

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%

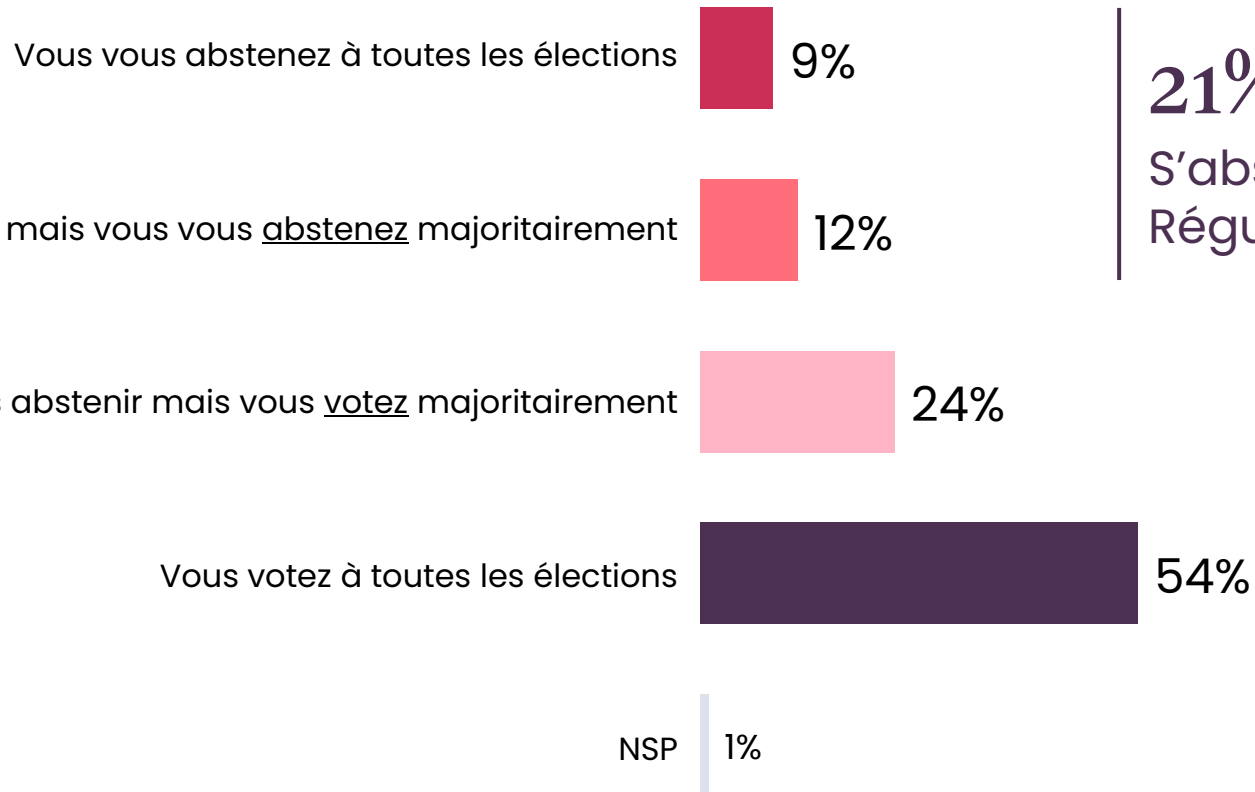


# Le comportement électoral

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

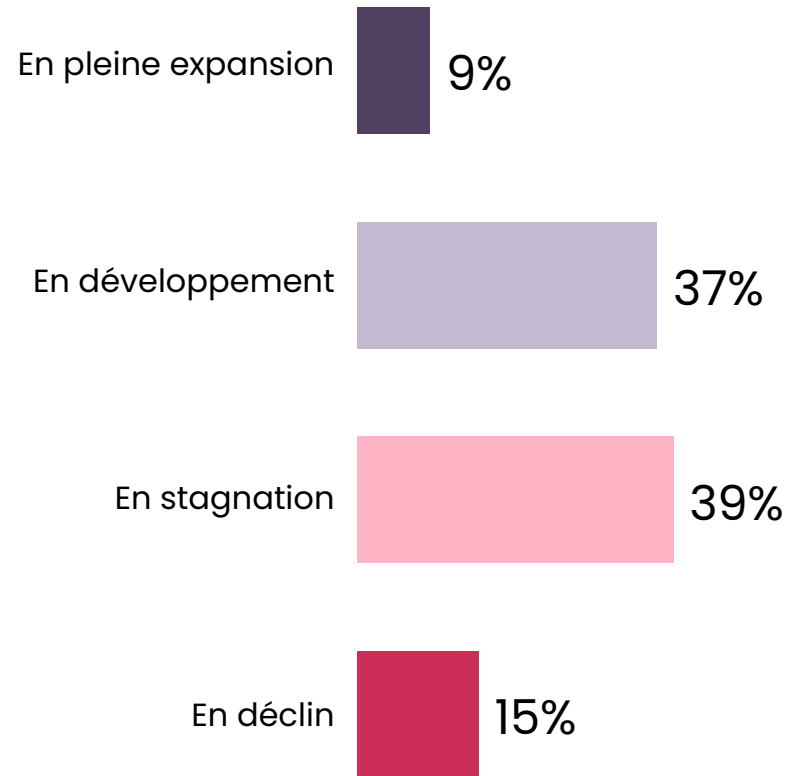


# La perception du développement du territoire



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



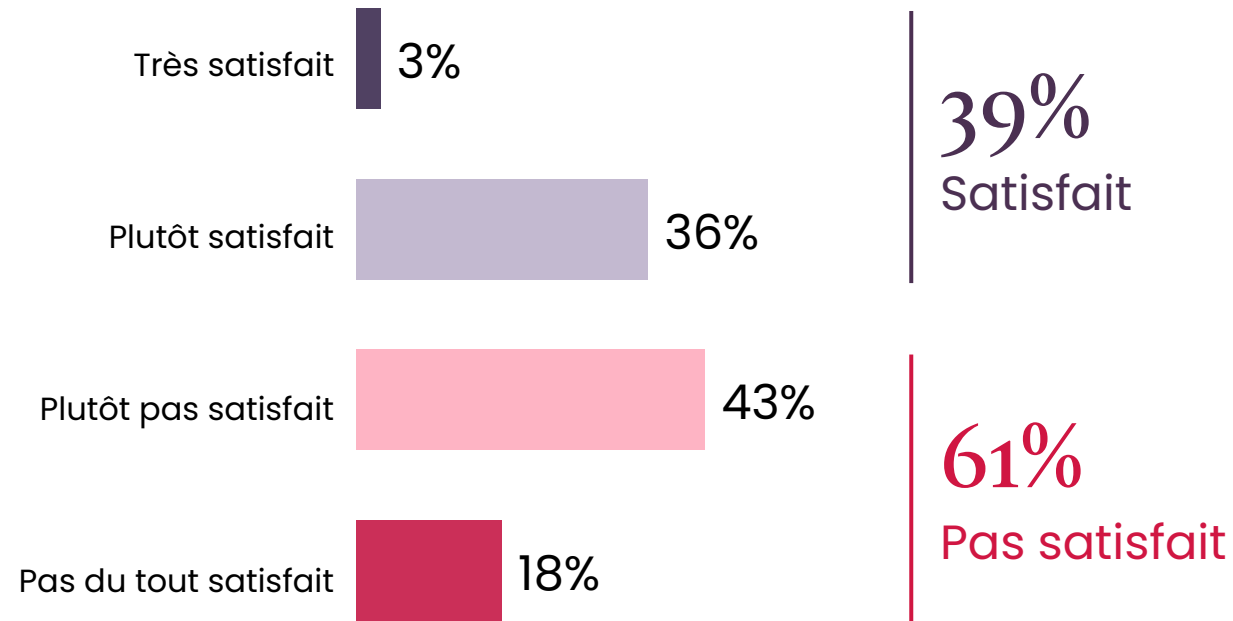


# Le niveau de satisfaction vis-à-vis des services publics



2061  
personnes

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





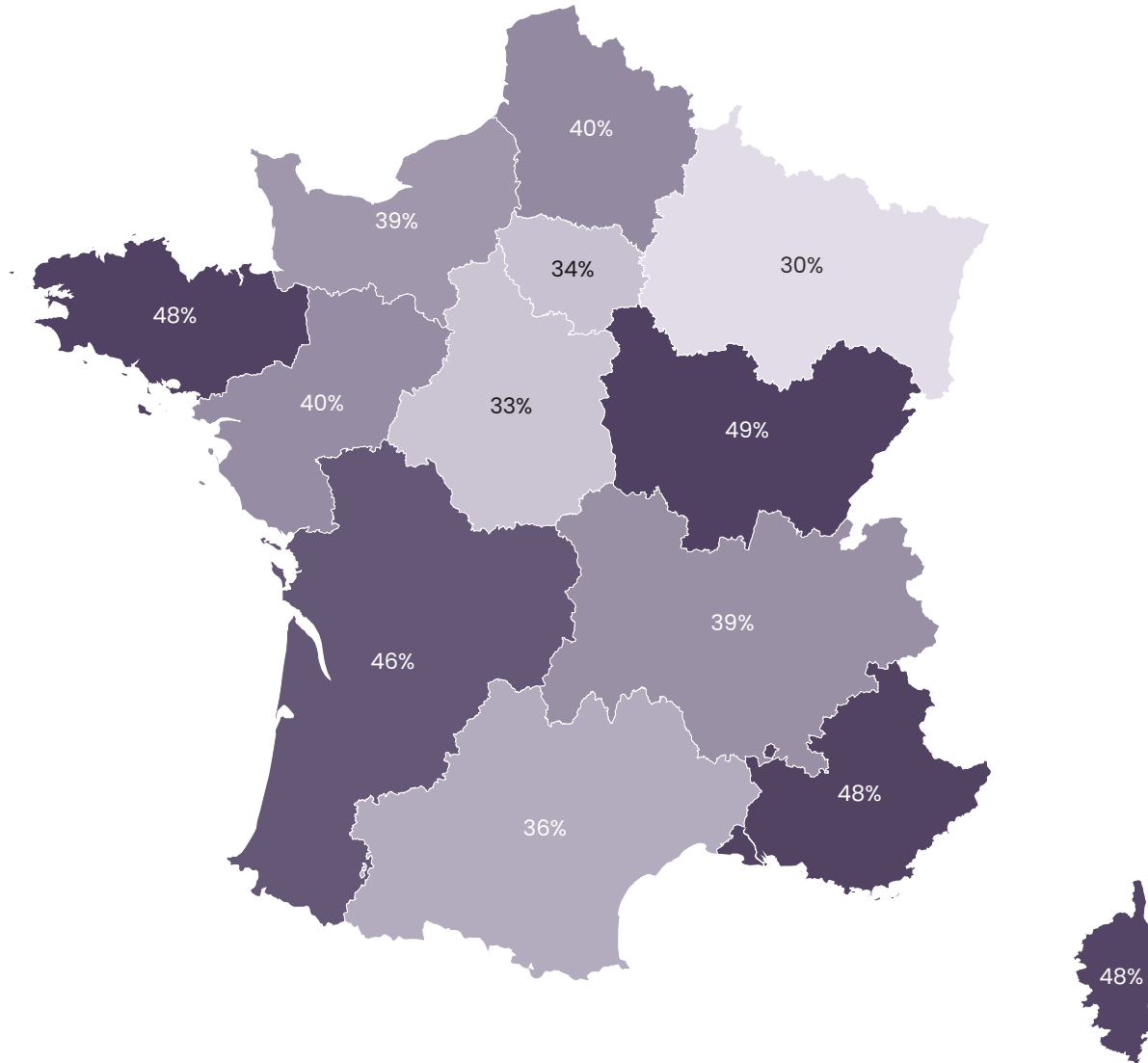
# Le niveau de satisfaction vis-à-vis des services publics

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

%Satisfait



2061  
personnes





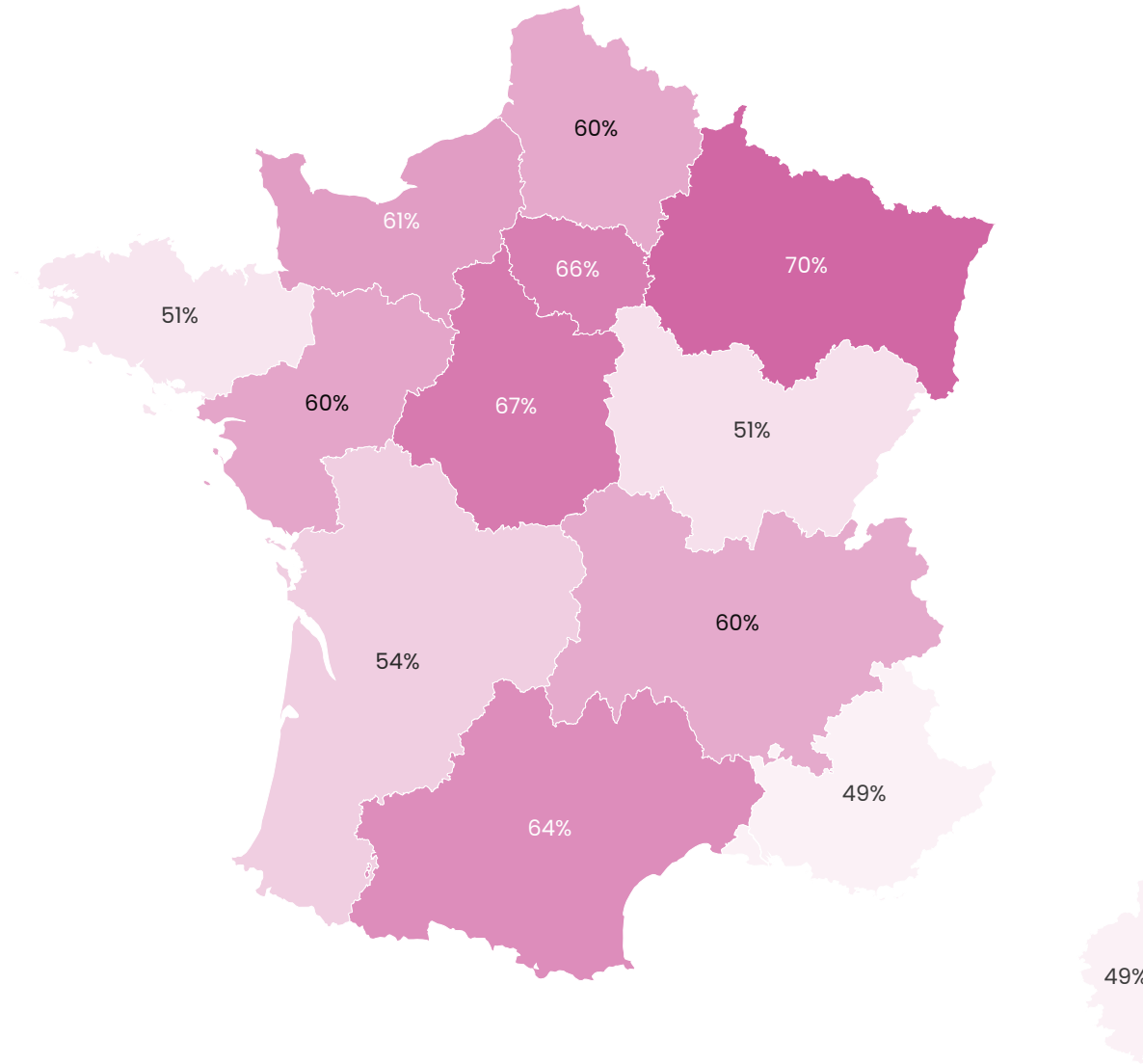
# Le niveau de satisfaction vis-à-vis des services publics

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
<b>Sous-total Satisfait</b>	<b>39%</b>	<b>39%</b>	<b>40%</b>	<b>47%</b>	<b>45%</b>	<b>38%</b>	<b>32%</b>	<b>41%</b>	<b>40%</b>	<b>37%</b>	<b>40%</b>	<b>31%</b>	<b>38%</b>
...Très satisfait	<b>3%</b>	3%	3%	4%	5%	3%	2%	1%	3%	4%	2%	2%	3%
...Plutôt satisfait	<b>36%</b>	36%	37%	43%	40%	35%	30%	40%	37%	33%	38%	29%	35%
<b>Sous-total Pas satisfait</b>	<b>61%</b>	<b>60%</b>	<b>60%</b>	<b>53%</b>	<b>54%</b>	<b>62%</b>	<b>68%</b>	<b>58%</b>	<b>60%</b>	<b>62%</b>	<b>59%</b>	<b>69%</b>	<b>61%</b>
...Plutôt pas satisfait	<b>43%</b>	43%	42%	41%	40%	41%	46%	44%	41%	44%	43%	44%	44%
...Pas du tout satisfait	<b>18%</b>	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
<b>Sous-total Satisfait</b>	<b>39%</b>	<b>39%</b>	<b>49%</b>	<b>48%</b>	<b>33%</b>	<b>30%</b>	<b>40%</b>	<b>34%</b>	<b>39%</b>	<b>46%</b>	<b>36%</b>	<b>40%</b>	<b>48%</b>
...Très satisfait	<b>3%</b>	3%	2%	-	1%	2%	5%	2%	2%	2%	2%	4%	5%
...Plutôt satisfait	<b>36%</b>	36%	47%	48%	32%	28%	35%	32%	37%	44%	34%	36%	43%
<b>Sous-total Pas satisfait</b>	<b>61%</b>	<b>60%</b>	<b>51%</b>	<b>51%</b>	<b>67%</b>	<b>70%</b>	<b>60%</b>	<b>66%</b>	<b>61%</b>	<b>54%</b>	<b>64%</b>	<b>60%</b>	<b>49%</b>
...Plutôt pas satisfait	<b>43%</b>	44%	38%	37%	47%	52%	46%	42%	38%	42%	45%	40%	35%
...Pas du tout satisfait	<b>18%</b>	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
<b>Sous-total Satisfait</b>	<b>39%</b>	<b>48%</b>	<b>30%</b>	<b>53%</b>	<b>33%</b>	<b>48%</b>	<b>29%</b>
...Très satisfait	<b>3%</b>	6%	-	6%	1%	4%	1%
...Plutôt satisfait	<b>36%</b>	42%	30%	47%	32%	44%	28%
<b>Sous-total Pas satisfait</b>	<b>61%</b>	<b>52%</b>	<b>70%</b>	<b>47%</b>	<b>67%</b>	<b>52%</b>	<b>70%</b>
...Plutôt pas satisfait	<b>43%</b>	38%	48%	38%	46%	42%	42%
...Pas du tout satisfait	<b>18%</b>	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
<b>Sous-total Satisfait</b>	<b>39%</b>	<b>31%</b>	<b>41%</b>	<b>57%</b>	<b>63%</b>	<b>37%</b>	<b>30%</b>	<b>36%</b>
...Très satisfait	<b>3%</b>	6%	4%	2%	3%	1%	3%	2%
...Plutôt satisfait	<b>36%</b>	25%	37%	55%	60%	36%	27%	34%
<b>Sous-total Pas satisfait</b>	<b>61%</b>	<b>69%</b>	<b>59%</b>	<b>43%</b>	<b>37%</b>	<b>63%</b>	<b>70%</b>	<b>63%</b>
...Plutôt pas satisfait	<b>43%</b>	52%	48%	32%	31%	48%	46%	44%
...Pas du tout satisfait	<b>18%</b>	17%	11%	11%	6%	15%	24%	19%

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

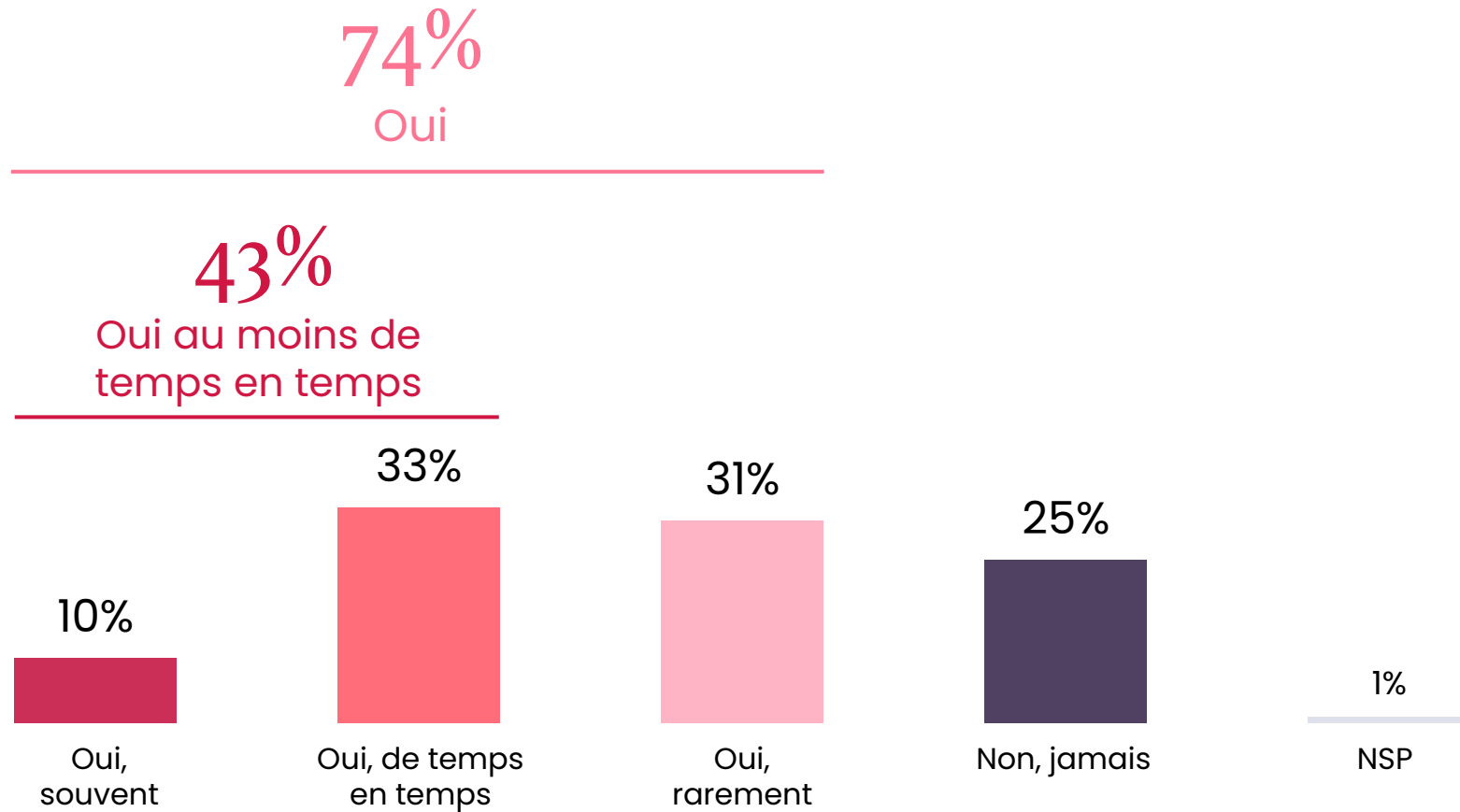


# Les mauvaises expériences avec un service public en France



2061  
personnes

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



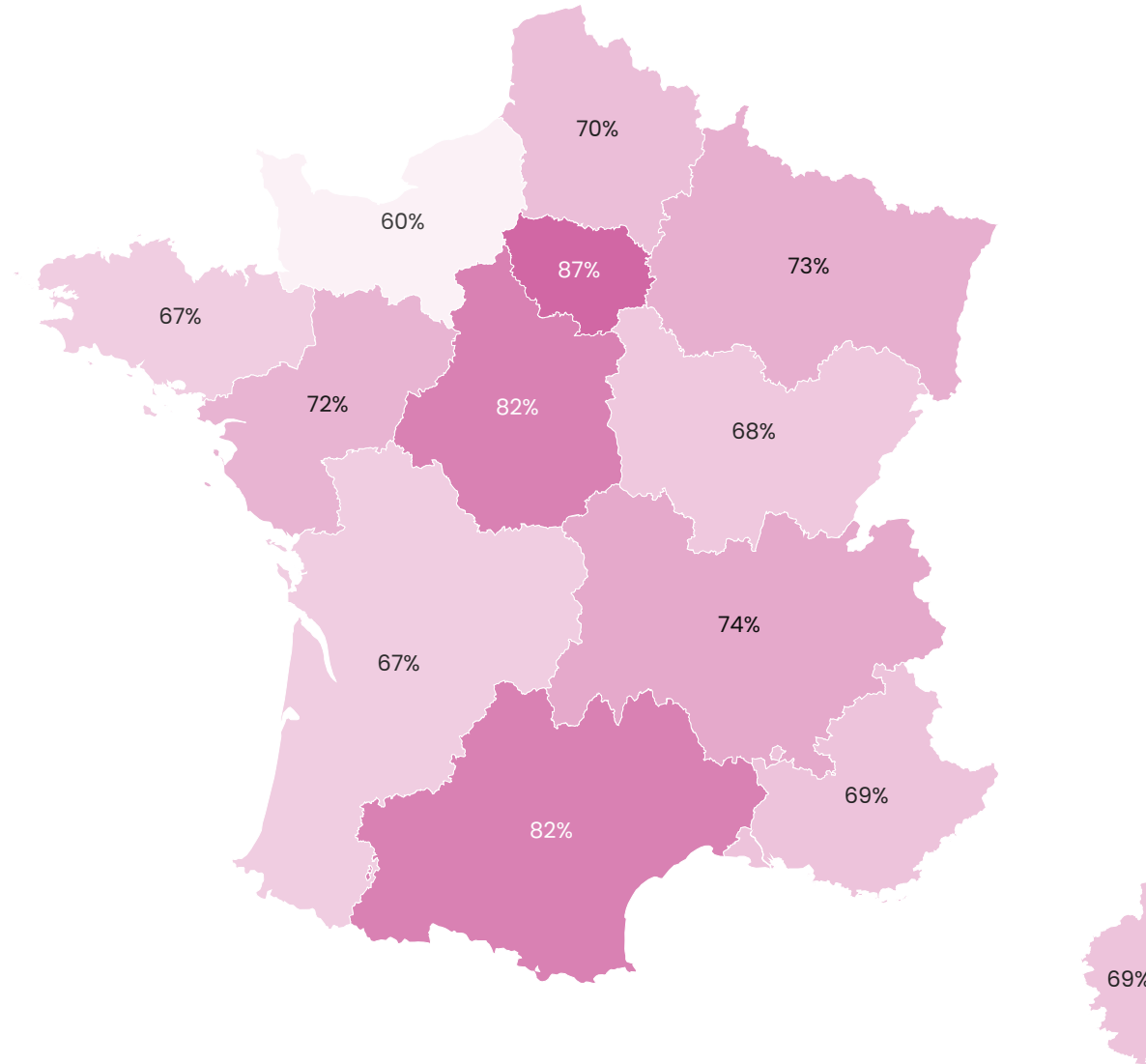
# “ Les mauvaises expériences avec un service public en France



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
<b>Sous-total Oui</b>	<b>74%</b>	<b>75%</b>	<b>73%</b>	<b>86%</b>	<b>77%</b>	<b>75%</b>	<b>72%</b>	<b>70%</b>	<b>79%</b>	<b>71%</b>	<b>73%</b>	<b>76%</b>	<b>77%</b>
<b>Sous-total Oui au moins de temps en temps</b>	<b>43%</b>	<b>43%</b>	<b>44%</b>	<b>52%</b>	<b>52%</b>	<b>47%</b>	<b>44%</b>	<b>33%</b>	<b>49%</b>	<b>44%</b>	<b>39%</b>	<b>47%</b>	<b>47%</b>
...Oui, souvent	<b>10%</b>	9%	11%	10%	15%	11%	13%	5%	11%	11%	9%	11%	12%
...Oui, de temps en temps	<b>33%</b>	34%	33%	42%	37%	36%	31%	28%	38%	33%	30%	36%	35%
...Oui, rarement	<b>31%</b>	32%	29%	34%	25%	28%	28%	37%	30%	27%	34%	29%	30%
Non, jamais	<b>25%</b>	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
<b>Sous-total Oui</b>	<b>74%</b>	<b>74%</b>	<b>68%</b>	<b>67%</b>	<b>82%</b>	<b>73%</b>	<b>70%</b>	<b>87%</b>	<b>60%</b>	<b>67%</b>	<b>82%</b>	<b>72%</b>	<b>69%</b>
<b>Sous-total Oui au moins de temps en temps</b>	<b>43%</b>	<b>44%</b>	<b>37%</b>	<b>35%</b>	<b>42%</b>	<b>41%</b>	<b>36%</b>	<b>57%</b>	<b>27%</b>	<b>36%</b>	<b>47%</b>	<b>47%</b>	<b>48%</b>
<i>...Oui, souvent</i>	<b>10%</b>	11%	9%	6%	8%	10%	6%	16%	11%	5%	10%	12%	14%
<i>...Oui, de temps en temps</i>	<b>33%</b>	33%	28%	29%	34%	31%	30%	41%	16%	31%	37%	35%	34%
<i>...Oui, rarement</i>	<b>31%</b>	30%	31%	32%	40%	32%	34%	30%	33%	31%	35%	25%	21%
Non, jamais	<b>25%</b>	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
<b>Sous-total Oui</b>	<b>74%</b>	<b>77%</b>	<b>71%</b>	<b>75%</b>	<b>70%</b>	<b>76%</b>	<b>79%</b>
<b>Sous-total Oui au moins de temps en temps</b>	<b>43%</b>	<b>45%</b>	<b>38%</b>	<b>45%</b>	<b>39%</b>	<b>44%</b>	<b>50%</b>
<i>...Oui, souvent</i>	<b>10%</b>	16%	8%	10%	7%	11%	12%
<i>...Oui, de temps en temps</i>	<b>33%</b>	29%	30%	35%	32%	33%	38%
<i>...Oui, rarement</i>	<b>31%</b>	32%	33%	30%	31%	32%	29%
Non, jamais	<b>25%</b>	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
<b>Sous-total Oui</b>	<b>74%</b>	<b>90%</b>	<b>75%</b>	<b>80%</b>	<b>64%</b>	<b>74%</b>	<b>78%</b>	<b>70%</b>
<b>Sous-total Oui au moins de temps en temps</b>	<b>43%</b>	<b>56%</b>	<b>43%</b>	<b>43%</b>	<b>25%</b>	<b>41%</b>	<b>51%</b>	<b>41%</b>
<i>...Oui, souvent</i>	<b>10%</b>	19%	5%	8%	5%	3%	13%	11%
<i>...Oui, de temps en temps</i>	<b>33%</b>	37%	38%	35%	20%	38%	38%	30%
<i>...Oui, rarement</i>	<b>31%</b>	34%	32%	37%	39%	33%	27%	29%
Non, jamais	<b>25%</b>	10%	25%	20%	36%	26%	22%	29%

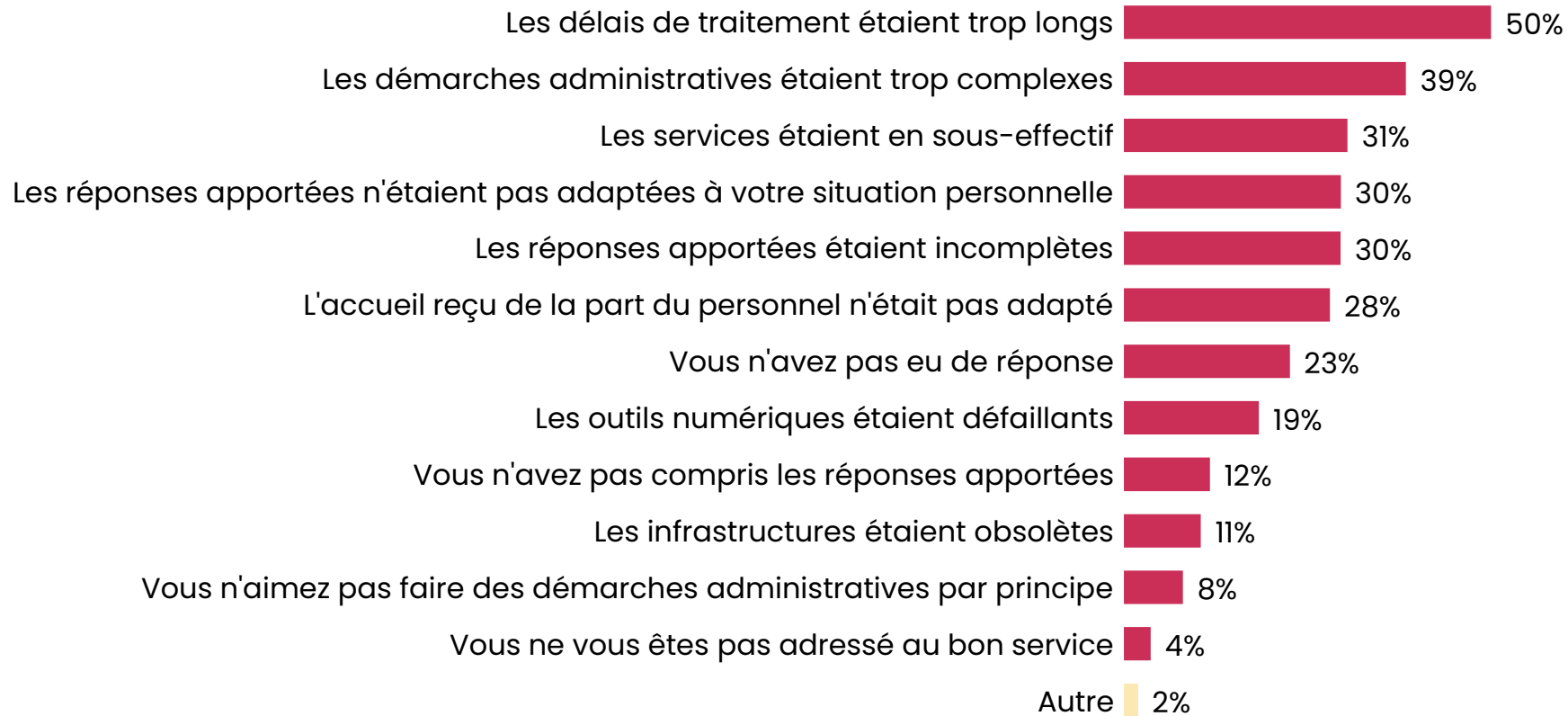
# Les raisons d'une mauvaise expérience avec un service public



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	<b>50%</b>	50%	51%	35%	49%	57%	57%	45%	51%	53%	48%	58%	49%
Les démarches administratives étaient trop complexes	<b>39%</b>	40%	37%	26%	34%	43%	44%	38%	42%	43%	34%	40%	38%
Les services étaient en sous-effectif	<b>31%</b>	31%	30%	28%	26%	33%	35%	28%	32%	31%	29%	28%	31%
Les réponses apportées n'étaient pas adaptées à votre situation personnelle	<b>30%</b>	29%	31%	27%	25%	32%	32%	30%	27%	30%	32%	26%	27%
Les réponses apportées étaient incomplètes	<b>30%</b>	29%	30%	27%	28%	31%	32%	29%	28%	31%	30%	34%	28%
L'accueil reçu de la part du personnel n'était pas adapté	<b>28%</b>	26%	31%	23%	28%	27%	33%	28%	27%	30%	29%	31%	27%
Vous n'avez pas eu de réponse	<b>23%</b>	22%	24%	18%	22%	24%	24%	22%	23%	24%	22%	25%	21%
Les outils numériques étaient défectueux	<b>19%</b>	19%	18%	25%	18%	22%	16%	15%	22%	14%	19%	17%	19%
Vous n'avez pas compris les réponses apportées	<b>12%</b>	11%	13%	12%	14%	15%	12%	7%	12%	13%	11%	10%	13%
Les infrastructures étaient obsolètes	<b>11%</b>	11%	10%	15%	10%	12%	11%	7%	12%	10%	10%	10%	11%
Vous n'aimez pas faire des démarches administratives par principe	<b>8%</b>	8%	8%	12%	11%	6%	7%	7%	8%	9%	8%	9%	10%
Vous ne vous êtes pas adressé au bon service	<b>4%</b>	4%	4%	5%	6%	5%	2%	2%	4%	4%	3%	3%	5%
Autre	<b>2%</b>	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	<b>50%</b>	49%	51%	47%	50%	60%	42%	52%	48%	40%	51%	58%	56%
Les démarches administratives étaient trop complexes	<b>39%</b>	40%	29%	42%	35%	37%	37%	42%	40%	41%	34%	37%	36%
Les services étaient en sous-effectif	<b>31%</b>	31%	32%	24%	25%	30%	26%	36%	25%	32%	22%	29%	41%
Les réponses apportées n'étaient pas adaptées à votre situation personnelle	<b>30%</b>	31%	37%	30%	32%	28%	22%	26%	25%	35%	33%	36%	33%
Les réponses apportées étaient incomplètes	<b>30%</b>	26%	22%	32%	24%	26%	23%	33%	26%	26%	34%	40%	36%
L'accueil reçu de la part du personnel n'était pas adapté	<b>28%</b>	27%	22%	28%	28%	37%	20%	30%	21%	31%	30%	30%	23%
Vous n'avez pas eu de réponse	<b>23%</b>	20%	21%	16%	28%	17%	25%	23%	32%	29%	23%	19%	25%
Les outils numériques étaient défectueux	<b>19%</b>	16%	14%	24%	16%	11%	13%	19%	24%	24%	18%	18%	28%
Vous n'avez pas compris les réponses apportées	<b>12%</b>	10%	12%	7%	11%	14%	7%	14%	15%	11%	7%	16%	17%
Les infrastructures étaient obsolètes	<b>11%</b>	15%	3%	5%	5%	8%	10%	10%	18%	12%	8%	15%	14%
Vous n'aimez pas faire des démarches administratives par principe	<b>8%</b>	6%	7%	8%	5%	8%	8%	11%	5%	10%	6%	10%	5%
Vous ne vous êtes pas adressé au bon service	<b>4%</b>	3%	2%	4%	3%	2%	6%	4%	2%	5%	1%	5%	6%
Autre	<b>2%</b>	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	<b>50%</b>	47%	59%	40%	51%	47%	56%
Les démarches administratives étaient trop complexes	<b>39%</b>	42%	43%	33%	36%	36%	44%
Les services étaient en sous-effectif	<b>31%</b>	34%	24%	28%	30%	34%	32%
Les réponses apportées n'étaient pas adaptées à votre situation personnelle	<b>30%</b>	27%	31%	30%	26%	32%	30%
Les réponses apportées étaient incomplètes	<b>30%</b>	36%	32%	29%	27%	24%	36%
L'accueil reçu de la part du personnel n'était pas adapté	<b>28%</b>	24%	32%	21%	29%	28%	32%
Vous n'avez pas eu de réponse	<b>23%</b>	24%	28%	20%	22%	19%	26%
Les outils numériques étaient défectueux	<b>19%</b>	25%	18%	13%	17%	20%	21%
Vous n'avez pas compris les réponses apportées	<b>12%</b>	20%	11%	8%	11%	10%	15%
Les infrastructures étaient obsolètes	<b>11%</b>	9%	10%	6%	12%	12%	12%
Vous n'aimez pas faire des démarches administratives par principe	<b>8%</b>	4%	7%	8%	4%	9%	11%
Vous ne vous êtes pas adressé au bon service	<b>4%</b>	1%	2%	6%	2%	4%	5%
Autre	<b>2%</b>	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	<b>50%</b>	45%	51%	49%	46%	42%	57%	52%
Les démarches administratives étaient trop complexes	<b>39%</b>	38%	34%	41%	44%	36%	36%	42%
Les services étaient en sous-effectif	<b>31%</b>	44%	40%	31%	25%	24%	26%	28%
Les réponses apportées n'étaient pas adaptées à votre situation personnelle	<b>30%</b>	29%	36%	35%	23%	28%	24%	34%
Les réponses apportées étaient incomplètes	<b>30%</b>	23%	26%	34%	34%	28%	34%	29%
L'accueil reçu de la part du personnel n'était pas adapté	<b>28%</b>	30%	32%	25%	29%	34%	30%	27%
Vous n'avez pas eu de réponse	<b>23%</b>	20%	19%	27%	25%	26%	25%	21%
Les outils numériques étaient défectueux	<b>19%</b>	14%	24%	19%	12%	11%	19%	20%
Vous n'avez pas compris les réponses apportées	<b>12%</b>	13%	9%	12%	15%	10%	8%	14%
Les infrastructures étaient obsolètes	<b>11%</b>	13%	15%	13%	8%	8%	8%	10%
Vous n'aimez pas faire des démarches administratives par principe	<b>8%</b>	5%	6%	5%	8%	5%	8%	10%
Vous ne vous êtes pas adressé au bon service	<b>4%</b>	6%	2%	8%	3%	1%	3%	3%
Autre	<b>2%</b>	3%	1%	-	2%	4%	2%	1%

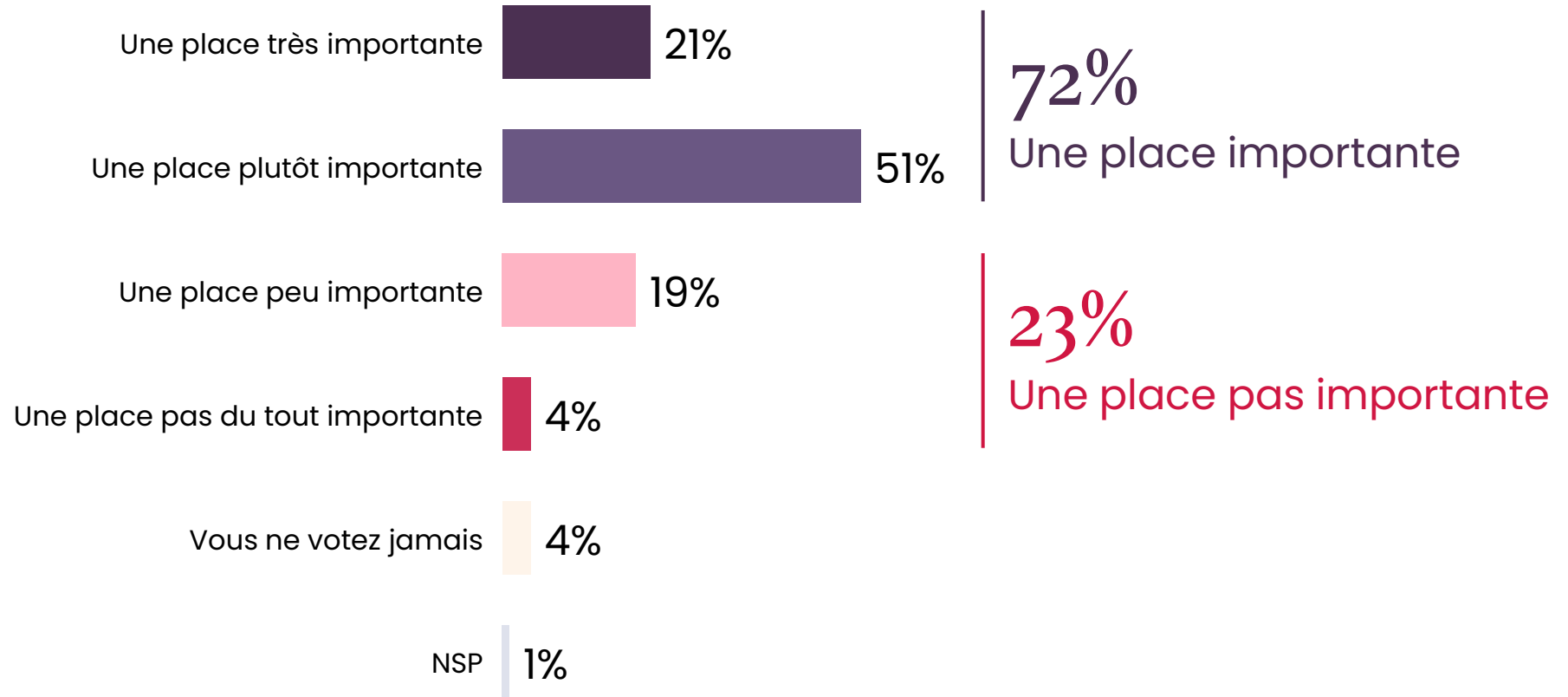


# L'impact de l'état des services publics sur le vote



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 ?





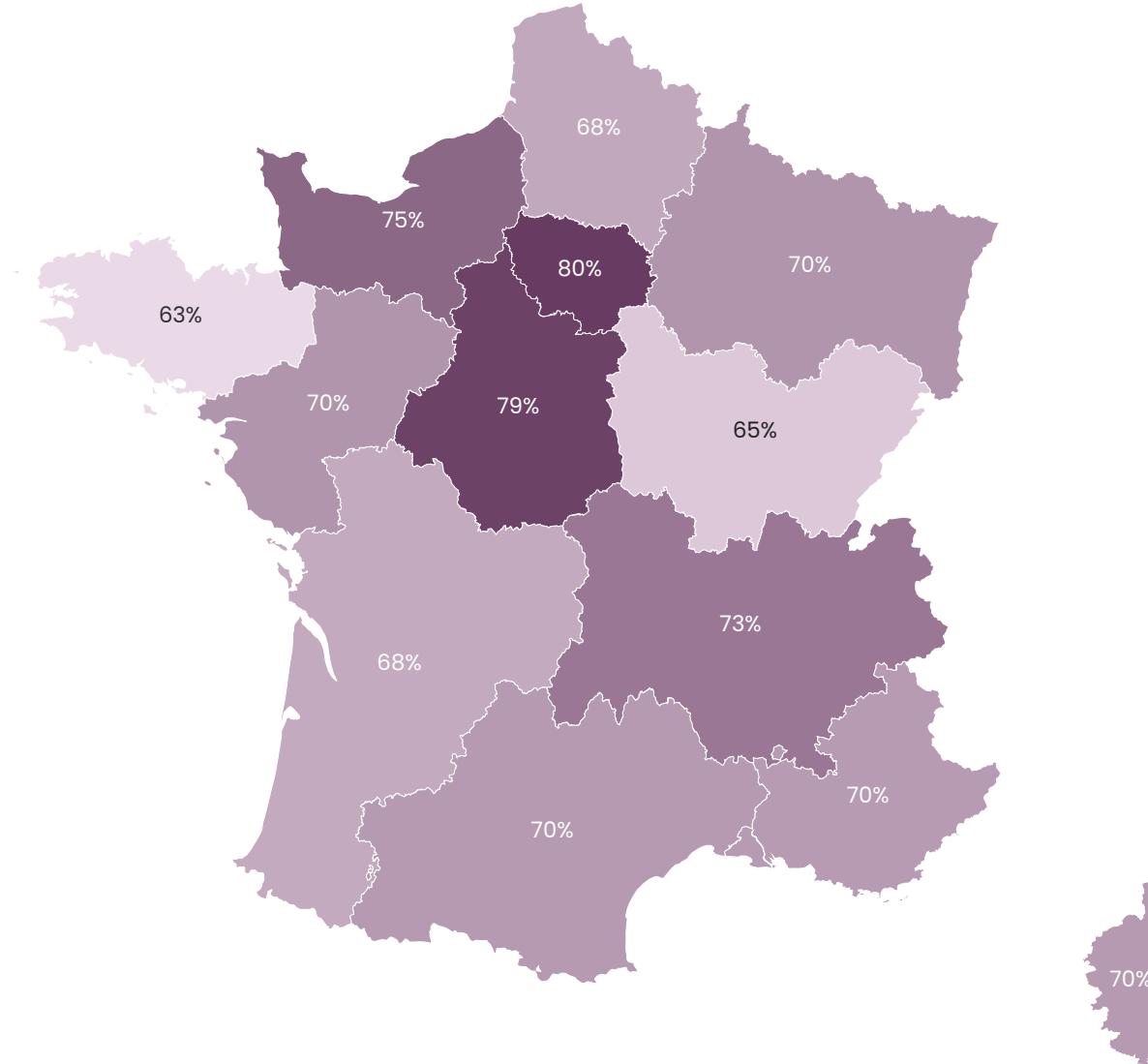
# L'impact de l'état des services publics sur le vote

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
<b>Sous-total Une place importante</b>	<b>72%</b>	<b>77%</b>	<b>67%</b>	<b>68%</b>	<b>62%</b>	<b>67%</b>	<b>76%</b>	<b>80%</b>	<b>71%</b>	<b>67%</b>	<b>77%</b>	<b>76%</b>	<b>62%</b>
...Une place très importante	<b>21%</b>	23%	20%	21%	17%	22%	22%	24%	23%	19%	23%	22%	15%
...Une place plutôt importante	<b>51%</b>	54%	47%	47%	45%	45%	54%	56%	48%	48%	54%	54%	47%
<b>Sous-total Une place pas importante</b>	<b>23%</b>	<b>20%</b>	<b>26%</b>	<b>25%</b>	<b>28%</b>	<b>28%</b>	<b>20%</b>	<b>18%</b>	<b>24%</b>	<b>28%</b>	<b>19%</b>	<b>24%</b>	<b>28%</b>
...Une place peu importante	<b>19%</b>	17%	21%	19%	24%	22%	17%	15%	20%	24%	15%	20%	23%
...Une place pas du tout importante	<b>4%</b>	3%	5%	6%	4%	6%	3%	3%	4%	4%	4%	4%	5%
Vous ne votez jamais	<b>4%</b>	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
<b>Sous-total Une place importante</b>	<b>72%</b>	<b>73%</b>	<b>65%</b>	<b>63%</b>	<b>79%</b>	<b>70%</b>	<b>68%</b>	<b>80%</b>	<b>75%</b>	<b>68%</b>	<b>70%</b>	<b>70%</b>	<b>70%</b>
...Une place très importante	<b>21%</b>	22%	15%	17%	22%	18%	22%	28%	18%	17%	22%	20%	19%
...Une place plutôt importante	<b>51%</b>	51%	50%	46%	57%	52%	46%	52%	57%	51%	48%	50%	51%
<b>Sous-total Une place pas importante</b>	<b>23%</b>	<b>23%</b>	<b>34%</b>	<b>29%</b>	<b>14%</b>	<b>25%</b>	<b>24%</b>	<b>18%</b>	<b>24%</b>	<b>29%</b>	<b>24%</b>	<b>20%</b>	<b>23%</b>
...Une place peu importante	<b>19%</b>	22%	32%	24%	9%	20%	18%	14%	24%	25%	18%	18%	13%
...Une place pas du tout importante	<b>4%</b>	1%	2%	5%	5%	5%	6%	4%	-	4%	6%	2%	10%
Vous ne votez jamais	<b>4%</b>	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
<b>Sous-total Une place importante</b>	<b>72%</b>	<b>74%</b>	<b>68%</b>	<b>71%</b>	<b>66%</b>	<b>77%</b>	<b>73%</b>
...Une place très importante	<b>21%</b>	19%	20%	18%	19%	24%	24%
...Une place plutôt importante	<b>51%</b>	55%	48%	53%	47%	53%	49%
<b>Sous-total Une place pas importante</b>	<b>23%</b>	<b>25%</b>	<b>26%</b>	<b>24%</b>	<b>29%</b>	<b>19%</b>	<b>22%</b>
...Une place peu importante	<b>19%</b>	24%	23%	18%	23%	15%	18%
...Une place pas du tout importante	<b>4%</b>	1%	3%	6%	6%	4%	4%
Vous ne votez jamais	<b>4%</b>	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
<b>Sous-total Une place importante</b>	<b>72%</b>	<b>88%</b>	<b>80%</b>	<b>76%</b>	<b>79%</b>	<b>81%</b>	<b>76%</b>	<b>61%</b>
...Une place très importante	<b>21%</b>	40%	24%	38%	19%	21%	25%	14%
...Une place plutôt importante	<b>51%</b>	48%	56%	38%	60%	60%	51%	47%
<b>Sous-total Une place pas importante</b>	<b>23%</b>	<b>12%</b>	<b>20%</b>	<b>24%</b>	<b>21%</b>	<b>17%</b>	<b>21%</b>	<b>28%</b>
...Une place peu importante	<b>19%</b>	12%	16%	20%	19%	15%	18%	23%
...Une place pas du tout importante	<b>4%</b>	-	4%	4%	2%	2%	3%	5%
Vous ne votez jamais	<b>4%</b>	-	-	-	-	1%	3%	10%

# Les perceptions de l'accès aux services publics



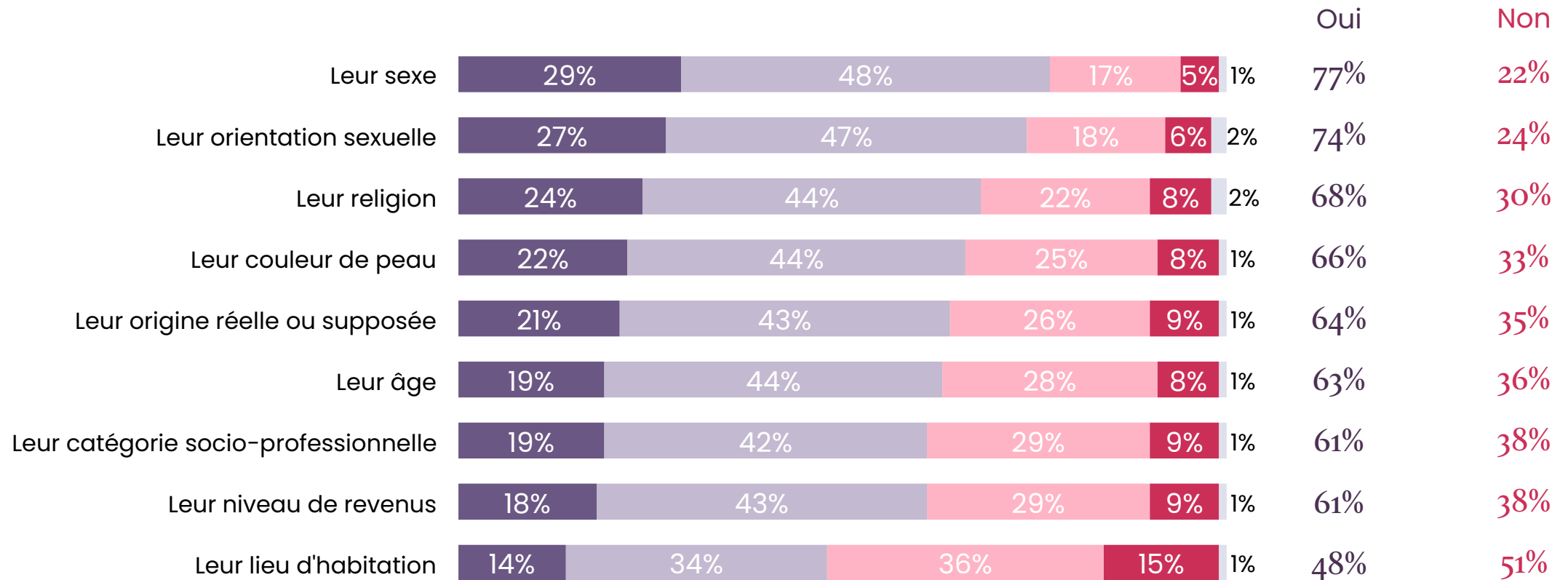


# L'égalité d'accès aux services publics en France



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	<b>77%</b>	81%	72%	74%	71%	74%	78%	83%	79%	71%	79%	78%	74%
Leur orientation sexuelle	<b>74%</b>	78%	70%	65%	73%	70%	75%	80%	76%	71%	75%	75%	71%
Leur religion	<b>68%</b>	73%	64%	52%	64%	65%	73%	76%	71%	64%	70%	70%	64%
Leur couleur de peau	<b>66%</b>	70%	63%	57%	65%	64%	69%	71%	70%	63%	67%	70%	63%
Leur origine réelle ou supposée	<b>64%</b>	68%	60%	58%	63%	61%	65%	69%	67%	60%	65%	67%	61%
Leur âge	<b>63%</b>	64%	61%	68%	62%	63%	60%	62%	65%	62%	62%	61%	62%
Leur catégorie socio-professionnelle	<b>61%</b>	65%	59%	52%	63%	59%	60%	69%	61%	60%	64%	64%	58%
Leur niveau de revenus	<b>61%</b>	64%	57%	63%	59%	58%	56%	68%	58%	58%	64%	58%	58%
Leur lieu d'habitation	<b>48%</b>	49%	46%	59%	52%	45%	46%	44%	48%	49%	47%	50%	49%



# 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	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	<b>77%</b>	78%	77%	80%	82%	81%	75%	73%	72%	76%	79%	73%	79%
Leur orientation sexuelle	<b>74%</b>	75%	73%	69%	82%	76%	74%	74%	69%	70%	77%	69%	79%
Leur religion	<b>68%</b>	71%	75%	71%	72%	68%	71%	63%	60%	70%	67%	69%	72%
Leur couleur de peau	<b>66%</b>	73%	72%	62%	62%	67%	70%	64%	65%	66%	67%	59%	68%
Leur origine réelle ou supposée	<b>64%</b>	67%	71%	59%	72%	68%	62%	60%	55%	65%	64%	59%	70%
Leur âge	<b>63%</b>	68%	71%	59%	68%	69%	67%	58%	57%	63%	55%	54%	64%
Leur catégorie socio-professionnelle	<b>61%</b>	70%	69%	57%	61%	64%	62%	56%	52%	64%	65%	58%	64%
Leur niveau de revenus	<b>61%</b>	70%	71%	54%	60%	63%	66%	54%	49%	60%	59%	57%	62%
Leur lieu d'habitation	<b>48%</b>	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	<b>77%</b>	81%	76%	80%	71%	80%	75%
Leur orientation sexuelle	<b>74%</b>	80%	74%	74%	71%	76%	73%
Leur religion	<b>68%</b>	70%	70%	71%	63%	71%	67%
Leur couleur de peau	<b>66%</b>	67%	68%	72%	61%	66%	67%
Leur origine réelle ou supposée	<b>64%</b>	66%	62%	67%	60%	64%	63%
Leur âge	<b>63%</b>	68%	62%	65%	58%	67%	59%
Leur catégorie socio-professionnelle	<b>61%</b>	62%	63%	68%	57%	63%	59%
Leur niveau de revenus	<b>61%</b>	67%	54%	70%	55%	61%	61%
Leur lieu d'habitation	<b>48%</b>	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	<b>77%</b>	74%	85%	85%	89%	90%	77%	70%
Leur orientation sexuelle	<b>74%</b>	72%	82%	76%	87%	85%	74%	68%
Leur religion	<b>68%</b>	61%	77%	67%	84%	81%	66%	64%
Leur couleur de peau	<b>66%</b>	47%	74%	72%	78%	78%	69%	60%
Leur origine réelle ou supposée	<b>64%</b>	57%	66%	67%	74%	75%	67%	59%
Leur âge	<b>63%</b>	62%	66%	63%	78%	69%	60%	58%
Leur catégorie socio-professionnelle	<b>61%</b>	58%	68%	62%	75%	72%	63%	56%
Leur niveau de revenus	<b>61%</b>	66%	66%	55%	77%	76%	59%	55%
Leur lieu d'habitation	<b>48%</b>	48%	50%	43%	53%	61%	51%	45%

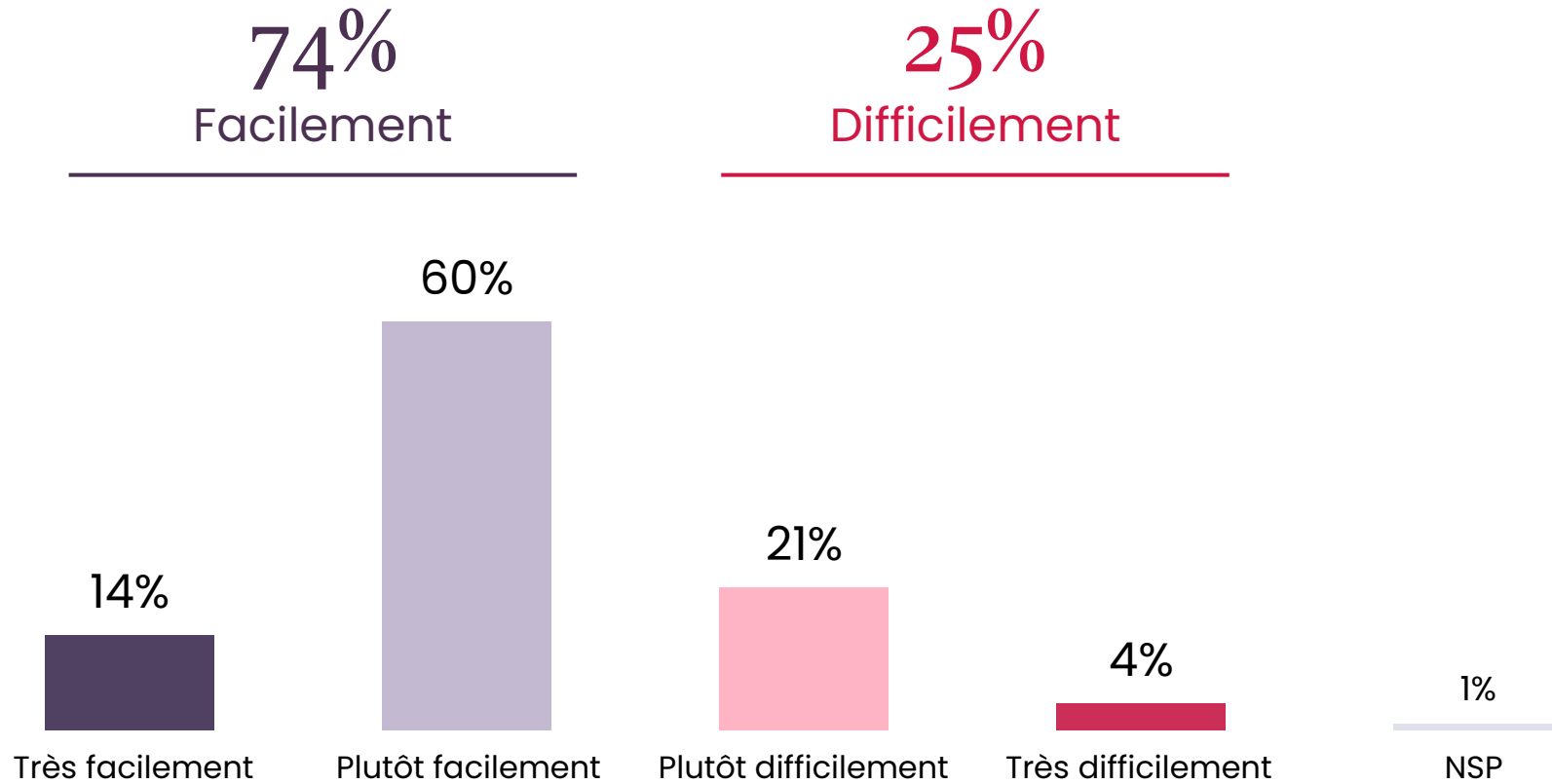


# La facilité d'accès aux services publics



2061  
personnes

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





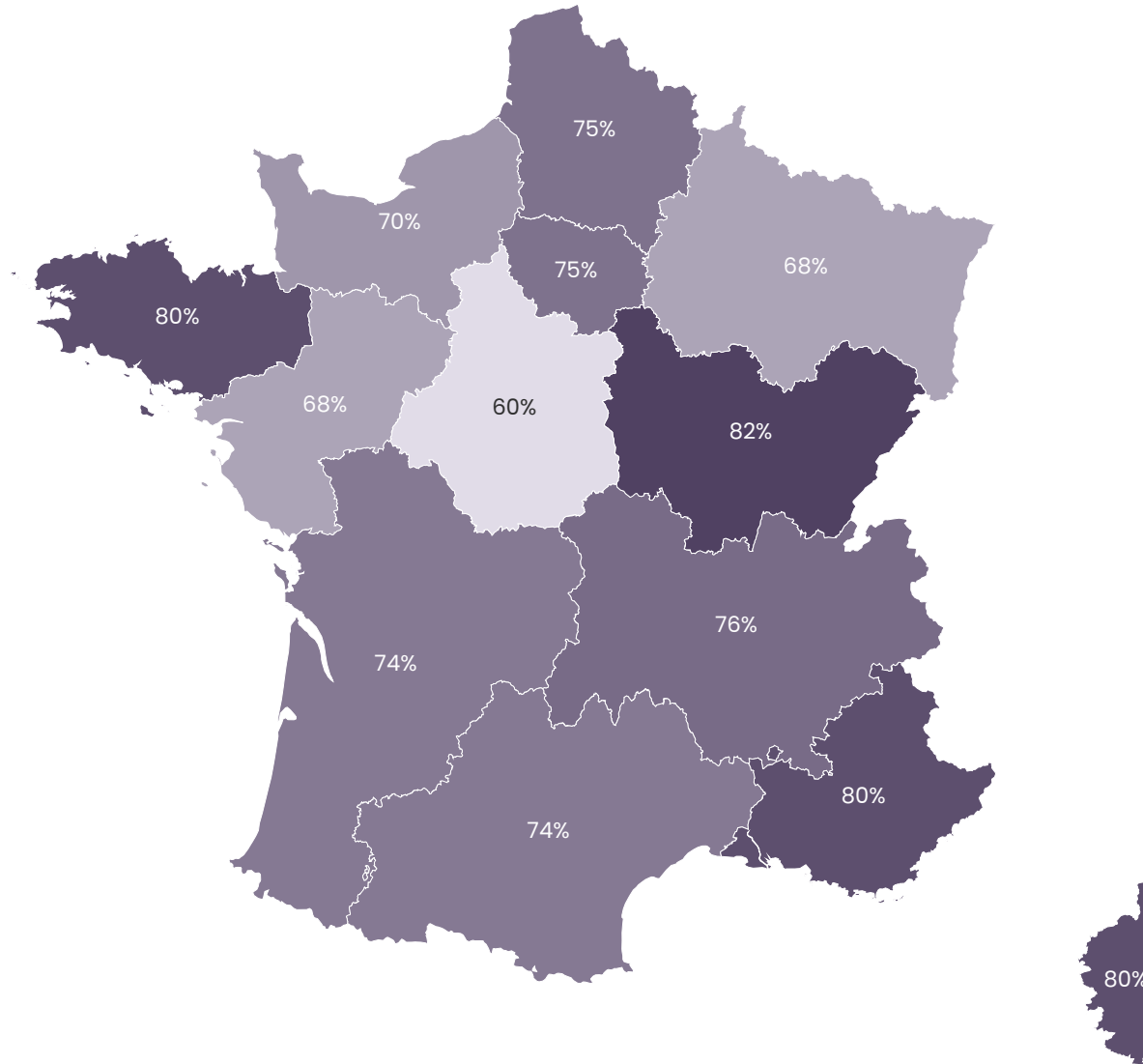
# La facilité d'accès aux services publics



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
<b>Sous-total Facilement</b>	<b>74%</b>	<b>75%</b>	<b>73%</b>	<b>73%</b>	<b>74%</b>	<b>71%</b>	<b>72%</b>	<b>79%</b>	<b>72%</b>	<b>74%</b>	<b>76%</b>	<b>70%</b>	<b>70%</b>
...Très facilement	<b>14%</b>	16%	12%	15%	12%	13%	13%	16%	14%	13%	14%	12%	11%
...Plutôt facilement	<b>60%</b>	59%	61%	58%	62%	58%	59%	63%	58%	61%	62%	58%	59%
<b>Sous-total Difficilement</b>	<b>25%</b>	<b>24%</b>	<b>26%</b>	<b>23%</b>	<b>25%</b>	<b>28%</b>	<b>27%</b>	<b>20%</b>	<b>27%</b>	<b>25%</b>	<b>23%</b>	<b>30%</b>	<b>28%</b>
...Plutôt difficilement	<b>21%</b>	20%	22%	22%	18%	23%	23%	18%	21%	21%	21%	25%	23%
...Très difficilement	<b>4%</b>	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
<b>Sous-total Facilement</b>	<b>74%</b>	<b>76%</b>	<b>82%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>68%</b>	<b>75%</b>	<b>75%</b>	<b>70%</b>	<b>74%</b>	<b>74%</b>	<b>68%</b>	<b>80%</b>
...Très facilement	<b>14%</b>	17%	17%	12%	10%	9%	15%	14%	12%	13%	15%	10%	18%
...Plutôt facilement	<b>60%</b>	59%	65%	68%	50%	59%	60%	61%	58%	61%	59%	58%	62%
<b>Sous-total Difficilement</b>	<b>25%</b>	<b>23%</b>	<b>18%</b>	<b>20%</b>	<b>40%</b>	<b>31%</b>	<b>23%</b>	<b>24%</b>	<b>29%</b>	<b>25%</b>	<b>26%</b>	<b>32%</b>	<b>17%</b>
...Plutôt difficilement	<b>21%</b>	20%	16%	18%	32%	25%	20%	20%	21%	22%	20%	25%	16%
...Très difficilement	<b>4%</b>	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
<b>Sous-total Facilement</b>	<b>74%</b>	<b>72%</b>	<b>61%</b>	<b>83%</b>	<b>67%</b>	<b>84%</b>	<b>72%</b>
...Très facilement	<b>14%</b>	16%	5%	18%	10%	21%	12%
...Plutôt facilement	<b>60%</b>	56%	56%	65%	57%	63%	60%
<b>Sous-total Difficilement</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>39%</b>	<b>15%</b>	<b>32%</b>	<b>15%</b>	<b>27%</b>
...Plutôt difficilement	<b>21%</b>	19%	32%	14%	27%	13%	22%
...Très difficilement	<b>4%</b>	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
<b>Sous-total Facilement</b>	<b>74%</b>	<b>77%</b>	<b>80%</b>	<b>78%</b>	<b>87%</b>	<b>84%</b>	<b>66%</b>	<b>69%</b>
...Très facilement	<b>14%</b>	20%	15%	14%	22%	14%	13%	12%
...Plutôt facilement	<b>60%</b>	57%	65%	64%	65%	70%	53%	57%
<b>Sous-total Difficilement</b>	<b>25%</b>	<b>20%</b>	<b>17%</b>	<b>22%</b>	<b>13%</b>	<b>14%</b>	<b>33%</b>	<b>30%</b>
...Plutôt difficilement	<b>21%</b>	19%	16%	18%	12%	13%	27%	24%
...Très difficilement	<b>4%</b>	1%	1%	4%	1%	1%	6%	6%

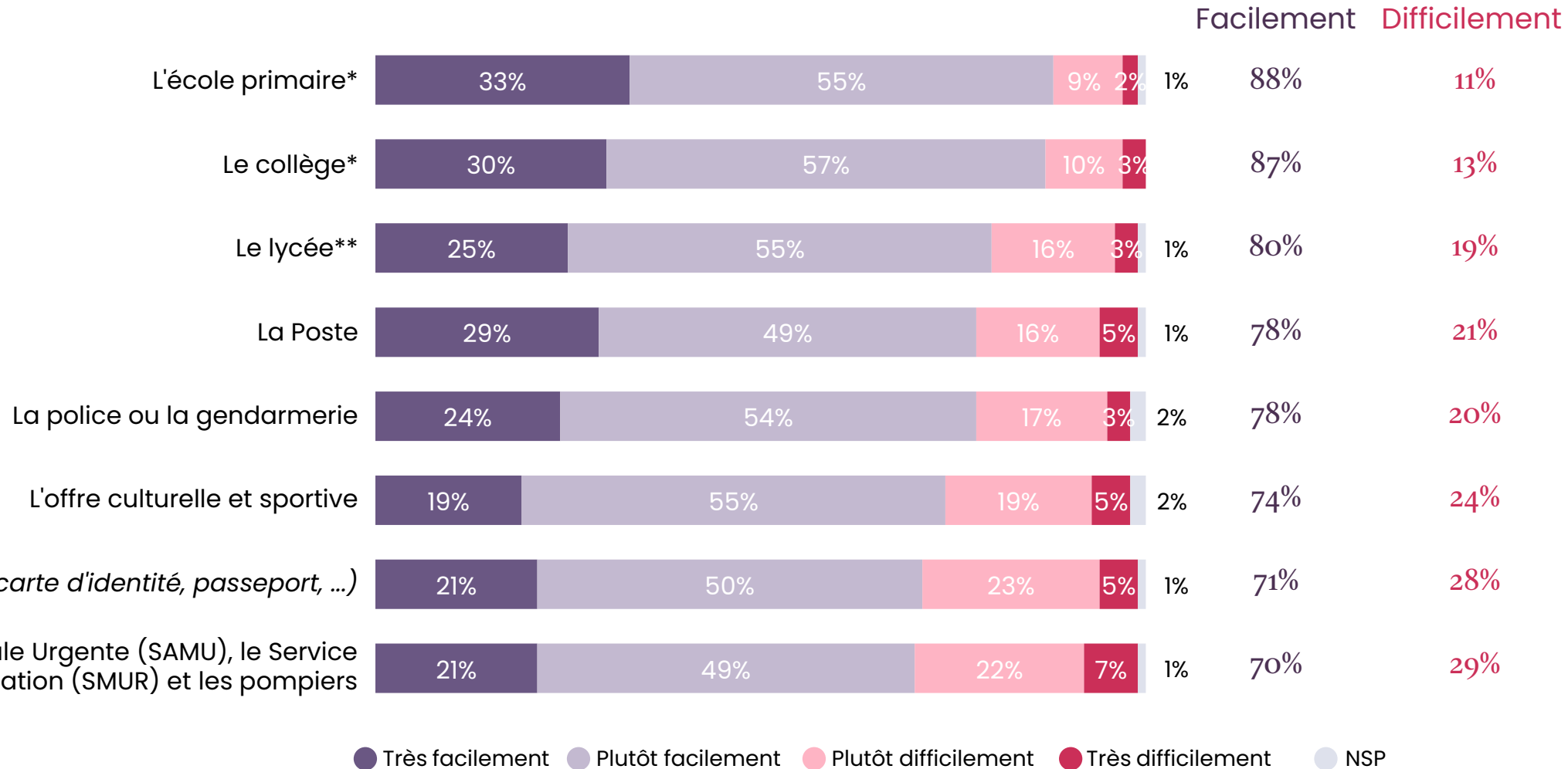


# La facilité d'accès à certains services publics (1/2)



2061 personnes

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





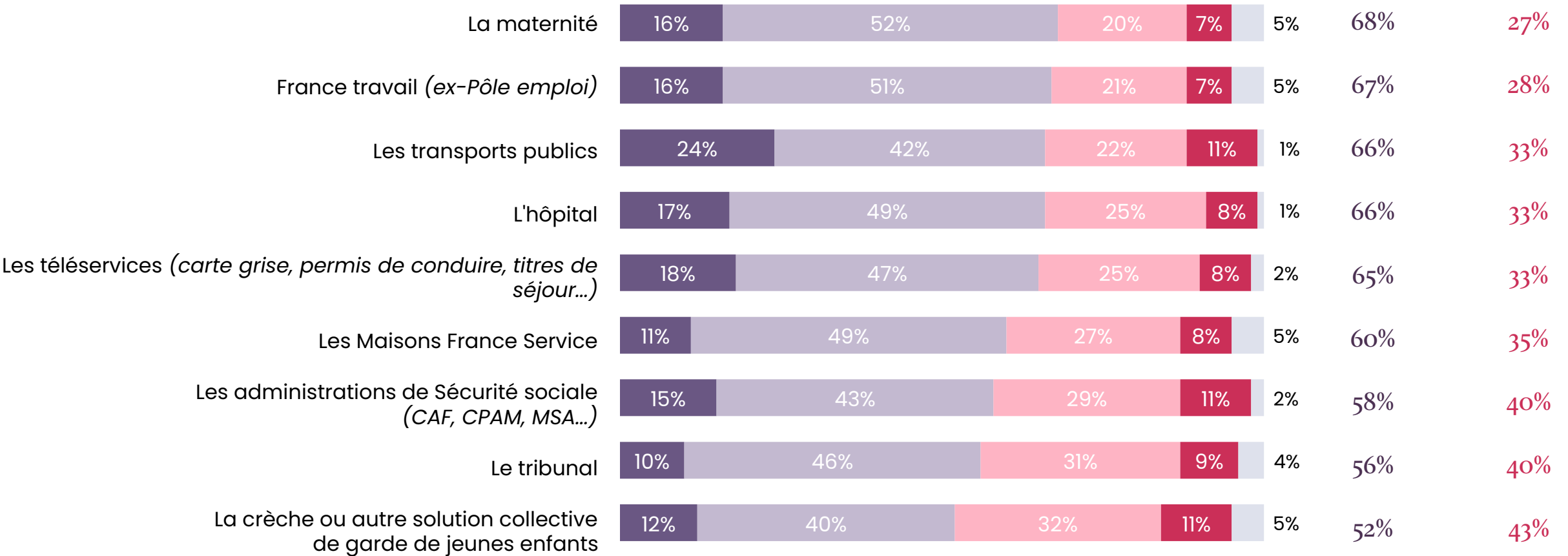
# La facilité d'accès à certains services publics (2/2)



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*	<b>88%</b>	86%	89%	88%***	86%	87%	90%	****	88%	88%	86%	87%	87%
Base : 609	Le collège*	<b>87%</b>	86%	87%	96%***	84%	86%	85%	****	86%	88%	86%	86%	86%
Base : 596	Le lycée**	<b>80%</b>	83%	78%	****	78%	79%	82%	****	82%	77%	83%	81%	77%
	La Poste	<b>78%</b>	78%	77%	81%	78%	77%	76%	79%	75%	78%	79%	76%	78%
	La police ou la gendarmerie	<b>78%</b>	77%	77%	76%	74%	76%	77%	81%	75%	76%	80%	77%	73%
	L'offre culturelle et sportive	<b>74%</b>	77%	73%	75%	75%	74%	73%	76%	74%	72%	77%	71%	71%
	Les services d'état civil	<b>71%</b>	70%	71%	72%	68%	71%	71%	72%	70%	69%	72%	64%	69%
	Le SAMU, le SMUR et les pompiers	<b>70%</b>	71%	69%	77%	69%	68%	68%	72%	70%	68%	71%	68%	68%
	La maternité	<b>68%</b>	67%	68%	66%	70%	69%	64%	70%	72%	65%	67%	65%	65%
	France travail (ex-Pôle emploi)	<b>67%</b>	68%	67%	65%	73%	70%	66%	63%	68%	72%	63%	64%	66%
	Les transports publics	<b>66%</b>	68%	64%	73%	65%	66%	61%	67%	65%	63%	68%	60%	65%
	L'hôpital	<b>66%</b>	68%	64%	78%	72%	61%	63%	64%	66%	67%	64%	62%	65%
	Les téléservices	<b>65%</b>	67%	64%	72%	66%	65%	64%	64%	69%	66%	63%	60%	64%
	Les Maisons France Service	<b>60%</b>	59%	60%	63%	60%	58%	63%	57%	58%	63%	59%	55%	59%
	Les administrations de Sécurité sociale (CAF, CPAM, MSA...)	<b>58%</b>	59%	56%	68%	60%	55%	52%	60%	56%	58%	59%	51%	58%
	Le tribunal	<b>56%</b>	58%	56%	60%	60%	55%	55%	56%	56%	59%	56%	51%	55%
	La crèche ou autre solution collective de garde de jeunes enfants	<b>52%</b>	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*	<b>88%</b>	91%	****	86%***	****	84%	91%	87%	80%***	91%	81%***	94%***	88%***
Base : 609	Le collège*	<b>87%</b>	88%	****	84%***	****	84%	88%	92%	73%***	88%	65%***	89%***	97%***
Base : 596	Le lycée**	<b>80%</b>	80%	****	80%***	****	85%	77%	83%	80%***	82%	72%***	72%***	82%***
	La Poste	<b>78%</b>	78%	85%	77%	79%	76%	83%	73%	72%	84%	77%	72%	84%
	La police ou la gendarmerie	<b>78%</b>	72%	83%	83%	79%	74%	80%	74%	76%	80%	75%	83%	82%
	L'offre culturelle et sportive	<b>74%</b>	75%	76%	75%	67%	74%	75%	78%	68%	73%	73%	74%	76%
	Les services d'état civil	<b>71%</b>	74%	75%	65%	70%	66%	71%	70%	77%	73%	68%	66%	75%
	Le SAMU, le SMUR et les pompiers	<b>70%</b>	66%	84%	71%	63%	73%	81%	70%	60%	69%	64%	60%	76%
	La maternité	<b>68%</b>	64%	69%	72%	58%	71%	72%	71%	69%	66%	66%	64%	67%
	France travail (ex-Pôle emploi)	<b>67%</b>	66%	69%	73%	62%	69%	75%	67%	67%	64%	65%	61%	67%
	Les transports publics	<b>66%</b>	63%	72%	65%	58%	67%	77%	62%	59%	71%	60%	56%	75%
	L'hôpital	<b>66%</b>	63%	58%	62%	61%	65%	67%	80%	63%	54%	57%	62%	69%
	Les téléservices	<b>65%</b>	68%	72%	61%	64%	64%	62%	67%	67%	66%	62%	60%	68%
	Les Maisons France Service	<b>60%</b>	64%	75%	59%	58%	63%	60%	52%	65%	63%	56%	56%	62%
	Les administrations de Sécurité sociale (CAF, CPAM, MSA...)	<b>58%</b>	59%	62%	61%	58%	57%	64%	55%	58%	57%	54%	50%	60%
	Le tribunal	<b>56%</b>	56%	58%	58%	54%	57%	64%	55%	60%	54%	54%	52%	59%
	La crèche ou autre solution collective de garde de jeunes enfants	<b>52%</b>	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*	<b>88%</b>	90%***	87%	89%	86%	91%	81%
Base : 609	Le collège*	<b>87%</b>	85%***	81%	90%	81%	93%	86%
Base : 596	Le lycée**	<b>80%</b>	75%***	68%	86%	81%	86%	80%
	La Poste	<b>78%</b>	79%	73%	83%	75%	82%	75%
	La police ou la gendarmerie	<b>78%</b>	81%	76%	85%	76%	81%	69%
	L'offre culturelle et sportive	<b>74%</b>	83%	53%	85%	68%	85%	74%
	Les services d'état civil	<b>71%</b>	77%	60%	73%	64%	80%	69%
	Le SAMU, le SMUR et les pompiers	<b>70%</b>	77%	64%	77%	63%	77%	66%
	La maternité	<b>68%</b>	74%	54%	72%	62%	75%	71%
	France travail (ex-Pôle emploi)	<b>67%</b>	71%	63%	68%	63%	72%	66%
	Les transports publics	<b>66%</b>	72%	59%	69%	56%	74%	64%
	L'hôpital	<b>66%</b>	56%	32%	67%	58%	83%	76%
	Les téléservices	<b>65%</b>	72%	61%	70%	54%	70%	67%
	Les Maisons France Service	<b>60%</b>	61%	62%	70%	52%	64%	53%
	Les administrations de Sécurité sociale (CAF, CPAM, MSA...)	<b>58%</b>	57%	49%	66%	50%	68%	53%
	Le tribunal	<b>56%</b>	62%	42%	60%	50%	68%	56%
	La crèche ou autre solution collective de garde de jeunes enfants	<b>52%</b>	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*	<b>88%</b>	82%***	84%***	90%***	95%***	****	85%	88%
Base : 609	Le collège*	<b>87%</b>	83%***	93%***	93%***	100%***	****	89%	81%
Base : 596	Le lycée**	<b>80%</b>	80%***	82%	92%**	95%	****	80%	77%
	La Poste	<b>78%</b>	79%	75%	79%	86%	85%	74%	78%
	La police ou la gendarmerie	<b>78%</b>	76%	83%	84%	88%	81%	76%	76%
	L'offre culturelle et sportive	<b>74%</b>	76%	79%	84%	85%	83%	70%	70%
	Les services d'état civil	<b>71%</b>	78%	81%	76%	78%	70%	68%	67%
	Le SAMU, le SMUR et les pompiers	<b>70%</b>	71%	80%	78%	82%	64%	68%	67%
	La maternité	<b>68%</b>	76%	74%	70%	78%	68%	66%	64%
	France travail (ex-Pôle emploi)	<b>67%</b>	70%	76%	74%	74%	68%	65%	65%
	Les transports publics	<b>66%</b>	70%	71%	73%	77%	66%	63%	63%
	L'hôpital	<b>66%</b>	72%	72%	69%	75%	66%	59%	63%
	Les téléservices	<b>65%</b>	64%	70%	75%	78%	67%	61%	61%
	Les Maisons France Service	<b>60%</b>	64%	64%	60%	69%	69%	57%	57%
	Les administrations de Sécurité sociale (CAF, CPAM, MSA...)	<b>58%</b>	64%	67%	67%	66%	59%	53%	54%
	Le tribunal	<b>56%</b>	63%	65%	57%	65%	64%	49%	56%
	La crèche ou autre solution collective de garde de jeunes enfants	<b>52%</b>	59%	59%	54%	60%	52%	49%	47%

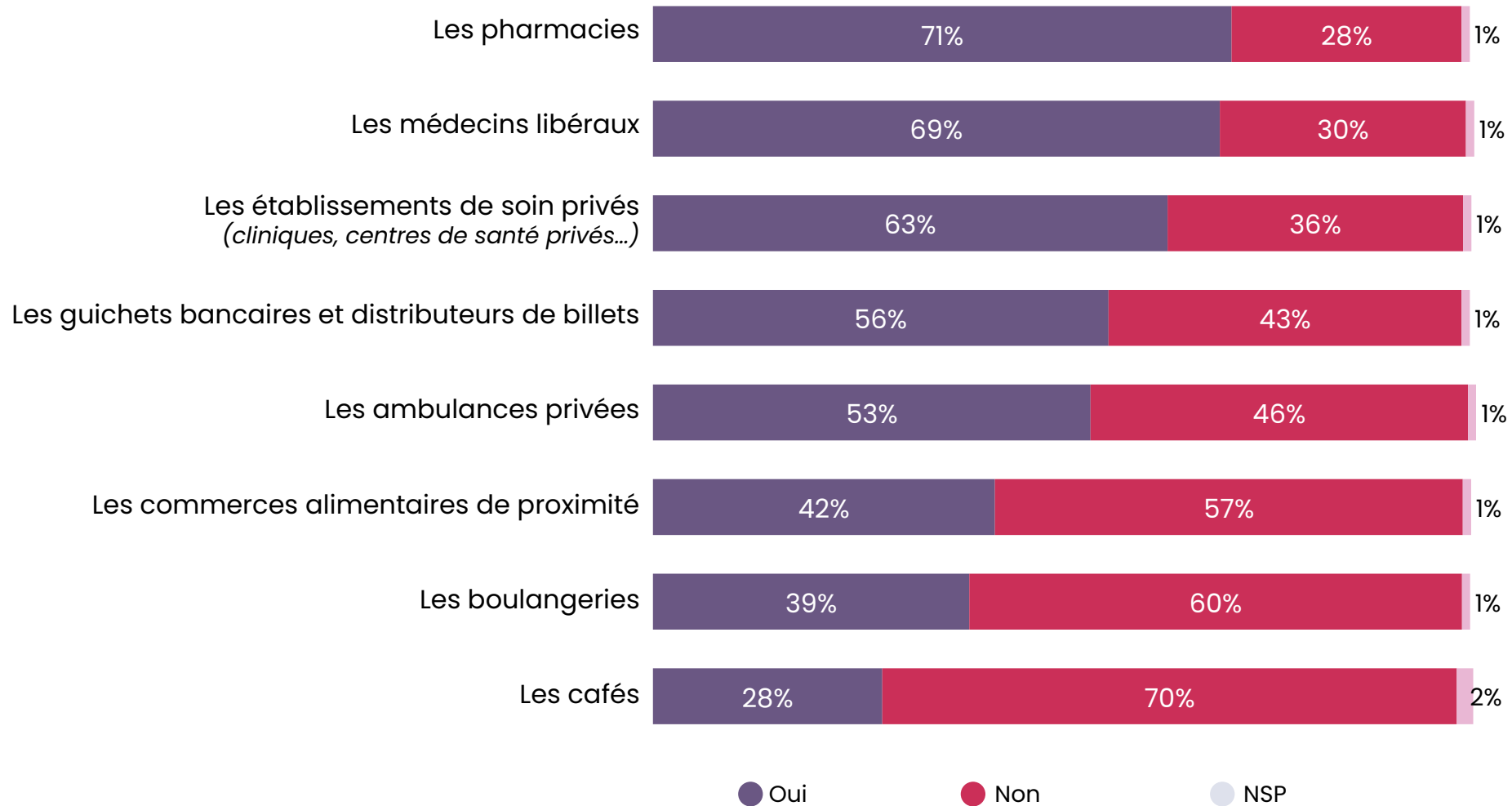


# Les services considérés comme un service public



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	<b>71%</b>	69%	72%	91%	67%	66%	69%	70%	65%	69%	75%	70%	69%
Les médecins libéraux	<b>69%</b>	68%	70%	74%	64%	67%	71%	70%	65%	70%	72%	70%	67%
Les établissements de soin privés	<b>63%</b>	62%	64%	58%	53%	58%	69%	68%	55%	63%	68%	64%	61%
Les guichets bancaires et distributeurs de billets	<b>56%</b>	51%	60%	59%	57%	52%	57%	55%	51%	57%	58%	53%	55%
Les ambulances privées	<b>53%</b>	50%	56%	52%	49%	49%	55%	58%	47%	51%	59%	55%	54%
Les commerces alimentaires de proximité	<b>42%</b>	40%	44%	58%	47%	39%	38%	38%	37%	46%	42%	39%	43%
Les boulangeries	<b>39%</b>	37%	40%	51%	41%	35%	36%	37%	34%	40%	40%	41%	40%
Les cafés	<b>28%</b>	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	<b>71%</b>	71%	69%	71%	71%	71%	76%	68%	71%	73%	70%	75%	60%
Les médecins libéraux	<b>69%</b>	70%	61%	73%	60%	68%	72%	67%	67%	70%	67%	78%	70%
Les établissements de soin privés	<b>63%</b>	64%	63%	68%	67%	56%	69%	55%	70%	66%	65%	65%	59%
Les guichets bancaires et distributeurs de billets	<b>56%</b>	50%	60%	55%	54%	58%	61%	54%	55%	59%	49%	63%	56%
Les ambulances privées	<b>53%</b>	46%	55%	58%	54%	53%	60%	48%	66%	56%	54%	53%	52%
Les commerces alimentaires de proximité	<b>42%</b>	38%	34%	41%	42%	43%	49%	38%	52%	47%	35%	54%	35%
Les boulangeries	<b>39%</b>	38%	32%	39%	29%	39%	44%	41%	48%	45%	24%	42%	33%
Les cafés	<b>28%</b>	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	<b>71%</b>	71%	70%	79%	65%	74%	65%
Les médecins libéraux	<b>69%</b>	66%	69%	75%	65%	72%	66%
Les établissements de soin privés	<b>63%</b>	65%	67%	63%	62%	64%	57%
Les guichets bancaires et distributeurs de billets	<b>56%</b>	62%	58%	54%	51%	59%	52%
Les ambulances privées	<b>53%</b>	56%	55%	62%	50%	55%	47%
Les commerces alimentaires de proximité	<b>42%</b>	48%	43%	49%	38%	42%	37%
Les boulangeries	<b>39%</b>	45%	40%	41%	36%	39%	37%
Les cafés	<b>28%</b>	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	<b>71%</b>	78%	74%	66%	71%	66%	72%	67%
Les médecins libéraux	<b>69%</b>	72%	67%	71%	71%	61%	70%	68%
Les établissements de soin privés	<b>63%</b>	65%	62%	59%	59%	60%	66%	63%
Les guichets bancaires et distributeurs de billets	<b>56%</b>	59%	57%	58%	56%	56%	56%	54%
Les ambulances privées	<b>53%</b>	60%	48%	50%	54%	48%	56%	54%
Les commerces alimentaires de proximité	<b>42%</b>	45%	45%	45%	37%	37%	38%	42%
Les boulangeries	<b>39%</b>	34%	39%	36%	35%	37%	40%	40%
Les cafés	<b>28%</b>	28%	21%	25%	23%	26%	30%	29%



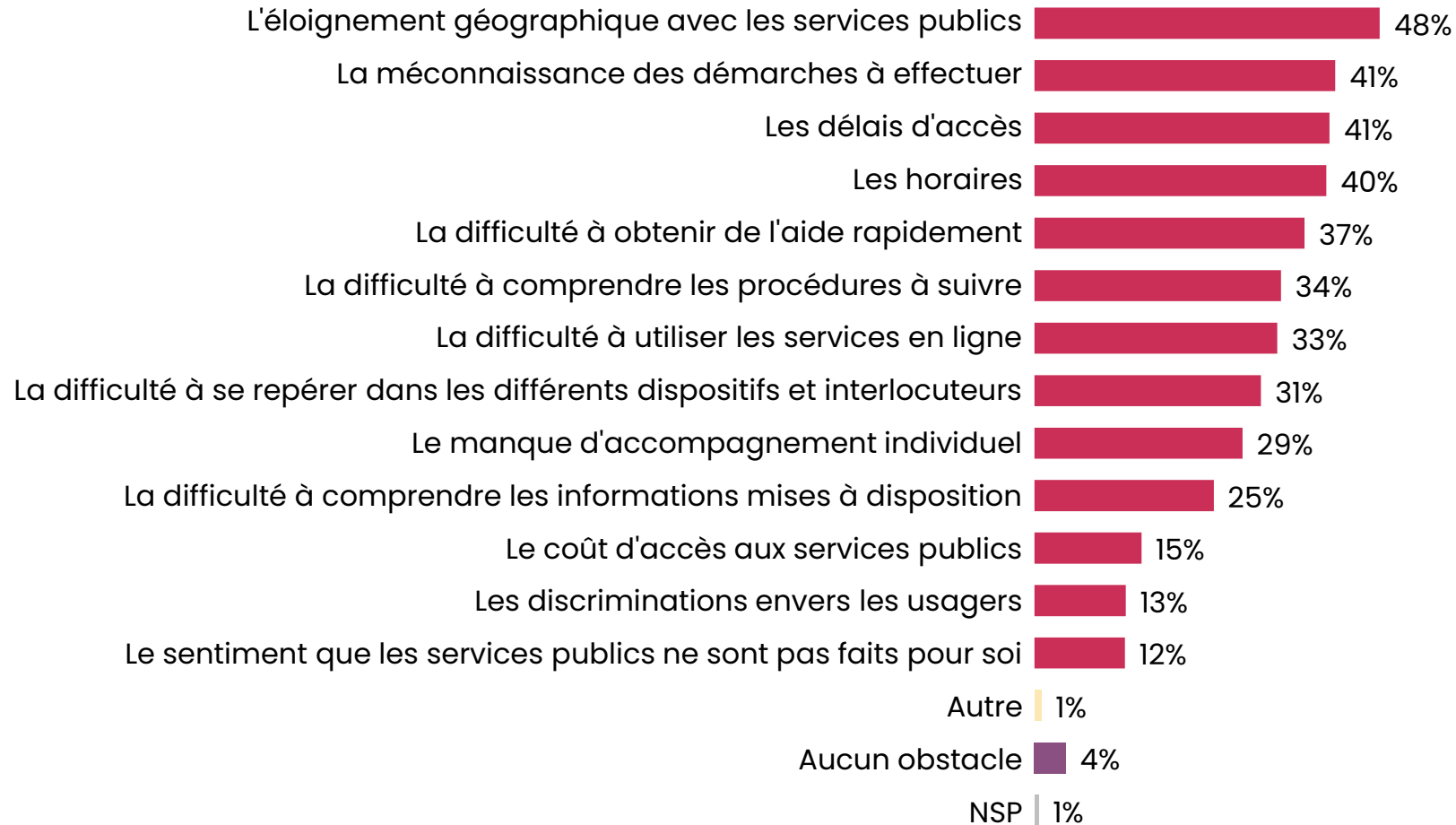
# Les obstacles à l'égalité d'accès aux services publics



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



# 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
<b>Sous-total Au moins un item</b>	<b>95%</b>	<b>96%</b>	<b>94%</b>	<b>97%</b>	<b>94%</b>	<b>93%</b>	<b>94%</b>	<b>96%</b>	<b>99%</b>	<b>95%</b>	<b>96%</b>	<b>96%</b>	<b>92%</b>
L'éloignement géographique avec les services publics	<b>48%</b>	49%	45%	52%	44%	51%	42%	42%	57%	49%	56%	47%	45%
La méconnaissance des démarches à effectuer	<b>41%</b>	38%	42%	45%	35%	38%	43%	46%	38%	41%	41%	39%	43%
Les délais d'accès	<b>41%</b>	40%	35%	41%	44%	44%	42%	39%	48%	38%	43%	43%	35%
Les horaires	<b>40%</b>	43%	35%	46%	41%	46%	36%	38%	39%	36%	47%	40%	35%
La difficulté à obtenir de l'aide rapidement	<b>37%</b>	40%	26%	32%	37%	42%	36%	41%	34%	29%	42%	40%	34%
La difficulté à comprendre les procédures à suivre	<b>34%</b>	36%	29%	36%	32%	34%	30%	40%	30%	34%	29%	33%	31%
La difficulté à utiliser les services en ligne	<b>33%</b>	28%	37%	33%	30%	33%	33%	35%	33%	37%	32%	32%	37%
La difficulté à se repérer dans les différents dispositifs et interlocuteurs	<b>31%</b>	24%	24%	36%	30%	32%	30%	35%	29%	35%	33%	28%	30%
Le manque d'accompagnement individuel	<b>29%</b>	29%	21%	25%	21%	27%	30%	32%	29%	26%	28%	33%	30%
La difficulté à comprendre les informations mises à disposition	<b>25%</b>	21%	15%	25%	35%	22%	30%	26%	19%	23%	23%	21%	31%
Le coût d'accès aux services publics	<b>15%</b>	17%	10%	8%	17%	13%	19%	16%	22%	12%	13%	16%	11%
Les discriminations envers les usagers	<b>13%</b>	14%	11%	10%	11%	14%	9%	15%	19%	12%	5%	14%	15%
Le sentiment que les services publics ne sont pas faits pour soi	<b>12%</b>	14%	9%	10%	9%	9%	12%	15%	17%	15%	12%	11%	7%
Autre	<b>1%</b>	1%	2%	-	1%	1%	-	-	-	-	5%	2%	2%
<b>Aucun obstacle</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>6%</b>	<b>3%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>7%</b>



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



# 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
<b>Sous-total Au moins un item</b>	<b>95%</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>95%</b>	<b>93%</b>
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%	-
<b>Aucun obstacle</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>	<b>-</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>



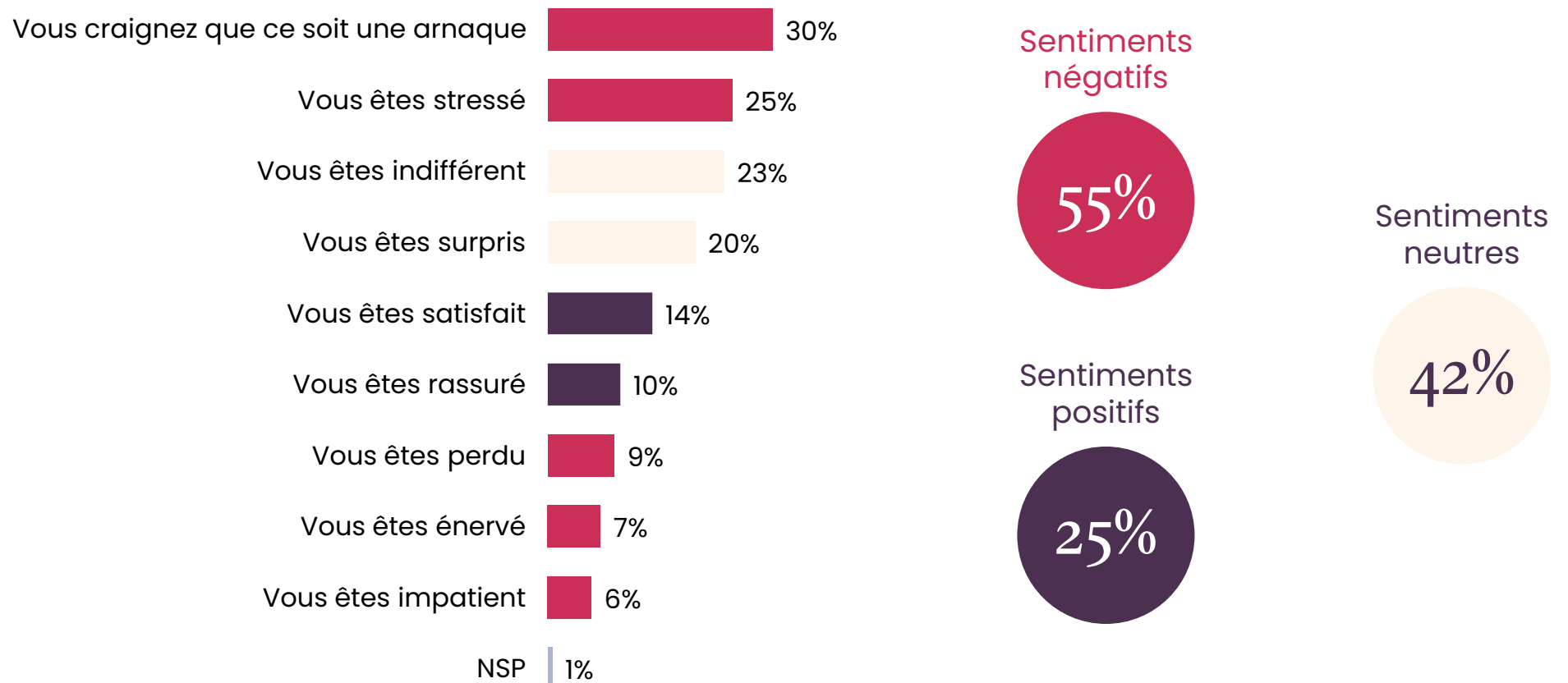
# Les sentiments générés par un message de l'administration



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
<b>Sous-total Sentiment négatif</b>	<b>55%</b>	<b>49%</b>	<b>61%</b>	<b>72%</b>	<b>56%</b>	<b>57%</b>	<b>54%</b>	<b>49%</b>	<b>57%</b>	<b>55%</b>	<b>55%</b>	<b>56%</b>	<b>59%</b>
Vous craignez que ce soit une arnaque	<b>30%</b>	28%	32%	17%	25%	29%	32%	36%	27%	30%	32%	33%	27%
Vous êtes stressé	<b>25%</b>	18%	30%	43%	25%	28%	23%	16%	28%	25%	21%	26%	27%
Vous êtes perdu	<b>9%</b>	7%	10%	21%	14%	8%	7%	3%	8%	12%	7%	9%	11%
Vous êtes énervé	<b>7%</b>	7%	7%	8%	8%	8%	6%	6%	9%	6%	7%	8%	8%
<b>Sous-total Sentiment neutre</b>	<b>42%</b>	<b>43%</b>	<b>40%</b>	<b>41%</b>	<b>41%</b>	<b>39%</b>	<b>43%</b>	<b>44%</b>	<b>44%</b>	<b>40%</b>	<b>41%</b>	<b>42%</b>	<b>42%</b>
Vous êtes indifférent	<b>23%</b>	25%	22%	18%	24%	24%	25%	23%	26%	23%	22%	23%	25%
Vous êtes surpris	<b>20%</b>	20%	19%	23%	17%	15%	19%	24%	19%	19%	21%	20%	18%
<b>Sous-total Sentiment positif</b>	<b>25%</b>	<b>31%</b>	<b>20%</b>	<b>18%</b>	<b>26%</b>	<b>24%</b>	<b>22%</b>	<b>33%</b>	<b>21%</b>	<b>23%</b>	<b>29%</b>	<b>23%</b>	<b>21%</b>
Vous êtes satisfait	<b>14%</b>	18%	10%	8%	12%	12%	13%	20%	11%	12%	18%	11%	11%
Vous êtes rassuré	<b>10%</b>	12%	7%	4%	11%	9%	8%	14%	9%	8%	11%	8%	7%
Vous êtes impatient	<b>6%</b>	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
<b>Sous-total Sentiment négatif</b>	<b>55%</b>	<b>54%</b>	<b>43%</b>	<b>47%</b>	<b>65%</b>	<b>57%</b>	<b>57%</b>	<b>63%</b>	<b>58%</b>	<b>51%</b>	<b>53%</b>	<b>53%</b>	<b>52%</b>
Vous craignez que ce soit une arnaque	<b>30%</b>	23%	29%	31%	33%	29%	30%	32%	45%	33%	29%	24%	27%
Vous êtes stressé	<b>25%</b>	26%	23%	12%	28%	28%	26%	30%	15%	22%	19%	22%	27%
Vous êtes perdu	<b>9%</b>	17%	5%	5%	4%	4%	12%	9%	7%	9%	5%	11%	7%
Vous êtes énervé	<b>7%</b>	8%	4%	8%	13%	10%	6%	8%	6%	4%	7%	7%	5%
<b>Sous-total Sentiment neutre</b>	<b>42%</b>	<b>38%</b>	<b>50%</b>	<b>54%</b>	<b>31%</b>	<b>43%</b>	<b>47%</b>	<b>40%</b>	<b>35%</b>	<b>36%</b>	<b>47%</b>	<b>47%</b>	<b>40%</b>
Vous êtes indifférent	<b>23%</b>	20%	31%	27%	14%	25%	23%	20%	21%	27%	26%	28%	24%
Vous êtes surpris	<b>20%</b>	18%	21%	28%	17%	20%	25%	20%	15%	11%	23%	23%	16%
<b>Sous-total Sentiment positif</b>	<b>25%</b>	<b>30%</b>	<b>22%</b>	<b>20%</b>	<b>29%</b>	<b>25%</b>	<b>23%</b>	<b>24%</b>	<b>28%</b>	<b>30%</b>	<b>24%</b>	<b>19%</b>	<b>24%</b>
Vous êtes satisfait	<b>14%</b>	15%	12%	11%	17%	15%	11%	13%	15%	16%	15%	11%	16%
Vous êtes rassuré	<b>10%</b>	13%	8%	7%	10%	10%	8%	11%	10%	10%	9%	10%	7%
Vous êtes impatient	<b>6%</b>	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
<b>Sous-total Sentiment négatif</b>	<b>55%</b>	<b>51%</b>	<b>59%</b>	<b>50%</b>	<b>55%</b>	<b>52%</b>	<b>62%</b>
Vous craignez que ce soit une arnaque	<b>30%</b>	31%	36%	25%	31%	28%	30%
Vous êtes stressé	<b>25%</b>	16%	26%	22%	21%	24%	32%
Vous êtes perdu	<b>9%</b>	10%	7%	11%	9%	8%	8%
Vous êtes énervé	<b>7%</b>	5%	7%	5%	8%	7%	9%
<b>Sous-total Sentiment neutre</b>	<b>42%</b>	<b>55%</b>	<b>40%</b>	<b>42%</b>	<b>41%</b>	<b>42%</b>	<b>39%</b>
Vous êtes indifférent	<b>23%</b>	36%	20%	24%	24%	21%	24%
Vous êtes surpris	<b>20%</b>	24%	20%	21%	19%	22%	15%
<b>Sous-total Sentiment positif</b>	<b>25%</b>	<b>17%</b>	<b>20%</b>	<b>31%</b>	<b>23%</b>	<b>31%</b>	<b>22%</b>
Vous êtes satisfait	<b>14%</b>	8%	11%	17%	13%	18%	11%
Vous êtes rassuré	<b>10%</b>	10%	7%	13%	6%	11%	10%
Vous êtes impatient	<b>6%</b>	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
<b>Sous-total Sentiment négatif</b>	<b>55%</b>	<b>46%</b>	<b>48%</b>	<b>63%</b>	<b>51%</b>	<b>56%</b>	<b>57%</b>	<b>56%</b>
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%
<b>Sous-total Sentiment neutre</b>	<b>42%</b>	<b>41%</b>	<b>45%</b>	<b>40%</b>	<b>37%</b>	<b>43%</b>	<b>41%</b>	<b>44%</b>
Vous êtes indifférent	23%	15%	26%	16%	22%	27%	22%	27%
Vous êtes surpris	20%	27%	20%	25%	17%	19%	20%	19%
<b>Sous-total Sentiment positif</b>	<b>25%</b>	<b>39%</b>	<b>34%</b>	<b>21%</b>	<b>35%</b>	<b>23%</b>	<b>23%</b>	<b>21%</b>
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



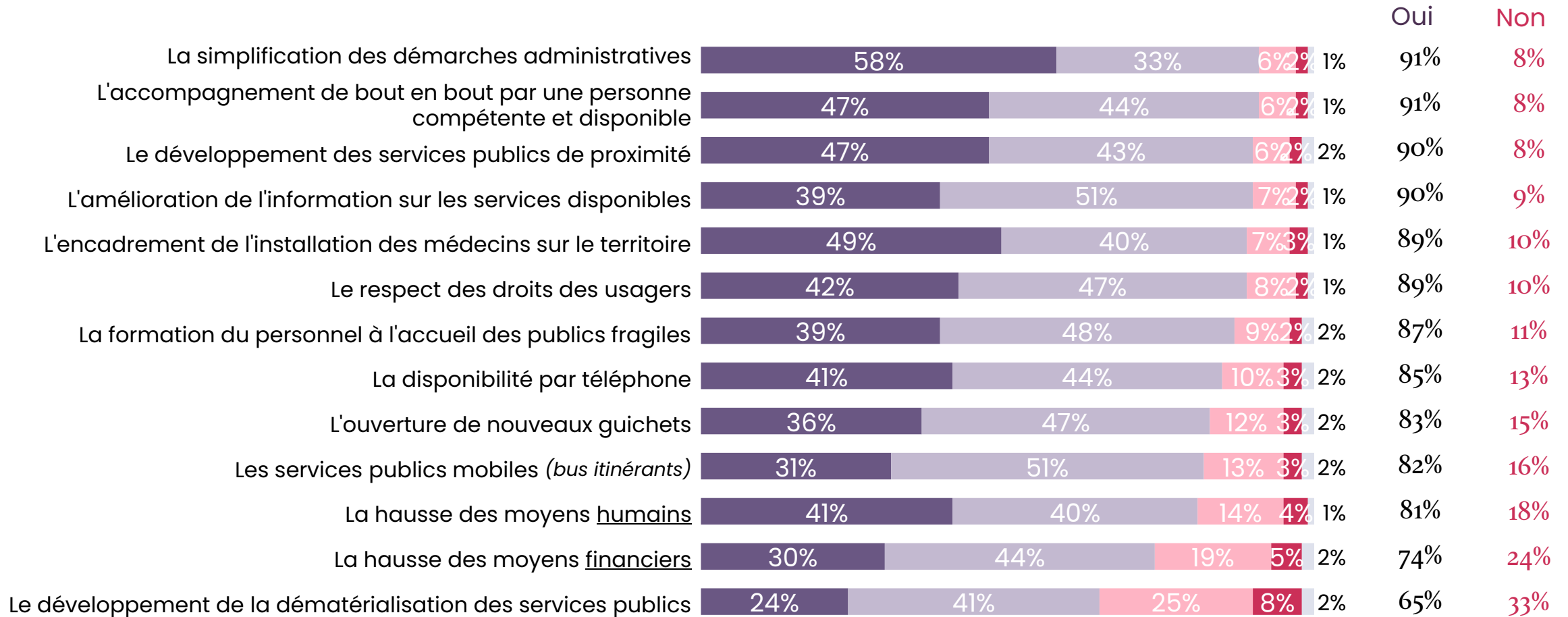


# Les pistes d'amélioration d'accès aux services publics



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	<b>91%</b>	91%	92%	88%	88%	89%	92%	96%	89%	90%	94%	93%	88%
L'accompagnement de bout en bout par une personne compétente et disponible	<b>91%</b>	92%	90%	87%	88%	91%	92%	94%	91%	89%	93%	91%	89%
Le développement des services publics de proximité	<b>90%</b>	91%	90%	87%	86%	88%	92%	94%	89%	89%	92%	91%	88%
L'amélioration de l'information sur les services disponibles	<b>90%</b>	90%	90%	90%	89%	86%	90%	94%	88%	88%	93%	90%	88%
L'encadrement de l'installation des médecins sur le territoire	<b>89%</b>	89%	88%	88%	86%	86%	89%	92%	86%	88%	91%	89%	88%
Le respect des droits des usagers	<b>89%</b>	90%	86%	85%	84%	84%	91%	94%	86%	86%	91%	90%	85%
La formation du personnel à l'accueil des publics fragiles	<b>87%</b>	86%	88%	87%	83%	84%	86%	92%	83%	84%	91%	83%	85%
La disponibilité par téléphone	<b>85%</b>	85%	85%	74%	85%	85%	85%	90%	84%	85%	87%	85%	82%
L'ouverture de nouveaux guichets	<b>83%</b>	82%	85%	79%	79%	83%	87%	85%	82%	83%	85%	84%	82%
Les services publics mobiles	<b>82%</b>	80%	84%	74%	78%	83%	83%	84%	82%	81%	82%	78%	79%
La hausse des moyens <u>humains</u>	<b>81%</b>	79%	84%	80%	83%	82%	85%	78%	81%	85%	80%	81%	81%
La hausse des moyens <u>financiers</u>	<b>74%</b>	71%	76%	78%	73%	78%	71%	70%	73%	74%	73%	71%	73%
Le développement de la dématérialisation des services publics	<b>65%</b>	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	<b>91%</b>	91%	88%	91%	95%	90%	91%	90%	85%	95%	93%	93%	92%
L'accompagnement de bout en bout par une personne compétente et disponible	<b>91%</b>	91%	90%	93%	94%	93%	92%	88%	88%	94%	94%	89%	91%
Le développement des services publics de proximité	<b>90%</b>	91%	87%	87%	89%	92%	89%	90%	86%	94%	95%	92%	89%
L'amélioration de l'information sur les services disponibles	<b>90%</b>	89%	94%	90%	92%	90%	91%	90%	85%	93%	92%	86%	90%
L'encadrement de l'installation des médecins sur le territoire	<b>89%</b>	88%	91%	89%	90%	89%	89%	86%	85%	90%	87%	94%	90%
Le respect des droits des usagers	<b>89%</b>	88%	94%	87%	88%	85%	86%	91%	83%	88%	89%	86%	90%
La formation du personnel à l'accueil des publics fragiles	<b>87%</b>	87%	85%	87%	90%	89%	85%	86%	83%	92%	86%	89%	85%
La disponibilité par téléphone	<b>85%</b>	83%	85%	82%	87%	87%	86%	84%	84%	88%	87%	82%	90%
L'ouverture de nouveaux guichets	<b>83%</b>	83%	83%	82%	87%	88%	84%	80%	82%	84%	87%	82%	84%
Les services publics mobiles	<b>82%</b>	80%	75%	84%	82%	83%	82%	78%	86%	81%	87%	88%	78%
La hausse des moyens <u>humains</u>	<b>81%</b>	81%	81%	81%	90%	82%	80%	79%	77%	82%	86%	77%	85%
La hausse des moyens <u>financiers</u>	<b>74%</b>	76%	70%	75%	70%	73%	73%	72%	74%	76%	76%	70%	76%
Le développement de la dématérialisation des services publics	<b>65%</b>	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	<b>91%</b>	92%	89%	95%	91%	94%	90%
L'accompagnement de bout en bout par une personne compétente et disponible	<b>91%</b>	91%	92%	96%	88%	91%	91%
Le développement des services publics de proximité	<b>90%</b>	93%	89%	94%	89%	91%	89%
L'amélioration de l'information sur les services disponibles	<b>90%</b>	90%	91%	93%	88%	92%	87%
L'encadrement de l'installation des médecins sur le territoire	<b>89%</b>	89%	89%	90%	90%	88%	88%
Le respect des droits des usagers	<b>89%</b>	92%	85%	90%	83%	92%	87%
La formation du personnel à l'accueil des publics fragiles	<b>87%</b>	90%	88%	92%	85%	89%	82%
La disponibilité par téléphone	<b>85%</b>	85%	89%	88%	80%	87%	82%
L'ouverture de nouveaux guichets	<b>83%</b>	88%	82%	86%	83%	85%	80%
Les services publics mobiles	<b>82%</b>	83%	84%	88%	77%	84%	77%
La hausse des moyens <u>humains</u>	<b>81%</b>	81%	81%	86%	80%	83%	79%
La hausse des moyens <u>financiers</u>	<b>74%</b>	79%	70%	83%	71%	77%	66%
Le développement de la dématérialisation des services publics	<b>65%</b>	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	<b>91%</b>	91%	90%	97%	96%	96%	89%	90%
L'accompagnement de bout en bout par une personne compétente et disponible	<b>91%</b>	94%	91%	96%	95%	96%	91%	90%
Le développement des services publics de proximité	<b>90%</b>	89%	97%	94%	97%	91%	89%	88%
L'amélioration de l'information sur les services disponibles	<b>90%</b>	91%	90%	94%	97%	92%	90%	88%
L'encadrement de l'installation des médecins sur le territoire	<b>89%</b>	93%	92%	95%	94%	95%	88%	85%
Le respect des droits des usagers	<b>89%</b>	95%	92%	92%	91%	91%	87%	87%
La formation du personnel à l'accueil des publics fragiles	<b>87%</b>	93%	93%	96%	93%	89%	83%	84%
La disponibilité par téléphone	<b>85%</b>	86%	85%	91%	91%	89%	87%	84%
L'ouverture de nouveaux guichets	<b>83%</b>	90%	85%	92%	84%	82%	88%	82%
Les services publics mobiles	<b>82%</b>	81%	88%	88%	89%	80%	77%	80%
La hausse des moyens <u>humains</u>	<b>81%</b>	89%	85%	95%	75%	74%	83%	81%
La hausse des moyens <u>financiers</u>	<b>74%</b>	87%	82%	86%	67%	67%	71%	71%
Le développement de la dématérialisation des services publics	<b>65%</b>	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

**ESOMAR**<sup>25</sup>  
Corporate

