

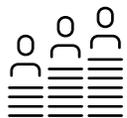
BAROMÈTRE DES SERVICES PUBLICS VOLET ILLECTRONISTES

Enquête nationale sur l'expérience usagers en matière de services publics auprès des personnes résidant en France et n'étant pas à l'aise avec l'utilisation du numérique

Janvier 2025



LA MÉTHODOLOGIE (1/2)

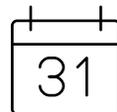


L'ÉCHANTILLON

507 personnes âgées de 18 ans et plus résidant en France métropolitaine, illectronistes au sens de l'Insee (c'est à dire utilisant peu internet ou n'étant pas à l'aise avec le numérique*). *La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas à partir des données de l'Insee sur le profil des illectronistes (voir slide 4) en termes de sexe, d'âge, d'activité, de nombre de personnes au sein du foyer et de catégorie d'agglomération.*

* En détail, pour être considéré comme « illectroniste » et répondre à l'enquête, il fallait répondre à au moins un des trois critères suivants :

- Avoir utilisé internet pour la dernière fois il y a plus d'un an
- N'avoir aucun accès à internet depuis son domicile (y compris depuis un ordinateur portable, une tablette ou un téléphone portable)
- Se déclarer « vraiment pas à l'aise » avec l'utilisation d'internet (en dehors des mails et des réseaux sociaux)



LE CALENDRIER

Interviews réalisées
du 13 au 23 décembre 2024



LA COLLECTE

Enquête réalisée par
téléphone, sur système CATI
(computer assisted telephone
interview)

Ce rapport a été réalisé pour :



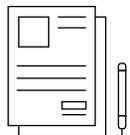
Direction
interministérielle
de la transformation
publique

Note de lecture : tous les résultats sont exprimés en pourcentages (%). Lorsqu'un résultat présenté sur la base d'un sous-échantillon est significativement supérieur au résultat d'ensemble (avec un seuil de 90% de confiance*) il est présenté sur fond vert. Si le résultat est significativement inférieur au résultat d'ensemble (avec un seuil de 90% de confiance*), il est présenté sur un fond rouge.
*Le calcul des différences significatives (avec des seuils à 90%) s'appuie sur la méthode du khi2.



Ce rapport a été élaboré dans le respect de la norme internationale ISO 20252 « Etudes de marché, études sociales et d'opinion ». Ce rapport a été relu par Stéphane Zumsteeg, Directeur du département Opinion (Ipsos Public Affairs).

LA MÉTHODOLOGIE (2/2)



LE QUESTIONNAIRE

Dans l'introduction du questionnaire, chaque répondant a du indiquer les services avec lesquels il a été en contact au cours des 12 derniers mois, sur une liste de 27 services (CPAM, CARSAT, CAF, MSA, etc*).

L'objectif du dispositif était ensuite d'adresser à chaque répondant un « module » de questions (pour identifier notamment les motifs de contact, les moyens de contact, le niveau de satisfaction vis-à-vis du service, etc.) pour chacun des services avec lesquels il a eu un contact.

Dans le questionnaire, les modules correspondant à une dizaine de questions, il a été décidé, pour des raisons de durée de questionnaire, de limiter à deux le nombre de modules administrés à chaque personne interrogée.

*liste complète détaillée en annexes

L'un des principaux objectifs de ce dispositif étant de pouvoir disposer d'un nombre de répondants suffisamment élevé pour chacun des 27 services testés afin de pouvoir construire une moyenne solide, le parti-pris adopté par Ipsos en accord avec la DITP à dès lors consisté à prioriser la sélection des modules en fonction de leur taux de fréquentation/utilisation/recours .

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

Introduction citée aux répondants avant de commencer l'enquête



Dans cette étude, vous allez répondre à des questions concernant les services d'intérêt général et les services publics.

Plus précisément, 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 : leur site internet, des mails, le téléphone, etcetera.

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.



LA CIBLE INTERROGÉE



PROFIL DES ILLECTRONISTES

	ILLECTRONISTES	POPULATION GENERALE
SEXE		
Hommes	50,5%	47,7%
Femmes	49,5%	52,3%
ÂGE		
18 à 29 ans	2,6%	17,3%
30 à 44 ans	3,8%	24%
45 à 59 ans	11,7%	25,6%
60 à 74 ans	27,5%	21,9%
75 ans et plus	54,4%	11,2%
ACTIVITÉ		
En emploi	14,0%	53,1%
Pas en emploi	86,0%	46,9%
NOMBRE DE PERSONNES AU SEIN DU FOYER		
Personne seule	41,7%	22,1%
Personne au sein d'un ménage de plusieurs personnes	58,2%	77,9%
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION		
Unité urbaine de moins de 10 000 habitants	38,3%	33,4%
Unité urbaine de de 10 000 à 1 999 999 habitants	48,1%	49,2%
Agglomération de Paris	13,7%	16,4%

En 2019, l'Insee estimait la proportion d'illectronistes à 16,5%* de la population française, majoritairement âgés de 75 ans et plus (54,4%).

Pour être considéré comme « illectroniste », il faut répondre à au moins un des trois critères suivants :

- Avoir utilisé internet pour la dernière fois il y a plus d'un an
- N'avoir aucun accès à internet depuis son domicile (y compris depuis un ordinateur portable, une tablette ou un téléphone portable)
- Déclarer n'être « vraiment pas à l'aise » avec l'utilisation d'internet

*Il est probable que cette incidence ait diminué depuis

Sources : Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base - Insee Première – 1780

CHIFFRES CLÉS

LES CHIFFRES DE L'ÉTUDE EN UNE SLIDE

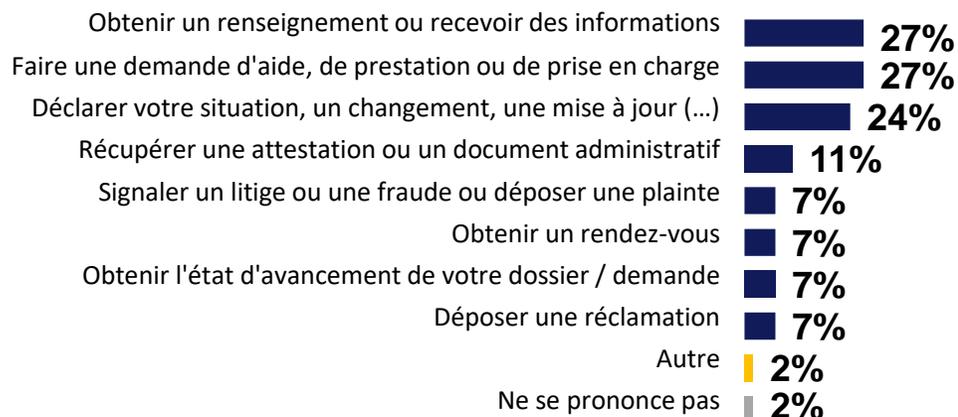
Au cours des 12 derniers mois, les illectronistes ont été en contact avec en moyenne

3,6 services

parmi les 27 services du secteur public testés

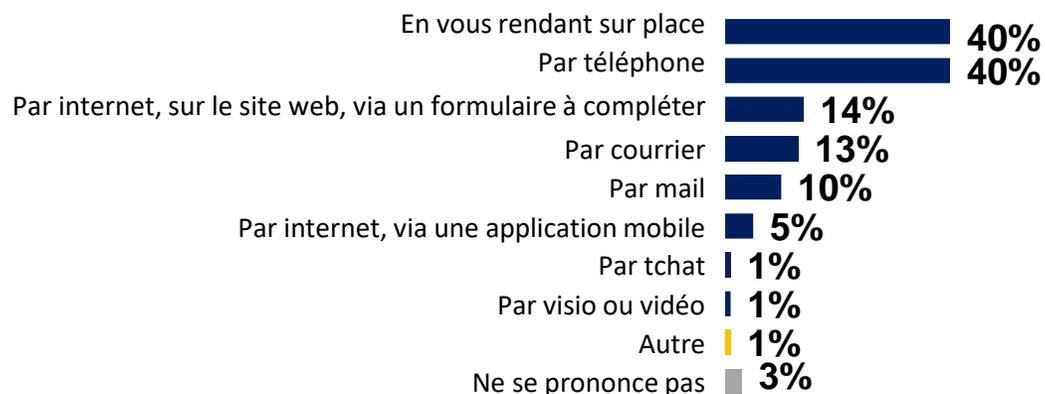


Les motifs de contact* :

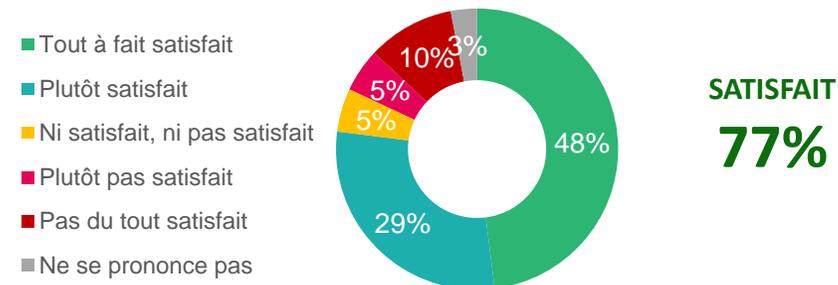


21% ont réalisé cette démarche principalement pour un de leur proche

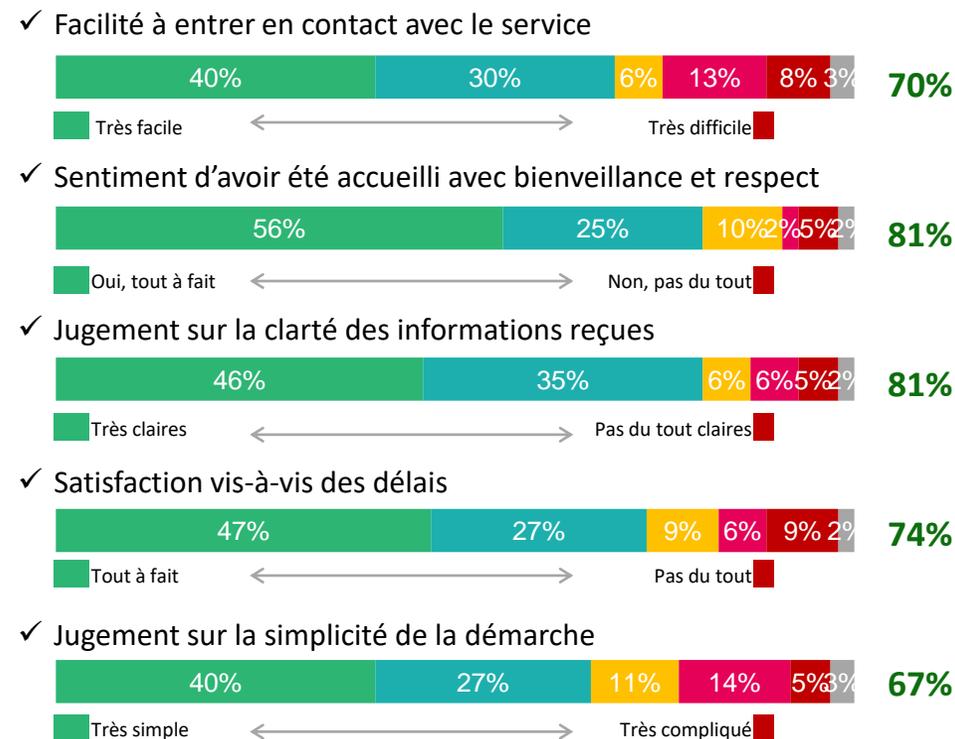
Les modalités de contact* :



La satisfaction globale vis-à-vis de la qualité du service * :



L'expérience usager :



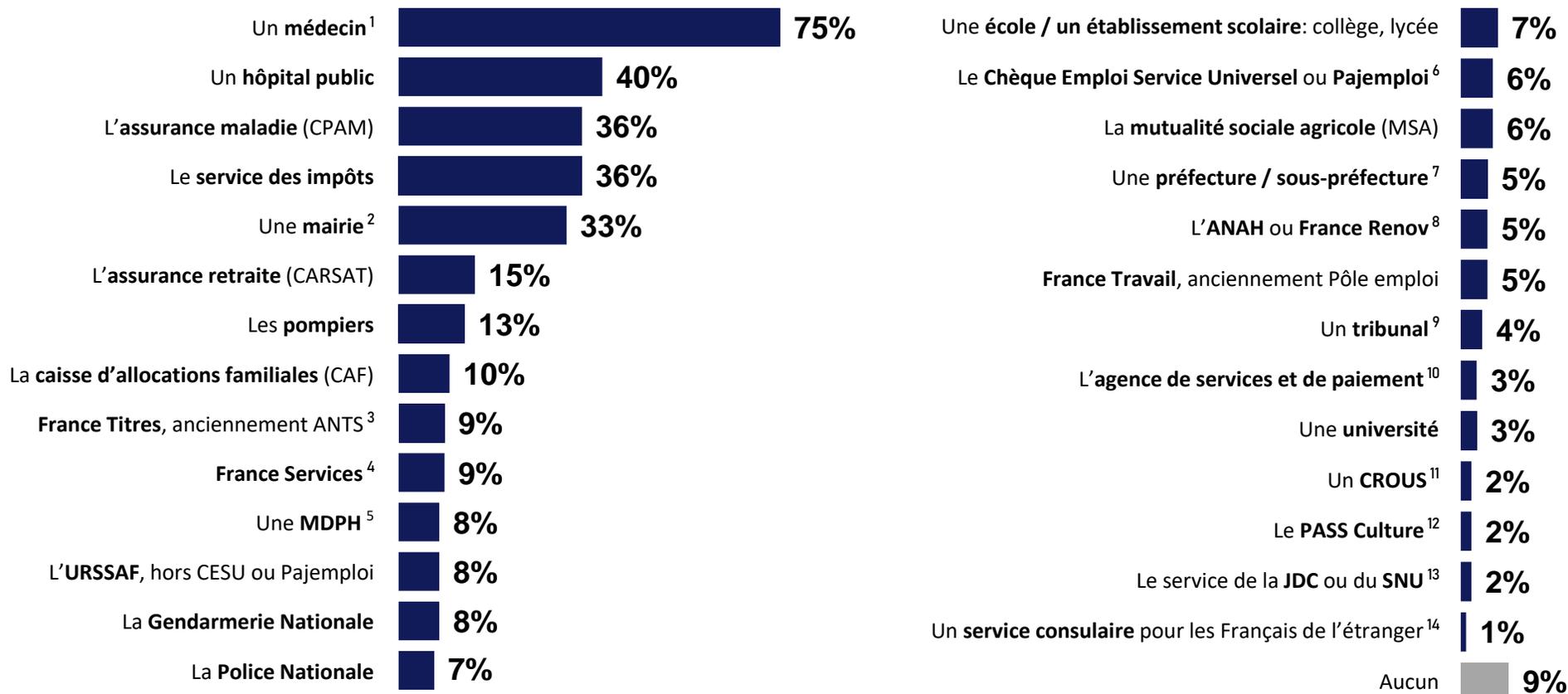
**CONTEXTE :
LE RECOURS AUX SERVICES
PUBLICS SELON LE PROFIL**

01

LES CONTACTS AVEC LES SERVICES PUBLICS AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS

Question : « Pour chacun des 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 même très brièvement ? »

Base : Ensemble – Récapitulatif % Oui (Total supérieur à 100%)



Dans le questionnaire, les précisions suivantes étaient indiquées : (1) : généraliste ou spécialiste, en dehors des hôpitaux / (2) : par exemple pour les démarches d'état civil, logement, aides sociales, gestion des crèches, écoles maternelles et élémentaires, activités culturelles et sportives... / (3) : c'est-à-dire le service en ligne auquel on s'adresse pour faire la demande de pièces d'identité comme le passeport, la carte d'identité national, le permis de conduire et les cartes grises et certificat d'immatriculation / (4) : un espace physique aussi appelé « maison France services » avec un guichet à disposition spécialement pour bénéficier d'un accompagnement dans la réalisation de ses démarches administratives / (5) maison départementale des personnes en situation de handicap / (6) 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 / (7) par exemple pour des démarches liées à un titre de séjour, à la détention d'une arme, à une association, etc. / (8) service permettant d'obtenir pour son logement des aides à la rénovation énergétique ou à l'adaptation à la perte d'autonomie : par exemple les aides MaPrimeRénov', MaPrimeAdapt' / (9) par exemple tribunaux judiciaires, de proximité, tribunaux pour enfant, Cour d'appel, etc. / (10) par exemple pour les aides agricoles, le chèque énergie, le bonus écologique, l'allocation pour les lycéens professionnels, le contrat d'engagement jeune... / (11) service pour les étudiants proposant des aides et solutions pour se loger, manger, obtenir des bourses, etc. / (12) une aide financière pour les jeunes âgés de 15 à 18 ans à dépenser dans des produits et activités culturels / (13) journée obligatoire d'évocation des droits et devoirs du citoyen accompagné d'une présentation des métiers de l'armée pour les Français de 16 à 25 ans / (14) : un consulat ou une section consulaire d'ambassade, le centre de contact téléphonique France consulaire, le Service Central d'état civil de Nantes pour des événements d'état civil survenus à l'étranger

LES CONTACTS AVEC LES SERVICES PUBLICS AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS SELON LE PROFIL (1/3)

Question : « Pour chacun des 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 même très brièvement ? »

Base : Ensemble – Récapitulatif % Oui (Total supérieur à 100%)

Au cours des 12 derniers mois, les illectronistes ont été en contact avec en moyenne **3,6 services** parmi les 27 testés

9% n'ont été en contact avec aucun des 27 services testés

	NOMBRE MOYEN DE SERVICES CONTACTÉS	AUCUN SERVICE
SELON LE SEXE		
Hommes	3,6	8%
Femmes	3,6	9%
SELON L'ÂGE		
Moins de 60 ans	4,4	15%
60-74 ans	3,8	6%
75 ans et plus	3,2	8%
SELON L'ACTIVITÉ		
En emploi	3,9	14%
Retraité	3,4	7%
SELON LA COMPOSITION DU FOYER		
Personne vivant seule	3,3	9%
Personne vivant à deux ou plus	3,7	8%
SELON LE NIVEAU DE DIPLOME		
Inférieur au baccalauréat	3,2	10%
Baccalauréat ou diplôme supérieur	4,2	5%
SELON LE NIVEAU DE REVENUS DU FOYER		
15 000 € net / an ou moins	3,6	11%
Plus de 15 000 € net / an	4,2	3%
SELON LES SITUATIONS PARTICULIÈRES		
Bénéficiaire d'un minimum social*	5,5	-
En situation de handicap	4,8	6%

*bases limitées (n=35), résultats à interpréter avec précaution

LES CONTACTS AVEC LES SERVICES PUBLICS AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS SELON LE PROFIL (2/3)

Question : « Pour chacun des 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 même très brièvement ? »

Base : Ensemble – Récapitulatif % Oui (Total supérieur à 100%)

	Ensemble	Sexe		Age			Activité		Composition du foyer		Niveau de diplôme		Niveau de revenus du foyer		Situations particulières	
		Hommes	Femmes	Moins de 60 ans	60-74 ans	75 ans et plus	En emploi	Retraité	Personne vivant seule	Personne vivant à deux ou plus	Inférieur au bac	Bac. ou diplôme supérieur	15 000 € net / an ou moins	Plus de 15 000 € net / an	Bénéficiaire d'un minimum social (RSA, etc.)	En situation de handicap
Un médecin	75%	71%	79%	57%	76%	80%	60%	78%	73%	76%	73%	78%	72%	80%	84%	81%
Un hôpital public	40%	42%	39%	43%	42%	39%	43%	40%	37%	43%	40%	43%	36%	49%	61%	56%
L'assurance maladie (CPAM)	36%	34%	38%	46%	37%	32%	29%	35%	37%	35%	33%	42%	40%	41%	50%	48%
Le service des impôts	36%	36%	36%	33%	43%	33%	46%	37%	30%	40%	29%	47%	30%	47%	40%	33%
Une mairie	33%	31%	35%	27%	37%	33%	25%	34%	31%	34%	29%	39%	29%	44%	44%	40%
L'assurance retraite (CARSAF)	15%	14%	16%	3%	25%	14%	4%	19%	17%	14%	16%	15%	18%	15%	23%	21%
Les pompiers	13%	14%	12%	12%	9%	16%	9%	14%	15%	12%	13%	14%	12%	16%	18%	25%
La caisse d'allocations familiales (CAF)	10%	11%	10%	36%	6%	4%	17%	5%	11%	10%	10%	12%	18%	6%	48%	20%
France Titres, anciennement ANTS	9%	10%	8%	13%	13%	6%	14%	7%	8%	10%	7%	13%	8%	15%	20%	10%
France Services	9%	10%	8%	14%	13%	5%	8%	7%	10%	8%	10%	6%	9%	11%	19%	8%
Une MDPH	8%	11%	6%	12%	10%	6%	12%	7%	8%	8%	9%	8%	7%	8%	45%	31%
L'URSSAF, hors CESU ou Pajemploi	8%	5%	11%	8%	5%	10%	12%	8%	7%	9%	4%	13%	10%	8%	6%	11%
La Gendarmerie Nationale	8%	8%	7%	12%	8%	6%	13%	6%	6%	9%	6%	10%	7%	9%	17%	15%
La Police Nationale	7%	9%	6%	13%	7%	6%	13%	6%	6%	8%	5%	11%	5%	10%	8%	10%

LES CONTACTS AVEC LES SERVICES PUBLICS AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS SELON LE PROFIL (3/3)

Question : « Pour chacun des 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 même très brièvement ? »

Base : Ensemble – Récapitulatif % Oui (Total supérieur à 100%)

	Ensemble	Sexe		Age			Activité		Composition du foyer		Niveau de diplôme		Niveau de revenus du foyer		Situations particulières	
		Hommes	Femmes	Moins de 60 ans	60-74 ans	75 ans et plus	En emploi	Retraité	Personne vivant seule	Personne vivant à deux ou plus	Inférieur au bac	Bac. ou diplôme supérieur	15 000 € net / an ou moins	Plus de 15 000 € net / an	Bénéficiaire d'un minimum social (RSA, etc.)	En situation de handicap
Une école / un établissement scolaire	7%	7%	7%	29%	4%	1%	19%	2%	4%	9%	7%	7%	10%	7%	21%	11%
Le Chèque Emploi Service Universel ou Pajemploi	6%	4%	8%	4%	6%	7%	8%	6%	4%	8%	3%	11%	6%	9%	2%	9%
La mutualité sociale agricole (MSA)	6%	7%	5%	6%	9%	4%	11%	5%	4%	7%	6%	6%	6%	7%	11%	6%
Une préfecture / sous-préfecture	5%	7%	4%	12%	8%	2%	9%	4%	3%	7%	4%	8%	5%	7%	2%	4%
L'ANAH ou France Renov	5%	5%	5%	6%	8%	3%	3%	4%	3%	6%	3%	8%	4%	7%	14%	7%
France Travail, anciennement Pôle emploi	5%	5%	4%	15%	4%	1%	8%	2%	2%	6%	5%	4%	5%	6%	4%	7%
Un tribunal	4%	7%	1%	9%	4%	3%	10%	3%	2%	6%	3%	7%	3%	6%	5%	10%
L'agence de services et de paiement	3%	2%	4%	3%	5%	2%	3%	3%	6%	1%	4%	3%	6%	1%	8%	7%
Une université	3%	2%	4%	9%	-	2%	3%	2%	1%	4%	1%	6%	6%	1%	-	1%
Un CROUS	2%	1%	3%	10%	1%	-	3%	1%	1%	3%	1%	4%	5%	-	-	1%
Le PASS Culture	2%	1%	3%	6%	-	1%	4%	1%	2%	2%	1%	3%	2%	2%	-	1%
Le service de la JDC ou du SNU	2%	2%	1%	3%	2%	1%	3%	1%	3%	1%	1%	2%	1%	3%	-	1%
Un service consulaire	1%	1%	1%	1%	2%	1%	2%	1%	2%	1%	1%	2%	1%	2%	2%	3%

LES PRINCIPALES MODALITÉS DE LA PRISE DE CONTACT

02

MOYENNE DES RÉSULTATS POUR LES 27 SERVICES

LES MOTIFS DE CONTACT

Question : « Les prochaines questions vont porter sur l'ensemble des contacts que vous avez eu avec <nom du service contacté> au cours des 12 derniers mois. Quelles sont toutes les raisons pour lesquelles vous avez été en contact avec < nom du service > au cours des 12 derniers mois » Plusieurs réponses possibles (Total supérieur à 100%)

Base : Ensemble des personnes qui ont été en contact avec le service

Résultats selon le profil

	Sexe		Âge			Activité		Composition du foyer		Niveau du diplôme		Niveau de revenus du foyer		Situations particulières	
	Hommes	Femmes	Moins de 60 ans	60-74 ans	75 ans et plus	En emploi	Retraité	Personne vivant seule	Personne vivant à deux ou plus	Inférieur au bac	Bac. ou diplôme supérieur	15 000 € net / an ou moins	Plus de 15 000 € net / an	Bénéficiaire d'un minimum social (RSA, etc.)	En situation de handicap
Obtenir un renseignement ou recevoir des informations	30%	25%	27%	29%	26%	28%	26%	26%	28%	23%	31%	31%	26%	29%	31%
Faire une demande d'aide, de prestation ou de prise en charge	24%	30%	31%	21%	28%	23%	25%	28%	26%	28%	26%	29%	26%	20%	24%
Déclarer votre situation, un changement de situation ou faire une mise à jour de votre dossier	27%	21%	21%	28%	23%	25%	27%	24%	25%	23%	26%	21%	27%	34%	26%
Récupérer une attestation ou un document administratif	9%	12%	8%	13%	11%	8%	12%	11%	11%	13%	9%	11%	12%	4%	9%
Signaler un litige ou une fraude ou déposer une plainte	8%	6%	10%	6%	7%	14%	6%	5%	9%	7%	8%	4%	9%	8%	6%
Obtenir un rendez-vous	6%	7%	2%	9%	8%	5%	8%	7%	7%	8%	5%	6%	7%	1%	4%
Obtenir l'état d'avancement de votre dossier ou de votre demande	8%	6%	4%	10%	6%	4%	8%	7%	7%	7%	6%	8%	7%	3%	8%
Déposer une réclamation	8%	5%	6%	7%	7%	10%	7%	6%	7%	5%	8%	6%	6%	3%	6%
Autre	3%	1%	1%	3%	1%	1%	2%	3%	1%	3%	1%	-	3%	3%	2%
Ne se prononce pas	1%	3%	-	2%	3%	-	3%	3%	1%	3%	1%	2%	1%	-	-

LA PERSONNE POUR LAQUELLE LE OU LES CONTACTS ONT ÉTÉ EFFECTUÉS

Question : « Avez-vous été en contact avec < nom du service > principalement »

Une seule réponse possible

Base : Ensemble des personnes qui ont été en contact avec le service

Résultats selon le profil

	Sexe		Âge			Activité		Composition du foyer		Niveau du diplôme		Niveau de revenus du foyer		Situations particulières	
	Hommes	Femmes	Moins de 60 ans	60-74 ans	75 ans et plus	En emploi	Retraité	Personne vivant seule	Personne vivant à deux ou plus	Inférieur au bac	Bac. ou diplôme supérieur	15 000 € net / an ou moins	Plus de 15 000 € net / an	Bénéficiaire d'un minimum social (RSA, etc.)	En situation de handicap
Pour vous-même	80%	73%	71%	77%	79%	76%	77%	82%	72%	78%	75%	78%	73%	78%	82%
Pour un proche : famille, parents, enfants, amis, connaissances	18%	24%	29%	19%	18%	24%	19%	13%	27%	18%	25%	20%	24%	21%	17%
Autre	2%	-	-	3%	-	-	1%	2%	-	1%	-	-	2%	-	-
Ne se prononce pas	-	3%	-	1%	3%	-	3%	3%	1%	3%	-	2%	1%	1%	1%

LES MODALITÉS DE CONTACT

Question : « Quels sont tous les moyens par lesquels vous avez été en contact avec < nom du service > au cours des 12 derniers mois ? »

Plusieurs réponses possibles (Total supérieur à 100%)

Base : Ensemble des personnes qui ont été en contact avec le service

Résultats selon le profil

	Sexe		Âge			Activité		Composition du foyer		Niveau du diplôme		Niveau de revenus du foyer		Situations particulières	
	Hommes	Femmes	Moins de 60 ans	60-74 ans	75 ans et plus	En emploi	Retraité	Personne vivant seule	Personne vivant à deux ou plus	Inférieur au bac	Bac. ou diplôme supérieur	15 000 € net / an ou moins	Plus de 15 000 € net / an	Bénéficiaire d'un minimum social (RSA, etc.)	En situation de handicap
En vous rendant sur place	46%	34%	42%	43%	38%	42%	39%	34%	44%	45%	36%	36%	39%	35%	35%
Par téléphone	41%	39%	35%	42%	40%	36%	42%	44%	37%	41%	37%	39%	40%	51%	54%
Par internet, sur le site web, via un formulaire à compléter en ligne	14%	14%	23%	14%	9%	25%	11%	8%	18%	8%	21%	12%	18%	12%	12%
Par courrier	13%	14%	4%	16%	17%	6%	16%	18%	10%	13%	15%	18%	10%	17%	16%
Par mail	11%	9%	18%	10%	5%	19%	8%	7%	12%	5%	16%	7%	15%	6%	5%
Par internet, via une application mobile	5%	4%	7%	2%	5%	6%	3%	4%	5%	4%	6%	5%	5%	2%	2%
Par tchat	-	2%	3%	-	-	1%	-	-	1%	1%	-	2%	-	-	-
Par visio ou vidéo	-	1%	1%	-	1%	1%	1%	1%	-	-	1%	-	1%	-	-
Autre	2%	-	-	3%	-	-	1%	2%	-	2%	-	-	2%	-	-
Ne se prononce pas	2%	4%	-	3%	5%	-	5%	5%	2%	5%	1%	2%	3%	6%	3%
 73% ont eu au moins un contact avec quelqu'un (sur place, par téléphone, en visio, par un tchat)	76%	71%	75%	72%	73%	69%	73%	74%	73%	79%	67%	74%	69%	81%	81%
 26% ont réalisé leur démarche avec des outils numériques (sur internet, par mail, visio, par tchat)	26%	25%	47%	23%	16%	44%	19%	15%	32%	16%	36%	22%	34%	18%	18%

LE REGARD SUR LA QUALITÉ DES SERVICES ET DES ÉCHANGES

03

MOYENNE DES RÉSULTATS POUR LES 27 SERVICES

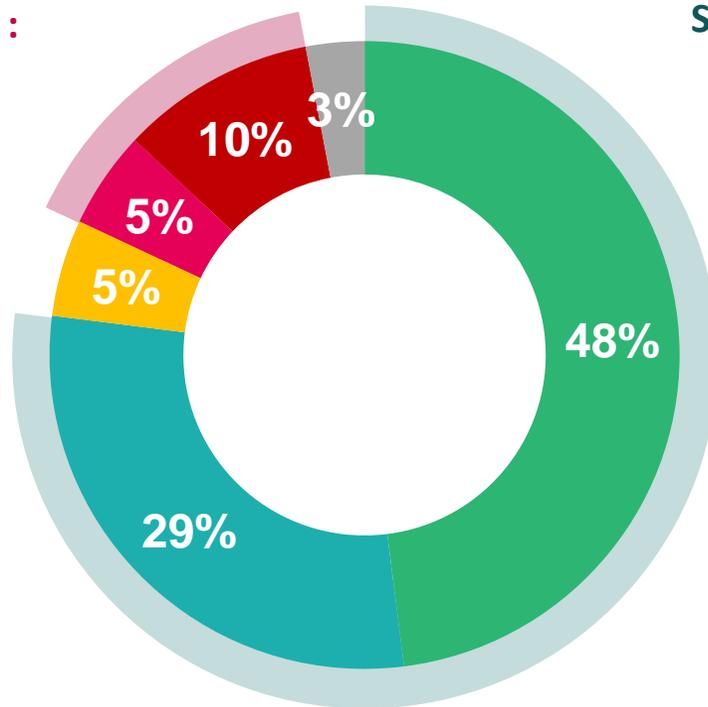
LA SATISFACTION VIS-À-VIS DE LA QUALITÉ DU SERVICE FOURNI

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

Base : Ensemble des personnes qui ont été en contact avec le service

PAS SATISFAIT :

15%



SATISFAIT :

77%

	SATISFAIT	TOUT À FAIT SATISFAIT
SELON LE SEXE		
Hommes	76%	48%
Femmes	79%	50%
SELON L'ÂGE		
Moins de 60 ans	79%	55%
60-74 ans	65%	38%
75 ans et plus	84%	51%
SELON L'ACTIVITÉ		
En emploi	77%	54%
Retraité	75%	44%
SELON LA COMPOSITION DU FOYER		
Personne vivant seule	78%	50%
Personne vivant à deux ou plus	77%	47%
SELON LE NIVEAU DE DIPLÔME		
Inférieur au baccalauréat	78%	44%
Baccalauréat ou diplôme supérieur	75%	52%
SELON LE NIVEAU DE REVENUS DU FOYER		
15 000 € net / an ou moins	79%	52%
Plus de 15 000 € net / an	77%	45%
SELON LES SITUATIONS PARTICULIÈRES		
Bénéficiaire d'un minimum social	87%	50%
En situation de handicap	75%	44%

Tout à fait satisfait

Plutôt satisfait

Ni satisfait, ni pas satisfait

Plutôt pas satisfait

Pas du tout satisfait

Ne se prononce pas

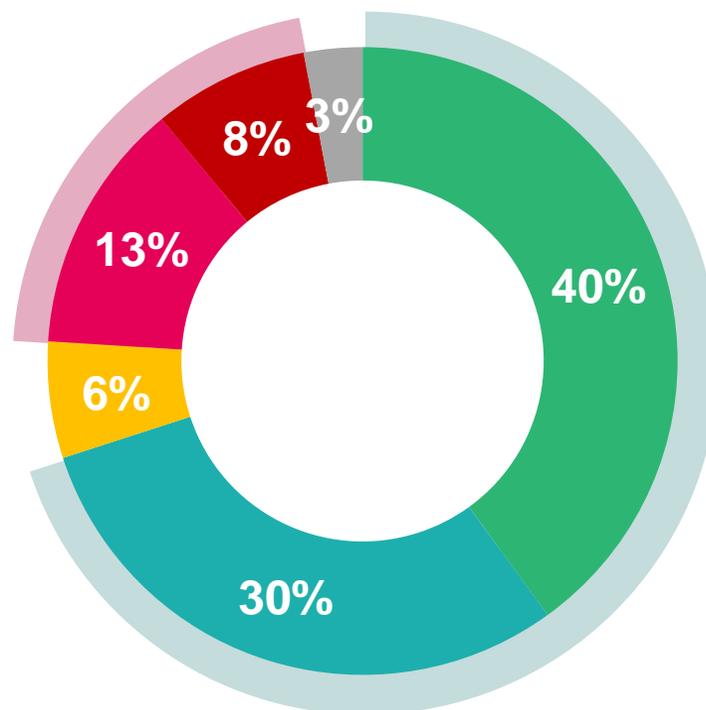
LA FACILITÉ A ENTRER EN CONTACT AVEC LE SERVICE

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

Base : Ensemble des personnes qui ont été en contact avec le service

DIFFICILE :

21%



FACILE :

70%

	FACILE	TRÈS FACILE
SELON LE SEXE		
Hommes	70%	45%
Femmes	71%	35%
SELON L'ÂGE		
Moins de 60 ans	77%	47%
60-74 ans	60%	32%
75 ans et plus	73%	41%
SELON L'ACTIVITÉ		
En emploi	75%	38%
Retraité	65%	37%
SELON LA COMPOSITION DU FOYER		
Personne vivant seule	68%	40%
Personne vivant à deux ou plus	72%	40%
SELON LE NIVEAU DE DIPLÔME		
Inférieur au baccalauréat	70%	42%
Baccalauréat ou diplôme supérieur	70%	38%
SELON LE NIVEAU DE REVENUS DU FOYER		
15 000 € net / an ou moins	73%	42%
Plus de 15 000 € net / an	67%	37%
SELON LES SITUATIONS PARTICULIÈRES		
Bénéficiaire d'un minimum social	74%	40%
En situation de handicap	67%	38%

Très facile

Plutôt facile

Ni facile, ni difficile

Plutôt difficile

Très difficile

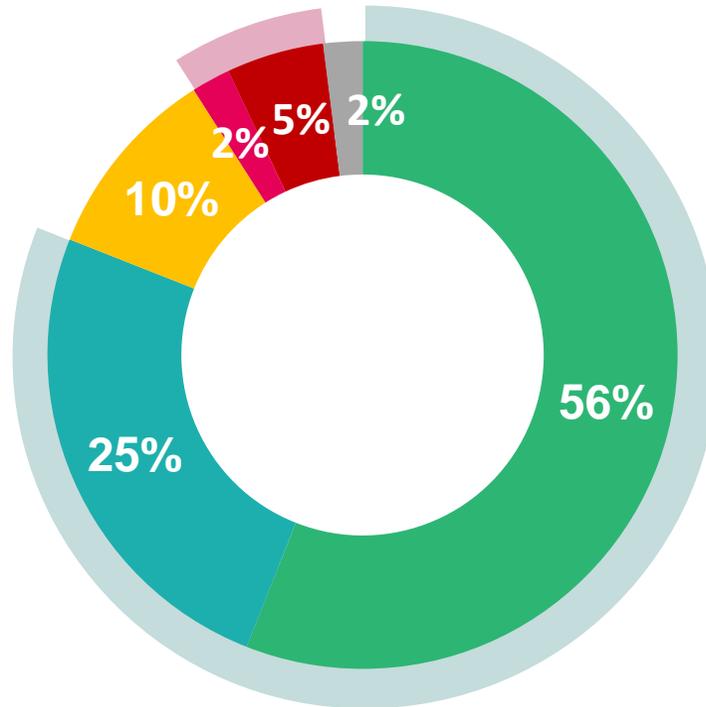
Ne se prononce pas

LE SENTIMENT D'AVOIR ÉTÉ ACCUEILLI AVEC BIENVEILLANCE ET RESPECT

Question : « Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par < nom du service > ? *Merci de répondre, y compris si vous n'avez pas été directement en contact avec une personne mais avec une application, une boîte vocale, un service de messagerie automatique, un courrier, un mail etc.* »

Base : Ensemble des personnes qui ont été en contact avec le service

NON :
7%



OUI :
81%

	OUI	OUI, TOUT À FAIT
SELON LE SEXE		
Hommes	78%	55%
Femmes	83%	56%
SELON L'ÂGE		
Moins de 60 ans	82%	56%
60-74 ans	73%	49%
75 ans et plus	85%	61%
SELON L'ACTIVITÉ		
En emploi	81%	51%
Retraité	79%	54%
SELON LA COMPOSITION DU FOYER		
Personne vivant seule	83%	58%
Personne vivant à deux ou plus	79%	55%
SELON LE NIVEAU DE DIPLÔME		
Inférieur au baccalauréat	81%	58%
Baccalauréat ou diplôme supérieur	80%	53%
SELON LE NIVEAU DE REVENUS DU FOYER		
15 000 € net / an ou moins	85%	60%
Plus de 15 000 € net / an	78%	51%
SELON LES SITUATIONS PARTICULIÈRES		
Bénéficiaire d'un minimum social	87%	58%
En situation de handicap	83%	56%

Oui, tout à fait

Oui plutôt

Ni oui, ni non

Non, plutôt pas

Non, pas du tout

Ne se prononce pas

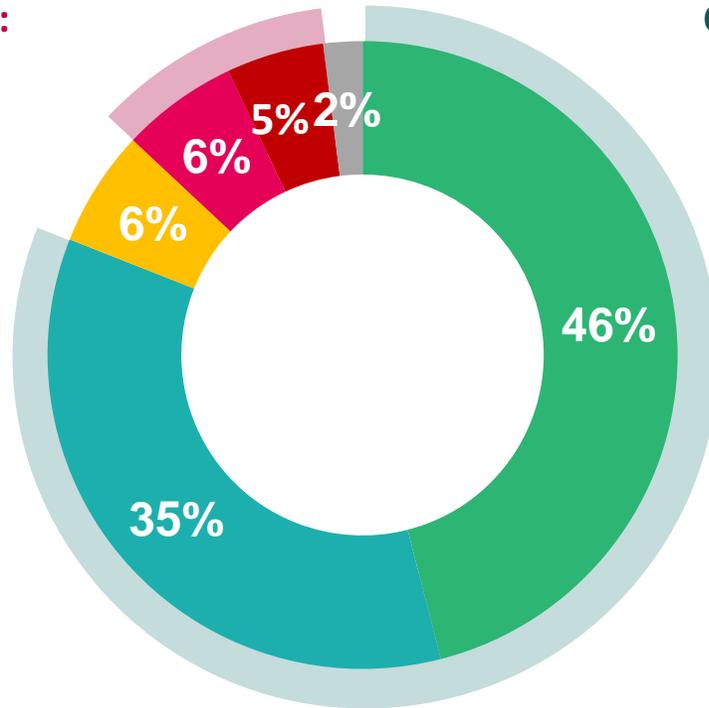
LE JUGEMENT SUR LA CLARTÉ DES INFORMATIONS REÇUES

Question : « De manière générale, diriez-vous que les informations transmises par < nom du service > lors de vos échanges ou de vos interactions étaient claires ? »

Base : Ensemble des personnes qui ont été en contact avec le service

PAS CLAIRES :

11%



CLAIRES :

81%

	CLAIRES	TRÈS CLAIRES
SELON LE SEXE		
Hommes	82%	48%
Femmes	81%	45%
SELON L'ÂGE		
Moins de 60 ans	82%	48%
60-74 ans	74%	38%
75 ans et plus	86%	52%
SELON L'ACTIVITÉ		
En emploi	86%	47%
Retraité	79%	45%
SELON LA COMPOSITION DU FOYER		
Personne vivant seule	82%	53%
Personne vivant à deux ou plus	81%	42%
SELON LE NIVEAU DE DIPLÔME		
Inférieur au baccalauréat	83%	50%
Baccalauréat ou diplôme supérieur	79%	42%
SELON LE NIVEAU DE REVENUS DU FOYER		
15 000 € net / an ou moins	84%	48%
Plus de 15 000 € net / an	80%	44%
SELON LES SITUATIONS PARTICULIÈRES		
Bénéficiaire d'un minimum social	86%	63%
En situation de handicap	81%	47%

Très claires

Plutôt claires

Ni claires, ni pas claires

Plutôt pas claires

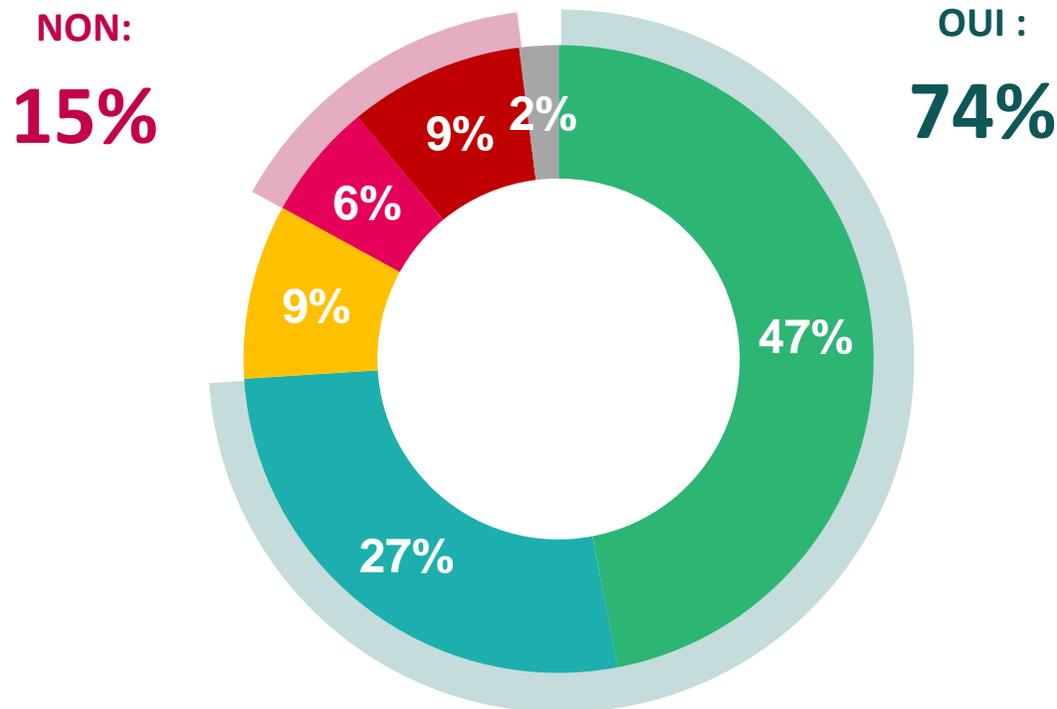
Pas du tout claires

Ne se prononce pas

LA SATISFACTION VIS-A-VIS DES DÉLAIS

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

Base : Ensemble des personnes qui ont été en contact avec le service



	SATISFAIT	TOUT À FAIT SATISFAIT
SELON LE SEXE		
Hommes	74%	47%
Femmes	75%	48%
SELON L'ÂGE		
Moins de 60 ans	76%	56%
60-74 ans	66%	39%
75 ans et plus	79%	48%
SELON L'ACTIVITÉ		
En emploi	71%	50%
Retraité	74%	43%
SELON LA COMPOSITION DU FOYER		
Personne vivant seule	75%	51%
Personne vivant à deux ou plus	74%	45%
SELON LE NIVEAU DE DIPLÔME		
Inférieur au baccalauréat	77%	50%
Baccalauréat ou diplôme supérieur	71%	44%
SELON LE NIVEAU DE REVENUS DU FOYER		
15 000 € net / an ou moins	77%	52%
Plus de 15 000 € net / an	75%	43%
SELON LES SITUATIONS PARTICULIÈRES		
Bénéficiaire d'un minimum social	77%	50%
En situation de handicap	72%	45%



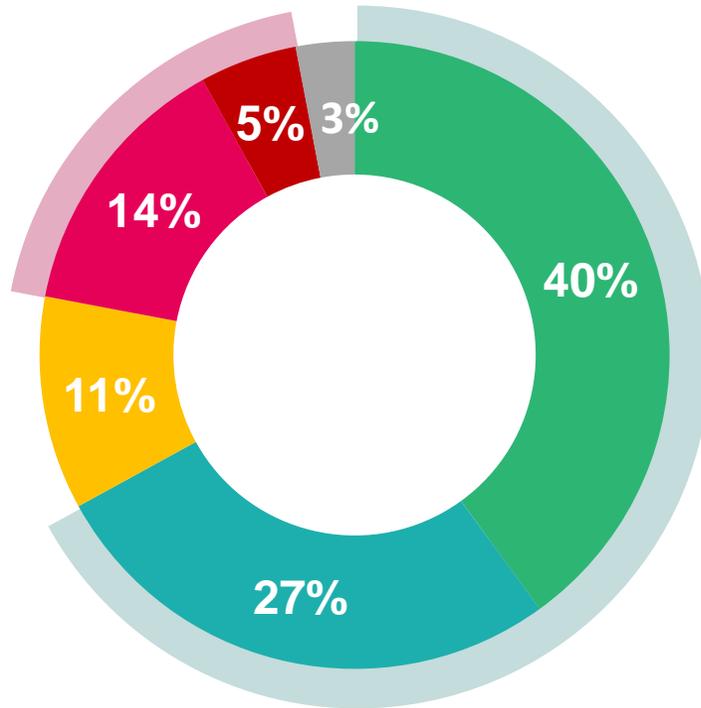
LE JUGEMENT SUR LA SIMPLICITÉ DE LA DÉMARCHE

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

Base : Ensemble des personnes qui ont été en contact avec le service

COMPLIQUÉ :

19%



SIMPLE :

67%

	SIMPLE	TRÈS SIMPLE
SELON LE SEXE		
Hommes	69%	41%
Femmes	65%	39%
SELON L'ÂGE		
Moins de 60 ans	68%	45%
60-74 ans	59%	32%
75 ans et plus	72%	43%
SELON L'ACTIVITÉ		
En emploi	63%	38%
Retraité	64%	38%
SELON LA COMPOSITION DU FOYER		
Personne vivant seule	69%	43%
Personne vivant à deux ou plus	66%	38%
SELON LE NIVEAU DE DIPLÔME		
Inférieur au baccalauréat	71%	39%
Baccalauréat ou diplôme supérieur	63%	41%
SELON LE NIVEAU DE REVENUS DU FOYER		
15 000 € net / an ou moins	73%	43%
Plus de 15 000 € net / an	63%	38%
SELON LES SITUATIONS PARTICULIÈRES		
Bénéficiaire d'un minimum social	67%	46%
En situation de handicap	64%	33%

Très simple

Plutôt simple

Ni simple, ni compliqué

Plutôt compliqué

Très compliqué

Ne se prononce pas

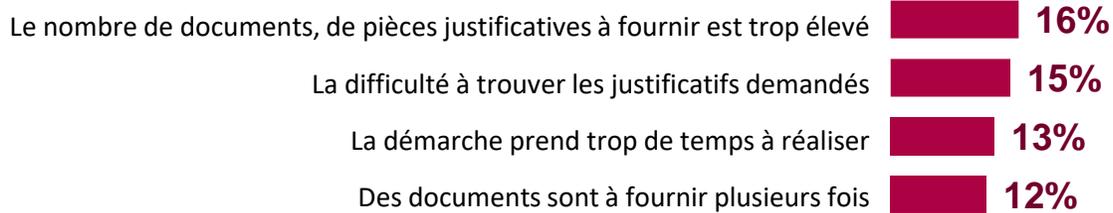
LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES DANS LE CADRE DE LA DÉMARCHE

Question : « En quelques mots, quelles difficultés avez-vous rencontré en réalisant vos démarches avec < nom du service > ? »

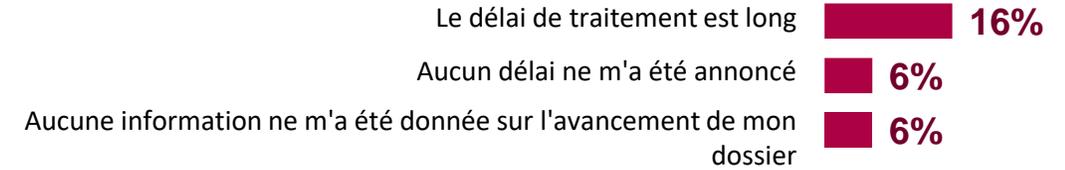
Question ouverte, réponses spontanées - Plusieurs réponses possibles (Total supérieur à 100%)

Base : Ensemble des personnes qui ont été en contact avec le service et ont trouvé la démarche compliquée

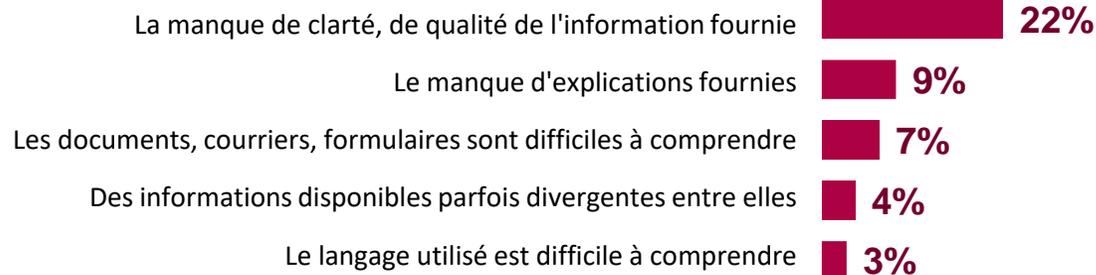
La procédure / la démarche à réaliser 41 %



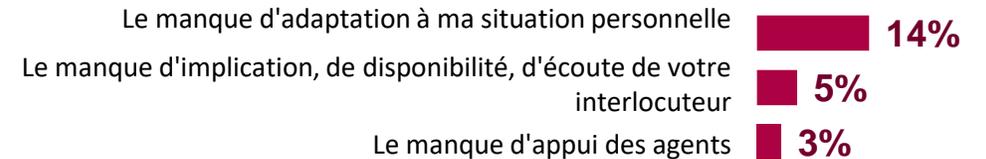
Le délai de traitement 24 %



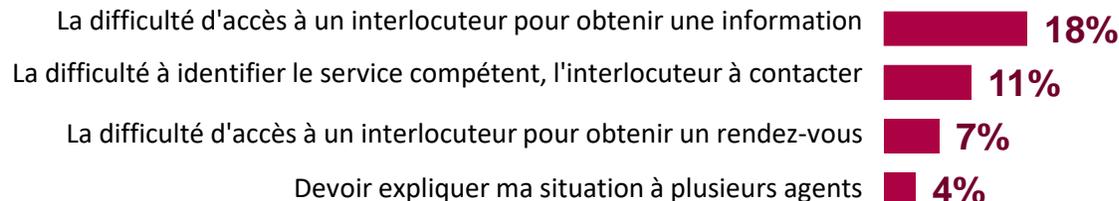
L'information disponible pour réaliser la démarche 33 %



L'appui apporté par le service public pour réaliser la démarche 21 %



La prise de contact avec le service public 33 %

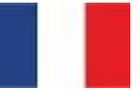


Autres : 1%
Ne se prononce pas : 1%

ANNEXES

LES 27 SERVICES

- **L'assurance maladie** : CPAM
- **L'assurance retraite** : CARSAT
- **La caisse d'allocations familiales** : CAF
- **La mutualité sociale agricole** : MSA
- **l'URSSAF**, hors CESU ou Pajemploi
- **France Travail**, anciennement Pôle emploi
- **Le service des impôts**
- **France Titres**, anciennement ANTS : c'est-à-dire le service en ligne auquel on s'adresse pour faire la demande de pièces d'identité comme le passeport, la carte d'identité nationale, le permis de conduire et les cartes grises et certificat d'immatriculation
- **Une préfecture / sous-préfecture** par exemple pour des démarches liées à un titre de séjour, à la détention d'une arme, à une association, etcetera
- **La Gendarmerie Nationale**
- **La Police Nationale**
- **Une école / un établissement scolaire** : collège, lycée
- **Une université**
- **Un CROUS** : service pour les étudiants proposant des aides et solutions pour se loger, manger, obtenir des bourses, etcetera
- **Le Pass Culture** : une aide financière pour les jeunes âgés de 15 à 18 ans à dépenser dans des produits et activités culturels
- **Le service de la Journée défense et citoyenneté (JDC) ou le SNU** : la JDC est la journée obligatoire d'évocation des droits et devoirs du citoyen accompagné d'une présentation des métiers de l'armée pour les Français de 16 à 25 ans
- **Un tribunal**, par exemple tribunaux judiciaires, de proximité, tribunaux pour enfant, Cour d'appel, etcetera
- **France Services** : un espace physique aussi appelé « maison France services » avec un guichet à disposition spécialement pour bénéficier d'un accompagnement dans la réalisation de ses démarches administratives
- **L'ANAH ou France Renov** : le service permettant d'obtenir pour son logement des aides à la rénovation énergétique ou à l'adaptation à la perte d'autonomie : par exemples les aides 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...
- **Un service consulaire pour les Français de l'étranger** : un consulat ou une section consulaire d'ambassade, le centre de contact téléphonique France consulaire, le Service Central d'état civil de Nantes pour des événements d'état civil survenus à l'étranger
- **Les pompiers**
- **Un hôpital public**
- **Un médecin de ville** : généraliste ou spécialiste, en dehors des hôpitaux
- **Une MDPH** : maison départementale des personnes en situation de handicap
- **Une mairie**, par exemple pour les démarches d'état civil, logement, aides sociales, gestion des crèches, écoles maternelles et élémentaires, activités culturelles et sportives...
- **Le Chèque Emploi Service Universel 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



NOS ENGAGEMENTS

CODES PROFESSIONNELS, CERTIFICATION QUALITÉ CONSERVATION ET PROTECTION DES DONNÉES

Ipsos est membre des organismes professionnels français et européens des études de marché et d'opinion suivants :

- **SYNTEC** (syndicat professionnel des sociétés d'études de marché en France ; www.Syntec-etudes.Com)
- **ESOMAR** (European Society for Opinion and Market Research, www.Esomar.Org)



**Ipsos France est certifiée ISO 20252 :
Market Research - version 2019
par AFNOR CERTIFICATION**

Ce document est élaboré dans le respect de ces codes et normes internationales.

Ipsos France s'engage à appliquer le **code ICC/Esomar** des études de marché et d'opinion. Ce code définit les règles déontologiques des professionnels des études de marché et établit les mesures de protection dont bénéficient les personnes interrogées.



Ipsos s'engage à respecter les lois applicables. Ipsos a désigné un Data Protection Officer et a mis place un plan de conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679). Pour plus d'informations sur notre politique en matière de protection des données personnelles : <https://www.ipsos.com/fr-fr/confidentialite-et-protection-des-donnees-personnelles>

A ce titre, la durée de conservation des données personnelles des personnes interviewées dans le cadre d'une étude est, à moins d'un engagement contractuel spécifique :

de 12 mois suivant la date de fin d'une étude Ad Hoc .

de 36 mois suivant la date de fin de chaque vague d'une étude récurrente.

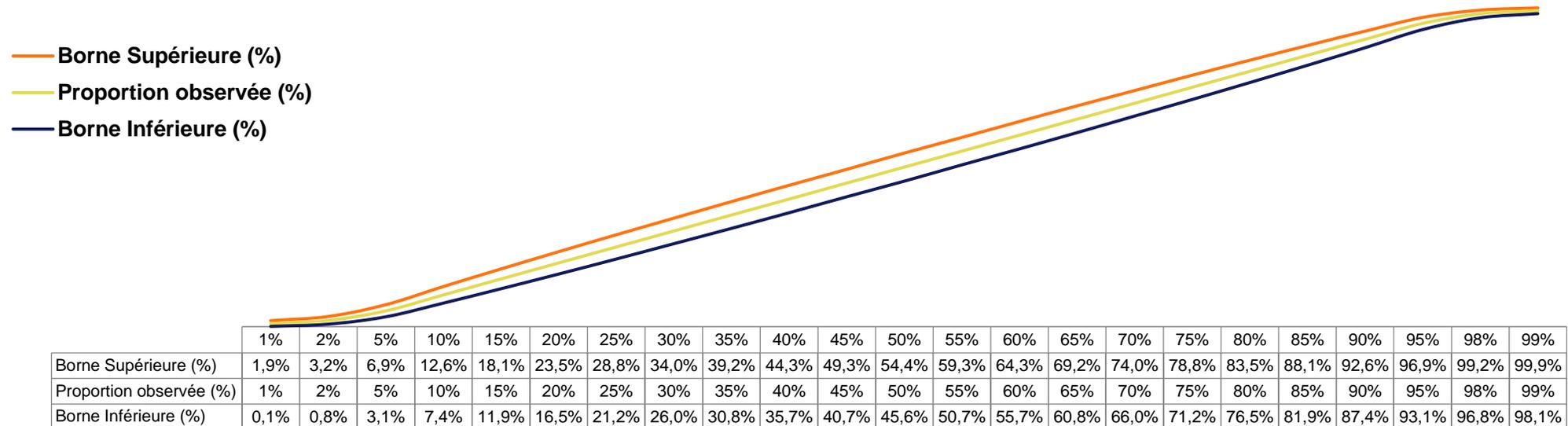
FIABILITÉ DES RÉSULTATS

Feuille de calcul

En l'occurrence s'agissant de cette étude :

- Intervalle de confiance : **95%**
- Taille d'échantillon : **507**

Les proportions observées sont comprises entre :



Fiche technique

Étude CATI

ÉCHANTILLON

- **Population cible** : Illectronistes
- **Tirage de l'échantillon** : Tirage aléatoire dans une liste achetée à un fournisseur agréé permettant de contrôler la stratification géographique du tirage (région, département, taille d'agglomération, ...)
- **Sélection de l'interviewé** : Désignation de la personne interrogée par la méthode des quotas
- **Critères et sexe, âge, activité, de nombre de personnes au sein du foyer, catégorie d'agglomération.** (données INSEE)

COLLECTE DES DONNÉES

- **Dates de terrain**: du 13 au 23 décembre
- **Echantillon réalisé** : 507 cas
- **Mode de recueil** : téléphone CATI
- **Méthodes de contrôle de la qualité de la collecte**: 5% de contrôles indépendants par écoute à distance du questionnaire complet.
- **Type d'incentive** (le cas échéant) : Aucun
- Les données seront conservées 2 ans

TRAITEMENT DES DONNÉES

- Echantillon pondéré
- Méthode de pondération utilisée : Calage sur marges
- Critères de redressement : *sexe, âge, activité, de nombre de personnes au sein du foyer, catégorie d'agglomération.* (données INSEE)

FIABILITÉ DES RÉSULTATS : Études administrées par enquêteur

La fiabilité globale d'une enquête est le résultat du contrôle de toutes les composantes d'erreurs, c'est pourquoi Ipsos impose des contrôles et des procédures strictes à toutes les phases de l'étude.

EN AMONT DU RECUEIL

- **Echantillon** : structure et représentativité selon les données de l'Insee les plus récentes
- **Questionnaire** : le questionnaire est rédigé en suivant un process de rédaction comprenant 12 standards obligatoires. Il est relu et validé par un niveau senior puis envoyé au client pour validation finale. La programmation (ou script du questionnaire) est testée par au moins 2 personnes puis validée.
- **Collecte** : les enquêteurs sont formés aux techniques d'enquêtes dans un module de formation dédié préalable à toute participation à une étude. Par ailleurs, ils reçoivent ou assistent à un briefing détaillé au démarrage de chaque étude.

LORS DU RECUEIL

Échantillonnage : Ipsos impose des règles d'exploitation très strictes sur ses bases de tirages afin de maximiser le caractère aléatoire de la sélection de l'échantillon: règles de dispersion en face à face, tirage aléatoire sur liste au téléphone, méthode des quotas, ...

- **Suivi du terrain** : la collecte est suivie (pénétration, durée d'interview, cohérence des réponses) et le travail de l'enquêteur contrôlé soit par écoute complète (5% des questionnaires réalisés), soit a posteriori (10% en rappel téléphonique ou par revisite pour les enquêtes réalisées en face à face)

EN AVAL DU RECUEIL

- Les résultats sont analysés en respectant les méthodes d'analyses statistiques (intervalle de confiance versus taille d'échantillon, tests de significativité). Les premiers résultats sont systématiquement contrôlés versus les résultats bruts issus de la collecte. La cohérence des résultats est aussi contrôlée (notamment les résultats observés versus les sources de comparaison en notre possession).
- Dans le cas d'une pondération de l'échantillon (méthode de calage sur marges), celle-ci est contrôlée par les équipes de traitement (DP) puis validée par les équipes études.

À PROPOS D'IPSOS

Ipsos est l'un des leaders mondiaux des études de marché et des sondages d'opinion, présent dans 90 marchés et comptant près de 20 000 collaborateurs.

Nos chercheurs, analystes et scientifiques sont passionnément curieux et ont développé des capacités multi-spécialistes qui permettent de fournir des informations et des analyses poussées sur les actions, les opinions et les motivations des citoyens, des consommateurs, des patients, des clients et des employés.

Nos 75 solutions s'appuient sur des données primaires provenant de nos enquêtes, de notre suivi des réseaux sociaux et de techniques qualitatives ou observationnelles.

Notre signature « Game Changers » résume bien notre ambition d'aider nos 5 000 clients à évoluer avec confiance dans un monde en rapide évolution.

Créé en France en 1975, Ipsos est coté à l'Euronext Paris depuis le 1er juillet 1999. L'entreprise fait partie des indices SBF 120, Mid-60, STOXX Europe 600 et est éligible au service de règlement différé (SRD).

ISIN code FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg IPS:FP

www.ipsos.com

35 rue du Val de Marne
75 628 Paris, Cedex 13 France
Tel. +33 1 41 98 90 00

GAME CHANGERS

Dans un monde qui évolue rapidement, s'appuyer sur des données fiables pour prendre les bonnes décisions n'a jamais été aussi important.

Chez Ipsos, nous sommes convaincus que nos clients cherchent plus qu'un simple fournisseur de données. Ils ont besoin d'un véritable partenaire qui leur procure des informations précises et pertinentes, et les transforme en connaissances pour leur permettre de passer à l'action.

Voilà pourquoi nos experts, curieux et passionnés, délivrent les mesures les plus exactes pour en extraire l'information qui permettra d'avoir une vraie compréhension de la Société, des Marchés et des Individus.

Nous mêlons notre savoir-faire au meilleur des sciences et de la technologie, et appliquons nos quatre principes de sécurité, simplicité, rapidité et de substance à tout ce que nous produisons. Pour permettre à nos clients d'agir avec plus de rapidité, d'ingéniosité et d'audace.

La clef du succès se résume par une vérité simple :
You act better when you are sure.