

Une étude



pour



Baromètre des services publics

VOLET GRAND PUBLIC

Vague 2025

Avril 2025

Jean-Daniel Lévy, Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion

Julien Potéreau, Directeur d'études au Département Politique – Opinion

Rémy Broc, Chef de groupe au Département Politique – Opinion

Hadrien Gouttefangeas, Chargé d'études senior au Département Politique – Opinion



Sommaire

Méthodologie d'enquête	P.3
1/ Le recours aux services publics au cours des 12 derniers mois	P.12
2/ Des services publics contactés pour une diversité de raisons, via 4 canaux principaux	P.23
3/ Les usagers se montrent globalement satisfaits à l'égard de leurs services publics	P.34
4/ Une facilité d'accès aux services publics globalement satisfaisante, mais perfectible pour certains d'entre eux	P.39
5/ La qualité de la relation entre les usagers et les agents publics, un élément moteur de la satisfaction globale	P.43
6/ La qualité des informations reçues est également l'un des points forts de la relation avec les services publics	P.48
7/ Des délais de traitement et de prise en charge globalement satisfaisants	P.52
8/ La simplicité des démarches reste le principal point d'amélioration selon les usagers	P.55
9/ Finalement, un regard plutôt positif sur l'action proposée par les services publics	P.66
10/ Les attentes prioritaires des usagers à l'égard des services publics	P.69
11/ La notoriété du programme Services Publics +	P.79
Principaux enseignements	P.83



Méthodologie d'enquête

L'échantillon interrogé et la lecture des résultats



Enquête réalisée **en ligne** du **16 décembre** 2024 au **15 janvier** 2025.

Échantillon de **24 433** personnes résidant en France métropolitaine et âgées de 18 ans et plus, **à raison d'au moins 2 000 personnes dans chaque région administrative de France métropolitaine (hors Corse)**.



Chacun des sous-échantillons régionaux est **représentatif des habitants de la région en termes de sexe, d'âge, de catégorie socio-professionnelle, de catégorie d'agglomération et de département**. La représentativité a été assurée pour chaque région par la **méthode des quotas**, fixée à partir des données de l'Insee.

Pour répondre aux objectifs de l'étude, il a été décidé d'interroger le même nombre de personnes dans chaque région afin de disposer d'un nombre d'interviews suffisant pour analyser les résultats **pour chaque service public et au sein de chaque région**.

Dans les résultats nationaux d'ensemble, le poids de chaque région a été corrigé afin que celle-ci retrouve son poids réel. Les résultats d'ensemble sont donc bien représentatifs de la population française.



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Lorsqu'un résultat présenté sur la base d'un sous-échantillon est significativement supérieur au résultat d'ensemble (avec un seuil de 99% de confiance) il est présenté sur **fond vert**. Si le résultat est significativement inférieur au résultat d'ensemble (avec un seuil de 99% de confiance), il est présenté sur **fond rouge**.

Les services publics et dispositifs de politique publique concernés par l'enquête

Les répondants ont été interrogés spécifiquement sur :

Les 19 **services publics de l'Etat, opérateurs ou organismes de sécurité sociale** suivants :

L'assurance maladie (CPAM)
Le service des impôts
Les hôpitaux publics
France Titres
Une école / un établissement scolaire
La caisse d'allocations familiales (CAF)
France Travail
L'assurance retraite (CARSAT)
La Gendarmerie Nationale
France Services
La Police Nationale
Le Pass Culture
Une université
L'URSSAF
L'agence de services et de paiement
France Rénov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'
Les tribunaux
Un CROUS
La mutualité sociale agricole (MSA)

Ainsi que 4 autres services au public, qui permettent de disposer de « bornes de références »

Les pompiers
Un médecin
Une MDPH
Une mairie

Dans la suite de ce rapport les scores enregistrés pour ces 4 services sont systématiquement mis en regard avec la moyenne des 19 services publics de l'Etat, opérateurs ou organismes de sécurité sociale

➡ *Les résultats présentés pour l'URSSAF sont issus d'un regroupement des réponses liées à l'URSSAF et au CESU/Pajemploi, qui étaient présentés de manière scindée dans le questionnaire pour faciliter leur identification par les répondants.*

Dans ce rapport d'étude, au-delà du détail pour chaque service public, deux indicateurs sont systématiquement affichés dans la présentation des résultats de l'ensemble des questions :

- La **moyenne globale pour les 23 services** (19 services publics de l'Etat, opérateurs ou organismes de sécurité sociale et 4 services de référence)
- La **moyenne des 19 services publics** de l'Etat, opérateurs ou organismes de sécurité sociale

Des précisions sur l'objet des différents services publics ont été apportées pour aider à leur identification par les répondants lorsque cela était utile

Intitulé complet tel que présenté dans la première question

L'assurance maladie (CPAM)

L'assurance retraite (CARSAT)

La caisse d'allocations familiales (CAF)

La mutualité sociale agricole (MSA)

L'URSSAF (hors Cesu / Pajemploi)

France Travail, anciennement Pôle emploi

Le service des impôts

France Titres, anciennement ANTS : le service en ligne auquel on s'adresse pour faire la demande de pièces d'identité (passeport, carte d'identité nationale), permis de conduire et carte grise / certificat d'immatriculation

La Gendarmerie Nationale

La Police Nationale

Une école / un établissement scolaire (collège, lycée)

Une université

Un CROUS : services à destination des étudiants concernant le logement en résidence universitaire, la restauration, les bourses, les aides sociales...

Le Pass Culture : une aide financière pour participer à des activités culturelles concernant les enfants âgés de 15 à 18 ans

Un tribunal : tribunal judiciaire, de proximité, pour enfants, cour d'appel...

France Services : un espace physique « France services » près de chez vous dans lequel un conseiller peut vous accompagner dans la réalisation de vos démarches administratives

ANAH / France Rénov : le service permettant d'obtenir pour son logement des aides à la rénovation énergétique ou à l'adaptation à la perte d'autonomie (MaPrimeRénov', MaPrimeAdapt')

L'agence de services et de paiement : par exemple pour les aides agricoles, le chèque énergie, le bonus écologique, l'allocation pour les lycéens professionnels, le contrat d'engagement jeune...

Les pompiers

Un hôpital public

Un médecin généraliste ou spécialiste (en dehors des hôpitaux)

Une MDPH : maison départementale des personnes en situation de handicap

Une mairie : démarches d'état civil, logement, aides sociales, gestion des crèches, activités culturelles et sportives...

Le Chèque Emploi Service Universel (Cesu) et/ou Pajemploi, deux services proposés par l'URSSAF pour déclarer les revenus d'un salarié à domicile, d'une assistante maternelle, d'une garde d'enfant à domicile

Intitulé simplifié pour la suite de ce rapport

L'assurance maladie (CPAM)

L'assurance retraite (CARSAT)

La caisse d'allocations familiales (CAF)

La mutualité sociale agricole (MSA)

L'URSSAF (hors Cesu / Pajemploi)

France Travail

Le service des impôts

France Titres

La Gendarmerie Nationale

La Police Nationale

Une école / un établissement scolaire

Une université

Un CROUS

Le Pass Culture

Un tribunal

France Services

France Rénov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'

L'agence de services et de paiement

Les pompiers

Un hôpital public

Un médecin

Une MDPH

Une mairie

Le Cesu et/ou Pajemploi

La notion de contact a été définie de manière large

Dans l'introduction du questionnaire, chaque répondant a été amené à indiquer **les services avec lesquels il a été en contact au cours des 12 derniers mois au sein de cette liste.**

La notion de contact a été définie de manière extensive, intégrant à la fois les mises en relation à l'initiative de l'utilisateur et celles à l'initiative du service public, et précise que l'ensemble des modes de contact sont concernés. La définition de cette notion de contact était présentée de la manière suivante :

« Nous allons vous interroger sur les relations que vous avez pu avoir avec différents services publics au cours des 12 derniers mois, quel que soit le mode utilisé pour entrer en contact avec eux (sur leur site Internet, par mail, par téléphone, sur place, etc.). Il s'agit, à travers ce questionnaire, de mieux comprendre comment se sont déroulés vos échanges et vos interactions avec ces services publics et la façon dont vos demandes ont été traitées. Peu importe que vous ayez été à l'origine de cette mise en relation ou que vous ayez été sollicité par ces services publics, ce qui compte est que vous ayez eu un contact avec eux. »

L'évaluation des expériences avec les différents services publics : choix méthodologiques

L'objectif de ce dispositif d'étude était ensuite d'adresser à chaque personne **un bloc de questions permettant d'évaluer en profondeur l'expérience vécue pour chacun des services avec lesquels elle a été en contact** (niveau de satisfaction vis-à-vis du service, accueil avec respect et bienveillance, respect des délais, etc.).

Dans le questionnaire, chacun de ces blocs est constitué d'une série d'environ 25 questions posées sur la relation avec le service public concerné. Il a été décidé, pour des raisons évidentes de durée globale de questionnaire, de limiter le nombre de blocs de questions administrés auprès de chaque personne interrogée. **La limite a été définie à 3 services publics par personne interrogée**, même pour les répondants ayant sélectionné plus de 3 services dans la question initiale.

L'un des principaux objectifs de ce dispositif était de pouvoir disposer d'un nombre de répondants suffisamment élevé afin de pouvoir analyser les résultats pour chaque service public au sein de chaque région (c'est la raison pour laquelle des échantillons de 2000 personnes ont été interrogés par région). Pour pouvoir remplir cet objectif, il était nécessaire de s'assurer que le nombre de répondants soit suffisant en particulier pour les services publics les moins sélectionnés dans la question initiale. Le parti pris adopté par Harris Interactive en accord avec la DITP a dès lors consisté à **prioriser la sélection des services publics en fonction de leur taux de fréquentation/utilisation/recours**.

Concrètement, dans le cas où le nombre de services fréquentés par la personne interrogée était supérieur à 3, **la priorité dans la sélection a été donnée aux 3 services dont le taux d'incidence était le plus bas**, afin de s'assurer d'avoir le plus de répondants possibles pour ceux-ci (ce problème ne se posant pas pour les services très fréquentés)*.

**Pour le début du terrain, une liste initiale de priorisation a été dressée sur la base d'une étude antérieure, afin de donner une règle de sélection claire dès le début de l'enquête, alors que l'ensemble des services sont « à égalité » sur la ligne de départ. Après ajustement, la priorisation s'est faite directement en temps réel à partir des données du terrain en cours de réalisation, en privilégiant les services publics les moins cités à un instant T.*

Le détail du nombre d'expériences évaluées par service

Attention : ces données sont des données brutes et ne tiennent pas compte du redressement statistique (notamment la pondération des régions à leur poids réel). Elles n'ont donc pas vocation à être représentatives mais donnent en revanche des indications sur la taille réelle des échantillons service par service

Au total, **58 016 expériences d'usagers d'un service** ont donc été évaluées auprès des **24 433 répondants**. Au moment du traitement des données, un redressement complémentaire a été appliqué de manière à attribuer un poids identique à chaque service dans le calcul de la moyenne (quel que soit le nombre total d'expériences évaluées pour celui-ci).

	Nombre de personnes ayant été en contact avec le service	Nombre d'expériences évaluées pour ce service
Un médecin	19 396	4 715
L'assurance maladie (CPAM)	12 911	2 991
Le service des impôts	11 749	2 993
Un hôpital public	11 569	3 029
Une mairie	10 964	2 965
France Titres	8 059	2 888
Une école / un établissement scolaire	8 004	2 844
La caisse d'allocations familiales (CAF)	7 554	2 807
France Travail, anciennement Pôle Emploi	5 463	2 416
L'assurance retraite (CARSAT)	4 568	2 449
Les pompiers	4 489	2 197
La Gendarmerie Nationale	4 412	2 219
France Services	4 050	2 101
La Police Nationale	3 811	2 061
Une MDPH	3 623	2 088

	Nombre de personnes ayant été en contact avec le service	Nombre d'expériences évaluées pour ce service
Le Pass Culture	3 442	1 947
Une université	3 402	1 963
L'URSSAF (hors Cesu / Pajemploi)*	3 376	2 049
L'agence de services et de paiement	3 039	1 953
Le Cesu / Pajemploi*	2 905	1 987
Un tribunal	2 704	1 908
France Rénov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'	2 633	1 891
Un CROUS	2 502	1 788
La mutualité sociale agricole (MSA)	2 287	1 767

*Pour rappel, les résultats de l'URSSAF et du Cesu / Pajemploi sont fusionnés dans les résultats présentés dans la suite de ce rapport, sous l'appellation l'URSSAF

Aide à la lecture des tableaux

Libellé de la question

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Moyenne globale pour les 23 services (19 services publics de l'Etat, opérateurs ou organismes de sécurité sociale et 4 services de référence)

Moyenne des 19 services publics de l'Etat, opérateurs ou organismes de sécurité sociale

	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	Le service des impôts	La Gendarmerie Nationale	La Police Nationale	France Titres	La CAF	La CPAM	La CARSAT	L'URSSAF	La MSA	Les hôpitaux publics	France Travail
Item 1	20	20	33	21	21	16	25	32	43	28	32	9	29
Item 2	20	20	18	12	12	39	20	29	25	24	28	5	19
Item 3	20	20	34	5	6	22	48	15	20	35	27	2	51

Résultat significativement supérieur à la moyenne de l'ensemble des services publics

	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	L'école / l'étab. scolaire	Un CROUS	L'université	France Rénov' *	Les tribunaux	France Services	L'agence de serv. et de paiement	Les services du Pass Culture	La mairie	Le médecin	Les pompiers	La MDPH
Item 1	20	20	38	33	40	41	22	42	35	36	31	5	15	24
Item 2	20	20	22	22	31	9	15	27	16	16	37	5	6	15
Item 3	20	20	8	21	13	10	15	21	22	15	11	2	4	29

Résultat significativement inférieur à la moyenne de l'ensemble des services publics

Résultats des 4 services permettant d'obtenir des « bornes de référence »

Intervalle de confiance

L'intervalle de confiance (parfois appelé « marge d'erreur ») permet de déterminer la confiance qui peut être attribuée à une valeur, en prenant en compte la valeur observée et la taille de l'échantillon. Si le calcul de l'intervalle de confiance concerne les sondages réalisés avec la méthode aléatoire, il est communément admis qu'il est proche pour les sondages réalisés avec la méthode des quotas.

Taille de l'échantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
100 interviews	5,6	7,7	10,3	11,8	12,6	12,9
200 interviews	4,0	5,5	7,3	8,4	8,9	9,1
300 interviews	3,2	4,5	6,0	6,8	7,3	7,4
400 interviews	2,8	3,9	5,2	5,9	6,3	6,5
500 interviews	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
600 interviews	2,3	3,2	4,2	4,8	5,2	5,3
800 interviews	2,0	2,7	3,6	4,2	4,5	4,6
1 000 interviews	1,8	2,4	3,3	3,7	4,0	4,1
2 000 interviews	1,3	1,7	2,3	2,6	2,8	2,9
3 000 interviews	1,0	1,4	1,9	2,2	2,3	2,4
4 000 interviews	0,9	1,2	1,6	1,9	2,0	2,0
6 000 interviews	0,7	1,0	1,3	1,5	1,6	1,7
24 000 interviews	0,4	0,5	0,7	0,8	0,8	0,8



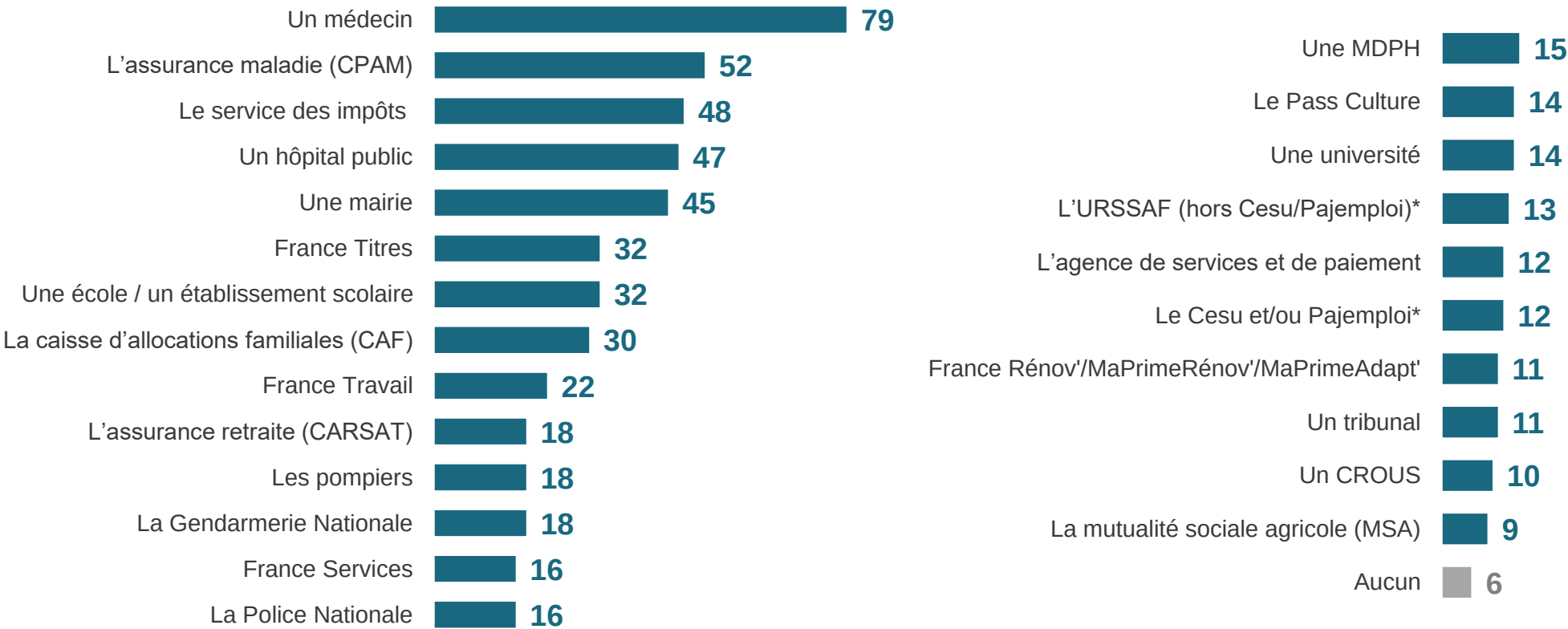
1/ Le recours aux services publics au cours des 12 derniers mois

Derrière le médecin, l'assurance maladie, le service des impôts, l'hôpital et la mairie sont les services publics les plus contactés au cours des 12 derniers mois

Pour chacun des services (ou services publics) suivants, merci d'indiquer tous ceux avec lesquels vous avez été en contact au cours des 12 derniers mois, que ce soit en ligne sur leur site Internet, par mail, téléphone, sur place ou par tout autre moyen.

- À tous, en % de réponses « Oui » -

En moyenne, une personne habitant en France a été en contact avec **6** de ces services au cours des 12 derniers mois



*Pour rappel, les résultats de l'URSSAF et du Cesu / Pajemploi sont fusionnés dans la suite du rapport

Le recours aux services publics au cours des 12 derniers mois

– Selon le profil (1/8)

Les personnes n’ayant pas eu recours à ces services publics et le nombre moyen de services contactés

Pour chacun des services (ou services publics) suivants, merci d’indiquer tous ceux avec lesquels vous avez été en contact au cours des 12 derniers mois, que ce soit en ligne sur leur site Internet, par mail, téléphone, sur place ou par tout autre moyen.

- À tous -

		Tous services	19 Services	Nombre moyen de services contactés
		% Aucun service	% Aucun service	
SEXE	Hommes	5%	11%	6,3
	Femmes	6%	14%	5,7
AGE	18-24 ans	4%	4%	8,5
	25-34 ans	5%	7%	8,0
	35-49 ans	7%	10%	6,6
	50-64 ans	7%	14%	5,1
	65 ans et plus	5%	19%	4,1
CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE	Indépendants et chefs d’entreprises	5%	8%	8,1
	Cadres et professions libérales	3%	6%	7,5
	Professions intermédiaires	6%	10%	6,3
	Employés	6%	9%	6,8
	Ouvriers	9%	14%	6,0
	Retraités	6%	19%	4,1
	Autres inactifs	7%	10%	6,5

		Tous services	19 Services	Nombre moyen de services contactés
		% Aucun service	% Aucun service	
TAILLE D’AGGLOMERATION	Zone rurale	6%	13%	5,7
	De 2 000 à 19 999 hab.	6%	13%	5,7
	De 20 000 à 99 999 hab.	6%	13%	5,9
	De 100 000 à 1 999 999 hab.	5%	12%	6,1
	Agglomération parisienne	6%	12%	6,6
REGION D’HABITATION	Auvergne-Rhône-Alpes	6%	13%	6,0
	Bourgogne-Franche-Comté	5%	11%	6,0
	Bretagne	5%	12%	5,7
	Centre-Val de Loire	6%	13%	5,6
	Grand Est	7%	13%	5,5
	Hauts-de-France	6%	12%	5,7
	Ile-de-France	7%	13%	6,4
	Normandie	6%	12%	5,9
	Nouvelle-Aquitaine	5%	12%	5,8
	Occitanie	5%	12%	6,0
	Pays de la Loire	6%	13%	5,7
	Provence-Alpes-Côte d’Azur	5%	11%	6,1

Le recours aux services publics au cours des 12 derniers mois

– Selon le profil (2/8)

Les personnes n’ayant pas eu recours à ces services publics et le nombre moyen de services contactés

Pour chacun des services (ou services publics) suivants, merci d’indiquer tous ceux avec lesquels vous avez été en contact au cours des 12 derniers mois, que ce soit en ligne sur leur site Internet, par mail, téléphone, sur place ou par tout autre moyen.

- À tous -

		Tous services	19 Services	
		% Aucun service	% Aucun service	Nombre moyen de services contactés
NIVEAU DE DIPLOME				
	Inférieur au Bac	9%	19%	4,9
	Bac	6%	13%	5,6
	Bac +2	5%	10%	6,1
	Supérieur à Bac +2	4%	8%	7,2
REVENUS NETS MENSUELS DU FOYER				
	Moins de 2 000 €	7%	12%	6,2
	De 2 000 à 4 000 €	5%	13%	5,8
	4 000 € et plus	5%	10%	6,2
NIVEAU D' AISANCE AVEC INTERNET				
	Vraiment pas à l'aise	13%	18%	6,6
	Plutôt pas à l'aise	9%	16%	6,1
	Plutôt à l'aise	6%	13%	5,6
	Très à l'aise	4%	9%	6,3

	Tous services	19 Services	
	% Aucun service	% Aucun service	Nombre moyen de services contactés
COMPOSITION DU FOYER			
Seul(e) sans enfant	7%	14%	5,4
Seul(e) avec enfant(s)	5%	8%	7,8
En couple sans enfant	6%	16%	5,0
En couple avec enfant(s)	5%	8%	7,0
SITUATIONS PARTICULIERES			
Bénéficiaires du RSA	3%	4%	9,9
Bénéficiaires d'un autre minima social	2%	5%	9,7
En situation de handicap	4%	8%	7,6

Le recours aux services publics au cours des 12 derniers mois

– Selon le profil (3/8)

Pour chacun des services (ou services publics) suivants, merci d'indiquer tous ceux avec lesquels vous avez été en contact au cours des 12 derniers mois, que ce soit en ligne sur leur site Internet, par mail, téléphone, sur place ou par tout autre moyen.

- À tous, en % de réponses « **Oui** » -

	Ensemble	SEXE		AGE					CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE						
		Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 Ans	65 ans et plus	Ind. et chefs d'entr.	Cadres et prof. lib.	Prof. interm.	Employés	Ouvriers	Retraités	Autres inactifs
Un médecin	79	77	81	67	73	76	80	88	71	80	80	75	72	87	70
L'assurance maladie (CPAM)	52	52	53	54	62	55	51	45	57	59	52	58	53	44	54
Le service des impôts	48	51	44	45	59	51	46	41	61	63	53	51	46	41	37
Un hôpital public	47	47	48	53	53	49	42	46	49	51	49	49	41	45	49
Une mairie	45	47	42	55	55	50	39	35	53	56	51	48	43	35	44
France Titres	32	36	29	39	42	38	30	23	42	42	37	37	34	23	30
Une école / un établissement scolaire	32	34	31	55	43	52	23	7	41	47	45	41	36	7	44
La caisse d'allocations familiales (CAF)	30	29	31	42	51	43	24	7	41	33	31	43	39	8	45
France Travail, anciennement Pôle emploi	22	23	21	40	44	27	16	3	39	24	20	33	30	3	36
L'assurance retraite (CARSAT)	18	19	18	16	14	10	23	26	20	18	15	15	13	28	10
Les pompiers	18	20	17	33	26	19	14	13	30	23	18	20	19	13	21
La Gendarmerie Nationale	18	21	14	27	26	20	13	12	27	24	19	20	20	12	17
France Services	16	18	15	27	26	18	13	9	25	23	17	20	17	9	19
La Police Nationale	16	19	12	26	26	18	11	8	25	23	17	20	15	8	15

Le recours aux services publics au cours des 12 derniers mois

– Selon le profil (4/8)

Pour chacun des services (ou services publics) suivants, merci d'indiquer tous ceux avec lesquels vous avez été en contact au cours des 12 derniers mois, que ce soit en ligne sur leur site Internet, par mail, téléphone, sur place ou par tout autre moyen.

- À tous, en % de réponses « **Oui** » -

	Ensemble	TAILLE D'AGGLOMERATION					REGION											
		Zone rurale	De 2 000 à 19 999 hab.	De 20 000 à 199 999 hab.	De 200 000 à 1 999 999 hab.	Agglo. parisienne	Auv. - Rhône - Alpes	Bourg. - Fran. - Comté	Bretagne	Centre - Val de Loire	Grand est	Hauts - de - France	Ile - de - France	Normandie	Nouv.-Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA
Un médecin	79	80	79	80	79	75	78	82	81	79	77	77	75	79	82	80	80	81
L'assurance maladie (CPAM)	52	51	50	53	53	55	51	53	52	51	50	51	55	51	51	54	52	55
Le service des impôts	48	47	45	47	48	53	47	48	48	47	44	43	52	46	48	48	47	51
Un hôpital public	47	47	46	50	45	50	48	50	46	46	45	48	50	49	47	44	44	46
Une mairie	45	44	44	43	45	48	45	44	44	43	41	43	48	43	45	44	45	47
France Titres	32	33	31	31	33	35	32	33	32	32	29	28	34	32	34	32	34	35
Une école / un établissement scolaire	32	31	31	32	33	36	32	31	31	33	31	33	36	33	30	31	33	33
La caisse d'allocations familiales (CAF)	30	26	28	30	33	31	29	31	28	29	28	31	31	29	30	32	29	31
France Travail, anciennement Pôle emploi	22	18	21	23	23	26	20	20	20	20	20	23	25	20	21	24	21	23
L'assurance retraite (CARSAT)	18	19	19	19	20	15	21	19	18	17	18	18	15	21	19	19	17	24
Les pompiers	18	19	18	17	18	20	20	20	18	17	15	16	20	19	18	19	17	19
La Gendarmerie Nationale	18	21	21	16	16	14	20	20	20	18	18	15	15	18	19	21	18	15
France Services	16	16	17	15	16	19	17	18	16	14	15	14	18	18	16	17	15	16
La Police Nationale	16	9	11	17	19	23	15	14	11	13	13	17	22	14	12	16	11	17

Le recours aux services publics au cours des 12 derniers mois

– Selon le profil (5/8)

Pour chacun des services (ou services publics) suivants, merci d'indiquer tous ceux avec lesquels vous avez été en contact au cours des 12 derniers mois, que ce soit en ligne sur leur site Internet, par mail, téléphone, sur place ou par tout autre moyen.

- À tous, en % de réponses « **Oui** » -

	Ensemble	NIVEAU DE DIPLOME				REVENUS NETS MENSUELS DU FOYER			NIVEAU D'AISSANCE AVEC INTERNET				COMPOSITION DU FOYER				SITUATIONS PARTICULIERES		
		Inf. au Bac	Bac	Bac +2	Sup. à Bac +2	Moins de 2 000 €	De 2 000 à 4 000 €	4 000 € et plus	Vraiment pas à l'aise	Plutôt pas à l'aise	Plutôt à l'aise	Très à l'aise	Seul(e) sans enfant	Seul(e) avec enfant(s)	En couple sans enfant	En couple avec enfant(s)	Bénéf. du RSA	Bénéf. d'autres minimas	En situat. de handicap
Un médecin	79	75	79	80	81	74	82	82	62	71	80	82	74	77	82	80	64	73	80
L'assurance maladie (CPAM)	52	47	51	55	57	54	52	53	49	49	51	56	49	60	48	59	62	66	64
Le service des impôts	48	37	44	50	59	43	50	56	39	43	47	52	43	55	45	53	55	54	49
Un hôpital public	47	42	47	48	52	46	48	50	46	46	47	49	41	52	47	53	55	57	58
Une mairie	45	35	43	48	53	44	44	50	39	41	43	50	39	51	40	54	54	53	45
France Titres	32	26	31	35	39	30	33	39	30	29	31	37	27	38	29	40	43	42	34
Une école / un établissement scolaire	32	22	32	34	42	30	32	39	32	31	30	37	23	53	15	58	48	44	32
La caisse d'allocations familiales (CAF)	30	26	30	31	33	42	25	23	32	26	27	36	30	54	15	41	61	56	43
France Travail, anciennement Pôle emploi	22	19	22	22	25	31	18	15	26	23	18	27	24	33	14	26	55	43	31
L'assurance retraite (CARSAT)	18	21	16	18	19	19	19	17	24	24	19	14	18	19	23	14	29	33	27
Les pompiers	18	16	16	19	22	19	19	18	26	22	17	18	17	22	17	21	36	36	25
La Gendarmerie Nationale	18	15	16	18	22	18	18	19	24	19	16	19	16	23	16	20	33	33	22
France Services	16	14	15	15	21	19	16	16	24	19	15	16	15	24	14	19	38	35	23
La Police Nationale	16	12	13	15	21	16	15	18	20	18	14	17	14	23	12	19	34	31	21

Le recours aux services publics au cours des 12 derniers mois

– Selon le profil (6/8)

Pour chacun des services (ou services publics) suivants, merci d'indiquer tous ceux avec lesquels vous avez été en contact au cours des 12 derniers mois, que ce soit en ligne sur leur site Internet, par mail, téléphone, sur place ou par tout autre moyen.

- À tous, en % de réponses « **Oui** » -

	Ensemble	SEXE		AGE					CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE						
		Hommes	Femmes	18-24 Ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 Ans	65 ans et plus	Ind. et chefs d'entr.	Cadres et prof. lib.	Prof. interm.	Employés	Ouvriers	Retraités	Autres inactifs
Une MDPH	15	15	14	18	19	18	16	7	21	17	16	17	14	8	22
Le Pass Culture	14	15	14	45	19	18	8	1	23	21	16	18	14%	1	26
Une université	14	15	13	47	26	12	7	2	21	24	16	15	10	2	28
L'URSSAF (hors Cesu/Pajemploi)	13	15	12	22	26	15	9	6	47	26	13	16	11	5	11
L'agence de services et de paiement	12	13	11	25	23	14	8	4	25	16	12	16	15	4	16
Le Cesu et/ou Pajemploi	12	12	11	19	19	12	8	8	19	19	13	15	10	7	8
FranceRénov'/ MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'	11	13	9	17	16	12	9	7	21	16	11	13	11	7	9
Un tribunal	11	12	10	21	19	13	7	4	20	17	12	14	11	4	14
Un CROUS	10	11	10	37	18	9	5	1	16	14	11	12	10	1	22
La mutualité sociale agricole (MSA)	9	11	8	21	17	9	6	4	22	13	8	11	13	4	9

Le recours aux services publics au cours des 12 derniers mois

– Selon le profil (7/8)

Pour chacun des services (ou services publics) suivants, merci d'indiquer tous ceux avec lesquels vous avez été en contact au cours des 12 derniers mois, que ce soit en ligne sur leur site Internet, par mail, téléphone, sur place ou par tout autre moyen.

- À tous, en % de réponses « **Oui** » -

	Ensemble	TAILLE D'AGGLOMERATION					REGION											
		Zone rurale	De 2 000 à 19 999 hab.	De 20 000 à 199 999 hab.	De 200 000 à 1 999 999 hab.	Agglo. parisienne	Auv. - Rhône - Alpes	Bourg. - Fran. - Comté	Bretagne	Centre - Val de Loire	Grand est	Hauts - de - France	Ile - de - France	Normandie	Nouv.-Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA
Une MDPH	15	14	14	15	15	15	15	14	15	13	14	16	15	15	14	15	13	14
Le Pass Culture	14	11	12	14	15	19	15	11	13	11	12	14	18	13	12	13	13	14
Une université	14	9	9	12	17	20	15	12	11	10	12	14	19	12	12	13	12	13
L'URSSAF (hors Cesu/Pajemploi)	13	11	11	13	14	18	15	14	10	12	11	10	18	12	12	13	13	14
L'agence de services et de paiement	12	11	11	12	13	16	11	12	10	11	10	12	15	12	12	13	11	13
Le Cesu et/ou Pajemploi	12	11	10	10	12	15	11	10	11	10	10	9	15	13	10	12	12	12
FranceRénov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'	11	12	11	9	10	13	11	11	11	10	10	10	13	10	11	11	10	10
Un tribunal	11	9	10	10	11	15	9	12	9	10	11	11	14	10	9	11	9	11
Un CROUS	10	7	8	10	12	14	10	9	8	7	9	12	13	9	9	11	9	10
La mutualité sociale agricole (MSA)	9	10	8	8	9	10	10	10	11	8	9	8	10	9	11	9	9	8

Le recours aux services publics au cours des 12 derniers mois

– Selon le profil (8/8)

Pour chacun des services (ou services publics) suivants, merci d'indiquer tous ceux avec lesquels vous avez été en contact au cours des 12 derniers mois, que ce soit en ligne sur leur site Internet, par mail, téléphone, sur place ou par tout autre moyen.

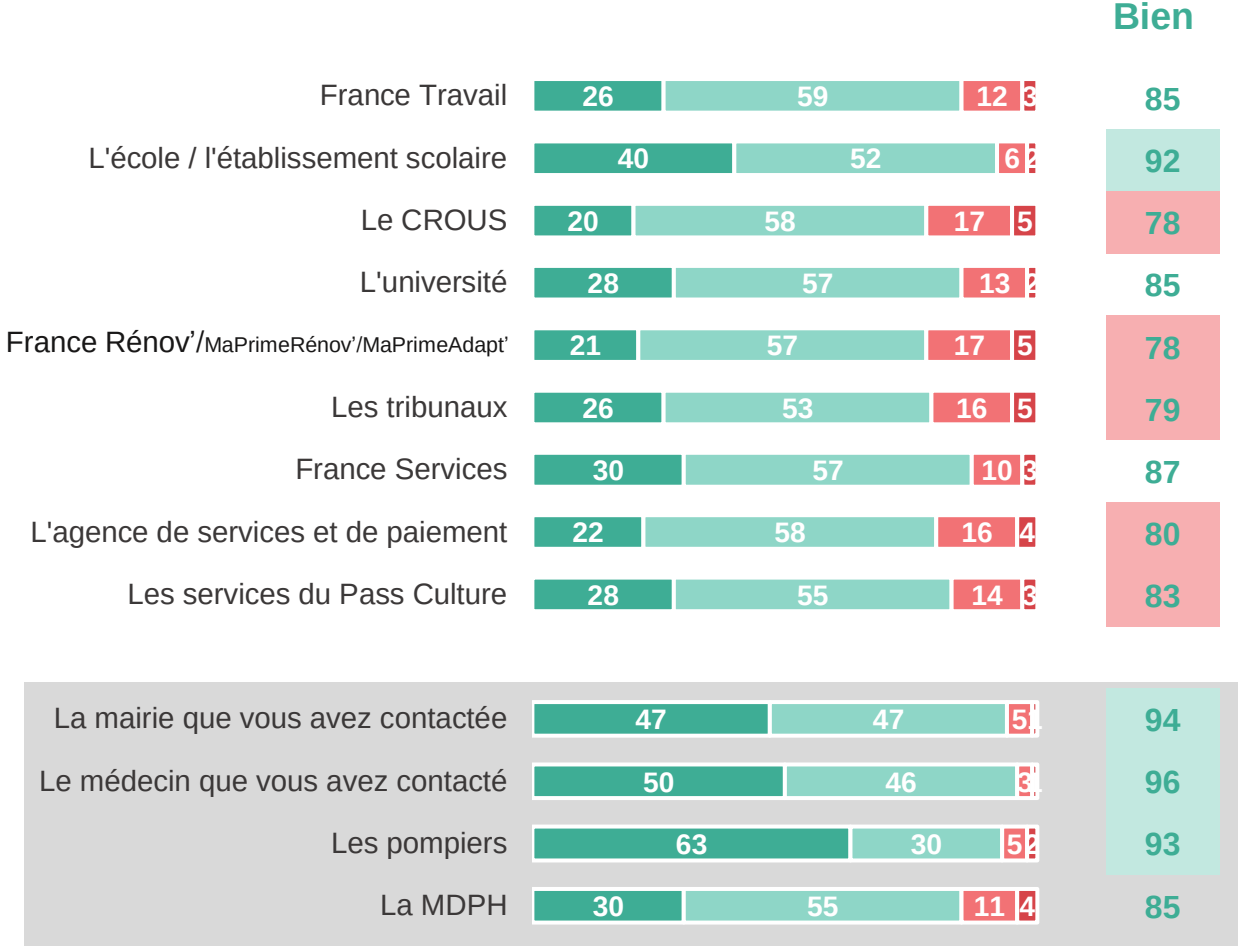
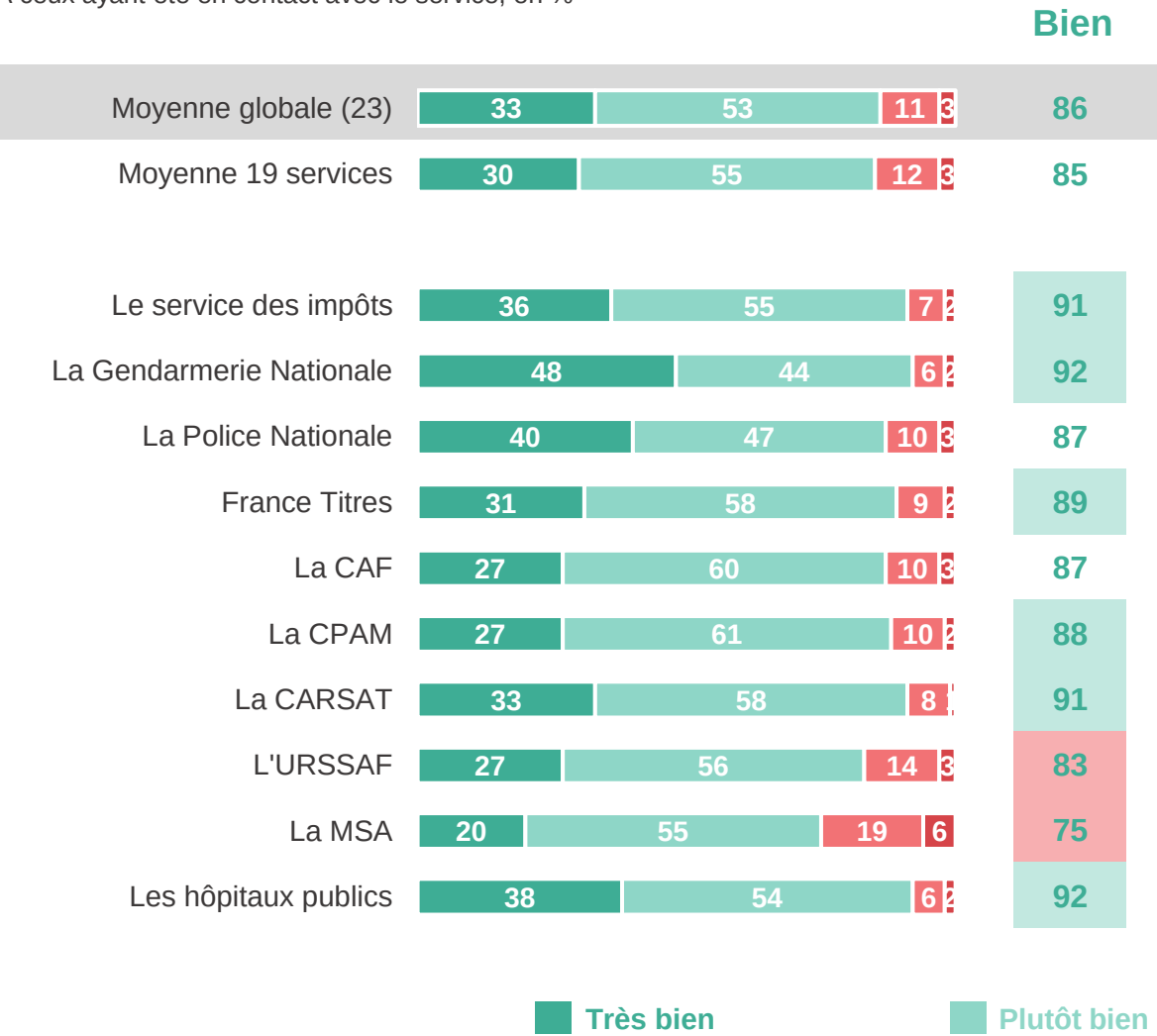
- À tous, en % de réponses « **Oui** » -

	Ensemble	NIVEAU DE DIPLOME				REVENUS NETS MENSUELS DU FOYER			NIVEAU D'AISANCE AVEC INTERNET				COMPOSITION DU FOYER				SITUATIONS PARTICULIERES		
		Inf. au Bac	Bac	Bac +2	Sup. à Bac +2	Moins de 2 000 €	De 2 000 à 4 000 €	4 000 € et plus	Vraiment pas à l'aise	Plutôt pas à l'aise	Plutôt à l'aise	Très à l'aise	Seul(e) sans enfant	Seul(e) avec enfant(s)	En couple sans enfant	En couple avec enfant(s)	Bénéf. du RSA	Bénéf. d'autres minimas	En situat. de handicap
Une MDPH	15	15	13	14	16	19	13	13	23	18	13	15	13	24	11	17	33	48	53
Le Pass Culture	14	8	14	15	19	16	12	15	18	17	12	15	13	25	7	21	36	36	19
Une université	14	5	11	14	25	15	12	16	18	15	12	16	16	19	9	16	36	30	15
L'URSSAF (hors Cesu/Pajemploi)	13	8	10	14	21	14	13	15	19	16	12	15	12	19	10	17	33	28	18
L'agence de services et de paiement	12	10	11	13	16	17	11	9	19	15	11	12	12	24	8	14	40	37	20
Le Cesu et/ou Pajemploi	12	8	9	12	17	11	11	15	17	14	11	11	9	17	10	15	30	29	17
FranceRénov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'	11	9	9	12	15	11	11	12	18	15	10	10	9	16	10	13	27	28	16
Un tribunal	11	9	10	11	15	13	10	11	18	14	9	11	10	21	8	13	30	28	17
Un CROUS	10	5	9	11	15	12	9	9	18	14	8	10	12	18	6	11	30	27	14
La mutualité sociale agricole (MSA)	9	7	8	9	13	11	9	9	16	14	9	7	9	13	8	10	31	27	13

Le niveau de souvenir associé aux échanges avec les services publics est globalement élevé, avec quelques nuances entre les différents services

De manière générale, quand vous pensez à vos échanges / interactions des 12 derniers mois avec <nom du service contacté>, diriez-vous que vous vous en souvenez... ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -





2/ Des services publics contactés pour une diversité de raisons, via 4 canaux principaux

Les motifs de contact avec les services publics sont variés, même si la recherche d'informations arrive en tête

Quelles sont toutes les raisons pour lesquelles vous avez été en contact avec <nom du service contacté> au cours de 12 derniers mois ? Plusieurs réponses possibles

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -



Si la recherche d'informations est souvent mise en avant, certains motifs s'imposent de manière nette pour certains services : signaler un problème ou déposer une plainte (Gendarmerie, Police), faire une mise à jour de dossier (CAF, France Travail), ou obtenir un rendez-vous (hôpitaux publics)

Quelles sont toutes les raisons pour lesquelles vous avez été en contact avec <nom du service contacté> au cours de 12 derniers mois ? Plusieurs réponses possibles

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	Le service des impôts	La Gendarmerie Nationale	La Police Nationale	France Titres	La CAF	La CPAM	La CARSAT	L'URSSAF	La MSA	Les hôpitaux publics	France Travail
Obtenir un renseignement / recevoir des informations	28	30	37	21	21	16	25	32	43	28	32	9	29
Récupérer une attestation / un document administratif	20	21	18	12	12	39	20	29	25	24	28	5	19
Déclarer votre situation, un changement de situation / faire une mise à jour de votre dossier	20	21	34	5	6	22	48	15	20	35	27	2	51
Faire une demande d'aide, de prestation, de prise en charge	17	17	4	6	8	7	25	17	9	17	23	6	22
Obtenir un rendez-vous	16	14	7	5	6	14	6	6	7	8	14	66	22
Obtenir l'état d'avancement de votre dossier / de votre demande	12	13	5	5	5	17	17	15	19	11	18	3	14
Signaler un litige / une fraude / déposer une plainte	7	8	2	39	42	1	2	1	1	5	10	0	2
Déposer une réclamation	5	6	9	7	8	2	6	5	4	6	12	1	5
Une autre raison	12	10	7	19	14	11	3	7	6	10	5	23	6



Le fait de demander une aide ou une prise en charge est un motif de contact particulièrement important envers France Rénov' ou l'agence de services et de paiement

Quelles sont toutes les raisons pour lesquelles vous avez été en contact avec <nom du service contacté> au cours de 12 derniers mois ? Plusieurs réponses possibles

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	L'école / l'étab. scolaire	Un CROUS	L'université	France Rénov'*	Les tribunaux	France Services	L'agence de serv. et de paiement	Les services du Pass Culture	La mairie	Le médecin	Les pompiers	La MDPH
Obtenir un renseignement / recevoir des informations	28	30	38	33	40	41	22	42	35	36	31	5	15	24
Récupérer une attestation / un document administratif	20	21	22	22	31	9	15	27	16	16	37	5	6	15
Déclarer votre situation, un changement de situation / faire une mise à jour de votre dossier	20	21	8	21	13	10	15	21	22	15	11	2	4	29
Faire une demande d'aide, de prestation, de prise en charge	17	17	4	30	12	44	11	16	34	25	5	3	25	42
Obtenir un rendez-vous	16	14	21	15	14	14	11	19	10	9	16	79	4	7
Obtenir l'état d'avancement de votre dossier / de votre demande	12	13	5	19	14	19	24	14	17	13	7	1	3	24
Signaler un litige / une fraude / déposer une plainte	7	8	2	9	5	6	17	5	5	5	1	0	3	2
Déposer une réclamation	5	6	2	10	5	5	8	5	9	5	3	0	1	5
Une autre raison	12	10	22	6	14	4	18	4	3	8	13	14	49	6

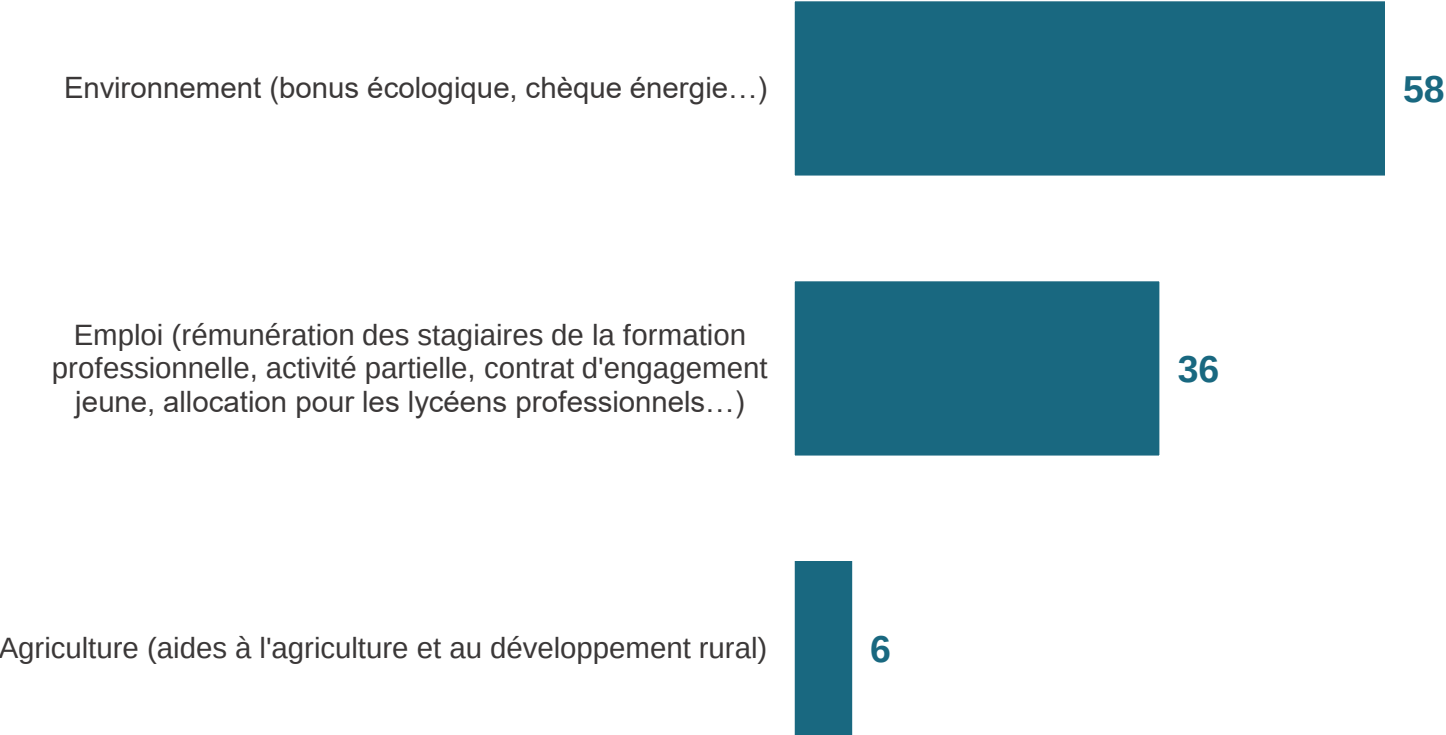


L'agence de services et de paiement ayant une gestion de trois domaines distincts, une question supplémentaire a été ajoutée afin de pouvoir les distinguer.

Le sujet principal des contacts avec l'agence de services et de paiement est lié à un enjeu d'environnement

Quel était le sujet principal de vos contacts avec l'agence de services et de paiement dans les 12 derniers mois ?

- À ceux ayant été en contact avec l'agence de services et de paiement, en % -



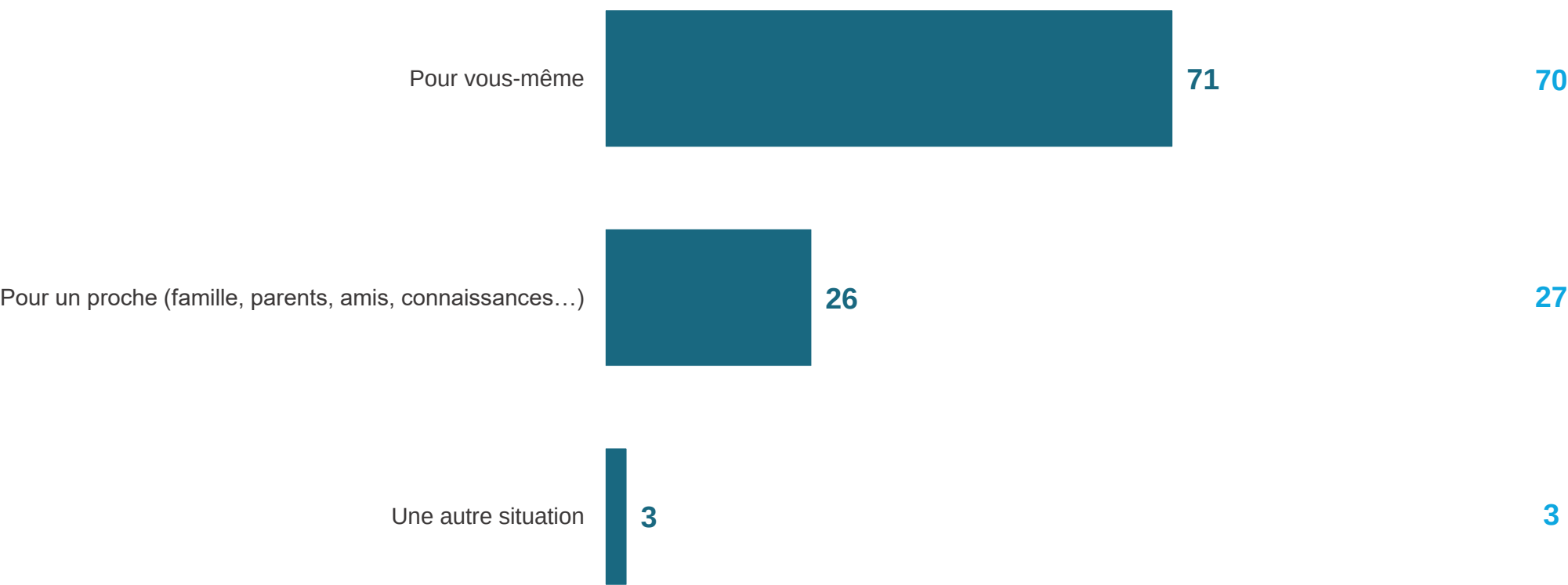
Dans plus de deux tiers des situations, c'est pour soi-même que le contact est établi avec le service public

Avez-vous été en contact avec <nom du service contacté> principalement... ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Moyenne globale (23 services)

Moyenne 19 services



Dans la plupart des cas, le contact est établi pour soi-même, à l'exception des services pour lequel il concerne un jeune (l'école, le CROUS, les services du Pass Culture)

Avez-vous été en contact avec <nom du service contacté> principalement... ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	Le service des impôts	La Gendarmerie Nationale	La Police Nationale	France Titres	La CAF	La CPAM	La CARSAT	L'URSSAF	La MSA	Les hôpitaux publics	France Travail
Pour vous-même	71	70	90	76	75	83	82	86	85	68	65	77	87
Pour un proche (famille, parents, enfants, amis, connaissances...)	26	27	9	18	20	16	17	13	14	27	32	22	12
Une autre situation	3	3	1	6	5	1	1	1	1	5	3	1	1

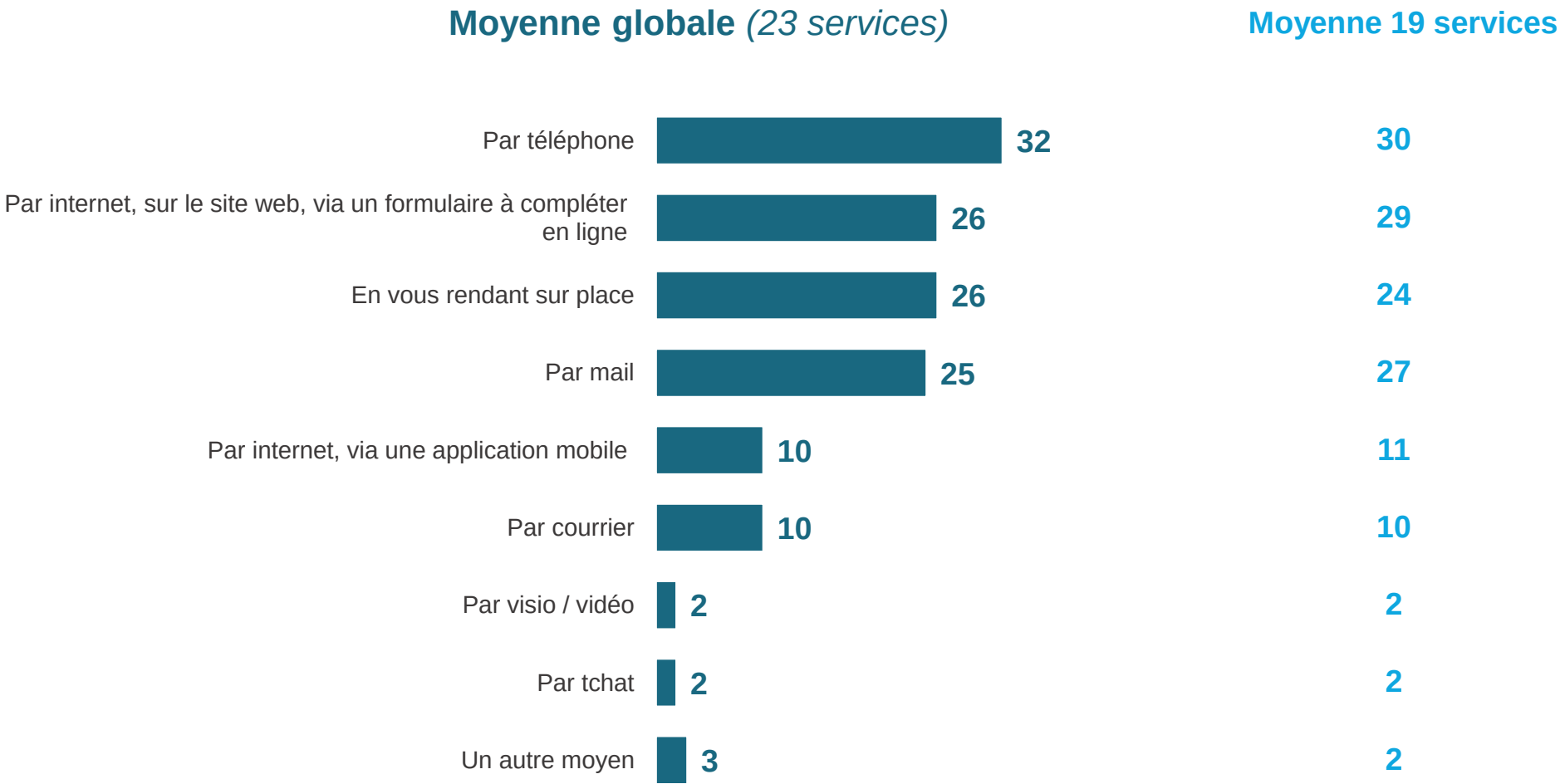
	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	L'école / l'étab. scolaire	Un CROUS	L'université	France Rénov**	Les tribunaux	France Services	L'agence de serv. et de paiement	Les services du Pass Culture	La mairie	Le médecin	Les pompiers	La MDPH
Pour vous-même	71	70	27	48	59	76	61	78	74	37	86	95	56	60
Pour un proche (famille, parents, enfants, amis, connaissances...)	26	27	70	50	39	21	33	21	25	61	11	5	32	37
Une autre situation	3	3	3	2	2	3	6	1	1	2	3	0	12	3



Quatre moyens principaux sont utilisés pour entrer en contact avec les services publics : le téléphone, internet, le déplacement sur place et le courrier électronique

Quels sont tous les moyens par lesquels vous avez été en contact avec <nom du service contacté> au cours des 12 derniers mois ? Plusieurs réponses possibles

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -



Les moyens de contact utilisés sont sensiblement différents d'un service public à l'autre

Quels sont tous les moyens par lesquels vous avez été en contact avec <nom du service contacté> au cours des 12 derniers mois ? Plusieurs réponses possibles

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	Le service des impôts	La Gendarmerie Nationale	La Police Nationale	France Titres	La CAF	La CPAM	La CARSAT	L'URSSAF	La MSA	Les hôpitaux publics	France Travail
Par téléphone	32	30	21	31	34	13	25	23	31	26	39	51	35
Par internet, sur le site web [1]	26	29	47	8	11	67	41	35	42	43	26	6	36
En vous rendant sur place	26	24	16	66	60	Non posé	11	12	8	3	14	55	28
Par mail	25	27	23	5	8	18	27	25	29	29	32	11	41
Par internet, via une application mobile	10	11	9	3	3	12	22	14	13	14	13	2	23
Par courrier	10	10	4	2	3	Non posé	9	10	13	10	16	5	10
Par visio / vidéo	2	2	0	1	2	1	1	1	1	3	5	0	3
Par tchat	2	2	1	1	1	0	1	1	1	3	5	0	1
Un autre moyen	3	2	0	5	4	3	0	1	1	2	1	2	1

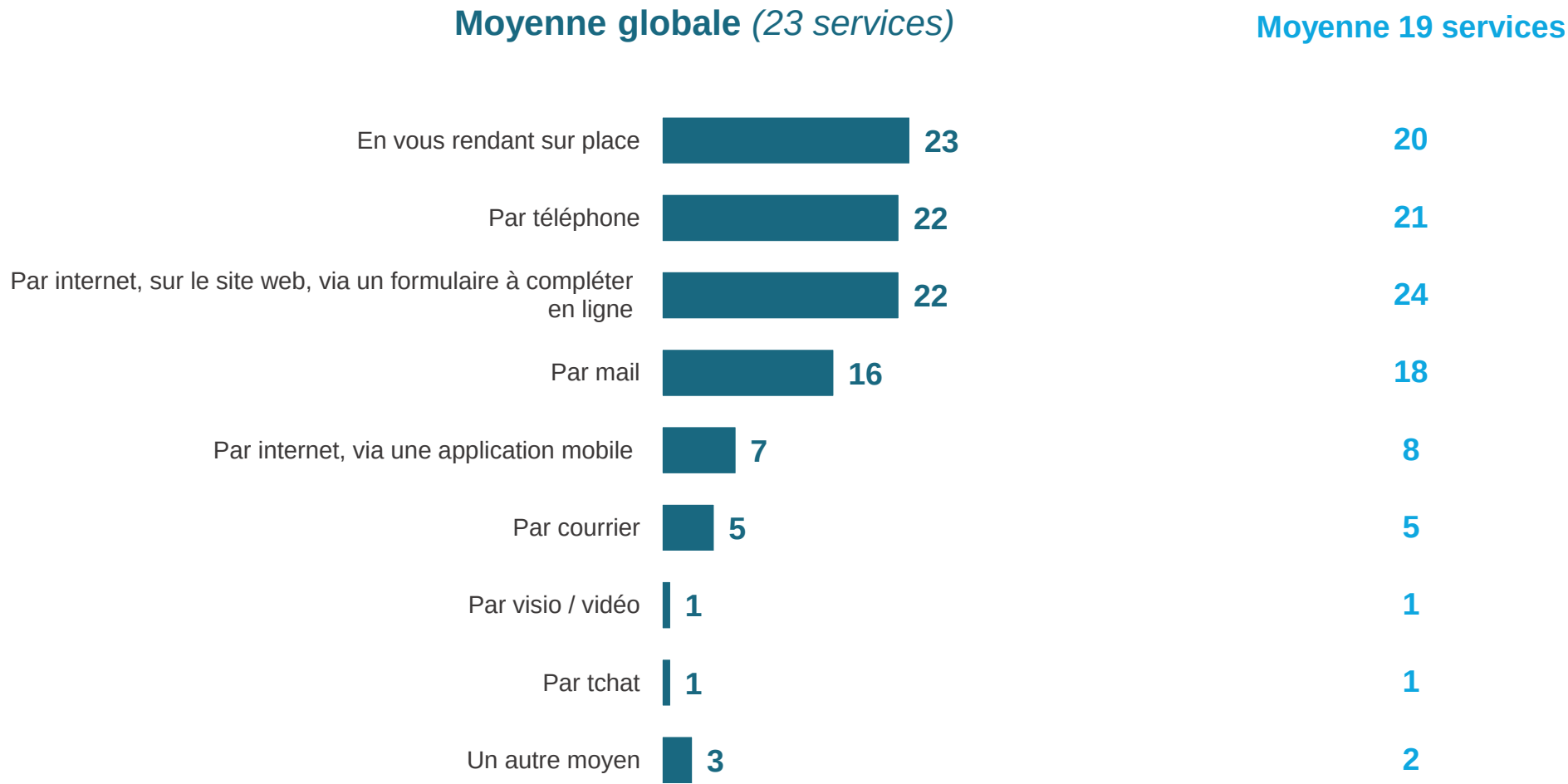
	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	L'école / l'étab. scolaire	Un CROUS	L'université	France Rénov**	Les tribunaux	France Services	L'agence de serv. et de paiement	Les services du Pass Culture	La mairie	Le médecin	Les pompiers	La MDPH
Par téléphone	32	30	37	31	31	42	25	29	35	23	25	36	55	36
Par internet, sur le site web [1]	26	29	9	31	23	32	11	Non posé	35	30	17	9	3	23
En vous rendant sur place	26	24	46	19	33	12	40	45	Non posé	Non posé	69	54	18	22
Par mail	25	27	32	35	43	33	25	39	30	30	15	3	4	30
Par internet, via une application mobile	10	11	11	13	8	10	5	Non posé	11	24	3	10	1	5
Par courrier	10	10	5	13	9	10	31	7	14	8	3	1	2	34
Par visio / vidéo	2	2	1	5	5	3	4	Non posé	4	3	0	2	1	1
Par tchat	2	2	1	4	3	2	2	Non posé	4	3	0	0	1	1
Un autre moyen	3	2	2	1	2	2	4	2	1	1	1	1	23	2



Ces 4 canaux s'imposent également quand il s'agit d'identifier le principal moyen d'entrée en contact, le déplacement sur place, le téléphone et internet étant cités à des niveaux très proches

Plus précisément, par quel moyen principal avez-vous été en contact avec <nom du service contacté> au cours des 12 derniers mois ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -



Le principal moyen utilisé diffère fortement d'un service à l'autre, avec des préférences particulières pour le déplacement physique d'un côté (Gendarmerie, Police, hôpitaux publics, école, France Services), pour internet de l'autre (service des impôts, France Titres, CARSAT, URSSAF)

Plus précisément, par quel moyen principal avez-vous été en contact avec <nom du service contacté> au cours des 12 derniers mois ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	Le service des impôts	La Gendarmerie Nationale	La Police Nationale	France Titres	La CAF	La CPAM	La CARSAT	L'URSSAF	La MSA	Les hôpitaux publics	France Travail
En vous rendant sur place	23	20	14	62	56	Non posé	10	10	6	2	10	50	17
Par téléphone	22	21	15	20	23	9	16	19	21	19	27	36	16
Par internet, sur le site web [1]	22	24	44	7	7	65	36	32	37	39	19	3	26
Par mail	16	18	16	2	4	13	17	19	19	20	19	5	22
Par internet, via une application mobile	7	8	7	2	2	9	17	11	10	10	9	2	15
Par courrier	5	5	2	1	2	Non posé	4	8	6	6	9	2	2
Par visio / vidéo	1	1	0	0	1	1	0	0	0	2	3	0	1
Par tchat	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	3	0	0
Un autre moyen	3	2	2	5	4	3	0	1	1	2	1	2	1

	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	L'école / l'étab. scolaire	Un CROUS	L'université	France Rénov**	Les tribunaux	France Services	L'agence de serv. et de paiement	Les services du Pass Culture	La mairie	Le médecin	Les pompiers	La MDPH
En vous rendant sur place	23	20	39	14	26	9	34	41	Non posé	Non posé	64	52	16	16
Par téléphone	22	21	24	19	18	31	14	20	27	18	14	29	53	21
Par internet, sur le site web [1]	22	24	5	25	15	25	7	Non posé	30	25	10	7	2	16
Par mail	16	18	19	22	28	19	14	33	21	24	8	2	3	17
Par internet, via une application mobile	7	8	7	7	4	6	3	Non posé	8	21	2	8	1	3
Par courrier	5	5	3	6	4	5	19	4	9	6	1	0	1	24
Par visio / vidéo	1	1	0	4	1	2	4	Non posé	2	2	0	1	1	1
Par tchat	1	1	1	2	2	1	1	Non posé	2	2	0	0	0	1
Un autre moyen	3	2	2	1	2	2	4	2	1	2	1	1	23	1



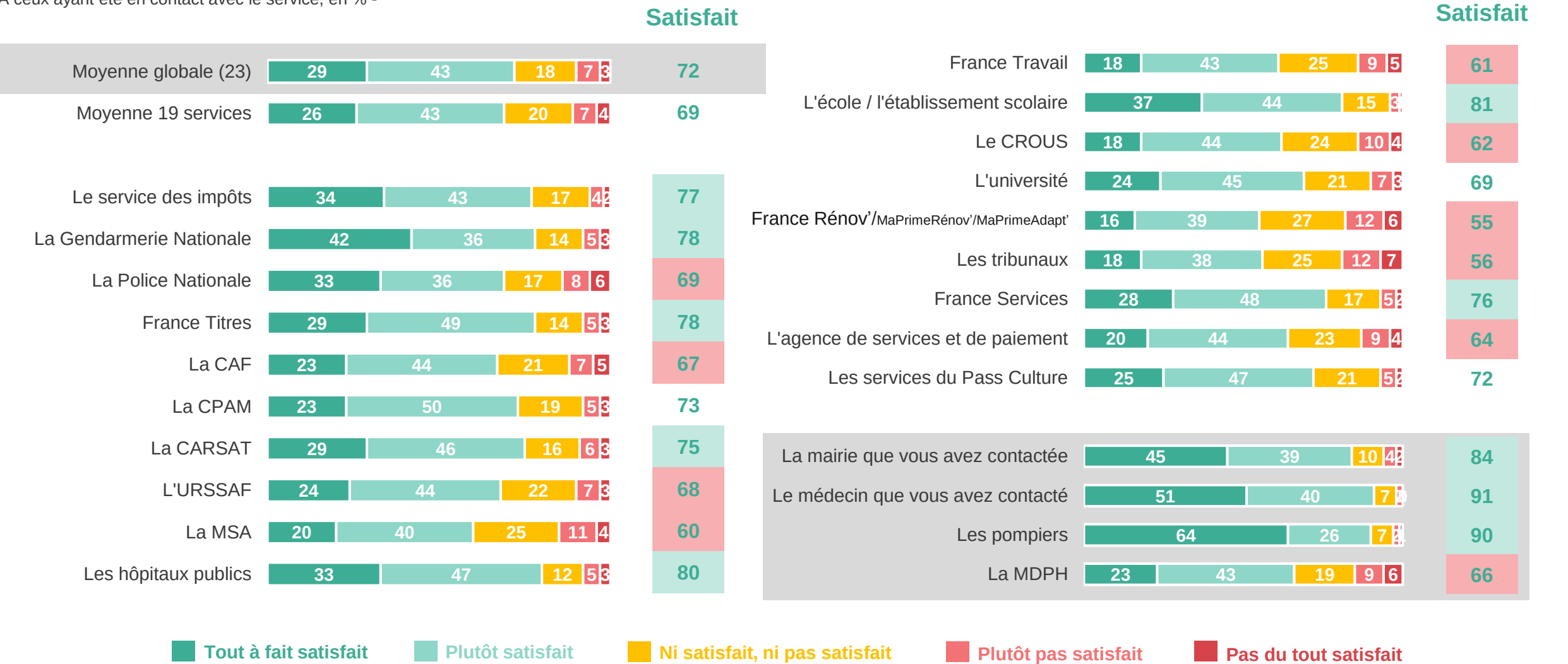


3/ Les usagers se montrent globalement satisfaits à l'égard de leurs services publics

Plus de 2 usagers sur 3 se déclarent satisfaits de la qualité de service fournie par les services contactés. Si le niveau d'insatisfaction est faible, environ 20% adoptent une position neutre

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par <nom du service contacté> lors de vos échanges / interactions au cours des 12 derniers mois ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

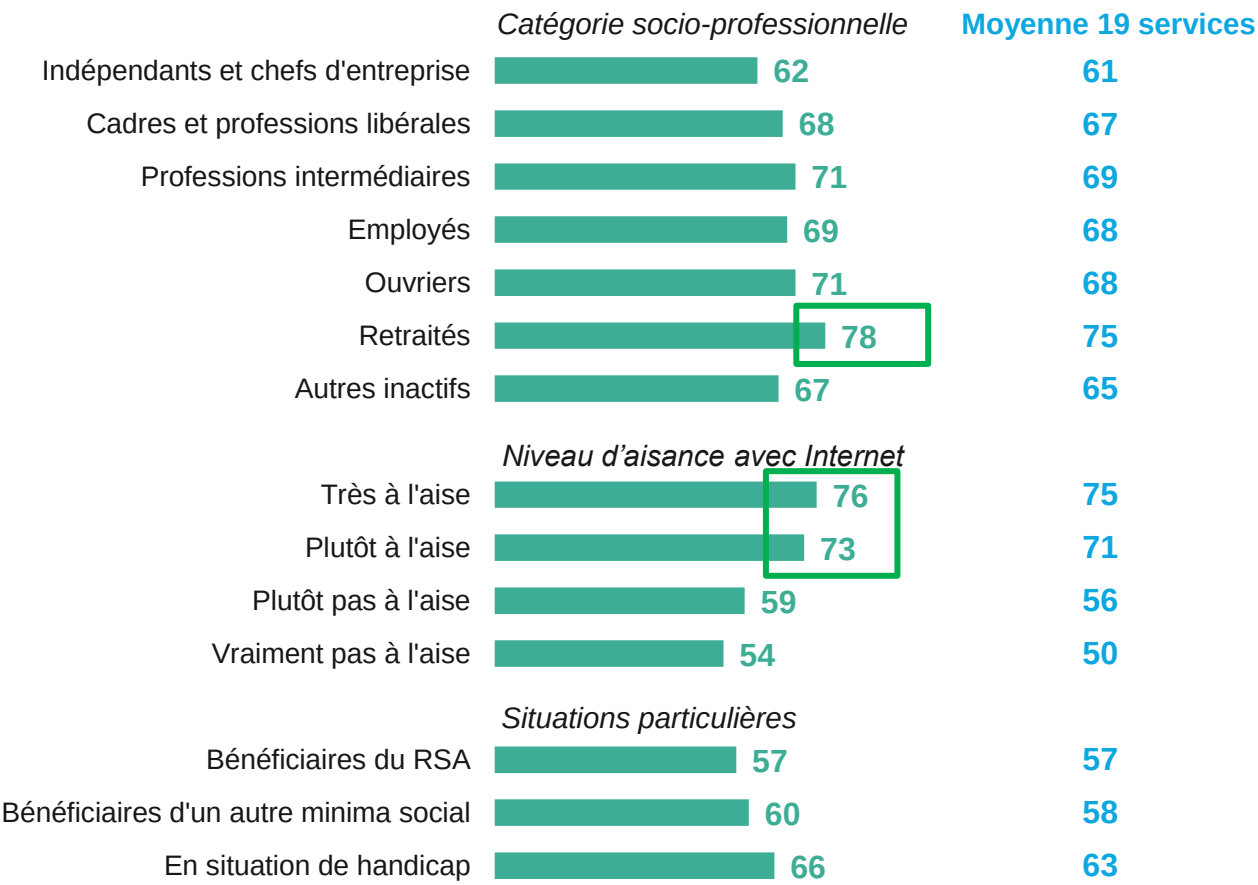
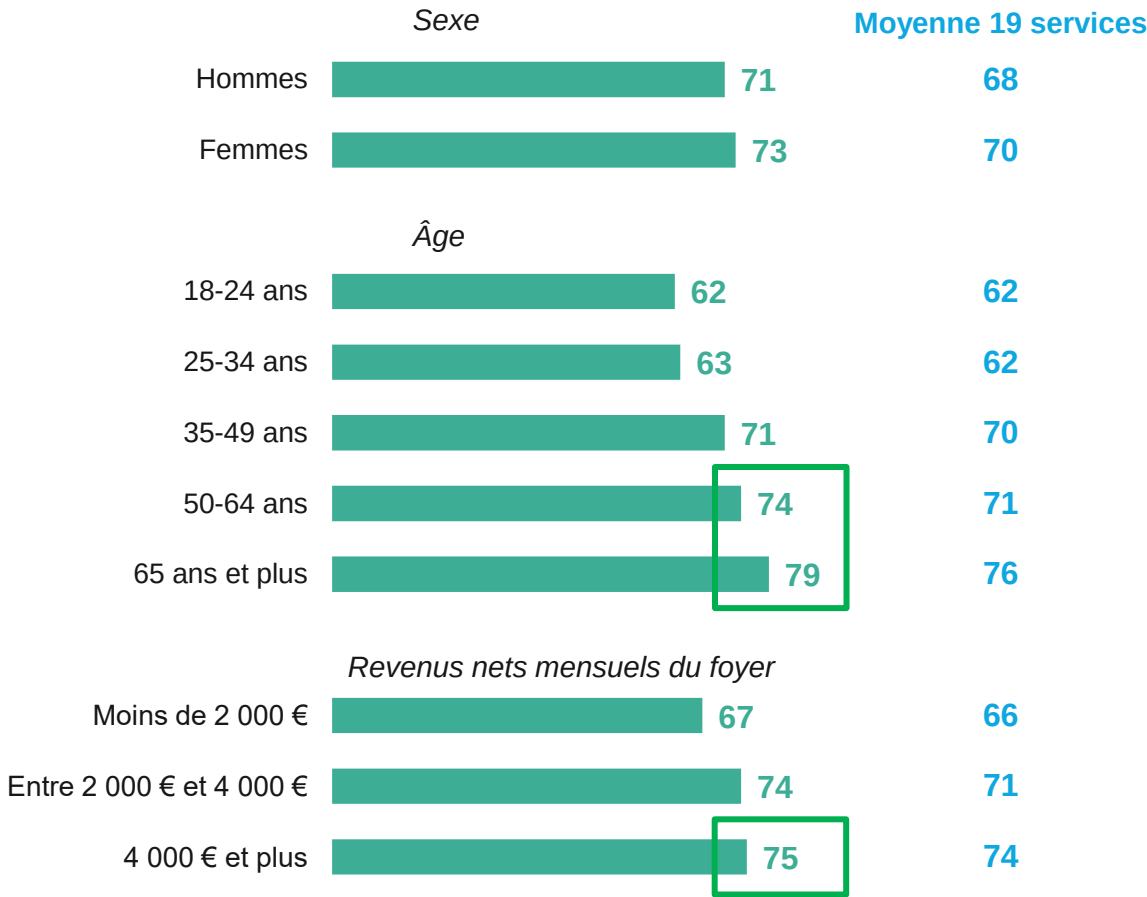


Ce niveau de satisfaction est sensiblement plus élevé chez les plus âgés, les personnes aux revenus les plus élevés et les plus à l'aise avec les outils numériques

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par <nom du service contacté> lors de vos échanges / interactions au cours des 12 derniers mois ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % de réponses « Satisfait » -

Total « Satisfait »
Moyenne globale (23 services) : 72%
Moyenne 19 services : 69%

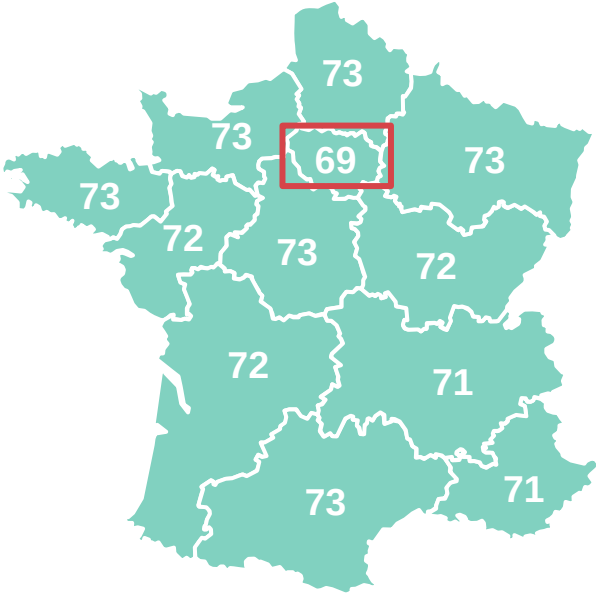


Ce niveau de satisfaction est assez peu corrélé au territoire d'habitation, même s'il est légèrement moins élevé en région parisienne

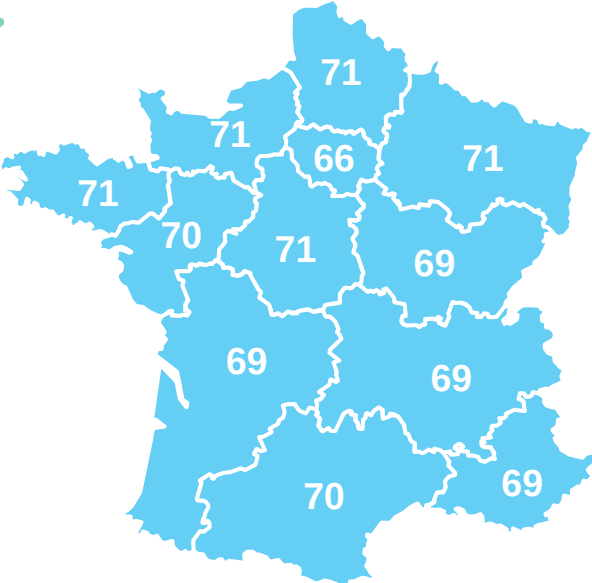
Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par <nom du service contacté> lors de vos échanges / interactions au cours des 12 derniers mois ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % de réponses « Satisfait » -

Régions



Régions (sur la base des 19 services)



Total « Satisfait »
Moyenne globale (23 services) : 72%
Moyenne 19 services : 69%

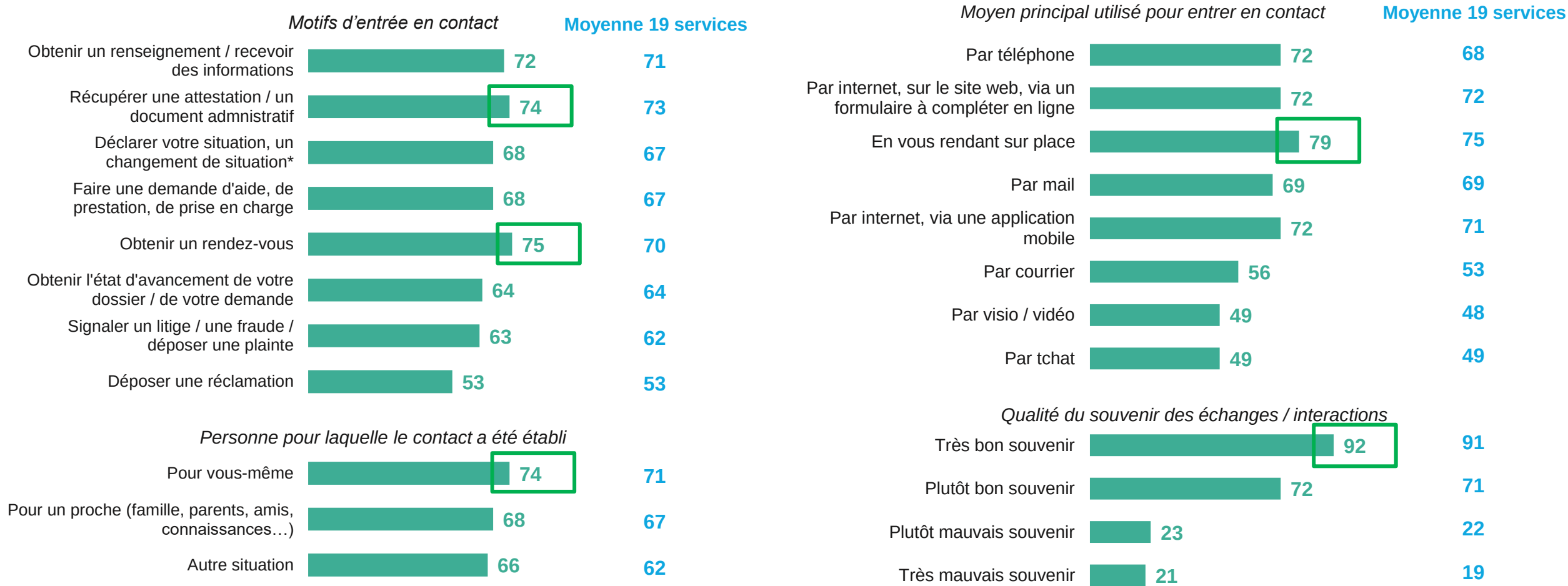
Taille d'agglomération		Moyenne des 19 services
Zone rurale	73	71
De 2 000 à 19 999 habitants	73	71
De 20 000 à 99 999 habitants	72	69
De 100 000 à 1 999 999 habitants	72	70
Agglomération parisienne	67	66

Enfin, ce niveau de satisfaction augmente fortement avec le niveau de souvenir, mais il est également plus important quand il est associé à un contact pour soi-même, un déplacement sur place et une opération relativement simple à effectuer (récupérer un document, obtenir un rendez-vous)

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par <nom du service contacté> lors de vos échanges / interactions au cours des 12 derniers mois ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % de réponses « Satisfait » -

Total « Satisfait »
Moyenne globale (23 services) : 72%
Moyenne 19 services : 69%



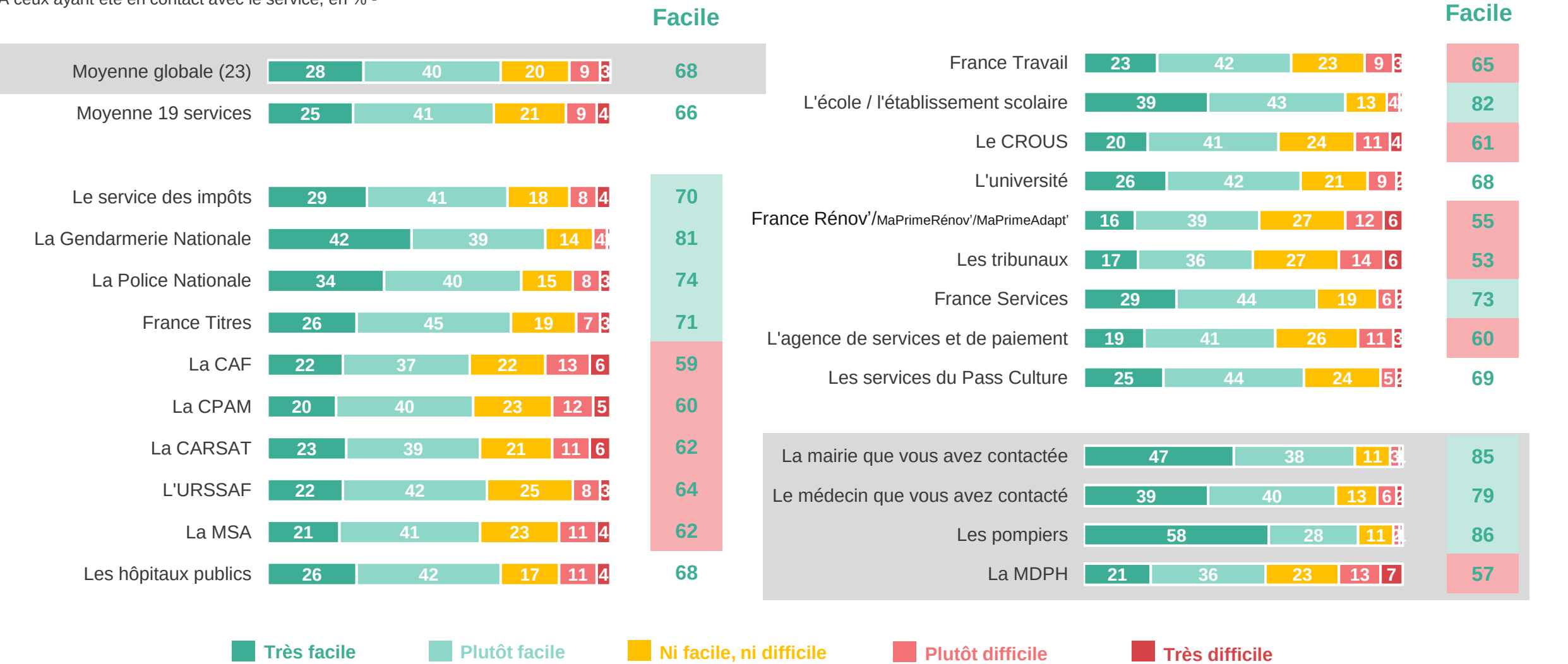


4/ Une facilité d'accès aux services publics globalement satisfaisante, mais perfectible pour certains d'entre eux

Un peu plus de deux tiers des usagers se déclarent satisfaits de la facilité à entrer en contact avec les services publics, avec toutefois des variations importantes d'un service à l'autre

Estimez-vous qu'il a été facile d'entrer en contact avec <nom du service contacté> ?

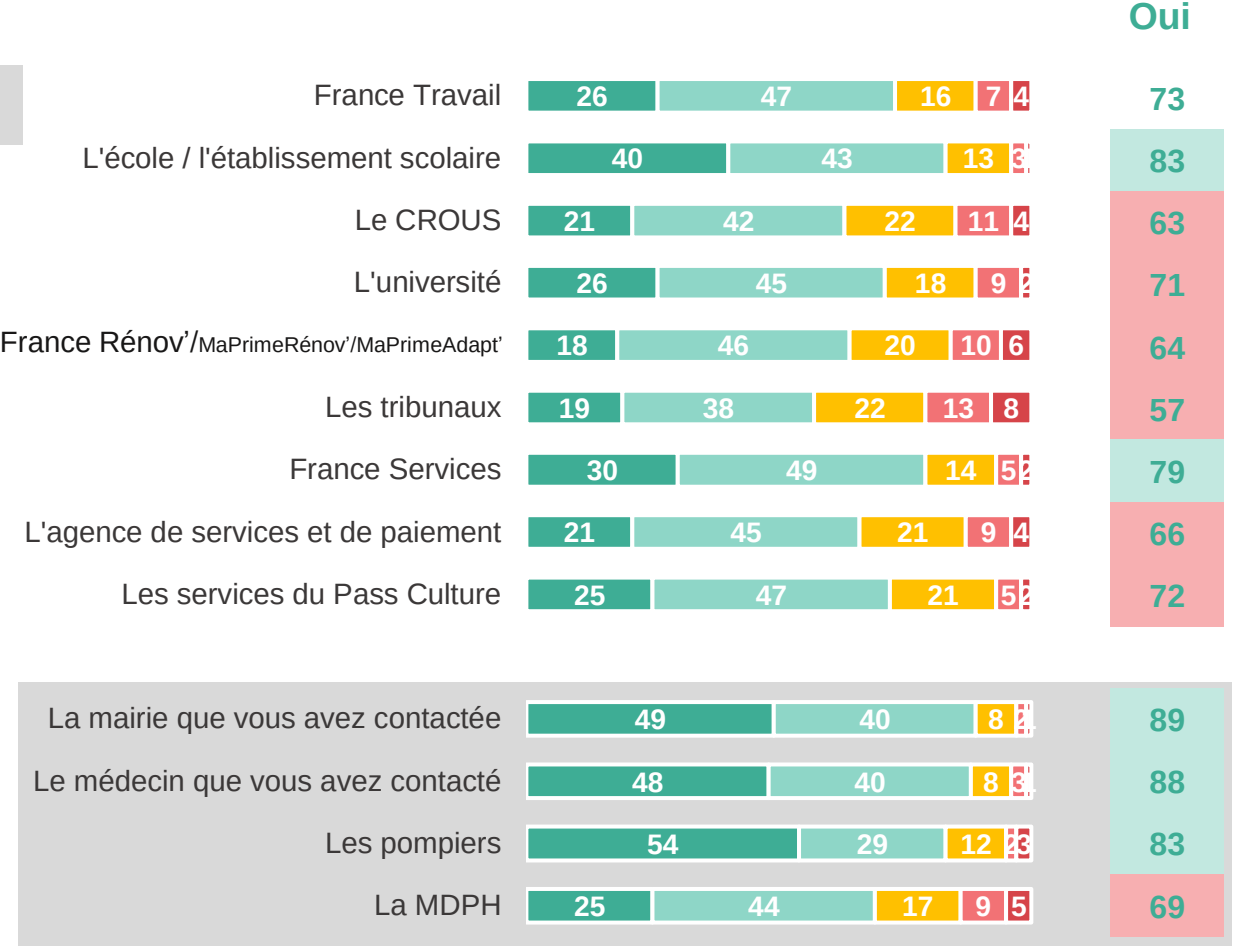
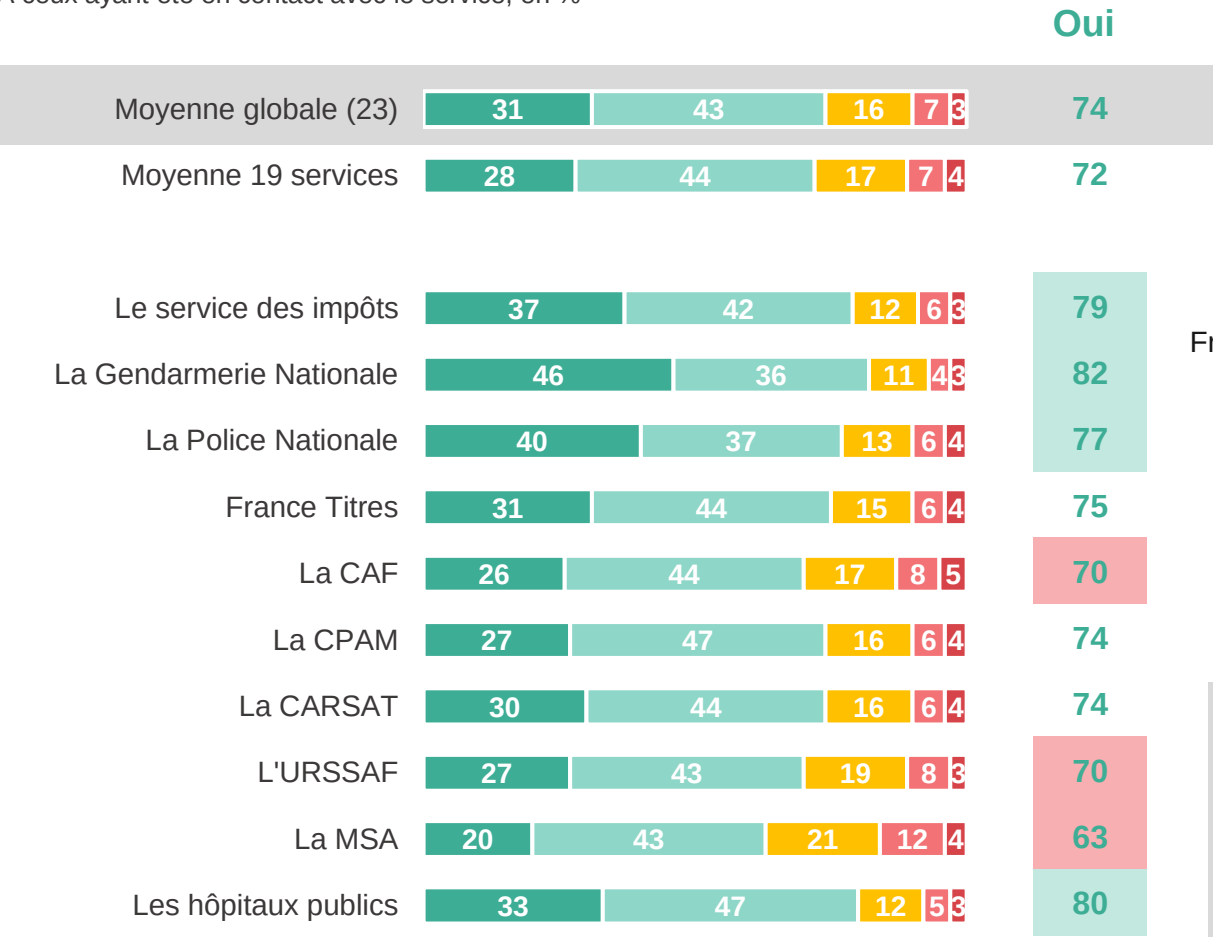
- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -



Les usagers entrent majoritairement en contact avec leurs services publics par le moyen de leur choix, mais ce n'est pas le cas pour plus d'un quart d'entre eux, et même plus d'un tiers pour certains services publics

Diriez-vous que vous avez pu entrer en contact avec <nom du service contacté> par le moyen de votre choix ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -



Oui, tout à fait Oui, plutôt Ni oui, ni non Non, plutôt pas Non, pas du tout

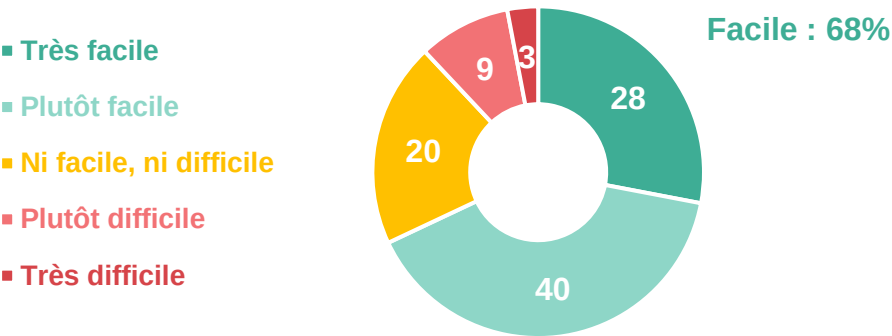
Synthèse des indicateurs sur l'entrée en contact :

On note plus de 30 points d'écart entre les services que l'on contacte le plus facilement et ceux pour lesquels cette prise de contact est nettement plus difficile

Estimez-vous qu'il a été facile d'entrer en contact avec <nom du service contacté> ?
Diriez-vous que vous avez pu entrer en contact avec <nom du service contacté> par le moyen de votre choix ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

La facilité à entrer en contact avec le service



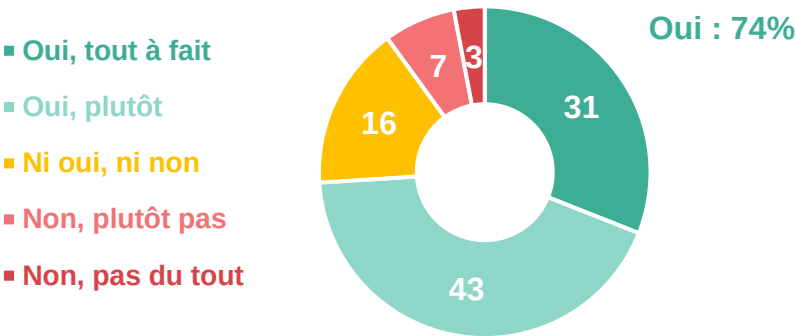
5 PREMIERS SERVICES

1	Les pompiers	86%
2	La mairie	85%
3	L'école / l'établissement scolaire	82%
4	La Gendarmerie Nationale	81%
5	Le médecin	79%

5 DERNIERS SERVICES

1	Les tribunaux	53%
2	France Rénov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'	55%
3	La MDPH	57%
4	La CAF	59%
5	La CPAM / L'ASP	60%

L'entrée en contact avec le moyen souhaité



5 PREMIERS SERVICES

1	La mairie	89%
2	Le médecin	88%
3	Les pompiers	83%
-	L'école / l'établissement scolaire	83%
5	La Gendarmerie Nationale	82%

5 DERNIERS SERVICES

1	Les tribunaux	57%
2	La MSA	63%
-	Le CROUS	63%
4	France Rénov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'	64%
5	L'ASP	66%

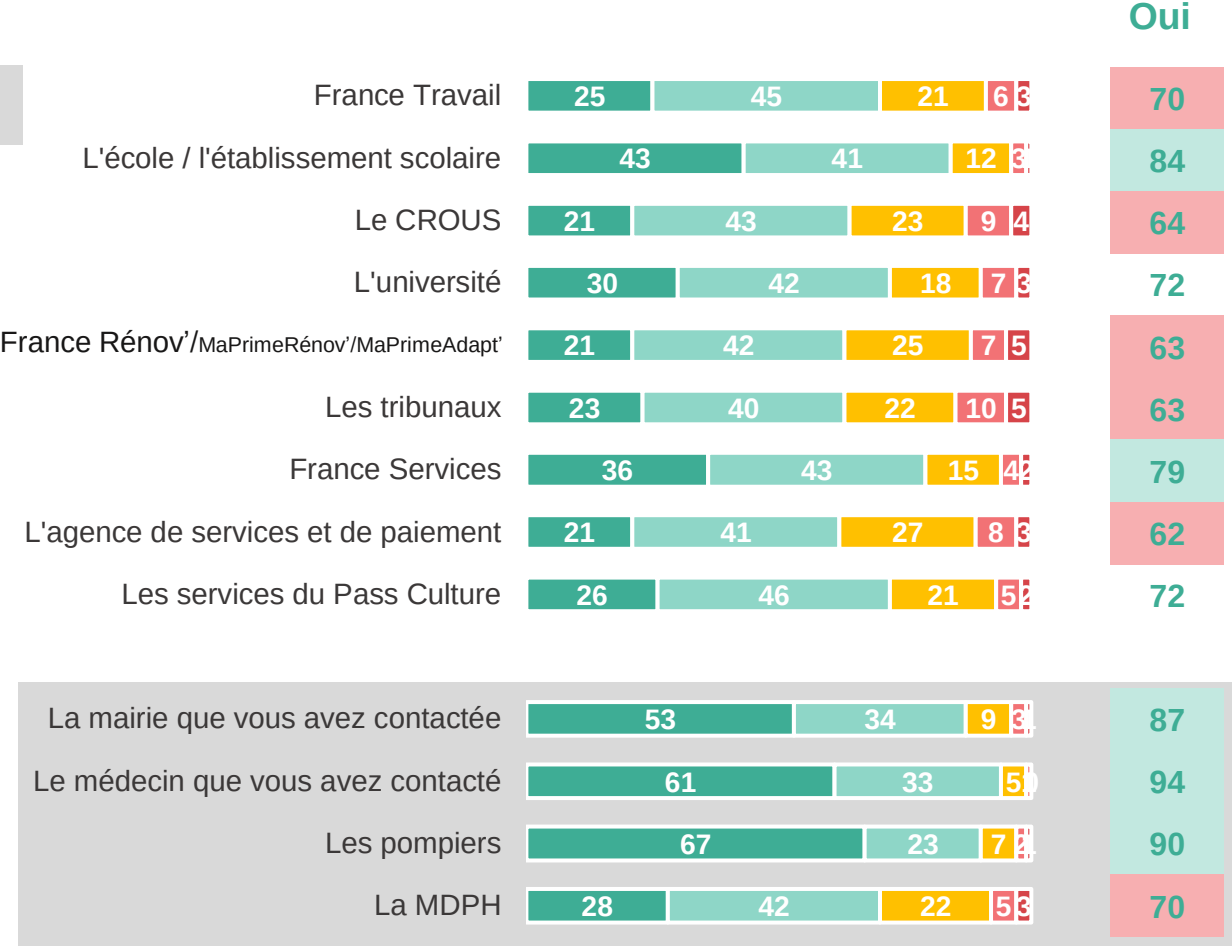
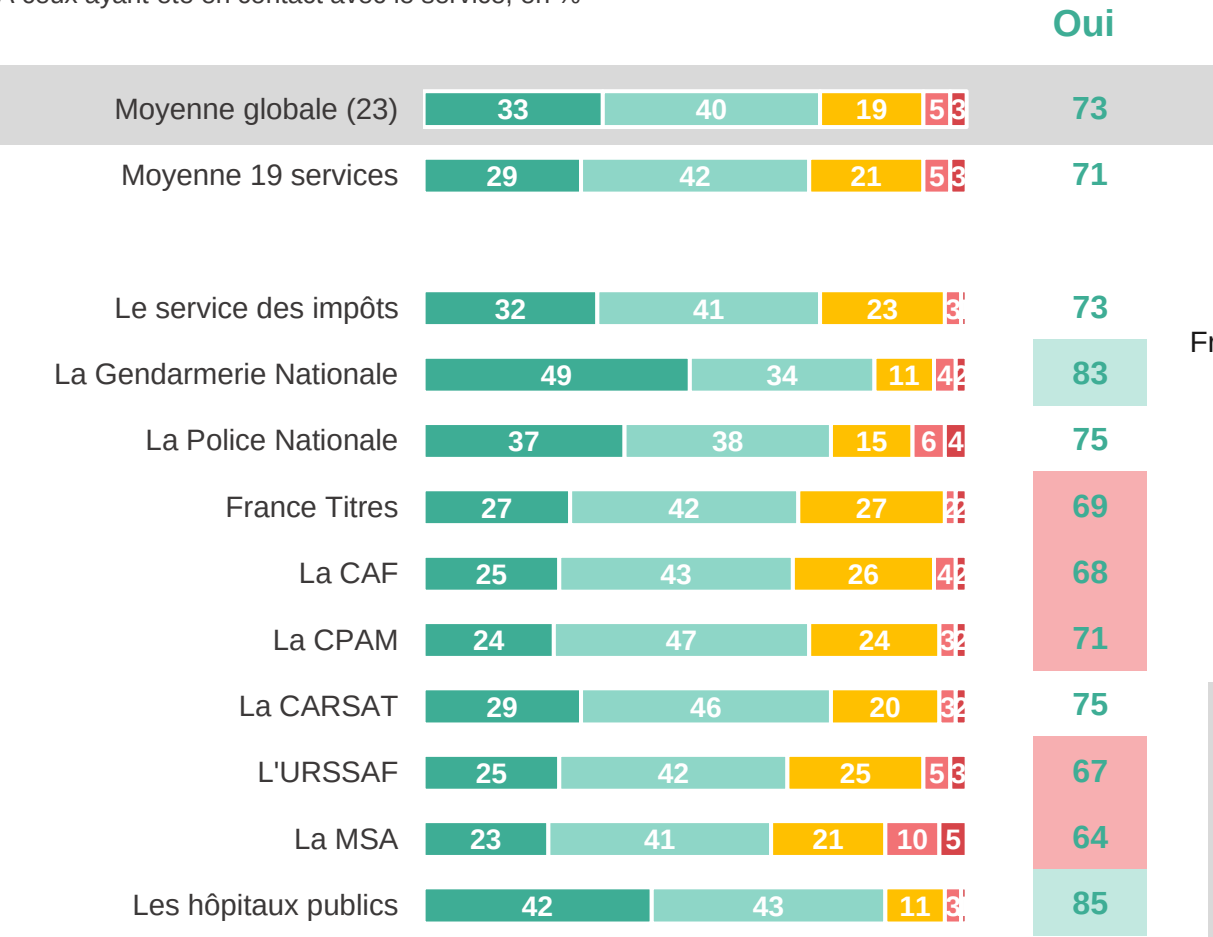


5/ La qualité de la relation entre les usagers et les agents publics, un élément moteur de la satisfaction globale

Le sentiment d'avoir été accueilli avec bienveillance et respect obtient l'un des scores les plus élevés, tous indicateurs confondus (73% sur la moyenne de l'ensemble des services publics)

Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par <nom du service contacté> ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

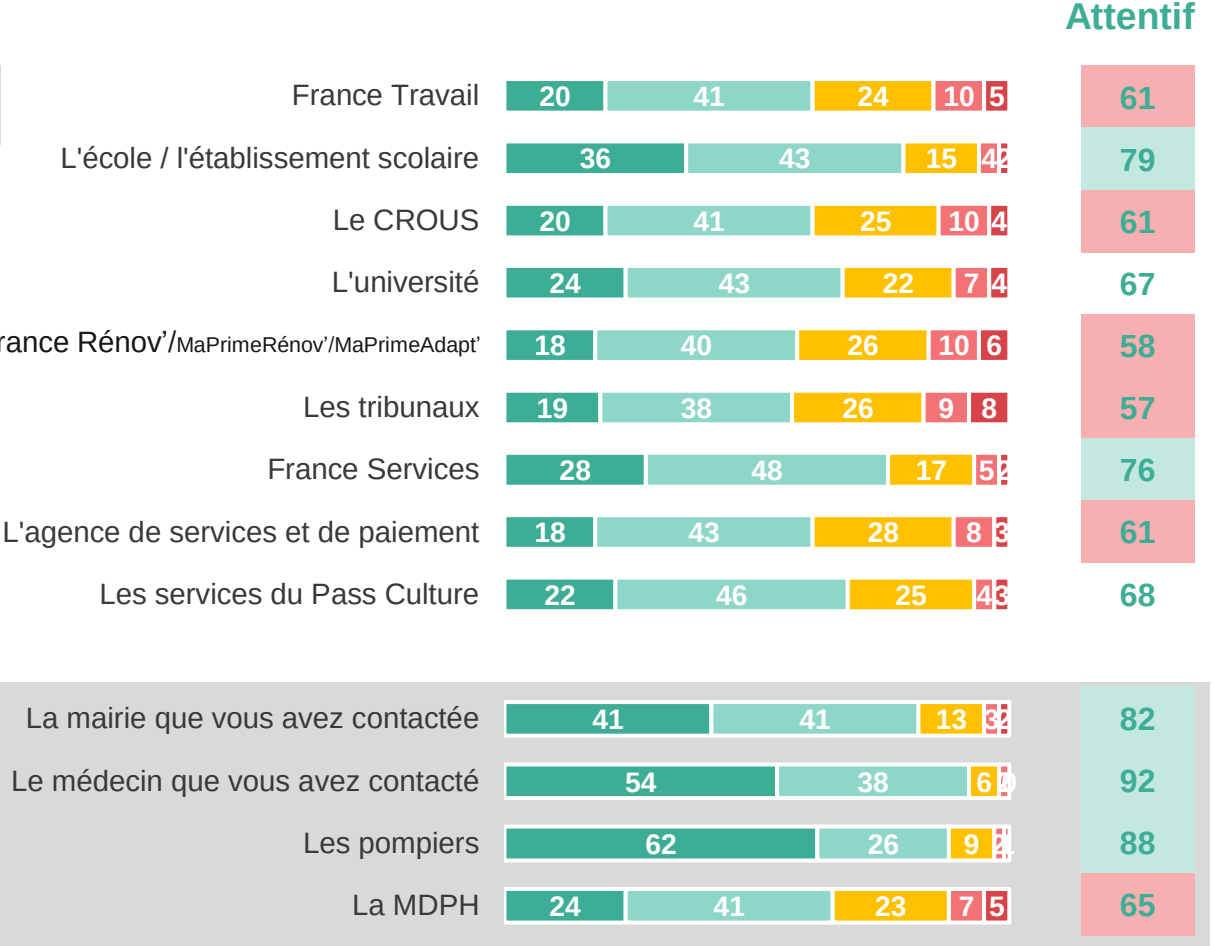
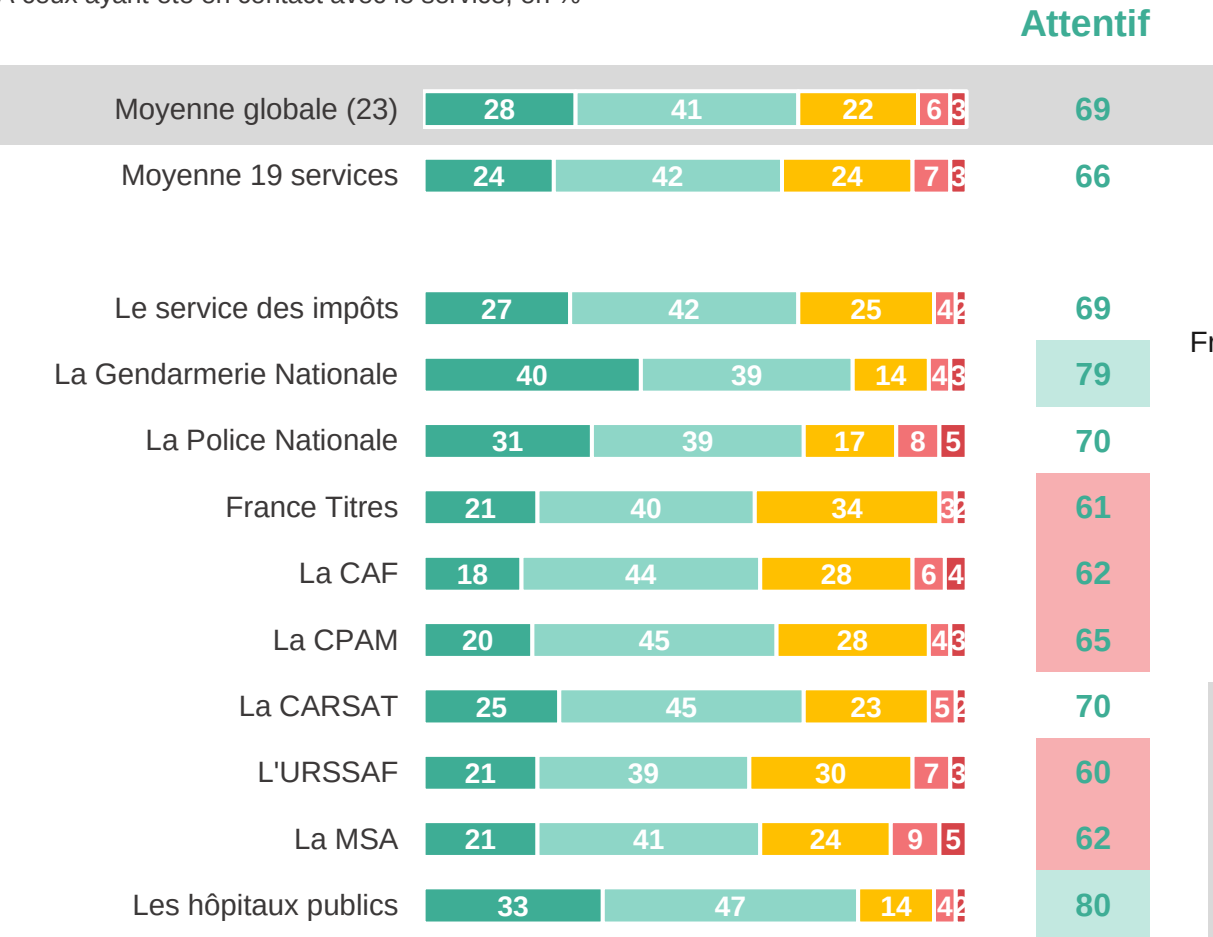


Oui, tout à fait Oui, plutôt Ni oui, ni non Non, plutôt pas Non, pas du tout

L'attention portée à la situation personnelle de l'utilisateur lors des échanges / interactions est légèrement en-deçà du niveau enregistré pour le respect et la bienveillance, mais avec un score qui reste proche de 70%...

Estimez-vous que <nom du service contacté> a été attentif / a été attentive / ont été attentifs à votre situation personnelle lors de vos échanges / interactions ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

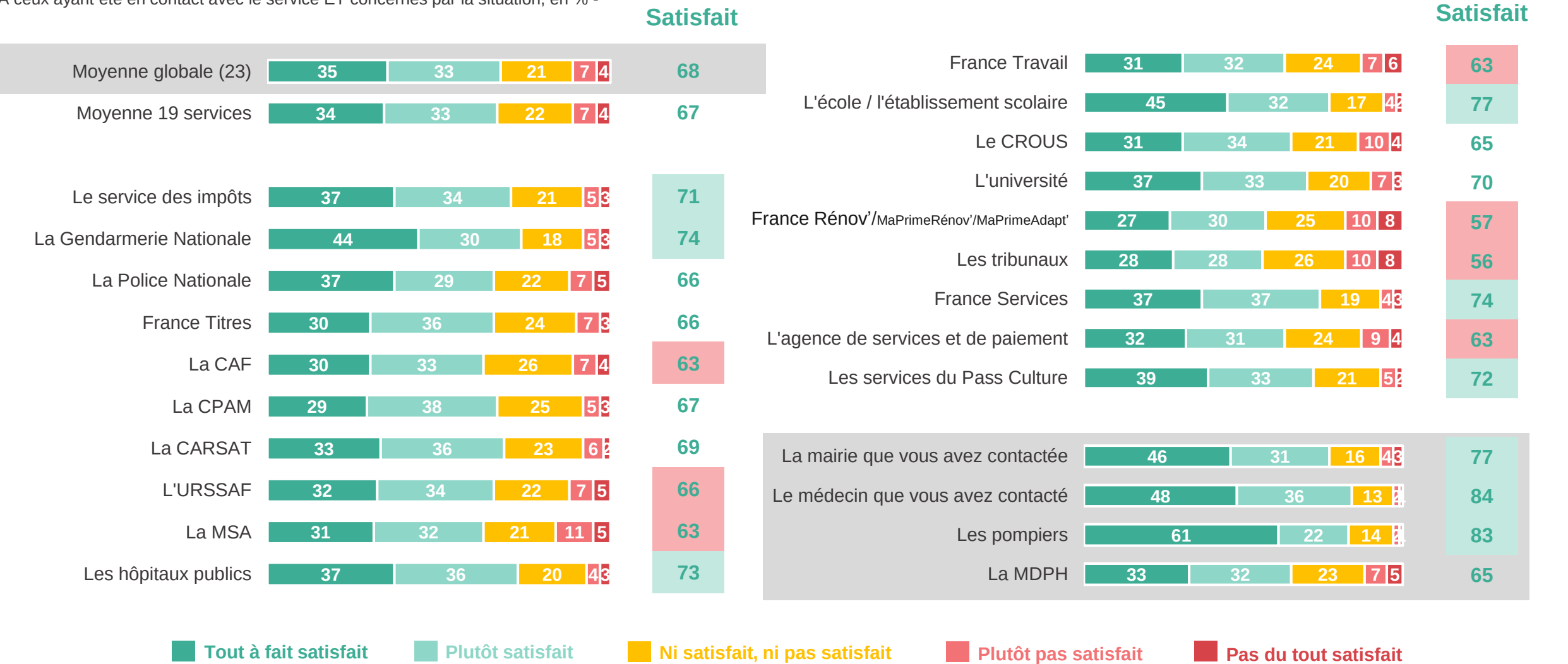


Très attentif Plutôt attentif Ni attentif, ni pas attentif Plutôt pas attentif Pas du tout attentif

... tout comme la satisfaction vis-à-vis de l'attitude du service en cas d'erreur dans les démarches

Si vous avez commis une erreur de bonne foi lors de vos démarches (un oubli ou une erreur de déclaration par exemple), diriez-vous que vous êtes satisfait de l'attitude de <nom du service contacté> dans cette situation (explication et aide apportée pour permettre de corriger votre erreur) ?

- À ceux ayant été en contact avec le service ET concernés par la situation, en % -

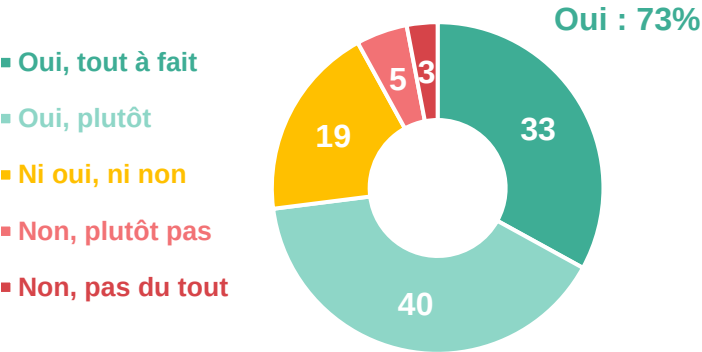


Synthèse des indicateurs liés à la qualité de la relation :

L'accueil avec bienveillance et respect est globalement élevé, et même très élevé lorsque la relation humaine est au cœur du contact (médecin, pompiers, mairie, hôpitaux publics, école)

Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par <nom du service contacté> ?
Estimez-vous que <nom du service contacté> a été attentif / a été attentive / ont été attentifs à votre situation personnelle lors de vos échanges / interactions ?
Si vous avez commis une erreur de bonne foi lors de vos démarches (un oubli ou une erreur de déclaration par exemple), diriez-vous que vous êtes satisfait de l'attitude de <nom du service contacté> dans cette situation (explication et aide apportée pour permettre de corriger votre erreur) ?
- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Le sentiment d'avoir été accueilli avec bienveillance et respect



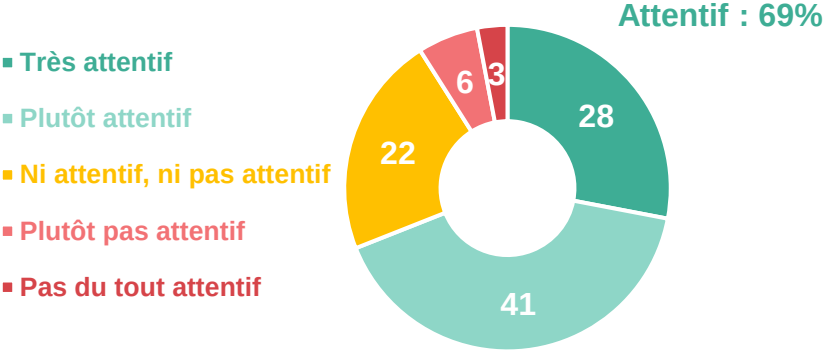
5 PREMIERS SERVICES

1	Le médecin	94%
2	Les pompiers	90%
3	La mairie	87%
4	Les hôpitaux publics	85%
5	L'école / l'établissement scolaire	84%

5 DERNIERS SERVICES

1	L'ASP	62%
2	Les tribunaux	63%
-	FranceRénov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'	63%
4	La MSA / Le CROUS	64%

L'attention portée à sa situation personnelle lors des échanges / interactions



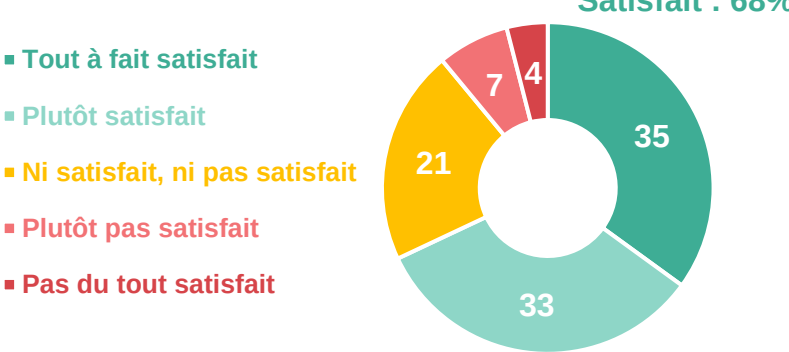
5 PREMIERS SERVICES

1	Le médecin	92%
2	Les pompiers	88%
3	La mairie	82%
4	Les hôpitaux publics	80%
5	La Gendarmerie Nationale / L'école, l'établissement scolaire	79%

5 DERNIERS SERVICES

1	Les tribunaux	57%
2	FranceRénov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'	58%
3	L'URSSAF	60%
4	France Titres / France Travail / Le CROUS / L'ASP	61%

La satisfaction vis-à-vis de l'attitude en cas d'erreur dans les démarches



5 PREMIERS SERVICES

1	Le médecin	84%
2	Les pompiers	83%
3	La mairie	77%
-	L'école / l'établissement scolaire	77%
5	La Gendarmerie Nationale / France Services	74%

5 DERNIERS SERVICES

1	Les tribunaux	56%
2	France Rénov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'	57%
3	La MSA / la CAF / France Travail / L'ASP	63%

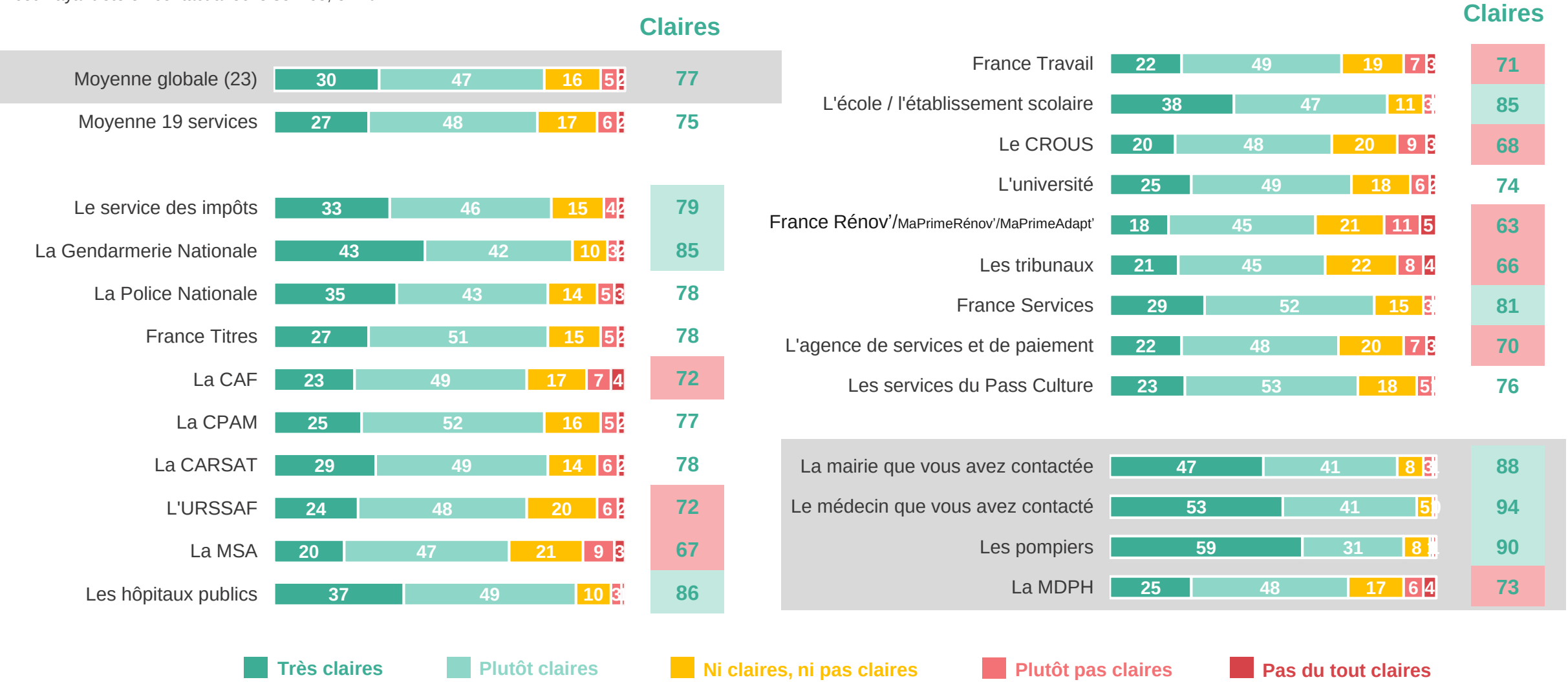


6/ La qualité des informations reçues est également l'un des points forts de la relation avec les services publics

La clarté des informations reçues dans le cadre des échanges avec les services publics est mise en avant par la majorité des usagers (plus de 75% sur la moyenne de l'ensemble des services)

De manière générale, diriez-vous que les informations qui vous ont été transmises par <nom du service contacté> lors de vos échanges ou de vos interactions étaient claires ?

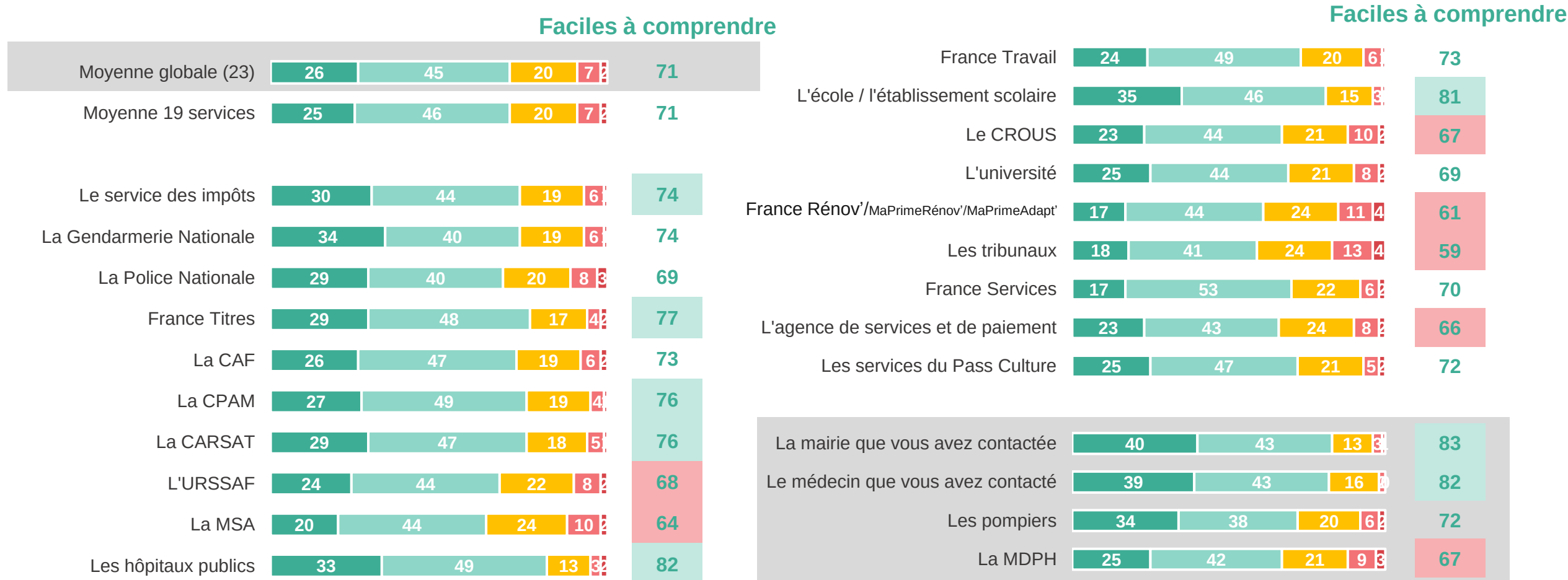
- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -



Ils se montrent légèrement plus nuancés sur la facilité à comprendre les informations écrites qu'ils ont reçues, mais le score d'ensemble reste nettement positif

Et diriez-vous que les informations écrites que vous avez reçues (mails, courriers, formulaires CERFA, site internet / appli, etc.) ont été faciles à comprendre (vocabulaire employé, etc.) ?

- À ceux ayant été en contact avec le service par courrier, mail, formulaire sur internet / application mobile ou tchat, en % -



■ Très faciles à comprendre ■ Plutôt faciles à comprendre ■ Ni faciles, ni difficiles à comprendre ■ Plutôt difficiles à comprendre ■ Très difficiles à comprendre

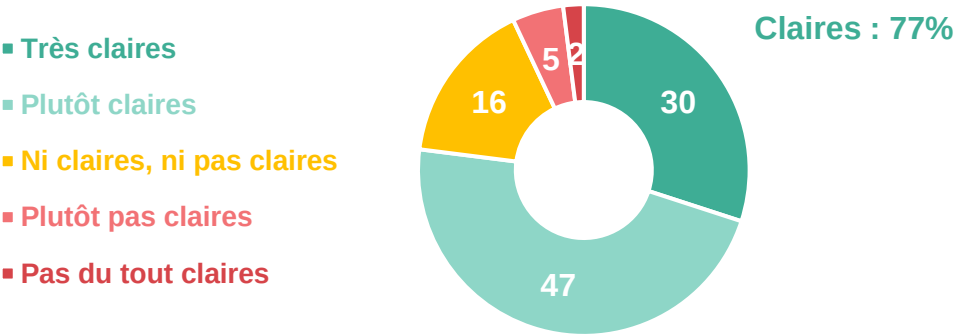
Synthèse des indicateurs liés la qualité des informations reçues :

De fortes disparités existent entre services publics à ce sujet

De manière générale, diriez-vous que les informations qui vous ont été transmises par <nom du service contacté> lors de vos échanges ou de vos interactions étaient claires ?
Et diriez-vous que les informations écrites que vous avez reçues (mails, courriers, formulaires CERFA, site internet / appli, etc.) ont été faciles à comprendre (vocabulaire employé, etc.) ?

- À ceux ayant été en contact avec le service / À ceux ayant été en contact avec le service par courrier, mail, formulaire sur internet / application mobile ou tchat, en % -

La clarté des informations transmises



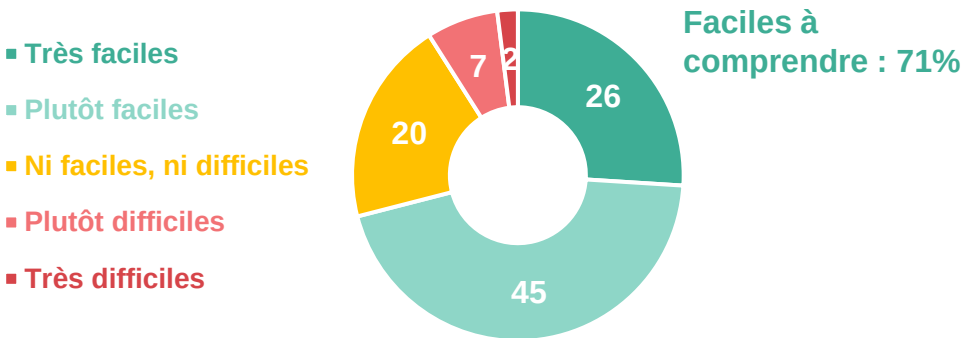
5 PREMIERS SERVICES

1	Le médecin	94%
2	Les pompiers	90%
3	La mairie	88%
4	Les hôpitaux publics	86%
5	La Gendarmerie Nationale / L'école, l'établissement scolaire	85%

5 DERNIERS SERVICES

1	France Rénov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'	63%
2	Les tribunaux	66%
3	La MSA	67%
4	Le CROUS	68%
5	L'ASP	70%

La compréhension des informations écrites fournies



5 PREMIERS SERVICES

1	La mairie	83%
2	Le médecin	82%
-	Les hôpitaux publics	82%
4	L'école / l'établissement scolaire	81%
5	France Titres	77%

5 DERNIERS SERVICES

1	Les tribunaux	59%
2	France Rénov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'	61%
3	La MSA	64%
4	L'ASP	66%
5	Le CROUS / La MDPH	67%

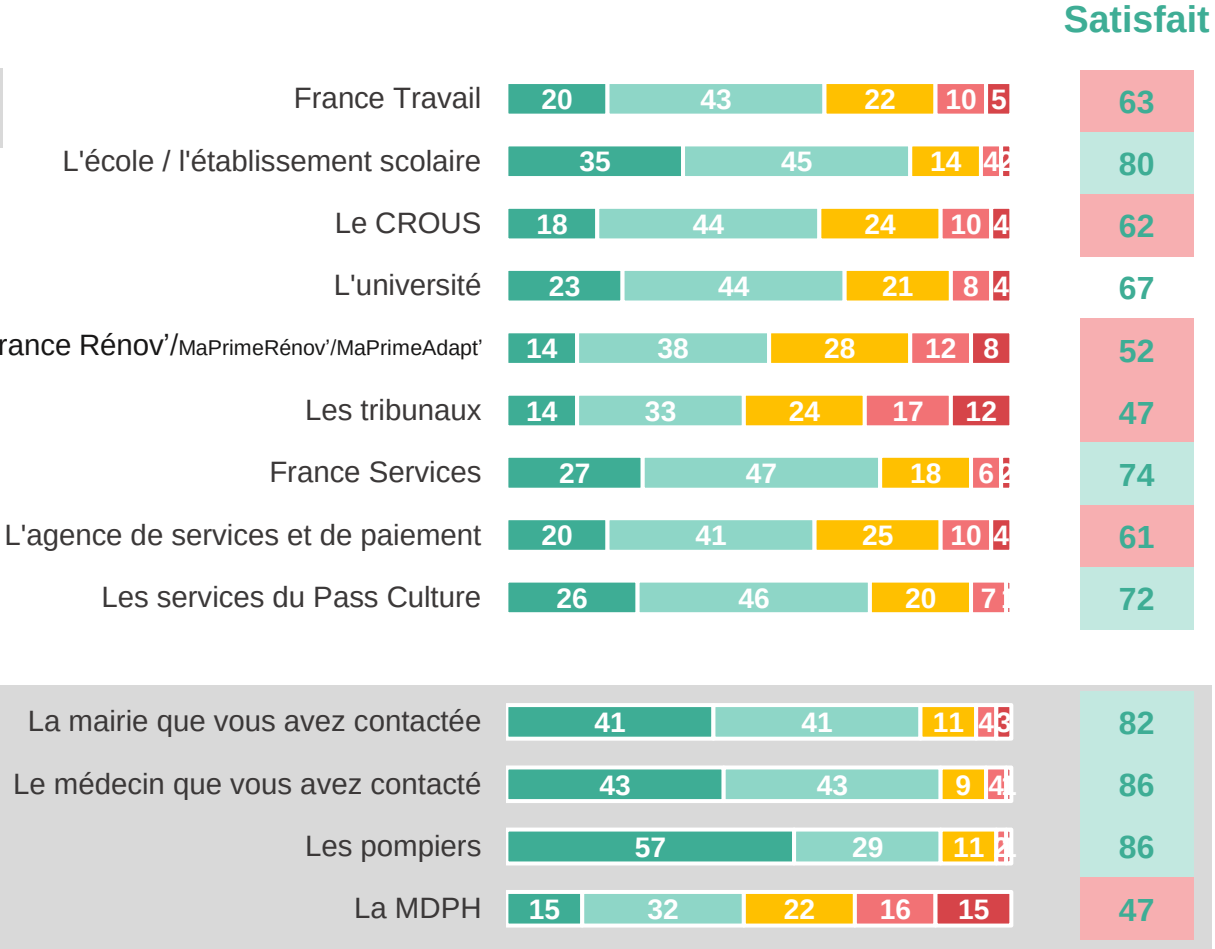
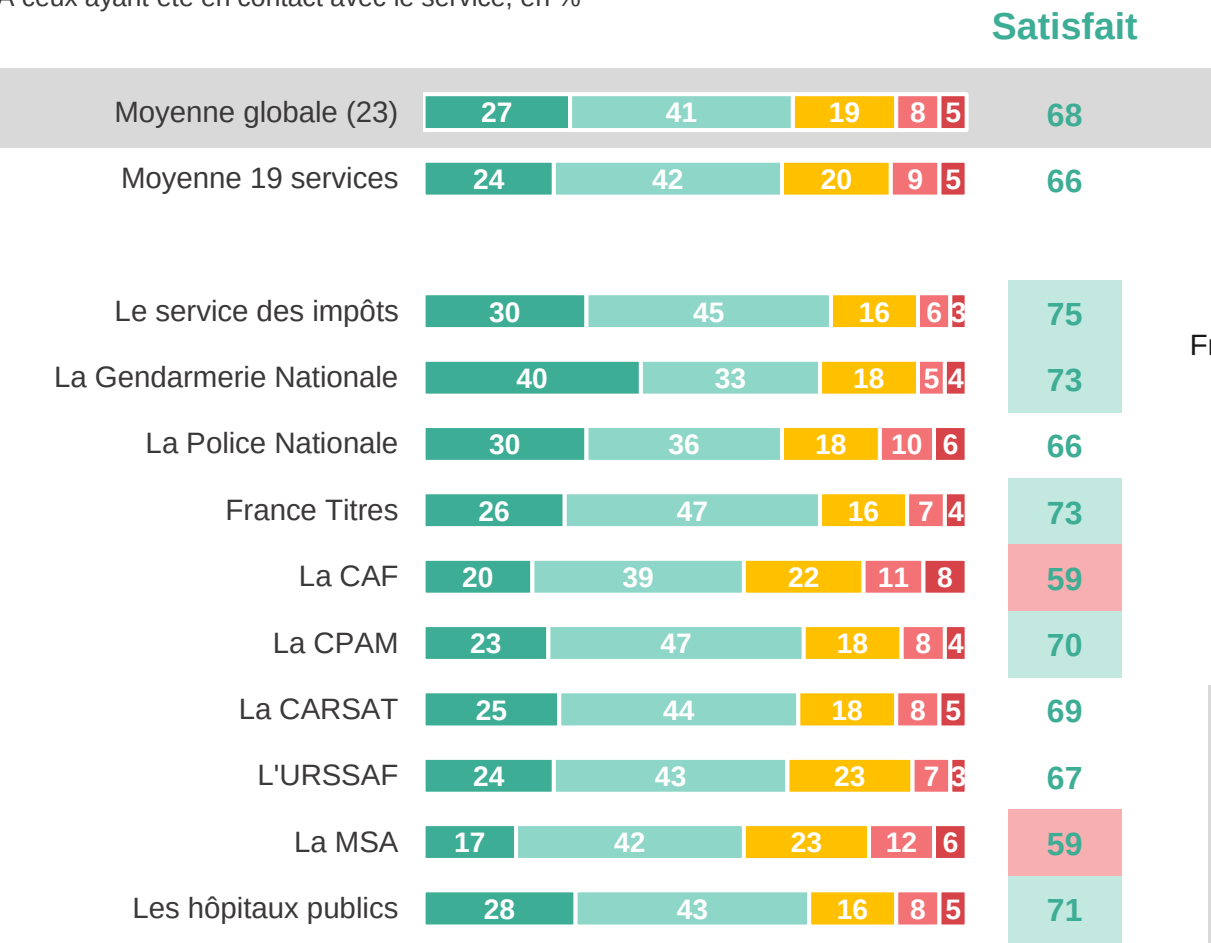


7/ Des délais de traitement et de prise en charge globalement satisfaisants

La majorité des usagers sont satisfaits des délais de traitement de leurs demandes, avec là encore des variations importantes entre services publics

Avez-vous été satisfait des délais de traitement et/ou de prise en charge de votre demande / dossier par <nom du service contacté> ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

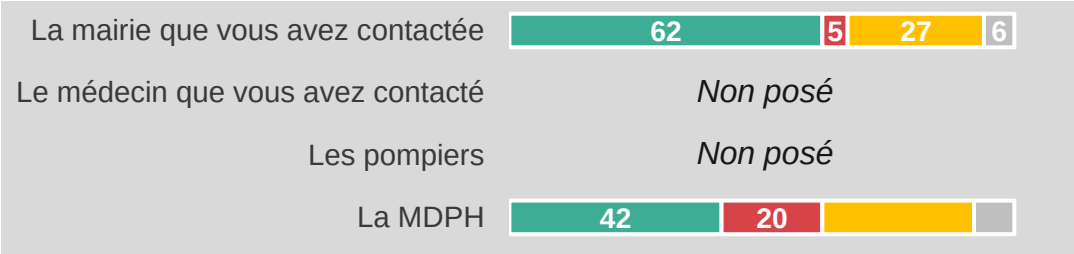
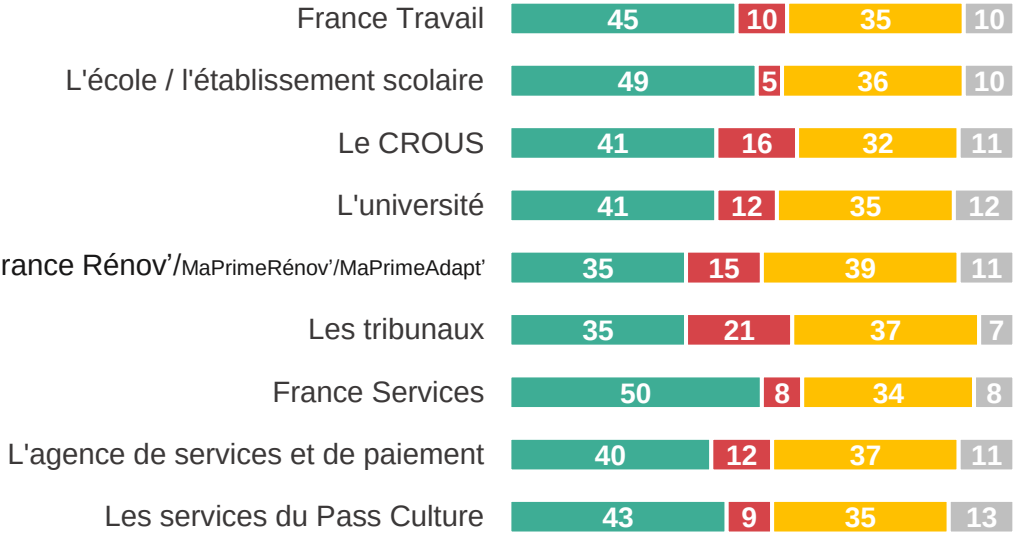
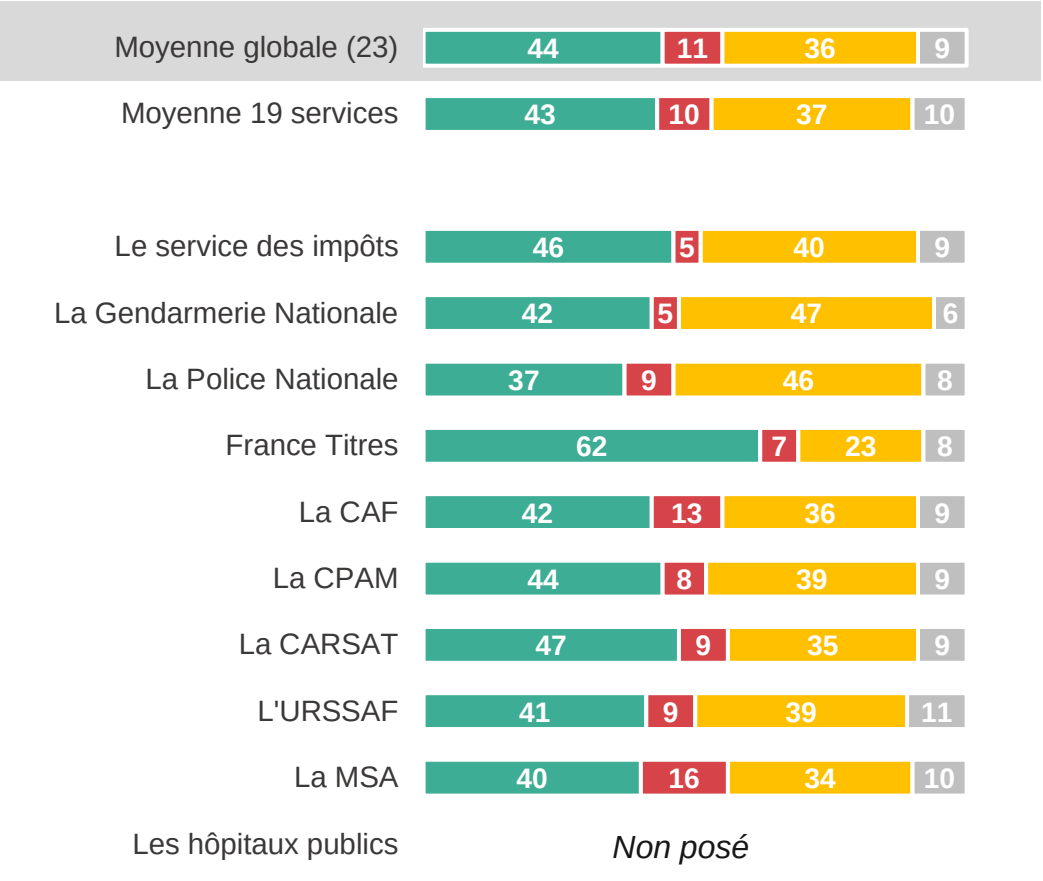


Tout à fait satisfait Plutôt satisfait Ni satisfait, ni pas satisfait Plutôt pas satisfait Pas du tout satisfait

Quand des délais de traitement sont annoncés, les usagers notent qu'ils ont généralement tendance à être respectés, c'est particulièrement le cas en ce qui concerne France Titres

Les délais annoncés par <nom du service contacté> pour le traitement de votre demande / dossier ont-ils été respectés ?

- À ceux ayant été en contact avec le service (sauf les services suivants : médecins, hôpitaux et pompiers), en % -



Oui Non Aucun délai ne vous a été communiqué Vous ne vous en souvenez pas

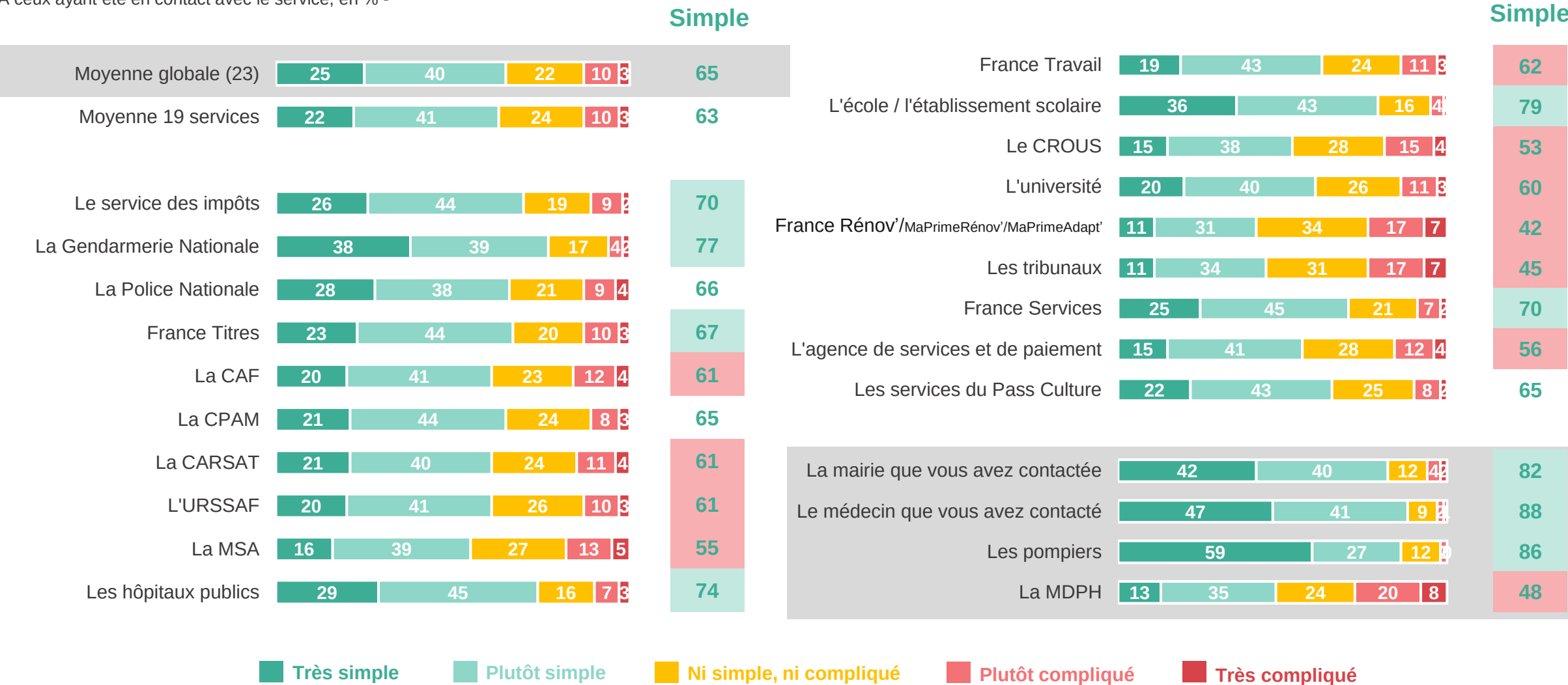


8/ La simplicité des démarches reste le principal point d'amélioration selon les usagers

Si la majorité des usagers indiquent qu'il a été simple de réaliser leurs démarches, il s'agit néanmoins d'un des indicateurs les moins élevés de l'enquête ; 13% des usagers estiment même que cela a été compliqué dans l'ensemble

Estimez-vous qu'il a été simple de réaliser vos démarches avec <nom du service contacté> ?

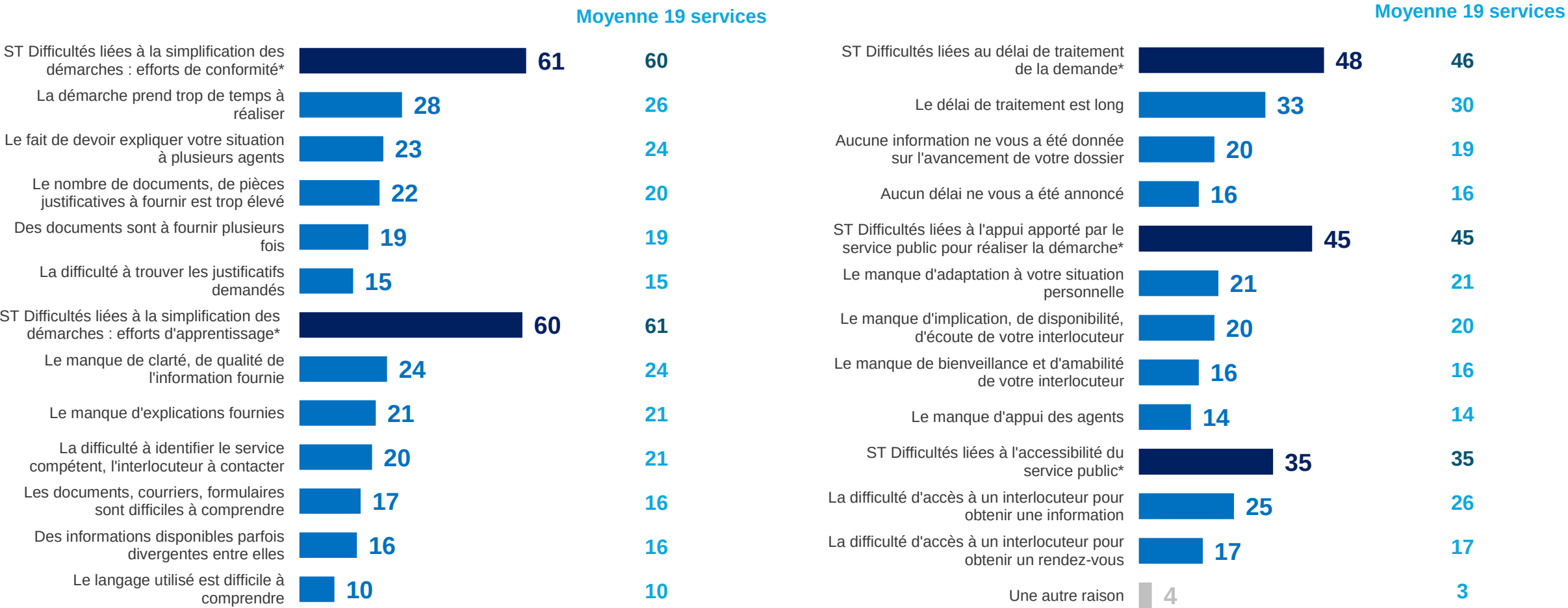
- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -



Les difficultés ressenties par les usagers mettent en avant l'existence de marges de progression en termes de simplification des démarches ; certains évoquent également des délais de traitement trop longs

Quelles difficultés avez-vous rencontré lors de vos démarches auprès de <nom du service contacté> ? Plusieurs réponses possibles

- À ceux ayant été en contact avec le service et qui déclarent que leurs démarches ont été compliquées à réaliser, en % -



*La mention ST indique qu'il s'agit d'un sous-total des difficultés appartenant à la même famille. Par exemple, 61% des répondants ont cité l'une des 5 difficultés constitutives du bloc « efforts de conformité » et détaillées juste en-dessous.

Les difficultés rencontrées avec le service – Détail par services publics (1/5)

Les soucis liés à des efforts de conformité sont davantage mis en avant concernant la CARSAT

Quelles difficultés avez-vous rencontré lors de vos démarches auprès de <nom du service contacté> ? Plusieurs réponses possibles

- À ceux ayant été en contact avec le service et qui déclarent que leurs démarches ont été compliquées à réaliser, en % -

	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	Le service des impôts	La Gendarmerie Nationale	La Police Nationale	France Titres	La CAF	La CPAM	La CARSAT	L'URSSAF	La MSA	Les hôpitaux publics	France Travail
ST Difficultés liées à la simplification des démarches : efforts de conformité	61	60	55	53	57	65	64	63	76	58	57	54	66
La démarche prend trop de temps à réaliser	28	26	24	20	22	37	27	26	30	27	22	19	23
Le fait de devoir expliquer votre situation à plusieurs agents	23	24	23	26	33	12	31	27	36	21	23	32	31
Le nombre de documents, de pièces justificatives à fournir est trop élevé	22	20	12	8	7	28	21	13	33	14	20	8	27
Des documents sont à fournir plusieurs fois	19	19	13	6	11	17	27	20	38	17	19	13	30
La difficulté à trouver les justificatifs demandés	15	15	10	7	8	21	16	12	25	13	15	5	16

	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	L'école / l'étab. scolaire	Un CROUS	L'université	France Rénov**	Les tribunaux	France Services	L'agence de serv. et de paiement	Les services du Pass Culture	La mairie	Le médecin	Les pompiers	La MDPH
ST Difficultés liées à la simplification des démarches : efforts de conformité	61	60	52	54	63	65	59	56	61	52	57	33	40	78
La démarche prend trop de temps à réaliser	28	26	16	21	24	30	30	24	26	21	24	18	15	49
Le fait de devoir expliquer votre situation à plusieurs agents	23	24	25	18	26	20	19	26	18	13	22	12	19	22
Le nombre de documents, de pièces justificatives à fournir est trop élevé	22	20	18	18	19	30	23	18	23	9	19	6	3	47
Des documents sont à fournir plusieurs fois	19	19	14	17	20	22	15	19	16	10	18	7	5	27
La difficulté à trouver les justificatifs demandés	15	15	9	16	15	20	14	13	21	10	14	4	1	22



Les difficultés rencontrées avec le service – Détail par services publics (2/5)

Les soucis liés aux efforts d'apprentissage sont plus associés à la CARSAT (explications fournies, identification du bon interlocuteur) et à France Rénov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt' (complexité des documents)

Quelles difficultés avez-vous rencontré lors de vos démarches auprès de <nom du service contacté> ? Plusieurs réponses possibles

- À ceux ayant été en contact avec le service et qui déclarent que leurs démarches ont été compliquées à réaliser, en % -

	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	Le service des impôts	La Gendarmerie Nationale	La Police Nationale	France Titres	La CAF	La CPAM	La CARSAT	L'URSSAF	La MSA	Les hôpitaux publics	France Travail
ST Difficultés liées à la simplification des démarches : efforts d'apprentissage	60	61	62	46	53	62	64	58	68	64	59	51	60
Le manque de clarté, de qualité de l'information fournie	24	24	26	17	22	27	31	25	25	28	23	17	30
Le manque d'explications fournies	21	21	23	11	20	22	28	22	28	23	16	20	25
La difficulté à identifier le service compétent, l'interlocuteur à contacter	20	21	27	17	16	20	23	24	28	22	19	23	21
Les documents, courriers, formulaires sont difficiles à comprendre	17	16	15	10	13	19	16	8	19	17	11	5	15
Des informations disponibles parfois divergentes entre elles	16	16	12	11	10	9	24	16	19	18	17	12	21
Le langage utilisé est difficile à comprendre	10	10	12	8	8	8	8	5	9	13	8	7	5

	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	L'école / l'étab. scolaire	Un CROUS	L'université	France Rénov**	Les tribunaux	France Services	L'agence de serv. et de paiement	Les services du Pass Culture	La mairie	Le médecin	Les pompiers	La MDPH
ST Difficultés liées à la simplification des démarches : efforts d'apprentissage	60	61	51	59	58	68	61	67	62	61	58	27	37	60
Le manque de clarté, de qualité de l'information fournie	24	24	22	21	26	25	20	28	19	16	25	10	11	23
Le manque d'explications fournies	21	21	16	19	20	21	19	23	22	18	17	12	1	22
La difficulté à identifier le service compétent, l'interlocuteur à contacter	20	21	21	17	20	23	19	20	20	15	14	7	7	18
Les documents, courriers, formulaires sont difficiles à comprendre	17	16	7	19	10	25	20	17	18	12	14	4	4	33
Des informations disponibles parfois divergentes entre elles	16	16	13	19	16	18	14	12	16	13	15	3	14	12
Le langage utilisé est difficile à comprendre	10	10	6	12	10	12	18	13	9	7	9	1	7	11

Les difficultés rencontrées avec le service – Détail par services publics (3/5)

La longueur des délais de traitement apparaît comme une difficulté dans certains cas (CAF, CARSAT, tribunaux)

Quelles difficultés avez-vous rencontré lors de vos démarches auprès de <nom du service contacté> ? Plusieurs réponses possibles

- À ceux ayant été en contact avec le service et qui déclarent que leurs démarches ont été compliquées à réaliser, en % -

	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	Le service des impôts	La Gendarmerie Nationale	La Police Nationale	France Titres	La CAF	La CPAM	La CARSAT	L'URSSAF	La MSA	Les hôpitaux publics	France Travail
ST Difficultés liées au délai de traitement de la demande	48	46	41	44	42	45	61	54	62	38	52	44	37
Le délai de traitement est long	33	30	27	21	21	36	48	35	46	22	32	35	22
Aucune information ne vous a été donnée sur l'avancement de votre dossier	20	19	14	19	18	19	24	19	25	15	25	10	18
Aucun délai ne vous a été annoncé	16	16	15	17	19	14	22	23	18	16	15	17	15

	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	L'école / l'étab. scolaire	Un CROUS	L'université	France Rénov**	Les tribunaux	France Services	L'agence de serv. et de paiement	Les services du Pass Culture	La mairie	Le médecin	Les pompiers	La MDPH
ST Difficultés liées au délai de traitement de la demande	48	46	45	41	38	53	57	47	40	26	49	46	26	69
Le délai de traitement est long	33	30	24	23	22	32	44	25	21	13	25	35	11	61
Aucune information ne vous a été donnée sur l'avancement de votre dossier	20	19	22	18	14	22	24	19	21	11	24	4	2	26
Aucun délai ne vous a été annoncé	16	16	19	12	14	17	16	15	15	7	13	7	16	15



Les difficultés rencontrées avec le service – Détail par services publics (4/5)

Les soucis liés à l'appui apporté par le service concernant avant tout la Gendarmerie, la Police et France Travail

Quelles difficultés avez-vous rencontré lors de vos démarches auprès de <nom du service contacté> ? Plusieurs réponses possibles

- À ceux ayant été en contact avec le service et qui déclarent que leurs démarches ont été compliquées à réaliser, en % -

	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	Le service des impôts	La Gendarmerie Nationale	La Police Nationale	France Titres	La CAF	La CPAM	La CARSAT	L'URSSAF	La MSA	Les hôpitaux publics	France Travail
ST Difficultés liées à l'appui apporté par le service public pour réaliser la démarche	45	45	44	57	57	29	48	39	44	44	43	47	52
Le manque d'adaptation à votre situation personnelle	21	21	23	20	22	12	28	19	25	19	17	18	33
Le manque d'implication, de disponibilité, d'écoute de votre interlocuteur	20	20	21	27	26	11	21	13	21	16	19	27	28
Le manque de bienveillance et d'amabilité de votre interlocuteur	16	16	16	23	34	6	18	13	15	16	14	25	21
Le manque d'appui des agents	14	14	9	20	19	16	18	14	14	14	13	12	19

	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	L'école / l'étab. scolaire	Un CROUS	L'université	France Rénov**	Les tribunaux	France Services	L'agence de serv. et de paiement	Les services du Pass Culture	La mairie	Le médecin	Les pompiers	La MDPH
ST Difficultés liées à l'appui apporté par le service public pour réaliser la démarche	45	45	48	49	43	41	47	40	42	39	55	38	66	42
Le manque d'adaptation à votre situation personnelle	21	21	15	17	16	23	22	22	23	14	14	16	26	25
Le manque d'implication, de disponibilité, d'écoute de votre interlocuteur	20	20	28	19	21	17	25	14	16	18	31	16	25	18
Le manque de bienveillance et d'amabilité de votre interlocuteur	16	16	19	17	13	10	21	10	11	6	24	13	18	15
Le manque d'appui des agents	14	14	18	15	13	10	14	10	11	12	21	4	21	15



Les difficultés rencontrées avec le service – Détail par services publics (5/5)

Les difficultés associées à l'accessibilité du service apparaissent dans plusieurs cas, à commencer par les hôpitaux publics

Quelles difficultés avez-vous rencontré lors de vos démarches auprès de <nom du service contacté> ? Plusieurs réponses possibles

- À ceux ayant été en contact avec le service et qui déclarent que leurs démarches ont été compliquées à réaliser, en % -

	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	Le service des impôts	La Gendarmerie Nationale	La Police Nationale	France Titres	La CAF	La CPAM	La CARSAT	L'URSSAF	La MSA	Les hôpitaux publics	France Travail
ST Difficultés liées à l'accessibilité du service public	35	35	42	22	36	33	46	47	49	28	32	51	31
La difficulté d'accès à un interlocuteur pour obtenir une information	25	26	36	14	25	27	36	33	39	20	24	26	24
La difficulté d'accès à un interlocuteur pour obtenir un rendez-vous	17	17	14	14	16	13	22	23	23	13	14	36	16

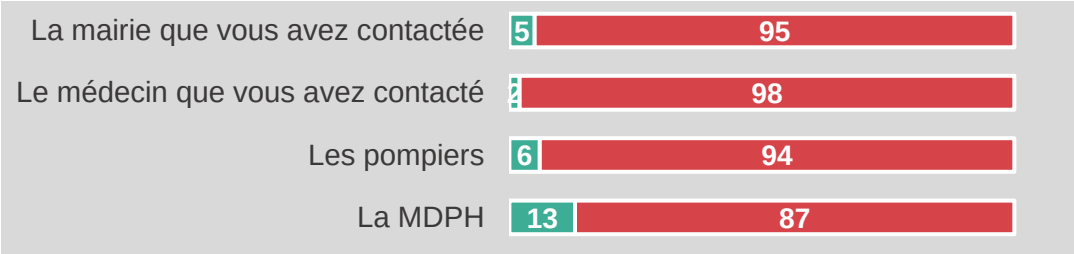
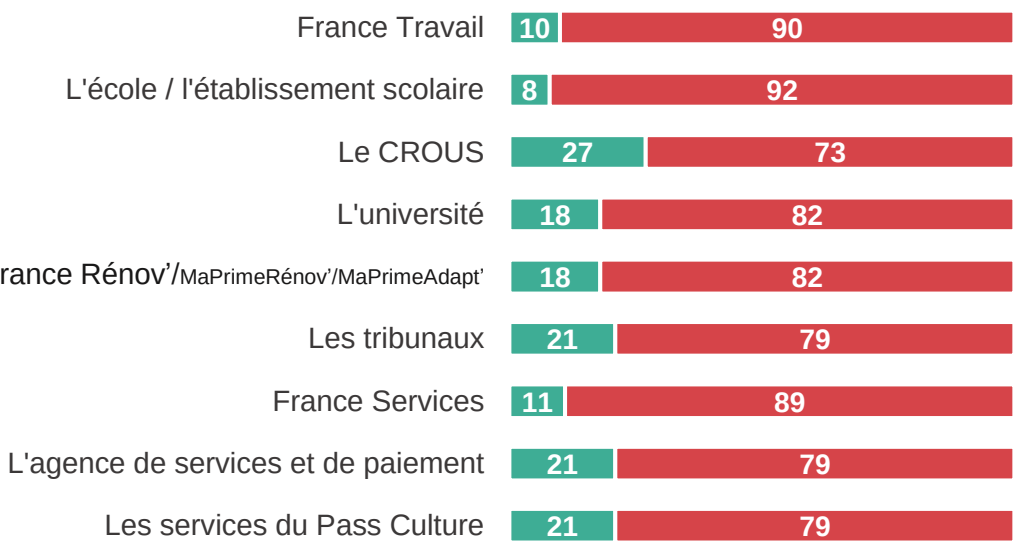
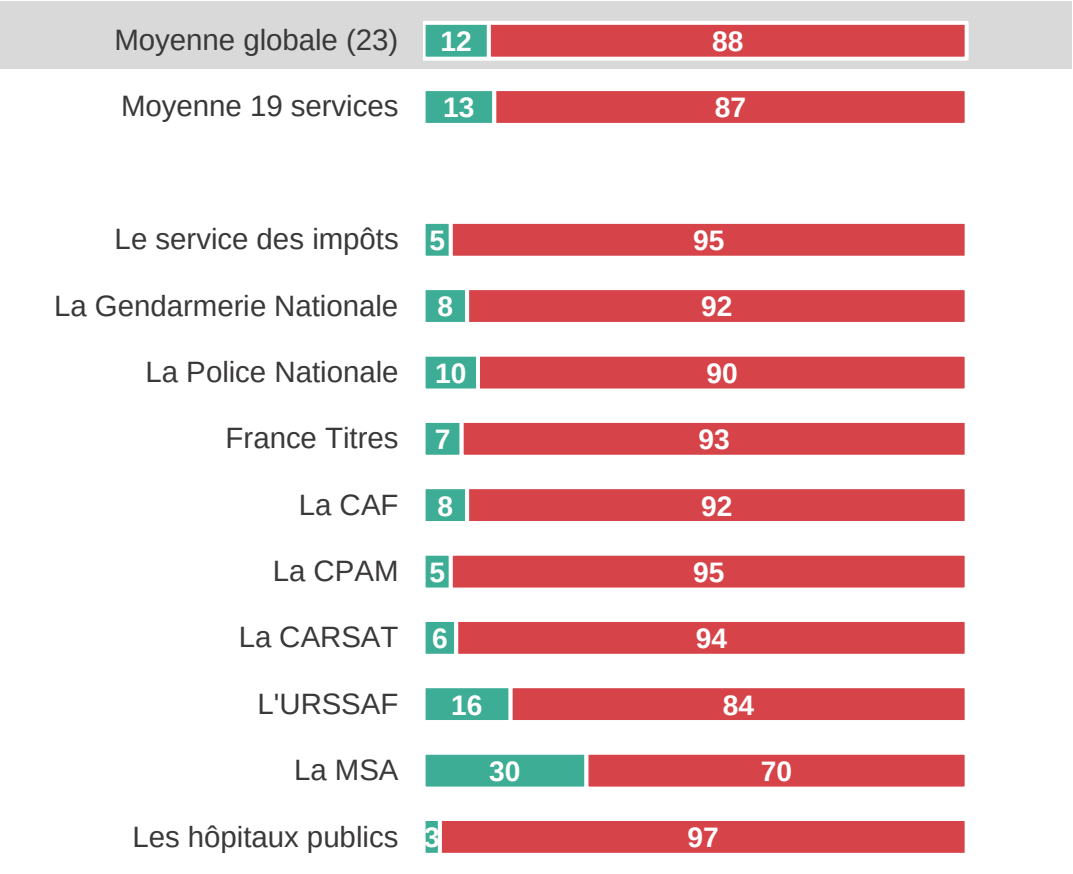
	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	L'école / l'étab. scolaire	Un CROUS	L'université	France Rénov**	Les tribunaux	France Services	L'agence de serv. et de paiement	Les services du Pass Culture	La mairie	Le médecin	Les pompiers	La MDPH
ST Difficultés liées à l'accessibilité du service public	35	35	46	28	35	37	30	35	33	23	27	56	9	31
La difficulté d'accès à un interlocuteur pour obtenir une information	25	26	33	19	25	28	21	26	24	15	20	12	8	24
La difficulté d'accès à un interlocuteur pour obtenir un rendez-vous	17	17	23	14	18	17	15	18	13	9	13	49	3	15



Les usagers déclarent que leur démarche a donné lieu à un dépôt de réclamation dans un peu plus d'1 cas sur 10

A la suite de ces contacts, avez-vous été amené(e) à déposer une réclamation auprès de <nom du service contacté> ?

- À ceux ayant été en contact avec le service (sauf ceux ayant indiqué avoir été en contact dès le départ pour déposer une réclamation), en %



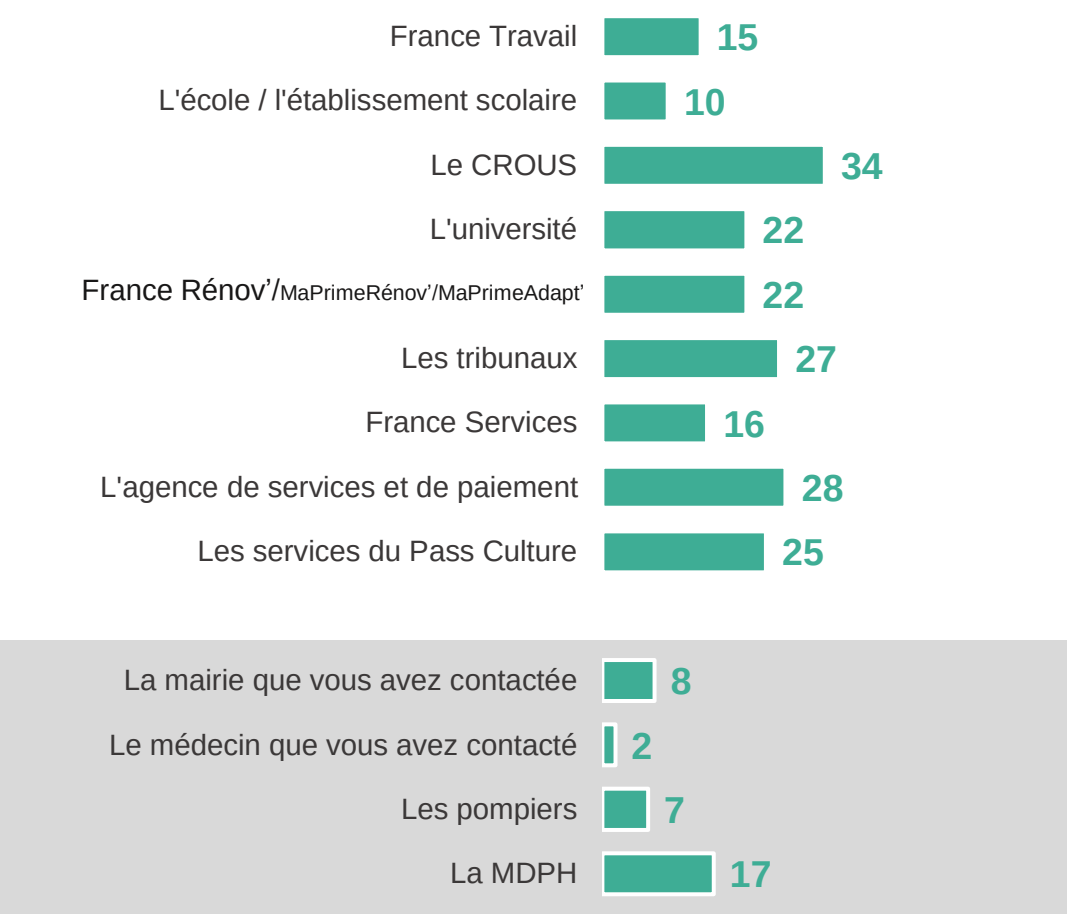
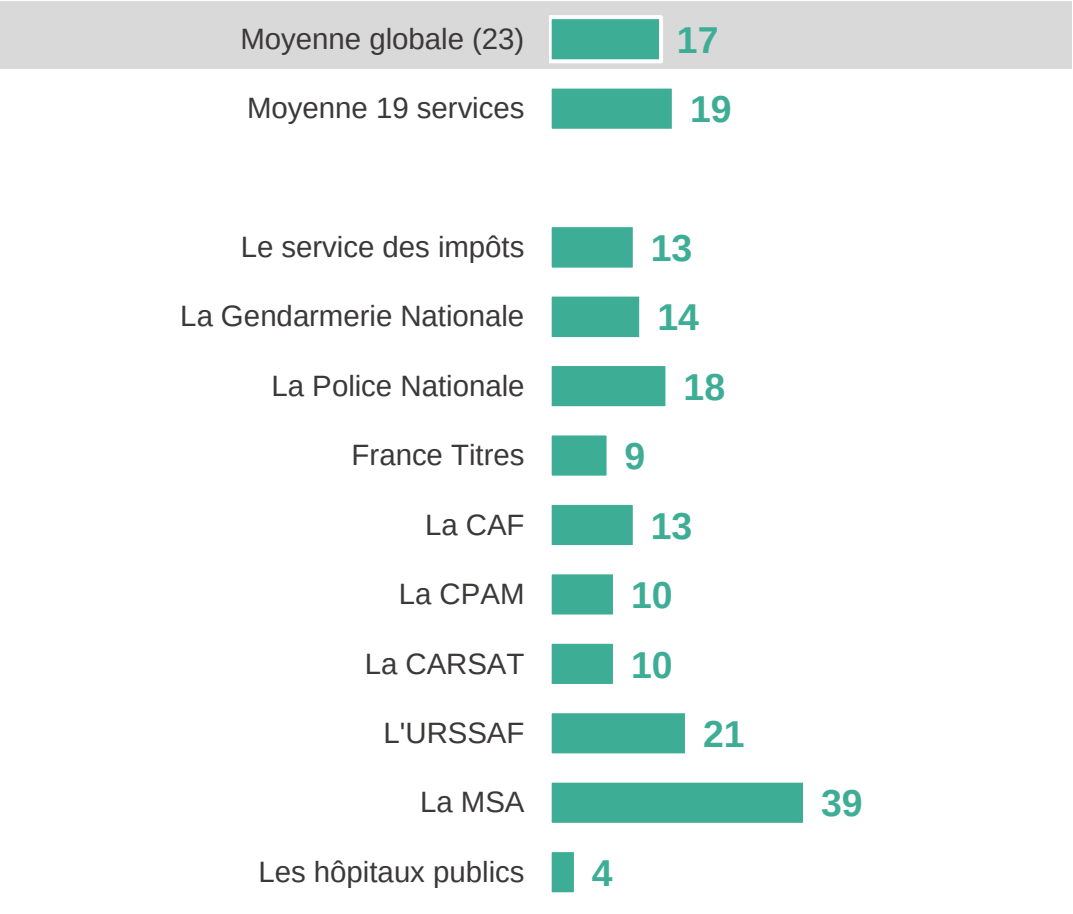
Oui

Non

Que le dépôt de réclamation ait été à l'origine du contact initial ou bien qu'il soit apparu en cours de route suite aux échanges avec le service public, il apparaît dans près d'1 situation sur 5 au total

Quelles sont toutes les raisons pour lesquelles vous avez été en contact avec <nom du service contacté> au cours de 12 derniers mois ? Plusieurs réponses possibles
A la suite de ces contacts, avez-vous été amené(e) à déposer une réclamation auprès de <nom du service contacté> ?

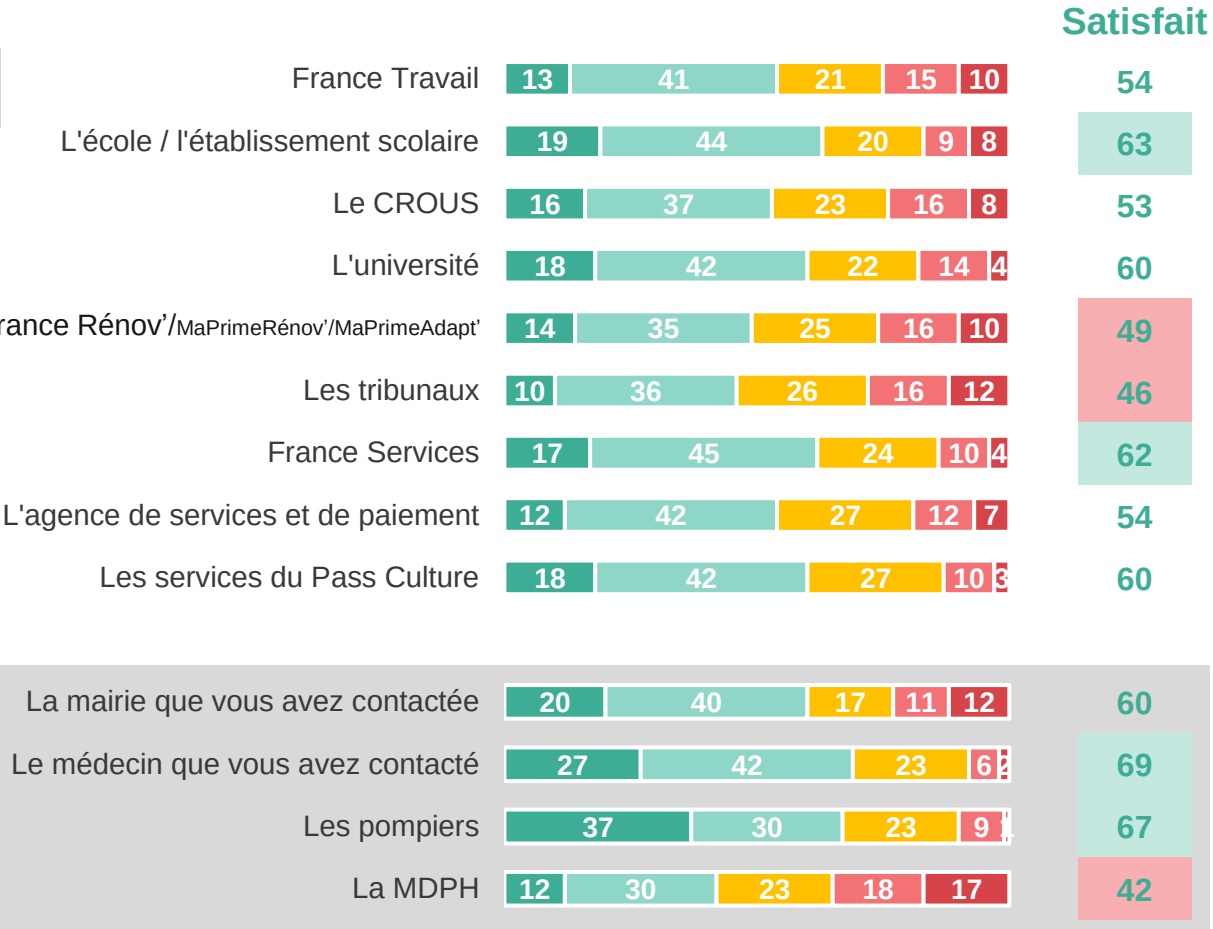
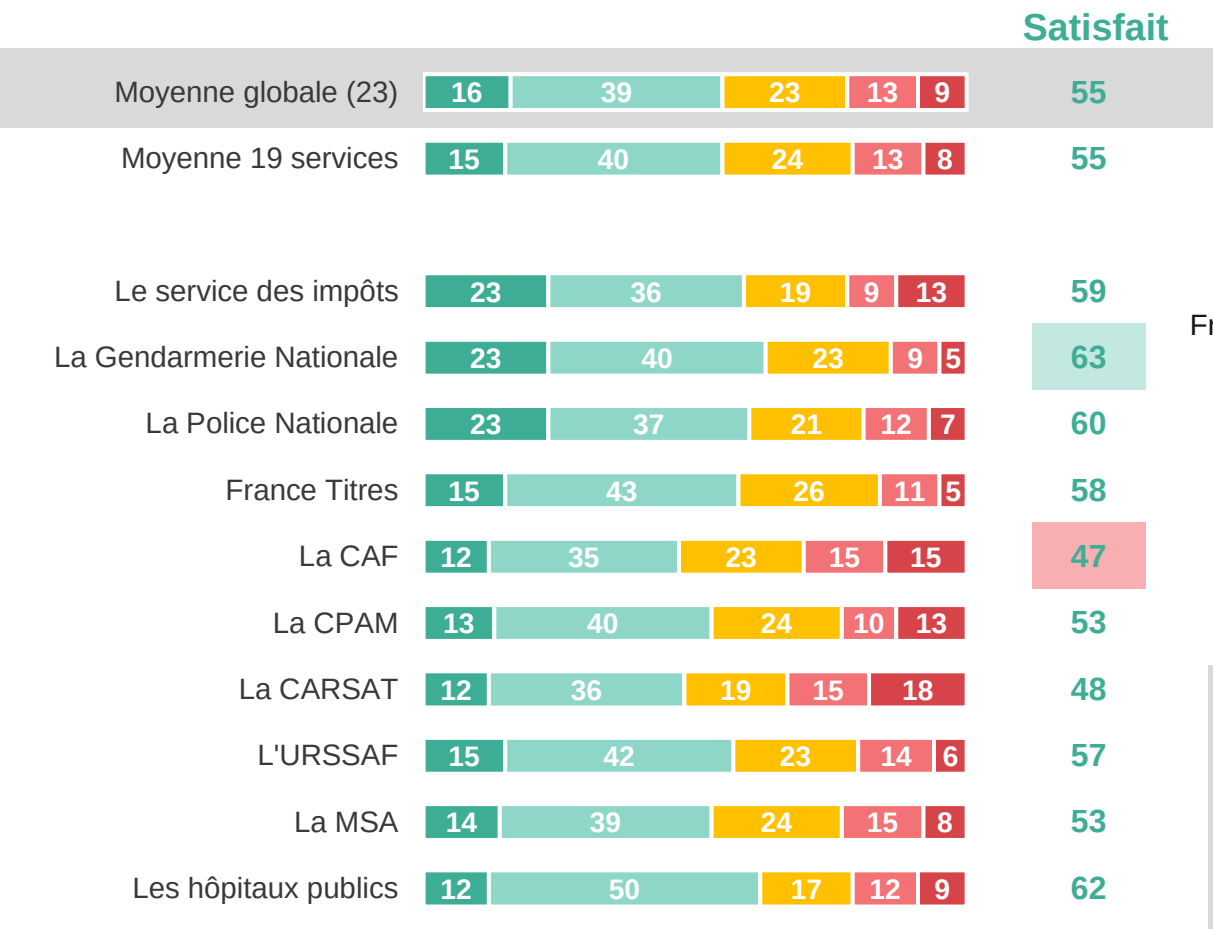
- À ceux ayant été en contact avec le service, en % total de réponses « **Ont déposé une réclamation** » -



Les usagers sont plutôt partagés sur la manière dont leur réclamation a été traitée, à peine plus de la moitié se déclarant explicitement satisfaits

Avez-vous été satisfait du traitement de votre réclamation par <nom du service contacté> ?

- À tous ceux qui ont déposé une réclamation auprès du service (qu'ils l'aient indiqué dès le départ ou à la suite de leur démarche initiale), en % -



Tout à fait satisfait Plutôt satisfait Ni satisfait, ni pas satisfait Plutôt pas satisfait Pas du tout satisfait

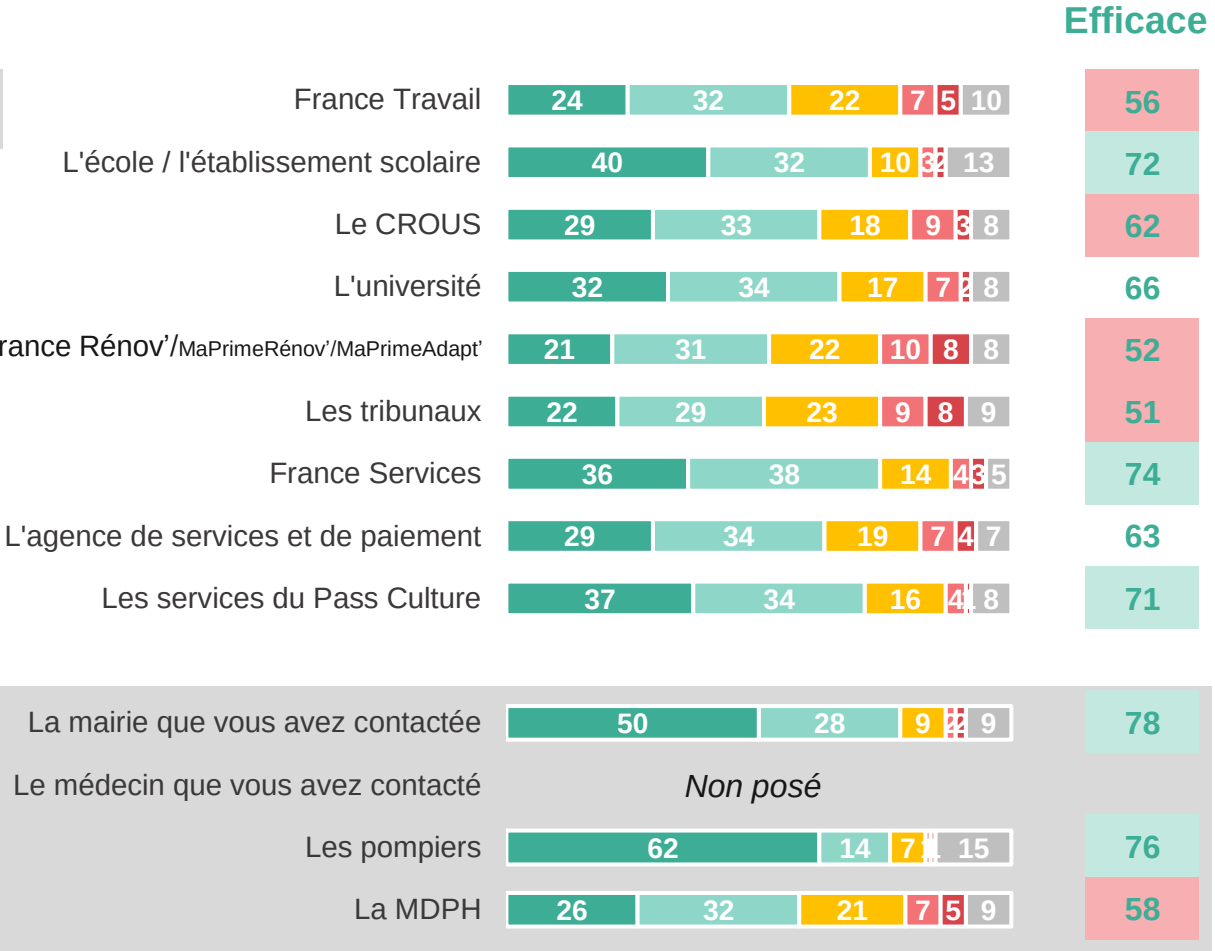
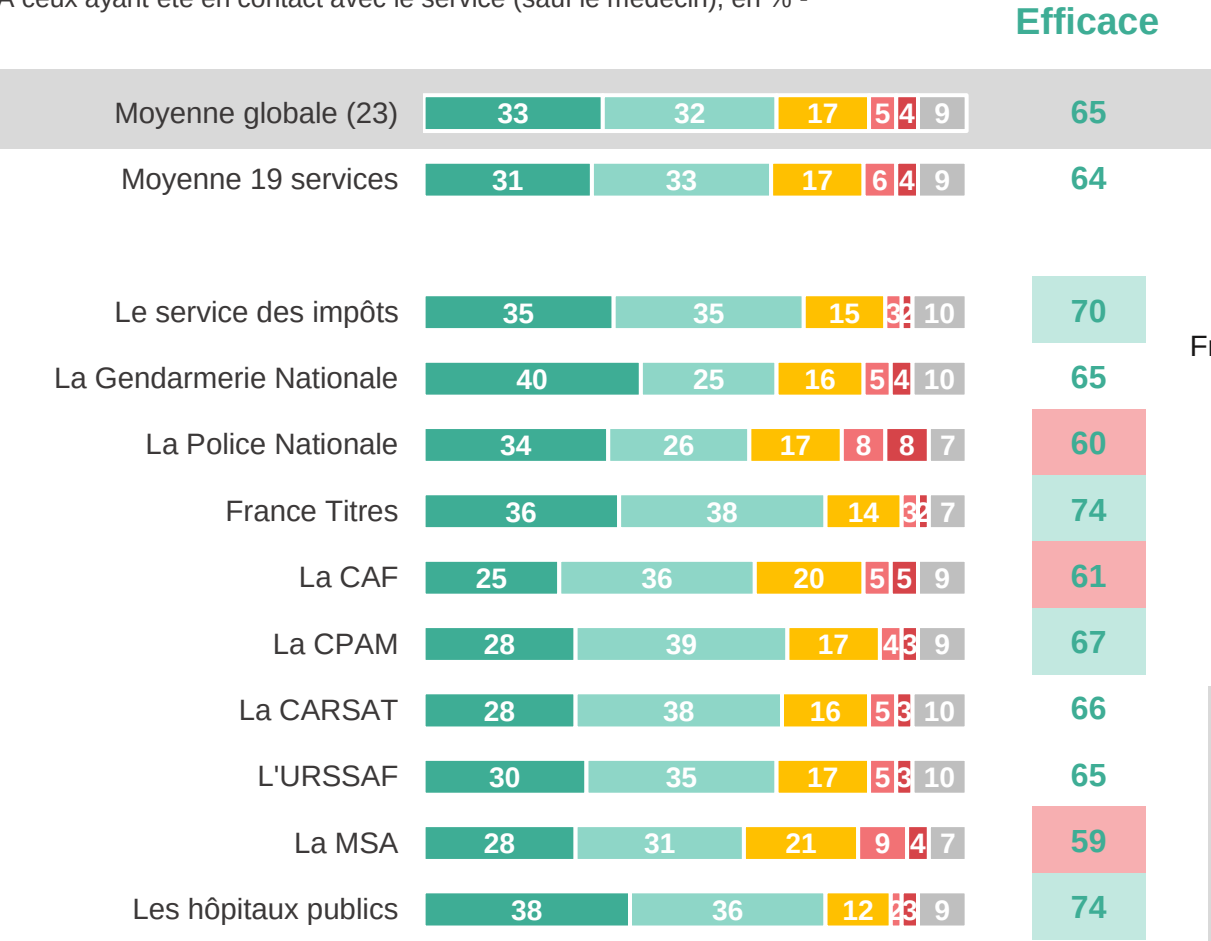


9/ Finalement, un regard plutôt positif sur l'action proposée par les services publics

Un jugement plutôt favorable sur l'efficacité de l'action proposée par le service public quand elle a eu lieu, mais avec des variations importantes entre les différents services

De manière générale, diriez-vous que l'action qui vous a été proposée par <nom du service contacté> a été efficace ?

- À ceux ayant été en contact avec le service (sauf le médecin), en % -

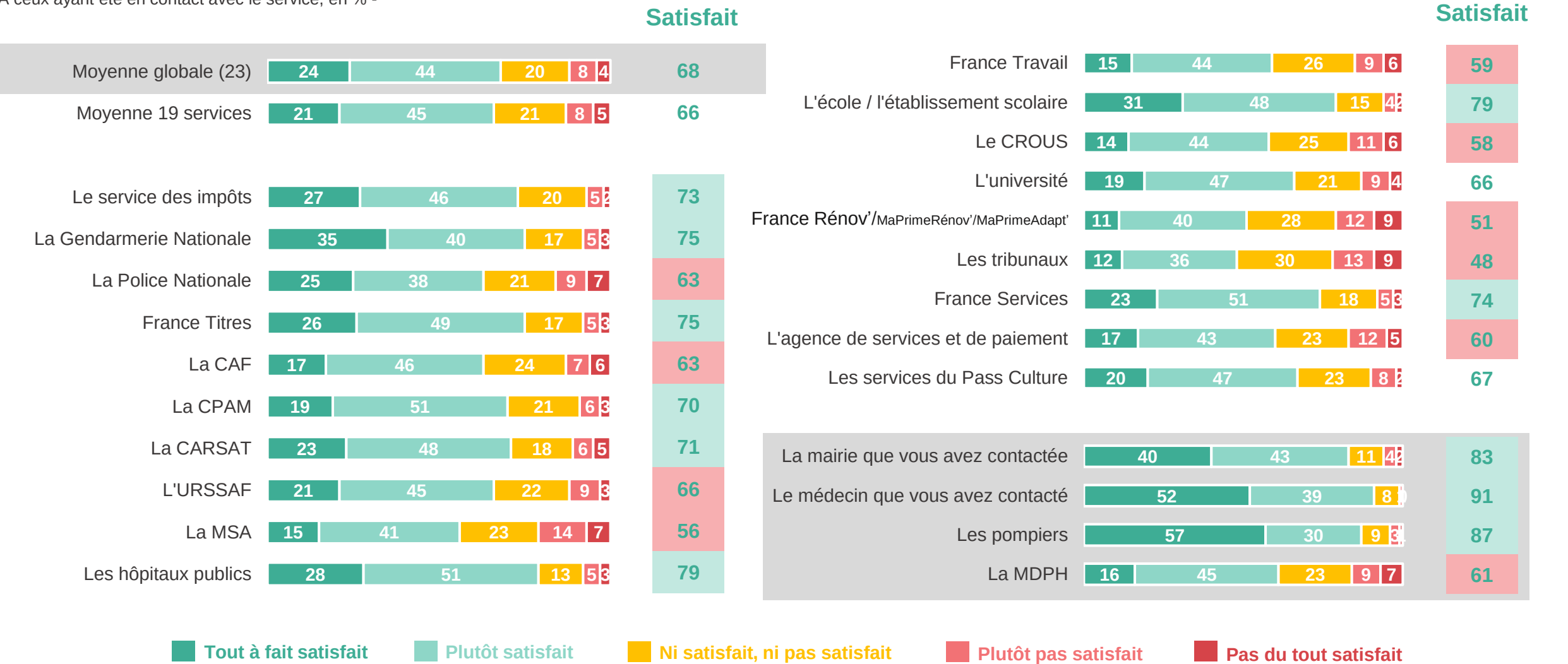


Très efficace Plutôt efficace Ni efficace, ni pas efficace Plutôt pas efficace Pas du tout efficace Vous ne savez pas / Vous n'êtes pas concerné

Finalement, le fait d'avoir répondu à l'ensemble du questionnaire et de s'être remémoré en profondeur les conditions d'échange avec les services publics ne fait presque pas évoluer le niveau général de satisfaction des usagers, celui-ci étant presque le même qu'au début (68%, contre 72% en moyenne*)

Compte tenu de l'ensemble des éléments que vous venez d'aborder, êtes-vous satisfait de la qualité de service proposé par <nom du service contacté> (toujours en prenant en compte l'ensemble de vos échanges / interactions des 12 derniers mois) ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -





10/ Les attentes prioritaires des usagers à l'égard des services publics

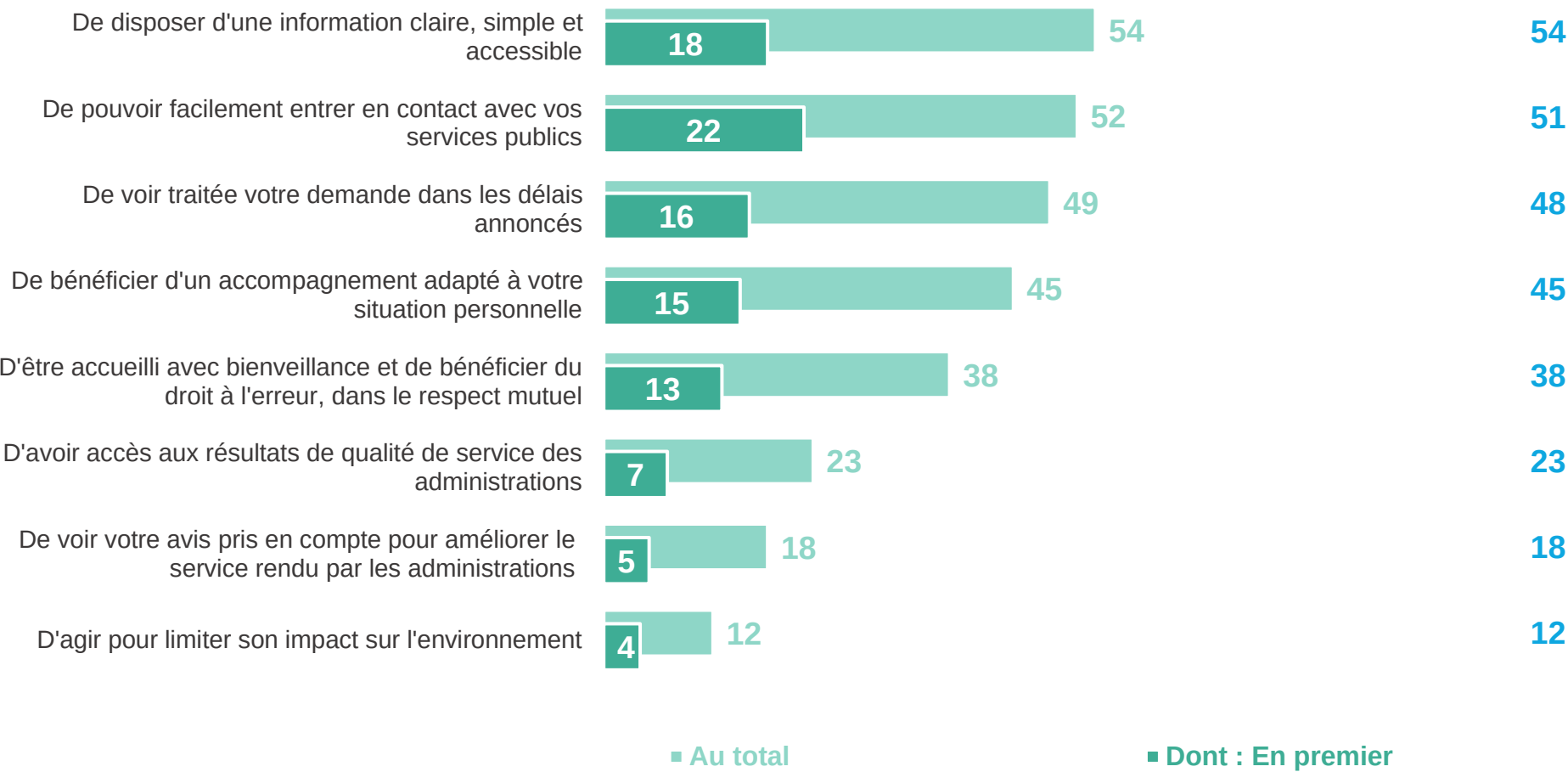
Les usagers expriment plusieurs attentes à l'égard de leurs services publics, en priorisant la clarté des informations reçues et la facilité d'accès

Globalement, parmi les éléments suivants, qu'attendez-vous en priorité de ce service ? *En premier ? En deuxième ? En troisième ?*

- À ceux ayant été en contact avec le service (sauf les services suivants : médecins et pompiers), en % -

Moyenne globale (23 services)

Moyenne 19 services



Au-delà de ces 2 attentes prioritaires (clarté de l'information et facilité à entrer en contact), des besoins spécifiques s'expriment notamment envers France Titres (respect des délais) et les forces de l'ordre (bienveillance de l'accueil). Le besoin d'accompagnement personnalisé concerne surtout France Travail...

Globalement, parmi les éléments suivants, qu'attendez-vous en priorité de ce service ? En premier ? En deuxième ? En troisième ?

- À ceux ayant été en contact avec le service (sauf les services suivants : médecins et pompiers), en % de réponses « Au total » -

	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	Le service des impôts	La Gendarmerie Nationale	La Police Nationale	France Titres	La CAF	La CPAM	La CARSAT	L'URSSAF	La MSA	Les hôpitaux publics	France Travail
De disposer d'une information claire, simple et accessible	54	54	62	50	47	65	54	60	60	57	48	53	52
De pouvoir facilement entrer en contact avec vos services publics	52	51	65	50	49	64	55	64	59	53	47	52	44
De voir traitée votre demande dans les délais annoncés	49	48	50	45	43	65	56	59	57	46	48	48	46
De bénéficier d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle	45	45	42	45	45	33	46	40	47	45	39	50	58
D'être accueilli avec bienveillance et de bénéficier du droit à l'erreur, dans le respect mutuel	38	38	38	54	54	28	36	30	28	36	35	44	45
D'avoir accès aux résultats de qualité de service des administrations	23	23	16	19	21	20	20	20	20	22	28	27	19
De voir votre avis pris en compte pour améliorer le service rendu par les administrations	18	18	13	18	21	11	15	14	13	19	23	11	16
D'agir pour limiter son impact sur l'environnement	12	12	7	8	9	7	8	6	6	13	19	7	9



... mais aussi France Rénov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt' et France Services

Globalement, parmi les éléments suivants, qu'attendez-vous en priorité de ce service ? En premier ? En deuxième ? En troisième ?

- À ceux ayant été en contact avec le service (sauf les services suivants : médecins et pompiers), en % de réponses « Au total » -

	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	L'école / l'étab. scolaire	Un CROUS	L'université	France Rénov'*	Les tribunaux	France Services	L'agence de serv. et de paiement	Les services du Pass Culture	La mairie	Le médecin	Les pompiers	La MDPH
De disposer d'une information claire, simple et accessible	54	54	56	45	52	55	50	54	51	54	58	Non posé	Non posé	50
De pouvoir facilement entrer en contact avec vos services publics	52	51	50	41	43	45	47	53	51	44	59	Non posé	Non posé	48
De voir traitée votre demande dans les délais annoncés	49	48	41	43	45	45	46	45	47	46	55	Non posé	Non posé	58
De bénéficier d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle	45	45	40	43	40	55	47	53	43	37	33	Non posé	Non posé	56
D'être accueilli avec bienveillance et de bénéficier du droit à l'erreur, dans le respect mutuel	38	38	45	37	40	28	39	36	35	34	43	Non posé	Non posé	33
D'avoir accès aux résultats de qualité de service des administrations	23	23	23	26	28	24	26	24	25	27	18	Non posé	Non posé	22
De voir votre avis pris en compte pour améliorer le service rendu par les administrations	18	18	19	26	22	18	22	16	20	20	16	Non posé	Non posé	17
D'agir pour limiter son impact sur l'environnement	12	12	13	21	17	18	12	11	17	22	11	Non posé	Non posé	8



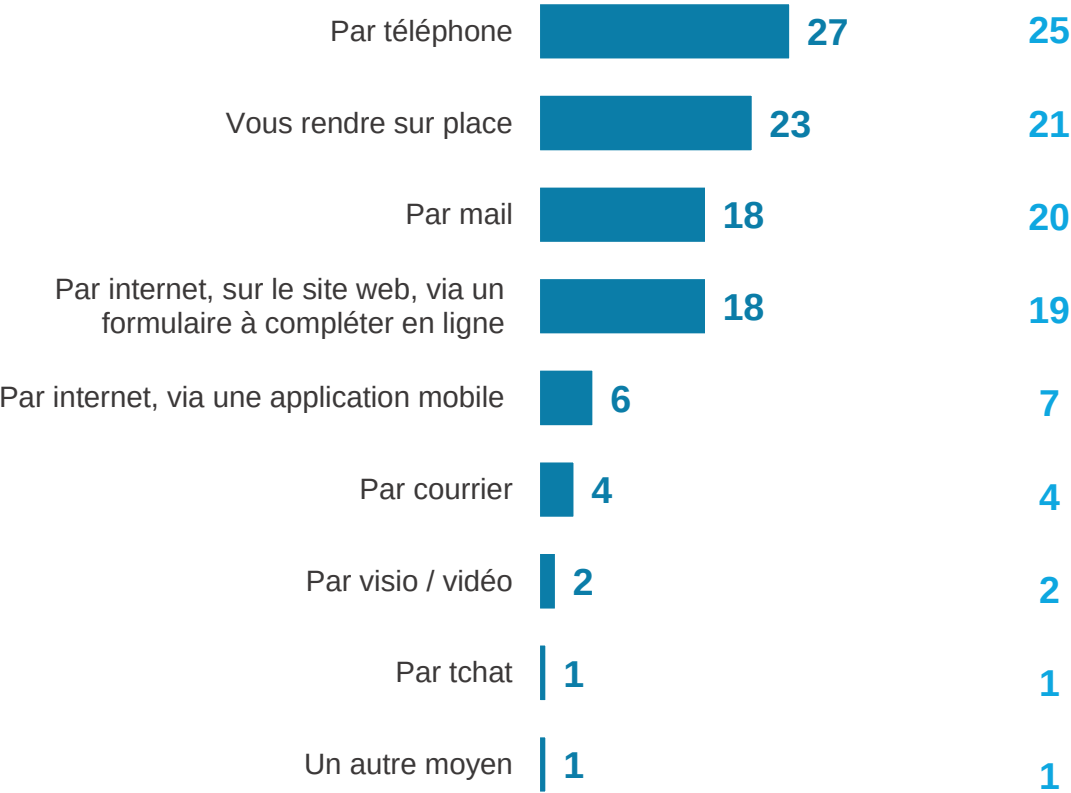
Le téléphone apparaît comme le moyen de contact préféré par les usagers qui souhaiteraient dans l'ensemble l'utiliser un peu plus qu'aujourd'hui, alors qu'on constate le phénomène inverse pour internet

Pour répondre à votre besoin/démarche avec <nom du service contacté>, quel moyen de contact préférez-vous ?

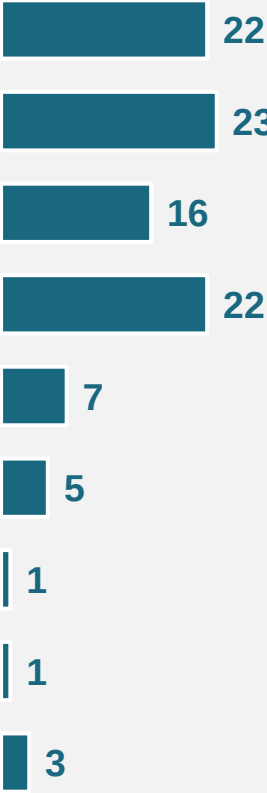
- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Moyen de contact préféré

Moyenne 19 services



Rappel du principal moyen utilisé



Pour **38%** des répondants, le **moyen de contact utilisé** n'est pas le **moyen de contact préféré**

(**39%** pour les **19 services publics** de l'Etat, opérateurs ou organismes de sécurité sociale)

Le contact humain en direct, par téléphone ou en se rendant sur place, serait particulièrement privilégié auprès de la Gendarmerie, la Police et les hôpitaux publics

Pour répondre à votre besoin/démarche avec <nom du service contacté>, quel moyen de contact préférez-vous ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	Le service des impôts	La Gendarmerie Nationale	La Police Nationale	France Titres	La CAF	La CPAM	La CARSAT	L'URSSAF	La MSA	Les hôpitaux publics	France Travail
Par téléphone	27	25	19	24	27	13	23	25	26	24	30	42	22
Vous rendre sur place	23	21	18	59	51	11	12	14	11	7	12	38	17
Par mail	18	20	18	5	7	17	21	20	20	23	21	10	25
Par internet, sur le site web [1]	18	19	36	6	8	49	25	27	29	28	16	5	17
Par internet, via une application mobile	6	7	6	2	2	7	15	9	8	8	7	2	12
Par courrier	4	4	2	1	2	0	3	4	4	5	7	2	3
Par visio / vidéo	2	2	0	1	1	1	0	0	1	3	4	1	2
Par tchat	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	2	0	2
Un autre moyen	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0

	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	L'école / l'étab. scolaire	Un CROUS	L'université	France Rénov**	Les tribunaux	France Services	L'agence de serv. et de paiement	Les services du Pass Culture	La mairie	Le médecin	Les pompiers	La MDPH
Par téléphone	27	25	27	25	21	32	21	21	29	20	18	32	68	29
Vous rendre sur place	23	21	35	14	20	13	26	37	8	7	56	48	16	16
Par mail	18	20	22	23	33	25	23	18	23	29	13	3	3	23
Par internet, sur le site web [1]	18	19	6	18	12	17	8	14	22	17	10	7	2	14
Par internet, via une application mobile	6	7	6	6	5	4	4	5	6	17	2	8	1	3
Par courrier	4	4	1	7	4	5	12	2	6	4	1	0	1	12
Par visio / vidéo	2	2	1	3	2	2	3	1	3	3	0	1	1	1
Par tchat	1	1	1	3	2	1	1	2	3	3	0	0	1	1
Un autre moyen	1	1	1	1	1	1	2	0	0	0	0	1	7	1



Les attentes principales se concentrent sur les modes de contact souhaités, devant le besoin d'assistance en cas de difficultés

En matière d'accès aux services proposés par <nom du service contacté>, quelles sont vos principales attentes ? Trois réponses possibles

- À ceux ayant été en contact avec le service (sauf les services suivants : médecins et pompiers), en % -

Moyenne globale (23 services)

Moyenne 19 services



Au-delà des modes de contact privilégiés qui diffèrent d'un service à l'autre, le fait d'avoir moins d'attente pour obtenir un rendez-vous est un besoin particulièrement exprimé à l'égard des hôpitaux publics

En matière d'accès aux services proposés par <nom du service contacté>, quelles sont vos principales attentes ? Trois réponses possibles

- À ceux ayant été en contact avec le service (sauf les services suivants : médecins et pompiers), en % -

	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	Le service des impôts	La Gendarmerie Nationale	La Police Nationale	France Titres	La CAF	La CPAM	La CARSAT	L'URSSAF	La MSA	Les hôpitaux publics	France Travail
Réaliser vos démarches en ligne	32	32	42	20	20	50	44	39	41	38	28	19	38
Joindre un interlocuteur par téléphone	31	30	31	36	35	25	30	34	37	27	29	44	27
Eviter de vous déplacer physiquement	28	28	36	19	21	36	35	39	34	31	27	22	33
Être aidé dans vos démarches par un agent de ce service	25	24	26	37	34	18	22	21	24	20	25	16	25
Être aidé par une personne au téléphone lorsque vous rencontrez des difficultés avec les démarches en ligne	25	25	25	19	20	24	23	25	28	29	27	17	23
Être aidé sur Internet si vous rencontrez des difficultés dans les démarches en ligne	19	20	20	11	10	23	20	18	19	25	25	6	17
Avoir moins d'attente pour l'obtention d'un rendez-vous sur place	16	16	13	20	24	15	14	13	10	10	12	38	15
Avoir moins d'attente pour l'obtention d'un rendez-vous par téléphone	13	14	12	10	12	10	15	15	13	12	15	34	11
Être aidé dans vos démarches par un agent de France Services	12	12	12	10	13	15	11	10	14	15	12	4	18
Une autre attente	2	2	1	3	3	0	1	1	1	1	1	2	2



De manière assez logique, l'assistance de la part d'un agent est une attente particulièrement importante envers France Services

En matière d'accès aux services proposés par <nom du service contacté>, quelles sont vos principales attentes ? Trois réponses possibles

- À ceux ayant été en contact avec le service (sauf les services suivants : médecins et pompiers), en % -

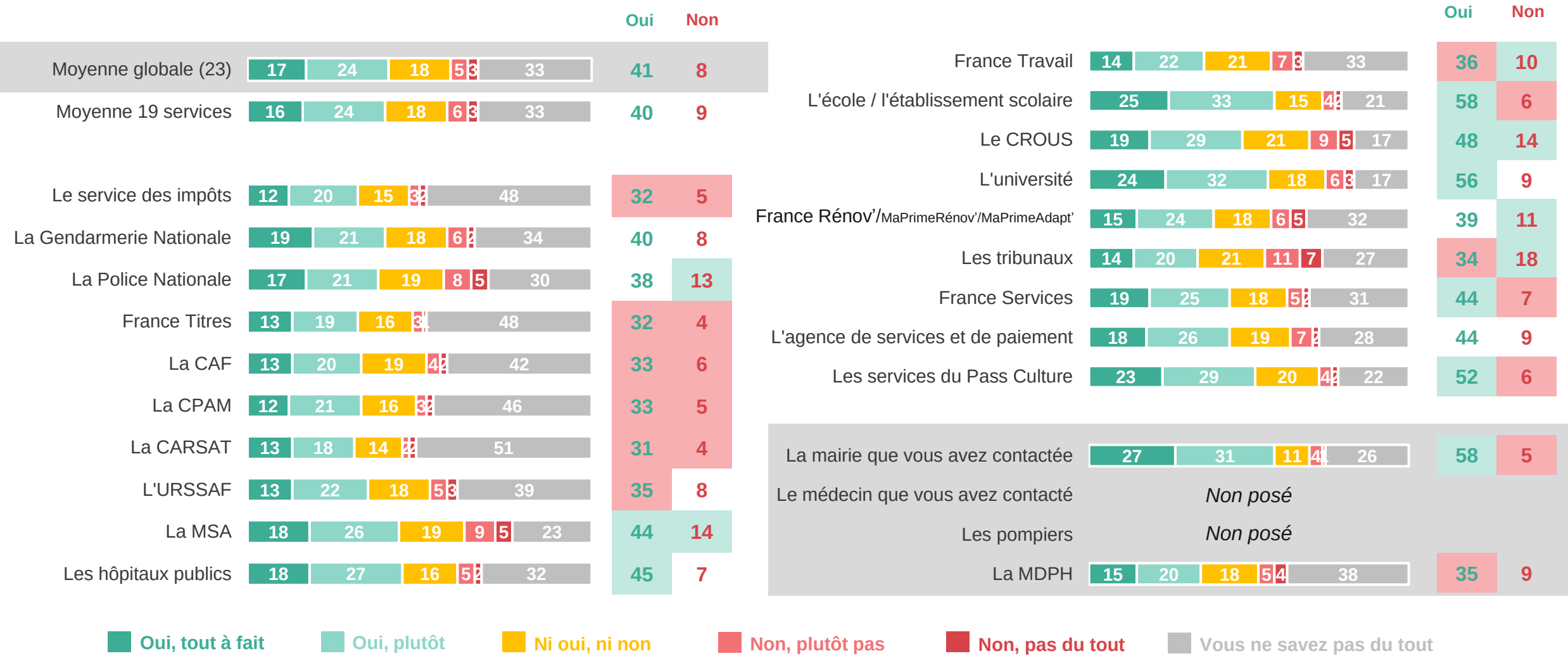
	Moyenne globale (23)	Moyenne (19 SP)	L'école / l'étab. scolaire	Un CROUS	L'université	France Rénov**	Les tribunaux	France Services	L'agence de serv. et de paiement	Les services du Pass Culture	La mairie	Le médecin	Les pompiers	La MDPH
Réaliser vos démarches en ligne	32	32	23	27	29	29	24	30	34	33	28	Non posé	Non posé	33
Joindre un interlocuteur par téléphone	31	30	39	23	24	32	28	27	30	19	32	Non posé	Non posé	37
Eviter de vous déplacer physiquement	28	28	26	25	26	24	25	22	30	29	19	Non posé	Non posé	36
Être aidé dans vos démarches par un agent de ce service	25	24	19	20	21	27	29	42	23	18	36	Non posé	Non posé	30
Être aidé par une personne au téléphone lorsque vous rencontrez des difficultés avec les démarches en ligne	25	25	18	29	27	31	24	25	29	26	18	Non posé	Non posé	28
Être aidé sur Internet si vous rencontrez des difficultés dans les démarches en ligne	19	20	12	28	23	23	17	23	24	28	9	Non posé	Non posé	16
Avoir moins d'attente pour l'obtention d'un rendez-vous sur place	16	16	18	15	16	13	19	20	11	9	24	Non posé	Non posé	13
Avoir moins d'attente pour l'obtention d'un rendez-vous par téléphone	13	14	10	17	13	12	13	11	13	12	9	Non posé	Non posé	11
Être aidé dans vos démarches par un agent de France Services	12	12	6	13	10	22	15	Non posé	16	14	12	Non posé	Non posé	14
Une autre attente	2	2	4	1	2	2	3	1	0	1	3	Non posé	Non posé	2



Dans l'ensemble, les initiatives environnementales prises par les services publics ne sont pas encore perçues de manière très claire, en-dehors des services qui s'adressent surtout aux jeunes

Estimez-vous que <nom du service contacté> prend / prennent des initiatives respectueuses de l'environnement (places de stationnement pour les vélos, limitation de l'usage du papier, points de collecte pour le recyclage, démarches permettant de limiter les déplacements...) ?

- À ceux ayant été en contact avec le service (sauf les services suivants : médecins et pompiers), en % -



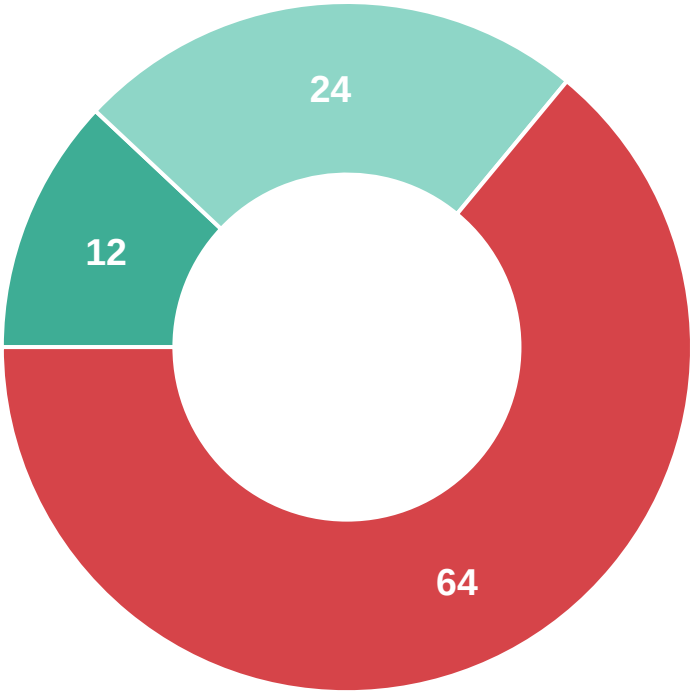


11/ La notoriété du programme Services Publics +

La notoriété du programme Services Publics+ est de 36% (variable d'une population à l'autre), mais reste encore très imprécise (1/3)

Il existe aujourd'hui au sein de l'Etat un programme ayant pour objectif d'améliorer en permanence les services publics, en s'appuyant notamment sur les avis et les retours d'expérience des usagers. Il s'agit du programme Services Publics +. Avez-vous déjà entendu parler de ce programme Services Publics + ?

- À tous, en % -



ST Oui : 36%

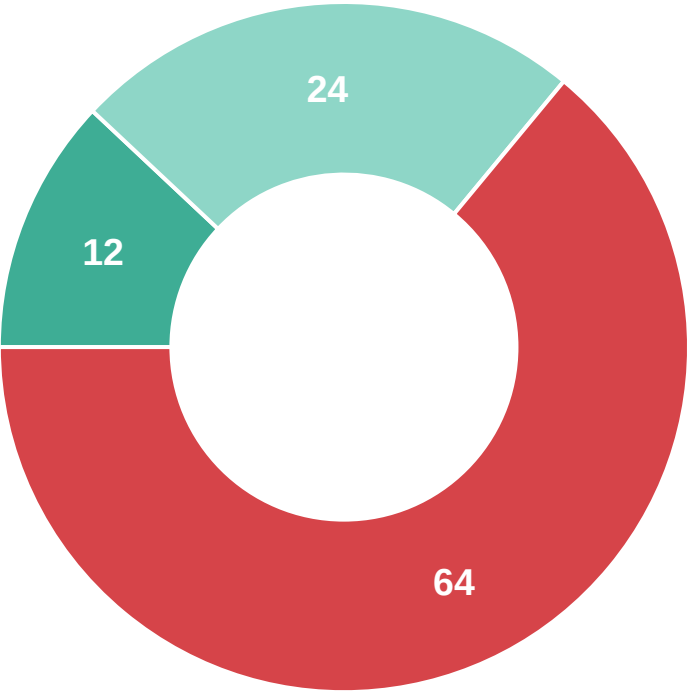
- Oui, et je vois bien ce dont il s'agit
- Oui, mais je ne vois pas bien ce dont il s'agit
- Non, je n'en ai jamais entendu parler

				ST Oui
Sexe				
Hommes	12	26	62	38
Femmes	12	23	65	35
Age				
18-24 ans	15	38	47	53
25-34 ans	15	30	55	45
35-49 ans	12	24	64	36
50-64 ans	11	21	68	32
65 ans et plus	10	20	70	30
Catégorie socio-professionnelle				
Indépendants et chefs d'entreprises	15	28	57	43
Cadres et professions libérales	14	27	59	41
Professions intermédiaires	10	25	65	35
Employés	14	29	57	43
Ouvriers	12	24	64	36
Retraités	10	20	70	30
Autres inactifs	12	26	62	38

La notoriété du programme Services Publics+ est de 36% (variable d'une population à l'autre), mais reste encore très imprécise (2/3)

Il existe aujourd'hui au sein de l'Etat un programme ayant pour objectif d'améliorer en permanence les services publics, en s'appuyant notamment sur les avis et les retours d'expérience des usagers. Il s'agit du programme Services Publics +. Avez-vous déjà entendu parler de ce programme Services Publics + ?

- À tous, en % -



ST Oui : 36%

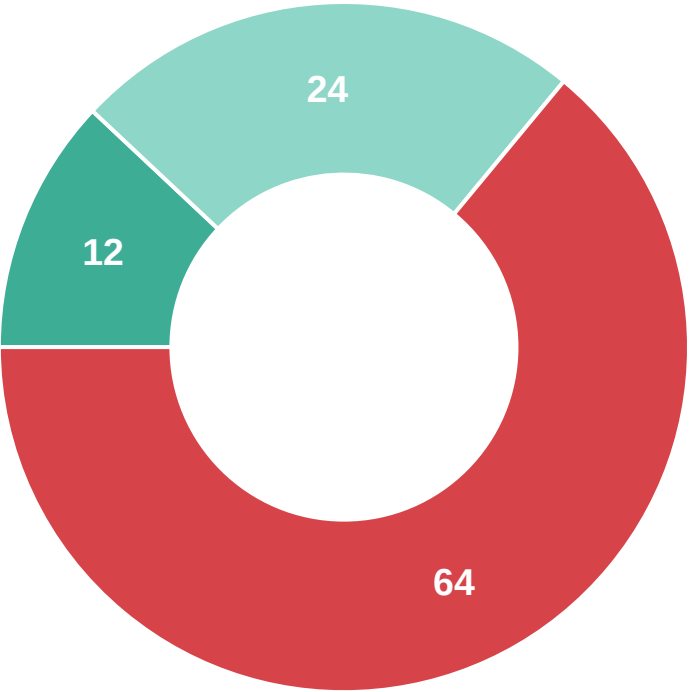
- Oui, et je vois bien ce dont il s'agit
- Oui, mais je ne vois pas bien ce dont il s'agit
- Non, je n'en ai jamais entendu parler

	Taille d'agglomération			ST Oui
Zone rurale	13	21	66	34
De 2 000 à 19 999 hab.	12	22	66	34
De 20 000 à 199 999 hab.	11	25	64	36
De 200 000 à 1 999 999 hab.	12	25	63	37
Agglomération parisienne	11	30	59	41
Région d'habitation				
Auvergne-Rhône-Alpes	12	24	64	36
Bourgogne-Franche-Comté	13	21	66	34
Bretagne	12	23	65	35
Centre-Val de Loire	12	23	65	35
Grand Est	13	25	62	38
Hauts-de-France	12	25	63	37
Ile-de-France	11	29	60	40
Normandie	14	24	62	38
Nouvelle-Aquitaine	12	22	66	34
Occitanie	12	24	64	36
Pays de la Loire	11	24	65	35
Provence-Alpes-Côte d'Azur	13	21	66	34

La notoriété du programme Services Publics+ est de 36% (variable d'une population à l'autre), mais reste encore très imprécise (3/3)

Il existe aujourd'hui au sein de l'Etat un programme ayant pour objectif d'améliorer en permanence les services publics, en s'appuyant notamment sur les avis et les retours d'expérience des usagers. Il s'agit du programme Services Publics +. Avez-vous déjà entendu parler de ce programme Services Publics + ?

- À tous, en % -



ST Oui : 36%

- Oui, et je vois bien ce dont il s'agit
- Oui, mais je ne vois pas bien ce dont il s'agit
- Non, je n'en ai jamais entendu parler

	Niveau de diplôme			ST Oui
Inférieur au Bac	13	24	63	37
Bac	11	25	64	36
Bac +2	11	22	67	33
Supérieur à Bac+2	13	26	61	39
Revenus nets mensuels du foyer				
Moins de 2 000 €	13	26	61	39
De 2 000 à 4 000 €	11	24	65	35
4 000 € et plus	13	24	63	37
Niveau d'aisance avec Internet				
Vraiment pas à l'aise	12	27	61	39
Plutôt pas à l'aise	9	31	60	40
Plutôt à l'aise	11	25	64	36
Très à l'aise	15	20	65	35
Composition du foyer				
Seul(e) sans enfant	12	23	65	35
Seul(e) avec enfant(s)	12	29	59	41
En couple sans enfant	11	23	66	34
En couple avec enfant(s)	14	27	59	41
Situations particulières				
Bénéficiaires du RSA	18	44	38	62
Bénéficiaires d'autres minimas sociaux	17	41	42	58
En situation de handicap	12	28	60	40



Principaux enseignements

Principaux enseignements (1/4)

- **Un large recours aux services publics en général, même si peu d'entre eux concernent une majorité d'utilisateurs**
 - L'immense majorité des Français (94%) **déclarent avoir été en contact avec au moins un service public au cours des 12 derniers mois**, à raison de 6 services publics en moyenne par personne. Si tous les Français ou presque sont concernés, on note néanmoins que certains ont un rapport un peu plus distant aux services publics : ainsi, les plus âgés, les non-diplômés, les personnes vivant sans enfant, les habitants de zones rurales et petites communes, ont été en contact avec un peu moins de services que la moyenne.
 - **Le recours aux services publics est néanmoins très variable d'un service à l'autre.** Seul le médecin (généraliste ou spécialiste) a été en contact avec une large majorité de Français (79% d'entre eux au cours des 12 derniers mois). D'autres l'ont été avec environ la moitié de la population, comme l'assurance maladie (52%), le service des impôts (48%), l'hôpital public (47%) ou la mairie (45%). En revanche, la plupart des autres services ont été en relation avec moins de 20% des Français.
- **Des raisons et modalités de contacts variées, et sensiblement différentes d'un service public à l'autre**
 - **Les services publics sont contactés pour des raisons très diverses, aucune ne s'imposant de manière très nette. La principale, évoquée dans près de 3 cas sur 10 (28%) est d'obtenir un renseignement / recevoir des informations**, devant la récupération d'un document administratif (20%), la mise à jour d'un dossier (20%), la demande d'une aide / prestation (17%), ou l'obtention d'un rendez-vous (16%). Certains services publics sont contactés pour différentes raisons quand d'autres le sont pour une motivation majeure, comme par exemple le médecin et l'hôpital, pour lesquels on cherche avant tout à obtenir un rendez-vous (respectivement 79% et 66%).
 - **Dans 71% des cas, le service public est contacté pour soi-même**, alors que dans plus d'un quart des cas (26%) ce contact est établi au bénéfice d'un proche (famille, parents, amis...), ce qui est principalement le cas pour des démarches concernant des enfants ou des jeunes (école : 70%, services du Pass Culture : 61%, CROUS : 50%).
 - **Les modalités actuelles de contact sont diversifiées puisque, si l'on s'intéresse au moyen utilisé en priorité, 3 canaux arrivent au même niveau** : le déplacement sur place (23%), le téléphone et internet via le site / un formulaire (ces deux derniers correspondant respectivement à 22% des situations), juste devant le mail (16%). Ces modalités sont très variables d'un service à l'autre, certaines s'imposant parfois dans la majorité des cas (ex : téléphone pour les pompiers, site web pour France Titres, déplacement sur place pour la gendarmerie, la police, les hôpitaux, la mairie ou le médecin).
 - A noter que la précision du souvenir des échanges / interactions avec les différents services publics testés au cours des 12 derniers mois est globalement bonne (86%), mais de manière nuancée (33% s'en souviennent « très bien »).

Principaux enseignements (2/4)

- **Un regard majoritairement positif sur la qualité de service fournie et la relation avec les services publics contactés**
 - **En ce qui concerne la relation avec les services publics contactés, les Français interrogés se déclarent majoritairement satisfaits dans l'ensemble**, avec des scores « positifs » situés le plus souvent entre 65 et 75%, des scores « neutres » autour de 20% et des scores « négatifs » en général autour de 10% en moyenne.
 - **Ainsi, la qualité de services fournie est jugée satisfaisante dans 72% des cas** (29% se déclarant « tout à fait satisfaits » et 43% « plutôt satisfaits ») et insatisfaisante dans seulement 10% des cas (18% ne se prononçant ni dans un sens ni dans l'autre). On enregistre des scores assez similaires en ce qui concerne la facilité à entrer en contact avec le service (68%) et la possibilité d'établir ce contact avec le moyen de son choix (74%).
 - **Même constat en ce qui concerne la qualité de la relation avec le service public en question** : l'accueil est généralement jugé bienveillant et respectueux (73%), le service considéré comme attentif à la situation personnelle de l'utilisateur (69%) et son attitude pour aider à corriger une erreur de bonne foi jugée satisfaisante (68% des situations concernées).
 - **Enfin, les scores sont également majoritairement favorables dans le domaine des informations transmises** : c'est particulièrement le cas en ce qui concerne la clarté des informations reçues par l'utilisateur (77%), mais également, de manière légèrement plus nuancée, au sujet de la facilité à comprendre les informations écrites transmises par le service (71%).
- **Des nuances entre les différents services publics**
 - **Si les indicateurs sont positifs dans l'absolu, on peut relever quelques nuances quand on se penche sur le détail des résultats par service public.** Quel que soit l'indicateur considéré (qualité de service, facilité de contact, accueil, etc.), certains services enregistrent des scores souvent supérieurs à la moyenne nationale, comme les pompiers, la mairie, le médecin, l'école, ou la gendarmerie. En revanche, le ressenti des usagers est plus nuancé pour certains services. Ainsi, le niveau de satisfaction global concernant la qualité du service fourni est inférieur à 60% pour France Rénov' (55%) et les tribunaux (56%).

Principaux enseignements (3/4)

- **Un jugement également positif en ce qui concerne les délais de traitement / prise en charge**
 - **Les délais de traitement** (ou de prise en charge, en ce qui concerne plus spécifiquement les pompiers, les hôpitaux et le médecin) **sont jugés satisfaisants dans 68% des cas**. Ce niveau de satisfaction est particulièrement élevé dans le cas des contacts avec les services publics déjà mieux « notés » sur les indicateurs précédents, à savoir les pompiers, le médecin, la mairie, l'école et la gendarmerie. Par ailleurs, quand des délais de traitement du dossier ont été annoncés, ils sont généralement respectés, la mairie et France Titres étant les deux services qui se distinguent le plus dans ce domaine (62% tous les deux), quand le regard est un peu plus mitigé au sujet des tribunaux et de la MDPH.
- **Un regard un peu plus nuancé sur la simplicité des démarches**
 - **Au global, les démarches avec le service public contacté ont été jugées simples à réaliser dans 65% des cas, un score qui reste majoritairement positif, mais un peu plus nuancé que les indicateurs précédents**. Là encore, ce sont les pompiers, le médecin, la mairie, l'école et la gendarmerie qui enregistrent les scores les plus positifs. En revanche, les répondants sont nettement plus partagés en ce qui concerne France Rénov', les tribunaux et la MDPH, pour lesquels les démarches sont jugées simples à réaliser dans moins de la moitié des cas. Pour la minorité de ceux qui expriment des difficultés, ce sont avant tout la longueur du délai de traitement et celle de la démarche qui sont pointées du doigt.
 - De manière générale, 5% des contacts établis avec les services publics ont été liés à une réclamation. En dehors de cette situation bien spécifique, si l'on considère tous les autres cas, 12% des démarches entreprises ont donné lieu par la suite au dépôt d'une réclamation. Cela concerne avant tout les relations avec la MSA et le CROUS. Le regard sur le traitement de ces réclamations est plutôt mitigé, puisqu'il est jugé satisfaisant dans seulement un peu plus de la moitié des cas (55%).
- **Un bilan global plutôt positif, mais perfectible**
 - Finalement, l'action proposée par le service public est jugée efficace dans 65% des cas, et « très efficace » dans 33% des cas. Un score dans l'ensemble positif, mais pour lequel des marges d'amélioration existent. Et on peut noter que le fait de répondre de manière détaillée à l'ensemble de l'enquête ne change pas fondamentalement l'état d'esprit des personnes interrogées, puisqu'elles sont encore 68% en fin de questionnaire (contre 72% au début) à déclarer être satisfaites de la qualité du service proposé.

Principaux enseignements (4/4)

- **Quelles attentes pour les relations futures avec les services publics ?**
 - **De manière générale, les attentes prioritaires à l'égard des services publics sont de disposer d'une information claire, simple et accessible (54%), de pouvoir facilement entrer en contact avec eux (52%) et de voir traitée leur demande dans les délais annoncés (49%)** : autant d'éléments pour lesquels on a pu noter que les indicateurs de satisfaction sont plutôt élevés. Il s'agit donc avant tout d'acquis à consolider, d'autant que ce sont des attentes majeures pour la plupart des services testés. D'autres attentes sont évoquées de manière moins systématique au global, mais arrivent parfois en tête pour certains services publics, comme l'accompagnement personnalisé (1^{ère} attente à l'égard de France Travail et France Rénov') ou l'accueil avec respect et bienveillance (1^{ère} attente à l'égard de la gendarmerie et de la police).
 - **Le moyen de contact préféré avec les services publics est le téléphone (27%) devant le déplacement physique (23%), le mail (18%), et le site internet (18%).** Le contact avec un interlocuteur en direct est donc privilégié, puisque le téléphone obtient un score de préférence supérieur à celui de son utilisation réelle, alors qu'on observe le phénomène inverse pour l'utilisation du site web. Le canal préféré est par ailleurs très distinct d'un service public à l'autre, avec notamment une prédilection particulière pour le téléphone dans certains cas (pompiers) et pour le déplacement physique dans d'autres cas (gendarmerie, police, mairie, médecin).
 - **De manière générale, on peut noter que les principales attentes sont centrées sur le mode de contact**, qu'il s'agisse de réaliser ses démarches en ligne (32%), joindre un interlocuteur par téléphone (31%) ou éviter de se déplacer (28%), devant le fait d'obtenir une aide / assistance, quel que soit ce mode de contact.
- **Services Publics+ : une connaissance encore floue**
 - **Un peu plus d'un tiers des Français déclarent aujourd'hui avoir entendu parler du programme Services Publics+ (36%), mais dans la plupart des cas il s'agit d'une connaissance imprécise** (seulement 12% déclarant bien voir ce dont il s'agit quand 24% admettent que cette notion n'est pas claire pour eux). Ce niveau de notoriété déclarative tend à être un peu plus élevé que la moyenne parmi les plus jeunes et les actifs.

Contact

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée des éléments techniques suivants : le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire** de l'étude, la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



www.harris-interactive.com



[Facebook](https://www.facebook.com/harrisinteractive)



[Twitter](https://twitter.com/harrisinteractive)



[LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/harrisinteractive)

Contacts Harris Interactive en France :

- Jean-Daniel Lévy – Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion – 01 44 87 60 66 – jdlevy@harrisinteractive.fr