

opinionway,

— POUR —



Sens du service public

Les inégalités d'accès aux services publics en France et l'impact sur le vote

Janvier 2025





opinionway

Crédits : dev-asangbam

La méthodologie

La méthodologie

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« **Sondage OpinionWay pour le Sens du service public** » et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.



Echantillon de **2061 personnes, représentatif de la population française** âgée de 18 ans et plus, dont **938 abstentionnistes** réguliers ou occasionnels et **587 électeurs d'extrême-droite**.

L'échantillon a été constitué selon la **méthode des quotas**, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.



L'échantillon a été interrogé par **questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview).



Les interviews ont été réalisées **du 7 au 14 janvier 2025**.

Pour les remercier de leur participation, les panélistes ont touché des incentives ou ont fait un don à l'association proposée de leur choix.



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1,0 à 2,2 points au plus pour un échantillon de 2000 répondants, de 1,6 à 3,7 pour un échantillon de 700 répondants et de 1,5 à 3,5 pour un échantillon de 800 répondants.



Le profil de l'échantillon

opinionway

Le profil de l'échantillon

Population française âgée de 18 ans et plus.

Source : INSEE

Sexe %

Hommes	48%
Femmes	52%

Age %

18 à 24 ans	10%
25 à 34 ans	15%
35 à 49 ans	24%
50 à 64 ans	24%
65 et plus	27%

Région %

Ile-de-France	19%
Nord-ouest	23%
Nord-est	22%
Sud-ouest	11%
Sud-est	25%

Activité professionnelle %

Catégories socioprofessionnelles supérieures 29%

Agriculteurs / Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise	4%
Professions libérales / Cadres	10%
Professions intermédiaires	15%

Catégories populaires 29%

Employés	17%
Ouvriers	12%

Inactifs 42%

Retraités	28%
Autres inactifs	14%

Taille d'agglomération %

Une commune rurale	21%
De 2000 à 19 999 habitants	18%
De 20 000 à 99 999 habitants	14%
100 000 habitants et plus	30%
Agglomération parisienne	17%

Le profil de l'échantillon

Les **abstentionnistes** réguliers ou occasionnels.

Base : 938 personnes.

NB : est considéré comme abstentionniste toute personne ayant coché l'item 1, 2 ou 3 à la question suivante :

Q. Depuis que vous avez le droit de voter... ?

1. Vous vous abstenez à toutes les élections
2. Il vous arrive de voter mais vous vous abstenez majoritairement
3. Il vous arrive de vous abstenir mais vous votez majoritairement
4. Vous votez à toutes les élections

(cf. voir page suivante)

Sexe %

Hommes	40%
Femmes	60%

Age %

18 à 24 ans	15%
25 à 34 ans	21%
35 à 49 ans	27%
50 à 64 ans	23%
65 et plus	14%

Région %

Ile-de-France	19%
Nord-ouest	21%
Nord-est	22%
Sud-ouest	11%
Sud-est	27%

Activité professionnelle %

Catégories socioprofessionnelles supérieures **30%**

Agriculteurs / Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise	6%
Professions libérales / Cadres	10%
Professions intermédiaires	14%

Catégories populaires **34%**

Employés	18%
Ouvriers	16%

Inactifs **36%**

Retraités	16%
Autres inactifs	20%

Taille d'agglomération %

Une commune rurale	20%
De 2000 à 19 999 habitants	19%
De 20 000 à 99 999 habitants	15%
100 000 habitants et plus	29%
Agglomération parisienne	17%

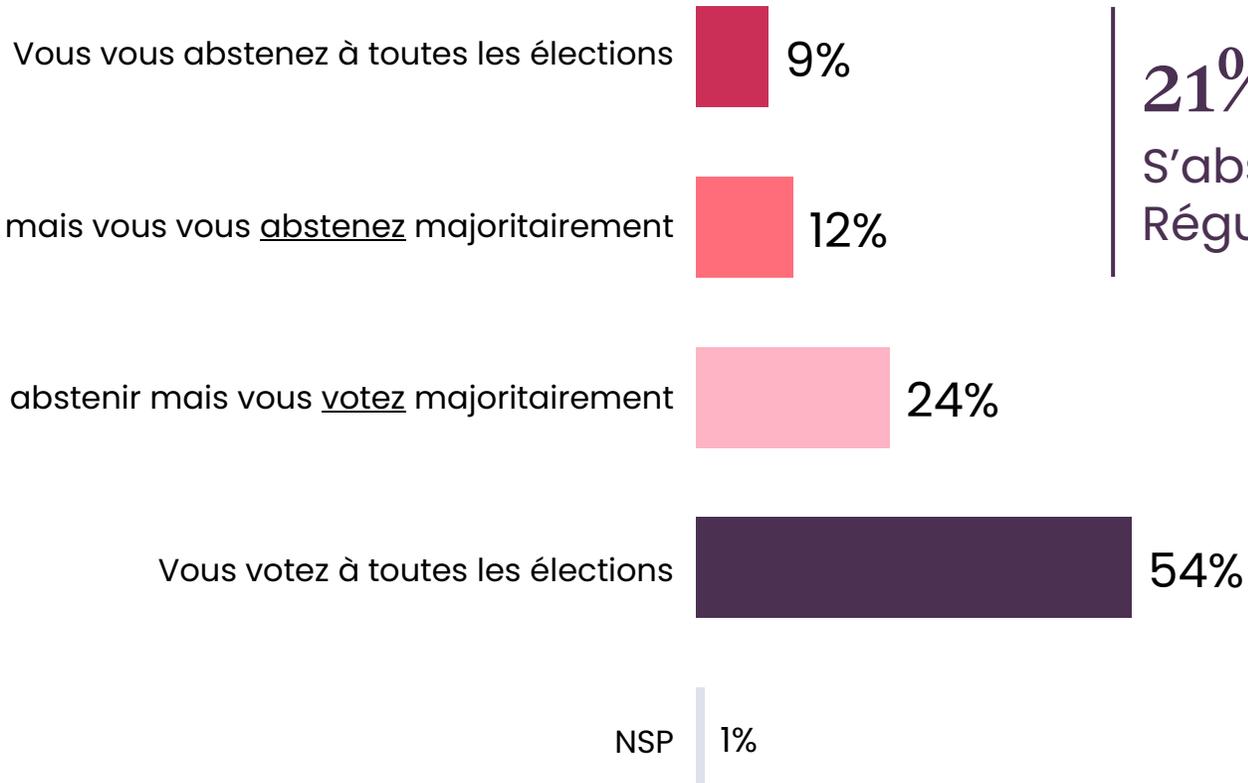


Le comportement électoral

Q. Depuis que vous avez le droit de voter... ?



2061
personnes



21%
S'abstiennent
Régulièrement

45%
S'abstiennent au
moins
occasionnellement

Le profil de l'échantillon

Les électeurs d'extrême-droite.

Base : 587 personnes.

NB : est considéré comme électeur d'extrême-droite toute personne interrogée déclarant avoir voté pour Marine Le Pen ou Éric Zemmour au premier tour de la présidentielle de 2022 ou ayant voté pour la liste du Rassemblement national ou la liste Reconquête aux élections européennes de 2024 ou ayant voté pour un candidat du Rassemblement national ou un candidat Reconquête lors du premier tour des élections législatives de 2024.

Sexe %

Hommes	49%
Femmes	51%

Age %

18 à 24 ans	9%
25 à 34 ans	11%
35 à 49 ans	24%
50 à 64 ans	28%
65 et plus	29%

Région %

Ile-de-France	16%
Nord-ouest	23%
Nord-est	25%
Sud-ouest	11%
Sud-est	25%

Activité professionnelle %

Catégories socioprofessionnelles supérieures 27%

Agriculteurs / Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise 5%

Professions libérales / Cadres 7%

Professions intermédiaires 15%

Catégories populaires 32%

Employés 16%

Ouvriers 16%

Inactifs 41%

Retraités 31%

Autres inactifs 10%

Taille d'agglomération %

Une commune rurale 27%

De 2000 à 19 999 habitants 20%

De 20 000 à 99 999 habitants 13%

100 000 habitants et plus 27%

Agglomération parisienne 13%

” Les types de territoires

Une analyse par type de territoires a été construite à partir :

1. De la classification par l'INSEE en aires urbaines prenant en compte :
 - La continuité du bâti
 - Le nombre d'emplois fourni par l'unité urbaine
 - La proportion d'actifs travaillant hors de l'unité urbaine
 - Les trajets domicile/travail
2. Du nombre d'habitants sur le territoire, à partir des tranches d'unité urbaine de l'INSEE

Trois types de territoires sont présentés dans l'analyse des résultats. Ils correspondent à :

RURALITÉ :

Communes situées
en zone rurale

PÉRIPHÉRIE :

Petites unités urbaines ou
communes situées dans les
couronnes des pôles urbains

PÔLES URBAINS :

Communes appartenant aux
moyens et grands pôles urbains

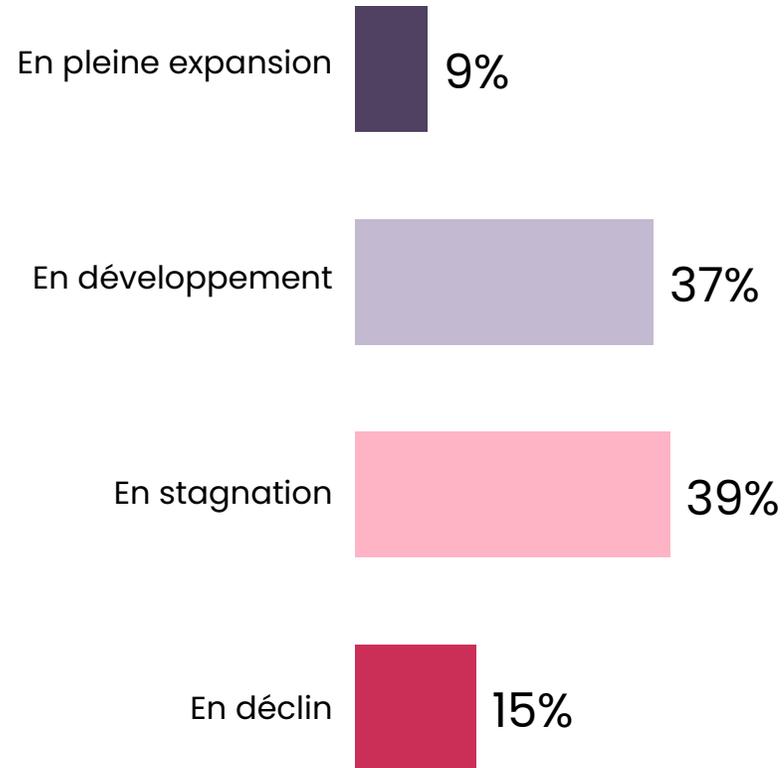


La perception du développement du territoire



2061
personnes

Q. Diriez-vous que vous vivez sur un territoire en pleine expansion, en développement, en stagnation ou en déclin ?



Les 6 catégories de territoires



2061
personnes

Q. Diriez-vous que vous vivez sur un territoire en pleine expansion, en développement, en stagnation ou en déclin ?

RURALITÉ

- Ruralité dynamique
(en développement / en expansion)



5%
de
l'ensemble
des
interviews

- Ruralité en stagnation / déclin



14%
de l'ensemble
des interviews

PÉRIPHÉRIE

- Périphérie dynamique
(en développement / en expansion)



15%
de
l'ensemble
des
interviews

- Périphérie en stagnation / déclin



20%
de l'ensemble
des interviews

PÔLES URBAINS

- Pôle dynamique
(en développement / en expansion)



24%
de
l'ensemble
des
interviews

- Pôle en stagnation / déclin



21%
de l'ensemble
des interviews



Les résultats

opinionway

Etat des lieux de l'opinion
sur les services publics
en France



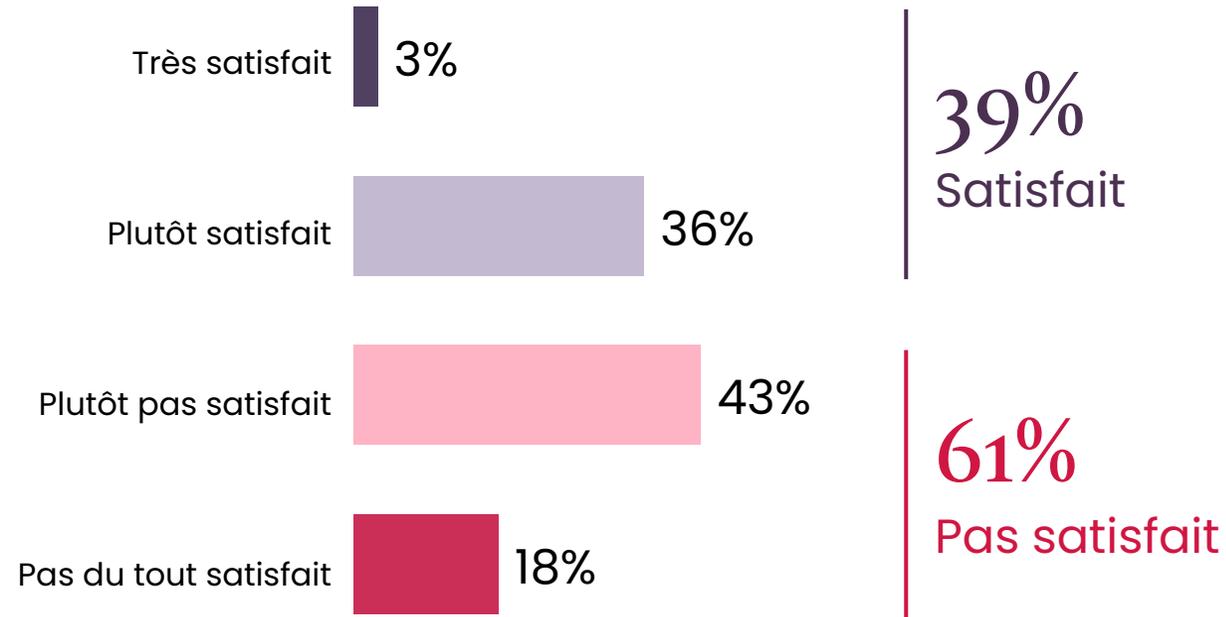


Le niveau de satisfaction vis-à-vis des services publics



2061
personnes

Q. Aujourd'hui, êtes-vous satisfait ou pas satisfait de la qualité des services publics en France ?





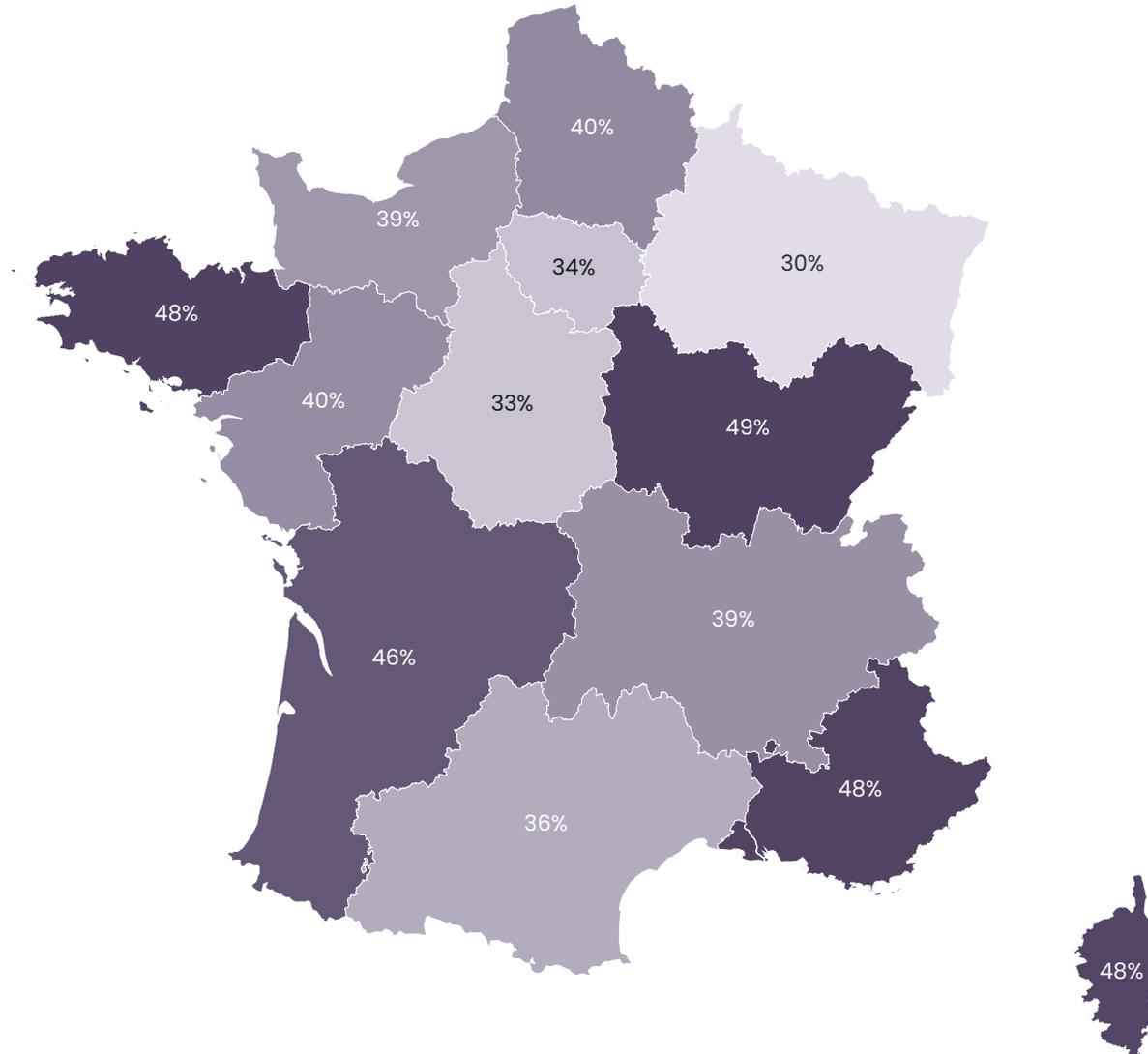
Le niveau de satisfaction vis-à-vis des services publics



2061
personnes

Q. Aujourd'hui, êtes-vous satisfait ou pas satisfait de la qualité des services publics en France ?

%Satisfait





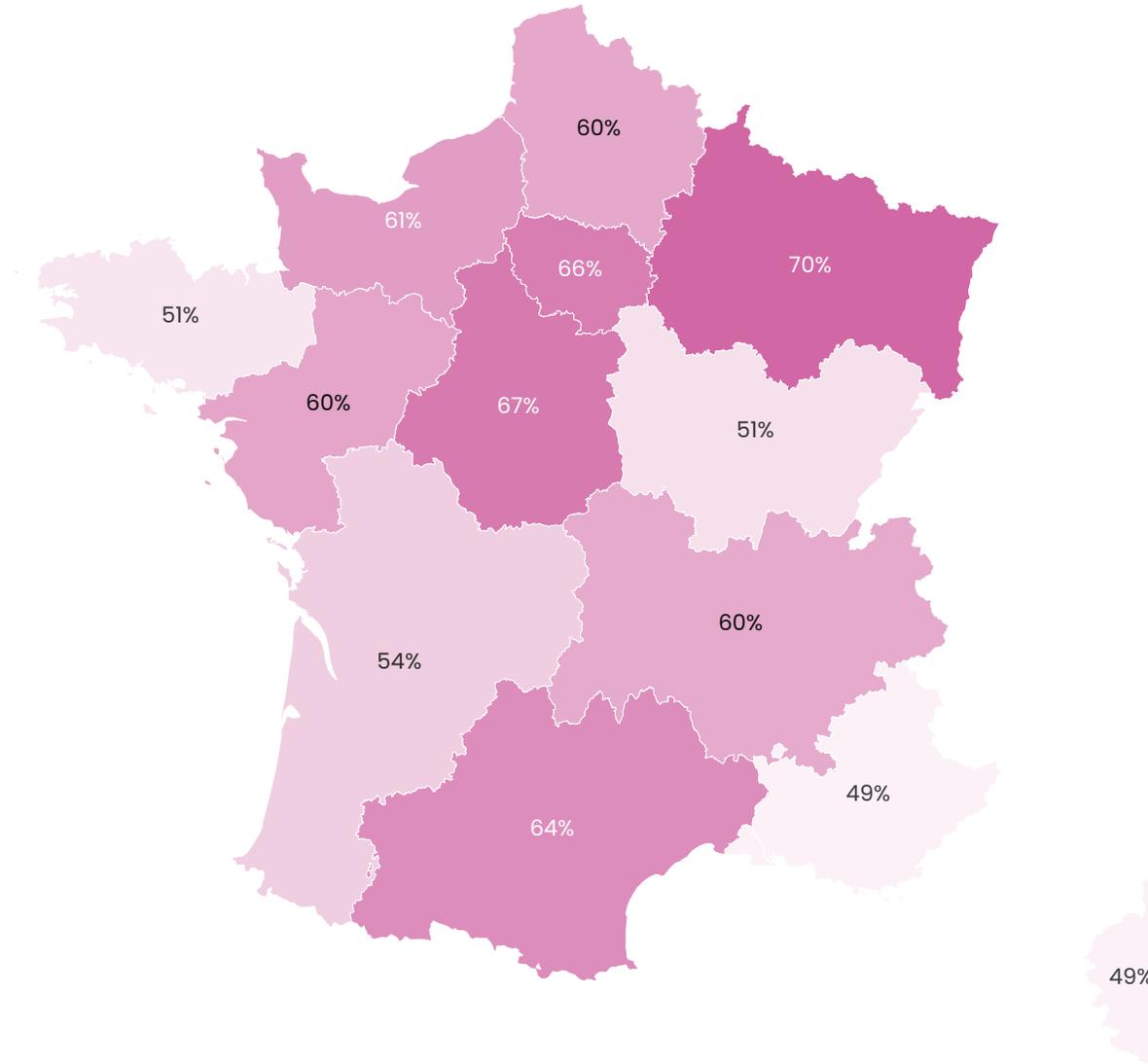
Le niveau de satisfaction vis-à-vis des services publics

Q. Aujourd'hui, êtes-vous satisfait ou pas satisfait de la qualité des services publics en France ?

%Insatisfait



2061
personnes





Le niveau de satisfaction vis-à-vis des services publics



2061
personnes

Q. Aujourd'hui, êtes-vous satisfait ou pas satisfait de la qualité des services publics en France ?

	% Total	SEXE		ÂGE					STATUT			COMPORTEMENT ÉLECTORAL	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Electeur d'extrême-droite	Abstentionniste
Sous-total Satisfait	39%	39%	40%	47%	45%	38%	32%	41%	40%	37%	40%	31%	38%
...Très satisfait	3%	3%	3%	4%	5%	3%	2%	1%	3%	4%	2%	2%	3%
...Plutôt satisfait	36%	36%	37%	43%	40%	35%	30%	40%	37%	33%	38%	29%	35%
Sous-total Pas satisfait	61%	60%	60%	53%	54%	62%	68%	58%	60%	62%	59%	69%	61%
...Plutôt pas satisfait	43%	43%	42%	41%	40%	41%	46%	44%	41%	44%	43%	44%	44%
...Pas du tout satisfait	18%	17%	18%	12%	14%	21%	22%	14%	19%	18%	16%	25%	17%



Le niveau de satisfaction vis-à-vis des services publics



2061
personnes

Q. Aujourd'hui, êtes-vous satisfait ou pas satisfait de la qualité des services publics en France ?

	% Total	RÉGION											
		Auvergne- Rhône- Alpes	Bourgogne -Franche- Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Grand Est	Hauts- de- France	Île-de- France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	Provence- Alpes-Côte d'Azur-Corse
Sous-total Satisfait	39%	39%	49%	48%	33%	30%	40%	34%	39%	46%	36%	40%	48%
...Très satisfait	3%	3%	2%	-	1%	2%	5%	2%	2%	2%	2%	4%	5%
...Plutôt satisfait	36%	36%	47%	48%	32%	28%	35%	32%	37%	44%	34%	36%	43%
Sous-total Pas satisfait	61%	60%	51%	51%	67%	70%	60%	66%	61%	54%	64%	60%	49%
...Plutôt pas satisfait	43%	44%	38%	37%	47%	52%	46%	42%	38%	42%	45%	40%	35%
...Pas du tout satisfait	18%	16%	13%	14%	20%	18%	14%	24%	23%	12%	19%	20%	14%



Le niveau de satisfaction vis-à-vis des services publics



2061
personnes

Q. Aujourd'hui, êtes-vous satisfait ou pas satisfait de la qualité des services publics en France ?

	% Total	PERCEPTION DU TERRITOIRE					
		Rural en développement ou expansion	Rural en stagnation ou déclin	Périphérique en développement ou expansion	Périphérique en stagnation ou déclin	Centre en développement ou expansion	Centre en stagnation ou déclin
Sous-total Satisfait	39%	48%	30%	53%	33%	48%	29%
...Très satisfait	3%	6%	-	6%	1%	4%	1%
...Plutôt satisfait	36%	42%	30%	47%	32%	44%	28%
Sous-total Pas satisfait	61%	52%	70%	47%	67%	52%	70%
...Plutôt pas satisfait	43%	38%	48%	38%	46%	42%	42%
...Pas du tout satisfait	18%	14%	22%	9%	21%	10%	28%



Le niveau de satisfaction vis-à-vis des services publics



2061
personnes

Q. Aujourd'hui, êtes-vous satisfait ou pas satisfait de la qualité des services publics en France ?

	% Total	PROXIMITÉ PARTISANE						
		La France insoumise	Parti socialiste	Europe écologie- Les Verts	Majorité présidentielle	Les Républicains	Rassemblement national	Sans préférence partisane
Sous-total Satisfait	39%	31%	41%	57%	63%	37%	30%	36%
...Très satisfait	3%	6%	4%	2%	3%	1%	3%	2%
...Plutôt satisfait	36%	25%	37%	55%	60%	36%	27%	34%
Sous-total Pas satisfait	61%	69%	59%	43%	37%	63%	70%	63%
...Plutôt pas satisfait	43%	52%	48%	32%	31%	48%	46%	44%
...Pas du tout satisfait	18%	17%	11%	11%	6%	15%	24%	19%

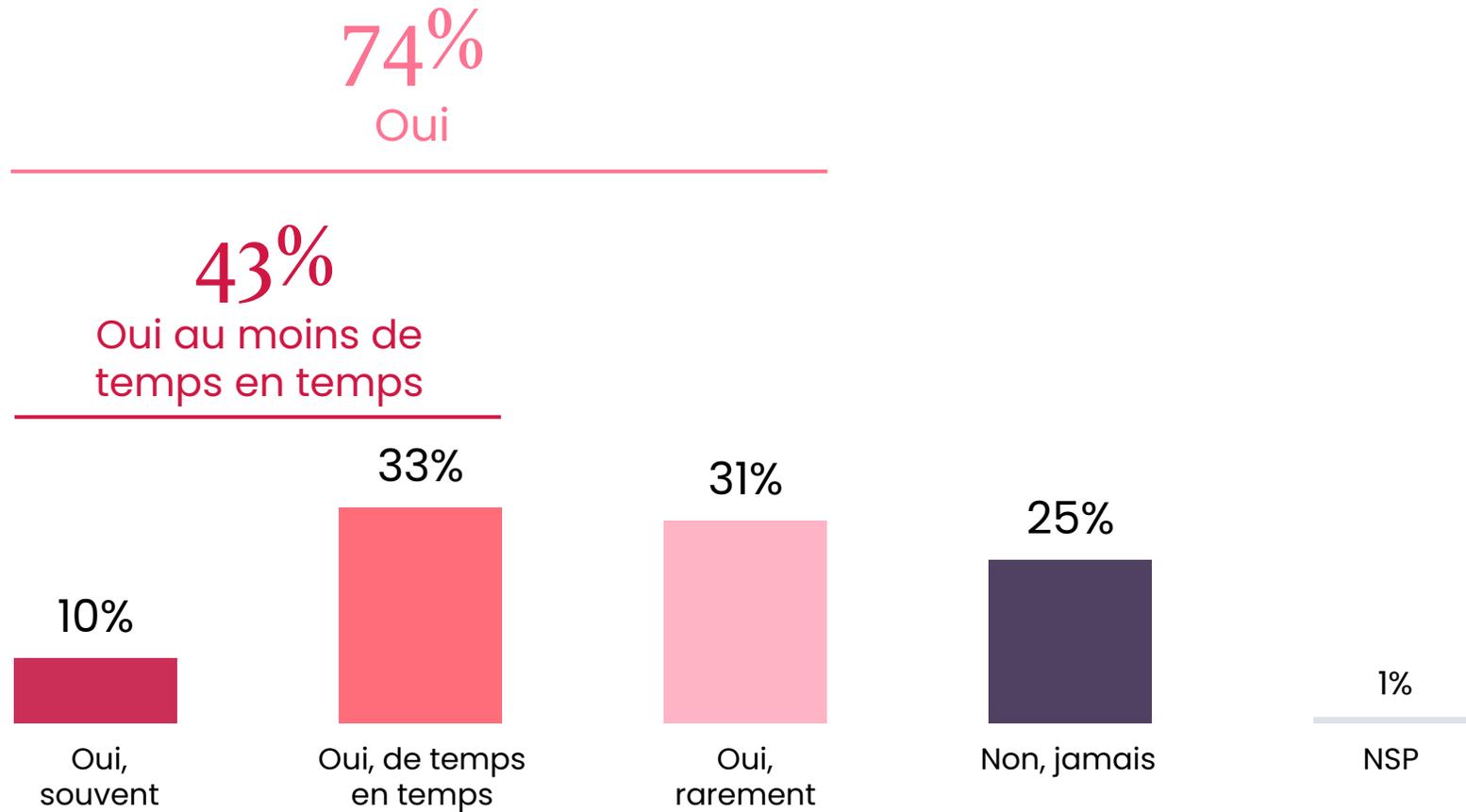
L'expérience des
services publics
et l'impact sur le vote



Les mauvaises expériences avec un service public en France

2061
personnes

Q. Avez-vous ou non déjà vécu une mauvaise expérience avec un service public en France ?



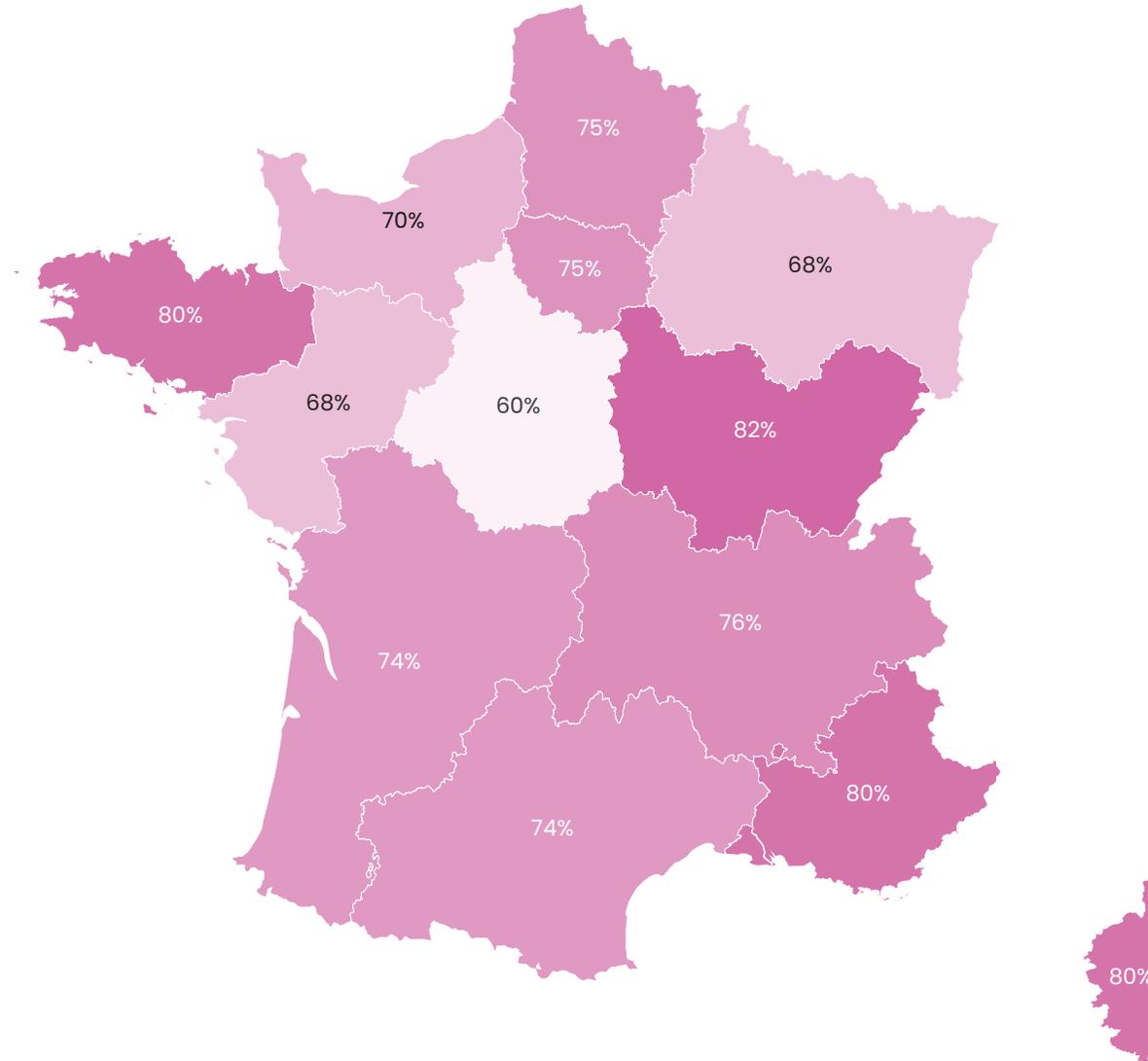
“ Les mauvaises expériences avec un service public en France



2061
personnes

Q. Avez-vous ou non déjà vécu une mauvaise expérience avec un service public en France ?

%Oui





Les mauvaises expériences avec un service public en France



2061
personnes

Q. Avez-vous ou non déjà vécu une mauvaise expérience avec un service public en France ?

	% Total	SEXE		ÂGE					STATUT			COMPORTEMENT ÉLECTORAL	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Electeur d'extrême-droite	Abstentionniste
Sous-total Oui	74%	75%	73%	86%	77%	75%	72%	70%	79%	71%	73%	76%	77%
Sous-total Oui au moins de temps en temps	43%	43%	44%	52%	52%	47%	44%	33%	49%	44%	39%	47%	47%
...Oui, souvent	10%	9%	11%	10%	15%	11%	13%	5%	11%	11%	9%	11%	12%
...Oui, de temps en temps	33%	34%	33%	42%	37%	36%	31%	28%	38%	33%	30%	36%	35%
...Oui, rarement	31%	32%	29%	34%	25%	28%	28%	37%	30%	27%	34%	29%	30%
Non, jamais	25%	24%	26%	14%	21%	24%	28%	29%	20%	29%	26%	24%	22%



Les mauvaises expériences avec un service public en France



2061
personnes

Q. Avez-vous ou non déjà vécu une mauvaise expérience avec un service public en France ?

	% Total	RÉGION											
		Auvergne- Rhône- Alpes	Bourgogne -Franche- Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Grand Est	Hauts- de- France	Île-de- France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	Provence- Alpes-Côte d'Azur-Corse
Sous-total Oui	74%	74%	68%	67%	82%	73%	70%	87%	60%	67%	82%	72%	69%
Sous-total Oui au moins de temps en temps	43%	44%	37%	35%	42%	41%	36%	57%	27%	36%	47%	47%	48%
<i>...Oui, souvent</i>	10%	11%	9%	6%	8%	10%	6%	16%	11%	5%	10%	12%	14%
<i>...Oui, de temps en temps</i>	33%	33%	28%	29%	34%	31%	30%	41%	16%	31%	37%	35%	34%
<i>...Oui, rarement</i>	31%	30%	31%	32%	40%	32%	34%	30%	33%	31%	35%	25%	21%
Non, jamais	25%	26%	32%	33%	18%	27%	29%	12%	37%	33%	18%	28%	28%



Les mauvaises expériences avec un service public en France



2061
personnes

Q. Avez-vous ou non déjà vécu une mauvaise expérience avec un service public en France ?

	% Total	PERCEPTION DU TERRITOIRE					
		Rural en développement ou expansion	Rural en stagnation ou déclin	Périphérique en développement ou expansion	Périphérique en stagnation ou déclin	Centre en développement ou expansion	Centre en stagnation ou déclin
Sous-total Oui	74%	77%	71%	75%	70%	76%	79%
Sous-total Oui au moins de temps en temps	43%	45%	38%	45%	39%	44%	50%
<i>...Oui, souvent</i>	10%	16%	8%	10%	7%	11%	12%
<i>...Oui, de temps en temps</i>	33%	29%	30%	35%	32%	33%	38%
<i>...Oui, rarement</i>	31%	32%	33%	30%	31%	32%	29%
Non, jamais	25%	23%	29%	24%	30%	24%	20%



Les mauvaises expériences avec un service public en France



2061
personnes

Q. Avez-vous ou non déjà vécu une mauvaise expérience avec un service public en France ?

	% Total	PROXIMITÉ PARTISANE						
		La France insoumise	Parti socialiste	Europe écologie- Les Verts	Majorité présidentielle	Les Républicains	Rassemblement national	Sans préférence partisane
Sous-total Oui	74%	90%	75%	80%	64%	74%	78%	70%
Sous-total Oui au moins de temps en temps	43%	56%	43%	43%	25%	41%	51%	41%
<i>...Oui, souvent</i>	10%	19%	5%	8%	5%	3%	13%	11%
<i>...Oui, de temps en temps</i>	33%	37%	38%	35%	20%	38%	38%	30%
<i>...Oui, rarement</i>	31%	34%	32%	37%	39%	33%	27%	29%
Non, jamais	25%	10%	25%	20%	36%	26%	22%	29%

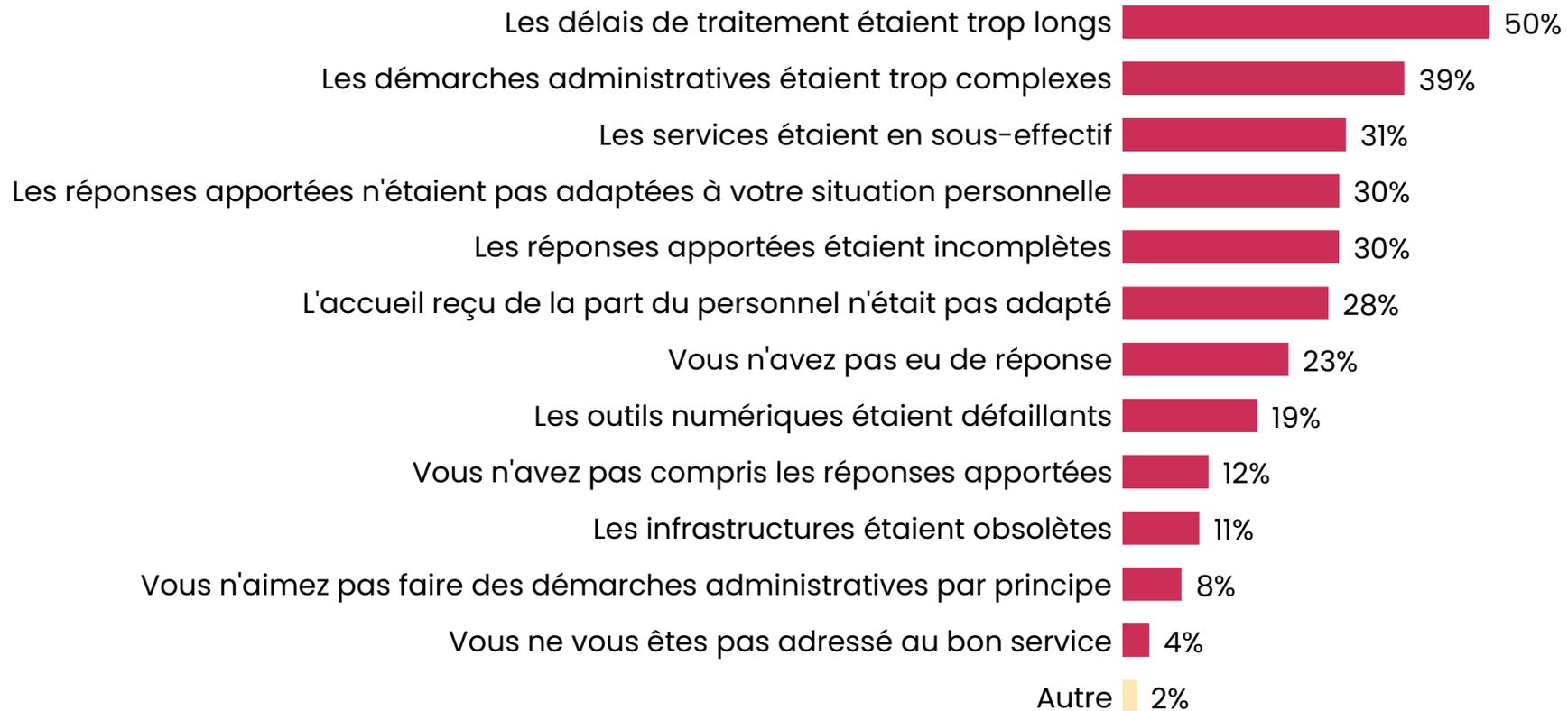
Les raisons d'une mauvaise expérience avec un service public



1536
personnes

Q. Pour quelle(s) raison(s) cette expérience était-elle mauvaise ?

Question posée uniquement aux personnes interrogées qui ont déjà vécu une mauvaise expérience avec un service public en France, soit 74% de l'échantillon





Les raisons d'une mauvaise expérience avec un service public



1536
personnes

Q. Pour quelle(s) raison(s) cette expérience était-elle mauvaise ?

Question posée uniquement aux personnes interrogées qui ont déjà vécu une mauvaise expérience avec un service public en France, soit 74% de l'échantillon

	% Total	SEXE		ÂGE					STATUT			COMPORTEMENT ÉLECTORAL	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Electeur d'extrême-droite	Abstentionniste
Les délais de traitement étaient trop longs	50%	50%	51%	35%	49%	57%	57%	45%	51%	53%	48%	58%	49%
Les démarches administratives étaient trop complexes	39%	40%	37%	26%	34%	43%	44%	38%	42%	43%	34%	40%	38%
Les services étaient en sous-effectif	31%	31%	30%	28%	26%	33%	35%	28%	32%	31%	29%	28%	31%
Les réponses apportées n'étaient pas adaptées à votre situation personnelle	30%	29%	31%	27%	25%	32%	32%	30%	27%	30%	32%	26%	27%
Les réponses apportées étaient incomplètes	30%	29%	30%	27%	28%	31%	32%	29%	28%	31%	30%	34%	28%
L'accueil reçu de la part du personnel n'était pas adapté	28%	26%	31%	23%	28%	27%	33%	28%	27%	30%	29%	31%	27%
Vous n'avez pas eu de réponse	23%	22%	24%	18%	22%	24%	24%	22%	23%	24%	22%	25%	21%
Les outils numériques étaient défectueux	19%	19%	18%	25%	18%	22%	16%	15%	22%	14%	19%	17%	19%
Vous n'avez pas compris les réponses apportées	12%	11%	13%	12%	14%	15%	12%	7%	12%	13%	11%	10%	13%
Les infrastructures étaient obsolètes	11%	11%	10%	15%	10%	12%	11%	7%	12%	10%	10%	10%	11%
Vous n'aimez pas faire des démarches administratives par principe	8%	8%	8%	12%	11%	6%	7%	7%	8%	9%	8%	9%	10%
Vous ne vous êtes pas adressé au bon service	4%	4%	4%	5%	6%	5%	2%	2%	4%	4%	3%	3%	5%
Autre	2%	2%	1%	-	1%	1%	2%	4%	2%	1%	3%	3%	-



Les raisons d'une mauvaise expérience avec un service public



1536
personnes

Q. Pour quelle(s) raison(s) cette expérience était-elle mauvaise ?

Question posée uniquement aux personnes interrogées qui ont déjà vécu une mauvaise expérience avec un service public en France, soit 74% de l'échantillon

	% Total	RÉGION											
		Auvergne- Rhône- Alpes	Bourgogne -Franche- Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Grand Est	Hauts- de- France	Île-de- France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	Provence- Alpes-Côte d'Azur-Corse
Les délais de traitement étaient trop longs	50%	49%	51%	47%	50%	60%	42%	52%	48%	40%	51%	58%	56%
Les démarches administratives étaient trop complexes	39%	40%	29%	42%	35%	37%	37%	42%	40%	41%	34%	37%	36%
Les services étaient en sous-effectif	31%	31%	32%	24%	25%	30%	26%	36%	25%	32%	22%	29%	41%
Les réponses apportées n'étaient pas adaptées à votre situation personnelle	30%	31%	37%	30%	32%	28%	22%	26%	25%	35%	33%	36%	33%
Les réponses apportées étaient incomplètes	30%	26%	22%	32%	24%	26%	23%	33%	26%	26%	34%	40%	36%
L'accueil reçu de la part du personnel n'était pas adapté	28%	27%	22%	28%	28%	37%	20%	30%	21%	31%	30%	30%	23%
Vous n'avez pas eu de réponse	23%	20%	21%	16%	28%	17%	25%	23%	32%	29%	23%	19%	25%
Les outils numériques étaient défectueux	19%	16%	14%	24%	16%	11%	13%	19%	24%	24%	18%	18%	28%
Vous n'avez pas compris les réponses apportées	12%	10%	12%	7%	11%	14%	7%	14%	15%	11%	7%	16%	17%
Les infrastructures étaient obsolètes	11%	15%	3%	5%	5%	8%	10%	10%	18%	12%	8%	15%	14%
Vous n'aimez pas faire des démarches administratives par principe	8%	6%	7%	8%	5%	8%	8%	11%	5%	10%	6%	10%	5%
Vous ne vous êtes pas adressé au bon service	4%	3%	2%	4%	3%	2%	6%	4%	2%	5%	1%	5%	6%
Autre	2%	1%	2%	3%	4%	2%	2%	2%	2%	2%	1%	3%	1%



Les raisons d'une mauvaise expérience avec un service public



1536
personnes

Q. Pour quelle(s) raison(s) cette expérience était-elle mauvaise ?

Question posée uniquement aux personnes interrogées qui ont déjà vécu une mauvaise expérience avec un service public en France, soit 74% de l'échantillon

	% Total	PERCEPTION DU TERRITOIRE					
		Rural en développement ou expansion	Rural en stagnation ou déclin	Périphérique en développement ou expansion	Périphérique en stagnation ou déclin	Centre en développement ou expansion	Centre en stagnation ou déclin
Les délais de traitement étaient trop longs	50%	47%	59%	40%	51%	47%	56%
Les démarches administratives étaient trop complexes	39%	42%	43%	33%	36%	36%	44%
Les services étaient en sous-effectif	31%	34%	24%	28%	30%	34%	32%
Les réponses apportées n'étaient pas adaptées à votre situation personnelle	30%	27%	31%	30%	26%	32%	30%
Les réponses apportées étaient incomplètes	30%	36%	32%	29%	27%	24%	36%
L'accueil reçu de la part du personnel n'était pas adapté	28%	24%	32%	21%	29%	28%	32%
Vous n'avez pas eu de réponse	23%	24%	28%	20%	22%	19%	26%
Les outils numériques étaient défectueux	19%	25%	18%	13%	17%	20%	21%
Vous n'avez pas compris les réponses apportées	12%	20%	11%	8%	11%	10%	15%
Les infrastructures étaient obsolètes	11%	9%	10%	6%	12%	12%	12%
Vous n'aimez pas faire des démarches administratives par principe	8%	4%	7%	8%	4%	9%	11%
Vous ne vous êtes pas adressé au bon service	4%	1%	2%	6%	2%	4%	5%
Autre	2%	4%	3%	1%	1%	2%	2%

Les raisons d'une mauvaise expérience avec un service public



1536
personnes

Q. Pour quelle(s) raison(s) cette expérience était-elle mauvaise ?

Question posée uniquement aux personnes interrogées qui ont déjà vécu une mauvaise expérience avec un service public en France, soit 74% de l'échantillon

	% Total	PROXIMITÉ PARTISANE						
		La France insoumise	Parti socialiste	Europe écologie- Les Verts	Majorité présidentielle	Les Républicains	Rassemblement national	Sans préférence partisane
Les délais de traitement étaient trop longs	50%	45%	51%	49%	46%	42%	57%	52%
Les démarches administratives étaient trop complexes	39%	38%	34%	41%	44%	36%	36%	42%
Les services étaient en sous-effectif	31%	44%	40%	31%	25%	24%	26%	28%
Les réponses apportées n'étaient pas adaptées à votre situation personnelle	30%	29%	36%	35%	23%	28%	24%	34%
Les réponses apportées étaient incomplètes	30%	23%	26%	34%	34%	28%	34%	29%
L'accueil reçu de la part du personnel n'était pas adapté	28%	30%	32%	25%	29%	34%	30%	27%
Vous n'avez pas eu de réponse	23%	20%	19%	27%	25%	26%	25%	21%
Les outils numériques étaient défectueux	19%	14%	24%	19%	12%	11%	19%	20%
Vous n'avez pas compris les réponses apportées	12%	13%	9%	12%	15%	10%	8%	14%
Les infrastructures étaient obsolètes	11%	13%	15%	13%	8%	8%	8%	10%
Vous n'aimez pas faire des démarches administratives par principe	8%	5%	6%	5%	8%	5%	8%	10%
Vous ne vous êtes pas adressé au bon service	4%	6%	2%	8%	3%	1%	3%	3%
Autre	2%	3%	1%	-	2%	4%	2%	1%

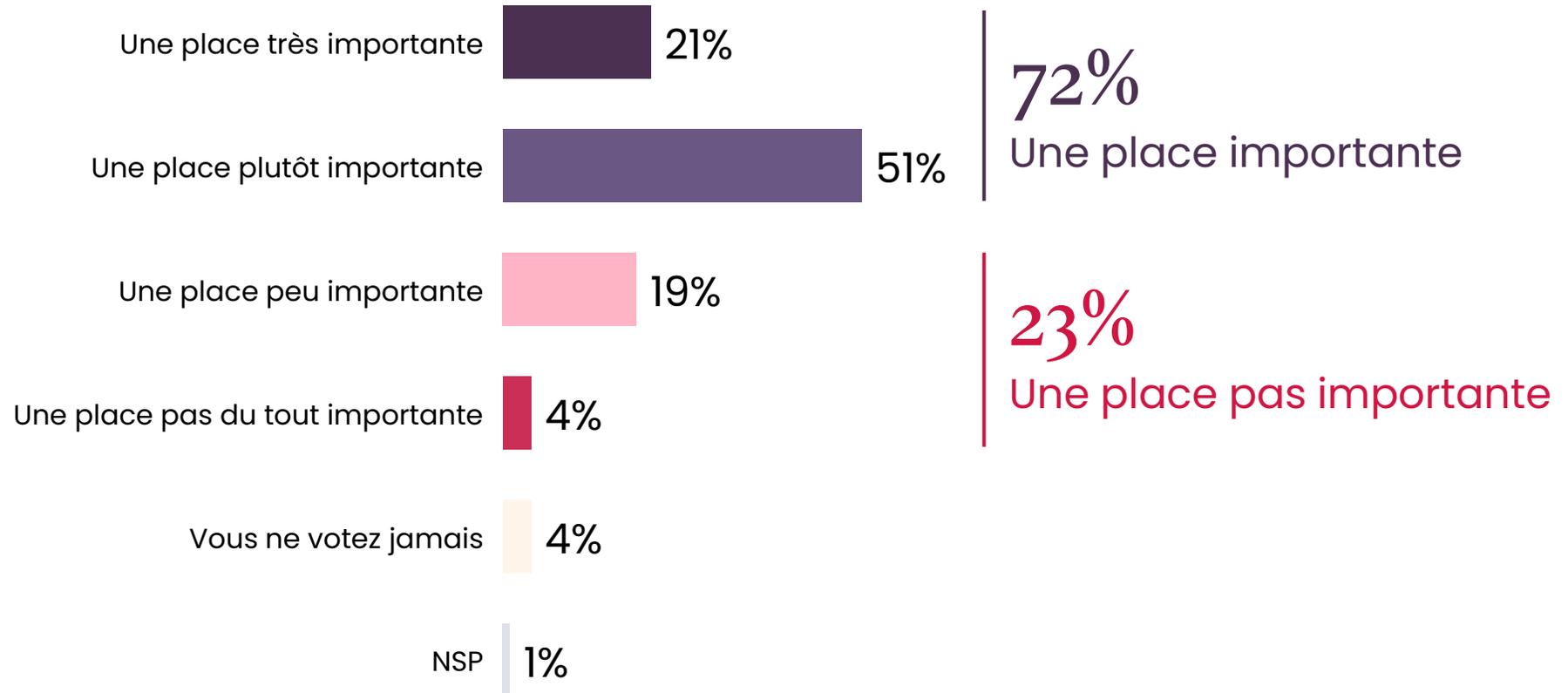


L'impact de l'état des services publics sur le vote



2061
personnes

Q. D'une manière générale, lorsque vous décidez pour qui vous allez voter, diriez-vous que la question de l'état des services publics en France occupe une place importante ou pas importante dans votre choix ?





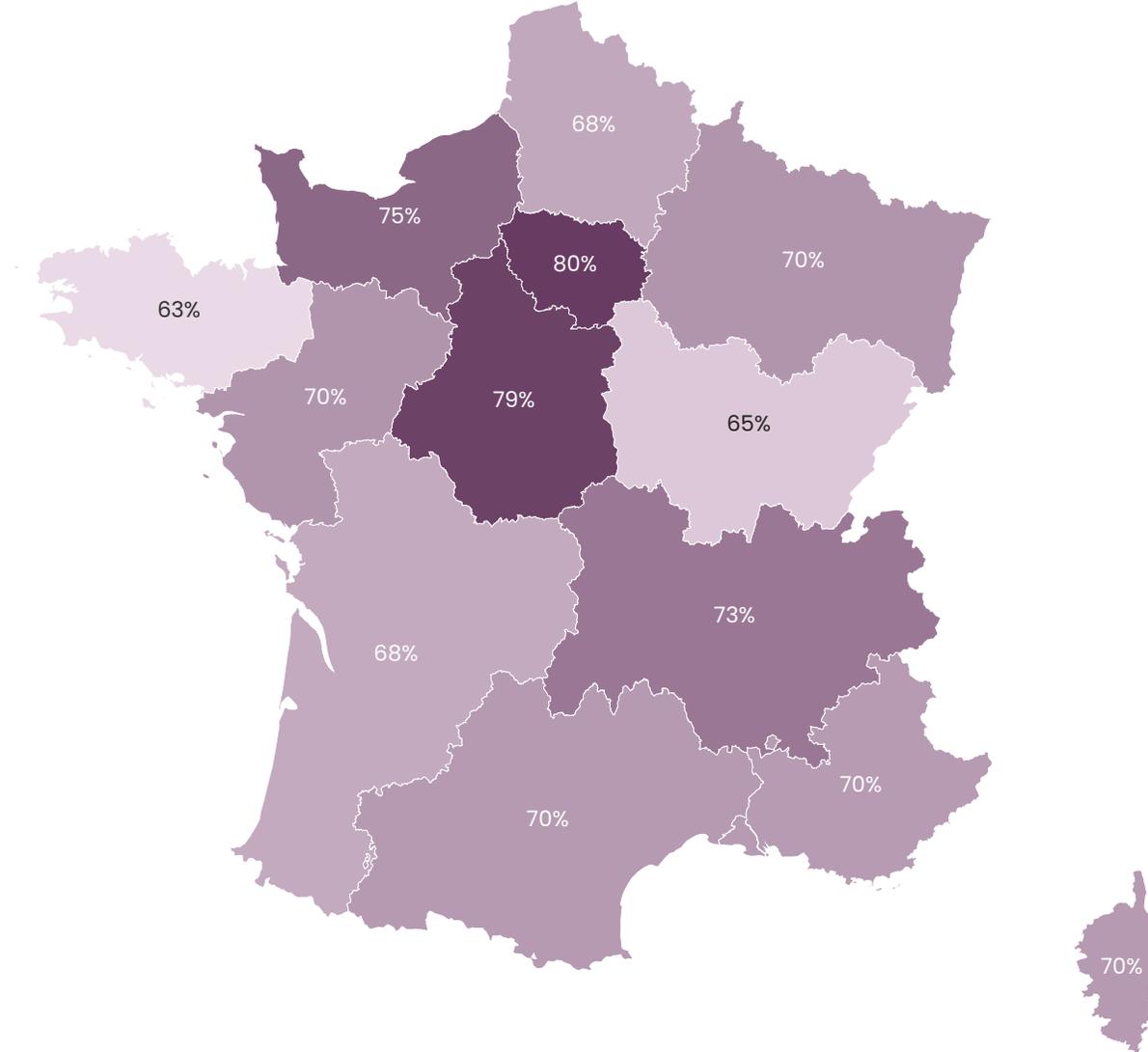
L'impact de l'état des services publics sur le vote

Q. D'une manière générale, lorsque vous décidez pour qui vous allez voter, diriez-vous que la question de l'état des services publics en France occupe une place importante ou pas importante dans votre choix ?

%Une place importante



2061
personnes





L'impact de l'état des services publics sur le vote



2061
personnes

Q. D'une manière générale, lorsque vous décidez pour qui vous allez voter, diriez-vous que la question de l'état des services publics en France occupe une place importante ou pas importante dans votre choix ?

	% Total	SEXE		ÂGE					STATUT			COMPORTEMENT ÉLECTORAL	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Electeur d'extrême-droite	Abstentionniste
Sous-total Une place importante	72%	77%	67%	68%	62%	67%	76%	80%	71%	67%	77%	76%	62%
...Une place très importante	21%	23%	20%	21%	17%	22%	22%	24%	23%	19%	23%	22%	15%
...Une place plutôt importante	51%	54%	47%	47%	45%	45%	54%	56%	48%	48%	54%	54%	47%
Sous-total Une place pas importante	23%	20%	26%	25%	28%	28%	20%	18%	24%	28%	19%	24%	28%
...Une place peu importante	19%	17%	21%	19%	24%	22%	17%	15%	20%	24%	15%	20%	23%
...Une place pas du tout importante	4%	3%	5%	6%	4%	6%	3%	3%	4%	4%	4%	4%	5%
Vous ne votez jamais	4%	2%	6%	7%	9%	5%	4%	1%	5%	5%	4%	-	9%



L'impact de l'état des services publics sur le vote



2061
personnes

Q. D'une manière générale, lorsque vous décidez pour qui vous allez voter, diriez-vous que la question de l'état des services publics en France occupe une place importante ou pas importante dans votre choix ?

	% Total	RÉGION											
		Auvergne- Rhône- Alpes	Bourgogne -Franche- Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Grand Est	Hauts- de- France	Île-de- France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	Provence- Alpes-Côte d'Azur- Corse
Sous-total Une place importante	72%	73%	65%	63%	79%	70%	68%	80%	75%	68%	70%	70%	70%
...Une place très importante	21%	22%	15%	17%	22%	18%	22%	28%	18%	17%	22%	20%	19%
...Une place plutôt importante	51%	51%	50%	46%	57%	52%	46%	52%	57%	51%	48%	50%	51%
Sous-total Une place pas importante	23%	23%	34%	29%	14%	25%	24%	18%	24%	29%	24%	20%	23%
...Une place peu importante	19%	22%	32%	24%	9%	20%	18%	14%	24%	25%	18%	18%	13%
...Une place pas du tout importante	4%	1%	2%	5%	5%	5%	6%	4%	-	4%	6%	2%	10%
Vous ne votez jamais	4%	4%	1%	7%	6%	5%	8%	2%	1%	3%	6%	8%	4%



L'impact de l'état des services publics sur le vote



2061
personnes

Q. D'une manière générale, lorsque vous décidez pour qui vous allez voter, diriez-vous que la question de l'état des services publics en France occupe une place importante ou pas importante dans votre choix ?

	% Total	PERCEPTION DU TERRITOIRE					
		Rural en développement ou expansion	Rural en stagnation ou déclin	Périphérique en développement ou expansion	Périphérique en stagnation ou déclin	Centre en développement ou expansion	Centre en stagnation ou déclin
Sous-total Une place importante	72%	74%	68%	71%	66%	77%	73%
...Une place très importante	21%	19%	20%	18%	19%	24%	24%
...Une place plutôt importante	51%	55%	48%	53%	47%	53%	49%
Sous-total Une place pas importante	23%	25%	26%	24%	29%	19%	22%
...Une place peu importante	19%	24%	23%	18%	23%	15%	18%
...Une place pas du tout importante	4%	1%	3%	6%	6%	4%	4%
Vous ne votez jamais	4%	1%	5%	5%	5%	4%	4%



L'impact de l'état des services publics sur le vote



2061
personnes

Q. D'une manière générale, lorsque vous décidez pour qui vous allez voter, diriez-vous que la question de l'état des services publics en France occupe une place importante ou pas importante dans votre choix ?

	% Total	PROXIMITÉ PARTISANE						
		La France insoumise	Parti socialiste	Europe écologie- Les Verts	Majorité présidentielle	Les Républicains	Rassemblement national	Sans préférence partisane
Sous-total Une place importante	72%	88%	80%	76%	79%	81%	76%	61%
...Une place très importante	21%	40%	24%	38%	19%	21%	25%	14%
...Une place plutôt importante	51%	48%	56%	38%	60%	60%	51%	47%
Sous-total Une place pas importante	23%	12%	20%	24%	21%	17%	21%	28%
...Une place peu importante	19%	12%	16%	20%	19%	15%	18%	23%
...Une place pas du tout importante	4%	-	4%	4%	2%	2%	3%	5%
Vous ne votez jamais	4%	-	-	-	-	1%	3%	10%

Les perceptions de l'accès aux services publics



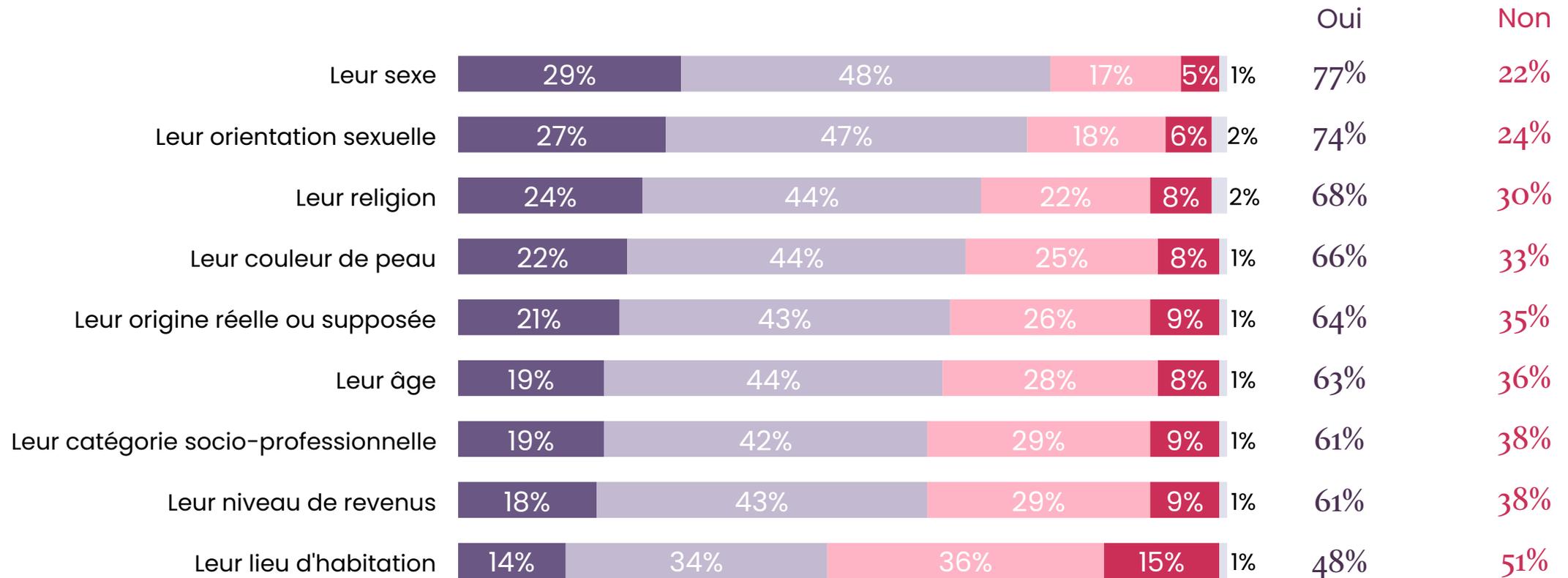


L'égalité d'accès aux services publics en France



2061
personnes

Q. D'une manière générale, diriez-vous que l'accès aux services publics aujourd'hui en France est égal pour tous les Français, quel que soit... ?



● Oui, tout à fait ● Oui, plutôt ● Non, plutôt pas ● Non, pas du tout ● NSP



L'égalité d'accès aux services publics en France



2061
personnes

Q. D'une manière générale, diriez-vous que l'accès aux services publics aujourd'hui en France est égal pour tous les Français, quel que soit... ?

	% Oui	SEXE		ÂGE					STATUT			COMPORTEMENT ÉLECTORAL	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Electeur d'extrême-droite	Abstentionniste
Leur sexe	77%	81%	72%	74%	71%	74%	78%	83%	79%	71%	79%	78%	74%
Leur orientation sexuelle	74%	78%	70%	65%	73%	70%	75%	80%	76%	71%	75%	75%	71%
Leur religion	68%	73%	64%	52%	64%	65%	73%	76%	71%	64%	70%	70%	64%
Leur couleur de peau	66%	70%	63%	57%	65%	64%	69%	71%	70%	63%	67%	70%	63%
Leur origine réelle ou supposée	64%	68%	60%	58%	63%	61%	65%	69%	67%	60%	65%	67%	61%
Leur âge	63%	64%	61%	68%	62%	63%	60%	62%	65%	62%	62%	61%	62%
Leur catégorie socio-professionnelle	61%	65%	59%	52%	63%	59%	60%	69%	61%	60%	64%	64%	58%
Leur niveau de revenus	61%	64%	57%	63%	59%	58%	56%	68%	58%	58%	64%	58%	58%
Leur lieu d'habitation	48%	49%	46%	59%	52%	45%	46%	44%	48%	49%	47%	50%	49%



L'égalité d'accès aux services publics en France



2061
personnes

Q. D'une manière générale, diriez-vous que l'accès aux services publics aujourd'hui en France est égal pour tous les Français, quel que soit... ?

	% Oui	RÉGION											
		Auvergne- Rhône- Alpes	Bourgogne -Franche- Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Grand Est	Hauts- de- France	Île-de- France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	Provence- Alpes-Côte d'Azur-Corse
Leur sexe	77%	78%	77%	80%	82%	81%	75%	73%	72%	76%	79%	73%	79%
Leur orientation sexuelle	74%	75%	73%	69%	82%	76%	74%	74%	69%	70%	77%	69%	79%
Leur religion	68%	71%	75%	71%	72%	68%	71%	63%	60%	70%	67%	69%	72%
Leur couleur de peau	66%	73%	72%	62%	62%	67%	70%	64%	65%	66%	67%	59%	68%
Leur origine réelle ou supposée	64%	67%	71%	59%	72%	68%	62%	60%	55%	65%	64%	59%	70%
Leur âge	63%	68%	71%	59%	68%	69%	67%	58%	57%	63%	55%	54%	64%
Leur catégorie socio- professionnelle	61%	70%	69%	57%	61%	64%	62%	56%	52%	64%	65%	58%	64%
Leur niveau de revenus	61%	70%	71%	54%	60%	63%	66%	54%	49%	60%	59%	57%	62%
Leur lieu d'habitation	48%	51%	52%	42%	52%	52%	50%	42%	45%	48%	45%	37%	59%



L'égalité d'accès aux services publics en France



2061
personnes

Q. D'une manière générale, diriez-vous que l'accès aux services publics aujourd'hui en France est égal pour tous les Français, quel que soit... ?

	% Oui	PERCEPTION DU TERRITOIRE					
		Rural en développement ou expansion	Rural en stagnation ou déclin	Périphérique en développement ou expansion	Périphérique en stagnation ou déclin	Centre en développement ou expansion	Centre en stagnation ou déclin
Leur sexe	77%	81%	76%	80%	71%	80%	75%
Leur orientation sexuelle	74%	80%	74%	74%	71%	76%	73%
Leur religion	68%	70%	70%	71%	63%	71%	67%
Leur couleur de peau	66%	67%	68%	72%	61%	66%	67%
Leur origine réelle ou supposée	64%	66%	62%	67%	60%	64%	63%
Leur âge	63%	68%	62%	65%	58%	67%	59%
Leur catégorie socio-professionnelle	61%	62%	63%	68%	57%	63%	59%
Leur niveau de revenus	61%	67%	54%	70%	55%	61%	61%
Leur lieu d'habitation	48%	50%	45%	54%	41%	49%	48%



L'égalité d'accès aux services publics en France

Q. D'une manière générale, diriez-vous que l'accès aux services publics aujourd'hui en France est égal pour tous les Français, quel que soit... ?



2061 personnes

	% Oui	PROXIMITÉ PARTISANE						
		La France insoumise	Parti socialiste	Europe écologie- Les Verts	Majorité présidentielle	Les Républicains	Rassemblement national	Sans préférence partisane
Leur sexe	77%	74%	85%	85%	89%	90%	77%	70%
Leur orientation sexuelle	74%	72%	82%	76%	87%	85%	74%	68%
Leur religion	68%	61%	77%	67%	84%	81%	66%	64%
Leur couleur de peau	66%	47%	74%	72%	78%	78%	69%	60%
Leur origine réelle ou supposée	64%	57%	66%	67%	74%	75%	67%	59%
Leur âge	63%	62%	66%	63%	78%	69%	60%	58%
Leur catégorie socio-professionnelle	61%	58%	68%	62%	75%	72%	63%	56%
Leur niveau de revenus	61%	66%	66%	55%	77%	76%	59%	55%
Leur lieu d'habitation	48%	48%	50%	43%	53%	61%	51%	45%

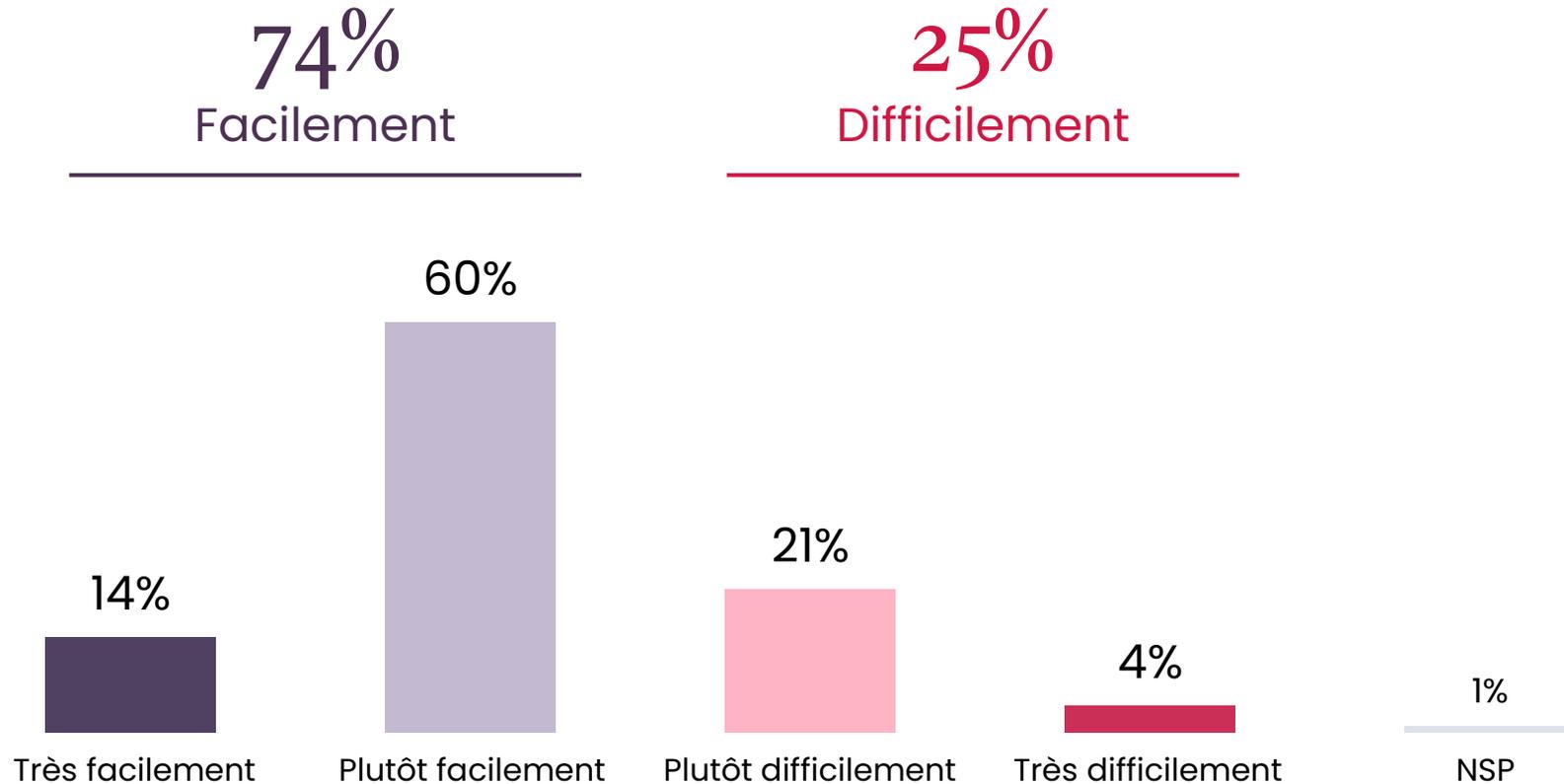


La facilité d'accès aux services publics



2061
personnes

Q. Vous personnellement, diriez-vous que vous avez facilement ou difficilement accès aux services publics ?





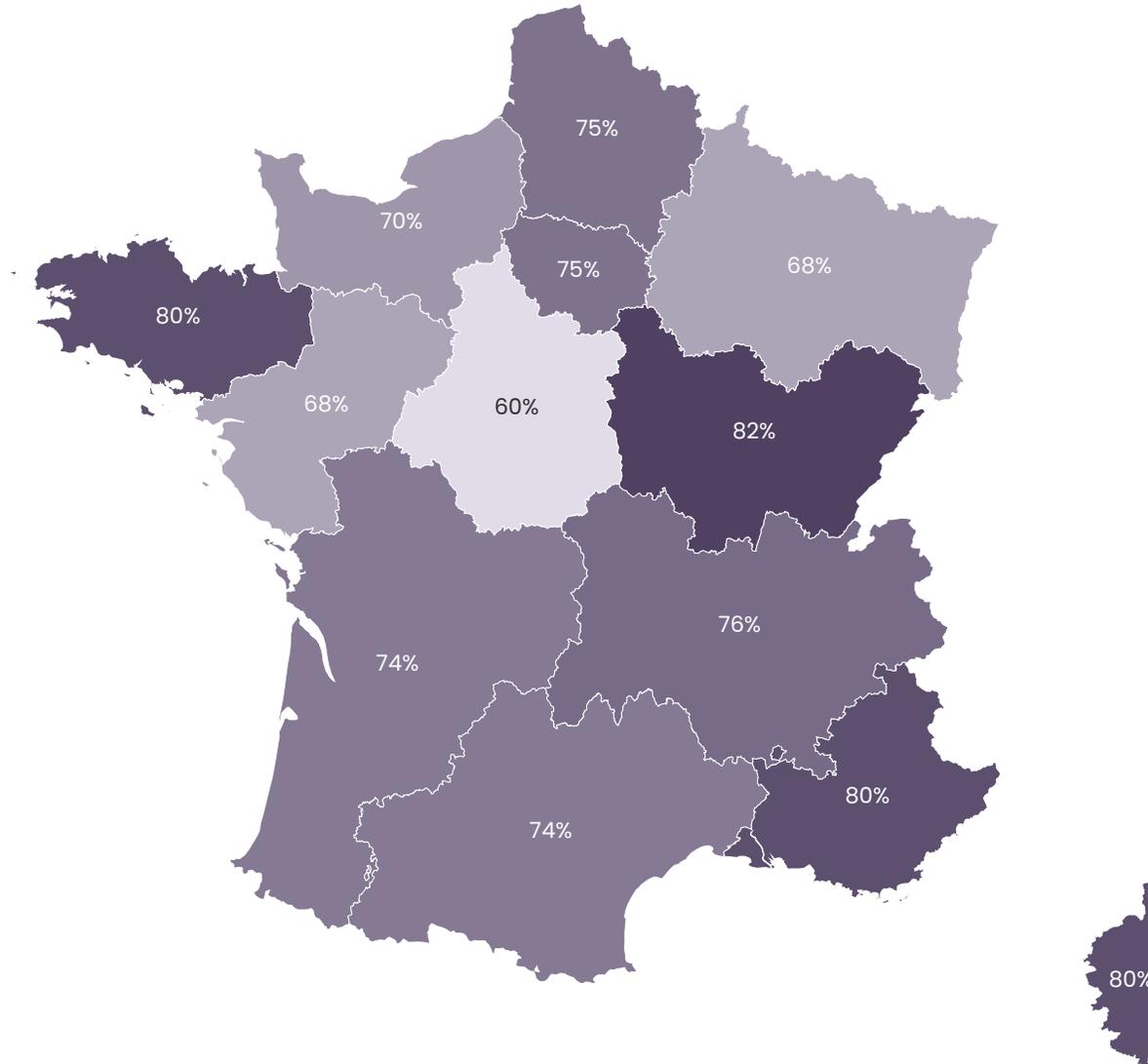
La facilité d'accès aux services publics



2061
personnes

Q. Vous personnellement, diriez-vous que vous avez facilement ou difficilement accès aux services publics ?

%Facilement accès





La facilité d'accès aux services publics



2061
personnes

Q. Vous personnellement, diriez-vous que vous avez facilement ou difficilement accès aux services publics ?

	% Total	SEXE		ÂGE					STATUT			COMPORTEMENT ÉLECTORAL	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Electeur d'extrême-droite	Abstentionniste
Sous-total Facilement	74%	75%	73%	73%	74%	71%	72%	79%	72%	74%	76%	70%	70%
...Très facilement	14%	16%	12%	15%	12%	13%	13%	16%	14%	13%	14%	12%	11%
...Plutôt facilement	60%	59%	61%	58%	62%	58%	59%	63%	58%	61%	62%	58%	59%
Sous-total Difficilement	25%	24%	26%	23%	25%	28%	27%	20%	27%	25%	23%	30%	28%
...Plutôt difficilement	21%	20%	22%	22%	18%	23%	23%	18%	21%	21%	21%	25%	23%
...Très difficilement	4%	4%	4%	1%	7%	5%	4%	2%	6%	4%	2%	5%	5%



La facilité d'accès aux services publics



2061
personnes

Q. Vous personnellement, diriez-vous que vous avez facilement ou difficilement accès aux services publics ?

	% Total	RÉGION											
		Auvergne- Rhône- Alpes	Bourgogne -Franche- Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Grand Est	Hauts- de- France	Île-de- France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	Provence- Alpes-Côte d'Azur-Corse
Sous-total Facilement	74%	76%	82%	80%	60%	68%	75%	75%	70%	74%	74%	68%	80%
...Très facilement	14%	17%	17%	12%	10%	9%	15%	14%	12%	13%	15%	10%	18%
...Plutôt facilement	60%	59%	65%	68%	50%	59%	60%	61%	58%	61%	59%	58%	62%
Sous-total Difficilement	25%	23%	18%	20%	40%	31%	23%	24%	29%	25%	26%	32%	17%
...Plutôt difficilement	21%	20%	16%	18%	32%	25%	20%	20%	21%	22%	20%	25%	16%
...Très difficilement	4%	3%	2%	2%	8%	6%	3%	4%	8%	3%	6%	7%	1%



La facilité d'accès aux services publics



2061
personnes

Q. Vous personnellement, diriez-vous que vous avez facilement ou difficilement accès aux services publics ?

	% Total	PERCEPTION DU TERRITOIRE					
		Rural en développement ou expansion	Rural en stagnation ou déclin	Périphérique en développement ou expansion	Périphérique en stagnation ou déclin	Centre en développement ou expansion	Centre en stagnation ou déclin
Sous-total Facilement	74%	72%	61%	83%	67%	84%	72%
...Très facilement	14%	16%	5%	18%	10%	21%	12%
...Plutôt facilement	60%	56%	56%	65%	57%	63%	60%
Sous-total Difficilement	25%	25%	39%	15%	32%	15%	27%
...Plutôt difficilement	21%	19%	32%	14%	27%	13%	22%
...Très difficilement	4%	6%	7%	1%	5%	2%	5%



La facilité d'accès aux services publics



2061
personnes

Q. Vous personnellement, diriez-vous que vous avez facilement ou difficilement accès aux services publics ?

	% Total	PROXIMITÉ PARTISANE						
		La France insoumise	Parti socialiste	Europe écologie- Les Verts	Majorité présidentielle	Les Républicains	Rassemblement national	Sans préférence partisane
Sous-total Facilement	74%	77%	80%	78%	87%	84%	66%	69%
...Très facilement	14%	20%	15%	14%	22%	14%	13%	12%
...Plutôt facilement	60%	57%	65%	64%	65%	70%	53%	57%
Sous-total Difficilement	25%	20%	17%	22%	13%	14%	33%	30%
...Plutôt difficilement	21%	19%	16%	18%	12%	13%	27%	24%
...Très difficilement	4%	1%	1%	4%	1%	1%	6%	6%

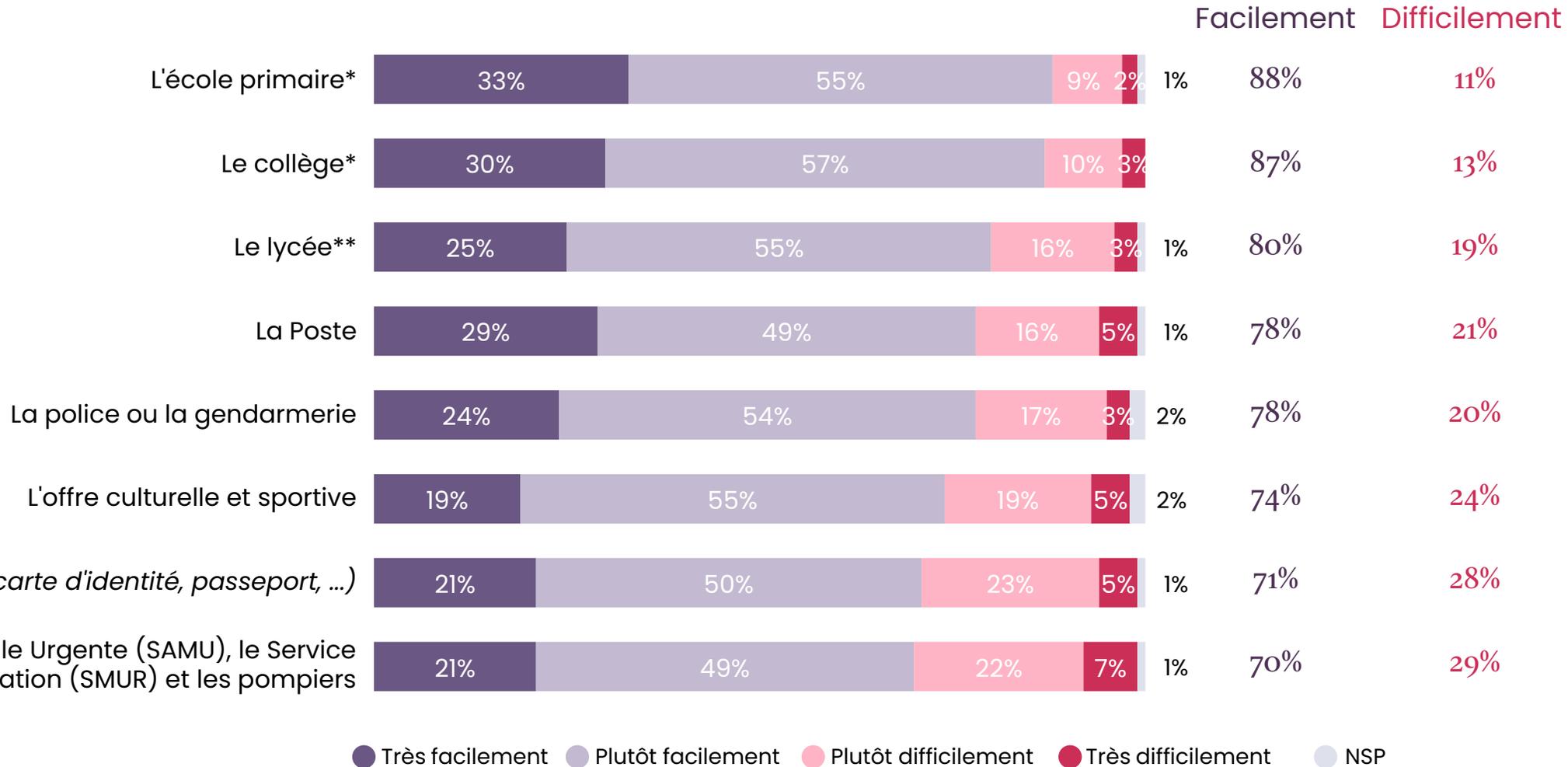


La facilité d'accès à certains services publics (1/2)



2061 personnes

Q. Et diriez-vous que vous avez facilement ou difficilement accès à l'offre de chacun des services publics suivants ?





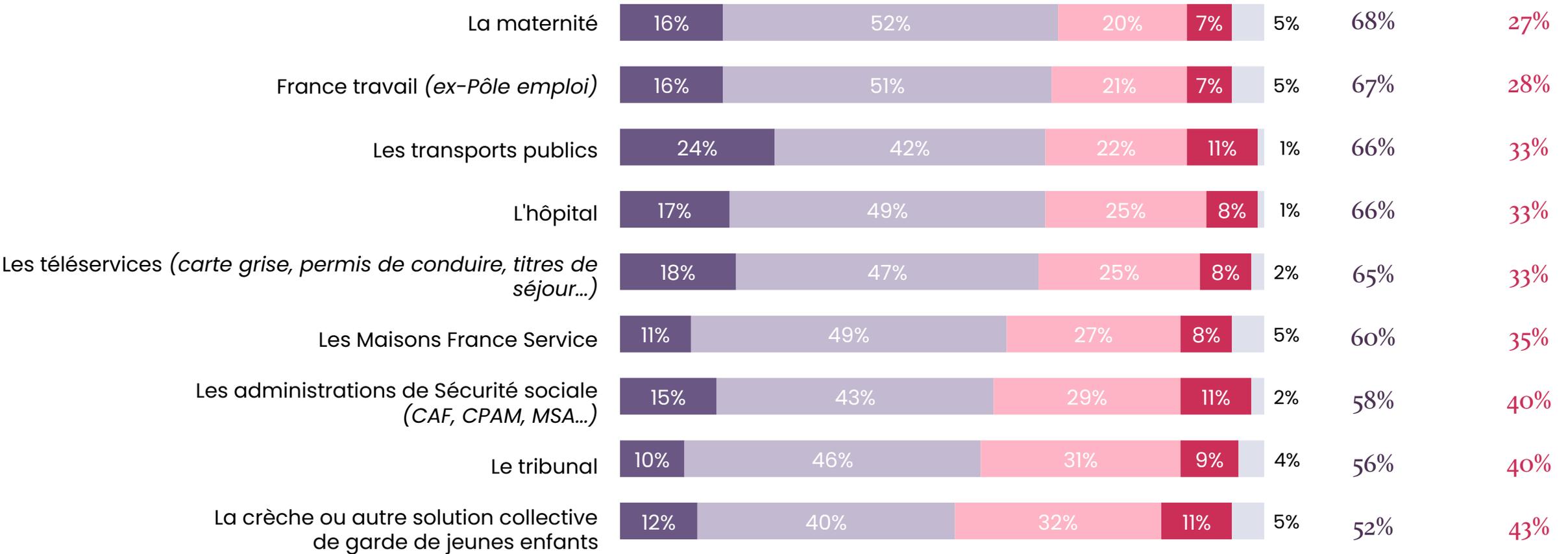
La facilité d'accès à certains services publics (2/2)



2061 personnes

Q. Et diriez-vous que vous avez facilement ou difficilement accès à l'offre de chacun des services publics suivants ?

Facilement Difficilement



● Très facilement ● Plutôt facilement ● Plutôt difficilement ● Très difficilement ● NSP



La facilité d'accès à certains services publics



2061
personnes

Q. Et diriez-vous que vous avez facilement ou difficilement accès à l'offre de chacun des services publics suivants ?

	% Facile	SEXE		ÂGE					STATUT			COMPORTEMENT ÉLECTORAL		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Electeur d'extrême-droite	Abstentionniste	
Base : 609	L'école primaire*	88%	86%	89%	88%***	86%	87%	90%	****	88%	88%	86%	87%	87%
Base : 609	Le collège*	87%	86%	87%	96%***	84%	86%	85%	****	86%	88%	86%	86%	86%
Base : 596	Le lycée**	80%	83%	78%	****	78%	79%	82%	****	82%	77%	83%	81%	77%
	La Poste	78%	78%	77%	81%	78%	77%	76%	79%	75%	78%	79%	76%	78%
	La police ou la gendarmerie	78%	77%	77%	76%	74%	76%	77%	81%	75%	76%	80%	77%	73%
	L'offre culturelle et sportive	74%	77%	73%	75%	75%	74%	73%	76%	74%	72%	77%	71%	71%
	Les services d'état civil	71%	70%	71%	72%	68%	71%	71%	72%	70%	69%	72%	64%	69%
	Le SAMU, le SMUR et les pompiers	70%	71%	69%	77%	69%	68%	68%	72%	70%	68%	71%	68%	68%
	La maternité	68%	67%	68%	66%	70%	69%	64%	70%	72%	65%	67%	65%	65%
	France travail (ex-Pôle emploi)	67%	68%	67%	65%	73%	70%	66%	63%	68%	72%	63%	64%	66%
	Les transports publics	66%	68%	64%	73%	65%	66%	61%	67%	65%	63%	68%	60%	65%
	L'hôpital	66%	68%	64%	78%	72%	61%	63%	64%	66%	67%	64%	62%	65%
	Les téléservices	65%	67%	64%	72%	66%	65%	64%	64%	69%	66%	63%	60%	64%
	Les Maisons France Service	60%	59%	60%	63%	60%	58%	63%	57%	58%	63%	59%	55%	59%
	Les administrations de Sécurité sociale (CAF, CPAM, MSA...)	58%	59%	56%	68%	60%	55%	52%	60%	56%	58%	59%	51%	58%
	Le tribunal	56%	58%	56%	60%	60%	55%	55%	56%	56%	59%	56%	51%	55%
	La crèche ou autre solution collective de garde de jeunes enfants	52%	53%	51%	69%	54%	50%	49%	48%	51%	53%	52%	48%	51%



La facilité d'accès à certains services publics



2061
personnes

Q. Et diriez-vous que vous avez facilement ou difficilement accès à l'offre de chacun des services publics suivants ?

		RÉGION												
% Facile		Auvergne- Rhône- Alpes	Bourgogne -Franche- Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Grand Est	Hauts- de- France	Île-de- France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	Provence- Alpes-Côte d'Azur-Corse	
Base : 609	L'école primaire*	88%	91%	****	86%***	****	84%	91%	87%	80%***	91%	81%***	94%***	88%***
Base : 609	Le collège*	87%	88%	****	84%***	****	84%	88%	92%	73%***	88%	65%***	89%***	97%***
Base : 596	Le lycée**	80%	80%	****	80%***	****	85%	77%	83%	80%***	82%	72%***	72%***	82%***
	La Poste	78%	78%	85%	77%	79%	76%	83%	73%	72%	84%	77%	72%	84%
	La police ou la gendarmerie	78%	72%	83%	83%	79%	74%	80%	74%	76%	80%	75%	83%	82%
	L'offre culturelle et sportive	74%	75%	76%	75%	67%	74%	75%	78%	68%	73%	73%	74%	76%
	Les services d'état civil	71%	74%	75%	65%	70%	66%	71%	70%	77%	73%	68%	66%	75%
	Le SAMU, le SMUR et les pompiers	70%	66%	84%	71%	63%	73%	81%	70%	60%	69%	64%	60%	76%
	La maternité	68%	64%	69%	72%	58%	71%	72%	71%	69%	66%	66%	64%	67%
	France travail (ex-Pôle emploi)	67%	66%	69%	73%	62%	69%	75%	67%	67%	64%	65%	61%	67%
	Les transports publics	66%	63%	72%	65%	58%	67%	77%	62%	59%	71%	60%	56%	75%
	L'hôpital	66%	63%	58%	62%	61%	65%	67%	80%	63%	54%	57%	62%	69%
	Les téléservices	65%	68%	72%	61%	64%	64%	62%	67%	67%	66%	62%	60%	68%
	Les Maisons France Service	60%	64%	75%	59%	58%	63%	60%	52%	65%	63%	56%	56%	62%
	Les administrations de Sécurité sociale (CAF, CPAM, MSA...)	58%	59%	62%	61%	58%	57%	64%	55%	58%	57%	54%	50%	60%
	Le tribunal	56%	56%	58%	58%	54%	57%	64%	55%	60%	54%	54%	52%	59%
	La crèche ou autre solution collective de garde de jeunes enfants	52%	51%	64%	57%	40%	58%	53%	49%	54%	50%	47%	43%	57%



La facilité d'accès à certains services publics



2061
personnes

Q. Et diriez-vous que vous avez facilement ou difficilement accès à l'offre de chacun des services publics suivants ?

		PERCEPTION DU TERRITOIRE						
% Facile		Rural en développement ou expansion	Rural en stagnation ou déclin	Périphérique en développement ou expansion	Périphérique en stagnation ou déclin	Centre en développement ou expansion	Centre en stagnation ou déclin	
Base : 609	L'école primaire*	88%	90%***	87%	89%	86%	91%	81%
Base : 609	Le collège*	87%	85%***	81%	90%	81%	93%	86%
Base : 596	Le lycée**	80%	75%***	68%	86%	81%	86%	80%
	La Poste	78%	79%	73%	83%	75%	82%	75%
	La police ou la gendarmerie	78%	81%	76%	85%	76%	81%	69%
	L'offre culturelle et sportive	74%	83%	53%	85%	68%	85%	74%
	Les services d'état civil	71%	77%	60%	73%	64%	80%	69%
	Le SAMU, le SMUR et les pompiers	70%	77%	64%	77%	63%	77%	66%
	La maternité	68%	74%	54%	72%	62%	75%	71%
	France travail (ex-Pôle emploi)	67%	71%	63%	68%	63%	72%	66%
	Les transports publics	66%	72%	59%	69%	56%	74%	64%
	L'hôpital	66%	56%	32%	67%	58%	83%	76%
	Les téléservices	65%	72%	61%	70%	54%	70%	67%
	Les Maisons France Service	60%	61%	62%	70%	52%	64%	53%
	Les administrations de Sécurité sociale (CAF, CPAM, MSA...)	58%	57%	49%	66%	50%	68%	53%
	Le tribunal	56%	62%	42%	60%	50%	68%	56%
	La crèche ou autre solution collective de garde de jeunes enfants	52%	59%	38%	64%	50%	57%	46%



La facilité d'accès à certains services publics



2061
personnes

Q. Et diriez-vous que vous avez facilement ou difficilement accès à l'offre de chacun des services publics suivants ?

		PROXIMITÉ PARTISANE							
		% Facile	La France insoumise	Parti socialiste	Europe écologie- Les Verts	Majorité présidentielle	Les Républicains	Rassemblement national	Sans préférence partisane
Base : 609	L'école primaire*	88%	82%***	84%***	90%***	95%***	****	85%	88%
Base : 609	Le collège*	87%	83%***	93%***	93%***	100%***	****	89%	81%
Base : 596	Le lycée**	80%	80%***	82%	92%**	95%	****	80%	77%
	La Poste	78%	79%	75%	79%	86%	85%	74%	78%
	La police ou la gendarmerie	78%	76%	83%	84%	88%	81%	76%	76%
	L'offre culturelle et sportive	74%	76%	79%	84%	85%	83%	70%	70%
	Les services d'état civil	71%	78%	81%	76%	78%	70%	68%	67%
	Le SAMU, le SMUR et les pompiers	70%	71%	80%	78%	82%	64%	68%	67%
	La maternité	68%	76%	74%	70%	78%	68%	66%	64%
	France travail (ex-Pôle emploi)	67%	70%	76%	74%	74%	68%	65%	65%
	Les transports publics	66%	70%	71%	73%	77%	66%	63%	63%
	L'hôpital	66%	72%	72%	69%	75%	66%	59%	63%
	Les téléservices	65%	64%	70%	75%	78%	67%	61%	61%
	Les Maisons France Service	60%	64%	64%	60%	69%	69%	57%	57%
	Les administrations de Sécurité sociale (CAF, CPAM, MSA...)	58%	64%	67%	67%	66%	59%	53%	54%
	Le tribunal	56%	63%	65%	57%	65%	64%	49%	56%
	La crèche ou autre solution collective de garde de jeunes enfants	52%	59%	59%	54%	60%	52%	49%	47%

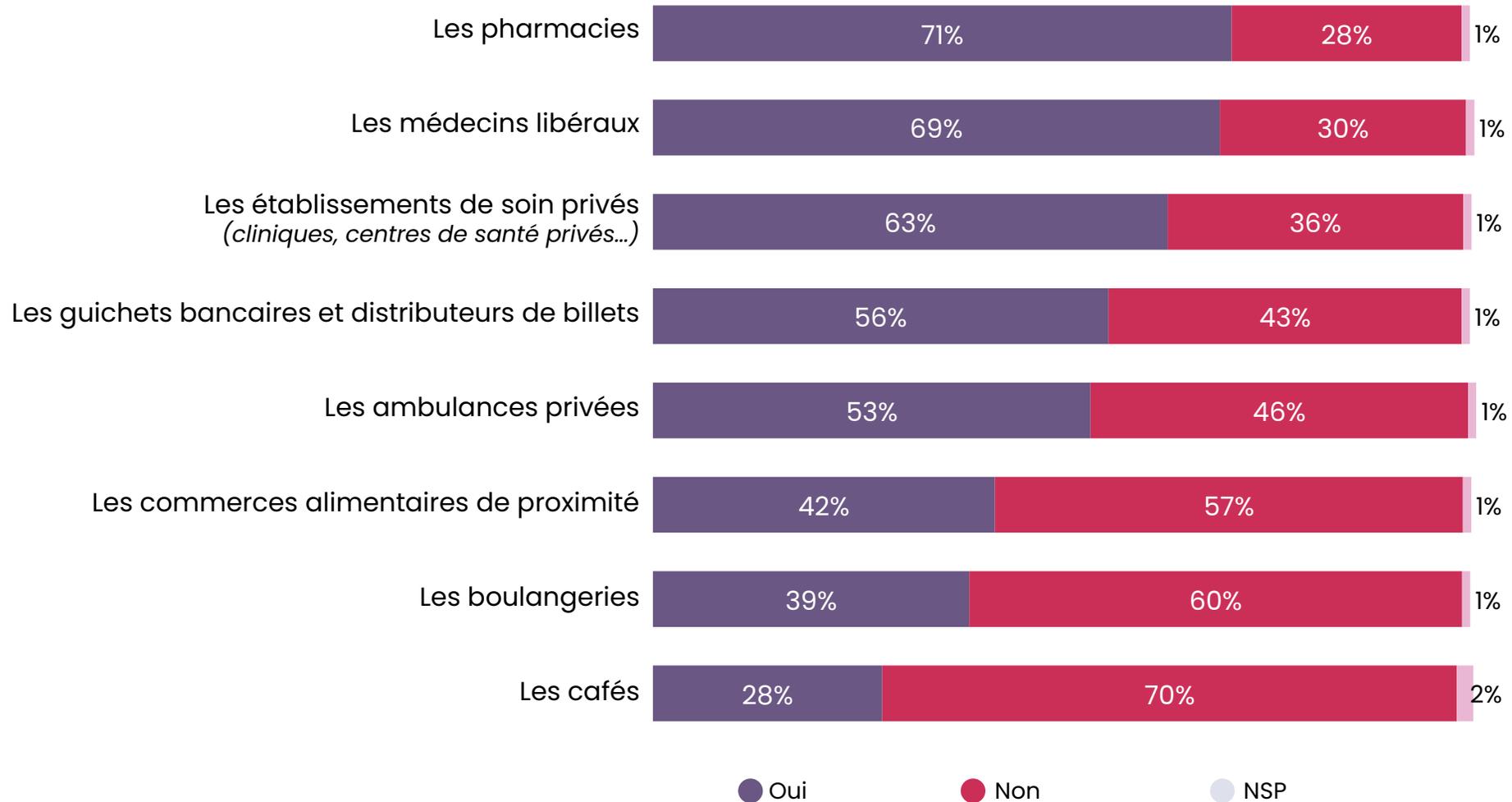


Les services considérés comme un service public



2061
personnes

Q. Selon vous, chacun des services suivants devrait-il être considéré comme un service public ?





Les services considérés comme un service public



2061
personnes

Q. Selon vous, chacun des services suivants devrait-il être considéré comme un service public ?

	% Oui	SEXE		ÂGE					STATUT			COMPORTEMENT ÉLECTORAL	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Electeur d'extrême-droite	Abstentionniste
Les pharmacies	71%	69%	72%	91%	67%	66%	69%	70%	65%	69%	75%	70%	69%
Les médecins libéraux	69%	68%	70%	74%	64%	67%	71%	70%	65%	70%	72%	70%	67%
Les établissements de soin privés	63%	62%	64%	58%	53%	58%	69%	68%	55%	63%	68%	64%	61%
Les guichets bancaires et distributeurs de billets	56%	51%	60%	59%	57%	52%	57%	55%	51%	57%	58%	53%	55%
Les ambulances privées	53%	50%	56%	52%	49%	49%	55%	58%	47%	51%	59%	55%	54%
Les commerces alimentaires de proximité	42%	40%	44%	58%	47%	39%	38%	38%	37%	46%	42%	39%	43%
Les boulangeries	39%	37%	40%	51%	41%	35%	36%	37%	34%	40%	40%	41%	40%
Les cafés	28%	24%	31%	37%	36%	28%	27%	21%	27%	33%	26%	28%	30%



Les services considérés comme un service public



2061
personnes

Q. Selon vous, chacun des services suivants devrait-il être considéré comme un service public ?

	% Oui	RÉGION											
		Auvergne- Rhône- Alpes	Bourgogne -Franche- Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Grand Est	Hauts- de- France	Île-de- France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	Provence- Alpes-Côte d'Azur-Corse
Les pharmacies	71%	71%	69%	71%	71%	71%	76%	68%	71%	73%	70%	75%	60%
Les médecins libéraux	69%	70%	61%	73%	60%	68%	72%	67%	67%	70%	67%	78%	70%
Les établissements de soin privés	63%	64%	63%	68%	67%	56%	69%	55%	70%	66%	65%	65%	59%
Les guichets bancaires et distributeurs de billets	56%	50%	60%	55%	54%	58%	61%	54%	55%	59%	49%	63%	56%
Les ambulances privées	53%	46%	55%	58%	54%	53%	60%	48%	66%	56%	54%	53%	52%
Les commerces alimentaires de proximité	42%	38%	34%	41%	42%	43%	49%	38%	52%	47%	35%	54%	35%
Les boulangeries	39%	38%	32%	39%	29%	39%	44%	41%	48%	45%	24%	42%	33%
Les cafés	28%	27%	25%	28%	21%	26%	35%	28%	31%	32%	20%	33%	25%



Les services considérés comme un service public



2061
personnes

Q. Selon vous, chacun des services suivants devrait-il être considéré comme un service public ?

	% Oui	PERCEPTION DU TERRITOIRE					
		Rural en développement ou expansion	Rural en stagnation ou déclin	Périphérique en développement ou expansion	Périphérique en stagnation ou déclin	Centre en développement ou expansion	Centre en stagnation ou déclin
Les pharmacies	71%	71%	70%	79%	65%	74%	65%
Les médecins libéraux	69%	66%	69%	75%	65%	72%	66%
Les établissements de soin privés	63%	65%	67%	63%	62%	64%	57%
Les guichets bancaires et distributeurs de billets	56%	62%	58%	54%	51%	59%	52%
Les ambulances privées	53%	56%	55%	62%	50%	55%	47%
Les commerces alimentaires de proximité	42%	48%	43%	49%	38%	42%	37%
Les boulangeries	39%	45%	40%	41%	36%	39%	37%
Les cafés	28%	35%	27%	32%	23%	29%	27%



Les services considérés comme un service public



2061
personnes

Q. Selon vous, chacun des services suivants devrait-il être considéré comme un service public ?

	% Oui	PROXIMITÉ PARTISANE						
		La France insoumise	Parti socialiste	Europe écologie- Les Verts	Majorité présidentielle	Les Républicains	Rassemblement national	Sans préférence partisane
Les pharmacies	71%	78%	74%	66%	71%	66%	72%	67%
Les médecins libéraux	69%	72%	67%	71%	71%	61%	70%	68%
Les établissements de soin privés	63%	65%	62%	59%	59%	60%	66%	63%
Les guichets bancaires et distributeurs de billets	56%	59%	57%	58%	56%	56%	56%	54%
Les ambulances privées	53%	60%	48%	50%	54%	48%	56%	54%
Les commerces alimentaires de proximité	42%	45%	45%	45%	37%	37%	38%	42%
Les boulangeries	39%	34%	39%	36%	35%	37%	40%	40%
Les cafés	28%	28%	21%	25%	23%	26%	30%	29%



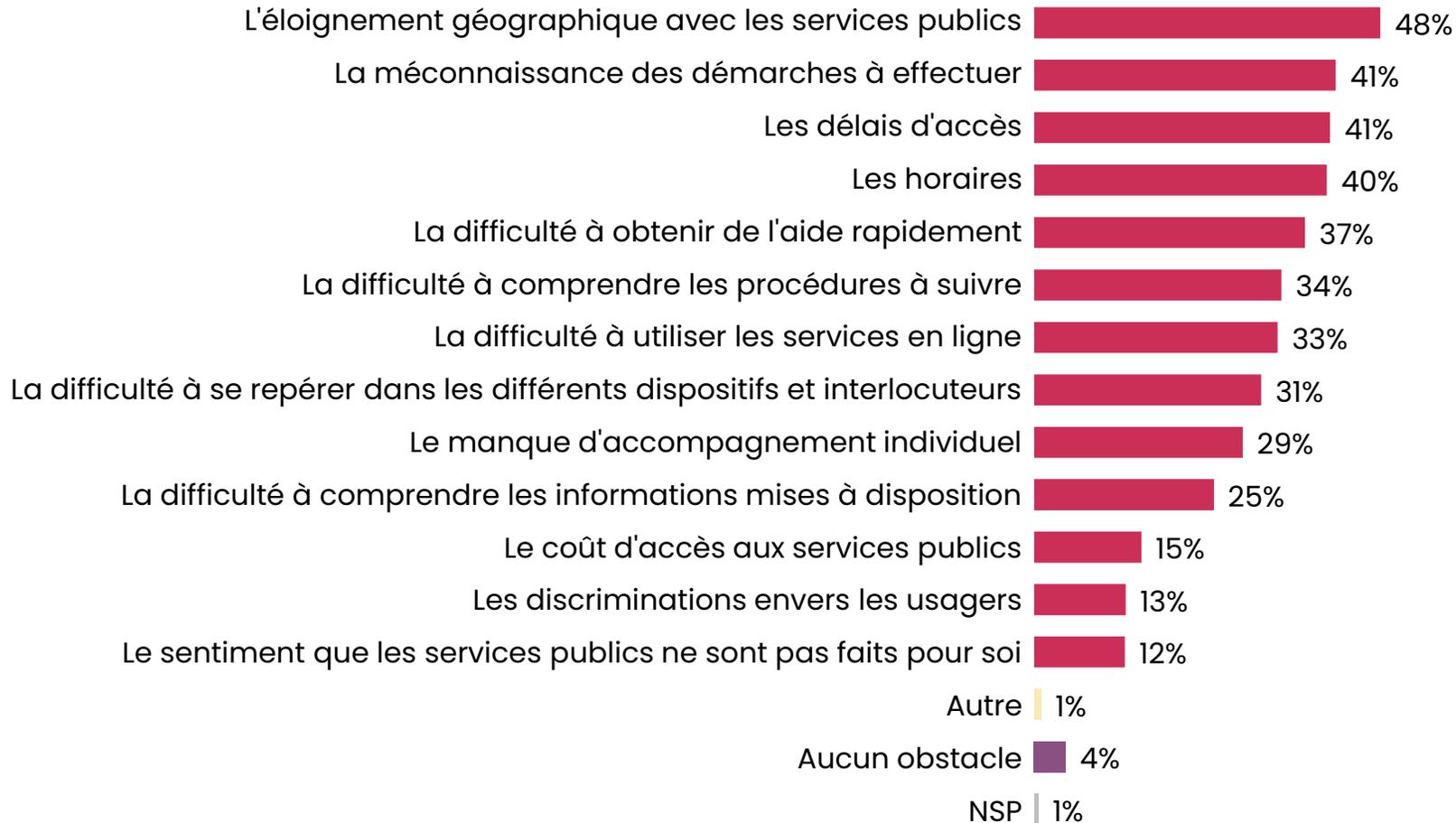
Les obstacles à l'égalité d'accès aux services publics



2061
personnes

Q. Selon vous, quels sont les principaux obstacles à l'égalité d'accès aux services publics en France ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



Sous-total
Citent au moins
un obstacle





Les obstacles à l'égalité d'accès aux services publics



2061
personnes

Q. Selon vous, quels sont les principaux obstacles à l'égalité d'accès aux services publics en France ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%

	% Total	SEXE		ÂGE					STATUT			COMPORTEMENT ÉLECTORAL	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Electeur d'extrême-droite	Abstentionniste
Sous-total Au moins un item	95%	95%	95%	95%	95%	94%	95%	96%	96%	95%	95%	96%	95%
L'éloignement géographique avec les services publics	48%	49%	46%	23%	38%	45%	54%	59%	47%	41%	53%	47%	40%
La méconnaissance des démarches à effectuer	41%	44%	39%	34%	33%	43%	41%	48%	41%	37%	44%	39%	38%
Les délais d'accès	41%	40%	41%	30%	44%	41%	45%	38%	39%	43%	40%	45%	38%
Les horaires	40%	36%	44%	43%	41%	49%	39%	31%	44%	46%	34%	40%	41%
La difficulté à obtenir de l'aide rapidement	37%	34%	40%	38%	32%	39%	42%	34%	34%	39%	37%	39%	38%
La difficulté à comprendre les procédures à suivre	34%	33%	34%	28%	27%	34%	38%	37%	34%	30%	36%	29%	32%
La difficulté à utiliser les services en ligne	33%	34%	32%	16%	24%	29%	38%	45%	29%	30%	39%	31%	29%
La difficulté à se repérer dans les différents dispositifs et interlocuteurs	31%	31%	31%	18%	22%	31%	33%	40%	34%	27%	32%	26%	27%
Le manque d'accompagnement individuel	29%	26%	31%	27%	25%	28%	32%	28%	26%	28%	31%	29%	28%
La difficulté à comprendre les informations mises à disposition	25%	26%	24%	24%	23%	21%	24%	30%	25%	20%	28%	23%	23%
Le coût d'accès aux services publics	15%	13%	16%	33%	20%	11%	13%	9%	14%	15%	15%	17%	17%
Les discriminations envers les usagers	13%	11%	14%	19%	15%	14%	11%	9%	13%	13%	12%	13%	15%
Le sentiment que les services publics ne sont pas faits pour soi	12%	14%	11%	12%	12%	12%	14%	12%	15%	9%	13%	14%	12%
Autre	1%	1%	1%	-	-	2%	-	1%	1%	-	1%	1%	-
Aucun obstacle	4%	4%	5%	5%	4%	6%	4%	3%	4%	5%	4%	4%	5%



Les obstacles à l'égalité d'accès aux services publics



2061
personnes

Q. Selon vous, quels sont les principaux obstacles à l'égalité d'accès aux services publics en France ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%

	% Total	RÉGION											
		Auvergne- Rhône- Alpes	Bourgogne -Franche- Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Grand Est	Hauts- de- France	Île-de- France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	Provence- Alpes-Côte d'Azur-Corse
Sous-total Au moins un item	95%	96%	94%	97%	94%	93%	94%	96%	99%	95%	96%	96%	92%
L'éloignement géographique avec les services publics	48%	49%	45%	52%	44%	51%	42%	42%	57%	49%	56%	47%	45%
La méconnaissance des démarches à effectuer	41%	38%	42%	45%	35%	38%	43%	46%	38%	41%	41%	39%	43%
Les délais d'accès	41%	40%	35%	41%	44%	44%	42%	39%	48%	38%	43%	43%	35%
Les horaires	40%	43%	35%	46%	41%	46%	36%	38%	39%	36%	47%	40%	35%
La difficulté à obtenir de l'aide rapidement	37%	40%	26%	32%	37%	42%	36%	41%	34%	29%	42%	40%	34%
La difficulté à comprendre les procédures à suivre	34%	36%	29%	36%	32%	34%	30%	40%	30%	34%	29%	33%	31%
La difficulté à utiliser les services en ligne	33%	28%	37%	33%	30%	33%	33%	35%	33%	37%	32%	32%	37%
La difficulté à se repérer dans les différents dispositifs et interlocuteurs	31%	24%	24%	36%	30%	32%	30%	35%	29%	35%	33%	28%	30%
Le manque d'accompagnement individuel	29%	29%	21%	25%	21%	27%	30%	32%	29%	26%	28%	33%	30%
La difficulté à comprendre les informations mises à disposition	25%	21%	15%	25%	35%	22%	30%	26%	19%	23%	23%	21%	31%
Le coût d'accès aux services publics	15%	17%	10%	8%	17%	13%	19%	16%	22%	12%	13%	16%	11%
Les discriminations envers les usagers	13%	14%	11%	10%	11%	14%	9%	15%	19%	12%	5%	14%	15%
Le sentiment que les services publics ne sont pas faits pour soi	12%	14%	9%	10%	9%	9%	12%	15%	17%	15%	12%	11%	7%
Autre	1%	1%	2%	-	1%	1%	-	-	-	-	5%	2%	2%
Aucun obstacle	4%	4%	6%	3%	6%	6%	6%	2%	1%	5%	4%	4%	7%



Les obstacles à l'égalité d'accès aux services publics



2061
personnes

Q. Selon vous, quels sont les principaux obstacles à l'égalité d'accès aux services publics en France ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%

	% Total	PERCEPTION DU TERRITOIRE					
		Rural en développement ou expansion	Rural en stagnation ou déclin	Périphérique en développement ou expansion	Périphérique en stagnation ou déclin	Centre en développement ou expansion	Centre en stagnation ou déclin
Sous-total Au moins un item	95%	94%	95%	96%	96%	94%	96%
L'éloignement géographique avec les services publics	48%	53%	60%	43%	47%	45%	44%
La méconnaissance des démarches à effectuer	41%	36%	40%	43%	38%	40%	47%
Les délais d'accès	41%	48%	40%	38%	42%	35%	47%
Les horaires	40%	46%	41%	38%	42%	37%	41%
La difficulté à obtenir de l'aide rapidement	37%	43%	40%	33%	39%	33%	40%
La difficulté à comprendre les procédures à suivre	34%	25%	32%	28%	36%	37%	37%
La difficulté à utiliser les services en ligne	33%	28%	31%	37%	34%	32%	36%
La difficulté à se repérer dans les différents dispositifs et interlocuteurs	31%	27%	32%	26%	29%	32%	37%
Le manque d'accompagnement individuel	29%	27%	28%	31%	25%	30%	29%
La difficulté à comprendre les informations mises à disposition	25%	17%	22%	22%	23%	25%	31%
Le coût d'accès aux services publics	15%	10%	16%	15%	15%	12%	19%
Les discriminations envers les usagers	13%	7%	12%	12%	14%	12%	15%
Le sentiment que les services publics ne sont pas faits pour soi	12%	8%	13%	13%	10%	12%	15%
Autre	1%	-	1%	-	1%	1%	1%
Aucun obstacle	4%	5%	5%	4%	4%	5%	4%



Les obstacles à l'égalité d'accès aux services publics



2061
personnes

Q. Selon vous, quels sont les principaux obstacles à l'égalité d'accès aux services publics en France ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%

	% Total	PROXIMITÉ PARTISANE						
		La France insoumise	Parti socialiste	Europe écologie- Les Verts	Majorité présidentielle	Les Républicains	Rassemblement national	Sans préférence partisane
Sous-total Au moins un item	95%	97%	98%	100%	97%	98%	95%	93%
L'éloignement géographique avec les services publics	48%	43%	56%	55%	57%	44%	42%	45%
La méconnaissance des démarches à effectuer	41%	36%	47%	40%	50%	46%	35%	40%
Les délais d'accès	41%	40%	41%	29%	34%	42%	43%	42%
Les horaires	40%	40%	34%	49%	36%	38%	40%	42%
La difficulté à obtenir de l'aide rapidement	37%	39%	42%	41%	31%	31%	36%	40%
La difficulté à comprendre les procédures à suivre	34%	36%	38%	36%	39%	35%	26%	35%
La difficulté à utiliser les services en ligne	33%	32%	40%	30%	38%	33%	30%	33%
La difficulté à se repérer dans les différents dispositifs et interlocuteurs	31%	37%	42%	27%	35%	40%	21%	31%
Le manque d'accompagnement individuel	29%	35%	30%	24%	29%	29%	26%	28%
La difficulté à comprendre les informations mises à disposition	25%	22%	26%	22%	24%	29%	23%	25%
Le coût d'accès aux services publics	15%	18%	9%	14%	7%	11%	15%	16%
Les discriminations envers les usagers	13%	22%	16%	14%	9%	5%	12%	12%
Le sentiment que les services publics ne sont pas faits pour soi	12%	17%	11%	12%	10%	11%	13%	13%
Autre	1%	1%	-	2%	1%	2%	1%	-
Aucun obstacle	4%	3%	2%	-	2%	2%	5%	6%



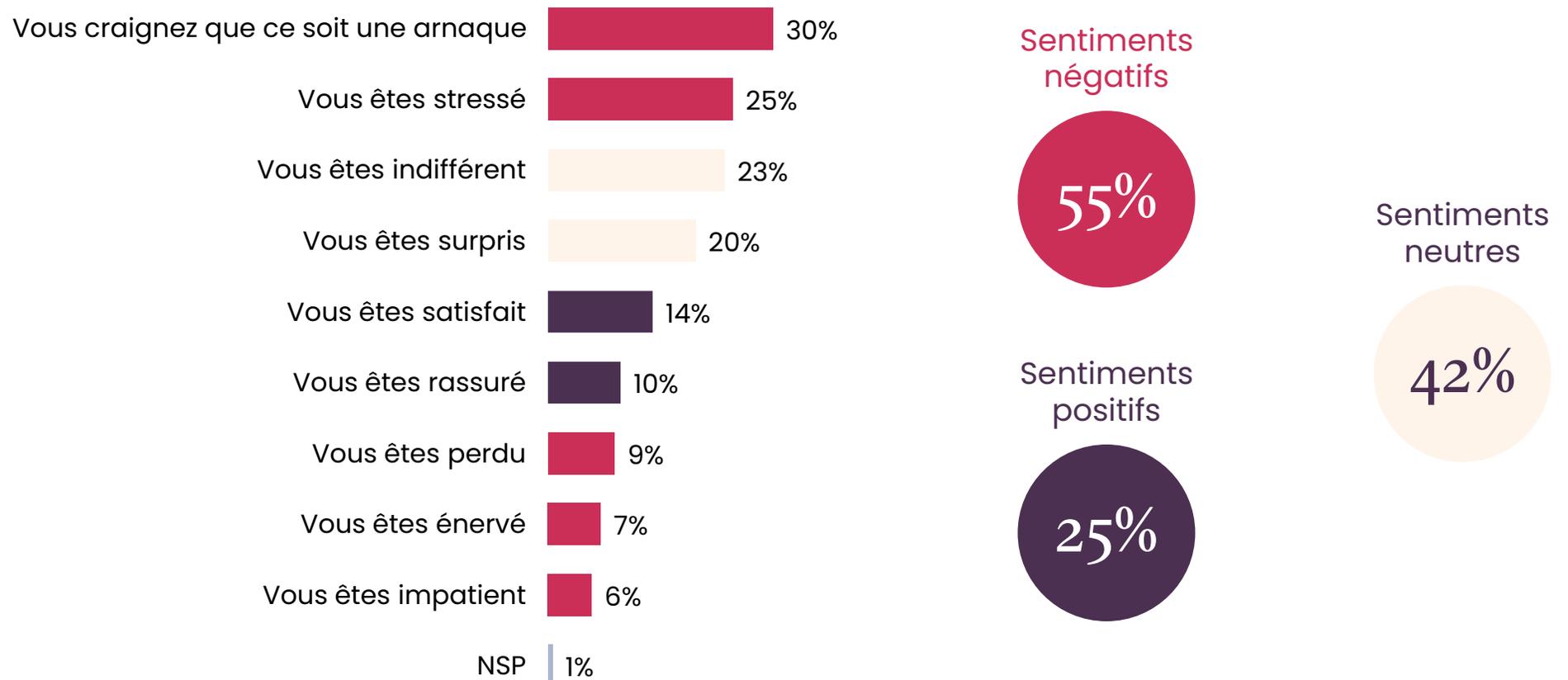
Les sentiments générés par un message de l'administration



2061
personnes

Q. D'une manière générale, quand vous recevez un message de la part d'une administration (par papier ou par voie électronique), comment vous sentez-vous ?

Trois réponses possibles – Total supérieur à 100%





Les sentiments générés par un message de l'administration



2061
personnes

Q. D'une manière générale, quand vous recevez un message de la part d'une administration (par papier ou par voie électronique), comment vous sentez-vous ?

Trois réponses possibles – Total supérieur à 100%

	% Total	SEXE		ÂGE					STATUT			COMPORTEMENT ÉLECTORAL	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Electeur d'extrême-droite	Abstentionniste
Sous-total Sentiment négatif	55%	49%	61%	72%	56%	57%	54%	49%	57%	55%	55%	56%	59%
Vous craignez que ce soit une arnaque	30%	28%	32%	17%	25%	29%	32%	36%	27%	30%	32%	33%	27%
Vous êtes stressé	25%	18%	30%	43%	25%	28%	23%	16%	28%	25%	21%	26%	27%
Vous êtes perdu	9%	7%	10%	21%	14%	8%	7%	3%	8%	12%	7%	9%	11%
Vous êtes énervé	7%	7%	7%	8%	8%	8%	6%	6%	9%	6%	7%	8%	8%
Sous-total Sentiment neutre	42%	43%	40%	41%	41%	39%	43%	44%	44%	40%	41%	42%	42%
Vous êtes indifférent	23%	25%	22%	18%	24%	24%	25%	23%	26%	23%	22%	23%	25%
Vous êtes surpris	20%	20%	19%	23%	17%	15%	19%	24%	19%	19%	21%	20%	18%
Sous-total Sentiment positif	25%	31%	20%	18%	26%	24%	22%	33%	21%	23%	29%	23%	21%
Vous êtes satisfait	14%	18%	10%	8%	12%	12%	13%	20%	11%	12%	18%	11%	11%
Vous êtes rassuré	10%	12%	7%	4%	11%	9%	8%	14%	9%	8%	11%	8%	7%
Vous êtes impatient	6%	6%	5%	7%	7%	7%	5%	5%	6%	6%	6%	6%	6%



Les sentiments générés par un message de l'administration



2061
personnes

Q. D'une manière générale, quand vous recevez un message de la part d'une administration (par papier ou par voie électronique), comment vous sentez-vous ?

Trois réponses possibles – Total supérieur à 100%

	% Total	RÉGION											
		Auvergne- Rhône- Alpes	Bourgogne- Franche- Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Grand Est	Hauts- de- France	Île-de- France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	Provence- Alpes-Côte d'Azur-Corse
Sous-total Sentiment négatif	55%	54%	43%	47%	65%	57%	57%	63%	58%	51%	53%	53%	52%
Vous craignez que ce soit une arnaque	30%	23%	29%	31%	33%	29%	30%	32%	45%	33%	29%	24%	27%
Vous êtes stressé	25%	26%	23%	12%	28%	28%	26%	30%	15%	22%	19%	22%	27%
Vous êtes perdu	9%	17%	5%	5%	4%	4%	12%	9%	7%	9%	5%	11%	7%
Vous êtes énervé	7%	8%	4%	8%	13%	10%	6%	8%	6%	4%	7%	7%	5%
Sous-total Sentiment neutre	42%	38%	50%	54%	31%	43%	47%	40%	35%	36%	47%	47%	40%
Vous êtes indifférent	23%	20%	31%	27%	14%	25%	23%	20%	21%	27%	26%	28%	24%
Vous êtes surpris	20%	18%	21%	28%	17%	20%	25%	20%	15%	11%	23%	23%	16%
Sous-total Sentiment positif	25%	30%	22%	20%	29%	25%	23%	24%	28%	30%	24%	19%	24%
Vous êtes satisfait	14%	15%	12%	11%	17%	15%	11%	13%	15%	16%	15%	11%	16%
Vous êtes rassuré	10%	13%	8%	7%	10%	10%	8%	11%	10%	10%	9%	10%	7%
Vous êtes impatient	6%	6%	2%	3%	9%	5%	8%	7%	6%	9%	4%	2%	4%



Les sentiments générés par un message de l'administration



2061
personnes

Q. D'une manière générale, quand vous recevez un message de la part d'une administration (par papier ou par voie électronique), comment vous sentez-vous ?

Trois réponses possibles – Total supérieur à 100%

	% Total	PERCEPTION DU TERRITOIRE					
		Rural en développement ou expansion	Rural en stagnation ou déclin	Périphérique en développement ou expansion	Périphérique en stagnation ou déclin	Centre en développement ou expansion	Centre en stagnation ou déclin
Sous-total Sentiment négatif	55%	51%	59%	50%	55%	52%	62%
Vous craignez que ce soit une arnaque	30%	31%	36%	25%	31%	28%	30%
Vous êtes stressé	25%	16%	26%	22%	21%	24%	32%
Vous êtes perdu	9%	10%	7%	11%	9%	8%	8%
Vous êtes énervé	7%	5%	7%	5%	8%	7%	9%
Sous-total Sentiment neutre	42%	55%	40%	42%	41%	42%	39%
Vous êtes indifférent	23%	36%	20%	24%	24%	21%	24%
Vous êtes surpris	20%	24%	20%	21%	19%	22%	15%
Sous-total Sentiment positif	25%	17%	20%	31%	23%	31%	22%
Vous êtes satisfait	14%	8%	11%	17%	13%	18%	11%
Vous êtes rassuré	10%	10%	7%	13%	6%	11%	10%
Vous êtes impatient	6%	4%	4%	5%	6%	8%	5%



Les sentiments générés par un message de l'administration



2061
personnes

Q. D'une manière générale, quand vous recevez un message de la part d'une administration (par papier ou par voie électronique), comment vous sentez-vous ?

Trois réponses possibles – Total supérieur à 100%

	% Total	PROXIMITÉ PARTISANE						
		La France insoumise	Parti socialiste	Europe écologie-Les Verts	Majorité présidentielle	Les Républicains	Rassemblement national	Sans préférence partisane
Sous-total Sentiment négatif	55%	46%	48%	63%	51%	56%	57%	56%
Vous craignez que ce soit une arnaque	30%	22%	26%	22%	33%	35%	34%	30%
Vous êtes stressé	25%	27%	14%	41%	16%	27%	25%	24%
Vous êtes perdu	9%	12%	11%	13%	5%	5%	9%	9%
Vous êtes énervé	7%	10%	4%	4%	6%	4%	8%	7%
Sous-total Sentiment neutre	42%	41%	45%	40%	37%	43%	41%	44%
Vous êtes indifférent	23%	15%	26%	16%	22%	27%	22%	27%
Vous êtes surpris	20%	27%	20%	25%	17%	19%	20%	19%
Sous-total Sentiment positif	25%	39%	34%	21%	35%	23%	23%	21%
Vous êtes satisfait	14%	25%	22%	13%	25%	10%	11%	10%
Vous êtes rassuré	10%	13%	11%	9%	13%	12%	6%	9%
Vous êtes impatient	6%	10%	5%	4%	6%	3%	8%	5%

4

Les attentes à l'égard
des services publics



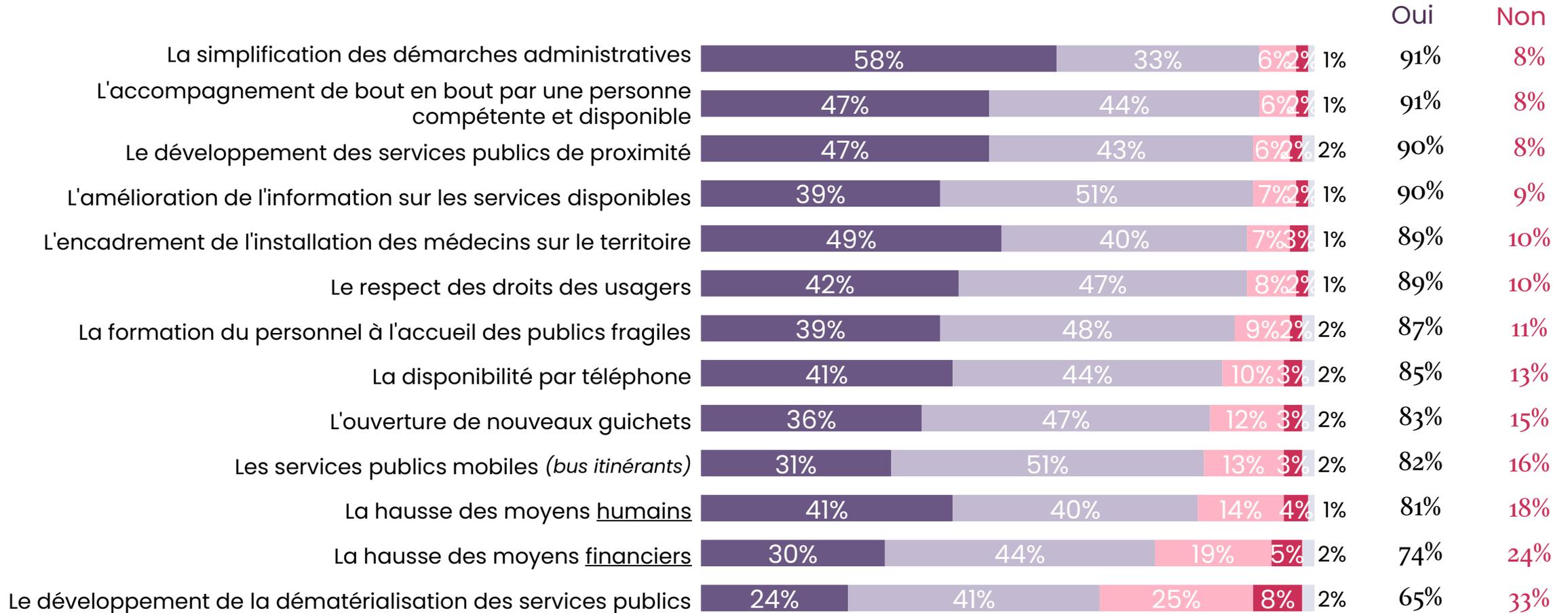


Les pistes d'amélioration d'accès aux services publics



2061
personnes

Q. Selon vous, chacune des évolutions suivantes permettrait-elle d'améliorer l'accès aux services publics en France ?



● Oui, tout à fait ● Oui, plutôt ● Non, plutôt pas ● Non, pas du tout ● NSP



Les pistes d'amélioration d'accès aux services publics



2061
personnes

Q. Selon vous, chacune des évolutions suivantes permettrait-elle d'améliorer l'accès aux services publics en France ?

	% Oui	SEXE		ÂGE					STATUT			COMPORTEMENT ÉLECTORAL	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Electeur d'extrême-droite	Abstentionniste
La simplification des démarches administratives	91%	91%	92%	88%	88%	89%	92%	96%	89%	90%	94%	93%	88%
L'accompagnement de bout en bout par une personne compétente et disponible	91%	92%	90%	87%	88%	91%	92%	94%	91%	89%	93%	91%	89%
Le développement des services publics de proximité	90%	91%	90%	87%	86%	88%	92%	94%	89%	89%	92%	91%	88%
L'amélioration de l'information sur les services disponibles	90%	90%	90%	90%	89%	86%	90%	94%	88%	88%	93%	90%	88%
L'encadrement de l'installation des médecins sur le territoire	89%	89%	88%	88%	86%	86%	89%	92%	86%	88%	91%	89%	88%
Le respect des droits des usagers	89%	90%	86%	85%	84%	84%	91%	94%	86%	86%	91%	90%	85%
La formation du personnel à l'accueil des publics fragiles	87%	86%	88%	87%	83%	84%	86%	92%	83%	84%	91%	83%	85%
La disponibilité par téléphone	85%	85%	85%	74%	85%	85%	85%	90%	84%	85%	87%	85%	82%
L'ouverture de nouveaux guichets	83%	82%	85%	79%	79%	83%	87%	85%	82%	83%	85%	84%	82%
Les services publics mobiles	82%	80%	84%	74%	78%	83%	83%	84%	82%	81%	82%	78%	79%
La hausse des moyens <u>humains</u>	81%	79%	84%	80%	83%	82%	85%	78%	81%	85%	80%	81%	81%
La hausse des moyens <u>financiers</u>	74%	71%	76%	78%	73%	78%	71%	70%	73%	74%	73%	71%	73%
Le développement de la dématérialisation des services publics	65%	65%	65%	80%	73%	70%	60%	56%	69%	66%	62%	63%	68%



Les pistes d'amélioration d'accès aux services publics



2061
personnes

Q. Selon vous, chacune des évolutions suivantes permettrait-elle d'améliorer l'accès aux services publics en France ?

	% Oui	RÉGION											
		Auvergne- Rhône- Alpes	Bourgogne -Franche- Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Grand Est	Hauts-de- France	Île-de- France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	Provence- Alpes-Côte d'Azur-Corse
La simplification des démarches administratives	91%	91%	88%	91%	95%	90%	91%	90%	85%	95%	93%	93%	92%
L'accompagnement de bout en bout par une personne compétente et disponible	91%	91%	90%	93%	94%	93%	92%	88%	88%	94%	94%	89%	91%
Le développement des services publics de proximité	90%	91%	87%	87%	89%	92%	89%	90%	86%	94%	95%	92%	89%
L'amélioration de l'information sur les services disponibles	90%	89%	94%	90%	92%	90%	91%	90%	85%	93%	92%	86%	90%
L'encadrement de l'installation des médecins sur le territoire	89%	88%	91%	89%	90%	89%	89%	86%	85%	90%	87%	94%	90%
Le respect des droits des usagers	89%	88%	94%	87%	88%	85%	86%	91%	83%	88%	89%	86%	90%
La formation du personnel à l'accueil des publics fragiles	87%	87%	85%	87%	90%	89%	85%	86%	83%	92%	86%	89%	85%
La disponibilité par téléphone	85%	83%	85%	82%	87%	87%	86%	84%	84%	88%	87%	82%	90%
L'ouverture de nouveaux guichets	83%	83%	83%	82%	87%	88%	84%	80%	82%	84%	87%	82%	84%
Les services publics mobiles	82%	80%	75%	84%	82%	83%	82%	78%	86%	81%	87%	88%	78%
La hausse des moyens <u>humains</u>	81%	81%	81%	81%	90%	82%	80%	79%	77%	82%	86%	77%	85%
La hausse des moyens <u>financiers</u>	74%	76%	70%	75%	70%	73%	73%	72%	74%	76%	76%	70%	76%
Le développement de la dématérialisation des services publics	65%	68%	54%	60%	66%	62%	71%	67%	72%	62%	66%	69%	61%



Les pistes d'amélioration d'accès aux services publics



2061
personnes

Q. Selon vous, chacune des évolutions suivantes permettrait-elle d'améliorer l'accès aux services publics en France ?

	% Oui	PERCEPTION DU TERRITOIRE					
		Rural en développement ou expansion	Rural en stagnation ou déclin	Périphérique en développement ou expansion	Périphérique en stagnation ou déclin	Centre en développement ou expansion	Centre en stagnation ou déclin
La simplification des démarches administratives	91%	92%	89%	95%	91%	94%	90%
L'accompagnement de bout en bout par une personne compétente et disponible	91%	91%	92%	96%	88%	91%	91%
Le développement des services publics de proximité	90%	93%	89%	94%	89%	91%	89%
L'amélioration de l'information sur les services disponibles	90%	90%	91%	93%	88%	92%	87%
L'encadrement de l'installation des médecins sur le territoire	89%	89%	89%	90%	90%	88%	88%
Le respect des droits des usagers	89%	92%	85%	90%	83%	92%	87%
La formation du personnel à l'accueil des publics fragiles	87%	90%	88%	92%	85%	89%	82%
La disponibilité par téléphone	85%	85%	89%	88%	80%	87%	82%
L'ouverture de nouveaux guichets	83%	88%	82%	86%	83%	85%	80%
Les services publics mobiles	82%	83%	84%	88%	77%	84%	77%
La hausse des moyens <u>humains</u>	81%	81%	81%	86%	80%	83%	79%
La hausse des moyens <u>financiers</u>	74%	79%	70%	83%	71%	77%	66%
Le développement de la dématérialisation des services publics	65%	67%	59%	68%	61%	72%	63%



Les pistes d'amélioration d'accès aux services publics



2061
personnes

Q. Selon vous, chacune des évolutions suivantes permettrait-elle d'améliorer l'accès aux services publics en France ?

	% Oui	PROXIMITÉ PARTISANE						
		La France insoumise	Parti socialiste	Europe écologie- Les Verts	Majorité présidentielle	Les Républicains	Rassemblement national	Sans préférence partisane
La simplification des démarches administratives	91%	91%	90%	97%	96%	96%	89%	90%
L'accompagnement de bout en bout par une personne compétente et disponible	91%	94%	91%	96%	95%	96%	91%	90%
Le développement des services publics de proximité	90%	89%	97%	94%	97%	91%	89%	88%
L'amélioration de l'information sur les services disponibles	90%	91%	90%	94%	97%	92%	90%	88%
L'encadrement de l'installation des médecins sur le territoire	89%	93%	92%	95%	94%	95%	88%	85%
Le respect des droits des usagers	89%	95%	92%	92%	91%	91%	87%	87%
La formation du personnel à l'accueil des publics fragiles	87%	93%	93%	96%	93%	89%	83%	84%
La disponibilité par téléphone	85%	86%	85%	91%	91%	89%	87%	84%
L'ouverture de nouveaux guichets	83%	90%	85%	92%	84%	82%	88%	82%
Les services publics mobiles	82%	81%	88%	88%	89%	80%	77%	80%
La hausse des moyens <u>humains</u>	81%	89%	85%	95%	75%	74%	83%	81%
La hausse des moyens <u>financiers</u>	74%	87%	82%	86%	67%	67%	71%	71%
Le développement de la dématérialisation des services publics	65%	70%	64%	69%	70%	68%	64%	66%

opinionway

PARIS • BORDEAUX • VARSOVIE • CASABLANCA • ABIDJAN

Fondé en 2000 sur cette idée radicalement innovante pour l'époque, OpinionWay a été précurseur dans le renouvellement des pratiques de la profession des études marketing et d'opinion.

Forte d'une croissance continue depuis sa création, l'entreprise n'a eu de cesse de s'ouvrir vers de nouveaux horizons pour mieux adresser toutes les problématiques marketing et sociétales, en intégrant à ses méthodologies le Social Média Intelligence, l'exploitation de la smart data, les dynamiques créatives de co-construction, les approches communautaires et le storytelling.

Aujourd'hui OpinionWay poursuit sa dynamique de croissance en s'implantant géographiquement sur des zones à fort potentiel que sont l'Europe de l'Est et l'Afrique.

C'est la mission qui anime les collaborateurs d'OpinionWay et qui fonde la relation qu'ils tissent avec leurs clients.

Le plaisir ressenti à apporter les réponses aux questions qu'ils se posent, à réduire l'incertitude sur les décisions à prendre, à tracker les insights pertinents et à co-construire les solutions d'avenir, nourrit tous les projets sur lesquels ils interviennent.

Cet enthousiasme associé à un véritable goût pour l'innovation et la transmission expliquent que nos clients expriment une haute satisfaction après chaque collaboration - 8,9/10, et un fort taux de recommandation - 3,88/4.

Le plaisir, l'engagement et la stimulation intellectuelle sont les trois mantras de nos interventions.

Restons *connectés* !



Recevez chaque semaine nos derniers résultats d'études dans votre boîte mail en vous abonnant à notre newsletter !

Je m'abonne

Vos contacts OpinionWay

Frédéric Micheau

Directeur général adjoint
Directeur du Pôle opinion
fmicheau@opinion-way.com

Charlotte Cahuzac

Directrice du Département Action publique et études politiques
ccachuzac@opinion-way.com

ESOMAR²⁵
Corporate

