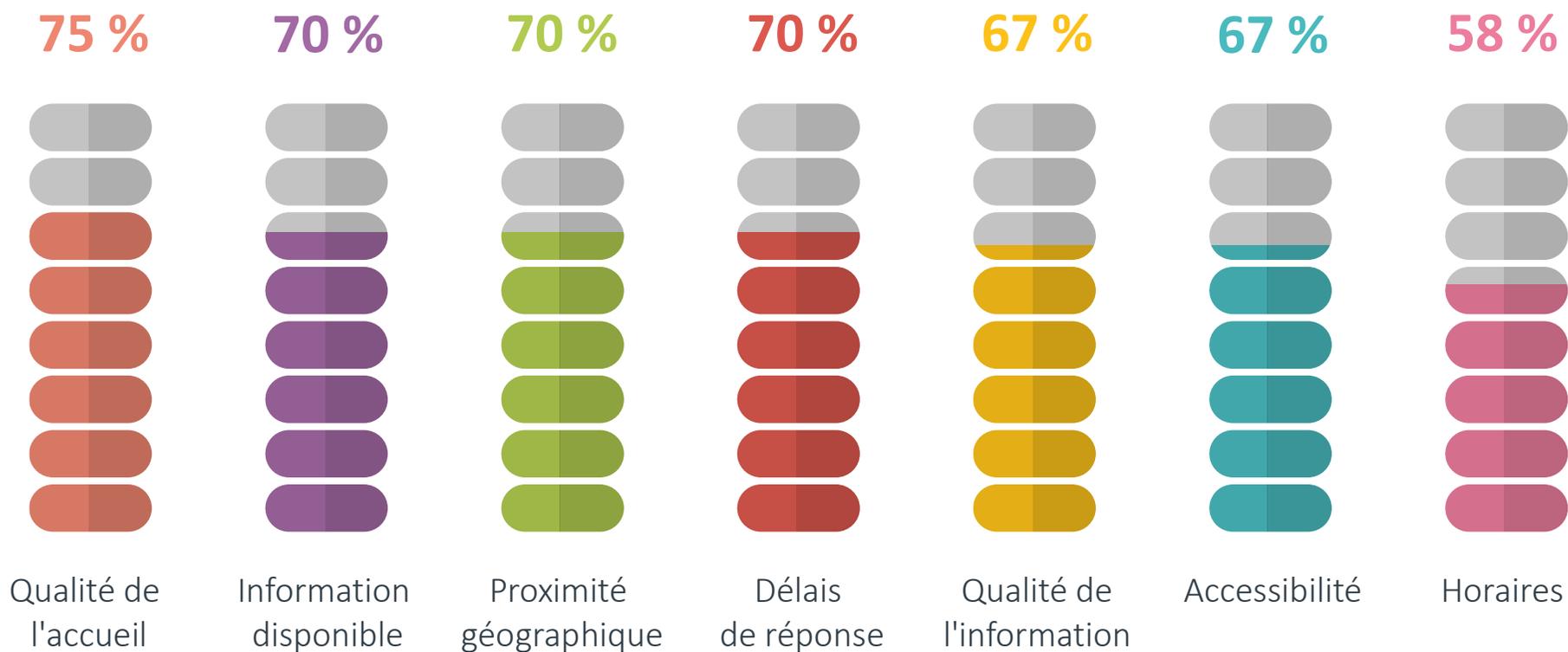


entre 63 % et 76 %
sur les délais de réponse



Démarches administratives

État

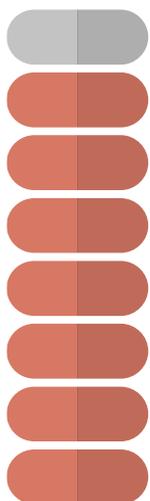


Démarches administratives

Collectivités locales



88 %



Proximité géographique

87 %



Qualité de l'accueil

86 %



Accessibilité

81 %



Information disponible

78 %



Qualité de l'information

77 %



Délais de réponse

67 %

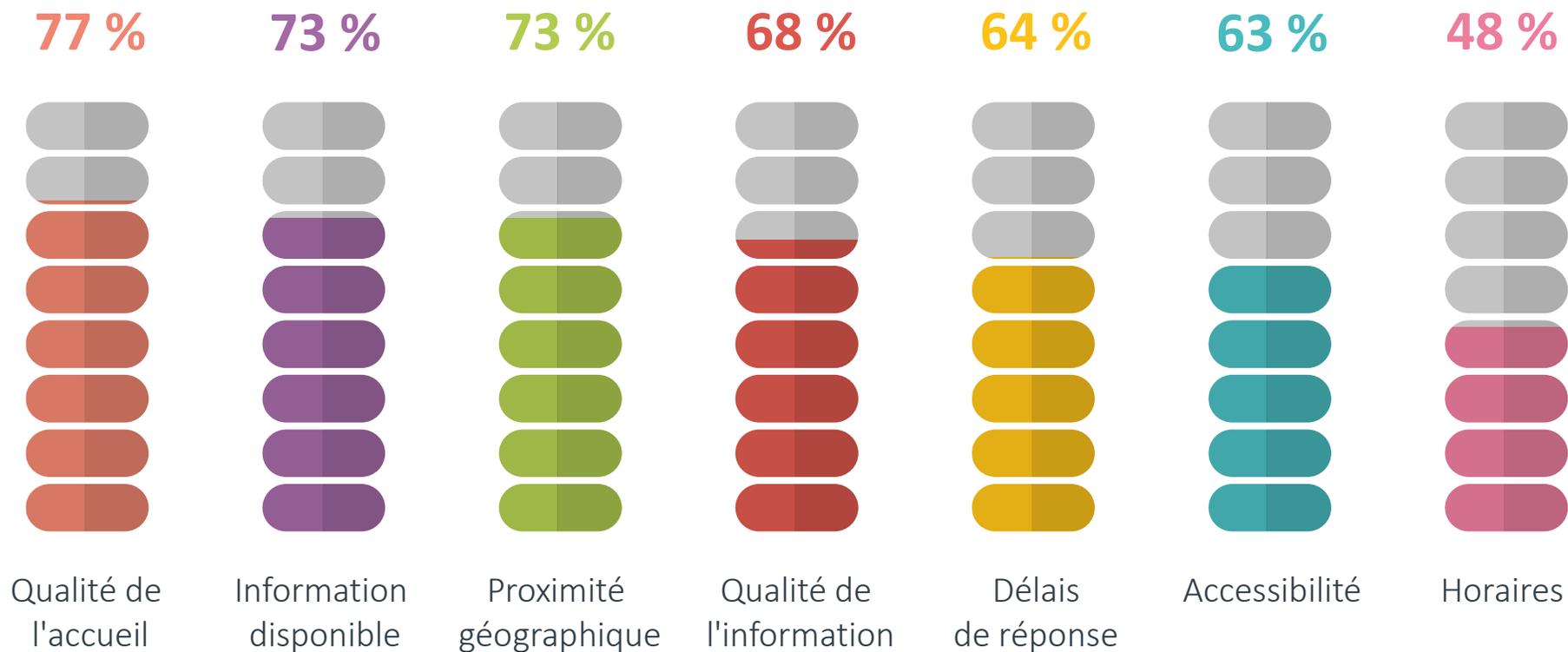


Horaires



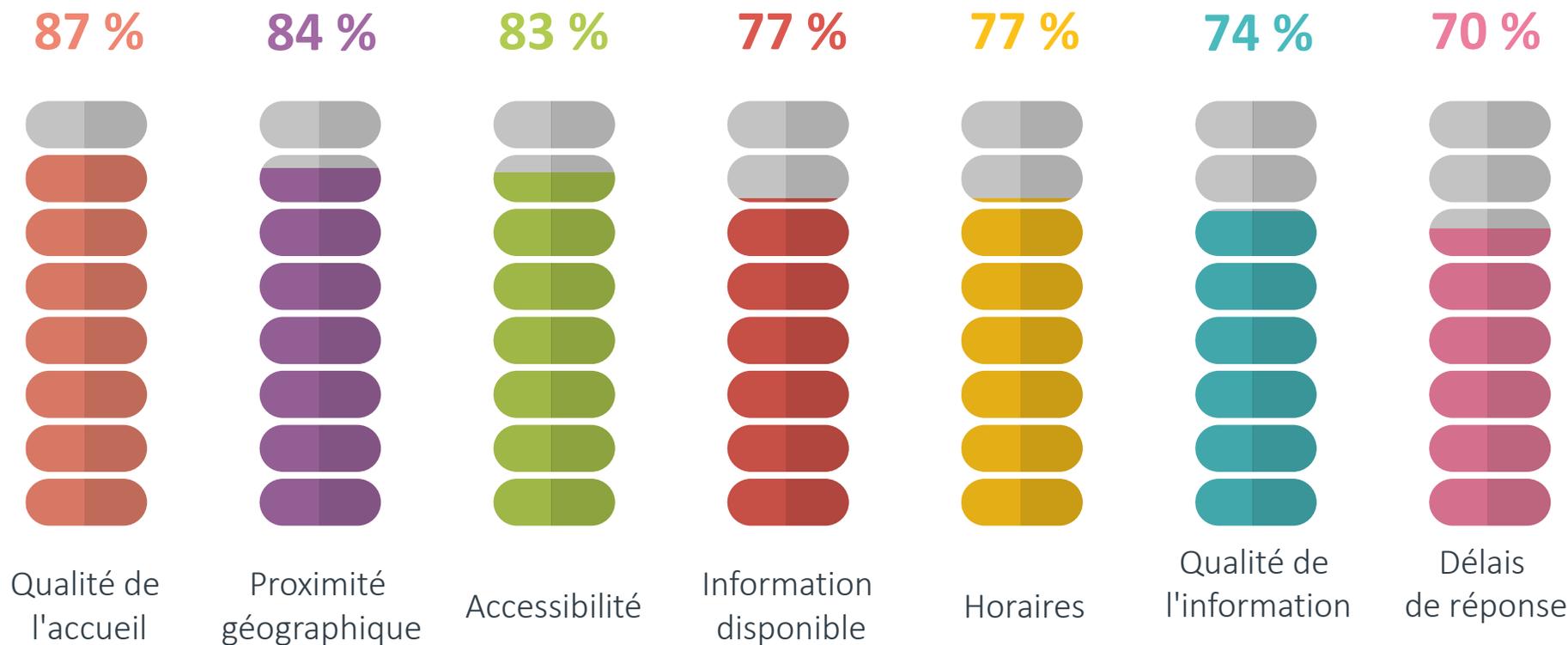
Démarches administratives

Opérateurs



Démarches administratives

Organismes associatifs privés et locaux



Démarches administratives et numérique



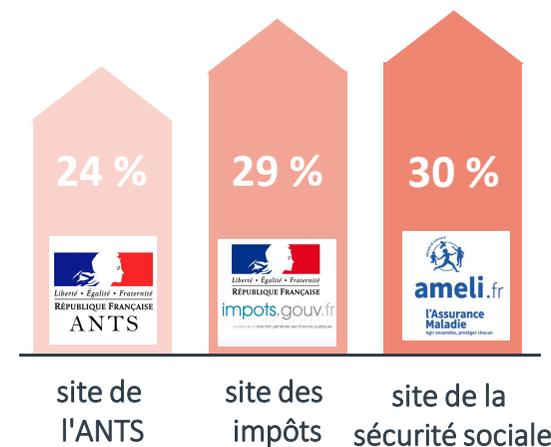
20 %

des répondants se retrouvent **souvent** voire **très souvent bloqués** dans leurs démarches administratives, **36 %** parfois et **37 %** très peu voire jamais

Les principaux freins

- mauvaise connexion,
- dysfonctionnements des sites,
- compréhension du langage administratif,
- ergonomie des sites (utilisation et recherche d'informations)

Les services administratifs les plus complexes à utiliser



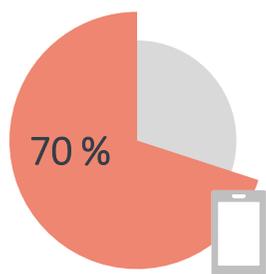
Pour **25 %** des répondants, le service de l'eau d'Arlysère (en ligne) n'est pas satisfaisant
Sont pointés les manques de clarté et d'informations concernant les services de mobilités et de transports scolaires.



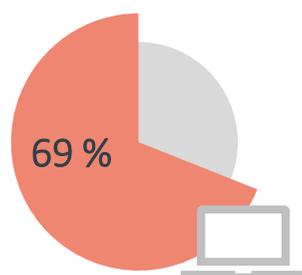
Numérique

88 %

utilisent le numérique **1 fois par jour** et **95 %** plusieurs fois par semaine avec une majorité des utilisations au domicile (**94%**) ou au travail (**58%**)



des répondants sont équipés d'un smartphone



des répondants sont équipés d'un ordinateur portable



Les principaux usages d'internet concernent :

- communication (90 %),
- réaliser des démarches administratives (84 %),
- information (83 %)



La connexion à internet est :

- très bonne ou plutôt bonne (40 %),
- moyenne (37 %),
- plutôt mauvaise ou mauvaise (25 %)



Le télétravail est peu répandu

- 23 % des répondants télétravaillent 1 fois par semaine
- 37 % des répondants ne télétravaillent jamais



Concernant la mise en place des bornes de services dans les mairies

- 30 % des répondants en ont connaissance,
- seulement 16 % pensent les utiliser



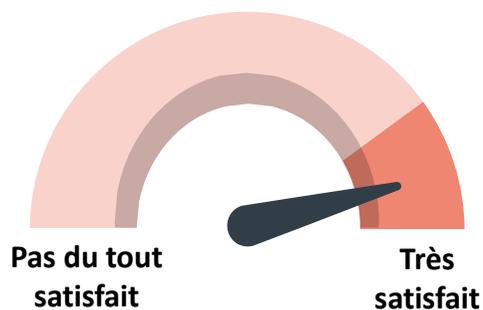
Concernant le site internet d'Arlysère il y a un mécontentement par rapport au service de gestion de l'eau

Culture, loisirs et Sport



72 %

des répondants fréquentent les lieux culturels et/ou sportifs du territoire



à + de 80 % de la qualité de l'information, des horaires, de la proximité géographique, de la qualité de l'accueil, de l'intérêt du service



Les commentaires sont globalement libres et positifs .

L'information est largement trouvée sur internet (réseaux sociaux, sites des clubs, salles et collectivités) mais des informations papiers et l'affichage public restent indispensables.



Culture, loisirs et Sport



Les répondants qui ne fréquentent pas les lieux

- l'offre et la programmation ne leur convient pas (9%),
- ils n'ont pas connaissance de ces lieux (6%),
- les tarifs sont trop élevés (4,5%).

Les principaux manques (question ouverte)

- La difficulté de trouver l'information (15),
- des équipements : Cinéma (6), activités culturelles pour les tout petits (6) et sportives pour les séniors,
- l'amplitude horaire des médiathèques, des équipements sportifs (piscine et halle olympique),
- des aides financières pour payer ses abonnements sportifs.



Vie associative



57 %

des répondants pratiquent une ou des **activités associatives** majoritairement dans le sport et les loisirs (21 %) et la solidarité et le social (15 %).

27 %

des répondants ont participé, pendant les confinements, à des **réseaux de solidarités**

32 %

des répondants s'impliquent dans la **vie de l'association** majoritairement en tant que **bénévole (19 %)**, **administrateur (19 %)**

Les principaux freins

- Le manque de bénévoles est criant pour la majorité des répondants,
- le principal frein selon les répondants est le manque de soutien financier (ou un soutien financier trop peu important) des collectivités,
- puis le manque de temps
- et enfin l'éloignement géographique/ les distances.



Mobilité



52 %

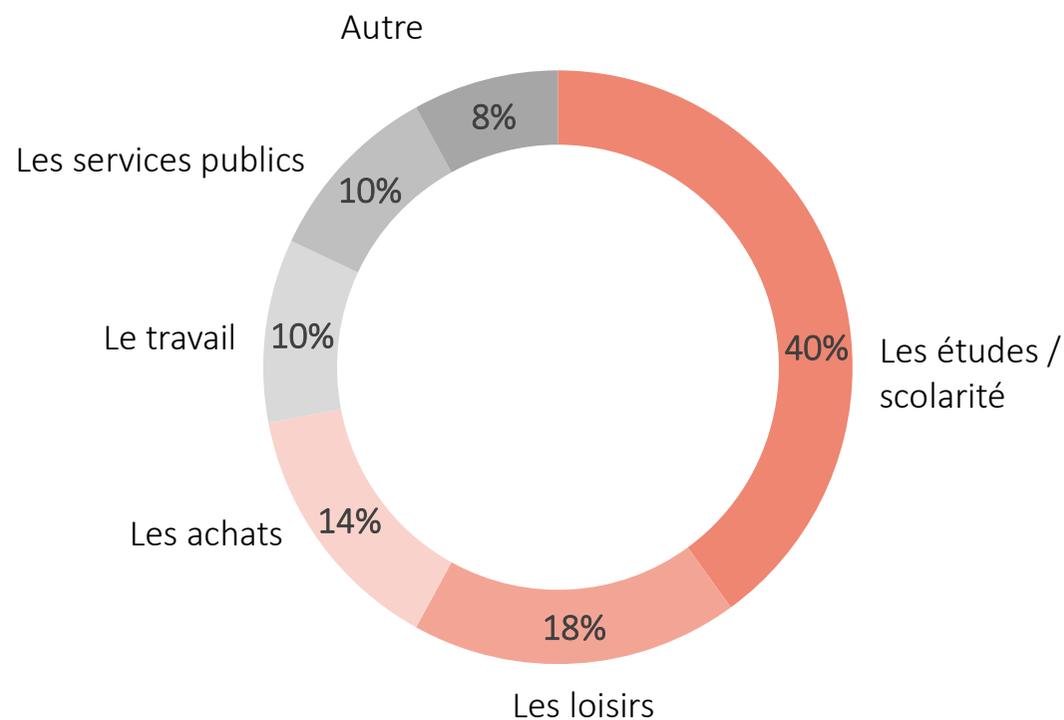
des répondants connaissent le site des mobilités d'Arlysère :

www.tra-mobilite.com



15 % des répondants utilisent le réseau de bus, dont 45 % plusieurs fois par semaine

Les motifs de déplacements en bus :



Mobilité



46 %

des répondants connaissent les **modes alternatifs** à la voiture développés par Arlysère

- **18 %** des répondants pratiquent le covoiturage (essentiellement pour les loisirs et le travail) ;
- les non pratiquants n'en voient pas l'utilité, le jugent compliqué (horaires, rupture de charge) ou non sécurisé
- **1 %** des répondants utilisent **Klaxit**
- **1,2 %** les véhicules en autopartage (essentiellement car ils ne connaissent pas ou ont leur propre mode de déplacement)

Les besoins et propositions exprimés

- Développement des Itinéraires cyclables,
- développement de l'offre de bus (desservant les villages) et de l'intermodalité,
- mieux informer et communiquer (sur l'offre de TC, les modes alternatifs, l'aide à l'acquisition de VAE).





Agate, Agence Alpine des Territoires

Bâtiment Évolution • 25 Rue Jean Pellerin • 73000 Chambéry

04 79 68 53 00 • nicolas.faudon@agate-territoires.fr

www.agate-territoires.fr

**ADRETS Association de Développement en
Réseau des Territoires et des Services**

• 370 rue des champagnes • 73290 La Motte Servolex

06 47 33 65 24 • tfauvarque@adrets-asso.fr

[Site Internet](#)

