

KANTAR

Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier

Les Français et l'accès aux services publics

18 Décembre 2020

70AI72



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES

INSTITUT PAUL DELOUVRIER



Baromètre commandé par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires auprès de l'Institut Paul Delouvrier

1 Méthodologie

2 Résultats détaillés

Institut Paul Delouvrier

Pour l'ANCT (Agence Nationale
de la Cohésion des Territoires)

Kantar

Emmanuel Rivière
emmanuel.riviere@kantar.com
01 40 92 46 30

Guillaume Caline
guillaume.caline@kantar.com
01 40 92 35 91

Camille Morisson
camille.morisson@kantar.com
01 40 92 44 93

Alexandra Andriamasinoro
alexandra.andriamasinoro@kantar.com
01 40 92 29 43





ECHANTILLONS

- Echantillon national de 2503 personnes, représentatif de l'ensemble des résidents en France âgés de 15 ans et plus. Méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne de référence) et stratification par région et catégorie d'agglomération.



MODE DE RECUEIL

- Interviews réalisées par Internet.



DATES DE TERRAIN

- Terrain de l'enquête réalisé entre le 22 octobre et le 30 octobre 2020.

Résultats détaillés

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2020



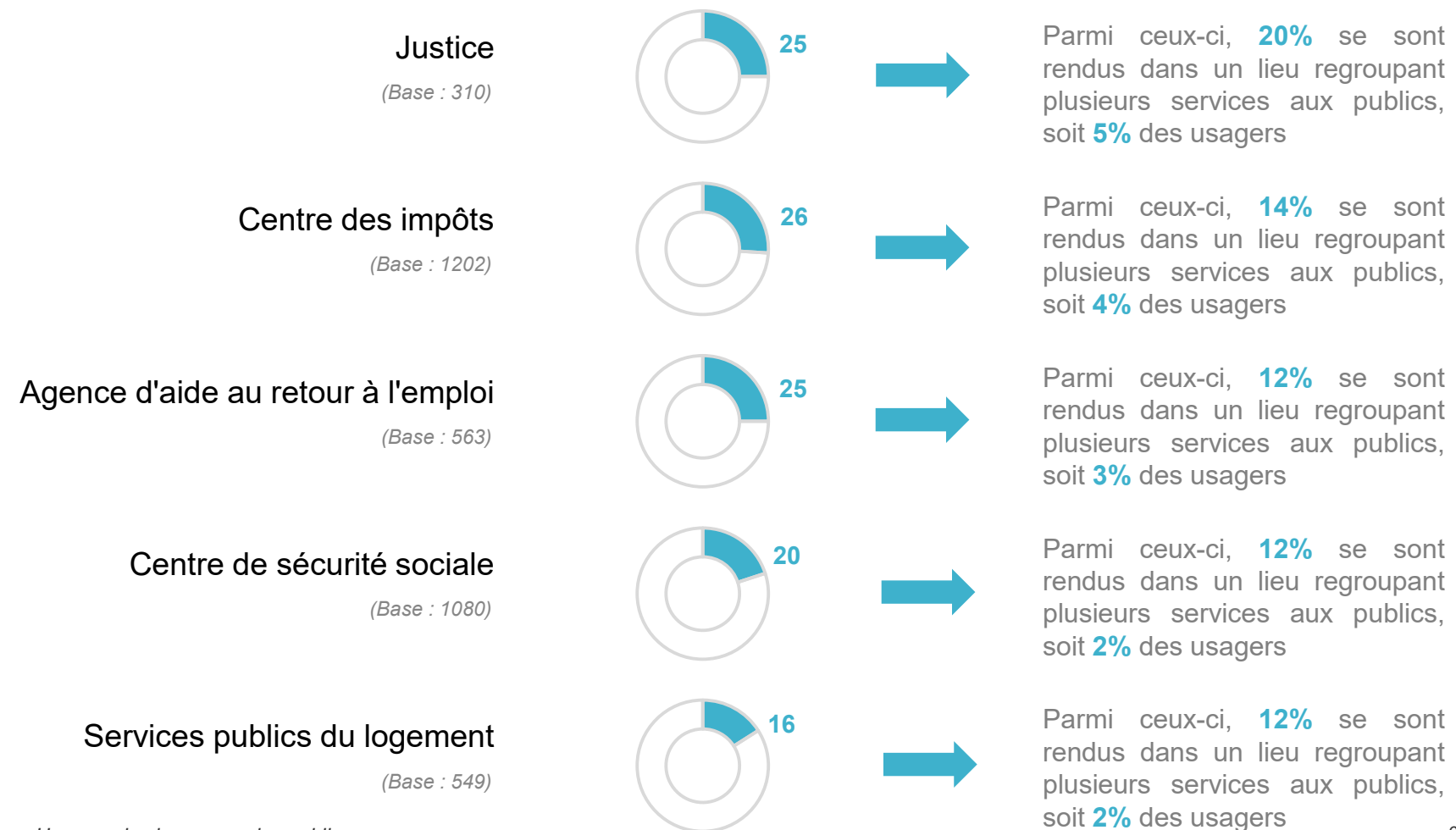
Prise de contact dans un lieu regroupant plusieurs services au public

E8/F6/G6/H6/I6 Et êtes-vous entré en contact avec ces services en vous rendant dans un lieu regroupant plusieurs services aux publics (comme par exemple une Maison de Services au public ou une Maison France Services) ?

- La justice est le service public pour lequel les usagers se sont le plus rendus dans un lieu regroupant plusieurs services aux publics, comme des Maisons de Service public ou Maison France Services : 5% des usagers s'y sont rendus.
- Pour les impôts, et surtout, les agences d'aide au retour à l'emploi, les centres de sécurité sociale ou encore les services publics du logement, cette proportion est un peu plus basse.

En %

Part des usagers qui se sont mis en contact avec le service public concerné avec un contact physique



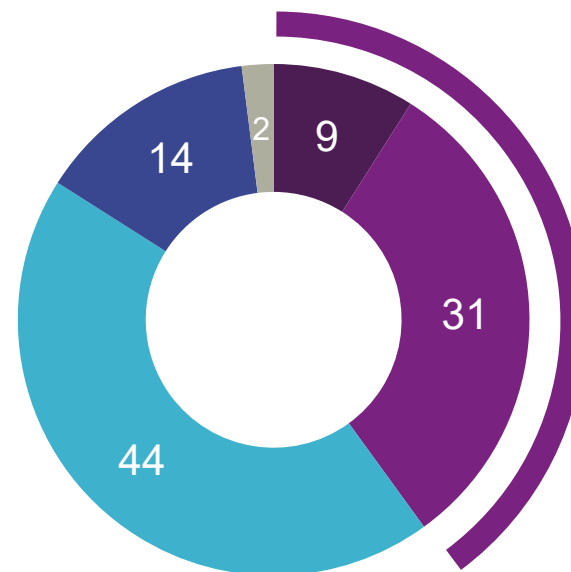
Base : Usagers de chaque service public

La prise en charge des territoires par les services publics : un constat inquiétant

Q54 Avez-vous le sentiment d'habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics ?

- 4 Français sur 10 ont le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics.
- Ce constat est principalement fait par les plus jeunes (46%), les CSP- (49%), ainsi que les habitants des communes peu denses ou très peu denses (50%).
- En ce qui concerne les régions, les habitants d'île de France et de la région PACA + Corse sont les moins insatisfaits et les habitants de la région Bourgogne-Franche-Comté les plus insatisfaits.

En %

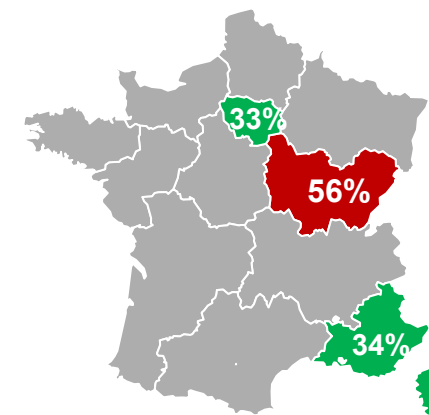


Ont le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics : 40%

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Communes peu denses / très peu denses | 50% |
| Dont très peu denses* | 69% |
| CSP- | 49% |
| Moins de 35 ans | 46% |

*base faible, résultats données à titres indicatifs

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- Non, pas du tout
- Sans opinion

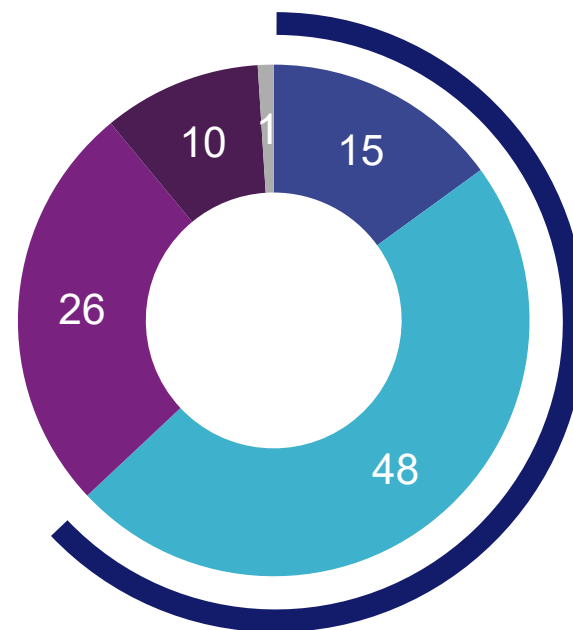


Opinion sur la présence de services publics dans sa commune : des Français globalement satisfaits, mais pas partout

Q55 Avez-vous le sentiment qu'à l'heure actuelle il y a suffisamment de services publics (Pôle emploi, CPAM, police et gendarmerie, écoles...) dans votre commune ?

- Une majorité de Français considère qu'il y a dans leur commune suffisamment de services publics. Mais quasiment 4 sur 10 estiment que cela n'est pas le cas.
- Ainsi, si les habitants de la région Ile-de-France, et plus généralement les habitants des communes denses sont satisfaits, c'est beaucoup moins le cas des communes peu denses, voire très peu denses.

En %



Considèrent qu'il y a suffisamment de services publics dans leur commune : 63%

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Communes denses | 73% |
| Moins de 25 ans | 73% |
| Ile-de-France | 69% |
| Communes peu denses / très peu denses | 48% |
| Dont très peu denses* | 35% |

*base faible, résultats données à titres indicatifs

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- Non, pas du tout
- Sans opinion

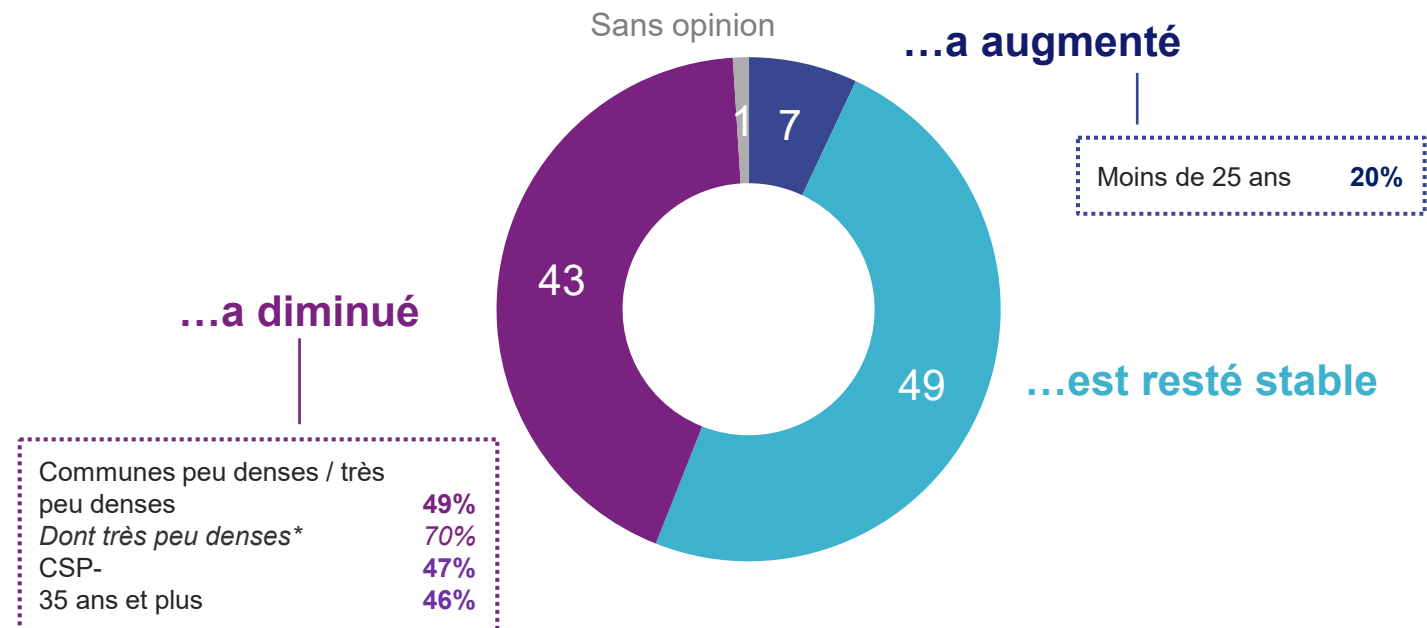
Evolution du nombre de services publics dans votre commune : pour 4 Français sur 10, une tendance à la baisse

Q56 Au cours des dernières années, avez-vous le sentiment que le nombre de services publics présents dans votre commune...

- Si la moitié des Français considère que le nombre de services publics présents dans leur commune est resté stable au cours des dernières années, un peu plus de 4 Français sur 10 ont le sentiment que ce nombre a diminué.
- C'est particulièrement le cas des habitants des zones peu denses ou très peu denses.

En %

Le nombre de services publics de la commune...



*base faible, résultats données à titres indicatifs

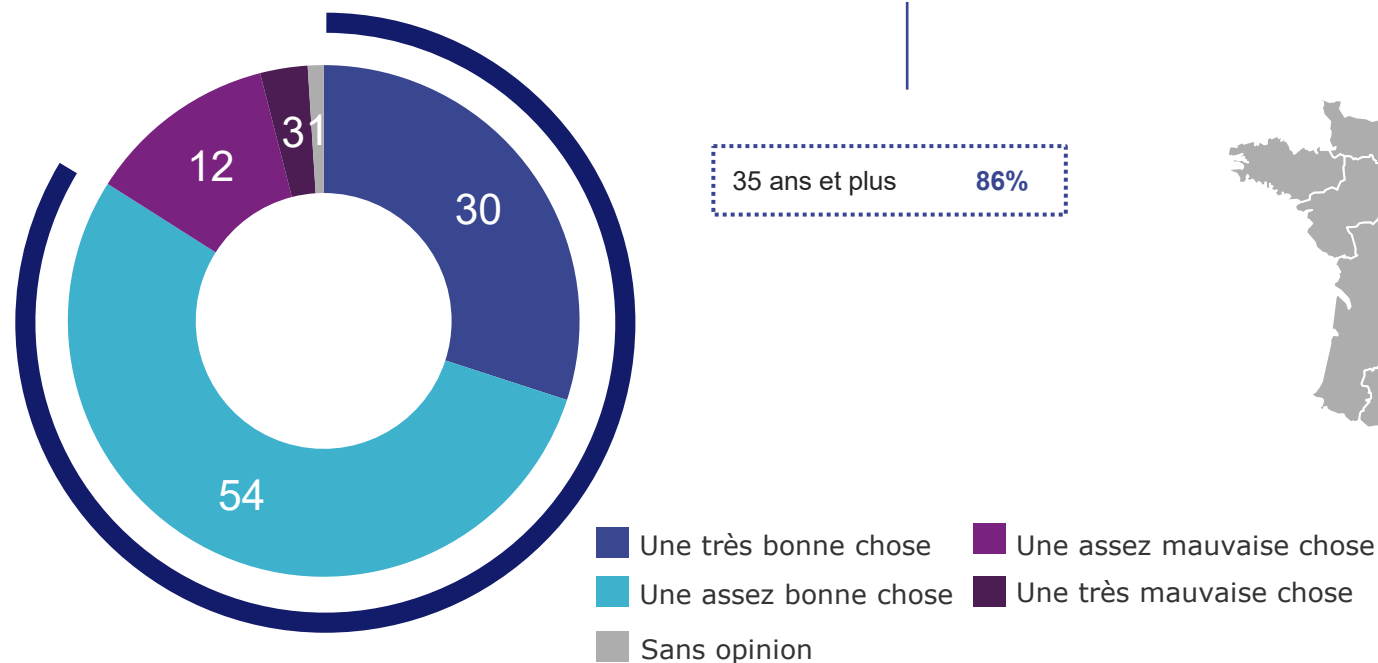
Le regroupement de services publics : des Français très favorables

Q57 Afin de maintenir un service de proximité, certaines communes ou quartiers sont amenés à regrouper plusieurs services publics (par ex : Pôle emploi, la CPAM...) dans un même lieu, en les regroupant parfois avec des services au public comme un office de tourisme, une médiathèque ou une maison communale. Selon vous le regroupement de différents services dans un même endroit constitue-t-il pour les habitants des communes concernées ou des alentours... ?

- Afin de maintenir un service de proximité, plus de 8 Français sur 10 estiment que regrouper plusieurs services publics dans un même lieu – quitte à les regrouper parfois avec des services au public – est une bonne chose : pour 3 Français sur 10, c'est même une très bonne chose.
- À noter que les habitants de la région PACA + Corse sont les plus convaincus du bienfondé de ce regroupement, et les habitants des Hauts de France, ceux qui le sont le moins.

En %

Considèrent que le regroupement de services publics est une bonne chose : 84%



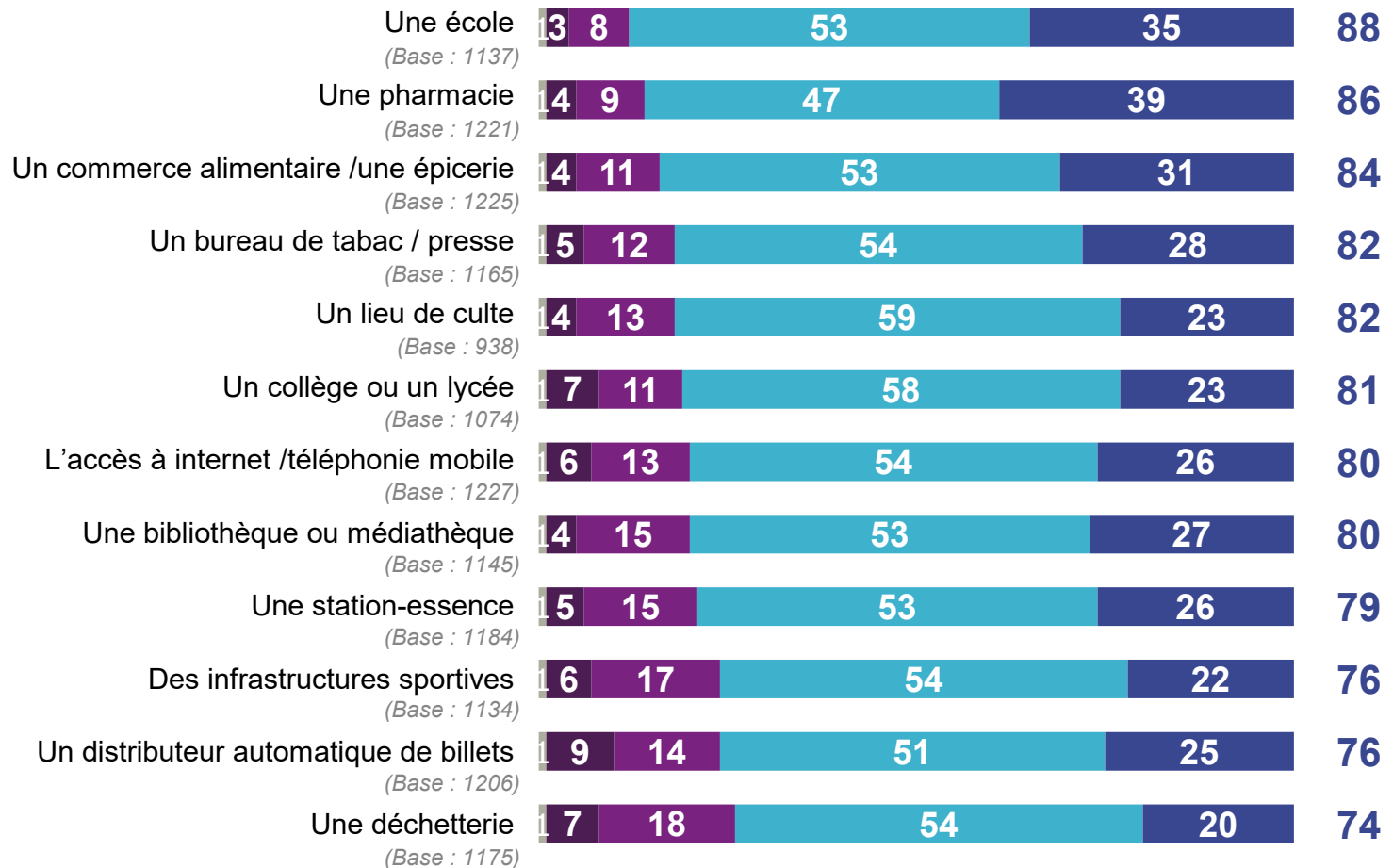
Accès aux services dans son lieu de résidence : une satisfaction globalement bonne (1/2)

Q58 Depuis votre lieu de résidence, comment jugez-vous l'accès aux services suivants ?

- Globalement, les Français qui se sentent concernés par chacun des services étudiés sont très satisfaits de l'accès à ces services dans leur lieu de résidence.
- Les 3 qui les satisfont le plus sont l'accès à une école, à une pharmacie et à un commerce alimentaire ou une épicerie.

En %

ST Satisfait



■ Sans opinion ■ Pas du tout satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Très satisfait

Accès aux services dans son lieu de résidence : une satisfaction globalement bonne (2/2)

Q58 Depuis votre lieu de résidence, comment jugez-vous l'accès aux services suivants ?

KANTAR

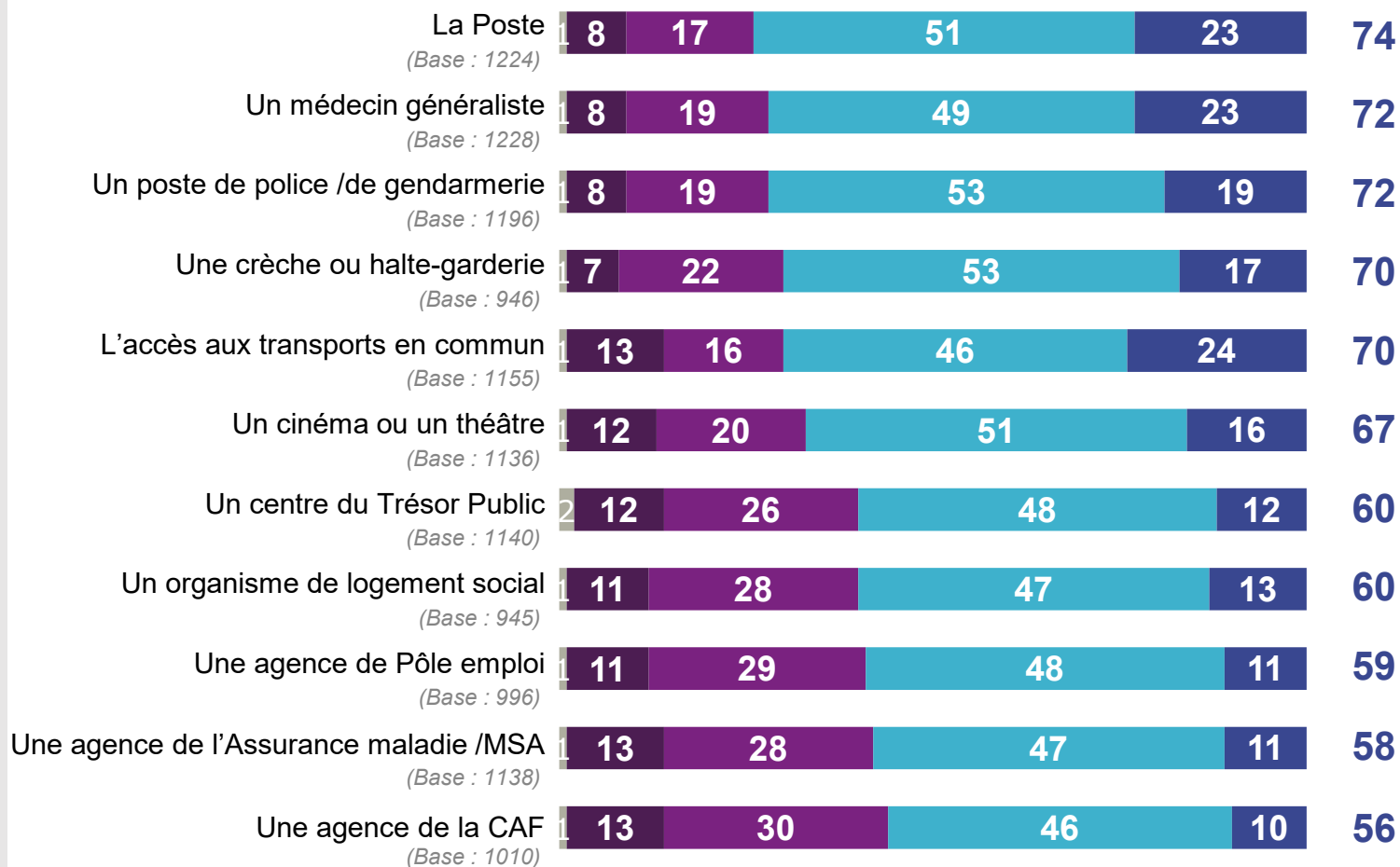
INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2020

- À l'inverse, les Français qui se sentent concernés par ces services semblent moins satisfaits de l'accès aux services publics tels qu'un centre du trésor public, un organisme de logement social, une agence de Pôle emploi, une agence de l'Assurance maladie ou à une agence de la CAF.
- À noter qu'il s'agit de manière générale des services publics dont l'accessibilité est jugée moins prioritaire que d'autres.

En %

ST Satisfait



Parents d'enfants -3 ans : 68%

(Base : 142)

Chômeurs : 62%

(Base : 580)

■ Sans opinion ■ Pas du tout satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Très satisfait

Base : La moitié de l'échantillon pour chaque service / Hors personnes qui se déclarent non concernés

Accès aux services publics : satisfaction par profils, disparités, densité de commune (1/2)

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2020

Q58 Depuis votre lieu de résidence, comment jugez-vous l'accès aux services suivants ?

| En % | Sous-total Satisfait | Profil | Densité de commune | Région |
|--|----------------------|---|--|---|
| Une école | 88 | 35 ans et plus 90% Moins de 35 ans 80% | - | - |
| Une pharmacie | 86 | 35 ans et plus 89% Moins de 35 ans 78% | Communes denses 91% Communes peu denses ou très peu denses 78% , dont très peu denses* : 70% | - |
| Un commerce alimentaire /épicerie | 84 | - | - | Centre-Val de Loire 69% |
| Un bureau de tabac / presse | 82 | - | - | Grand Est 72% Centre-Val de Loire 95% |
| Un lieu de culte | 82 | 65 ans et plus 94% Moins de 35 ans 72% | - | - |
| Un collège ou un lycée | 81 | 50-64 ans 86% | Communes denses 85% Communes peu denses ou très peu denses 75% , dont très peu denses* : 60% | Centre-Val de Loire 65% |
| L'accès à internet /téléphonie mobile | 80 | - | Communes denses 85% Communes peu denses ou très peu denses 72% , dont très peu denses* : 26% | Ile-de-France 87% |
| Une bibliothèque ou médiathèque | 80 | 65 ans et plus 87% | - | Grand Est 71% |
| Une station-essence | 79 | - | - | Centre-Val de Loire 61% Hauts-de-France 69% |
| Des infrastructures sportives | 76 | - | Communes denses 80% Communes peu denses ou très peu denses 68% , dont très peu denses* : 49% | Centre-Val de Loire 90% |
| Un distributeur automatique de billets | 76 | - | Communes denses 84% Communes peu denses 63% | Auvergne Rhône-Alpes 68% |
| Une déchetterie | 74 | 65 ans et plus 80% Moins de 35 ans 68% | Communes denses 69% | Bourgogne Franche-Comté 89% Ile-de-France 65% |

Accès aux services publics : satisfaction par profils, disparités, densité de commune (2/2)

Q58 Depuis votre lieu de résidence, comment jugez-vous l'accès aux services suivants ?

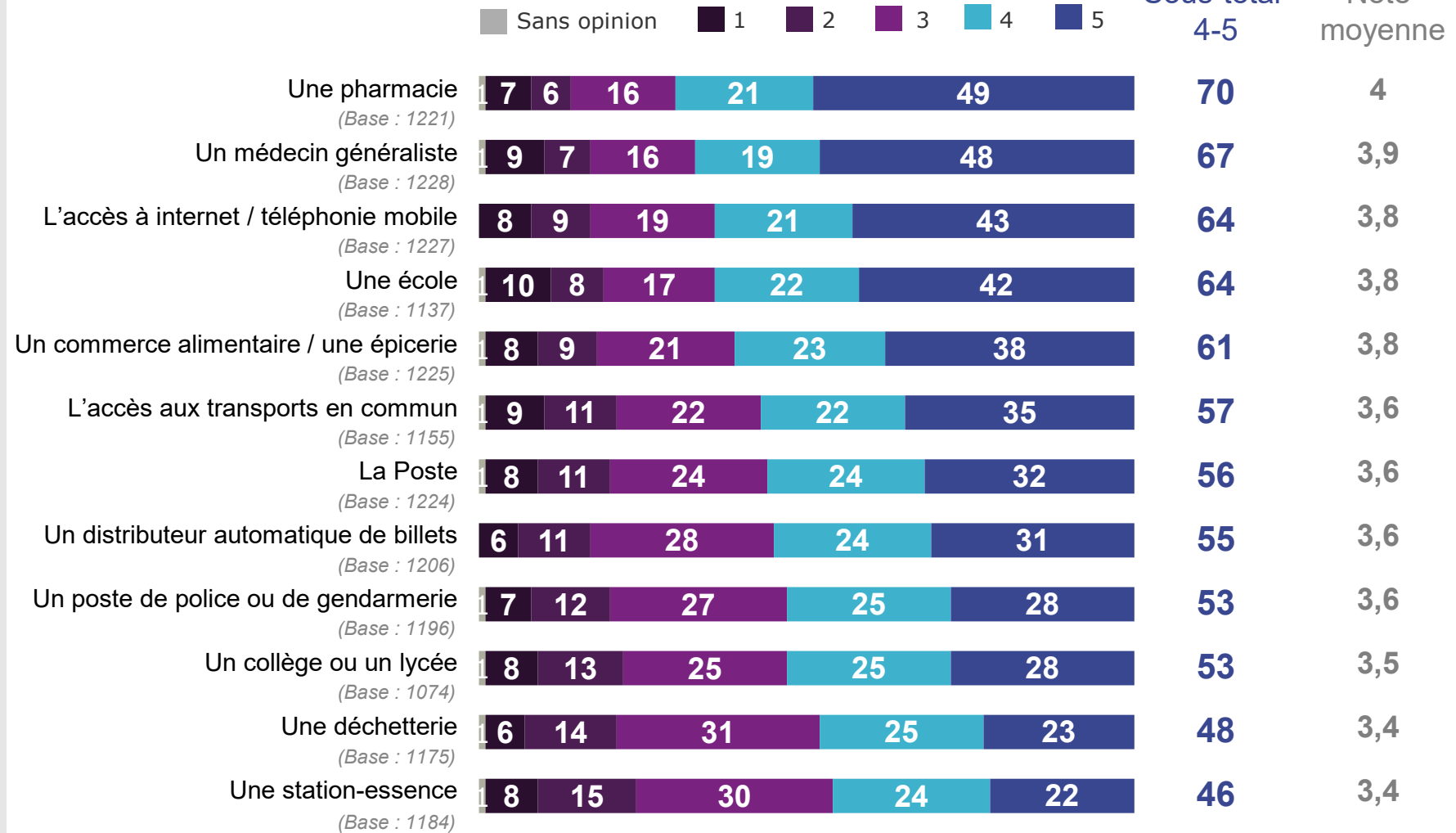
| En % | Sous-total Satisfait | Profil | Densité de commune | Région |
|--|----------------------|---------------------|---|--|
| La Poste | 74 | - | Communes peu denses ou très peu denses 69%, dont très peu denses* : 59% | - |
| Un médecin généraliste | 72 | - | - | Bretagne 85% Grand Est 82% Centre-Val de Loire 56% |
| Un poste de police /de gendarmerie | 72 | Moins de 35 ans 66% | Communes de densité intermédiaire 77% Communes peu denses ou très peu denses 63%, dont très peu denses* : 45% | Centre-Val de Loire 55% |
| Une crèche ou halte-garderie | 70 | - | Communes peu denses ou très peu denses 63%, dont très peu denses* : 51% | Centre-Val de Loire 43% |
| L'accès aux transports en commun | 70 | - | Communes denses 86% Communes peu denses ou très peu denses 46%, dont très peu denses* : 25% | Ile-de-France 85% |
| Un cinéma ou un théâtre | 67 | - | Communes denses 77% Communes peu denses ou très peu denses 53%, dont très peu denses* : 46% | Ile-de-France 77% |
| Un centre du Trésor Public | 60 | - | Communes denses 70% Communes peu denses ou très peu denses 49%, dont très peu denses* : 45% | Ile-de-France 68% |
| Un organisme de logement social | 60 | - | Communes denses 68% Communes peu denses ou très peu denses 49%, dont très peu denses* : 37% | - |
| Une agence de Pôle emploi | 59 | - | Communes denses 67% Communes peu denses ou très peu denses 44%, dont très peu denses* : 27% | - |
| Une agence de l'Assurance maladie /MSA | 58 | - | Communes denses 67% Communes peu denses ou très peu denses 47%, dont très peu denses* : 30% | - |
| Une agence de la CAF | 56 | - | Communes denses 68% Communes peu denses ou très peu denses 46%, dont très peu denses* : 28% | - |

Importance de l'accès à certains services (1/2)

Q59 Et quelle importance accordez-vous à chacun de ces services en donnant une note de 1 à 5 ?

- Pour les Français qui se sentent concernés par les services étudiés, les services dont l'accès semble le plus important sont les pharmacies et le médecin généraliste : quasiment la moitié des Français y accorde l'importance la plus haute (note de 5).

En %

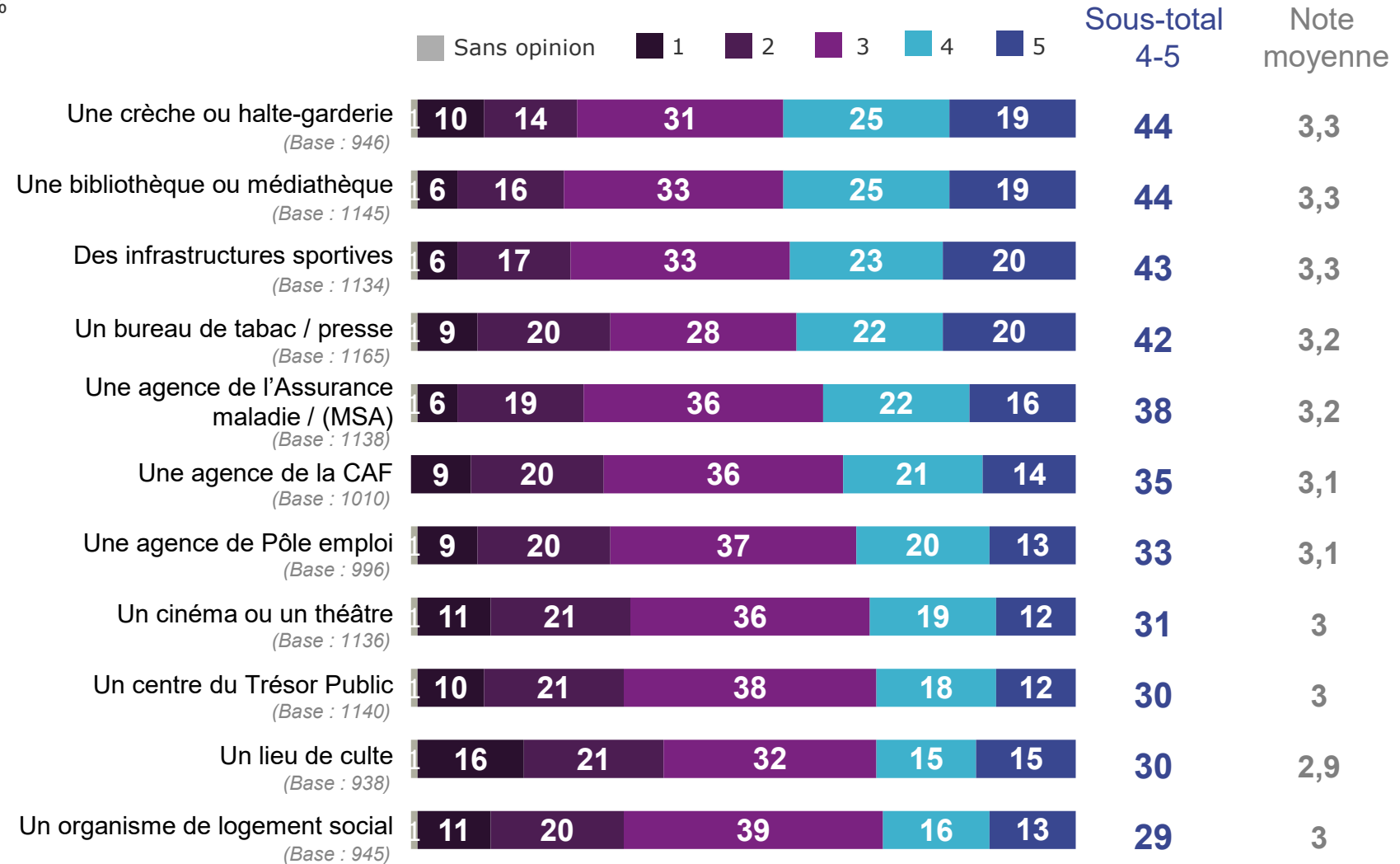


Importance de l'accès à certains services (2/2)

Q59 Et quelle importance accordez-vous à chacun de ces services en donnant une note de 1 à 5 ?

- À l'inverse, le fait d'avoir accès à un cinéma ou théâtre, à un centre des impôts, à un lieu de culte ou à un organisme de logement social semblent beaucoup moins importants pour les Français concernés.

En %



Importance des services publics (1/2) - Profils

Q59 Et quelle importance accordez-vous à chacun de ces services en donnant une note de 1 à 5 ?

En %

Sous-total

4-5

Profil

Densité de commune / aire urbaine

Région

Une pharmacie

70

65 ans et plus 82%
Moins de 25 ans 53%

-

Bourgogne Franche-Comté 83%

Un médecin généraliste

67

65 ans et plus 75%
Moins de 25 ans 52%

Rural isolé 81%
Communes denses 62%

Centre-Val de Loire 52%

L'accès à internet /
téléphonie mobile

64

-

-

Ile-de-France 71%

Une école

64

Moins de 35 ans 55%

-

Bourgogne Franche-Comté 77%

Un commerce alimentaire /épicerie

61

Femmes 66%

Rural isolé 75%

Ile-de-France 68% PACA + Corse 71% Grand Est 49%

L'accès aux transports en commun

57

50-64 ans 65%

Communes denses 66%
Communes peu denses 50%

Ile-de-France 64%

La Poste

56

65 ans et plus 65%
Moins de 25 ans 35%

Rural isolé 71%

Bourgogne Franche-Comté 71%

Un distributeur automatique de
billets

55

65 ans et plus 63%
Moins de 25 ans 41%

-

PACA + Corse 63%

Un poste de police ou de
gendarmerie

53

35 ans et plus 59%
Moins de 35 ans 39%

-

Centre-Val de Loire 38% Pays de la Loire 41%

Un collège ou un lycée

53

-

-

-

Une déchetterie

48

35 ans et plus 52%
Moins de 35 ans 33%

Communes peu denses 56%
Communes denses 38%

Bourgogne Franche-Comté 64% Hauts de France 60% IDF 35%

Importance des services publics (2/2) - Profils

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2020

Q59 Et quelle importance accordez-vous à chacun de ces services en donnant une note de 1 à 5 ?

| En % | Sous-total 4-5 | Profil | Densité de commune | Région |
|--|-------------------|--------------------|----------------------------------|--|
| Une station-essence | 46 | - | Rural isolé 60% | Bourgogne Franche-Comté 69% Pays de la Loire 33% |
| Une crèche ou halte-garderie | 44 | - | - | Nouvelle Aquitaine 55% Hauts de France 34% |
| Une bibliothèque ou médiathèque | 44 | - | - | Grand Est 32% |
| Des infrastructures sportives | 43 | - | - | Bourgogne Franche-Comté 57% Occitanie 31% |
| Un bureau de tabac / presse | 42 | - | Rural sous influence urbaine 63% | Nouvelle Aquitaine 53% Bourgogne Franche-Comté 57% |
| Une agence de l'Assurance maladie /MSA | 38 | - | - | Grand Est 29% |
| Une agence de la CAF | 35 | - | - | - |
| Une agence de Pôle emploi | 33 | - | - | Auvergne Rhône-Alpes 23% |
| Un cinéma ou un théâtre | 31 | - | Communes peu denses 22% | Ile-de-France 41% PACA + Corse 40% |
| Un centre du Trésor Public | 30 | - | - | - |
| Un lieu de culte | 30 | 65 ans et plus 36% | Rural sous influence urbaine 42% | - |
| Un organisme de logement social | 29 | - | Rural sous influence urbaine 43% | - |

Accès aux services publics : représentation de la satisfaction en fonction de l'importance accordée

Q58 Depuis votre lieu de résidence, comment jugez-vous l'accès aux services suivants ? / Q59 Et quelle importance accordez-vous à chacun de ces services en donnant une note de 1 à 5 ?

