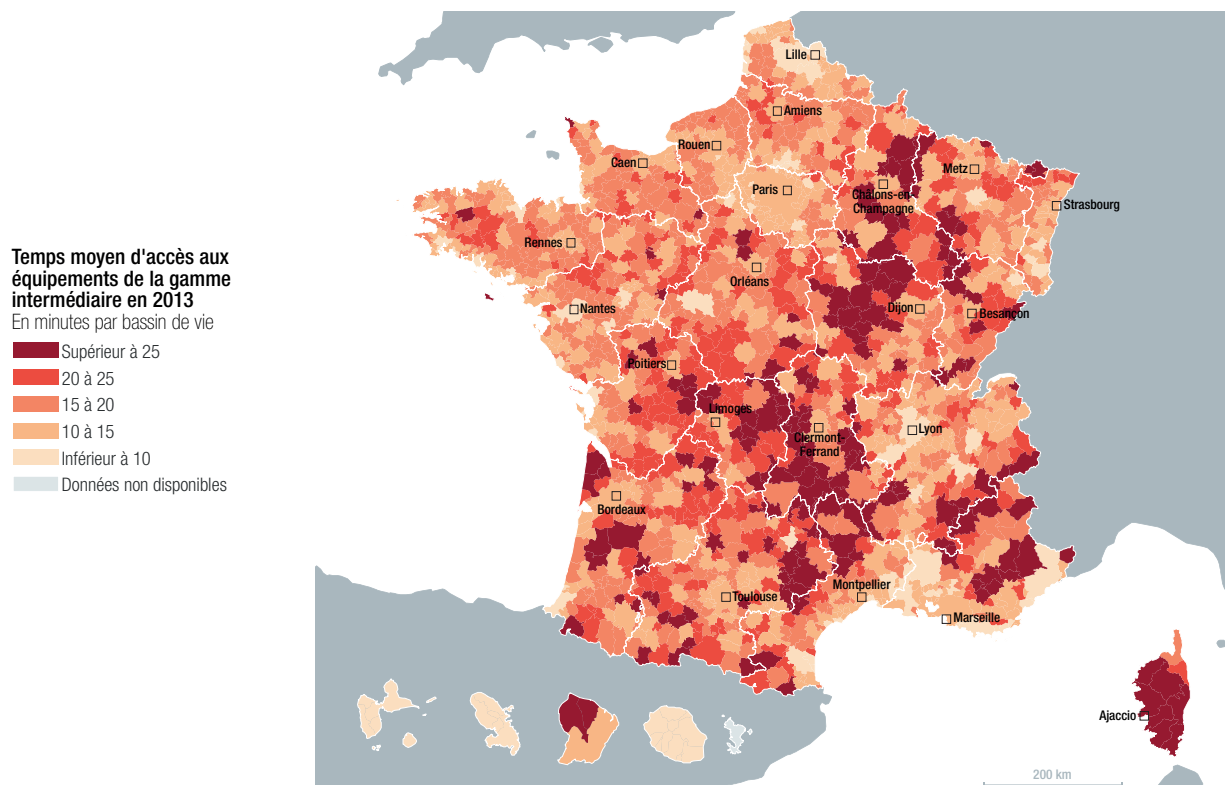


## 2 | Services

L'étude territoriale des services et de leur distribution sur le territoire a souvent pour objet la recherche de polarités qui structurent l'espace français par la concentration de différents types d'équipements de même rareté, mais qui ne délivrent pas les mêmes prestations et n'ont pas la même valeur pour l'utilisateur. L'émergence de nouveaux modes de distribution des services modifie conjointement les offres des commerces et des opérateurs de services, ainsi que les modes de consommation d'informations et de biens par l'utilisateur. Alors que l'on connaît de mieux en mieux la localisation des populations et des activités, celle des services à la population devient plus complexe : les services se dissocient peu à peu des équipements traditionnels (accueil généraliste, grande enseigne spécialisée) et leur « présence » sur le territoire devient plus difficile à appréhender et à mesurer, en particulier lorsqu'ils sont rendus par des voies dématérialisées ou par le biais de mutualisations. Toutefois, ces nouveaux modes de distribution des services constituent pour l'action publique un moyen de répondre de manière plus ciblée et plus adaptée aux besoins des territoires et de leurs habitants. Pour cela, la notion d'accessibilité des services doit être reconsidérée afin de répondre au défi de l'égalité des territoires.

### Des équipements de services qui structurent les territoires

Carte 1 ▶ Temps de trajet moyen en heure creuse à un panier de services de la gamme intermédiaire (2013)



La localisation des équipements est souvent utilisée pour structurer des territoires : leur présence est une condition de la qualité de vie des habitants, et un facteur intrinsèque de la pérennité d'une économie présente; leur concentration incarne le dynamisme d'une commune et son pouvoir d'attractivité sur un bassin de vie environnant.

Les 1 666 bassins de vie (dont 22 dans les départements d'outre-mer) conçus par l'Insee en 2012 partitionnent le territoire et sont définis comme « les plus petits territoires au sein desquels les habitants ont accès aux équipements et services les plus courants » par trajet routier.

Le temps de trajet moyen, pondéré par la population, pour atteindre un panier de 29 équipements de la gamme intermédiaire est de 13 minutes en France métropolitaine. Pour près de 70 % des bassins de vie, cette durée est inférieure à 20 minutes. Cependant, une majorité de territoires de montagnes ou très peu denses sont caractérisés par des temps d'accès moyens plus élevés. C'est le cas de regroupements de bassins de vie qui forment une trajectoire partant des Ardennes et passant, notamment,

par le Châtillonnais, le Morvan, la chaîne des Puys, le Cantal, les Cévennes et les Causses, pour s'achever dans les Pyrénées. D'autres lieux connaissent aussi des temps de trajet élevés : la Corse ou les Alpes, pour lesquelles on notera des temps en général moins élevés dans la partie nord – mieux équipée – que dans la partie sud – où certains bassins de vie du Vercors, des gorges du Verdon et du Mercantour connaissent de vraies difficultés. Mais il en est de même pour des bassins de vie aux paysages plus ouverts, situés à l'ouest autour du Montmorillonnais, dans le Limousin et dans une large partie sud-ouest. Peu nombreux et souvent peu peuplés au regard de l'ensemble des bassins de vie, ces territoires participent peu à la moyenne nationale pondérée par la population, mais ils présentent de réelles difficultés d'accès aux équipements de la gamme intermédiaire. Seuls les bassins de vie du chef-lieu du département connaissent, en général, des temps de trajet moindres que ceux situés sur les marges des départements. L'accessibilité des équipements oppose donc les bassins aux populations peu denses et aux contraintes géographiques fortes, aux bassins urbains ou aux paysages plus ouverts.

## ► LES BASSINS DE VIE 2012

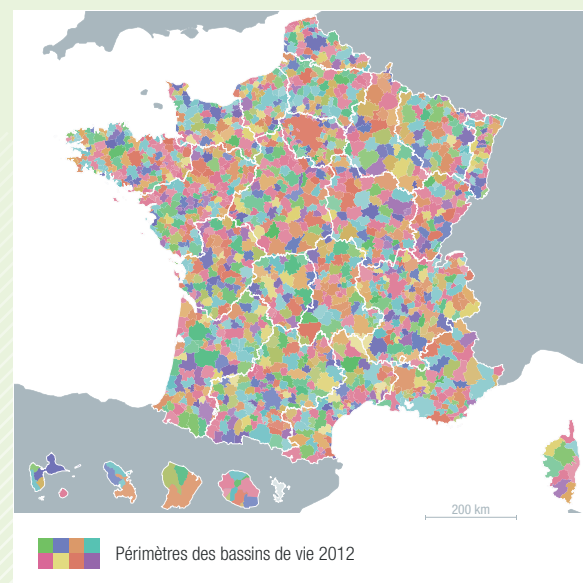
Les bassins de vie couvrent la France entière et constituent les plus petits territoires sur lesquels les habitants peuvent avoir accès à un ensemble de services de la gamme intermédiaire.

Leur construction repose, en premier lieu, sur l'identification de communes ou d'unités urbaines comme pôles de services intermédiaires qui comprennent plus de 16 équipements sur les 31 que compte la gamme des services intermédiaires en 2012. Celle-ci est définie à partir d'une analyse de fréquence des équipements recensés par la base permanente des équipements<sup>1</sup>. La gamme intermédiaire regroupe les services dont la fréquence nécessite une aire d'influence ou de chalandise plus large que des services de proximité (la banque, la pharmacie, l'école maternelle...) et moins étendue que les services supérieurs (l'hypermarché, le lycée, le cinéma, Pôle emploi...), surtout situés dans les grands pôles urbains. Le collège, le laboratoire d'analyses, le contrôle technique automobile, les magasins de vêtements, de chaussures, de meubles, d'électroménager, la librairie... font partie de la gamme intermédiaire.

Les zones d'influence de chaque pôle de services sont ensuite délimitées en regroupant les communes les plus proches : la proximité se mesure en temps de trajet par la route et à heure creuse. Ainsi, pour chaque commune et chaque équipement non présent sur une commune, on détermine la commune la plus proche proposant cet équipement. Les équipements intermédiaires mais aussi les équipements de proximité sont pris en compte.

Contrairement aux aires urbaines et aux zones d'emploi, la construction de ces bassins ne repose pas sur des fréquences de

Carte 1 ► Les bassins de vie 2012



Source : Insee, BPE 2012.

flux observés, mais sur la concentration et la coprésence de services dans des pôles ainsi que la définition de leur zone d'influence par la proximité.

1 La Base permanente des équipements est un registre, tenu par l'Insee, des principaux équipements et services présents dans les communes. Pour sources, elle a principalement des répertoires et des fichiers administratifs et elle recouvre les domaines des services, marchands ou non, des commerces, de la santé et de l'action sociale, de l'enseignement, du tourisme, du sport, des loisirs, de la culture et des transports.

Dans la mesure où ils donnent une vision cohérente et simplifiée du territoire, les bassins de vie constituent un zonage pertinent dans la mise en œuvre de politiques publiques locales liées à la vie quotidienne des habitants. Les bassins de vie identifient clairement les concentrations d'équipements, véritables zones d'activité pour lesquelles de futures implantations peuvent être envisagées, car elles y trouveront le marché ou la fréquentation nécessaire à leur développement.

Néanmoins, dans un monde où les modes de distribution des services évoluent fortement, les politiques publiques visant à améliorer l'accessibilité des services ne peuvent se résumer au renforcement du pôle d'un bassin de vie. Il n'est pas la seule réponse à une localisation optimale de tous les équipements et des services au public.

## Accessibilité des équipements ou accessibilité des services ?

L'équipement traditionnel – celui à partir duquel on considère que le service est présent sur le territoire – est matérialisé par un bâtiment, un lieu d'accueil souvent étroitement identifié à un type de service rendu : la boulangerie vend du pain, l'agence de la Caisse d'allocations familiales délivre des prestations familiales. C'est encore le lieu où on l'on se rend pour acheter un bien, avoir une information, recevoir une prestation. Ce modèle a cependant fortement évolué depuis la deuxième moitié du XX<sup>e</sup> siècle, dans les domaines marchands comme non marchands, sous l'effet de la concurrence de la grande distribution et des économies d'échelle.

S'ils restent des facteurs structurants des territoires, les magasins traditionnels – et plus généralement les lieux

d'accueil – n'ont plus le monopole des services qu'ils offraient autrefois. La boulangerie, la boucherie, ne doivent plus être vues comme des équipements délivrant un bien ou un service exclusif et spécifique, mais comme l'expression d'un choix des usagers pour ce type de prestations : dès lors que les grandes surfaces diffusent elles aussi ces biens, celle calculée des magasins traditionnels n'est que l'accessibilité d'une partie d'un service puisque que le service ou le bien est aussi disponible dans un autre équipement.

Du point de vue de l'utilisateur, sans présager de considérations personnelles, peu importe celui qui délivre le bien ou la prestation, peu importe le moyen par lequel il est dispensé, du moment qu'il obtient la satisfaction d'un service de qualité équivalente ou acceptable pour lui.

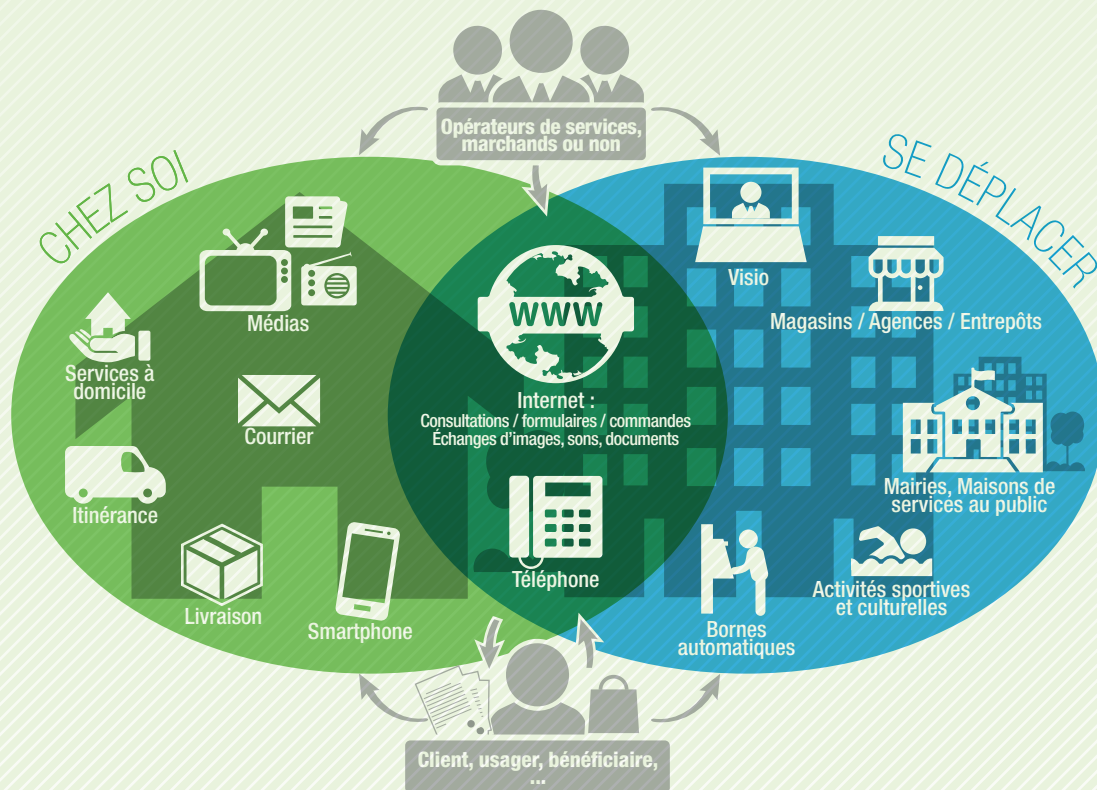
## La distribution multicanal

L'arrivée des nouveaux moyens offerts par les technologies numériques a ouvert de nombreuses possibilités de dématérialiser la distribution de services. Ce qui n'était que des innovations il y a encore 15 ans a transformé les secteurs des banques et des assurances, mais aussi celui des services publics et au public. Ces dernières années, ce mouvement s'est encore accéléré en raison de contraintes budgétaires qui ont entraîné des fermetures d'équipements d'accueil jugés peu rentables pour les commerces, pas assez fréquentés ou trop onéreux pour un service public.

La disparition des équipements traditionnels peut effectivement conduire à une perte de services dans une localité. Mais une fermeture n'est pas une fatalité si d'autres canaux sont mobilisés pour continuer à rendre un service équivalent : l'itinérance d'équipements mobiles (un épiciers itinérant) ou bien d'agents qui se déplacent à domicile, la mutualisation de services et, bien sûr, les moyens offerts par les technologies numériques multiplient les possibilités d'accès.

## ► LA DISTRIBUTION MULTICANAL DES SERVICES

Graphique 1 ► Schéma partiel de la distribution multicanal des services



Source : Bureau de l'observation des territoires - CGET, 2015.

Ce schéma général et non exhaustif de la distribution multicanal des services montre que les canaux – comme possibilités offertes à l'utilisateur pour s'informer, consulter, formuler une demande et obtenir un service – sont multiples. Avec l'arrivée des nouvelles technologies, ces canaux ont tendance à se rapprocher du domicile de l'utilisateur, mais avec un coût pour celui-ci : en effet, il faut

faire l'acquisition du matériel nécessaire pour les utiliser. Par ailleurs, les canaux de distribution ne sont pas mobilisés ou présents de façon équivalente dans les territoires, en fonction des débits disponibles pour les équipements numériques, mais aussi des initiatives locales (mutualisation des services, itinérance du service, etc.).

Dès lors, l'enjeu n'est plus de mesurer la proximité d'un service par la présence d'un accueil généraliste, mais de mesurer l'accessibilité d'autres canaux capables d'être mobilisés localement pour délivrer des services plus spécifiques et plus adaptés aux problématiques et aux besoins de l'utilisateur. Le commerce ou le service public pourront aller jusqu'à organiser leur stratégie multicanal pour coordonner ces canaux et services dans un parcours qui mènera l'utilisateur vers la consommation d'un service final de qualité : consulter ses droits sur Internet, obtenir des précisions par mails, modifier son dossier et prendre rendez-vous par téléphone, se déplacer dans une agence

pour un entretien finalisé avec un agent ayant toutes les pièces du dossier en main pour satisfaire sa demande. L'utilisateur peut accepter de se déplacer un peu plus loin s'il sait qu'il sera reçu à l'heure et qu'il obtiendra la prestation souhaitée.

La mesure de l'accessibilité des services doit intégrer cette problématique du multicanal. L'ignorer conduirait à présenter des résultats et donc des schémas erronés, et à conclure à la nécessité d'implanter des équipements classiques ne répondant plus aux attentes et aux usages de la population.

## Un exemple de la mesure d'une accessibilité géographique multicanal d'un service

L'exemple de travaux menés actuellement en collaboration avec Pôle emploi a permis de mettre en évidence l'intérêt, pour l'utilisateur comme pour l'opérateur, de qualifier une offre de services selon trois critères : la démarche, également appelée ligne de service, que souhaite effectuer l'utilisateur (obtenir une information, modifier son dossier, etc.), le niveau d'expertise nécessaire pour répondre à cette demande et, enfin les canaux par lesquels le service est délivré.

L'analyse a porté sur la mesure de l'accessibilité géographique d'une ligne de service de premier niveau qui consiste pour l'utilisateur à s'informer et être orienté. Cette démarche peut être effectuée aussi bien dans un équipement de Pôle emploi (agences, relais ou permanences) que dans des espaces mutualisés de services comme une Maison de services au public, ou d'autres sites partenaires auxquels Pôle emploi participe.

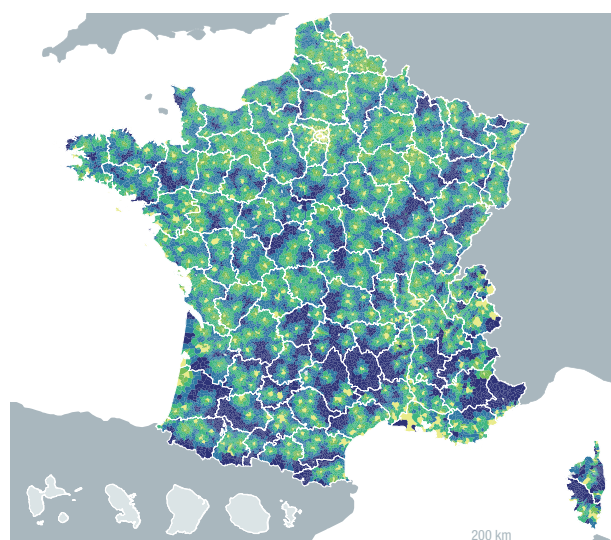
En 2013, sur le territoire métropolitain, le temps d'accès moyen aux équipements de Pôle emploi est d'un peu moins de 20 minutes (19,6 minutes). En prenant en compte l'existence sur le territoire d'espaces mutualisés où Pôle emploi est présent, cette même moyenne est d'un peu plus de

14 minutes pour ce service de premier niveau. Pour un département montagneux comme les Alpes-de-Haute-Provence, bien équipé en espaces mutualisés, cela représente un gain de temps d'un peu plus de 15 minutes en moyenne, ce qui place ce territoire en dessous de la moyenne nationale, à un temps d'accès moyen de 11 minutes.

On peut imaginer d'autres types de cas dans lesquels divers canaux pourront être associés aux équipements traditionnels pour mesurer l'accessibilité géographique d'un service : l'entretien et le conseil d'un service public peut être réalisé dans les accueils physiques, mais aussi par des canaux tels que l'itinérance d'agents ou la mise à disposition d'installations numériques permettant le face à face distant et l'échange de documents.

L'expérience menée avec Pôle emploi illustre bien que la mesure de l'accessibilité géographique suppose, en préalable aux analyses, la connaissance de l'offre de services d'un opérateur public ou privé, de sa segmentation en lignes de service et des canaux par lesquels ces services sont délivrés. L'équipement et sa localisation ne sont pas suffisants pour mesurer la réponse apportée à une population.

Carte 2 ► Temps d'accès aux espaces de services de Pôle Emploi (agences, relais, permanences)



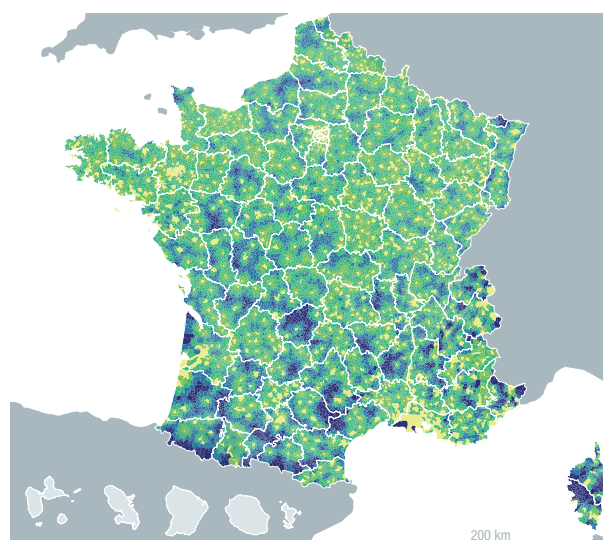
**Temps moyen d'accès aux espaces de services de Pôle emploi en 2013**

En minutes par commune



Source : Pôle emploi 31/12/2013, Odomatrix Inra Umr1041 Cesaer.

Carte 3 ► Temps d'accès à un service de premier niveau de Pôle emploi (accueil, information, orientation)



**Temps moyen d'accès à un service de premier niveau de Pôle emploi en 2013**

En minutes par commune



Source : Pôle emploi 31/12/2013, Odomatrix Inra Umr1041 Cesaer.

## ► LA MUTUALISATION DE SERVICES, CANAL INNOVANT D'ACCUEIL DU PUBLIC SUR LE TERRITOIRE

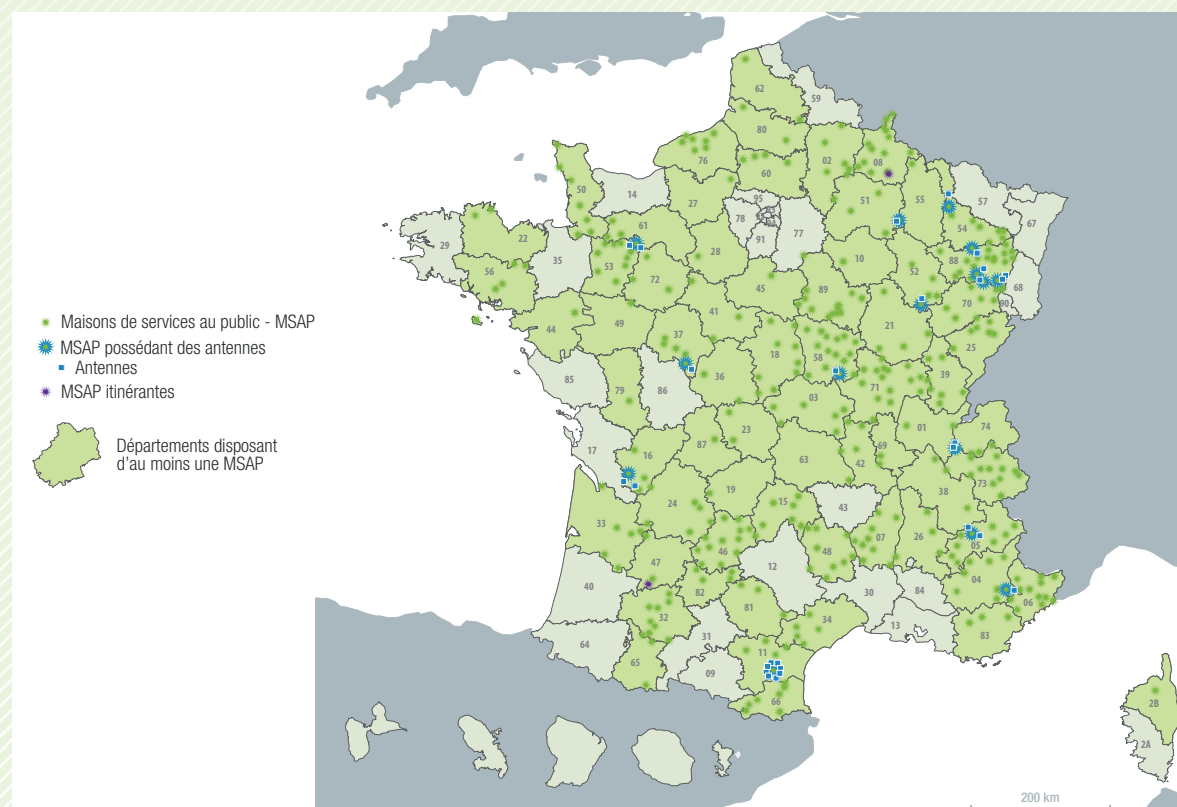
Le Commissariat général à l'égalité des territoires est pilote du dispositif national des Maisons de services au public. Labellisés sous le nom de Relais Services Publics par les préfetures de département, ces espaces délivrent une offre de services diversifiée et de proximité à l'attention de tous les publics.

De l'information transversale de premier niveau à l'accompagnement de l'utilisateur sur des démarches spécifiques, les Maisons de services au public articulent présence humaine et outils numériques. Les opérateurs partenaires sont nationaux, locaux, marchands ou non marchands, et les services délivrés peuvent couvrir le champ social, de l'emploi, de la justice, du logement, de la santé, du commerce, de l'éducation, de la consommation, de la culture, de l'environnement... Le label d'État engage les partenaires dans une démarche de présence (au moins 24 heures hebdomadaires), et de qualité de service.

Au 31 décembre 2014, 363 Maisons sont présentes et réparties dans 67 départements métropolitains. La dynamique de développe-

ment du dispositif demeure soutenue en 2014 : elle se diversifie au travers de modes d'organisation adaptés, comme l'itinérance des services ou des horaires d'ouverture appropriés au rythme de vie des habitants. Dans le cadre de la politique d'égalité des territoires, le gouvernement a décidé de renforcer la dynamique à l'œuvre et d'atteindre l'objectif de 1 000 Maisons en 2017 sur l'ensemble du territoire national, afin de répondre aux besoins des habitants et de compléter le maillage. À ce jour, la répartition très inégale des Maisons sur le territoire s'explique principalement par la participation ou non de 22 départements au dispositif d'expérimentation qui s'est achevé fin 2014. Néanmoins, nombre de départements se sont déjà inscrits dans ce dispositif. L'est du pays, la Bourgogne, les Alpes, mais aussi des départements de Provence, Midi-Pyrénées ou même de Normandie, sont particulièrement bien pourvus en Maison de services au public. Les possibilités de création sont encore élevées dans une large partie ouest et sud du territoire métropolitain, sans oublier le Grand est et les départements d'outre-mer.

Carte 1 ► Les relais de services au public (au 30 juin 2014)



Source : CGET, 2014.

## Innover dans la mesure de l'accessibilité des services

Le temps de trajet est en réalité un facteur plus ou moins important selon les types de territoires considérés. Il peut être prépondérant dans les campagnes parce que le service sera moins présent, voire absent, dans les zones les moins denses où, par définition, on y a moins recours. En revanche, en milieu urbain, la durée du trajet est souvent moins longue. Cependant, elle ne tient pas compte du temps d'attente sur place, du délai pour obtenir un rendez-vous, de la qualité et du coût du service considéré, autant de facteurs qui vont déterminer le choix et la venue de l'utilisateur. Le rapport de l'Observatoire national des zones urbaines sensibles souligne ainsi l'importance de certains freins à la fréquentation d'équipements sportifs, comme le manque de diversité des activités proposées, la vétusté, l'insuffisance de confort et de convivialité des installations<sup>2</sup>. L'accessibilité des services n'est pas seulement affaire de

géographie et de temps de trajet, mais sa mesure est aussi fonction d'autres facteurs qui permettront de comprendre le comportement et les déplacements des usagers vers un site plutôt qu'un autre.

Considérer l'ensemble de ces facteurs dans une analyse d'accessibilité des services est difficilement réalisable et risquerait de produire des modélisations complexes dont les résultats synthétiques seraient probablement peu lisibles. Néanmoins, l'accessibilité potentielle localisée (APL) des médecins généralistes propose une lecture intégrée de l'accessibilité comprenant le temps de trajet et l'activité du praticien. Il est donc possible, lorsque l'on dispose des données nécessaires, de prendre en compte d'autres dimensions de l'accessibilité que le seul temps de trajet.

### ► LES FACTEURS CONTRIBUANT À L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

L'accessibilité des services s'appréhende différemment en fonction des objectifs poursuivis, du type de service étudié, des données disponibles et du territoire considéré. Le terme d'accessibilité des services est aujourd'hui souvent utilisé au sens restreint de l'accessibilité physique des équipements pour des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Cependant, cette acception n'est qu'une composante d'une notion à la fois plus englobante et plus complexe qui renvoie à la facilité pour un usager de disposer de ce service.

L'information – ou la connaissance par les usagers des différents facteurs listés ci-dessous (l'existence d'un site Internet, la localisation précise des équipements pouvant répondre à ses besoins, les services qui sont offerts, les horaires d'ouverture, les moyens permettant d'y accéder... – représente le facteur principal qui guidera le choix de l'utilisateur vers l'utilisation d'un canal ou d'un autre pour bénéficier du service voulu. Certaines personnes pourront, par exemple, préférer se rendre dans un équipement lointain sur les caractéristiques duquel ils sont bien informés (ou qu'ils ont l'habitude de fréquenter) plutôt que dans un équipement proche dont ils n'ont qu'une connaissance imprécise.

**La possibilité de choix** : elle suppose une bonne information et une certaine densité de services ou d'équipements. Lorsqu'elle est trop faible, certains usagers se retrouvent captifs et des situations de monopole se créent. Cela peut se révéler particulièrement vrai pour un service marchand de proximité.

**Le temps d'accès** : calculé selon les cas en prenant pour origine

un domicile ou un lieu de travail, il intégrera utilement le temps de trajet proprement dit et le temps d'attente sur place. Il peut être nul si l'utilisateur est capable d'atteindre le service sans se déplacer (téléphone, Internet), ce qui ne présage pas de sa capacité à utiliser ce médium pour bénéficier du service voulu. Les conditions de trajet peuvent aussi être prises en compte.

**La disponibilité du service** : elle renvoie à la possibilité pour un usager de recourir à un service dans un délai compatible avec ses besoins. Ce délai varie selon la nature du service et comporte une part de subjectivité : un mois pour obtenir un rendez-vous chez un spécialiste peut être considéré comme acceptable, sauf bien sûr en cas d'urgence médicale; un délai de trois jours pour avoir rendez-vous chez un généraliste ne l'est pas. Elle découle d'une tension entre offre et demande (forte demande, peu d'offres concurrentes) ou d'horaires d'ouverture peu adaptés.

**Le coût du service** : il représente l'effort financier global pour bénéficier du service et comprend le coût du service lui-même, mais aussi le coût du trajet et les frais annexes (par exemple, des accès sportifs). Trop élevé, il peut être un facteur de non-consommation du service (par exemple, renoncement à des soins).

**La qualité du service** : il exprime les conditions dans lesquelles le service est rendu ou consommé. Le service peut être si dégradé que sa présence ne suffit pas et que l'utilisateur ira probablement plus loin, voire renoncera à son utilisation. C'est aussi dans cette dimension que l'on intègre les réponses aux situations handicapantes, qu'elles soient d'origines physique, mentale, culturelle ou linguistique.

<sup>2</sup> Cf. Rapport de l'Onzuz 2014.

## ► L'ACCESSIBILITÉ POTENTIELLE LOCALISÉE : LA PROXIMITÉ NE RIME PAS TOUJOURS AVEC DISPONIBILITÉ

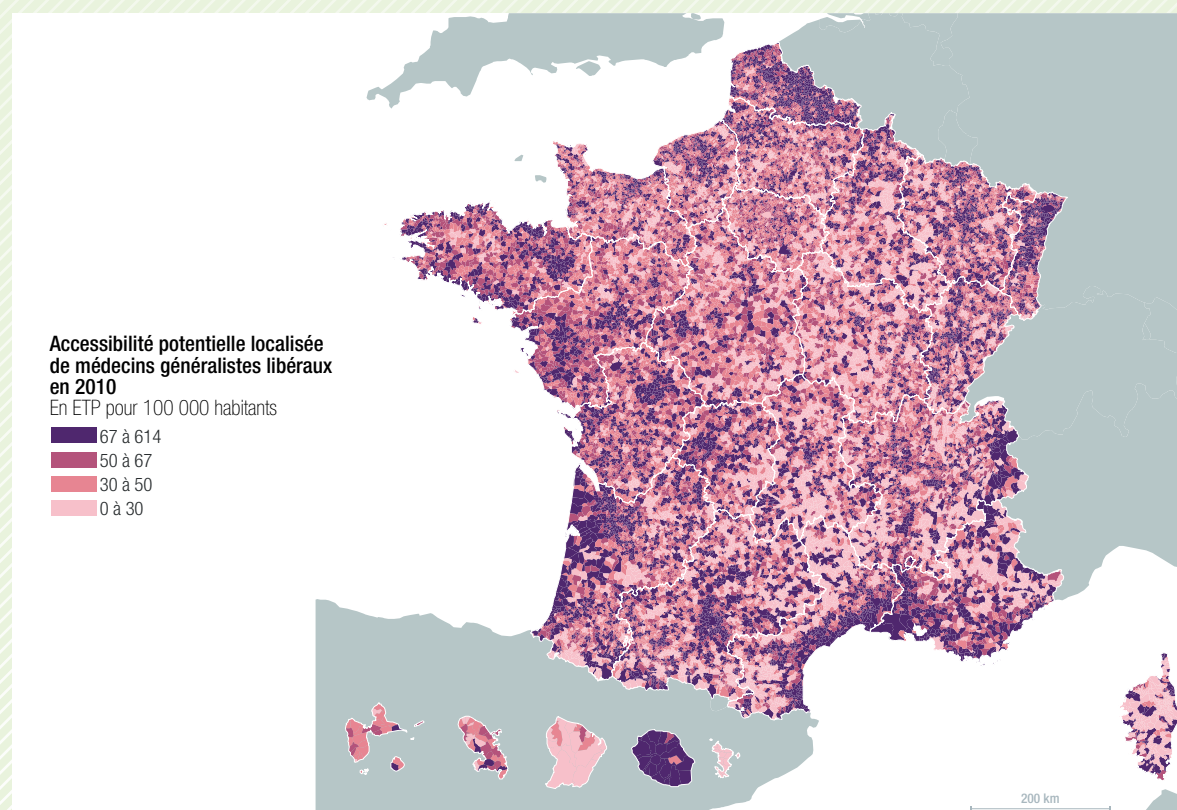
L'indicateur d'accessibilité potentielle localisée (APL) a été développé par la DREES<sup>3</sup> et l'IRDES<sup>4</sup> pour mesurer l'adéquation spatiale entre l'offre et la demande de soins de premier recours à un échelon géographique fin. Il vise à améliorer les indicateurs usuels d'accessibilité aux soins (distance d'accès au plus proche, densité par bassin de vie ou département...). Il mobilise pour cela les données de l'assurance-maladie (SNIIR-AM<sup>5</sup>) ainsi que les données de population de l'Insee.

L'APL est un indicateur local, disponible au niveau de chaque commune, qui tient compte de l'offre et de la demande issues des communes environnantes. Calculé à l'échelle communale, il met en évidence des disparités d'offres de soins qu'un indicateur usuel de densité, calculé sur des mailles beaucoup plus larges (bassins de vie, départements...), aura tendance à masquer. Il tient également

compte du niveau d'activité des professionnels en exercice, ainsi que de la structure par âge de la population de chaque commune qui influence la demande de soins.

L'APL aux médecins généralistes libéraux est, en moyenne, plus élevée pour les habitants des communes urbaines. Au sein de ces communes, les habitants des moyens ou petits pôles ont une meilleure accessibilité (81 ETP pour 100 000 habitants) que ceux des grands pôles (75 ETP pour 100 000 habitants). Au sein des communes rurales, celles qui sont isolées ont une accessibilité plus élevée (63 ETP pour 100 000 habitants) que celles situées en périphérie des pôles (52 ETP pour 100 000 habitants). Cette représentation à un instant donné ne reflète pas les risques prévisionnels liés aux départs en retraite des médecins, encourus par les territoires.

Carte 1 ► L'accessibilité potentielle localisée (APL) des médecins généralistes libéraux (2010)



Sources : Sniiram 2010, Cnamts ; Population municipale RP 2008, Insee.

3 Direction recherche, études, évaluation et statistiques du ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes.

4 Institut de recherche et documentation en économie de la santé.

5 Système national d'information inter-régimes de l'Assurance maladie.



## Quelle mesure de l'accessibilité des services pour répondre à l'égalité des territoires ?

La notion d'égalité des territoires suppose d'offrir un service à des conditions comparables partout sur le territoire national. Cet objectif de qualité sera atteint si les diagnostics qui visent à accompagner l'installation de services sur un territoire arrivent à intégrer dans leurs analyses les différentes dimensions de l'accessibilité et les nouveaux modes de distributions des services, qu'ils soient liés aux nouvelles technologies ou non. Cela demande en amont une réflexion sur l'analyse du besoin des populations, pour identifier les zones déficitaires au regard des lignes de services les plus vitales ou utiles aux habitants.

Par nature, ces diagnostics de service rendus à l'utilisateur sont complexes complexes et demandent une connaissance complète de l'offre de service, des caractéristiques

des équipements présents sur le territoire (horaires d'ouverture, services effectivement délivrés, nombre d'agents, fréquentation, etc.). À l'échelle nationale, cette connaissance est rarement aussi fine que nécessaire, mais les analyses menées sur l'ensemble du territoire permettent de dégager de grands enseignements et de comparer les territoires entre eux pour cibler ceux qui sont les plus en difficulté. L'émergence des données locales et des partenariats noués localement avec des opérateurs de services publics ou privés permet de mobiliser des informations souvent plus fraîches et plus exactes que les statistiques nationales. L'ingénierie locale a donc ici un rôle essentiel pour mettre en œuvre les moyens de mener des diagnostics territoriaux de services les plus adaptés aux problématiques locales. ■

### Bibliographie

- BRUTEL C., LÉVY D., « Le nouveau zonage en bassin de vie de 2012 », *Insee Première* n° 1425, décembre 2012.
- CGET-ONZUS, « L'offre d'équipements sportifs et les freins à la pratique sportive dans les ZUS », *Rapport de l'Onzus*, 2014.
- ETD, « Services au public – Quel diagnostic territorial pour quelle stratégie locale ? », *éditions ETD*, novembre 2013.
- HILAL M., « Temps d'accès aux équipements au sein des bassins de vie des bourgs et petites villes », *Économie et Statistique* n° 402, 2007.
- INSEE, « Inventaire communal 1998 », *Synthèses* n° 52, 2001.
- IRDES/DREES, « L'accessibilité potentielle localisée (APL) : une nouvelle mesure de l'accessibilité aux médecins généralistes libéraux », *Questions d'économie de la santé* n° 174, mars 2012.
- LUO W., WANG F., « Measures of Spatial Accessibility to Health Care in a GIS Environment: Synthesis and a Case Study in the Chicago Region », *Environment and Planning B: Planning and Design*, Pion Ltd, London, vol. 30(6), pp 865-884, 2003.
- SECK A.-M., « L'innovation dans la distribution des services : l'émergence du multicanal », *Proceedings of the XVIIth International RESER Conference*, Tampere (Finlande), septembre 2007.