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

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%

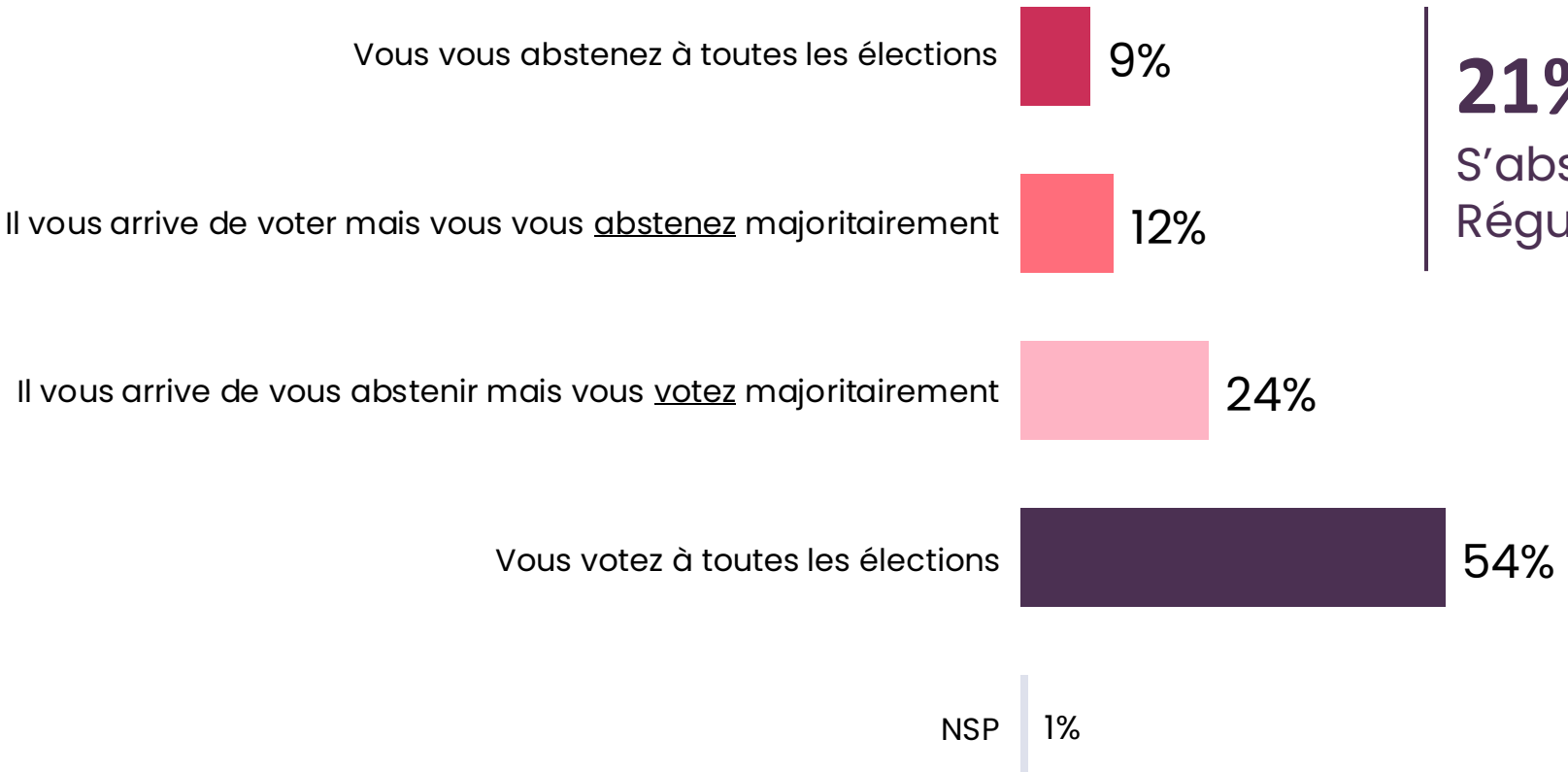
Activité professionnelle	%
Catégories socioprofessionnelles supérieures	**30%**
Agriculteurs / Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise	6%
Professions libérales / Cadres	10%
Professions intermédiaires	14%
Catégories populaires	**34%**
Employés	18%
Ouvriers	16%
Inactifs	**36%**
Retraités	16%
Autres 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

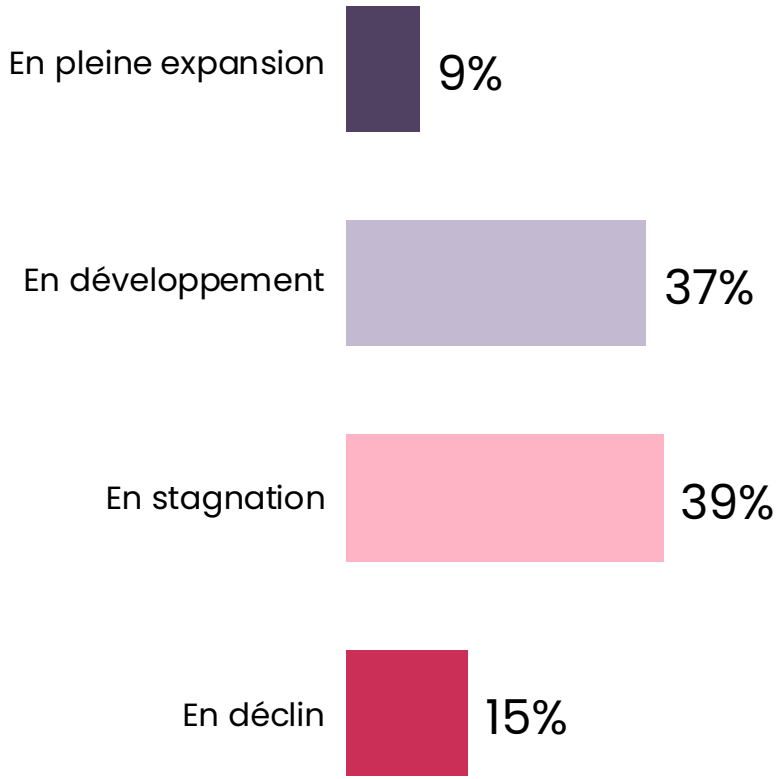
Trois types de territoires sont présentés dans l'analyse des résultats. Ils correspondent à :

RURALITÉ :	PÉRIPHÉRIE :	PÔLES URBAINS :
Communes situées en zone rurale	Petites unités urbaines ou communes situées dans les couronnes des 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

1

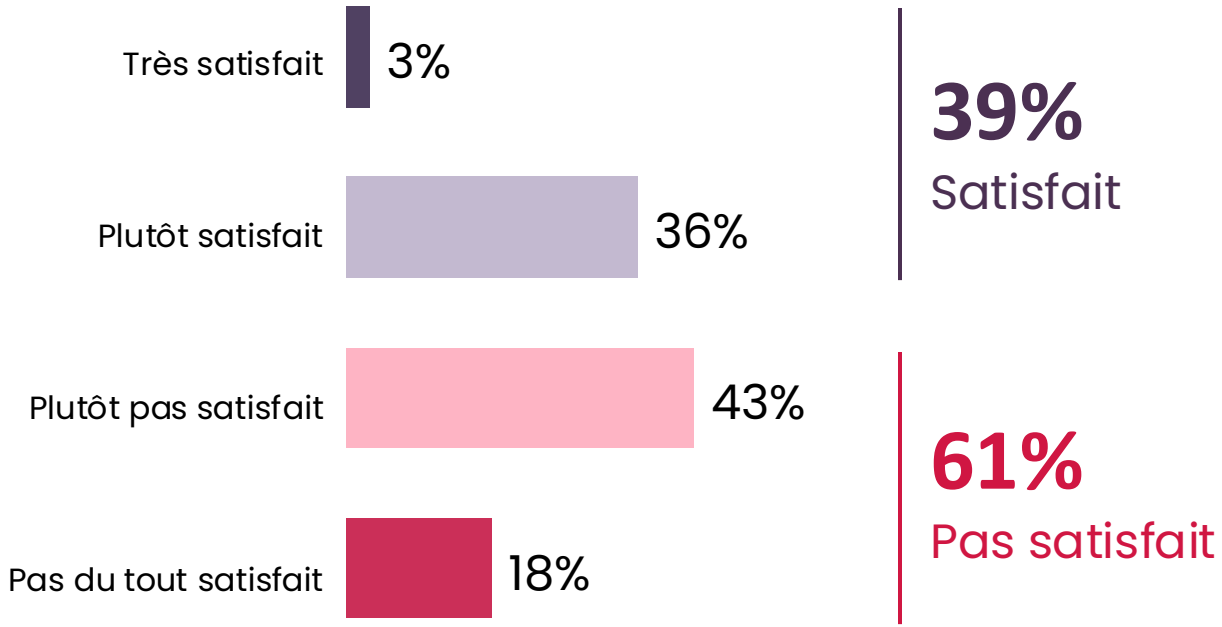
Etat des lieux de l’opinion sur les services publics en France



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 ?

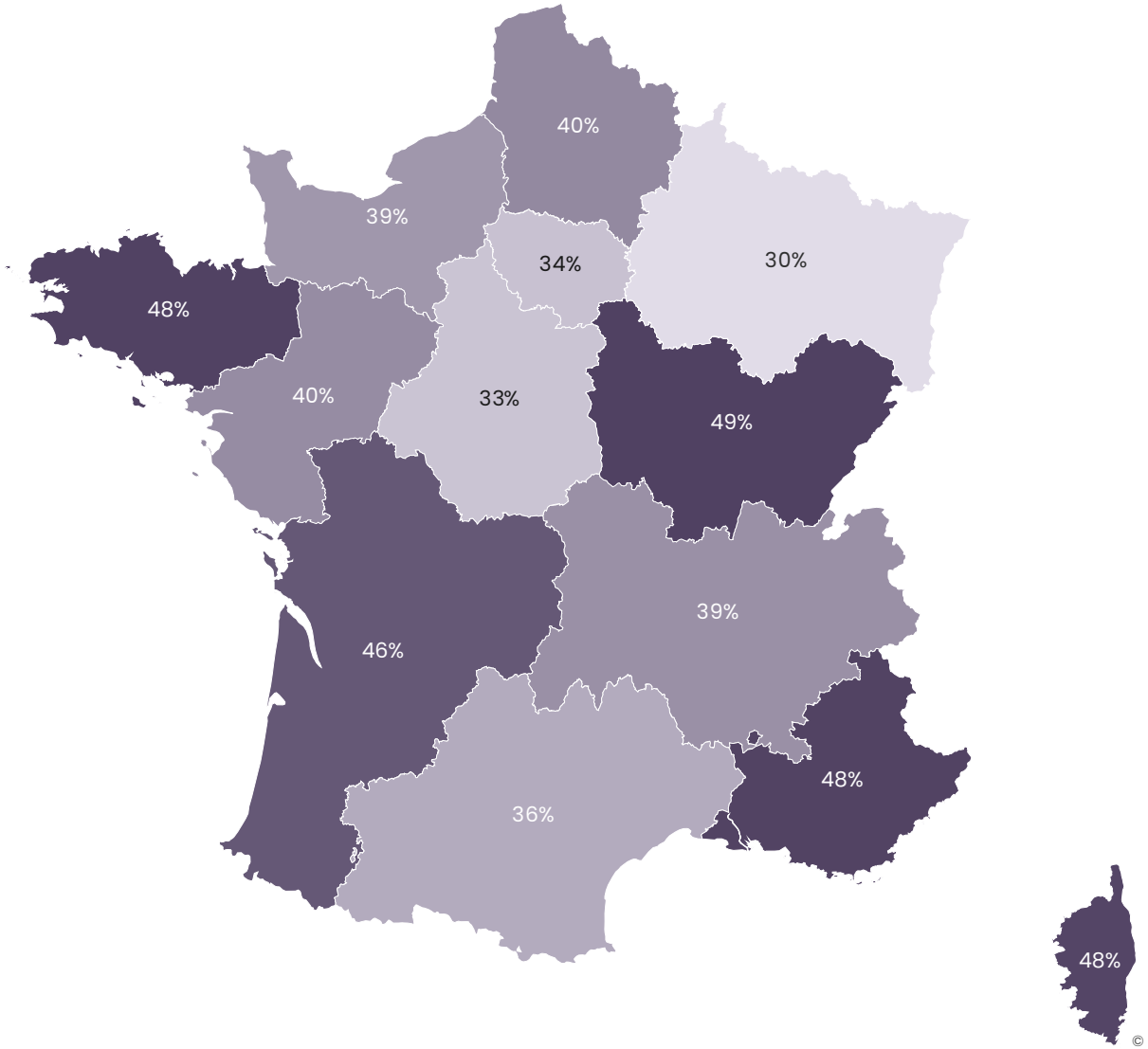


Le niveau de satisfaction vis-à-vis des services publics

2061 personnes

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

%Satisfait



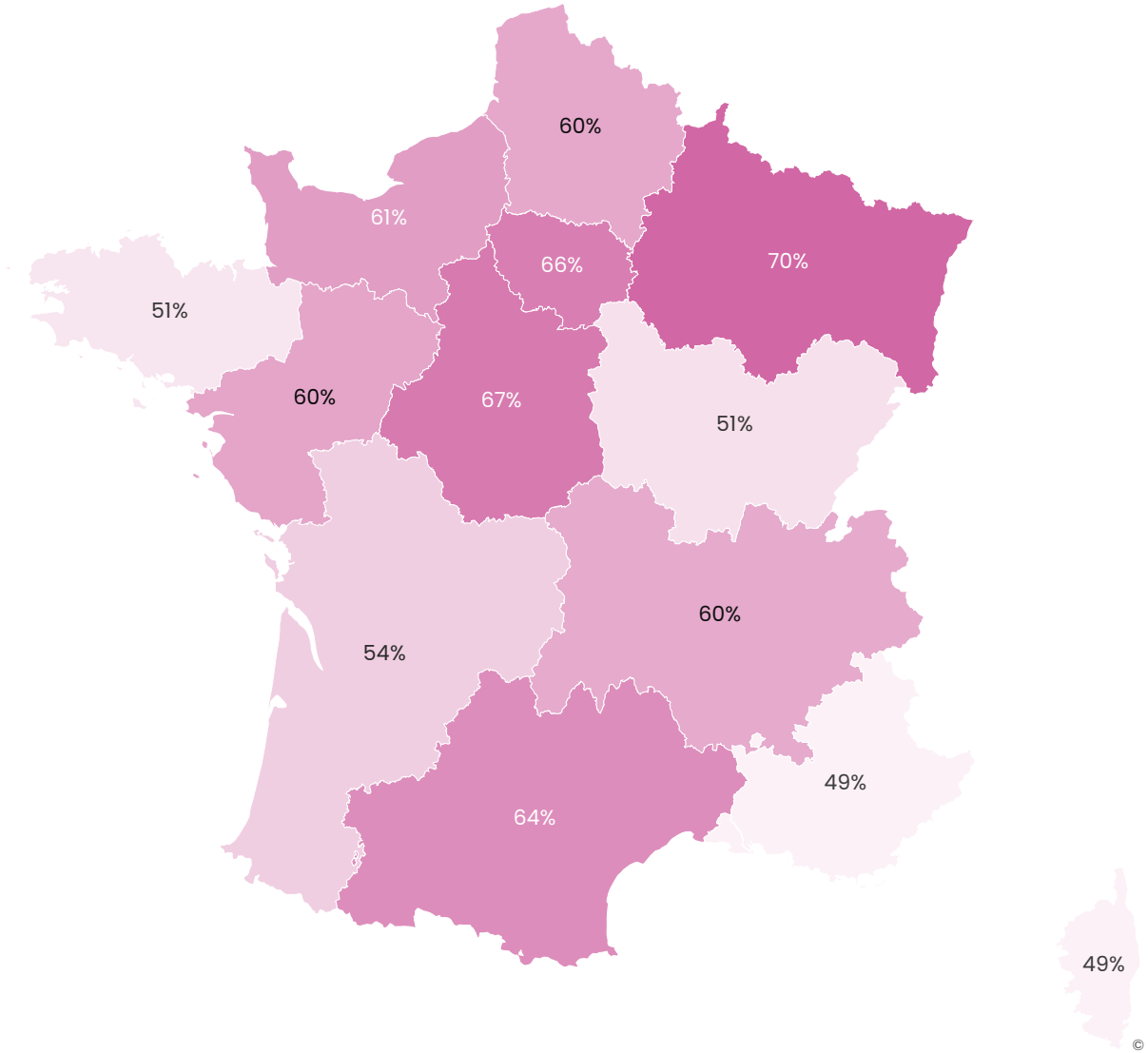
Avec Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

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 ?

%Insatisfait



Avec Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

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

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

2061 personnes

	% 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

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

2061 personnes

	% 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

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

2061 personnes

	% 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%*

2

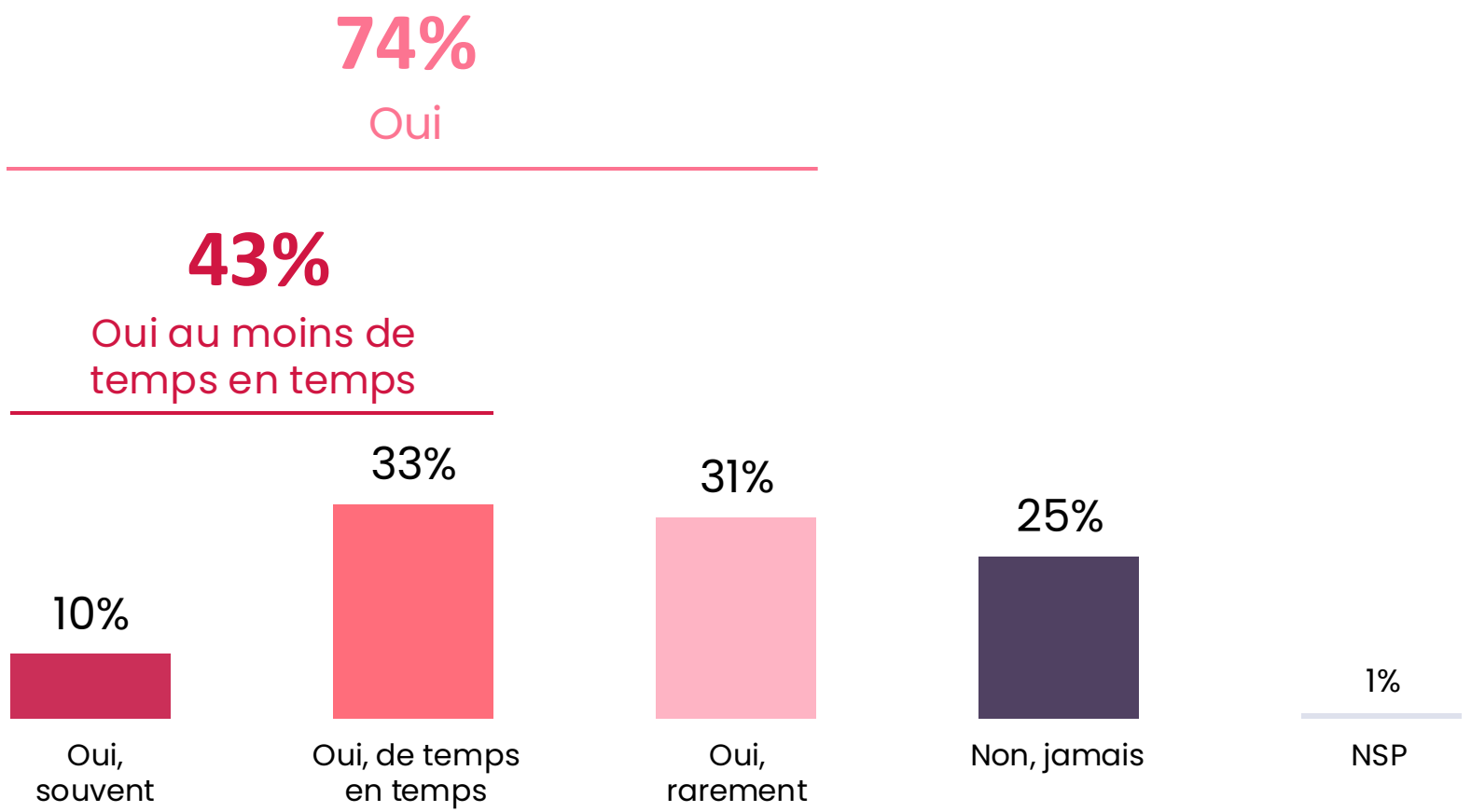
L’expérience des services publics et l’impact sur le vote



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 ?

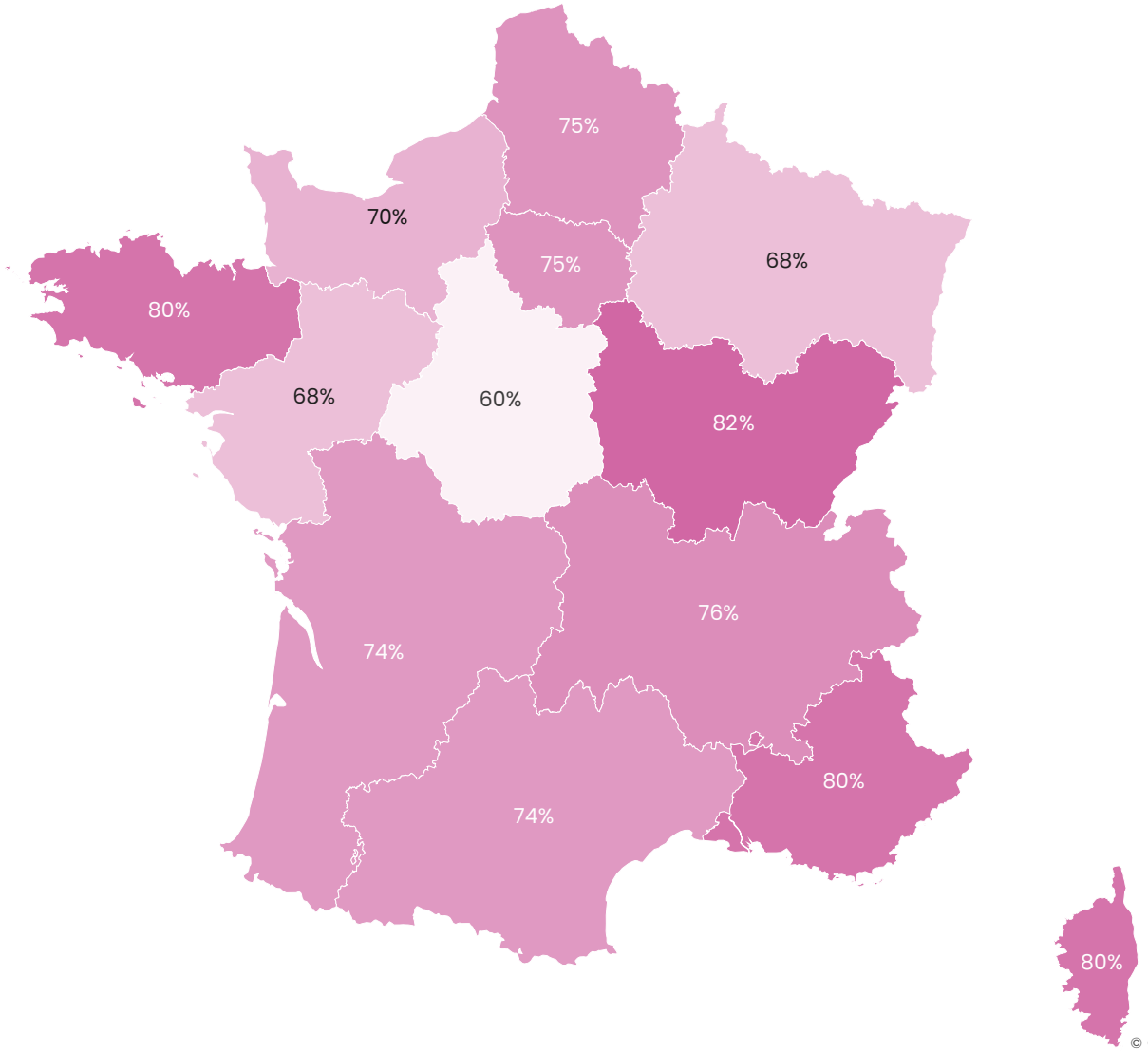


Les mauvaises expériences avec un service public en France

2061 personnes

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

%Oui



Avec Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

Les mauvaises expériences avec un service public en France

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

2061 personnes

	% 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

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

2061 personnes

	% 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%**
...Oui, souvent	***10%***	*11%*	*9%*	*6%*	*8%*	*10%*	*6%*	*16%*	*11%*	*5%*	*10%*	*12%*	*14%*
...Oui, de temps en temps	***33%***	*33%*	*28%*	*29%*	*34%*	*31%*	*30%*	*41%*	*16%*	*31%*	*37%*	*35%*	*34%*
...Oui, rarement	***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

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

2061 personnes

	% 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%**
...Oui, souvent	***10%***	*16%*	*8%*	*10%*	*7%*	*11%*	*12%*
...Oui, de temps en temps	***33%***	*29%*	*30%*	*35%*	*32%*	*33%*	*38%*
...Oui, rarement	***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

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

2061 personnes

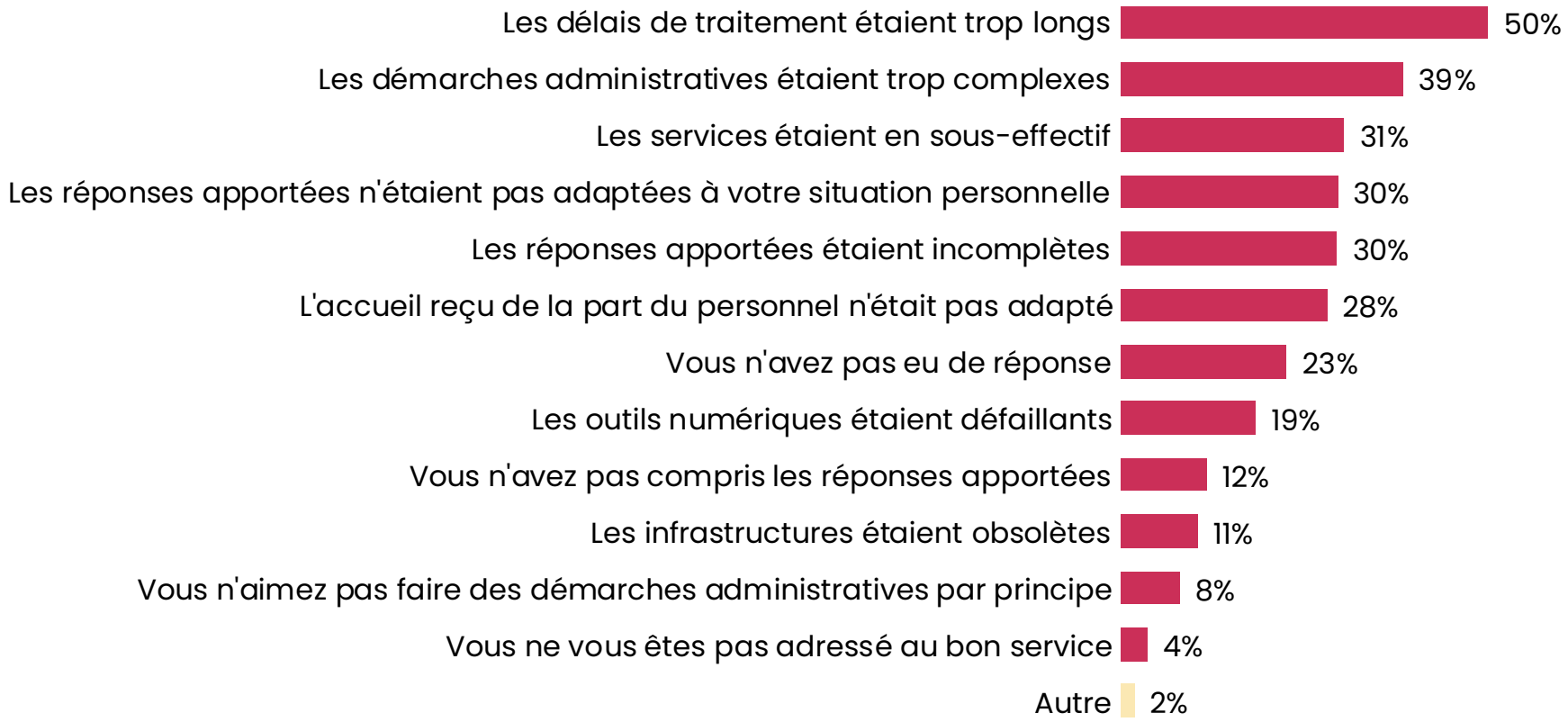
	% Total	PROXIMITÉ PARTISANE						
		La France insoumise	Parti socialiste	Europe écologie-Les Verts	Majorité présidentielle	Les Républicains	Rassemblement national	Sans préférence partisane
Sous-total Oui	**74%**	**90%**	**75%**	**80%**	**64%**	**74%**	**78%**	**70%**
Sous-total Oui au moins de temps en temps	**43%**	**56%**	**43%**	**43%**	**25%**	**41%**	**51%**	**41%**
...Oui, souvent	***10%***	*19%*	*5%*	*8%*	*5%*	*3%*	*13%*	*11%*
...Oui, de temps en temps	***33%***	*37%*	*38%*	*35%*	*20%*	*38%*	*38%*	*30%*
...Oui, rarement	***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 défaillants	**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 défaillants	**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 défaillants	**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 ?

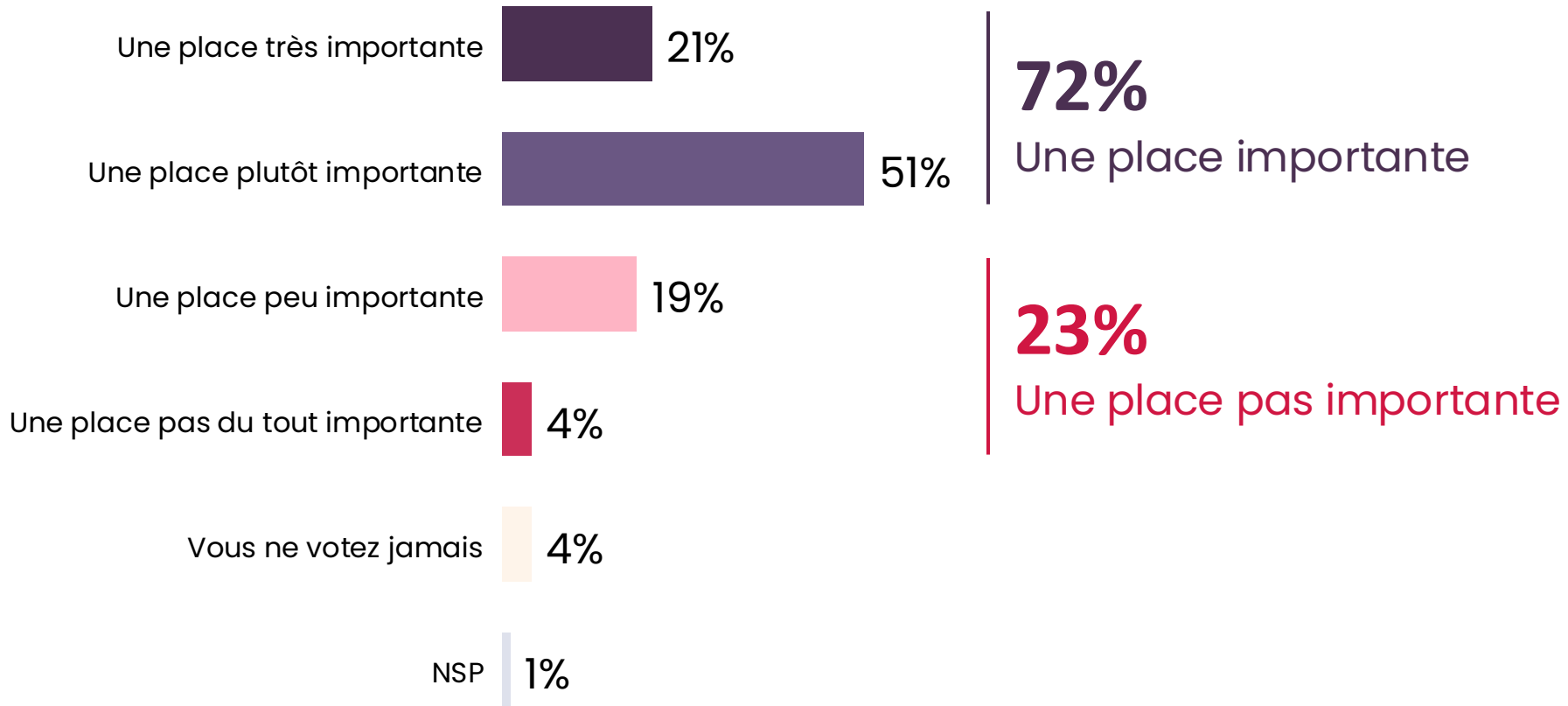
Question posée uniquement aux personnes interrogées qui ont déjà vécu une mauvaise expérience avec un service public en France, soit 74% de l'échantillon

	% 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 défaillants	**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 ?

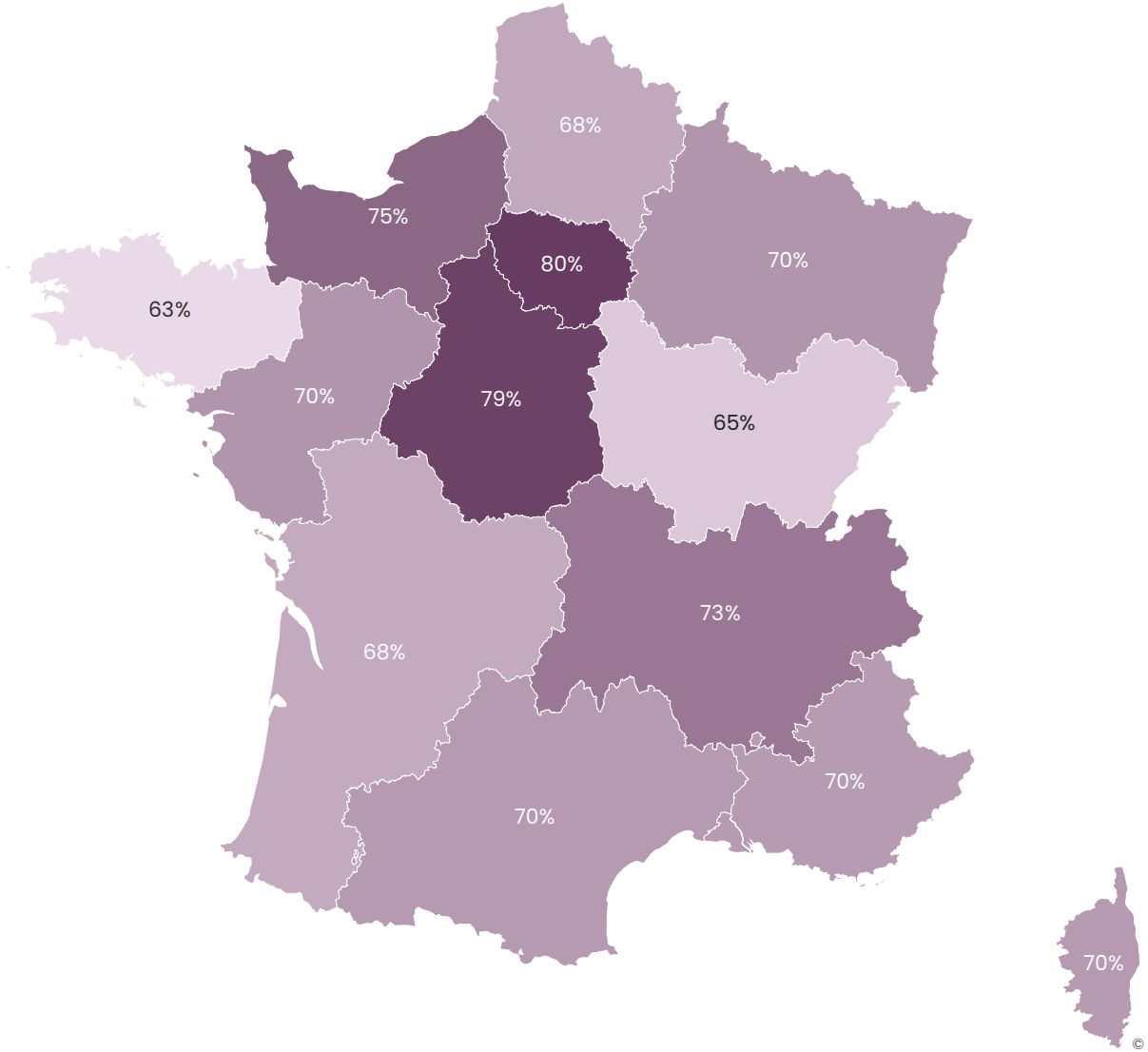


L’impact de l’état des services publics sur le vote

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 ?

%Une place importante



Avec Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

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%

3

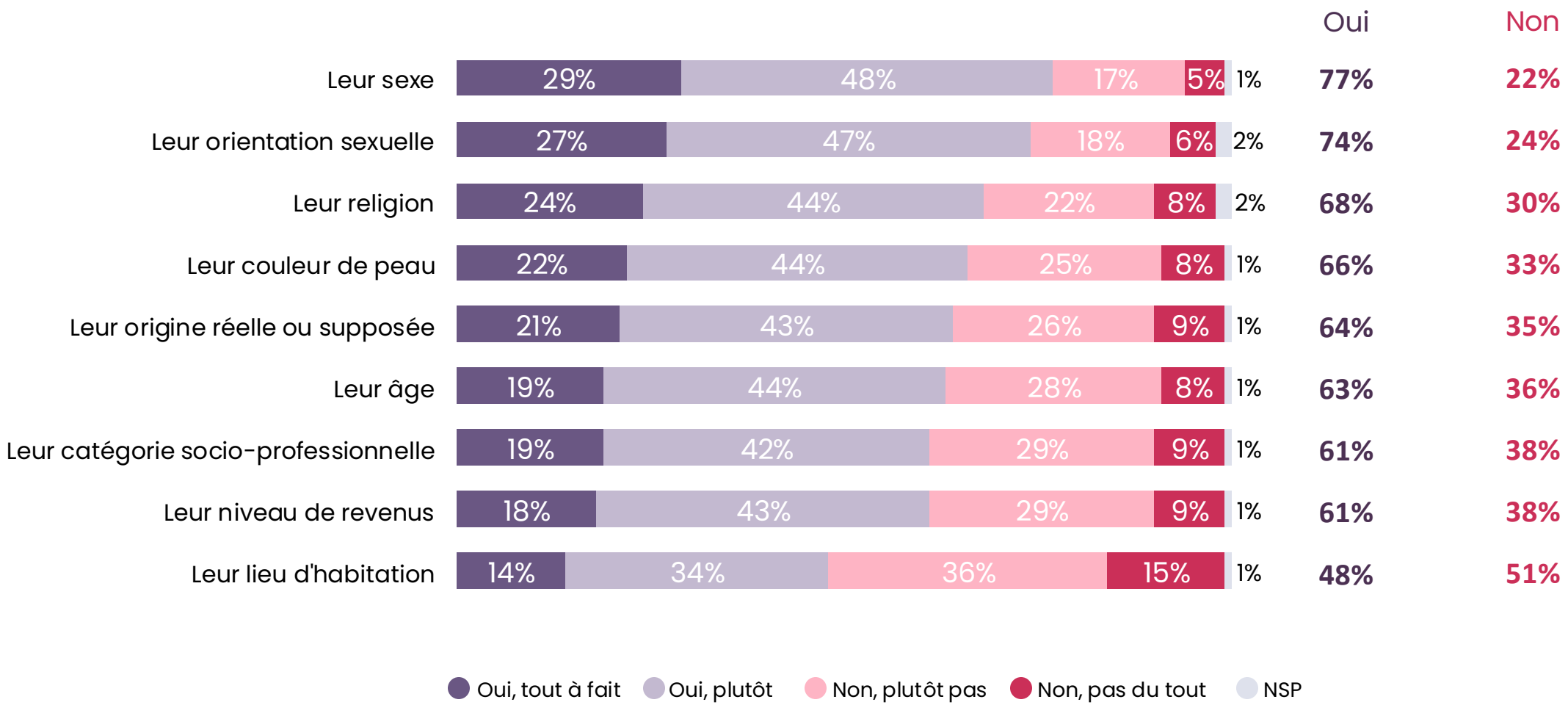
Les perceptions de l’accès aux services publics



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… ?



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

2061 personnes

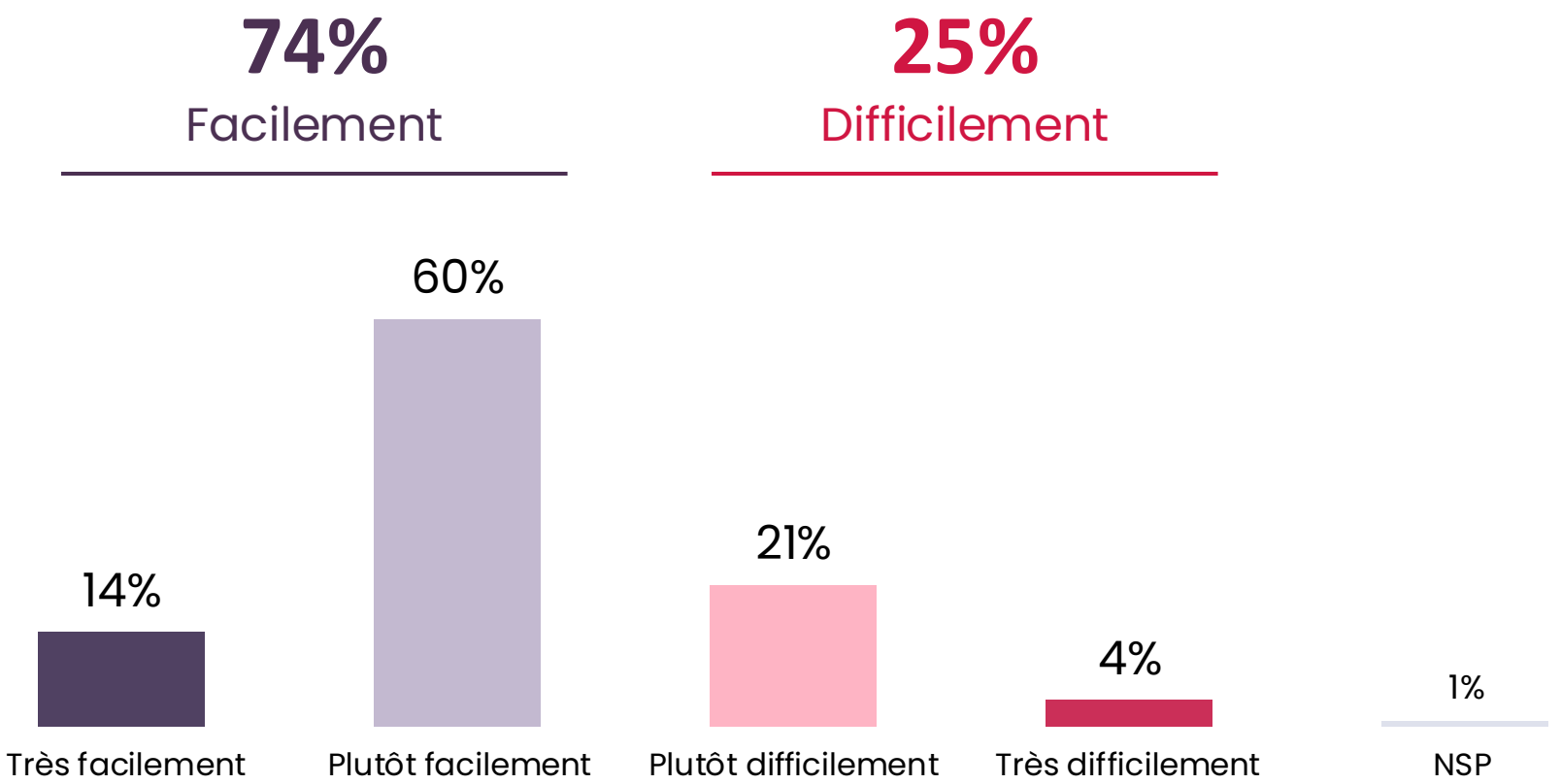
Q. D’une manière générale, diriez-vous que l’accès aux services publics aujourd’hui en France est égal pour tous les Français, quel que soit… ?

	% Oui	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 ?

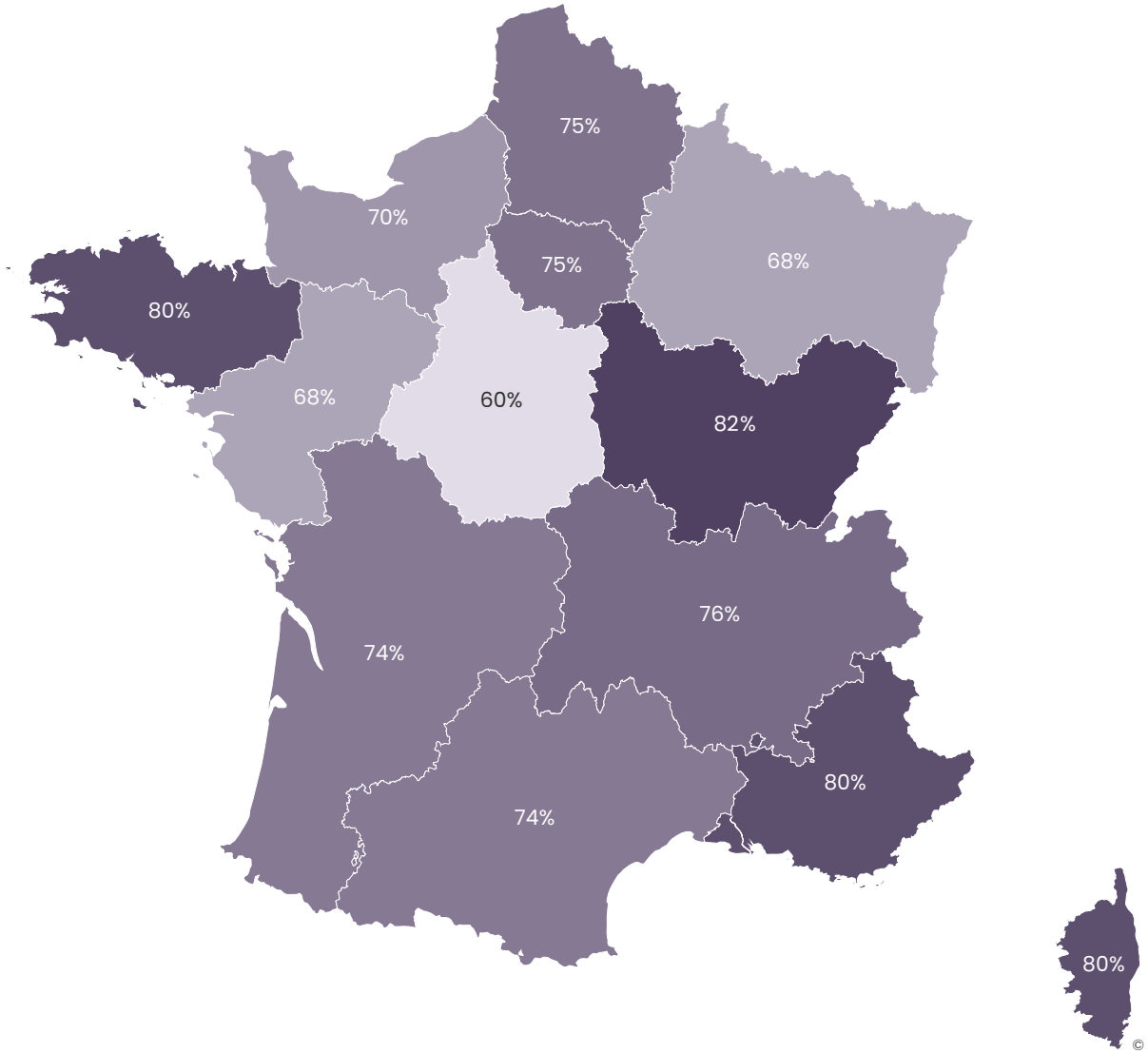


La facilité d’accès aux services publics

2061 personnes

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

%Facilement accès



Avec Bing
© GeoNames, Microsoft, TomTom

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

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

2061 personnes

	% 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

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

2061 personnes

	% 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

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

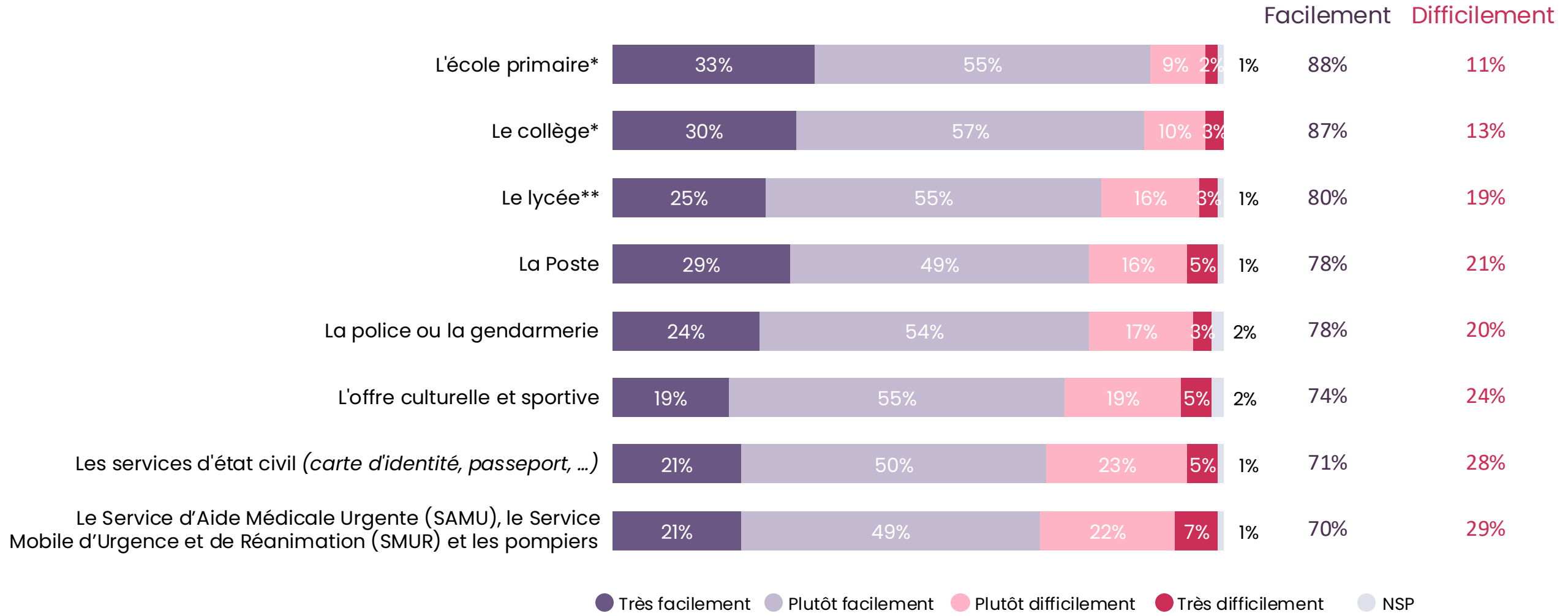
2061 personnes

	% 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 ?

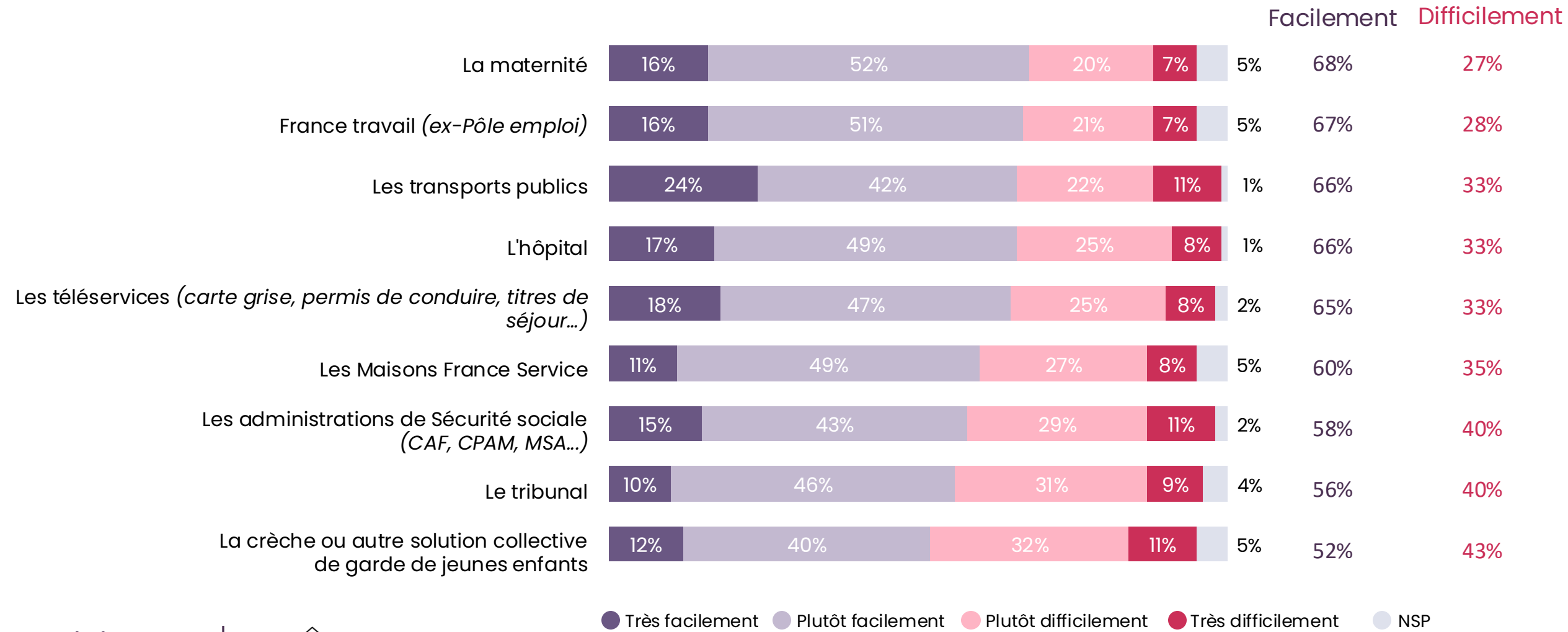


*Items posés uniquement aux parents d’enfants de moins de 18 ans. /**Item posé uniquement aux parents d’enfants de moins de 20 ans.

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 ?



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%

*Items posés uniquement aux parents d'enfants de moins de 18 ans. /**Item posé uniquement aux parents d'enfants de moins de 20 ans.
***En raison d'un faible nombre d'interviews, les résultats sont à interpréter avec précaution. / ****Base insuffisante.

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	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
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%

opinionway POUR Sens du service public

*Items posés uniquement aux parents d’enfants de moins de 18 ans. /**Item posé uniquement aux parents d’enfants de moins de 20 ans.
***En raison d’un faible nombre d’interviews, les résultats sont à interpréter avec précaution. / ****Base insuffisante.

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	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
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%

*Items posés uniquement aux parents d’enfants de moins de 18 ans. /**Item posé uniquement aux parents d’enfants de moins de 20 ans.
***En raison d’un faible nombre d’interviews, les résultats sont à interpréter avec précaution. / ****Base insuffisante.

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 ?

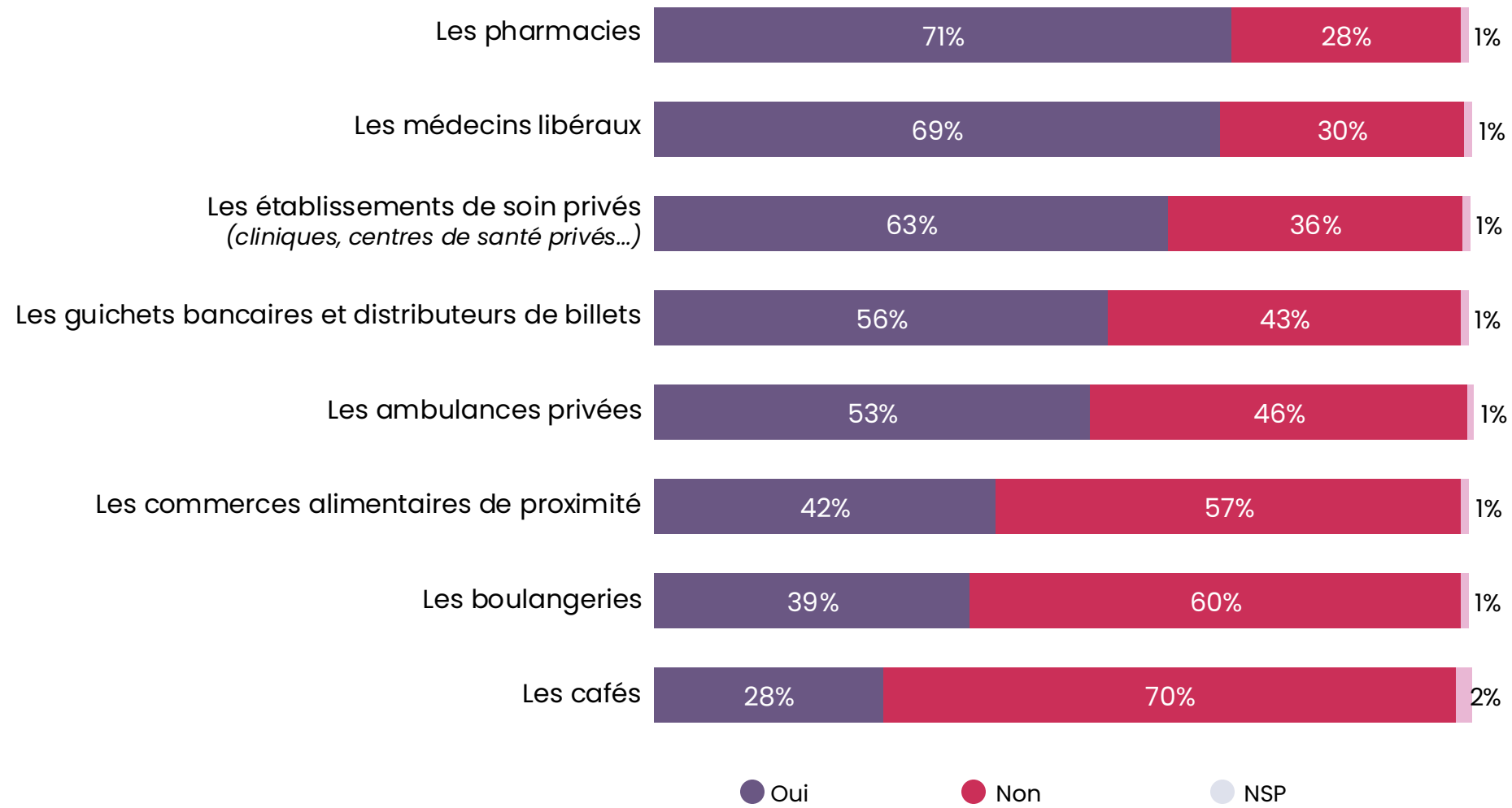
		% Facile	PROXIMITÉ PARTISANE						
			La France insoumise	Parti socialiste	Europe écologie-Les Verts	Majorité présidentielle	Les Républicains	Rassemblement national	Sans préférence partisane
Base : 609	L'école primaire*	**88%**	82%***	84%***	90%***	95%***	****	85%	88%
Base : 609	Le collège*	**87%**	83%***	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%

*Items posés uniquement aux parents d'enfants de moins de 18 ans. /**Item posé uniquement aux parents d'enfants de moins de 20 ans.
***En raison d'un faible nombre d'interviews, les résultats sont à interpréter avec précaution. / ****Base insuffisante.

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

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

2061 personnes

	% 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

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

2061 personnes

	% 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

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

2061 personnes

	% 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

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

2061 personnes

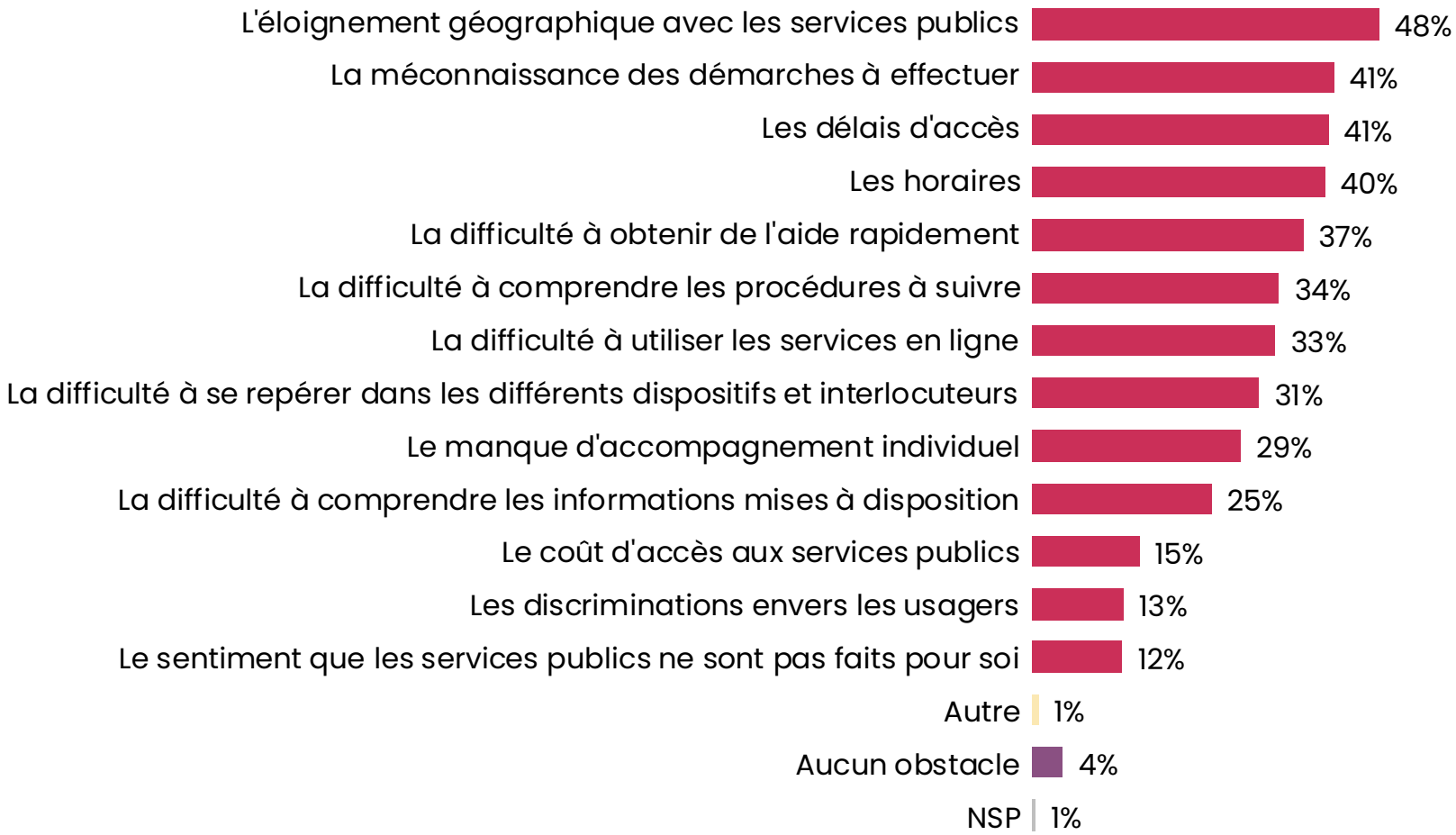
	% Oui	PROXIMITÉ PARTISANE						
		La France insoumise	Parti socialiste	Europe écologie-Les Verts	Majorité présidentielle	Les Républicains	Rassemblement national	Sans préférence partisane
Les pharmacies	**71%**	78%	74%	66%	71%	66%	72%	67%
Les médecins libéraux	**69%**	72%	67%	71%	71%	61%	70%	68%
Les établissements 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

95%

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%

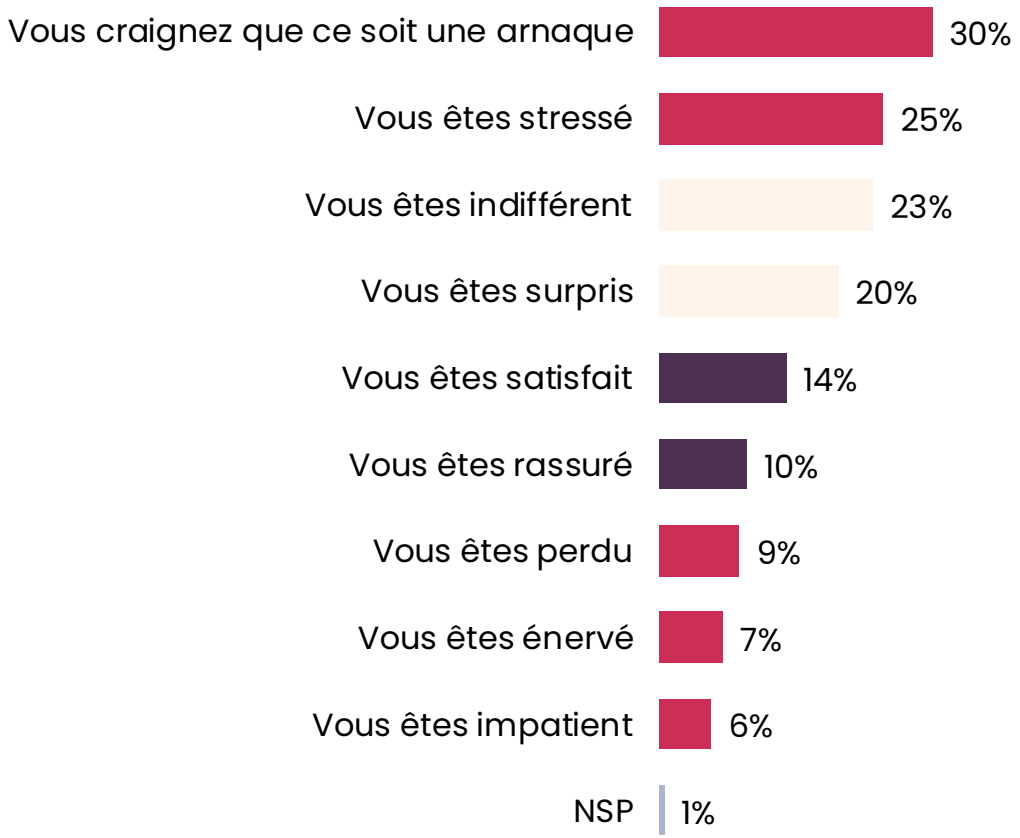
	% Total	PROXIMITÉ PARTISANE						
		La France insoumise	Parti socialiste	Europe écologie-Les Verts	Majorité présidentielle	Les Républicains	Rassemblement national	Sans préférence partisane
Sous-total Au moins un item	**95%**	**97%**	**98%**	**100%**	**97%**	**98%**	**95%**	**93%**
L'éloignement géographique 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%



Sentiments négatifs

55%

Sentiments neutres

42%

Sentiments positifs

25%

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

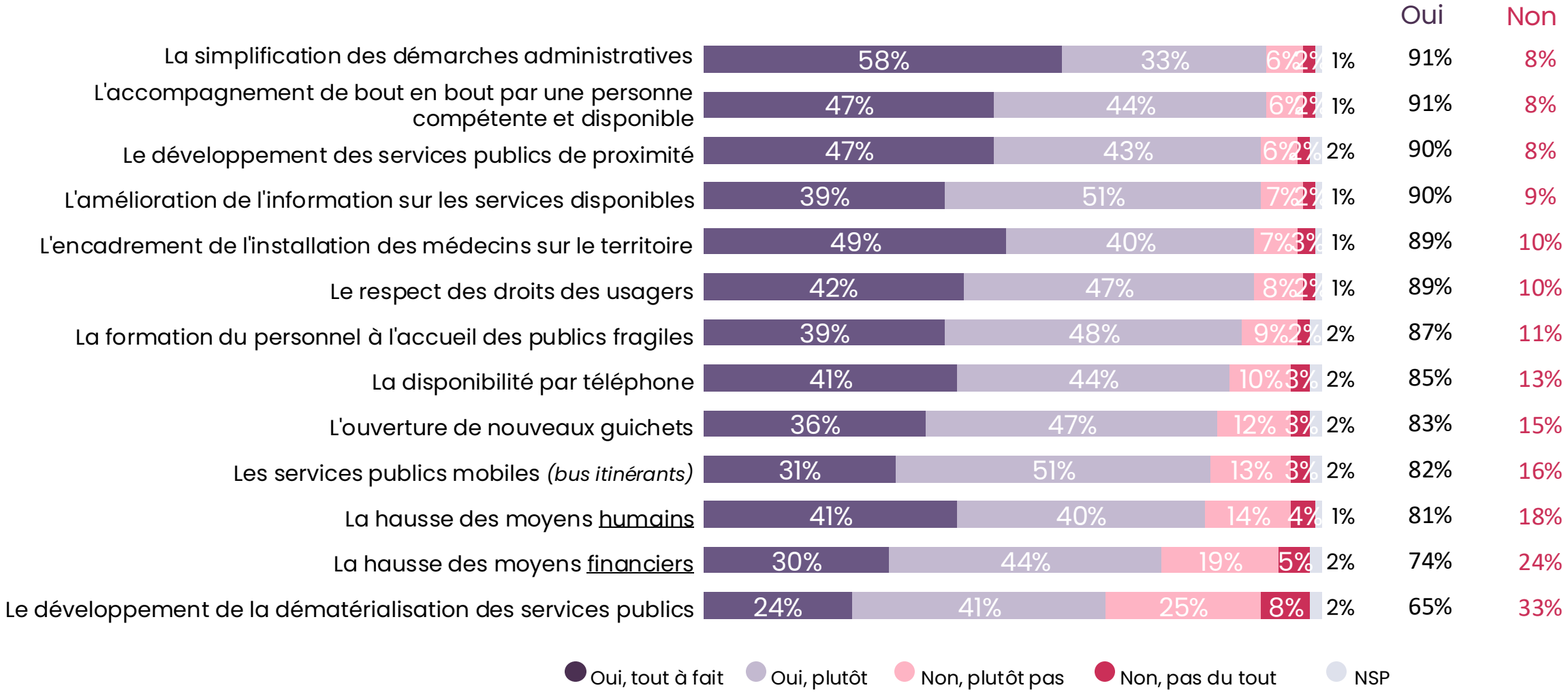
Les attentes à l’égard des services publics



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 ?



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 humains	**81%**	79%	84%	80%	83%	82%	85%	78%	81%	85%	80%	81%	81%
La hausse des moyens financiers	**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 humains	**81%**	81%	81%	81%	90%	82%	80%	79%	77%	82%	86%	77%	85%
La hausse des moyens financiers	**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 humains	**81%**	81%	81%	86%	80%	83%	79%
La hausse des moyens financiers	**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

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

2061 personnes

	% 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 humains	**81%**	89%	85%	95%	75%	74%	83%	81%
La hausse des moyens financiers	**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.

ESOMAR 25 Corporate

afaq ISO 20252 Étude marketing et d'opinion AFNOR CERTIFICATION

Restons *connectés* !

Recevez chaque semaine nos derniers résultats d'études dans votre boite 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