



# Traitement des données issues du grand débat national

« L'ORGANISATION DE L'ETAT  
ET DES SERVICES PUBLICS »

Juin 2019

*“opinionway*

15 place de la République 75003 Paris



**ESOMAR**  
| member

Le grand  
**débat national**

Mission du Grand débat national

# **LA MÉTHODOLOGIE**

*“opinionway*



# La méthodologie



Les questions ont été rédigées par la mission interministérielle en charge du Grand Débat National, pilotée par les ministres Sébastien LECORNU et Emmanuelle WARGON et placée sous l'autorité du Premier ministre.

**Les réponses numériques** ont été recueillies sur le site <https://granddebat.fr> qui a été conçu, mis en ligne et administré par la société **Cap Collectif**. La consultation a été accessible à toutes les personnes souhaitant y participer, du **22 janvier au 18 mars 2019**.

**Les questionnaires papiers** ont été recueillis sur les stands de proximité installés dans les gares et bureaux de poste du **15 février au 15 mars 2019** puis numérisés par la **Bibliothèque nationale de France – Numen**.



Le traitement de l'ensemble des données issues de cette consultation a été réalisé par **OpinionWay** en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**.

Les verbatims issus des questions ouvertes et postes « autres réponses » des questions fermées ont été traités par **OpinionWay** en partenariat avec la société **QWAM**.

**La méthodologie utilisée** pour le traitement des données (questions fermées et questions ouvertes) **a été présentée au collège des garants du Grand Débat National** le 18 février.



**447 488 contributions** issues du questionnaire et des propositions **provenant de 377 929 répondants uniques ont été recueillies** sur le thème de « L'organisation de l'Etat et des services publics » sur le site <https://granddebat.fr> et en version papier.

**Aucune question n'impliquait une obligation de répondre.** Par conséquent, le taux de réponse à chaque question ouverte ou fermée du questionnaire et des propositions varie. Les personnes n'ayant pas répondu à une question sont présentées sous le libellé « non réponses », qui est à distinguer du libellé « je ne sais pas » correspondant aux personnes ayant choisi cette modalité de réponse proposée dans le questionnaire.



# La répartition des répondants par région

Données disponibles uniquement pour les participations numériques

La répartition par région des répondants\* est la suivante :

Région	Structure des <b>répondants</b> au thème « L'organisation de l'Etat et des services publics »		Structure de la <b>population française</b> âgée de 15 ans et plus**
	Effectifs	%	%
Auvergne - Rhône-Alpes	54 591	15%	12%
Bourgogne - Franche-Comté	14 700	4%	4%
Bretagne	19 373	5%	5%
Centre - Val de Loire	13 927	4%	4%
Corse	896	<1%	<1%
Grand Est	24 638	7%	8%
Hauts-de-France	19 803	5%	9%
Ile-de-France	81 834	22%	18%
Normandie	14 848	4%	5%
Nouvelle Aquitaine	34 419	9%	9%
Occitanie	38 620	10%	9%
Pays de la Loire	21 393	6%	6%
Provence - Alpes - Côte d'Azur	30 114	8%	8%
Outre-Mer	2 910	1%	3%
Non réponses	4 121		

\*Chiffres calculés à partir des codes postaux renseignés par les répondants sur la plateforme numérique uniquement. Les analyses géographiques de ce rapport sont donc présentées sur la base des répondants aux questionnaires numériques seulement.

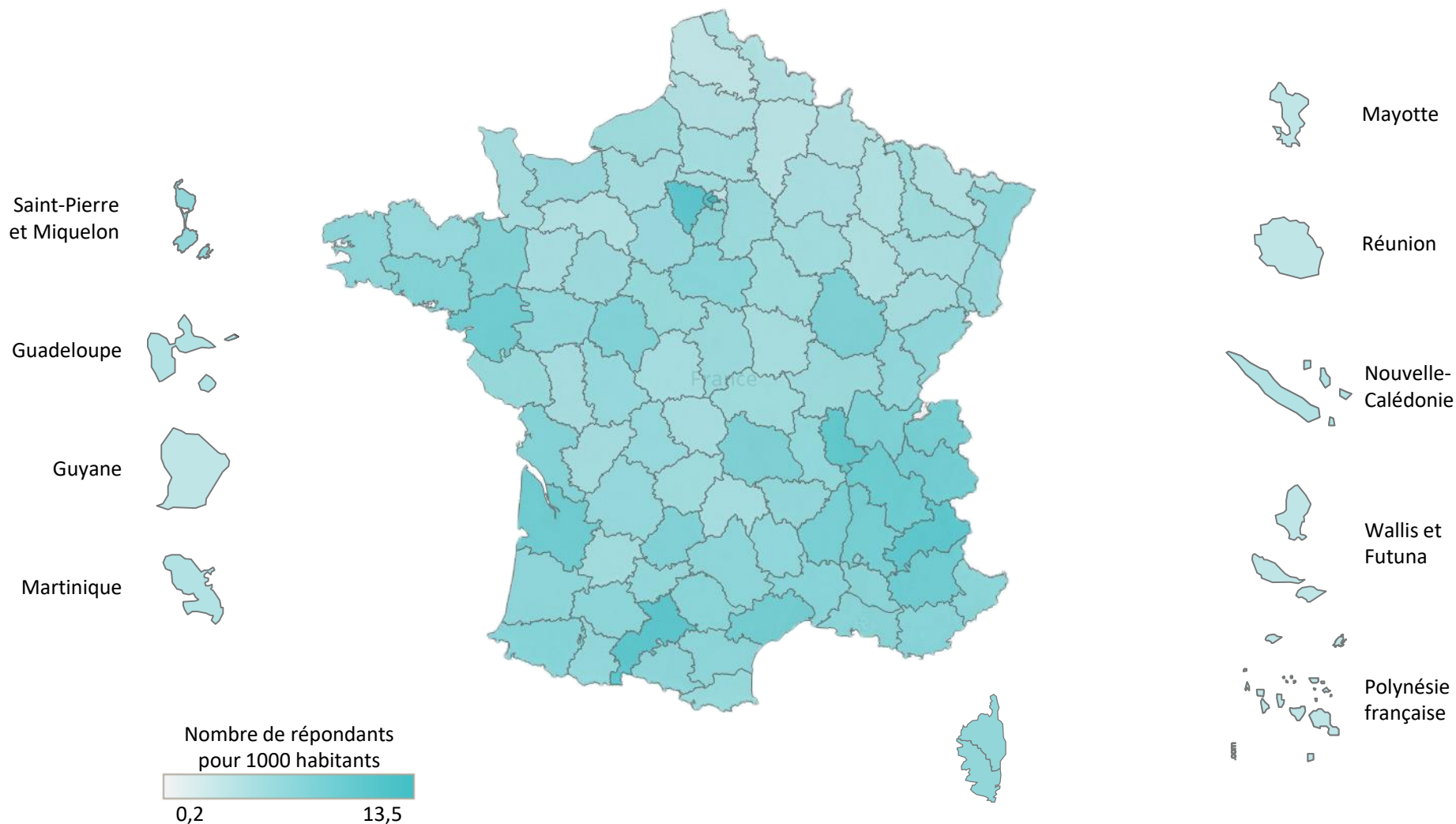
\*\*Source : INSEE Recensement général de la population 2015 (population de 15 ans et plus)



# La répartition des répondants par département

Données disponibles uniquement pour les participations numériques

La répartition par département des répondants\* est la suivante :



\*Chiffres calculés à partir des codes postaux renseignés par les répondants



# Le répartition des répondants par commune

Données disponibles uniquement pour les participations numériques

La répartition par commune des répondants\* est la suivante :

Type de commune	Structure des <b>répondants</b> au thème « L'organisation de l'Etat et des services publics »		Structure de la <b>population française</b> âgée de 15 ans et plus**
	Effectifs	%	%
Commune rurale	30 209	9%	23%
Commune issue d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants	78 609	23%	18%
Commune issue d'une unité urbaine de 20 000 à moins de 100 000 habitants	43 613	12%	13%
Commune issue d'une unité urbaine de 100 000 habitants et plus	192 758	56%	46%
Non réponses	30 998		

Distance de la commune aux services publics***	Effectifs	%	%
Très éloignée	30 966	8%	11%
Assez éloignée	50 208	14%	15%
Assez proche	70 762	19%	21%
Très proche	214 252	59%	53%
Non réponses	9 999		

\*Chiffres calculés à partir des codes postaux renseignés par les répondants

\*\*Source : INSEE Recensement général de la population 2015 (population de 15 ans et plus)

\*\*\*Distance moyenne aux services de police/gendarmerie, hôpitaux, Justice et poste. Les communes ont été regroupées en quartiles :

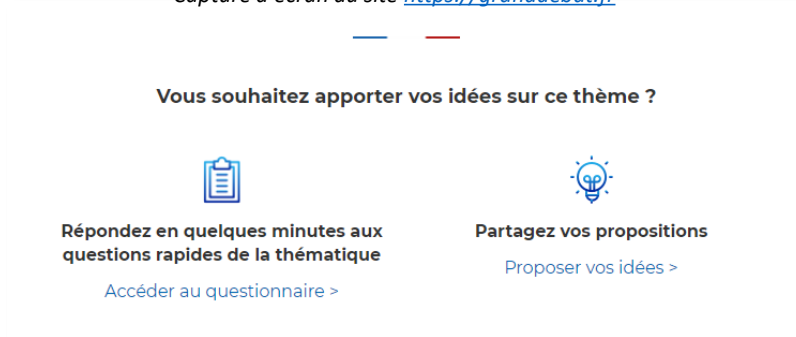
- Le 1<sup>er</sup> groupe, nommé « très éloignée », correspond aux 25% des communes dont la distance moyenne aux services publics est la plus éloignée,
- Le 4<sup>ème</sup> groupe, nommé « très proche » correspond aux 25% des communes dont la distance moyenne aux services publics est la plus proche.



# Le nombre de répondants au thème « L'organisation de l'Etat et des services publics » selon le type de contributions

Deux types de contributions ont été traités :  
celles issues du **questionnaire** et celles issues des **propositions**.

Capture d'écran du site <https://granddebat.fr>



Le thème « L'organisation de l'Etat et des services publics » :



## Le questionnaire

**335 535** répondants uniques  
...dont **333 793** issus du site internet  
...dont **1 742** issus des questionnaires papiers



## Les propositions

**97 677** répondants uniques  
...dont **95 935** issus du site internet  
...dont **1 742** issus des questionnaires papiers  
  
...ayant rédigé **113 695** contributions



# Le traitement des questions fermées et des questions ouvertes

Le traitement **des réponses aux questions fermées** a été réalisé par OpinionWay. Il a consisté à comptabiliser les occurrences de chaque réponse et transformer ces résultats en pourcentages. **Aucune pondération statistique n'a été appliquée.**

Le traitement des **verbatim issus des postes « autres réponses » et des questions ouvertes** a été réalisé par OpinionWay en partenariat avec la société



QWAM a développé **QWAM Text Analytics**, un outil d'analyse automatique des données textuelles en masse (big data), faisant appel aux technologies du traitement automatique du langage naturel couplées à des techniques d'intelligence artificielle (apprentissage profond/*deep learning*).

La technologie de QWAM a permis de **traiter l'exhaustivité des verbatims**. Grâce à des algorithmes puissants, les notions citées par les répondants ont été relevées, analysées, triées et classées en différentes catégories et sous-catégories. Le protocole méthodologique qui sera appliqué comprend **une intervention humaine systématique** de la part des équipes qualifiées de QWAM et d'OpinionWay pour **contrôler la cohérence des résultats et s'assurer de la pertinence des données produites**.

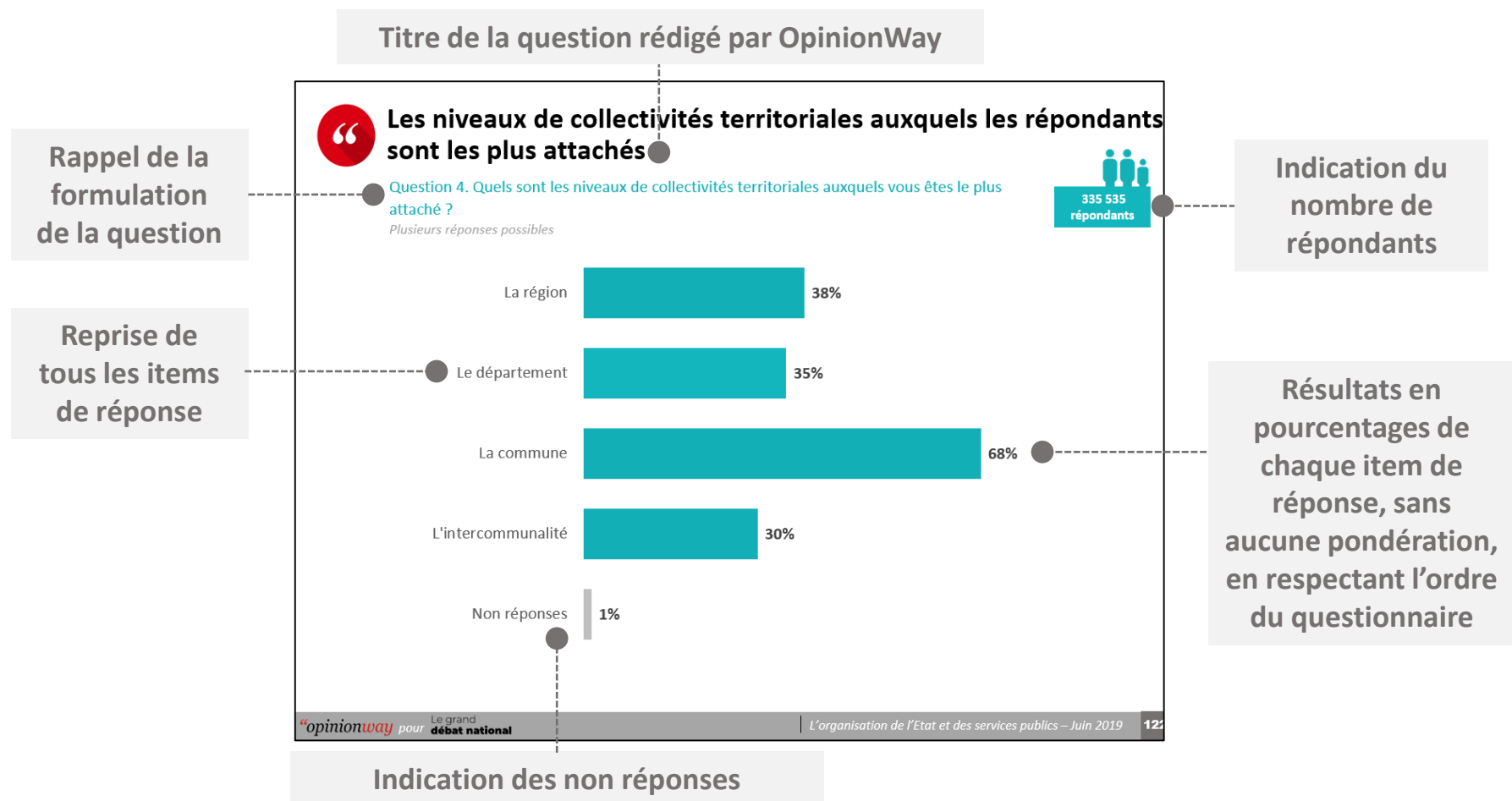
Elles ont ensuite été associées à chacun des verbatim, ce qui a permis une exploitation quantitative des déclarations spontanées des répondants, qui sont ensuite présentées sous **forme de pourcentages**.

**Les catégories définies par OpinionWay à l'issue de ce traitement ont été présentées au collège des garants.**

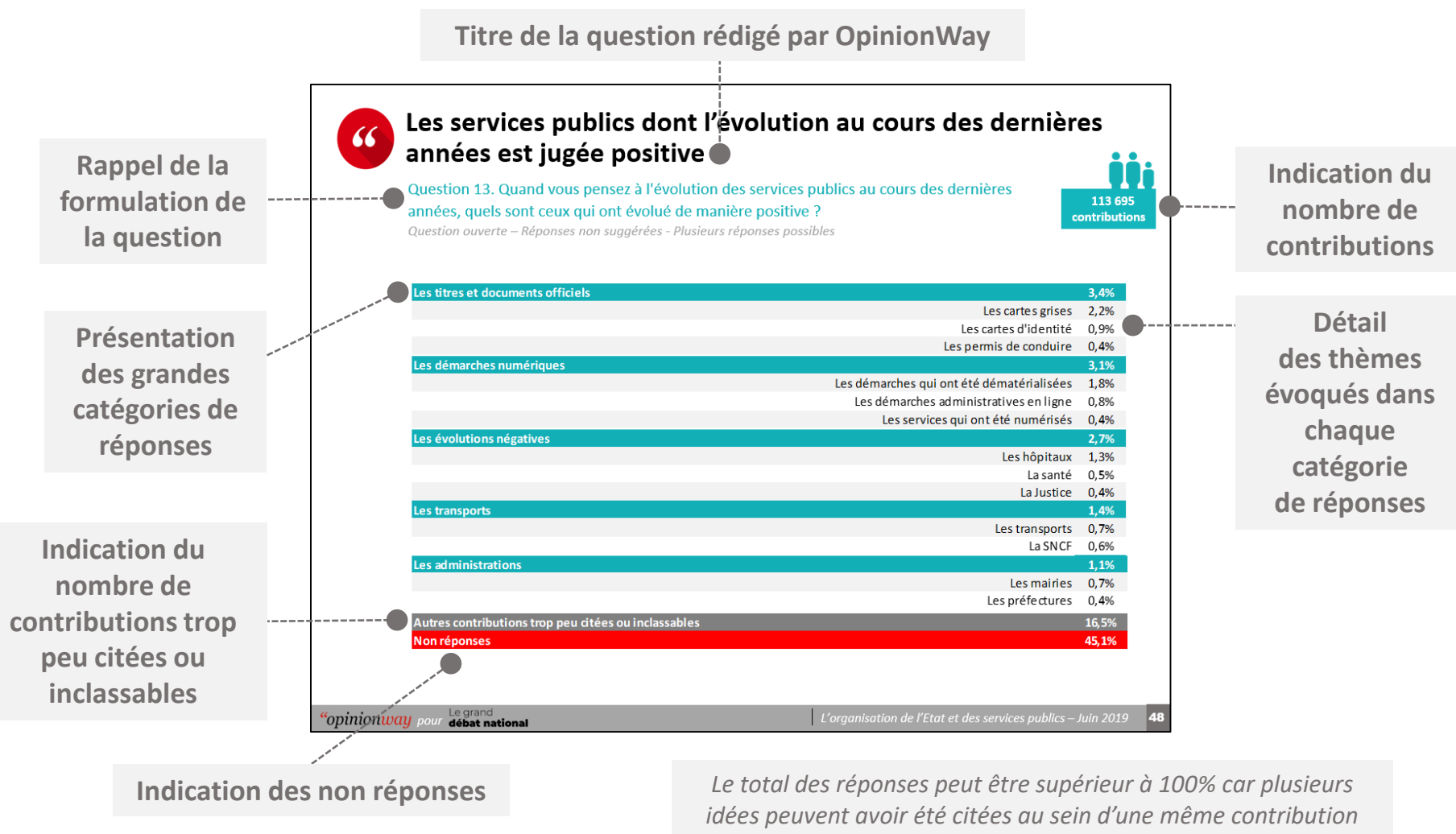


# **Note sur la présentation des résultats**

# “ La présentation des résultats d’une question fermée



# “ La présentation des résultats d’une question ouverte





# LES RÉSULTATS



# **Abstract des résultats**



# Les réponses aux questions fermées

## *Les chiffres clés*

35%



sont pour que l'Etat transfère de nouvelles missions aux collectivités territoriales, 35% sont contre, 30% ne s'expriment pas sur le sujet.

52%



déclarent avoir accès aux services publics dont ils ont besoin.

58%



connaissent le « droit à l'erreur ». Parmi eux, seuls 9% y ont déjà eu recours.

45%



estiment qu'il faut donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain, 38% n'ont pas d'avis.



# Les réponses aux questions fermées

## Les chiffres clés

> **67%** savent quels sont les différents échelons administratifs qui gèrent les différents services publics dans leur territoire, **32%** ne savent pas.

> **86%** estiment qu'il y a trop d'échelons administratifs en France.

> **68%** citent « la commune » comme échelon administratif de collectivité territoriale auxquels ils sont le plus attachés.

> **74%** expriment avant tout des besoins « numériques » pour accéder à certains services publics.

> **49%** ont déjà renoncé à des droits ou des allocations en raison de démarches administratives trop complexes, contre **49%** à qui cela n'est jamais arrivé.







## Quelques enseignements

- ▶ 86% des répondants estiment qu'il y a trop d'échelons administratifs en France. La proximité a la préférence des répondants, 68% d'entre eux citant « la commune » comme niveau de collectivité territoriale auxquels ils sont le plus attachés, devant « la région » (38%), « le département » (35%) et « l'intercommunalité » (30%).
- ▶ Bien que 45% des répondants considèrent qu'il faut donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain, l'opinion demeure néanmoins partagée concernant l'attribution par l'Etat de nouvelles missions aux collectivités territoriales : 35% y sont favorables, 35% jugent à l'inverse que l'Etat ne doit pas le faire et 30% ne s'expriment pas sur le sujet.
- ▶ Le premier domaine que l'Etat devrait transférer aux collectivités territoriales serait celui des transports au sens large (sécurité routière, transports en commun, gestion des routes), cités par 13,5% des répondants, suivi par le domaine de la santé (7,5%).
- ▶ 52% des répondants déclarent avoir accès aux services publics dont ils ont besoin. Parmi les services publics qu'ils estiment qu'il est nécessaire de

renforcer dans les territoires, figurent l'accès à la santé (30,4%) et le développement des transports (16,5%), ainsi que l'accessibilité des services publics de manière générale (18,9%), tant en termes d'accueil, que d'horaires ou de transport les desservant.

- ▶ Plus globalement, les répondants insistent sur l'aspect humain, qu'il s'agisse d'améliorer la qualité et l'accès aux services publics dans les territoires les plus en difficulté, en favorisant notamment la proximité entre les citoyens et l'administration ainsi que les services publics (12,9%), ou encore de mettre en place plus de formations pour les fonctionnaires (15,8%), en particulier pour améliorer l'accueil.
- ▶ Lorsqu'un déplacement est nécessaire pour effectuer une démarche administrative, la majorité des répondants déclare pouvoir parcourir sans difficulté jusqu'à 5 km (27%), voire jusqu'à 10 km (26%). 13% déclarent pouvoir parcourir plus de 20 km sans problème.



## Quelques enseignements

- ▶ 74% des répondants déclarent avoir des besoins numériques, plutôt que physiques (45%) ou téléphoniques (40%) pour accéder à certains services publics. La possibilité de garder un contact humain reste toutefois souhaitée : s'ils rencontraient des difficultés pour effectuer leurs démarches administratives sur Internet, 52% des répondants souhaiteraient avant tout pouvoir bénéficier d'une prise en charge par un agent.
- ▶ A la question de savoir quels nouveaux services ou démarches il faudrait développer sur Internet en priorité, les répondants sont davantage à soutenir une généralisation totale (17,8%) qu'à souhaiter qu'aucun service ne soit renforcé sur Internet (6,6%).
- ▶ 49% des répondants déclarent avoir déjà renoncé à des droits ou à des allocations en raison de démarches administratives trop complexes (contre 49% à qui cela n'est jamais arrivé). Les règles de l'administration liées à la fiscalité sont celles qui sont le plus jugées comme étant inutiles ou trop complexes (6,1%). Malgré ces difficultés, les services fiscaux sont perçus par les répondants comme le service public ayant le plus évolué

positivement au cours des dernières années (21,9%).

- ▶ 58% des répondants déclarent connaître le « droit à l'erreur », c'est-à-dire le droit d'affirmer sa bonne foi lorsqu'ils font une erreur dans leurs déclarations. Parmi eux, seuls 9% ont déjà eu utilisé le droit à l'erreur. L'exercice le plus fréquent du « droit à l'erreur » s'est fait dans le cadre des démarches relatives aux déclarations d'impôts (50,8%).
- ▶ D'autres formes nouvelles de service public sont majoritairement perçues par les répondants comme « une bonne chose » : le regroupement dans un même lieu de plusieurs services publics (95%), les services publics itinérants (84%), le service public sur rendez-vous (82%) ou les agents publics polyvalents (84%).

01



Les résultats  
issus des propositions

**a.**



# L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE



# L'opinion sur l'organisation de l'Etat et des administrations en France et leur évolution

Question 1. Que pensez-vous de l'organisation de l'Etat et des administrations en France ?  
De quelle manière cette organisation devrait-elle évoluer ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles



113 695  
contributions

<b>L'organisation et le fonctionnement de l'Etat</b>	<b>18,3%</b>
Donner plus de moyens aux services publics	5,7%
Renforcer la décentralisation	3,0%
Supprimer le CESE, le fusionner avec le Sénat	3,4%
Réduire le nombre de hauts fonctionnaires	2,1%
Réformer l'Assemblée Nationale	1,8%
Réduire le nombre d'échelons administratifs	1,7%
Respecter les avis de la Cour des comptes	1,3%
D'avantage de transparence	1,2%
L'Etat doit se concentrer sur ses missions régaliennes	1,1%
Réduire les administrations centrales	0,7%
Supprimer ou privatiser Pôle emploi	0,6%
L'organisation administrative trop complexe	0,6%
Il y a trop d'administrations en France	0,5%
<b>Favoriser l'accès aux services publics</b>	<b>18,1%</b>
Simplifier et accompagner les démarches administratives	16,7%
Prévoir des démarches adaptées aux personnes âgées	0,7%
Favoriser les démarches en ligne	0,5%
Créer un guichet unique	0,5%
<b>Les collectivités territoriales</b>	<b>14,7%</b>
Il faut réduire le nombre de collectivités territoriales	7,8%
Les intercommunalités sont peu utiles, trop d'échelons	6,5%
Fusionner les plus petites communes pour en réduire le nombre	2,8%
Il faut renforcer le rôle des communes	2,6%
Questions sur l'utilité de conserver l'échelon du conseil départemental	2,5%



# L'opinion sur l'organisation de l'Etat et des administrations en France et leur évolution

Question 1. Que pensez-vous de l'organisation de l'Etat et des administrations en France ?  
De quelle manière cette organisation devrait-elle évoluer ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles



113 695  
contributions

<b>Les élus</b>	<b>7,0%</b>
Supprimer les privilèges de retraite des parlementaires et politiques	3,3%
Suppression du Sénat	2,9%
Diminuer le nombre de députés et sénateurs	0,8%
Réduire le nombre d'élus et leur train de vie	0,6%
Réduire le nombre de conseillers régionaux	0,5%
<b>Les actions dans le domaine de la santé</b>	<b>5,3%</b>
Donner plus de moyens pour la santé	3,0%
Donner plus de moyens aux hôpitaux	1,4%
Maintenir les services de santé dans les zones rurales (arrêter la fermeture des services publics)	0,9%
Mieux accompagner les personnes en situation de handicap	0,9%
Renforcer l'hôpital public	0,5%
<b>Les finances et le budget</b>	<b>5,2%</b>
Réduire les dépenses inutiles	3,5%
Réduire la dépense publique	0,8%
Réduire le gaspillage de l'argent public	0,6%
Réduire le train de vie de l'Etat	0,6%



# L'opinion sur l'organisation de l'Etat et des administrations en France et leur évolution

Question 1. Que pensez-vous de l'organisation de l'Etat et des administrations en France ?  
De quelle manière cette organisation devrait-elle évoluer ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles



113 695  
contributions

<b>Les autres domaines d'actions</b>	<b>4,8%</b>
Gestion de la politique de formation	2,2%
Etre plus efficace dans le domaine du logement	1,3%
Réformer le fonctionnement de l'Education nationale	1,2%
Etre plus efficace dans le domaine de l'environnement	0,8%
Renforcer la police	0,6%
<b>Davantage de démocratie directe</b>	<b>2,7%</b>
Réformer notre démocratie	1,3%
Organiser des référendums	1,0%
Introduire la proportionnelle	0,9%
<b>Les actions dans le domaine des transports</b>	<b>2,6%</b>
Améliorer les transports	1,8%
Il faut revenir sur l'abaissement de la vitesse à 80 km/h	0,8%
Arrêter la répression routière	0,6%
<b>Le rôle des corps intermédiaires</b>	<b>1,8%</b>
Renforcer le rôle des associations	1,1%
S'appuyer sur les syndicats	0,9%
<b>Autres contributions</b>	<b>1,8%</b>
S'inspirer des entreprises	1,7%
<b>Autres contributions trop peu citées ou inclassables</b>	<b>31,0%</b>
<b>Non réponses</b>	<b>24,6%</b>



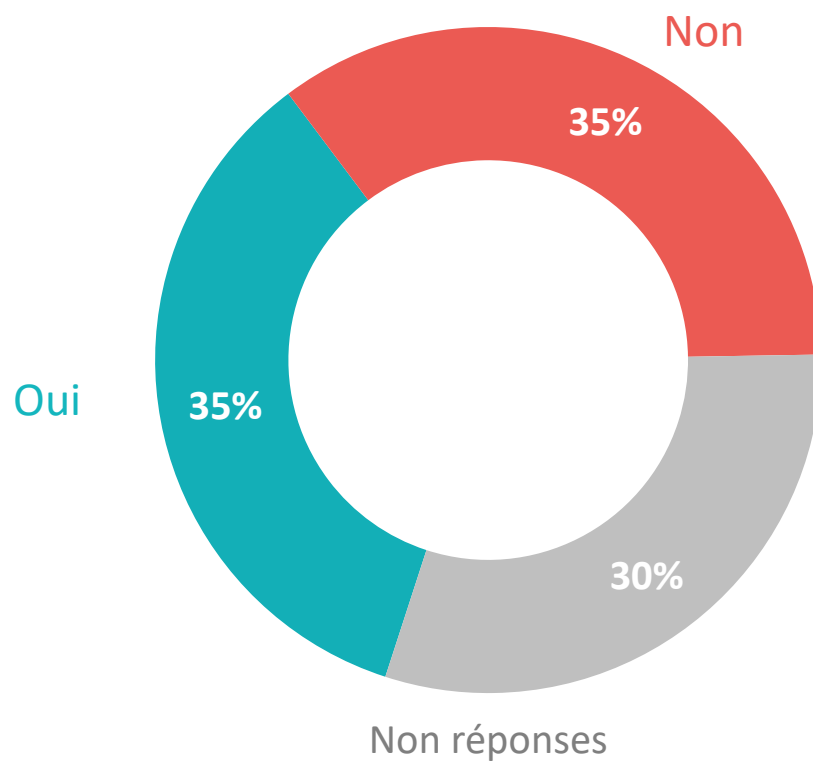
# L'opinion sur le transfert de nouvelles missions aux collectivités territoriales

Question 5a. Selon vous, l'Etat doit-il aujourd'hui transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales ?

*Une seule réponse possible*



113 695  
contributions







# L'opinion sur le transfert de nouvelles missions aux collectivités territoriales

Question 5a. Selon vous, l'Etat doit-il aujourd'hui transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales ?

*Une seule réponse possible*



111 953  
contributions

	% TOTAL	Région													
		Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Corse	Grand Est	Hauts-de-France	Ile-de-France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA	Outre-mer
Oui	35%	34%	31%	41%	34%	43%	37%	33%	35%	34%	35%	33%	38%	35%	29%
Non	35%	36%	36%	28%	35%	37%	33%	37%	35%	37%	34%	36%	33%	38%	44%
Non réponses	30%	30%	33%	31%	31%	20%	30%	30%	30%	29%	31%	31%	29%	27%	27%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion sur le transfert de nouvelles missions aux collectivités territoriales

Question 5a. Selon vous, l'Etat doit-il aujourd'hui transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales ?

*Une seule réponse possible*



111 953  
contributions

	% TOTAL	Type de commune				Distance aux services publics			
		Commune rurale	Commune issue d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 20 000 à moins de 100 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 100 000 habitants et plus	Très éloigné	Assez éloigné	Assez proche	Très proche
Oui	35%	34%	35%	35%	35%	35%	34%	35%	35%
Non	35%	33%	35%	35%	35%	35%	34%	35%	35%
Non réponses	30%	33%	30%	30%	30%	30%	32%	30%	30%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion sur le transfert de nouvelles missions aux collectivités territoriales

Question 5a. Selon vous, l'Etat doit-il aujourd'hui transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales ?

*Une seule réponse possible*



111 953  
contributions

	% TOTAL	Type d'auteur				
		Citoyen / Citoyenne	Élu / élue et Institution	Sous-total Organisation	Organisation à but lucratif	Organisation à but non lucratif
Oui	35%	35%	35%	31%	29%	32%
Non	35%	35%	35%	18%	24%	16%
Non réponses	30%	30%	30%	51%	47%	52%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion sur le transfert de nouvelles missions aux collectivités territoriales

Question 5a. Selon vous, l'Etat doit-il aujourd'hui transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales ?

*Une seule réponse possible*



113 695  
contributions

	% TOTAL	Mode de participation		Connait les échelons administratifs qui gèrent les différents services publics		Estime qu'il y a trop d'échelons administratifs	
		Numérique	Papier	Oui	Non	Oui	Non
Oui	35%	35%	40%	38%	36%	38%	29%
Non	35%	35%	28%	41%	35%	39%	46%
Non réponses	30%	30%	32%	21%	29%	23%	25%



# L'opinion sur le transfert de nouvelles missions aux collectivités territoriales

Question 5a. Selon vous, l'Etat doit-il aujourd'hui transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales ?

*Une seule réponse possible*



113 695  
contributions

	% TOTAL	Attachement aux collectivités territoriales				Estime avoir accès aux services publics nécessaires	
		Région	Département	Commune	Intercommunalité	Oui	Non
Oui	35%	42%	34%	37%	40%	45%	41%
Non	35%	37%	42%	39%	37%	44%	45%
Non réponses	30%	21%	24%	24%	23%	11%	14%



# L'opinion sur le transfert de nouvelles missions aux collectivités territoriales

Question 5a. Selon vous, l'Etat doit-il aujourd'hui transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales ?

*Une seule réponse possible*



113 695  
contributions

	% TOTAL	A déjà utilisé de nouvelles formes de services publics		A déjà renoncé à des droits/des allocations en raison de démarches administratives trop complexes		Connait le droit à l'erreur		Estime qu'il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Oui	35%	46%	43%	36%	38%	45%	41%	47%	28%
Non	35%	44%	46%	40%	40%	45%	45%	44%	67%
Non réponses	30%	10%	11%	24%	22%	10%	14%	9%	5%



# Les nouvelles missions que l'Etat devrait transférer aux collectivités territoriales

## Question 5b. Si oui, lesquelles ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles

Question posée uniquement aux personnes ayant répondu que l'Etat doit aujourd'hui transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales



39 605  
contributions

<b>Autres domaines</b>	<b>19,5%</b>
La gestion de la fiscalité, des impôts	4,4%
La sécurité (police, forces de l'ordre...)	4,1%
Les problématiques environnementales (écologie, pollutions...)	4,1%
La Justice	3,0%
Le logement	2,4%
Les problématiques relatives à l'aménagement du territoire	2,1%
La refonte de l'administration (simplification, dédoublonnage, antennes administratifs ...)	2,1%
Toutes les missions de la vie quotidienne	1,2%
Appliquer le principe de subsidiarité	1,0%
<b>Les transports</b>	<b>13,5%</b>
Les transports (sans précision)	7,5%
Les problématiques relatives aux limitations de vitesse	3,6%
La sécurité routière	1,5%
La gestion des routes	0,6%
La gestion des transports en commun	0,5%
Le gestion des cartes grises	0,5%



# Les nouvelles missions que l'Etat devrait transférer aux collectivités territoriales

## Question 5b. Si oui, lesquelles ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles

Question posée uniquement aux personnes ayant répondu que l'Etat doit aujourd'hui transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales



39 605  
contributions

Les acteurs concernés	10,8%
S'appuyer davantage sur les régions	6,1%
Transférer vers les intercommunalités	2,0%
S'appuyer d'avantage sur les mairies	1,8%
Une décentralisation rationalisée, donnant plus de pouvoir aux collectivités	1,7%
Supprimer les départements	0,7%
Donner plus de liberté aux collectivités locales	0,6%
La santé	7,5%
La santé (sans précision)	6,6%
La gestion des hôpitaux	1,2%
La formation, l'emploi	4,7%
La formation	3,9%
La gestion du chômage, de l'emploi	1,1%
L'éducation	3,0%
L'Education nationale	1,7%
L'enseignement scolaire	0,8%
Les moyens à transférer	2,7%
Transférer l'argent et les moyens financiers vers les collectivités territoriales	1,4%
Transfert à condition qu'il y ait moins de dépenses	1,2%
Les domaines exclus	2,7%
Tout sauf les fonctions régaliennes	2,2%
Hors les affaires étrangères	0,6%





# Les nouvelles missions que l'Etat devrait transférer aux collectivités territoriales

Question 5b. Si oui, lesquelles ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles

Question posée uniquement aux personnes ayant répondu que l'Etat doit aujourd'hui transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales



39 605  
contributions

Le social	2,2%
La solidarité	0,6%
Les retraites	0,5%
Le soutien économique	1,8%
L'agriculture	1,0%
Le développement économique (emploi, commerces, attractivité ...)	0,8%
La vie démocratique	1,1%
L'organisation de référendums	0,6%
Renforcer, encadrer et contrôler le rôle des élus locaux	0,6%
Toutes	0,8%
Autres contributions trop peu citées ou inclassables	28,8%
Non réponses	16,0%

**b.**



**LES SERVICES PUBLICS  
POUR TOUS**



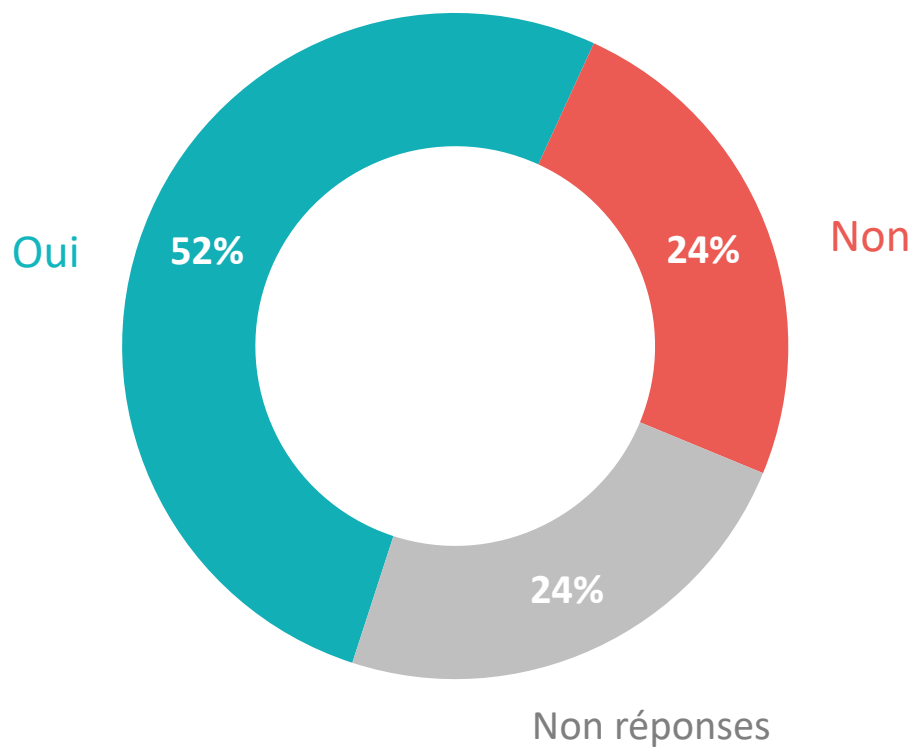
# L'opinion à l'égard de l'accès aux services publics

Question 6a. Estimez-vous avoir accès aux services publics dont vous avez besoin ?

*Une seule réponse possible*



113 695  
contributions





# L'opinion à l'égard de l'accès aux services publics

Question 6a. Estimez-vous avoir accès aux services publics dont vous avez besoin ?

Une seule réponse possible



111 953  
contributions

	% TOTAL	Région													
		Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Corse	Grand Est	Hauts-de-France	Ile-de-France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA	Outre-mer
Oui	52%	51%	44%	51%	45%	49%	50%	52%	58%	48%	50%	49%	53%	56%	44%
Non	24%	26%	29%	24%	31%	33%	25%	25%	19%	29%	26%	26%	25%	22%	34%
Non réponses	24%	23%	27%	25%	24%	18%	25%	23%	23%	23%	24%	25%	22%	22%	22%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion à l'égard de l'accès aux services publics

Question 6a. Estimez-vous avoir accès aux services publics dont vous avez besoin ?

*Une seule réponse possible*



111 953  
contributions

	% TOTAL	Type de commune				Distance aux services publics			
		Commune rurale	Commune issue d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 20 000 à moins de 100 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 100 000 habitants et plus	Très éloigné	Assez éloigné	Assez proche	Très proche
Oui	52%	36%	44%	50%	59%	37%	43%	49%	58%
Non	24%	37%	32%	27%	18%	39%	32%	27%	19%
Non réponses	24%	27%	24%	23%	23%	24%	25%	24%	23%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion à l'égard de l'accès aux services publics

Question 6a. Estimez-vous avoir accès aux services publics dont vous avez besoin ?

*Une seule réponse possible*



111 953  
contributions

	% TOTAL	Type d'auteur				
		Citoyen / Citoyenne	Élu / élue et Institution	Sous-total Organisation	Organisation à but lucratif	Organisation à but non lucratif
Oui	52%	53%	41%	29%	32%	28%
Non	24%	24%	32%	24%	22%	24%
Non réponses	24%	23%	27%	47%	46%	48%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion à l'égard de l'accès aux services publics

Question 6a. Estimez-vous avoir accès aux services publics dont vous avez besoin ?

*Une seule réponse possible*



113 695  
contributions

	% TOTAL	Mode de participation		Connait les échelons administratifs qui gèrent les différents services publics		Estime qu'il y a trop d'échelons administratifs	
		Numérique	Papier	Oui	Non	Oui	Non
Oui	52%	52%	56%	61%	56%	61%	52%
Non	24%	24%	25%	24%	24%	23%	32%
Non réponses	24%	24%	19%	15%	20%	16%	16%



# L'opinion à l'égard de l'accès aux services publics

Question 6a. Estimez-vous avoir accès aux services publics dont vous avez besoin ?

*Une seule réponse possible*



113 695  
contributions

	% TOTAL	Attachement aux collectivités territoriales				Estime qu'il est nécessaire pour l'Etat de transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales	
		Région	Département	Commune	Intercommunalité	Oui	Non
Oui	52%	64%	54%	58%	62%	67%	66%
Non	24%	21%	30%	26%	22%	29%	31%
Non réponses	24%	15%	16%	16%	16%	4%	3%





# L'opinion à l'égard de l'accès aux services publics

Question 6a. Estimez-vous avoir accès aux services publics dont vous avez besoin ?

*Une seule réponse possible*



113 695  
contributions

	% TOTAL	A déjà utilisé de nouvelles formes de services publics		A déjà renoncé à des droits/des allocations en raison de démarches administratives trop complexes		Connait le droit à l'erreur		Estime qu'il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Oui	52%	67%	67%	49%	70%	69%	60%	66%	72%
Non	24%	31%	31%	33%	15%	29%	37%	32%	27%
Non réponses	24%	2%	2%	18%	15%	2%	3%	2%	1%



# Les services publics manquants qu'il faudrait renforcer

Question 6b. Si non, quels types de services publics vous manquent dans votre territoire et qu'il est nécessaire de renforcer ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles

Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'ils n'estiment pas avoir accès aux services publics dont ils ont besoin



27 739  
contributions

<b>Les services publics de la santé</b>	<b>30,4%</b>
Le domaine de la santé	12,7%
Les hôpitaux	12,0%
Le nombre de médecins	9,6%
L'accès aux soins	2,1%
L'accompagnement des personnes en situation de handicap	1,2%
L'implantation de maisons de santé	0,9%
Le nombre de médecins en milieu rural	0,7%
Les maisons de retraites	0,7%
Le nombre de médecins spécialistes	0,6%
<b>Une meilleure accessibilité des services publics (accueil, horaires, transports)</b>	<b>18,9%</b>
L'accessibilité des services des impôts	8,7%
L'accessibilité des services liés à la Sécurité sociale	3,9%
Améliorer l'accès et les horaires des administrations	3,5%
L'accessibilité des services de retraite	2,1%
L'accessibilité des préfectures	1,7%
L'accessibilité aux services administratifs en général	1,0%
La réimplantation des services publics en dehors des villes	0,8%
L'accès aux services publics	0,6%



# Les services publics manquants qu'il faudrait renforcer

Question 6b. Si non, quels types de services publics vous manquent dans votre territoire et qu'il est nécessaire de renforcer ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles

Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'ils n'estiment pas avoir accès aux services publics dont ils ont besoin



27 739  
contributions

<b>Le manque d'infrastructures</b>	<b>18,5%</b>
Les transports	16,5%
Le réseau SNCF	2,3%
L'accès à Internet	0,8%
<b>Le manque des services de l'Etat</b>	<b>16,3%</b>
Les services de la Poste	9,4%
L'Éducation nationale	2,5%
La Police	2,2%
Les services pour personnes âgées	1,6%
La formation et l'accès à l'emploi	1,4%
Pôle emploi	1,0%
<b>La simplification des démarches administratives</b>	<b>6,9%</b>
La simplification des démarches pour la carte grise	4,2%
La simplification des démarches d'Etat civil	1,9%
Faciliter les démarches administratives (accès, Internet, etc.)	1,1%
La simplification des démarches pour le permis de conduire	1,1%
<b>Davantage de moyens techniques et humains au service des citoyens</b>	<b>4,2%</b>
Davantage de compétences et de services aux mairies	2,0%
Des permanences d'aides aux démarches administratives dans les communes	1,4%
La création d'un guichet unique	0,5%
<b>Aucun</b>	<b>3,8%</b>
<b>Autres contributions trop peu citées ou inclassables</b>	<b>23,5%</b>
<b>Non réponses</b>	<b>5,8%</b>



# Les nouveaux services ou démarches à développer sur Internet en priorité

Question 9. Quels nouveaux services ou quelles démarches souhaitez-vous voir développés sur Internet en priorité ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles



113 695  
contributions

<b>La généralisation totale</b>	<b>17,8%</b>
Toutes les démarches administratives	17,7%
Le maximum, pour supprimer les fonctionnaires	0,8%
<b>Aucun service</b>	<b>6,6%</b>
Aucun, l'Etat ne doit pas imposer Internet	5,6%
Aucun service ou démarche, il faut préserver le contact humain	1,0%
<b>Les services des administrations</b>	<b>4,3%</b>
La création d'un guichet unique	2,6%
L'accès aux services liés à la Justice	0,5%
Les services de préfecture	0,5%
La création de bornes dans les mairies et plus d'accès en ligne aux services de la mairie	0,5%
<b>L'amélioration de l'accès à Internet</b>	<b>3,9%</b>
La généralisation de l'accès haut-débit à Internet	1,6%
La formation internet pour les personnes âgées	1,2%
La formation Internet	0,7%
<b>Les démarches de santé</b>	<b>2,7%</b>
Une gestion administrative centralisée concernant le domaine de la santé	0,8%
Les prises de rendez-vous médicaux (hôpitaux, spécialistes, etc.)	0,5%
L'amélioration du portail de la Sécurité sociale	0,5%
L'amélioration du service Ameli, de la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)	0,4%



# Les nouveaux services ou démarches à développer sur Internet en priorité

Question 9. Quels nouveaux services ou quelles démarches souhaitez-vous voir développés sur Internet en priorité ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles



113 695  
contributions

Les services de l'ANTS	2,4%
Le service pour la carte grise	1,5%
L'amélioration du service en ligne de l'ANTS	0,6%
Le service pour le permis de conduire	0,5%
Les démarches pour l'Etat civil	1,4%
Le service de carte d'identité en ligne	1,2%
Autres sites ou démarches administratives	1,2%
Les services de consultation des citoyens	1,7%
Le développement du vote électronique	1,3%
La création d'un espace pour les propositions et votes de référendums	0,4%
Autres contributions	2,1%
La création de services identiques à celui des impôts	1,9%
Aucun	1,4%
Autres contributions trop peu citées ou inclassables	12,7%
Non réponses	58,1%



# Les nouveaux services ou démarches à développer sur Internet en priorité

Question 12c. Quelles améliorations préconiseriez-vous ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles



113 695  
contributions

<b>Améliorer la qualité de service</b>	<b>7,0%</b>
Améliorer et simplifier les services publics	5,1%
Mieux former les agents publics	0,9%
Faciliter l'accès et l'accompagnement des personnes âgées	0,5%
Faciliter la préparation de la retraite	0,4%
<b>Améliorer les démarches administratives</b>	<b>4,0%</b>
Améliorer l'efficacité et la coopération des administrations	1,6%
Recentrer plus de démarches administratives au niveau des mairies	0,7%
Simplifier et accélérer les démarches administratives	0,4%
<b>Améliorer l'accès physique et le contact humain</b>	<b>3,7%</b>
Réimplanter le service public dans les communes (créer des maisons de services publics)	1,0%
Renforcer le contact avec les services fiscaux	1,0%
Recentrer plus de démarches administratives au niveau des mairies	0,7%
Améliorer l'accès aux services publics par les réseaux de transport	0,4%
<b>Améliorer les services en ligne</b>	<b>0,6%</b>
<b>Autres contributions trop peu citées ou inclassables</b>	<b>17,4%</b>
<b>Non réponses</b>	<b>72,4%</b>



# Les services publics dont l'évolution au cours des dernières années est jugée positive

Question 13. Quand vous pensez à l'évolution des services publics au cours des dernières années, quels sont ceux qui ont évolué de manière positive ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles



113 695  
contributions

<b>Les services fiscaux</b>	<b>21,9%</b>
Les impôts	15,5%
L'administration fiscale	3,1%
La déclaration d'impôt	1,6%
Les finances publiques	1,2%
Le prélèvement à la source des impôts sur le revenu	0,9%
Le Trésor Public	0,8%
La déclaration en ligne des impôts	0,4%
<b>Aucun</b>	<b>9,1%</b>
Aucun	9,0%
<b>Les autres services publics</b>	<b>6,0%</b>
La Poste	3,6%
Pôle Emploi	1,1%
L'Education nationale	0,5%
<b>La Sécurité sociale et la santé</b>	<b>6,0%</b>
La Sécurité sociale	2,4%
Les CPAM	1,0%
Les retraites	0,8%
La santé	0,7%
Le site Améli	0,7%
L'assurance maladie	0,6%



# Les services publics dont l'évolution au cours des dernières années est jugée positive

Question 13. Quand vous pensez à l'évolution des services publics au cours des dernières années, quels sont ceux qui ont évolué de manière positive ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles



113 695  
contributions

Les titres et documents officiels	3,4%
Les cartes grises	2,2%
Les cartes d'identité	0,9%
Les permis de conduire	0,4%
Les démarches numériques	3,1%
Les démarches qui ont été dématérialisées	1,8%
Les démarches administratives en ligne	0,8%
Les services qui ont été numérisés	0,4%
Les évolutions négatives	2,7%
Les hôpitaux	1,3%
La santé	0,5%
La Justice	0,4%
Les transports	1,4%
Les transports	0,7%
La SNCF	0,6%
Les administrations	1,1%
Les mairies	0,7%
Les préfectures	0,4%
Autres contributions trop peu citées ou inclassables	16,5%
Non réponses	45,1%





# Les services publics qui doivent le plus évoluer

Question 14. Quels sont les services publics qui doivent le plus évoluer selon vous ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles



113 695  
contributions

<b>Les services publics de la santé</b>	<b>15,4%</b>
La santé	8,0%
Les hôpitaux	7,6%
Les services de santé	0,9%
Les maisons de santé	0,4%
<b>Autres services publics</b>	<b>9,8%</b>
La Justice	5,8%
Les services publics de proximité (santé...)	3,5%
Le logement (accès, aide, logement social)	0,5%
<b>Les services publics de l'éducation</b>	<b>7,3%</b>
L'Education nationale	5,5%
L'école	2,0%
<b>Les services publics des transports</b>	<b>5,8%</b>
Les transports	3,1%
La SNCF	1,8%
Les transports en commun	1,4%
<b>Les services publics et administratifs en général</b>	<b>5,3%</b>
Les préfectures	2,4%
Les administrations	2,1%
La fonction publique (territoriale ou centrale)	0,4%



# Les services publics qui doivent le plus évoluer

Question 14. Quels sont les services publics qui doivent le plus évoluer selon vous ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles



113 695  
contributions

Les impôts	4,8%
Le Trésor Public, le fisc	2,9%
Les impôts	2,2%
Les services publics de l'assurance chômage	4,6%
Pôle Emploi	4,3%
Les services publics de la couverture sociale	4,1%
La Sécurité sociale	2,3%
La CPAM	0,9%
L'URSSAF	0,8%
Les forces de l'ordre	3,3%
La police	1,7%
La sécurité	1,3%
La gendarmerie	0,8%
Les collectivités territoriales	2,8%
Les mairies	1,0%
Les collectivités territoriales	0,6%
Les entreprises avec participation de l'Etat	2,7%
La Poste	2,4%
Le système de l'assurance retraite	1,6%
Les retraites - l'assurance retraite	1,5%
Les services publics de la formation professionnelle	1,6%
La formation (continue, professionnelle, des agents, etc.)	1,4%



# Les services publics qui doivent le plus évoluer

Question 14. Quels sont les services publics qui doivent le plus évoluer selon vous ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles



113 695  
contributions

L'aide aux personnes âgées et la dépendance	1,4%
Les services aux personnes âgées	0,8%
Les services publics de l'état civil	1,3%
Les cartes grises (services, etc.)	1,0%
Les services publics du handicap	0,9%
Les services aux handicapés	0,6%
Les MDPH	0,4%
Tous	2,2%
Autres contributions trop peu citées ou inclassables	9,4%
Non réponses	44,5%



# Les pistes envisagées pour que l'Etat et les collectivités territoriales répondent mieux aux défis des territoires les plus en difficulté

Question 16.1. Comment l'Etat et les collectivités territoriales peuvent-ils s'améliorer pour mieux répondre aux défis de nos territoires les plus en difficulté ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles



113 695  
contributions

<b>Améliorer la qualité et l'accès aux services publics</b>	<b>12,9%</b>
Favoriser la proximité entre les citoyens et l'administration et les services publics	10,2%
Améliorer l'accessibilité aux transports	2,4%
Assurer la sécurité des citoyens	0,6%
Cesser la fermeture des écoles	0,5%
<b>Réorganiser l'Etat et les collectivités locales</b>	<b>10,4%</b>
L'Etat doit davantage écouter et considérer les collectivités territoriales	4,6%
Repenser le rôle des régions	1,6%
Accentuer la décentralisation	1,5%
Optimiser le rôle des communautés de communes	1,4%
Favoriser la coordination et la solidarité entre les collectivités territoriales	1,2%
Regrouper des communes	1,0%
En s'appuyant davantage sur les régions	1,0%
Simplifier le nombre d'échelons locaux et leur donner davantage de moyens	0,7%
Optimiser l'aménagement du territoire	0,5%
<b>Réformer la gestion de l'impôt et des dépenses publiques</b>	<b>4,0%</b>
Favoriser la proximité entre les citoyens et l'administration et les services publics	1,5%
Diminuer les dépenses	1,4%
Optimiser la fiscalité	0,5%



# Les pistes envisagées pour que l'Etat et les collectivités territoriales répondent mieux aux défis des territoires les plus en difficulté

Question 16.1. Comment l'Etat et les collectivités territoriales peuvent-ils s'améliorer pour mieux répondre aux défis de nos territoires les plus en difficulté ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles



113 695  
contributions

<b>Favoriser le lien avec les citoyens et les élus locaux</b>	<b>3,2%</b>
Ecouter davantage les élus locaux - Contrôler davantage l'action des élus - Supprimer les avantages des élus	0,8%
S'appuyer davantage sur le travail des associations	0,7%
Renforcer le lien entre les mairies et les citoyens	0,6%
Favoriser la coordination et la solidarité entre les collectivités territoriales	0,5%
Montrer davantage de respect pour les administrés	0,4%
<b>Améliorer l'accès aux services de santé</b>	<b>2,5%</b>
Faciliter l'accès aux soins	2,5%
<b>Favoriser l'activité professionnelle</b>	<b>2,4%</b>
Développer la formation	1,4%
Motiver les entreprises à s'installer dans les régions reculées, en difficultés	0,8%
<b>Mettre en place une politique sociale</b>	<b>1,3%</b>
Diminuer les prix des loyers dans les grandes villes	0,6%
<b>Autres contributions</b>	<b>1,0%</b>
Motiver les entreprises à s'installer dans les régions reculées, en difficultés	0,7%
Promouvoir l'égalité entre les citoyens	0,4%
<b>Améliorer l'accessibilité à Internet</b>	<b>0,5%</b>
Améliorer l'accessibilité à Internet	0,5%
<b>Réformer la gestion du personnel administratif</b>	<b>0,5%</b>
<b>Améliorer la transparence et le contrôle des élus</b>	<b>0,3%</b>
<b>Autres contributions trop peu citées ou inclassables</b>	<b>27,7%</b>
<b>Non réponses</b>	<b>47,7%</b>



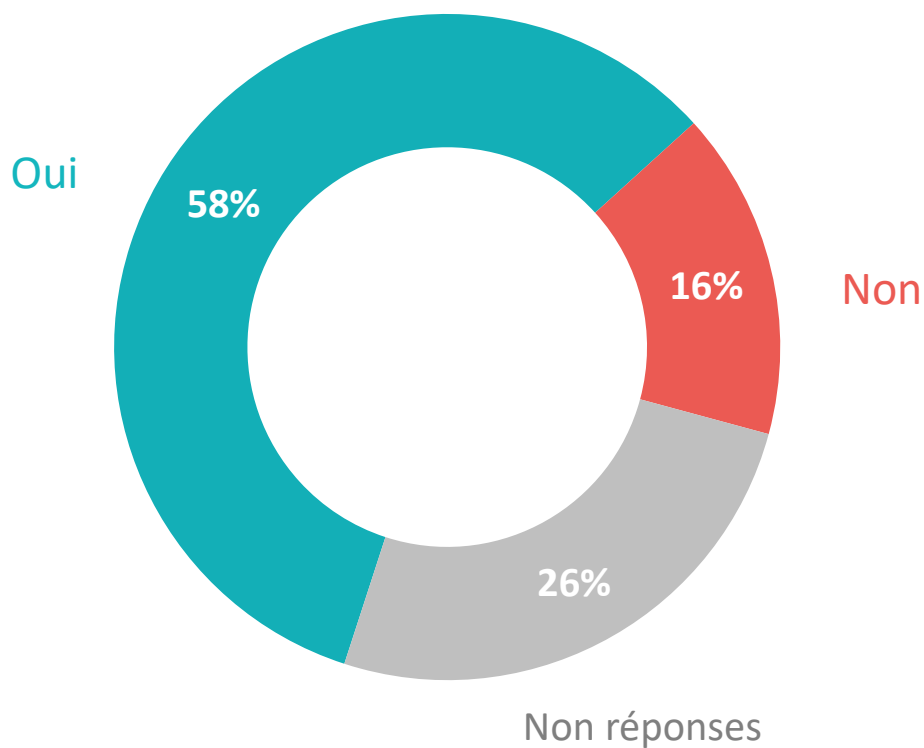
# La connaissance du principe de « droit à l'erreur »

Question 17a. Connaissez-vous le « droit à l'erreur », c'est-à-dire le droit d'affirmer votre bonne foi lorsque vous faites une erreur dans vos déclarations ?

*Une seule réponse possible*



113 695  
contributions





# La connaissance du principe de « droit à l'erreur »

Question 17a. Connaissez-vous le « droit à l'erreur », c'est-à-dire le droit d'affirmer votre bonne foi lorsque vous faites une erreur dans vos déclarations ?

*Une seule réponse possible*



111 953  
contributions

	% TOTAL	Région													
		Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Corse	Grand Est	Hauts-de-France	Ile-de-France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA	Outre-mer
Oui	<b>58%</b>	57%	54%	59%	58%	62%	57%	59%	60%	60%	58%	56%	59%	61%	55%
Non	<b>16%</b>	18%	16%	15%	15%	16%	16%	15%	15%	15%	16%	17%	17%	16%	20%
Non réponses	<b>26%</b>	25%	30%	26%	27%	22%	27%	26%	25%	25%	26%	27%	24%	23%	25%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# La connaissance du principe de « droit à l'erreur »

Question 17a. Connaissez-vous le « droit à l'erreur », c'est-à-dire le droit d'affirmer votre bonne foi lorsque vous faites une erreur dans vos déclarations ?

*Une seule réponse possible*



111 953  
contributions

	% TOTAL	Type de commune				Distance aux services publics			
		Commune rurale	Commune issue d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 20 000 à moins de 100 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 100 000 habitants et plus	Très éloigné	Assez éloigné	Assez proche	Très proche
Oui	<b>58%</b>	55%	57%	58%	59%	57%	56%	59%	59%
Non	<b>16%</b>	16%	17%	16%	16%	17%	17%	16%	15%
Non réponses	<b>26%</b>	29%	26%	26%	25%	26%	27%	25%	26%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques





# La connaissance du principe de « droit à l'erreur »

Question 17a. Connaissez-vous le « droit à l'erreur », c'est-à-dire le droit d'affirmer votre bonne foi lorsque vous faites une erreur dans vos déclarations ?

*Une seule réponse possible*



111 953  
contributions

	% TOTAL	Type d'auteur				
		Citoyen / Citoyenne	Élu / élue et Institution	Sous-total Organisation	Organisation à but lucratif	Organisation à but non lucratif
Oui	58%	59%	58%	39%	46%	38%
Non	16%	16%	11%	9%	6%	9%
Non réponses	26%	25%	31%	52%	48%	53%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# La connaissance du principe de « droit à l'erreur »

Question 17a. Connaissez-vous le « droit à l'erreur », c'est-à-dire le droit d'affirmer votre bonne foi lorsque vous faites une erreur dans vos déclarations ?

*Une seule réponse possible*



113 695  
contributions

	% TOTAL	Mode de participation		Connait les échelons administratifs qui gèrent les différents services publics		Estime qu'il y a trop d'échelons administratifs	
		Numérique	Papier	Oui	Non	Oui	Non
Oui	58%	58%	53%	68%	57%	66%	61%
Non	16%	16%	24%	16%	23%	17%	22%
Non réponses	26%	26%	23%	16%	20%	17%	17%



# La connaissance du principe de « droit à l'erreur »

Question 17a. Connaissez-vous le « droit à l'erreur », c'est-à-dire le droit d'affirmer votre bonne foi lorsque vous faites une erreur dans vos déclarations ?

*Une seule réponse possible*



113 695  
contributions

	% TOTAL	Attachement aux collectivités territoriales				Estime qu'il est nécessaire pour l'Etat de transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales		Estime avoir accès aux services publics nécessaires	
		Région	Département	Commune	Intercommunalité	Oui	Non	Oui	Non
Oui	58%	68%	63%	64%	66%	75%	75%	77%	69%
Non	16%	16%	20%	18%	17%	19%	20%	19%	24%
Non réponses	26%	16%	17%	18%	17%	6%	5%	4%	7%



# La connaissance du principe de « droit à l'erreur »

Question 17a. Connaissez-vous le « droit à l'erreur », c'est-à-dire le droit d'affirmer votre bonne foi lorsque vous faites une erreur dans vos déclarations ?

*Une seule réponse possible*



113 695  
contributions

	% TOTAL	A déjà utilisé de nouvelles formes de services publics		A déjà renoncé à des droits/des allocations en raison de démarches administratives trop complexes		Estime qu'il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Oui	<b>58%</b>	78%	75%	60%	70%	77%	79%
Non	<b>16%</b>	19%	22%	21%	14%	20%	20%
Non réponses	<b>26%</b>	3%	3%	19%	16%	3%	1%



# L'utilisation du « droit à l'erreur »

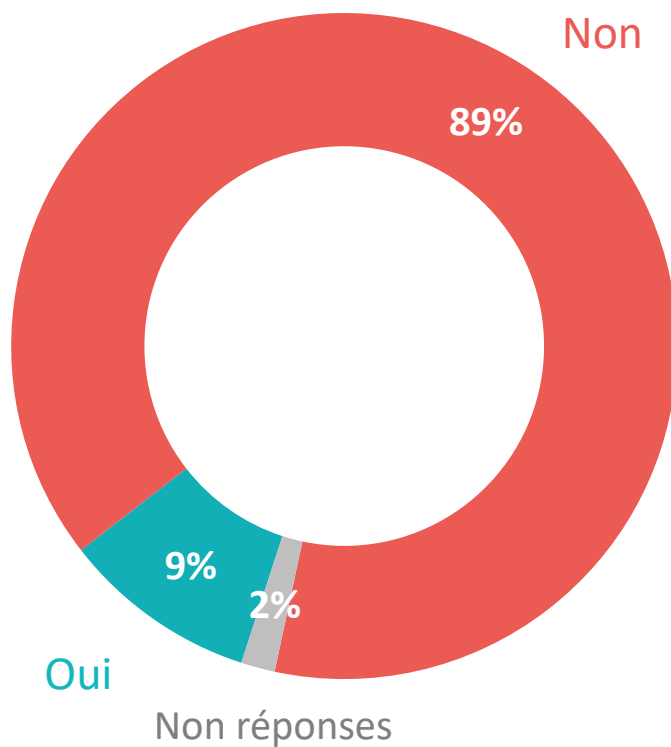
Question 17b. Si oui, avez-vous déjà utilisé ce droit à l'erreur ?

*Une seule réponse possible*

*Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'elles connaissaient le « droit à l'erreur »*



66 164  
contributions





# L'utilisation du « droit à l'erreur »

Question 17b. Si oui, avez-vous déjà utilisé ce droit à l'erreur ?

Une seule réponse possible

Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'elles connaissaient le « droit à l'erreur »



65 231  
contributions

	% TOTAL	Région													
		Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Corse	Grand Est	Hauts-de-France	Ile-de-France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA	Outre-mer
Oui	9%	10%	10%	11%	10%	3%	10%	9%	10%	9%	9%	9%	10%	9%	10%
Non	89%	88%	89%	87%	89%	95%	89%	89%	88%	89%	89%	90%	88%	90%	88%
Non réponses	2%	2%	1%	2%	1%	2%	1%	2%	2%	2%	2%	1%	2%	1%	2%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'utilisation du « droit à l'erreur »

Question 17b. Si oui, avez-vous déjà utilisé ce droit à l'erreur ?

*Une seule réponse possible*

*Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'elles connaissaient le « droit à l'erreur »*



65 231  
contributions

	% TOTAL	Type de commune				Distance aux services publics			
		Commune rurale	Commune issue d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 20 000 à moins de 100 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 100 000 habitants et plus	Très éloigné	Assez éloigné	Assez proche	Très proche
Oui	9%	10%	10%	9%	9%	11%	9%	9%	9%
Non	89%	88%	89%	89%	89%	88%	89%	89%	89%
Non réponses	2%	2%	1%	2%	2%	1%	2%	2%	2%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'utilisation du « droit à l'erreur »

Question 17b. Si oui, avez-vous déjà utilisé ce droit à l'erreur ?

*Une seule réponse possible*

*Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'elles connaissaient le « droit à l'erreur »*



65 231  
contributions

	% TOTAL	Type d'auteur				
		Citoyen / Citoyenne	Élu / élue et Institution	Sous-total Organisation	Organisation à but lucratif	Organisation à but non lucratif
Oui	9%	9%	13%	13%	11%	14%
Non	89%	89%	86%	85%	86%	84%
Non réponses	2%	2%	1%	2%	3%	2%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques





# L'utilisation du « droit à l'erreur »

Question 17b. Si oui, avez-vous déjà utilisé ce droit à l'erreur ?

*Une seule réponse possible*

*Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'elles connaissaient le « droit à l'erreur »*



66 164  
contributions

	% TOTAL	Mode de participation		Connait les échelons administratifs qui gèrent les différents services publics		Estime qu'il y a trop d'échelons administratifs	
		Numérique	Papier	Oui	Non	Oui	Non
Oui	9%	9%	15%	9%	10%	10%	10%
Non	89%	89%	78%	89%	88%	89%	89%
Non réponses	2%	2%	7%	2%	2%	1%	1%



# L'utilisation du « droit à l'erreur »

Question 17b. Si oui, avez-vous déjà utilisé ce droit à l'erreur ?

*Une seule réponse possible*

*Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'elles connaissaient le « droit à l'erreur »*



66 164  
contributions

	% TOTAL	Attachement aux collectivités territoriales				Estime qu'il est nécessaire pour l'Etat de transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales		Estime avoir accès aux services publics nécessaires	
		Région	Département	Commune	Intercommunalité	Oui	Non	Oui	Non
Oui	9%	10%	10%	9%	11%	11%	9%	9%	11%
Non	89%	89%	89%	89%	88%	87%	90%	89%	88%
Non réponses	2%	1%	1%	2%	1%	2%	1%	2%	1%



# L'utilisation du « droit à l'erreur »

Question 17b. Si oui, avez-vous déjà utilisé ce droit à l'erreur ?

*Une seule réponse possible*

*Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'elles connaissaient le « droit à l'erreur »*



66 164  
contributions

	% TOTAL	A déjà utilisé de nouvelles formes de services publics		A déjà renoncé à des droits/des allocations en raison de démarches administratives trop complexes		Estime qu'il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Oui	9%	12%	9%	11%	9%	10%	8%
Non	89%	87%	89%	88%	90%	89%	91%
Non réponses	2%	1%	2%	1%	1%	1%	1%



# Les occasions d'utilisation du « droit à l'erreur »

Question 17c. Si oui, à quelle occasion en avez-vous fait usage ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles

Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'ils avaient déjà utilisé le « droit à l'erreur »



6 366  
contributions

<b>A l'occasion de paiements de taxes ou impôts</b>	<b>67,6%</b>
Les démarches relatives aux déclarations d'impôts (IR, IRPP)	50,8%
Les déclarations de revenus	9,6%
Les relations avec les services fiscaux	5,8%
Les démarches relatives à la taxe d'habitation	2,4%
Le paiement annuel de la taxe foncière	1,7%
Le paiement des taxes	1,7%
Les crédits d'impôts	1,1%
<b>Autres occasions ou administrations</b>	<b>9,6%</b>
Les mises en demeure de l'administration	3,8%
Le paiement des contraventions	2,5%
Les acquittements par chèques (retards, taxes habitation annuel ...)	1,9%
Les retards de paiement	1,3%
La pension retraite (révision, trop perçus ...)	0,9%
<b>Autres contributions</b>	<b>0,9%</b>
L'Etat et le service public ne sont pas exemplaires : c'est à eux qu'il faudrait imposer des pénalités	0,9%
<b>Autres contributions trop peu citées ou inclassables</b>	<b>23,9%</b>
<b>Non réponses</b>	<b>4,6%</b>



# Les règles administratives jugées inutiles ou trop complexes



113 695  
contributions

Question 18. Pouvez-vous identifier des règles que l'administration vous a déjà demandé d'appliquer et que vous avez jugées inutiles ou trop complexes ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles

Les règles et les démarches fiscales	6,1%
Les modalités de règlement des impôts	3,3%
Les déclarations d'impôt	1,6%
L'administration fiscale (sans précision)	1,1%
L'organisation de la fonction publique	3,7%
Simplifier l'organisation de l'administration, la moderniser	3,2%
Les demandes en Préfecture	2,9%
Le changement de carte grise	1,3%
Le renouvellement de la carte d'identité	0,9%
Les démarches relatives au permis de conduire	0,5%
Les règles et les démarches pour le logement	2,9%
Les demandes de permis de construire	1,7%
Les démarches relatives au logement	0,9%
Les déclarations de travaux	0,4%
Les démarches de santé	2,2%
Les démarches auprès de la Sécurité sociale	1,0%
Les demandes de prestations auprès de la MDPH	1,0%
Les autres démarches	2,1%
Les démarches en mairie	0,7%
Les règles et les démarches pour l'emploi	1,9%
Les démarches Pôle Emploi	0,9%
Les démarches pour les entreprises	0,6%
Les démarches des personnes âgées	0,4%
Non	4,8%
Autres contributions trop peu citées ou inclassables	16,5%
Non réponses	63,8%



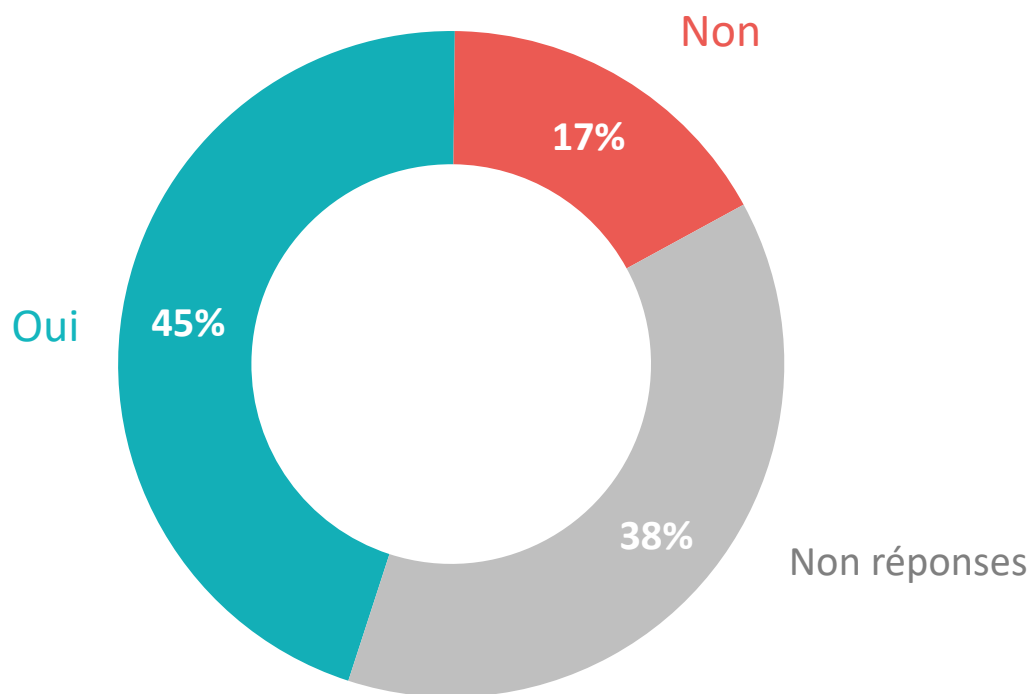
# L'opinion sur la nécessité de donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain

Question 19a. Faut-il donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain ?

*Une seule réponse possible*



113 695  
contributions





# L'opinion sur la nécessité de donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain

Question 19a. Faut-il donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain ?

Une seule réponse possible



111 953  
contributions

	% TOTAL	Région													
		Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Corse	Grand Est	Hauts-de-France	Ile-de-France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA	Outre-mer
Oui	45%	46%	42%	47%	45%	50%	44%	46%	45%	45%	45%	44%	47%	46%	40%
Non	17%	16%	17%	15%	17%	21%	17%	17%	17%	18%	18%	17%	15%	19%	24%
Non réponses	38%	38%	41%	38%	38%	29%	39%	37%	38%	37%	37%	39%	38%	35%	36%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion sur la nécessité de donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain

Question 19a. Faut-il donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain ?

*Une seule réponse possible*



111 953  
contributions

	% TOTAL	Type de commune				Distance aux services publics			
		Commune rurale	Commune issue d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 20 000 à moins de 100 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 100 000 habitants et plus	Très éloigné	Assez éloigné	Assez proche	Très proche
Oui	<b>45%</b>	44%	45%	45%	46%	46%	44%	46%	45%
Non	<b>17%</b>	16%	17%	18%	17%	16%	17%	17%	17%
Non réponses	<b>38%</b>	40%	38%	37%	37%	38%	39%	37%	38%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques





# L'opinion sur la nécessité de donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain

Question 19a. Faut-il donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain ?

*Une seule réponse possible*



111 953  
contributions

	% TOTAL	Type d'auteur				
		Citoyen / Citoyenne	Élu / élue et Institution	Sous-total Organisation	Organisation à but lucratif	Organisation à but non lucratif
Oui	45%	46%	44%	33%	36%	33%
Non	17%	17%	17%	10%	11%	9%
Non réponses	38%	37%	39%	57%	53%	58%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion sur la nécessité de donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain

Question 19a. Faut-il donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain ?

*Une seule réponse possible*



113 695  
contributions

	% TOTAL	Mode de participation		Connait les échelons administratifs qui gèrent les différents services publics		Estime qu'il y a trop d'échelons administratifs	
		Numérique	Papier	Oui	Non	Oui	Non
Oui	<b>45%</b>	45%	47%	53%	47%	52%	48%
Non	<b>17%</b>	17%	13%	20%	18%	19%	20%
Non réponses	<b>38%</b>	38%	40%	27%	35%	29%	32%



# L'opinion sur la nécessité de donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain

Question 19a. Faut-il donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain ?

Une seule réponse possible



113 695  
contributions

	% TOTAL	Attachement aux collectivités territoriales				Estime qu'il est nécessaire pour l'Etat de transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales		Estime avoir accès aux services publics nécessaires	
		Région	Département	Commune	Intercommunalité	Oui	Non	Oui	Non
Oui	45%	53%	51%	52%	53%	68%	51%	58%	59%
Non	17%	18%	20%	18%	17%	15%	31%	23%	19%
Non réponses	38%	29%	29%	30%	30%	17%	18%	19%	22%



# L'opinion sur la nécessité de donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain

Question 19a. Faut-il donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain ?

Une seule réponse possible



113 695  
contributions

	% TOTAL	A déjà utilisé de nouvelles formes de services publics		A déjà renoncé à des droits/des allocations en raison de démarches administratives trop complexes		Connait le droit à l'erreur		Estime qu'il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Oui	45%	63%	58%	52%	51%	61%	56%	66%	47%
Non	17%	22%	23%	18%	20%	23%	21%	22%	49%
Non réponses	38%	15%	19%	30%	29%	16%	23%	12%	4%



# Les propositions pour donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain

Question 19b. Si oui, comment ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles

Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'il faut donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain



51 402  
contributions

Renforcer l'autonomie	5,6%
Donner plus d'autonomie aux administrations	3,1%
Privatiser des services publics	1,2%
Donner plus de liberté	0,8%
Donner plus d'autonomie aux établissements scolaires	0,5%
Développer la formation	7,0%
Améliorer et augmenter les formations	6,9%
Les responsabiliser	4,1%
Garantir le respect des lois et des normes	0,8%
Décentraliser davantage	0,9%
Renforcer la décentralisation	0,5%
Faire que les décisions se prennent au plus près du terrain	0,4%
Autres contributions	1,0%
Autres contributions trop peu citées ou inclassables	30,9%
Non réponses	57,3%



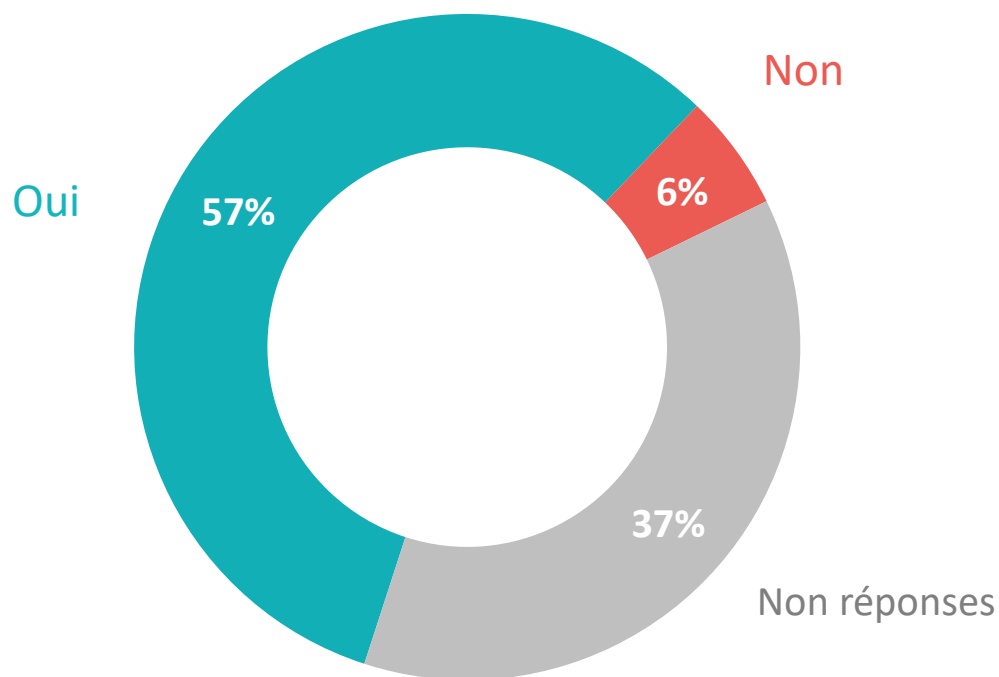
# L'opinion sur la nécessité de revoir le fonctionnement et la formation de l'administration

Question 20a. Faut-il revoir le fonctionnement et la formation de l'administration ?

*Une seule réponse possible*



113 695  
contributions





# L'opinion sur la nécessité de revoir le fonctionnement et la formation de l'administration

Question 20a. Faut-il revoir le fonctionnement et la formation de l'administration ?

Une seule réponse possible



111 953  
contributions

	% TOTAL	Région													
		Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Corse	Grand Est	Hauts-de-France	Ile-de-France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA	Outre-mer
Oui	57%	57%	53%	57%	56%	66%	56%	57%	58%	56%	57%	55%	57%	61%	62%
Non	6%	6%	6%	5%	6%	6%	6%	6%	5%	7%	6%	6%	6%	6%	5%
Non réponses	37%	37%	41%	38%	38%	28%	38%	37%	37%	37%	37%	39%	37%	33%	33%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion sur la nécessité de revoir le fonctionnement et la formation de l'administration

Question 20a. Faut-il revoir le fonctionnement et la formation de l'administration ?

*Une seule réponse possible*



111 953  
contributions

	% TOTAL	Type de commune				Distance aux services publics			
		Commune rurale	Commune issue d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 20 000 à moins de 100 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 100 000 habitants et plus	Très éloigné	Assez éloigné	Assez proche	Très proche
Oui	<b>57%</b>	54%	56%	57%	58%	56%	56%	57%	58%
Non	<b>6%</b>	6%	6%	6%	6%	6%	5%	6%	5%
Non réponses	<b>37%</b>	40%	38%	37%	36%	38%	39%	37%	37%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques





# L'opinion sur la nécessité de revoir le fonctionnement et la formation de l'administration

Question 20a. Faut-il revoir le fonctionnement et la formation de l'administration ?

*Une seule réponse possible*



111 953  
contributions

	% TOTAL	Type d'auteur				
		Citoyen / Citoyenne	Élu / élue et Institution	Sous-total Organisation	Organisation à but lucratif	Organisation à but non lucratif
Oui	<b>57%</b>	57%	54%	40%	46%	38%
Non	<b>6%</b>	6%	7%	3%	3%	3%
Non réponses	<b>37%</b>	37%	39%	57%	51%	59%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion sur la nécessité de revoir le fonctionnement et la formation de l'administration

Question 20a. Faut-il revoir le fonctionnement et la formation de l'administration ?

*Une seule réponse possible*



113 695  
contributions

	% TOTAL	Mode de participation		Connait les échelons administratifs qui gèrent les différents services publics		Estime qu'il y a trop d'échelons administratifs	
		Numérique	Papier	Oui	Non	Oui	Non
Oui	<b>57%</b>	57%	56%	66%	63%	67%	54%
Non	<b>6%</b>	6%	6%	7%	4%	5%	13%
Non réponses	<b>37%</b>	37%	38%	27%	33%	28%	33%



# L'opinion sur la nécessité de revoir le fonctionnement et la formation de l'administration

Question 20a. Faut-il revoir le fonctionnement et la formation de l'administration ?

Une seule réponse possible



113 695  
contributions

	% TOTAL	Attachement aux collectivités territoriales				Estime qu'il est nécessaire pour l'Etat de transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales		Estime avoir accès aux services publics nécessaires	
		Région	Département	Commune	Intercommunalité	Oui	Non	Oui	Non
Oui	57%	66%	64%	65%	65%	77%	71%	73%	74%
Non	6%	6%	7%	6%	6%	5%	11%	8%	6%
Non réponses	37%	28%	29%	29%	29%	18%	18%	19%	20%



# L'opinion sur la nécessité de revoir le fonctionnement et la formation de l'administration

Question 20a. Faut-il revoir le fonctionnement et la formation de l'administration ?

*Une seule réponse possible*



113 695  
contributions

	% TOTAL	A déjà utilisé de nouvelles formes de services publics		A déjà renoncé à des droits/des allocations en raison de démarches administratives trop complexes		Connait le droit à l'erreur	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Oui	57%	78%	74%	67%	64%	76%	72%
Non	6%	7%	7%	5%	7%	8%	7%
Non réponses	37%	15%	19%	28%	29%	16%	21%



# Les propositions pour revoir le fonctionnement et la formation de l'administration

Question 20b. Si oui, comment ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles

Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration



64 920  
contributions

<b>Travailler sur la relation avec les usagers</b>	<b>23,4%</b>
Différentes critiques sur l'administration (rigidité, trop de fonctionnaires, problèmes de formation...)	14,5%
Simplifier les démarches administratives	6,3%
Remettre des services publics dans tous les territoires	3,4%
Davantage respecter les citoyens et les usagers	0,9%
Elargir les horaires d'ouverture des administrations	0,5%
<b>Modifier la politique de formation</b>	<b>16,8%</b>
Mettre en place plus de formations (formations continues, pour améliorer l'accueil, etc.)	15,8%
Réformer les écoles de formation des fonctionnaires (ENA, etc.)	1,3%
<b>Modifier le mode de recrutement ou le statut des fonctionnaires</b>	<b>6,1%</b>
Supprimer le statut de la fonction publique - Modifier le recrutement de la fonction publique	3,8%
Modifier l'accès aux postes à responsabilité	0,9%
Réduire le nombre de fonctionnaires dans l'Education nationale	0,8%
Remplacer le statut de fonctionnaire par des CDI	0,6%
Augmenter le temps de travail	0,5%
<b>Accorder plus de moyens</b>	<b>2,8%</b>
Donner plus de moyens à la sécurité	1,0%
Donner plus de moyens à la Justice	0,9%
Donner plus de moyens à la santé	0,8%
Donner plus de moyens aux hôpitaux	0,6%



# Les propositions pour revoir le fonctionnement et la formation de l'administration

Question 20b. Si oui, comment ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles

Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration



64 920  
contributions

<b>S'inspirer et créer plus de liens avec les entreprises privées</b>	<b>1,6%</b>
Davantage d'échanges avec les entreprises privées (s'en inspirer, créer plus de liens, stages ou formations dans les entreprises)	1,6%
<b>Transformer l'organisation du service public</b>	<b>1,5%</b>
Accentuer la décentralisation	0,9%
Supprimer les doublons entre l'Etat et les collectivités territoriales	0,6%
<b>Contrôler ou réduire les dépenses</b>	<b>0,8%</b>
<b>Autres contributions trop peu citées ou inclassables</b>	<b>27,7%</b>
<b>Non réponses</b>	<b>35,7%</b>

**C.**



# LES SERVICES PUBLICS POUR LES PARTICULIERS



# Les points de satisfaction et de difficulté rencontrés lors de la recherche d'une formation et impliquant un contact avec une administration



113 695  
contributions

Question 16.2. Si vous avez été amené à chercher une formation, pouvez-vous indiquer les éléments de satisfaction et/ou les difficultés rencontrés en précisant, pour chaque point, l'administration concernée :

*Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles*

Les éléments de l'insatisfaction à l'égard des organismes	3,7%
Les critiques sur Pôle Emploi : manque de formations adaptées, inefficacité	2,8%
Les éléments de satisfaction à l'égard des organismes	1,7%
La satisfaction à l'égard de Pôle Emploi	1,2%
La complexité des droits à la formation	0,8%
La complexité à utiliser le CPF (compte professionnel de formation)	0,6%
Autres raisons d'insatisfaction lors d'une recherche de formation	1,8%
Les difficultés à joindre les administrations	0,8%
La complexité pour trouver et postuler à des formations quand on est au chômage	0,6%
Autres contributions trop peu citées ou inclassables	12,9%
Non réponses	80,7%





# Les points de satisfaction et de difficulté rencontrés lors de la scolarisation de son enfant et impliquant un contact avec une administration



113 695  
contributions

Question 16.3. Si vous avez été amené à scolariser votre enfant, pouvez-vous indiquer les éléments de satisfaction et/ou les difficultés rencontrés en précisant, pour chaque point, l'administration concernée :

*Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles*

<b>Les éléments d'insatisfaction avec les administrations</b>	<b>5,8%</b>
L'Education nationale en difficulté	2,0%
Améliorer la formation des professeurs et personnels scolaires (AVS, AESH)	1,5%
Problème d'efficacité des administrations	1,2%
Carte scolaire à réformer	0,9%
Les difficultés de transports pour se rendre dans les établissements	0,6%
<b>Les éléments de satisfaction sur le fonctionnement des écoles et l'enseignement</b>	<b>5,1%</b>
Une satisfaction globale mais quelques problèmes	4,6%
La satisfaction à l'égard de l'Education nationale	0,7%
<b>La satisfaction envers certaines catégories d'établissements</b>	<b>1,3%</b>
La satisfaction vis-à-vis des écoles privées (choix de l'école privée)	0,6%
La satisfaction dans l'ensemble de l'école primaire	0,5%
<b>Les questions sur les moyens et le financement</b>	<b>0,9%</b>
<b>Autres éléments d'insatisfaction</b>	<b>1,4%</b>
Déficit de parcours et services adaptés aux handicapés dans les écoles	0,8%
<b>Autres contributions trop peu citées ou inclassables</b>	<b>14,5%</b>
<b>Non réponses</b>	<b>75,2%</b>



# Les points de satisfaction et de difficulté rencontrés lors de la scolarisation de son enfant et impliquant un contact avec une administration



113 695  
contributions

Question 16.4. Si vous avez été amené à chercher un emploi, pouvez-vous indiquer les éléments de satisfaction et/ou les difficultés rencontrés en précisant, pour chaque point, l'administration concernée :

*Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles*

<b>Les difficultés face à l'administration</b>	<b>10,0%</b>
La déception des demandeurs face à Pôle Emploi	8,2%
L'insatisfaction globale concernant la réalité des formations	1,7%
La lenteur et l'incapacité de l'administration à trouver une solution	1,0%
La difficulté pour trouver un emploi quelques années avant la retraite	0,4%
<b>Les sources de satisfaction face à l'administration</b>	<b>4,3%</b>
La satisfaction des demandeurs face à Pôle Emploi	3,5%
La satisfaction globale concernant les formations	0,7%
<b>Les recours hors administration</b>	<b>0,6%</b>
Les entreprises sont plus facilement accessibles que l'administration	0,4%
<b>La critique sectorielle</b>	<b>0,2%</b>
<b>Le rôle des services de l'Etat</b>	<b>0,2%</b>
<b>Autres contributions trop peu citées ou inclassables</b>	<b>9,5%</b>
<b>Non réponses</b>	<b>77,7%</b>



# Les points de satisfaction et de difficulté rencontrés lors de la scolarisation de son enfant et impliquant un contact avec une administration



113 695  
contributions

Question 16.5. Si vous avez été amené à préparer votre retraite, pouvez-vous indiquer les éléments de satisfaction et/ou les difficultés rencontrés en précisant, pour chaque point, l'administration concernée :

*Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles*

<b>La satisfaction à l'égard des organismes publics</b>	<b>4,1%</b>
La procédure par CARSAT est particulièrement simple	2,0%
L'administration publique est efficace et agréable	0,7%
Les dossiers de l'Education nationale sont très bien gérés	0,6%
<b>Les difficultés</b>	<b>2,7%</b>
Plus le nombre de caisses de retraites est important, plus il y a des difficultés à gérer la future retraite	1,4%
Le relevé de carrière est disponible trop tardivement	0,5%
Les difficultés à préparer le dossier de retraite	0,4%
<b>L'insatisfaction à l'égard des organismes publics</b>	<b>2,7%</b>
La procédure par CARSAT est longue et compliquée	1,1%
L'administration publique est trop lente	0,9%
<b>La satisfaction à l'égard des organismes privés</b>	<b>1,6%</b>
Une satisfaction plus grande concernant les retraites complémentaires qui semblent globalement mieux gérées	0,9%
Le service de l'AGIRC-ARRCO est satisfaisant	0,8%
<b>L'insatisfaction à l'égard des organismes privés</b>	<b>1,0%</b>
Le service de l'AGIRC-ARRCO est insatisfaisant	0,6%
La complexité des démarches auprès de l'Assurance retraite par Internet	0,5%
<b>Les éléments de satisfaction</b>	<b>1,0%</b>
Facilités à préparer le dossier de retraite	0,4%
<b>Autres contributions trop peu citées ou inclassables</b>	<b>18,9%</b>
<b>Non réponses</b>	<b>71,3%</b>



# Les points de satisfaction et de difficulté rencontrés lors de la scolarisation de son enfant et impliquant un contact avec une administration



113 695  
contributions

Question 16.6. Si vous avez été amené à demander un remboursement de soins de santé, pouvez-vous indiquer les éléments de satisfaction et/ou les difficultés rencontrés en précisant, pour chaque point, l'administration concernée :

*Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles*

<b>Les éléments de satisfaction</b>	<b>15,8%</b>
La Sécurité sociale est globalement satisfaisante	4,4%
La CPAM ne présente aucun souci	2,9%
La carte vitale est très satisfaisante	2,3%
Le site Ameli ne présente aucun souci	1,5%
Le fonctionnement de l'Assurance Maladie est efficace	1,0%
Excepté quelques domaines (soins dentaires), les remboursements sont globalement satisfaisants	1,0%
Le système hospitalier manque de moyens mais il est satisfaisant	1,0%
Le tiers payant est satisfaisant mais il faut élargir le tiers payant à tous les professionnels de santé	0,8%
La MGEN est très efficace	0,7%
Malgré quelques difficultés de contact, les administrations concernées fonctionnent bien	0,7%
<b>Les éléments d'insatisfaction</b>	<b>14,0%</b>
Les cotisations de santé sont trop élevées	2,6%
Insatisfaction envers la Sécurité sociale	1,5%
Insatisfaction envers la CPAM	0,9%
La transmission de la feuille de soin complique les remboursements	0,7%
Les prises en charge sont souvent trop faibles	0,6%
Les dépassements d'honoraires souvent trop élevés	0,6%
Les soins dentaires ne sont pas ou peu remboursés	0,5%
<b>Autres contributions trop peu citées ou inclassables</b>	<b>15,1%</b>
<b>Non réponses</b>	<b>68,2%</b>



# Les points de satisfaction et de difficulté rencontrés lors de la scolarisation de son enfant et impliquant un contact avec une administration



113 695  
contributions

Question 16.7. Si vous avez été amené à faire une demande d'aide pour une situation de handicap, pouvez-vous indiquer les éléments de satisfaction et/ou les difficultés rencontrés en précisant, pour chaque point, l'administration concernée :

*Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles*

<b>Autres éléments d'insatisfaction</b>	<b>2,4%</b>
La nécessité de renouveler les démarches alors que le handicap est à vie	0,5%
<b>L'insatisfaction à l'égard des administrations</b>	<b>2,3%</b>
Insatisfaction à l'égard de MDPH	2,0%
La gestion des dossiers par les MDPH est trop longue	0,5%
<b>La satisfaction à l'égard des administrations</b>	<b>0,8%</b>
Satisfaction à l'égard de MDPH	0,7%
<b>Autres éléments de satisfaction</b>	<b>0,3%</b>
<b>Autres contributions trop peu citées ou inclassables</b>	<b>11,2%</b>
<b>Non réponses</b>	<b>84,5%</b>

**d.**



# LES SERVICES PUBLICS POUR LES ENTREPRISES



# Les points de satisfaction et de difficulté rencontrés lors de la création d'une entreprise et impliquant un contact avec une administration



113 695  
contributions

Question 16.8. Si vous avez été amené à créer une entreprise, pouvez-vous indiquer les éléments de satisfaction et/ou les difficultés rencontrés en précisant, pour chaque point, l'administration concernée :

*Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles*

<b>Les éléments de satisfaction</b>	<b>2,1%</b>
Le statut d'auto-entrepreneur (facile à créer et démarches simples)	1,0%
La satisfaction à l'égard de l'URSSAF	0,8%
La satisfaction à l'égard des CCI	0,6%
La simplicité dans la création d'entreprise	0,5%
<b>Les difficultés dans les interactions avec les organismes publics</b>	<b>2,0%</b>
La complexité des relations avec l'URSSAF	1,1%
La complexité des démarches avec les CCI	0,4%
<b>La complexité des démarches (en général)</b>	<b>1,4%</b>
L'insatisfaction globale sur la lourdeur des démarches administratives	1,1%
<b>La fiscalité trop élevée</b>	<b>1,3%</b>
Il y a trop d'impôts bridant la création d'entreprise	1,3%
<b>Les difficultés liées au statut d'auto-entrepreneur</b>	<b>0,5%</b>
<b>Autres contributions trop peu citées ou inclassables</b>	<b>10,1%</b>
<b>Non réponses</b>	<b>84,3%</b>



# Les points de satisfaction et de difficulté rencontrés lors de la création d'une entreprise et impliquant un contact avec une administration



113 695  
contributions

Question 16.9. Si vous avez été amené à recruter du personnel, pouvez-vous indiquer les éléments de satisfaction et/ou les difficultés rencontrés en précisant, pour chaque point, l'administration concernée :

*Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles*

<b>Les éléments d'insatisfaction concernant les relations avec les administrations</b>	<b>3,9%</b>
L'inefficacité de Pôle Emploi pour proposer des candidats correspondant au profil recherché	3,0%
La complexité des démarches et des relations avec l'URSSAF	0,5%
L'inefficacité des administrations sollicitées	0,4%
Inspection du travail tatillonne, relations compliquées	0,1%
<b>Problématiques générales sur le recrutement de candidats adaptés pour les entreprises ou associations</b>	<b>1,1%</b>
Les formations sont déconnectées du monde de l'entreprise	0,4%
Le chômage incite certaines personnes à ne pas travailler, "confort" du chômage	0,3%
Rigidité du CDI ou pas assez intéressant (peur d'embaucher de la part de l'employeur, salarié qui refuse CDI au Smic car moins bien payé que le chômage, etc.)	0,2%
Il est difficile de recruter des candidats lorsqu'on est une association	0,2%
Pour une TPE il est très difficile d'embaucher : lourdeur des démarches, coût économique trop important	0,1%
Les charges sociales sont trop élevées	0,1%
<b>Autres contributions</b>	<b>0,6%</b>
Le CESU est très pratique et fonctionne bien	0,5%
Les entreprises recrutent sans faire appel à l'aide de l'Etat	0,2%
<b>Les éléments d'insatisfaction concernant la législation du travail</b>	<b>0,2%</b>
Le Code du travail est beaucoup trop complexe	0,1%
La complexité des contrats de travail	0,1%
<b>Autres contributions trop peu citées ou inclassables</b>	<b>8,1%</b>
<b>Non réponses</b>	<b>87,1%</b>





# Les points de satisfaction et de difficulté rencontrés lors de la formation de personnel et impliquant un contact avec une administration

Question 16.10. Si vous avez été amené à former du personnel, pouvez-vous indiquer les éléments de satisfaction et/ou les difficultés rencontrés en précisant, pour chaque point, l'administration concernée :

*Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles*



113 695  
contributions

Difficultés générales	2,6%
Les formations sont trop onéreuses et leur accès est complexe	2,4%
Les difficultés avec les organismes de formation	0,9%
Les difficultés avec l'Education	0,3%
Autres contributions	0,3%
Autres contributions trop peu citées ou inclassables	6,7%
Non réponses	90,3%



# Les points de satisfaction et de difficulté rencontrés lors de la rémunération de personnel et impliquant un contact avec une administration



113 695  
contributions

Question 16.11. Si vous avez été amené à rémunérer du personnel, pouvez-vous indiquer les éléments de satisfaction et/ou les difficultés rencontrés en précisant, pour chaque point, l'administration concernée :

*Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles*

<b>Éléments de satisfaction</b>	<b>2,5%</b>
Le CESU (chèque emploi service universel) fonctionne bien	1,4%
Satisfaction vis-à-vis de l'URSAFF	1,0%
N'a pas eu de rapport / Aucune difficulté avec l'administration pour rémunérer du personnel	0,4%
<b>Éléments d'insatisfaction</b>	<b>2,3%</b>
Insatisfaction vis-à-vis de l'URSAFF	1,1%
Il y a trop de chages sociales	0,6%
Les fiches de paie sont trop complexes	0,4%
Il y a trop d'impôts à payer	0,3%
<b>Autres contributions trop peu citées ou inclassables</b>	<b>8,4%</b>
<b>Non réponses</b>	<b>88,2%</b>



# Les points de satisfaction et de difficulté rencontrés lors de la fin de son activité et impliquant un contact avec une administration



113 695  
contributions

Question 16.12. Si vous avez été amené à mettre fin à votre activité, pouvez-vous indiquer les éléments de satisfaction et/ou les difficultés rencontrés en précisant, pour chaque point, l'administration concernée :

*Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles*

Les raisons de l'insatisfaction (impôts trop nombreux, délais de traitement trop longs)	0,9%
Les administrations sources d'insatisfaction	0,9%
L'insatisfaction générale vis-à-vis de l'URSSAF (difficultés de contact, prélèvements non-expliqués après arrêt de l'activité, délais, etc.)	0,5%
Les administrations sources de satisfaction	0,6%
Satisfaction générale vis-à-vis de la Caisse de retraite	0,7%
Autres contributions trop peu citées ou inclassables	7,6%
Non réponses	90,5%



# Les points de satisfaction et de difficulté rencontrés lors du recrutement d'une personne portant un handicap et impliquant un contact avec une administration



113 695  
contributions

Question 16.13. Si vous avez été amené à recruter une personne portant un handicap, pouvez-vous indiquer les éléments de satisfaction et/ou les difficultés rencontrés en précisant, pour chaque point, l'administration concernée :

*Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles*

<b>L'expérience de l'embauche de personnes en situation de handicap</b>	<b>0,7%</b>
Expérience souvent positive, embauche facilitée et incitée par des primes mais des difficultés avec certains employés	0,6%
<b>Les éléments d'insatisfaction dans les relations avec les administrations et associations</b>	<b>0,2%</b>
<b>Les difficultés rencontrées par les entreprises</b>	<b>0,1%</b>
<b>Autres contributions trop peu citées ou inclassables</b>	<b>6,4%</b>
<b>Non réponses</b>	<b>92,9%</b>



# Les autres suggestions sur l'organisation de l'Etat et des services publics

Question 21. Y a-t-il d'autres points sur l'organisation de l'Etat et des services publics sur lesquels vous souhaiteriez vous exprimer ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles



113 695  
contributions

<b>Contributions générales sur la modernisation/organisation de l'Etat, des administrations et des services publics</b>	<b>12,3%</b>
Moderniser l'Etat	5,5%
Regrouper et moderniser les administrations	5,1%
Réduire les dépenses publiques	2,9%
Garantir la transparence sur le fonctionnement de l'administration	0,9%
Réduire le train de vie de l'état, des collectivités et des responsables publics	0,6%
Sanctionner les abus de fonds publics	0,5%
Ne pas poursuivre la décentralisation	0,5%
<b>Contributions sur la sécurité routière</b>	<b>11,1%</b>
Annuler la limitation de vitesse à 80 km/h sur les routes secondaires	7,9%
Ne pas faire des amendes un objectif pour les forces de l'ordre	2,9%
Assurer le respect entre les automobilistes	2,2%
<b>Contributions sur les fonctionnaires, la fonction publique</b>	<b>9,7%</b>
Regrouper les services publics	6,1%
Démocratiser l'accès à la fonction publique	1,8%
Ne pas donner d'avantage sur le logement aux fonctionnaires et responsables publics	1,7%
Réduire le nombre de hauts fonctionnaires	1,4%
Augmenter le temps de travail dans la fonction publique	0,5%



# Les autres suggestions sur l'organisation de l'Etat et des services publics

Question 21. Y a-t-il d'autres points sur l'organisation de l'Etat et des services publics sur lesquels vous souhaiteriez vous exprimer ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles



113 695  
contributions

<b>Contributions sur la santé</b>	<b>8,5%</b>
Ne pas privatiser les services publics de santé	4,2%
Ouvrir des consultations sans rendez-vous dans les hôpitaux publics	2,9%
Donner la possibilité aux familles de décider d'une euthanasie dans des situations d'acharnement thérapeutique	1,9%
Imposer l'accessibilité aux personnes handicapées dans tous les lieux accueillant du public	1,2%
Améliorer la Sécurité sociale pour les travailleurs sous régimes spéciaux	1,1%
Empêcher les déserts médicaux en zone rurale	1,0%
<b>Contributions sur l'éducation</b>	<b>6,3%</b>
Former les Français sur le fonctionnement de l'Etat	3,3%
Enseigner les valeurs traditionnelles à l'école	2,3%
Arrêter les réformes incessantes de l'Education nationale	1,6%
Favoriser l'enseignement des langues régionales	0,5%
<b>Contributions sur les autres institutions</b>	<b>5,6%</b>
Désengorger les prisons	3,0%
Contrôler et punir les entreprises qui fraudent	2,1%
Donner un pouvoir de contrainte à la Cour des Comptes	1,0%



# Les autres suggestions sur l'organisation de l'Etat et des services publics

Question 21. Y a-t-il d'autres points sur l'organisation de l'Etat et des services publics sur lesquels vous souhaiteriez vous exprimer ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles



113 695  
contributions

<b>Contributions sur les élus locaux, l'échelon local</b>	<b>5,6%</b>
Supprimer les échelons en doublon dans les collectivités territoriales	1,7%
Faire des économies dans les communes	1,6%
Supprimer les régions	1,6%
Faire des économies dans les intercommunalités	1,5%
Transférer des compétences aux départements	0,4%
Faciliter le travail des maires	0,4%
Diminuer le nombre d'élus locaux	0,4%
<b>Contributions sur les impôts, la fiscalité</b>	<b>4,7%</b>
Améliorer et expliquer l'usage des recettes des impôts	3,7%
Taxer les pollueurs, notamment le secteur du transport international	0,8%
Rétablir une fiscalité propre aux collectivités	0,6%
<b>Contributions sur les autres acteurs (privés, associations, syndicats)</b>	<b>3,9%</b>
Contrôler et punir les entreprises qui fraudent	2,1%
Soutenir et coopérer avec les associations	1,5%
Moderniser les syndicats pour les rendre plus représentatifs	0,8%
<b>Contributions sur les transports</b>	<b>2,7%</b>
Faire en sorte que l'Etat délègue des compétences en matière de transports	1,9%
Simplifier l'organisation de la SNCF	0,8%
Mettre en place la gratuité des transports en commun	0,5%



# Les autres suggestions sur l'organisation de l'Etat et des services publics

Question 21. Y a-t-il d'autres points sur l'organisation de l'Etat et des services publics sur lesquels vous souhaiteriez vous exprimer ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles



113 695  
contributions

<b>Contributions sur la démocratie, la citoyenneté</b>	<b>2,4%</b>
La démocratie doit être respectée	1,0%
Le mouvement des gilets jaunes est causé par la précarité	0,9%
Ne pas organiser des référendums	0,8%
<b>Contributions sur le Parlement</b>	<b>2,3%</b>
Réduire les effectifs du Sénat	1,4%
Réduire les revenus des députés et des fonctionnaires de l'Assemblée nationale	0,9%
Améliorer la proximité entre les députés et les citoyens	0,7%
<b>Contributions sur l'emploi</b>	<b>1,9%</b>
Assurer l'allocation chômage pour les personnes démissionnaires	1,6%
Garantir un meilleur accompagnement de la part de Pôle Emploi	0,5%
<b>Contributions sur les logements sociaux</b>	<b>1,7%</b>
Ne pas donner d'avantage sur le logement aux fonctionnaires et responsables publics	1,7%
<b>Contributions sur la Justice sociale</b>	<b>1,6%</b>
Pas de solidarité entre les communes, il n'y a pas à faire payer aux uns les erreurs des autres	0,7%
Replacer l'intérêt général comme moteur de l'action publique	0,5%
Améliorer la couverture Internet des zones rurales	0,5%
<b>Contributions sur le pouvoir d'achat</b>	<b>1,3%</b>
Indexer les salaires sur l'inflation pour conserver le pouvoir d'achat	0,8%
Instaurer un SMIC pour toute l'Union Européenne	0,7%
<b>Contributions sur l'égalité</b>	<b>1,3%</b>
Assurer plus d'égalité entre les retraites des travailleurs du privé et du public	1,3%





# Les autres suggestions sur l'organisation de l'Etat et des services publics

Question 21. Y a-t-il d'autres points sur l'organisation de l'Etat et des services publics sur lesquels vous souhaiteriez vous exprimer ?

Question ouverte – Réponses non suggérées - Plusieurs réponses possibles



113 695  
contributions

Contributions sur les élus, les responsables publics	1,1%
Instaurer une limite d'âge pour les élus	1,1%
Contributions sur la liberté	1,1%
Garantir plus de liberté aux collectivités	1,1%
Contributions sur les personnes âgées	0,9%
Garantir un accès prioritaire aux services publics pour les personnes âgées	0,9%
Contributions sur la sécurité	0,8%
Revenir à une seule police, la police nationale	0,8%
Contributions sur les députés et sénateurs (exemplarité, assiduité, rémunération)	0,5%
Contributions sur la dépense publique (concentrer sur les fonctions régaliennes, réduire)	0,4%
Autres contributions	1,5%
Créer des guichets uniques pour les démarches administratives	0,5%
Autres contributions trop peu citées ou inclassables	11,9%
Non réponses	54,1%

# 02



Les résultats  
issus des questionnaires

**a.**



# L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE



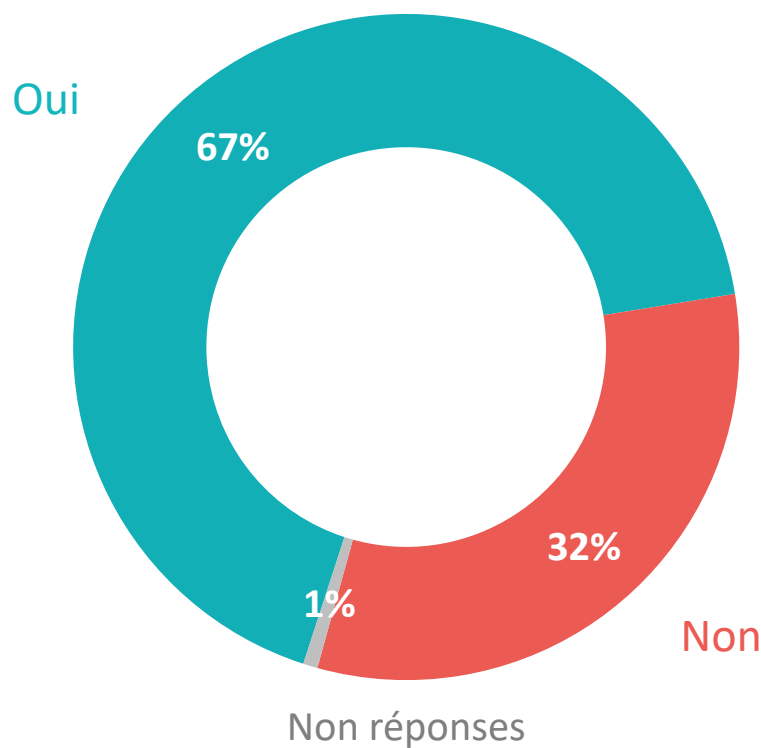
# La connaissance des échelons administratifs qui gèrent les différents services publics

Question 2. Diriez-vous que vous savez quels sont les différents échelons administratifs (Etat, collectivités territoriales comme la région, la commune, opérateurs comme par exemple Pole Emploi ou la CAF) qui gèrent les différents services publics dans votre territoire ?

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants





# La connaissance des échelons administratifs qui gèrent les différents services publics

Question 2. Diriez-vous que vous savez quels sont les différents échelons administratifs (Etat, collectivités territoriales comme la région, la commune, opérateurs comme par exemple Pole Emploi ou la CAF) qui gèrent les différents services publics dans votre territoire ?

*Une seule réponse possible*



333 793  
répondants

	% TOTAL	Région													
		Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Corse	Grand Est	Hauts-de-France	Ile-de-France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA	Outre-mer
Oui	67%	67%	72%	70%	69%	73%	69%	68%	61%	69%	70%	71%	69%	68%	76%
Non	32%	32%	27%	29%	30%	27%	30%	31%	38%	30%	29%	28%	30%	31%	24%
Non réponses	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# La connaissance des échelons administratifs qui gèrent les différents services publics

Question 2. Diriez-vous que vous savez quels sont les différents échelons administratifs (Etat, collectivités territoriales comme la région, la commune, opérateurs comme par exemple Pole Emploi ou la CAF) qui gèrent les différents services publics dans votre territoire ?

*Une seule réponse possible*



333 793  
répondants

	% TOTAL	Type de commune				Distance aux services publics			
		Commune rurale	Commune issue d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 20 000 à moins de 100 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 100 000 habitants et plus	Très éloigné	Assez éloigné	Assez proche	Très proche
Oui	<b>67%</b>	71%	69%	71%	65%	71%	69%	69%	66%
Non	<b>32%</b>	28%	30%	28%	34%	28%	30%	30%	33%
Non réponses	<b>1%</b>	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# La connaissance des échelons administratifs qui gèrent les différents services publics

Question 2. Diriez-vous que vous savez quels sont les différents échelons administratifs (Etat, collectivités territoriales comme la région, la commune, opérateurs comme par exemple Pole Emploi ou la CAF) qui gèrent les différents services publics dans votre territoire ?

*Une seule réponse possible*



333 793  
répondants

	% TOTAL	Type d'auteur				
		Citoyen / Citoyenne	Élu / élue et Institution	Sous-total Organisation	Organisation à but lucratif	Organisation à but non lucratif
Oui	67%	67%	90%	82%	71%	85%
Non	32%	32%	9%	17%	28%	14%
Non réponses	1%	1%	1%	1%	1%	1%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# La connaissance des échelons administratifs qui gèrent les différents services publics

Question 2. Diriez-vous que vous savez quels sont les différents échelons administratifs (Etat, collectivités territoriales comme la région, la commune, opérateurs comme par exemple Pole Emploi ou la CAF) qui gèrent les différents services publics dans votre territoire ?

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants

	% TOTAL	Mode de participation		Estime qu'il y a trop d'échelons administratifs	
		Numérique	Papier	Oui	Non
Oui	<b>67%</b>	67%	52%	66%	82%
Non	<b>32%</b>	32%	31%	34%	18%
Non réponses	<b>1%</b>	1%	17%	0%	0%





# La connaissance des échelons administratifs qui gèrent les différents services publics

Question 2. Diriez-vous que vous savez quels sont les différents échelons administratifs (Etat, collectivités territoriales comme la région, la commune, opérateurs comme par exemple Pole Emploi ou la CAF) qui gèrent les différents services publics dans votre territoire ?

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants

	% TOTAL	Attachement aux collectivités territoriales				Estime qu'il est nécessaire pour l'Etat de transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales		Estime avoir accès aux services publics nécessaires	
		Région	Département	Commune	Intercommunalité	Oui	Non	Oui	Non
Oui	67%	70%	69%	67%	72%	71%	74%	72%	71%
Non	32%	29%	30%	32%	28%	28%	25%	27%	28%
Non réponses	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	1%



# La connaissance des échelons administratifs qui gèrent les différents services publics

Question 2. Diriez-vous que vous savez quels sont les différents échelons administratifs (Etat, collectivités territoriales comme la région, la commune, opérateurs comme par exemple Pole Emploi ou la CAF) qui gèrent les différents services publics dans votre territoire ?

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants

	% TOTAL	A déjà utilisé de nouvelles formes de services publics		A déjà renoncé à des droits/des allocations en raison de démarches administratives trop complexes		Connait le droit à l'erreur		Estime qu'il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Oui	67%	74%	71%	63%	72%	74%	62%	71%	79%
Non	32%	25%	28%	36%	27%	25%	37%	28%	20%
Non réponses	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	0%



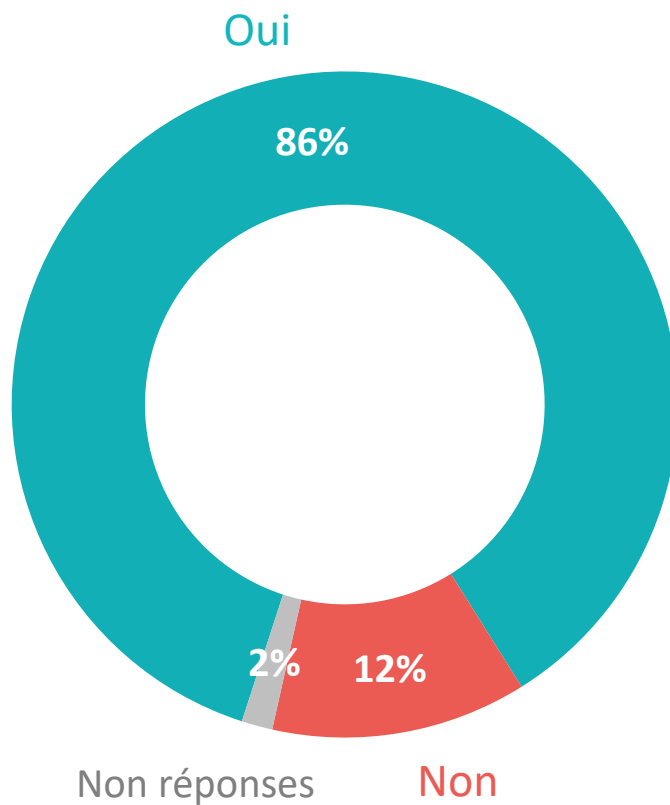
# L'opinion sur le fait qu'il y aurait trop d'échelons administratifs

Question 3. Pensez-vous qu'il y a trop d'échelons administratifs en France ?

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants





# L'opinion sur le fait qu'il y aurait trop d'échelons administratifs

Question 3. Pensez-vous qu'il y a trop d'échelons administratifs en France ?

Une seule réponse possible



333 793  
répondants

	% TOTAL	Région													
		Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Corse	Grand Est	Hauts-de-France	Ile-de-France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA	Outre-mer
Oui	86%	85%	86%	85%	86%	89%	86%	86%	87%	86%	86%	86%	85%	89%	83%
Non	12%	13%	13%	13%	13%	10%	13%	13%	12%	12%	13%	13%	13%	10%	16%
Non réponses	2%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	2%	1%	1%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion sur le fait qu'il y aurait trop d'échelons administratifs

Question 3. Pensez-vous qu'il y a trop d'échelons administratifs en France ?

Une seule réponse possible



333 793  
répondants

	% TOTAL	Type de commune				Distance aux services publics			
		Commune rurale	Commune issue d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 20 000 à moins de 100 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 100 000 habitants et plus	Très éloigné	Assez éloigné	Assez proche	Très proche
Oui	86%	86%	87%	86%	86%	86%	86%	87%	86%
Non	12%	13%	12%	12%	13%	12%	12%	11%	13%
Non réponses	2%	1%	1%	2%	1%	2%	2%	2%	1%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion sur le fait qu'il y aurait trop d'échelons administratifs

Question 3. Pensez-vous qu'il y a trop d'échelons administratifs en France ?

*Une seule réponse possible*



333 793  
répondants

	% TOTAL	Type d'auteur				
		Citoyen / Citoyenne	Élu / élue et Institution	Sous-total Organisation	Organisation à but lucratif	Organisation à but non lucratif
Oui	86%	86%	86%	83%	88%	82%
Non	12%	12%	13%	15%	10%	16%
Non réponses	2%	2%	1%	2%	2%	2%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion sur le fait qu'il y aurait trop d'échelons administratifs

Question 3. Pensez-vous qu'il y a trop d'échelons administratifs en France ?

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants

	% TOTAL	Mode de participation		Connait les échelons administratifs qui gèrent les différents services publics	
		Numérique	Papier	Oui	Non
Oui	86%	86%	73%	84%	91%
Non	12%	12%	13%	15%	7%
Non réponses	2%	2%	14%	1%	2%



# L'opinion sur le fait qu'il y aurait trop d'échelons administratifs

Question 3. Pensez-vous qu'il y a trop d'échelons administratifs en France ?

Une seule réponse possible



335 535  
répondants

	% TOTAL	Attachement aux collectivités territoriales				Estime qu'il est nécessaire pour l'Etat de transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales		Estime avoir accès aux services publics nécessaires	
		Région	Département	Commune	Intercommunalité	Oui	Non	Oui	Non
Oui	86%	86%	81%	86%	85%	90%	86%	89%	83%
Non	12%	13%	18%	13%	14%	9%	13%	10%	15%
Non réponses	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%





# L'opinion sur le fait qu'il y aurait trop d'échelons administratifs

Question 3. Pensez-vous qu'il y a trop d'échelons administratifs en France ?

Une seule réponse possible



335 535  
répondants

	% TOTAL	A déjà utilisé de nouvelles formes de services publics		A déjà renoncé à des droits/des allocations en raison de démarches administratives trop complexes		Connait le droit à l'erreur		Estime qu'il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Oui	86%	87%	88%	86%	86%	89%	84%	90%	76%
Non	12%	12%	11%	13%	13%	10%	14%	9%	23%
Non réponses	2%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%



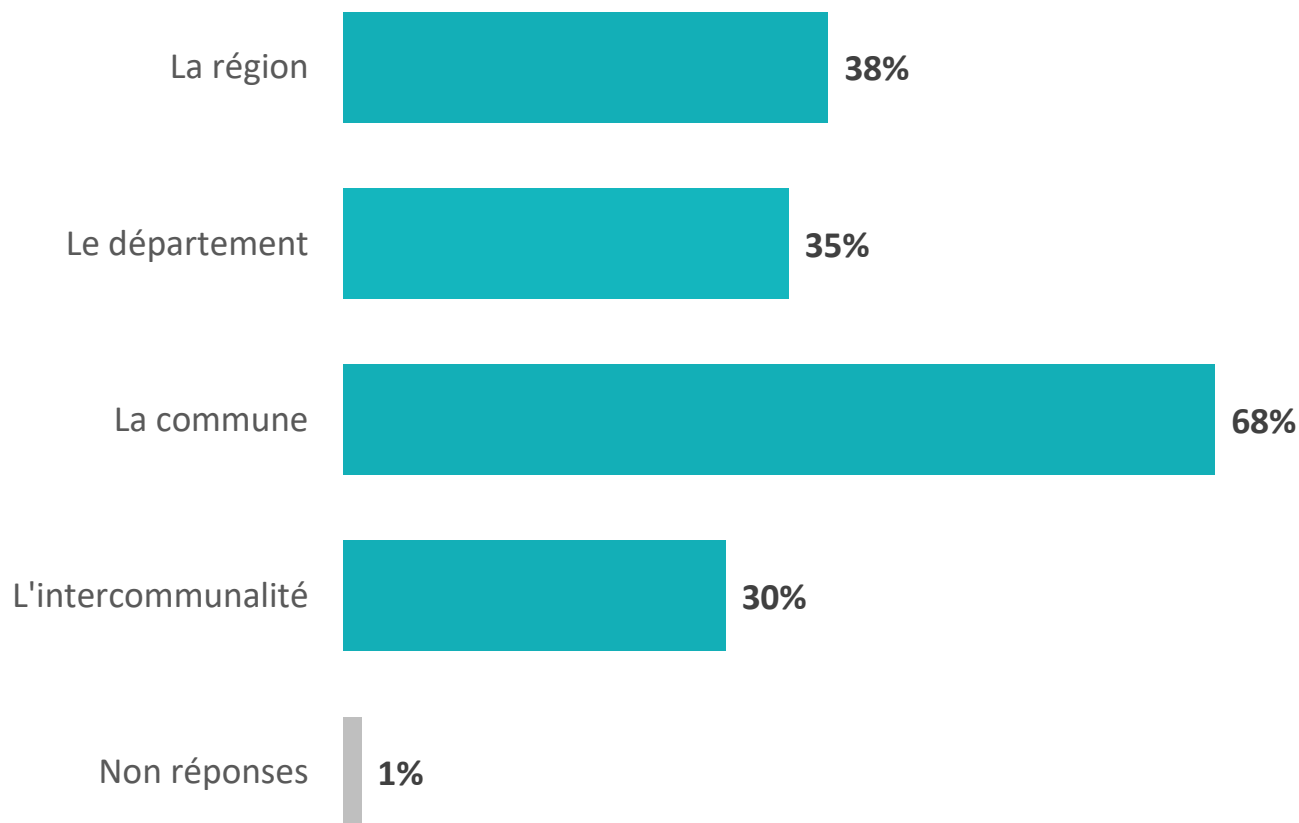
# Les niveaux de collectivités territoriales auxquels les répondants sont les plus attachés

Question 4. Quels sont les niveaux de collectivités territoriales auxquels vous êtes le plus attaché ?

*Plusieurs réponses possibles*



335 535  
répondants





# Les niveaux de collectivités territoriales auxquels les répondants sont les plus attachés

Question 4. Quels sont les niveaux de collectivités territoriales auxquels vous êtes le plus attaché ?

Plusieurs réponses possibles



333 793  
répondants

	% TOTAL	Région													
		Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Corse	Grand Est	Hauts-de-France	Ile-de-France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA	Outre-mer
La région	38%	36%	34%	49%	32%	47%	34%	42%	40%	42%	34%	39%	37%	34%	47%
Le département	35%	35%	40%	31%	39%	26%	40%	32%	30%	34%	39%	36%	38%	32%	28%
La commune	68%	66%	67%	65%	68%	67%	66%	68%	70%	66%	67%	68%	67%	72%	66%
L'intercommunalité	30%	34%	32%	34%	32%	26%	30%	29%	25%	32%	32%	29%	33%	26%	22%
Non réponses	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	2%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# Les niveaux de collectivités territoriales auxquels les répondants sont les plus attachés

Question 4. Quels sont les niveaux de collectivités territoriales auxquels vous êtes le plus attaché ?

Plusieurs réponses possibles



333 793  
répondants

	% TOTAL	Type de commune				Distance aux services publics			
		Commune rurale	Commune issue d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 20 000 à moins de 100 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 100 000 habitants et plus	Très éloigné	Assez éloigné	Assez proche	Très proche
La région	38%	32%	34%	36%	41%	31%	34%	35%	40%
Le département	35%	43%	39%	38%	31%	43%	40%	37%	32%
La commune	68%	69%	69%	66%	68%	69%	68%	68%	68%
L'intercommunalité	30%	30%	31%	32%	29%	31%	31%	32%	29%
Non réponses	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	2%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# Les niveaux de collectivités territoriales auxquels les répondants sont les plus attachés

Question 4. Quels sont les niveaux de collectivités territoriales auxquels vous êtes le plus attaché ?

*Plusieurs réponses possibles*



333 793  
répondants

	% TOTAL	Type d'auteur				
		Citoyen / Citoyenne	Élu / élue et Institution	Sous-total Organisation	Organisation à but lucratif	Organisation à but non lucratif
La région	38%	38%	31%	41%	43%	40%
Le département	35%	35%	35%	35%	30%	36%
La commune	68%	68%	82%	67%	65%	68%
L'intercommunalité	30%	30%	36%	35%	34%	35%
Non réponses	1%	1%	1%	1%	1%	1%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# Les niveaux de collectivités territoriales auxquels les répondants sont les plus attachés

Question 4. Quels sont les niveaux de collectivités territoriales auxquels vous êtes le plus attaché ?

Plusieurs réponses possibles



335 535  
répondants

	% TOTAL	Mode de participation		Connait les échelons administratifs qui gèrent les différents services publics		Estime qu'il y a trop d'échelons administratifs	
		Numérique	Papier	Oui	Non	Oui	Non
La région	38%	38%	33%	39%	35%	38%	39%
Le département	35%	35%	36%	36%	33%	32%	51%
La commune	68%	68%	67%	68%	68%	67%	73%
L'intercommunalité	30%	30%	22%	32%	26%	30%	32%
Non réponses	1%	1%	12%	1%	2%	1%	2%



# Les niveaux de collectivités territoriales auxquels les répondants sont les plus attachés

Question 4. Quels sont les niveaux de collectivités territoriales auxquels vous êtes le plus attaché ?

*Plusieurs réponses possibles*



335 535  
répondants

	% TOTAL	Estime qu'il est nécessaire pour l'Etat de transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales		Estime avoir accès aux services publics nécessaires	
		Oui	Non	Oui	Non
La région	38%	45%	37%	43%	34%
Le département	35%	31%	36%	30%	42%
La commune	68%	69%	69%	67%	73%
L'intercommunalité	30%	35%	30%	34%	29%
Non réponses	1%	1%	1%	1%	2%



# Les niveaux de collectivités territoriales auxquels les répondants sont les plus attachés

Question 4. Quels sont les niveaux de collectivités territoriales auxquels vous êtes le plus attaché ?

Plusieurs réponses possibles



335 535  
contributions

	% TOTAL	A déjà utilisé de nouvelles formes de services publics		A déjà renoncé à des droits/des allocations en raison de démarches administratives trop complexes		Connait le droit à l'erreur		Estime qu'il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
La région	38%	42%	40%	35%	40%	42%	36%	41%	38%
Le département	35%	33%	33%	37%	33%	32%	37%	33%	39%
La commune	68%	68%	69%	70%	67%	68%	71%	69%	70%
L'intercommunalité	30%	34%	32%	27%	32%	33%	30%	33%	30%
Non réponses	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%



**b.**



**LES SERVICES PUBLICS**



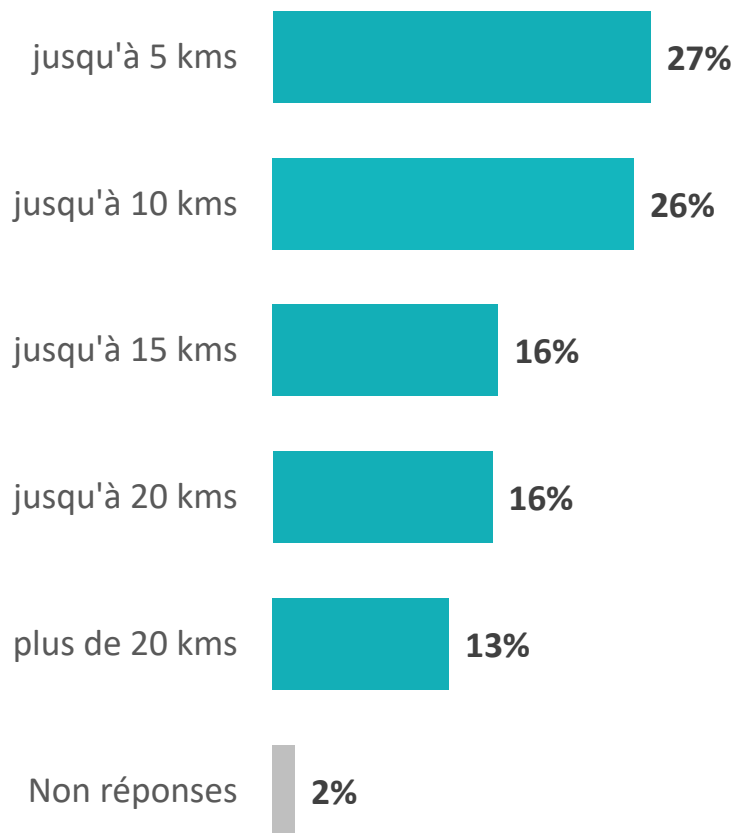
# La distance maximale qui peut être parcourue sans difficulté pour effectuer une démarche administrative

Question 7. Lorsqu'un déplacement est nécessaire pour effectuer une démarche administrative, quelle distance pouvez-vous parcourir sans difficulté ?

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants





# La distance maximale qui peut être parcourue sans difficulté pour effectuer une démarche administrative

Question 7. Lorsqu'un déplacement est nécessaire pour effectuer une démarche administrative, quelle distance pouvez-vous parcourir sans difficulté ?

*Une seule réponse possible*



333 793  
répondants

	% TOTAL	Région													
		Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Corse	Grand Est	Hauts-de-France	Ile-de-France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA	Outre-mer
jusqu'à 5 kms	<b>27%</b>	26%	23%	22%	25%	28%	24%	24%	36%	23%	23%	25%	24%	29%	24%
jusqu'à 10 kms	<b>26%</b>	26%	24%	25%	25%	20%	25%	26%	28%	26%	26%	25%	26%	26%	26%
jusqu'à 15 kms	<b>16%</b>	17%	18%	19%	18%	17%	17%	18%	13%	18%	17%	17%	18%	15%	17%
jusqu'à 20 kms	<b>16%</b>	17%	19%	19%	17%	17%	18%	17%	11%	17%	18%	18%	17%	16%	16%
plus de 20 kms	<b>13%</b>	12%	15%	14%	14%	17%	15%	14%	10%	14%	15%	14%	13%	13%	15%
Non réponses	<b>2%</b>	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	2%	1%	1%	2%	1%	2%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# La distance maximale qui peut être parcourue sans difficulté pour effectuer une démarche administrative

Question 7. Lorsqu'un déplacement est nécessaire pour effectuer une démarche administrative, quelle distance pouvez-vous parcourir sans difficulté ?

*Une seule réponse possible*



333 793  
répondants

	% TOTAL	Type de commune				Distance aux services publics			
		Commune rurale	Commune issue d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 20 000 à moins de 100 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 100 000 habitants et plus	Très éloigné	Assez éloigné	Assez proche	Très proche
jusqu'à 5 kms	<b>27%</b>	14%	17%	27%	34%	17%	16%	19%	34%
jusqu'à 10 kms	<b>26%</b>	21%	23%	26%	28%	21%	21%	26%	28%
jusqu'à 15 kms	<b>16%</b>	21%	20%	16%	14%	18%	21%	21%	14%
jusqu'à 20 kms	<b>16%</b>	24%	22%	16%	12%	22%	24%	20%	12%
plus de 20 kms	<b>13%</b>	19%	17%	13%	10%	21%	17%	13%	10%
Non réponses	<b>2%</b>	1%	1%	2%	2%	1%	1%	1%	2%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# La distance maximale qui peut être parcourue sans difficulté pour effectuer une démarche administrative

Question 7. Lorsqu'un déplacement est nécessaire pour effectuer une démarche administrative, quelle distance pouvez-vous parcourir sans difficulté ?

*Une seule réponse possible*



333 793  
répondants

	% TOTAL	Type d'auteur				
		Citoyen / Citoyenne	Élu / élue et Institution	Sous-total Organisation	Organisation à but lucratif	Organisation à but non lucratif
jusqu'à 5 kms	<b>27%</b>	27%	20%	29%	29%	29%
jusqu'à 10 kms	<b>26%</b>	26%	26%	26%	20%	27%
jusqu'à 15 kms	<b>16%</b>	16%	20%	13%	15%	13%
jusqu'à 20 kms	<b>16%</b>	16%	19%	14%	17%	14%
plus de 20 kms	<b>13%</b>	13%	14%	16%	18%	15%
Non réponses	<b>2%</b>	2%	1%	2%	1%	2%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# La distance maximale qui peut être parcourue sans difficulté pour effectuer une démarche administrative

Question 7. Lorsqu'un déplacement est nécessaire pour effectuer une démarche administrative, quelle distance pouvez-vous parcourir sans difficulté ?

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants

	% TOTAL	Mode de participation		Connait les échelons administratifs qui gèrent les différents services publics		Estime qu'il y a trop d'échelons administratifs	
		Numérique	Papier	Oui	Non	Oui	Non
jusqu'à 5 kms	<b>27%</b>	27%	31%	27%	28%	27%	32%
jusqu'à 10 kms	<b>26%</b>	26%	16%	26%	27%	26%	26%
jusqu'à 15 kms	<b>16%</b>	16%	10%	16%	16%	16%	16%
jusqu'à 20 kms	<b>16%</b>	16%	10%	16%	16%	16%	14%
plus de 20 kms	<b>13%</b>	13%	12%	13%	12%	13%	10%
Non réponses	<b>2%</b>	2%	21%	2%	1%	2%	2%



# La distance maximale qui peut être parcourue sans difficulté pour effectuer une démarche administrative

Question 7. Lorsqu'un déplacement est nécessaire pour effectuer une démarche administrative, quelle distance pouvez-vous parcourir sans difficulté ?

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants

	% TOTAL	Attachement aux collectivités territoriales				Estime qu'il est nécessaire pour l'Etat de transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales		Estime avoir accès aux services publics nécessaires	
		Région	Département	Commune	Intercommunalité	Oui	Non	Oui	Non
jusqu'à 5 kms	27%	25%	28%	30%	23%	26%	28%	24%	33%
jusqu'à 10 kms	26%	25%	27%	27%	26%	25%	24%	25%	25%
jusqu'à 15 kms	16%	16%	17%	16%	17%	16%	16%	16%	16%
jusqu'à 20 kms	16%	17%	16%	15%	18%	17%	16%	17%	13%
plus de 20 kms	13%	15%	11%	11%	15%	14%	14%	16%	10%
Non réponses	2%	2%	1%	1%	1%	2%	2%	2%	3%



# La distance maximale qui peut être parcourue sans difficulté pour effectuer une démarche administrative

Question 7. Lorsqu'un déplacement est nécessaire pour effectuer une démarche administrative, quelle distance pouvez-vous parcourir sans difficulté ?

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants

	% TOTAL	A déjà utilisé de nouvelles formes de services publics		A déjà renoncé à des droits/des allocations en raison de démarches administratives trop complexes		Connait le droit à l'erreur		Estime qu'il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
jusqu'à 5 kms	<b>27%</b>	28%	27%	30%	25%	26%	29%	27%	28%
jusqu'à 10 kms	<b>26%</b>	24%	25%	27%	26%	24%	26%	25%	24%
jusqu'à 15 kms	<b>16%</b>	16%	16%	17%	16%	16%	16%	16%	16%
jusqu'à 20 kms	<b>16%</b>	16%	16%	15%	17%	17%	15%	16%	16%
plus de 20 kms	<b>13%</b>	14%	14%	10%	15%	15%	12%	14%	15%
Non réponses	<b>2%</b>	2%	2%	1%	1%	2%	2%	2%	1%





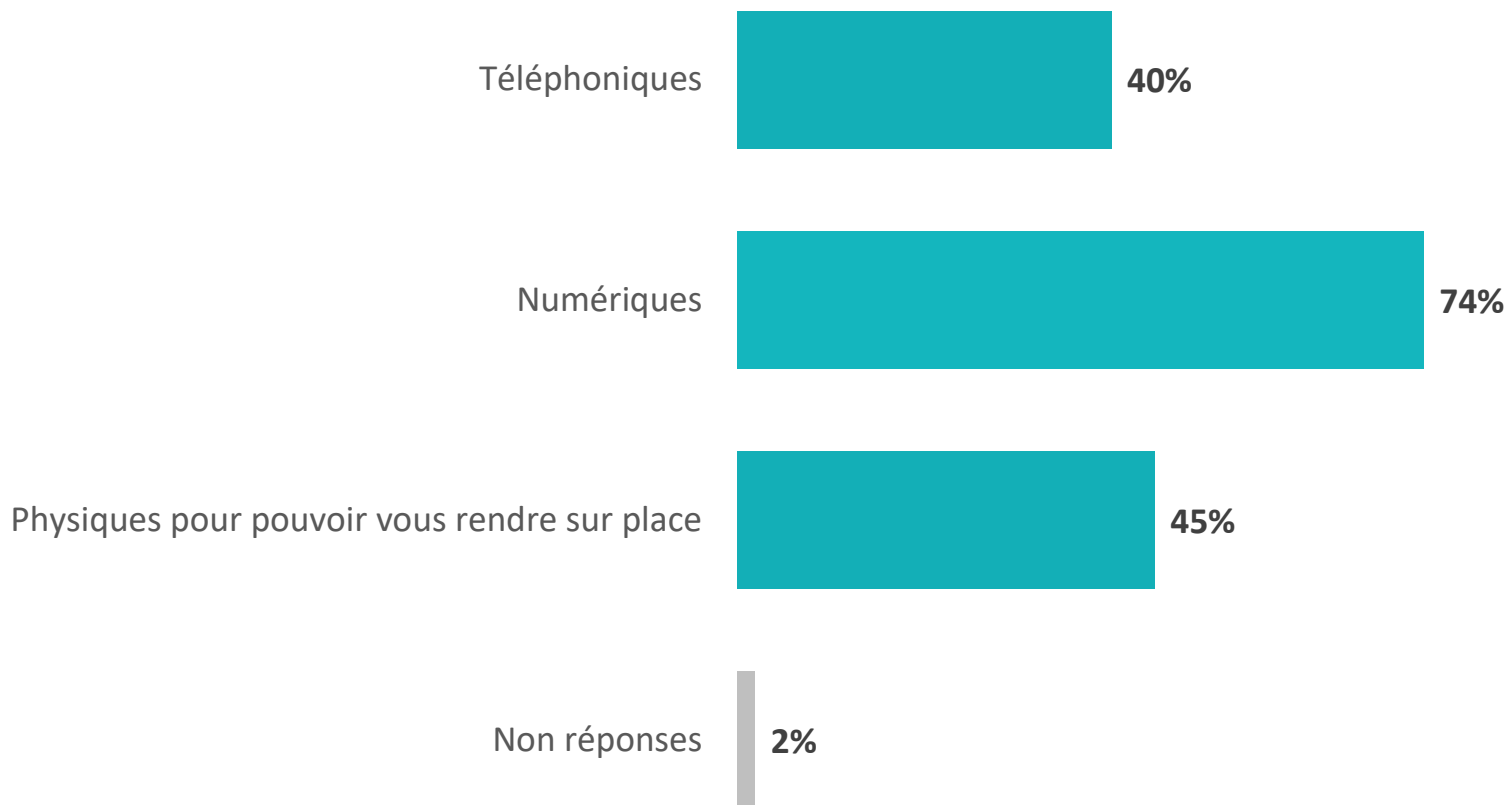
# Les besoins pour accéder à certains services publics

Question 8. Pour accéder à certains services publics, vous avez avant tout des besoins...

*Plusieurs réponses possibles*



335 535  
répondants





# Les besoins pour accéder à certains services publics

Question 8. Pour accéder à certains services publics, vous avez avant tout des besoins...

Plusieurs réponses possibles



333 793  
répondants

	% TOTAL	Région													
		Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Corse	Grand Est	Hauts-de-France	Ile-de-France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA	Outre-mer
Téléphoniques	<b>40%</b>	40%	40%	40%	42%	42%	38%	38%	40%	39%	42%	41%	41%	42%	40%
Numériques	<b>75%</b>	74%	71%	72%	72%	71%	72%	74%	80%	72%	73%	73%	74%	74%	78%
Physiques pour pouvoir vous rendre sur place	<b>44%</b>	45%	51%	48%	49%	50%	48%	47%	37%	49%	47%	46%	46%	43%	43%
Non réponses	<b>2%</b>	2%	2%	2%	2%	1%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# Les besoins pour accéder à certains services publics

Question 8. Pour accéder à certains services publics, vous avez avant tout des besoins...

Plusieurs réponses possibles



333 793  
répondants

	% TOTAL	Type de commune				Distance aux services publics			
		Commune rurale	Commune issue d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 20 000 à moins de 100 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 100 000 habitants et plus	Très éloigné	Assez éloigné	Assez proche	Très proche
Téléphoniques	<b>40%</b>	41%	41%	41%	40%	41%	41%	41%	40%
Numériques	<b>75%</b>	70%	72%	70%	77%	70%	72%	73%	76%
Physiques pour pouvoir vous rendre sur place	<b>44%</b>	51%	49%	50%	41%	52%	49%	46%	42%
Non réponses	<b>2%</b>	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# Les besoins pour accéder à certains services publics

Question 8. Pour accéder à certains services publics, vous avez avant tout des besoins...

Plusieurs réponses possibles



333 793  
répondants

	% TOTAL	Type d'auteur				
		Citoyen / Citoyenne	Élu / élue et Institution	Sous-total Organisation	Organisation à but lucratif	Organisation à but non lucratif
Téléphoniques	40%	40%	41%	43%	40%	43%
Numériques	75%	75%	73%	72%	78%	71%
Physiques pour pouvoir vous rendre sur place	44%	44%	50%	50%	41%	52%
Non réponses	2%	2%	2%	2%	2%	2%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# Les besoins pour accéder à certains services publics

Question 8. Pour accéder à certains services publics, vous avez avant tout des besoins...

Plusieurs réponses possibles



335 535  
répondants

	% TOTAL	Mode de participation		Connait les échelons administratifs qui gèrent les différents services publics		Estime qu'il y a trop d'échelons administratifs	
		Numérique	Papier	Oui	Non	Oui	Non
Téléphoniques	<b>40%</b>	40%	43%	41%	39%	40%	41%
Numériques	<b>74%</b>	75%	39%	74%	76%	75%	69%
Physiques pour pouvoir vous rendre sur place	<b>45%</b>	44%	57%	46%	42%	43%	56%
Non réponses	<b>2%</b>	2%	14%	2%	2%	2%	2%



# Les besoins pour accéder à certains services publics

Question 8. Pour accéder à certains services publics, vous avez avant tout des besoins...

Plusieurs réponses possibles



335 535  
répondants

	% TOTAL	Attachement aux collectivités territoriales				Estime qu'il est nécessaire pour l'Etat de transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales		Estime avoir accès aux services publics nécessaires	
		Région	Département	Commune	Intercommunalité	Oui	Non	Oui	Non
Téléphoniques	40%	41%	45%	42%	41%	42%	41%	41%	43%
Numériques	74%	80%	71%	73%	79%	76%	73%	80%	61%
Physiques pour pouvoir vous rendre sur place	45%	42%	54%	48%	42%	46%	47%	39%	64%
Non réponses	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%



# Les besoins pour accéder à certains services publics

Question 8. Pour accéder à certains services publics, vous avez avant tout des besoins...

Plusieurs réponses possibles



335 535  
répondants

	% TOTAL	A déjà utilisé de nouvelles formes de services publics		A déjà renoncé à des droits/des démarches administratives trop complexes		Connait le droit à l'erreur		Estime qu'il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Téléphoniques	40%	41%	42%	40%	41%	41%	43%	42%	38%
Numériques	74%	75%	74%	71%	79%	76%	70%	75%	71%
Physiques pour pouvoir vous rendre sur place	45%	48%	46%	51%	39%	45%	52%	46%	50%
Non réponses	2%	2%	2%	1%	2%	2%	2%	2%	1%



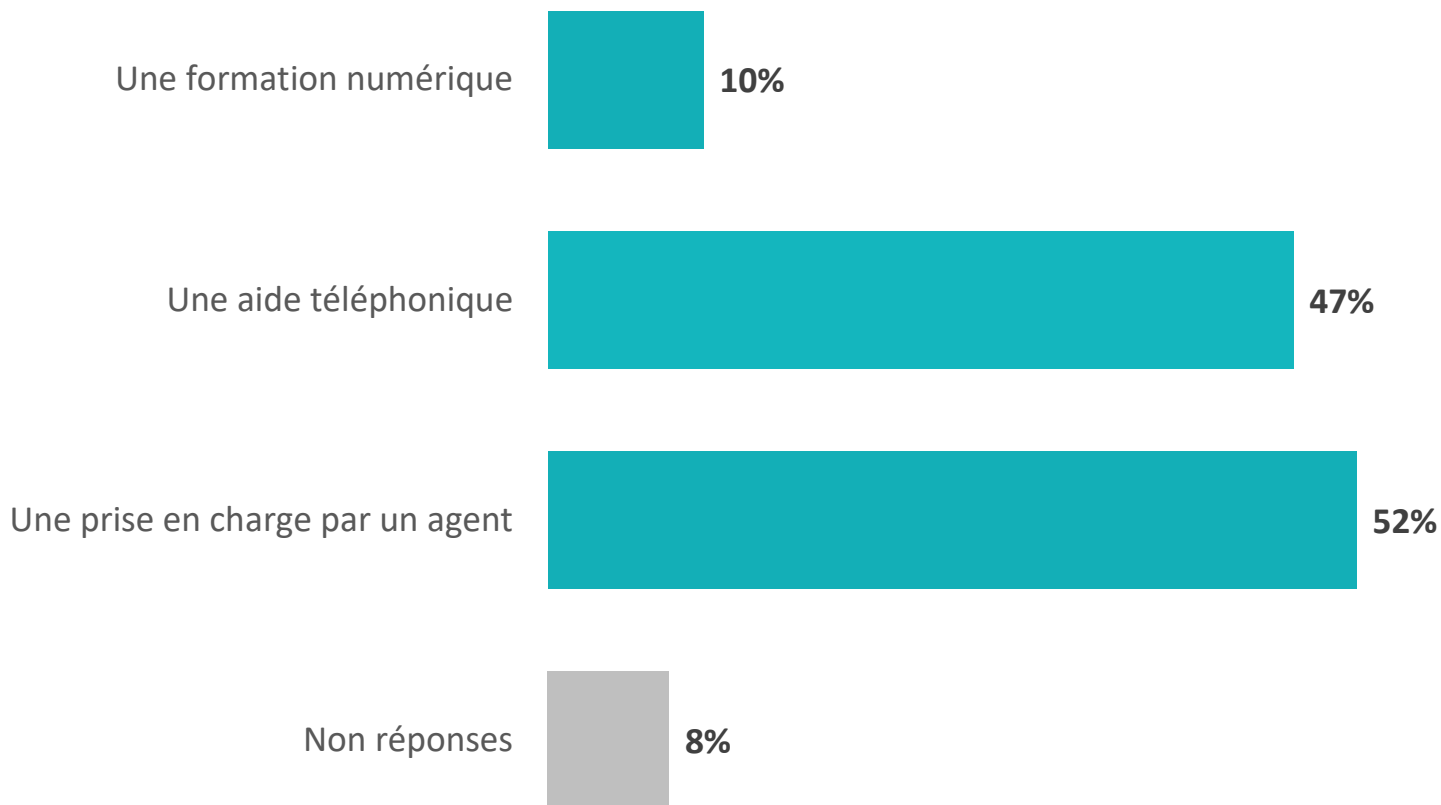
# Les accompagnements souhaités, en cas de difficultés, pour effectuer ses démarches administratives sur Internet

Question 10a. Si vous rencontriez des difficultés pour effectuer vos démarches administratives sur Internet, de quel accompagnement souhaiteriez-vous bénéficier ?

*Plusieurs réponses possibles*



335 535  
répondants







# Les accompagnements souhaités, en cas de difficultés, pour effectuer ses démarches administratives sur Internet

Question 10a. Si vous rencontriez des difficultés pour effectuer vos démarches administratives sur Internet, de quel accompagnement souhaiteriez-vous bénéficier ?

Plusieurs réponses possibles



333 793  
répondants

	% TOTAL	Région													
		Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Corse	Grand Est	Hauts-de-France	Ile-de-France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA	Outre-mer
Une formation numérique	10%	9%	12%	11%	11%	9%	11%	11%	9%	11%	10%	10%	10%	9%	11%
Une aide téléphonique	47%	48%	42%	43%	44%	45%	44%	44%	54%	43%	45%	46%	46%	49%	46%
Une prise en charge par un agent	52%	51%	55%	54%	55%	55%	55%	54%	46%	55%	53%	53%	53%	50%	55%
Non réponses	8%	8%	8%	9%	8%	8%	8%	7%	8%	7%	8%	8%	8%	7%	7%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# Les accompagnements souhaités, en cas de difficultés, pour effectuer ses démarches administratives sur Internet

Question 10a. Si vous rencontriez des difficultés pour effectuer vos démarches administratives sur Internet, de quel accompagnement souhaiteriez-vous bénéficier ?

Plusieurs réponses possibles



333 793  
répondants

	% TOTAL	Type de commune				Distance aux services publics			
		Commune rurale	Commune issue d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 20 000 à moins de 100 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 100 000 habitants et plus	Très éloigné	Assez éloigné	Assez proche	Très proche
Une formation numérique	10%	11%	10%	11%	9%	11%	10%	10%	10%
Une aide téléphonique	47%	42%	44%	43%	51%	42%	44%	46%	50%
Une prise en charge par un agent	52%	55%	54%	55%	49%	55%	54%	52%	50%
Non réponses	8%	8%	8%	8%	8%	9%	8%	8%	8%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# Les accompagnements souhaités, en cas de difficultés, pour effectuer ses démarches administratives sur Internet

Question 10a. Si vous rencontriez des difficultés pour effectuer vos démarches administratives sur Internet, de quel accompagnement souhaiteriez-vous bénéficier ?

*Plusieurs réponses possibles*



333 793  
répondants

	% TOTAL	Type d'auteur				
		Citoyen / Citoyenne	Élu / élue et Institution	Sous-total Organisation	Organisation à but lucratif	Organisation à but non lucratif
Une formation numérique	10%	10%	11%	12%	13%	11%
Une aide téléphonique	47%	48%	41%	44%	46%	44%
Une prise en charge par un agent	52%	51%	55%	54%	53%	54%
Non réponses	8%	8%	8%	7%	5%	8%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# Les accompagnements souhaités, en cas de difficultés, pour effectuer ses démarches administratives sur Internet

Question 10a. Si vous rencontriez des difficultés pour effectuer vos démarches administratives sur Internet, de quel accompagnement souhaiteriez-vous bénéficier ?

Plusieurs réponses possibles



335 535  
répondants

	% TOTAL	Mode de participation		Connait les échelons administratifs qui gèrent les différents services publics		Estime qu'il y a trop d'échelons administratifs	
		Numérique	Papier	Oui	Non	Oui	Non
Une formation numérique	10%	10%	17%	10%	10%	10%	9%
Une aide téléphonique	47%	48%	32%	46%	50%	48%	44%
Une prise en charge par un agent	52%	52%	59%	52%	51%	50%	60%
Non réponses	8%	8%	19%	8%	6%	8%	7%



# Les accompagnements souhaités, en cas de difficultés, pour effectuer ses démarches administratives sur Internet

Question 10a. Si vous rencontriez des difficultés pour effectuer vos démarches administratives sur Internet, de quel accompagnement souhaiteriez-vous bénéficier ?

*Plusieurs réponses possibles*



335 535  
répondants

	% TOTAL	Attachement aux collectivités territoriales				Estime qu'il est nécessaire pour l'Etat de transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales		Estime avoir accès aux services publics nécessaires	
		Région	Département	Commune	Intercommunalité	Oui	Non	Oui	Non
Une formation numérique	10%	11%	10%	10%	10%	10%	8%	9%	8%
Une aide téléphonique	47%	50%	46%	47%	50%	47%	45%	50%	37%
Une prise en charge par un agent	52%	49%	58%	54%	50%	53%	54%	48%	68%
Non réponses	8%	8%	7%	7%	8%	8%	8%	9%	7%



# Les accompagnements souhaités, en cas de difficultés, pour effectuer ses démarches administratives sur Internet

Question 10a. Si vous rencontriez des difficultés pour effectuer vos démarches administratives sur Internet, de quel accompagnement souhaiteriez-vous bénéficier ?

Plusieurs réponses possibles



335 535  
répondants

	% TOTAL	A déjà utilisé de nouvelles formes de services publics		A déjà renoncé à des droits/des allocations en raison de démarches administratives trop complexes		Connait le droit à l'erreur		Estime qu'il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Une formation numérique	10%	9%	9%	10%	10%	9%	9%	9%	8%
Une aide téléphonique	47%	47%	46%	45%	50%	47%	46%	47%	42%
Une prise en charge par un agent	52%	55%	53%	59%	45%	52%	58%	53%	56%
Non réponses	8%	7%	9%	5%	9%	9%	7%	8%	8%



# L'adhésion à l'idée qu'un agent public effectue des démarches administratives à sa place

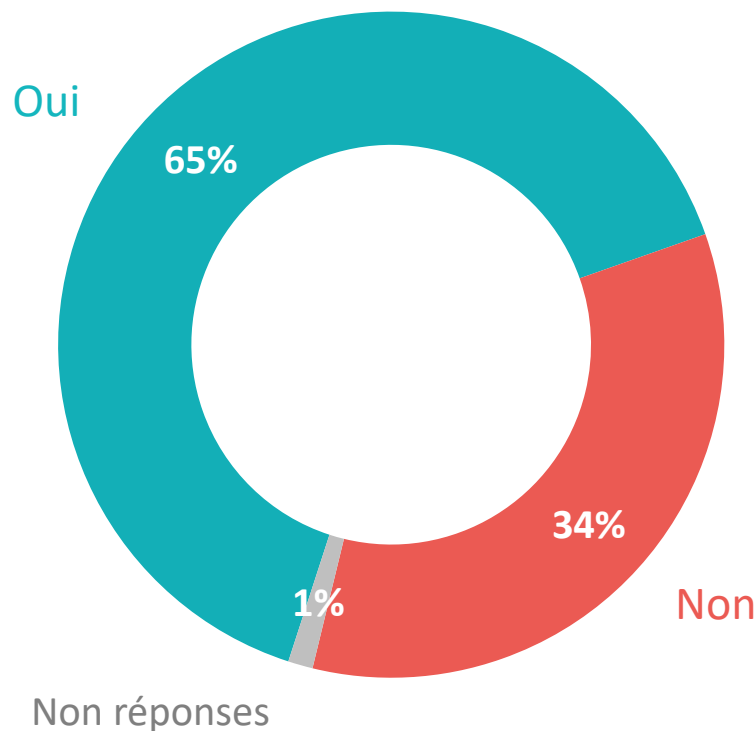
Question 10b. Si prise en charge par un agent : seriez-vous d'accord pour qu'un agent public effectue certaines démarches à votre place ?

*Une seule réponse possible*

*Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'elles souhaiteraient être accompagnées par un agent public, dans le cas où ils rencontreraient des difficultés pour effectuer leurs démarches administratives sur Internet*



172 942  
répondants



# L'adhésion à l'idée qu'un agent public effectue des démarches administratives à sa place

Question 10b. Si prise en charge par un agent : seriez-vous d'accord pour qu'un agent public effectue certaines démarches à votre place ?

*Une seule réponse possible*

*Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'elles souhaiteraient être accompagnées par un agent public, dans le cas où ils rencontreraient des difficultés pour effectuer leurs démarches administratives sur Internet*



171 906  
répondants

	% TOTAL	Région													
		Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Corse	Grand Est	Hauts-de-France	Ile-de-France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA	Outre-mer
Oui	<b>65%</b>	64%	66%	64%	63%	65%	66%	64%	65%	64%	65%	66%	64%	65%	65%
Non	<b>34%</b>	35%	33%	35%	36%	35%	33%	35%	34%	35%	34%	33%	35%	34%	34%
Non réponses	<b>1%</b>	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'adhésion à l'idée qu'un agent public effectue des démarches administratives à sa place

Question 10b. Si prise en charge par un agent : seriez-vous d'accord pour qu'un agent public effectue certaines démarches à votre place ?

*Une seule réponse possible*

*Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'elles souhaiteraient être accompagnées par un agent public, dans le cas où ils rencontreraient des difficultés pour effectuer leurs démarches administratives sur Internet*



171 906  
répondants

	% TOTAL	Type de commune				Distance aux services publics			
		Commune rurale	Commune issue d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 20 000 à moins de 100 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 100 000 habitants et plus	Très éloigné	Assez éloigné	Assez proche	Très proche
Oui	<b>65%</b>	65%	65%	64%	65%	65%	64%	65%	65%
Non	<b>34%</b>	34%	34%	35%	34%	34%	35%	34%	34%
Non réponses	<b>1%</b>	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'adhésion à l'idée qu'un agent public effectue des démarches administratives à sa place

Question 10b. Si prise en charge par un agent : seriez-vous d'accord pour qu'un agent public effectue certaines démarches à votre place ?

*Une seule réponse possible*

*Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'elles souhaiteraient être accompagnées par un agent public, dans le cas où ils rencontreraient des difficultés pour effectuer leurs démarches administratives sur Internet*



171 906  
répondants

	% TOTAL	Type d'auteur				
		Citoyen / Citoyenne	Élu / élue et Institution	Sous-total Organisation	Organisation à but lucratif	Organisation à but non lucratif
Oui	65%	65%	71%	62%	63%	61%
Non	34%	34%	28%	37%	36%	38%
Non réponses	1%	1%	1%	1%	1%	1%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'adhésion à l'idée qu'un agent public effectue des démarches administratives à sa place

Question 10b. Si prise en charge par un agent : seriez-vous d'accord pour qu'un agent public effectue certaines démarches à votre place ?

*Une seule réponse possible*

*Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'elles souhaiteraient être accompagnées par un agent public, dans le cas où ils rencontreraient des difficultés pour effectuer leurs démarches administratives sur Internet*



172 942  
répondants

	% TOTAL	Mode de participation		Connait les échelons administratifs qui gèrent les différents services publics		Estime qu'il y a trop d'échelons administratifs	
		Numérique	Papier	Oui	Non	Oui	Non
Oui	65%	65%	66%	64%	67%	65%	61%
Non	34%	34%	27%	35%	32%	34%	38%
Non réponses	1%	1%	7%	1%	1%	1%	1%



# L'adhésion à l'idée qu'un agent public effectue des démarches administratives à sa place

Question 10b. Si prise en charge par un agent : seriez-vous d'accord pour qu'un agent public effectue certaines démarches à votre place ?

*Une seule réponse possible*

*Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'elles souhaiteraient être accompagnées par un agent public, dans le cas où ils rencontreraient des difficultés pour effectuer leurs démarches administratives sur Internet*



172 942  
répondants

	% TOTAL	Attachement aux collectivités territoriales				Estime qu'il est nécessaire pour l'Etat de transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales		Estime avoir accès aux services publics nécessaires	
		Région	Département	Commune	Intercommunalité	Oui	Non	Oui	Non
Oui	<b>65%</b>	65%	63%	64%	66%	67%	63%	65%	65%
Non	<b>34%</b>	34%	36%	35%	33%	32%	36%	34%	34%
Non réponses	<b>1%</b>	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%



# L'adhésion à l'idée qu'un agent public effectue des démarches administratives à sa place

Question 10b. Si prise en charge par un agent : seriez-vous d'accord pour qu'un agent public effectue certaines démarches à votre place ?

*Une seule réponse possible*

*Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'elles souhaiteraient être accompagnées par un agent public, dans le cas où ils rencontreraient des difficultés pour effectuer leurs démarches administratives sur Internet*



172 942  
répondants

	% TOTAL	A déjà utilisé de nouvelles formes de services publics		A déjà renoncé à des droits/des allocations en raison de démarches administratives trop complexes		Connait le droit à l'erreur		Estime qu'il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Oui	65%	66%	65%	67%	62%	65%	64%	65%	64%
Non	34%	33%	34%	32%	37%	34%	34%	34%	35%
Non réponses	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Le regroupement dans un même lieu de plusieurs services publics

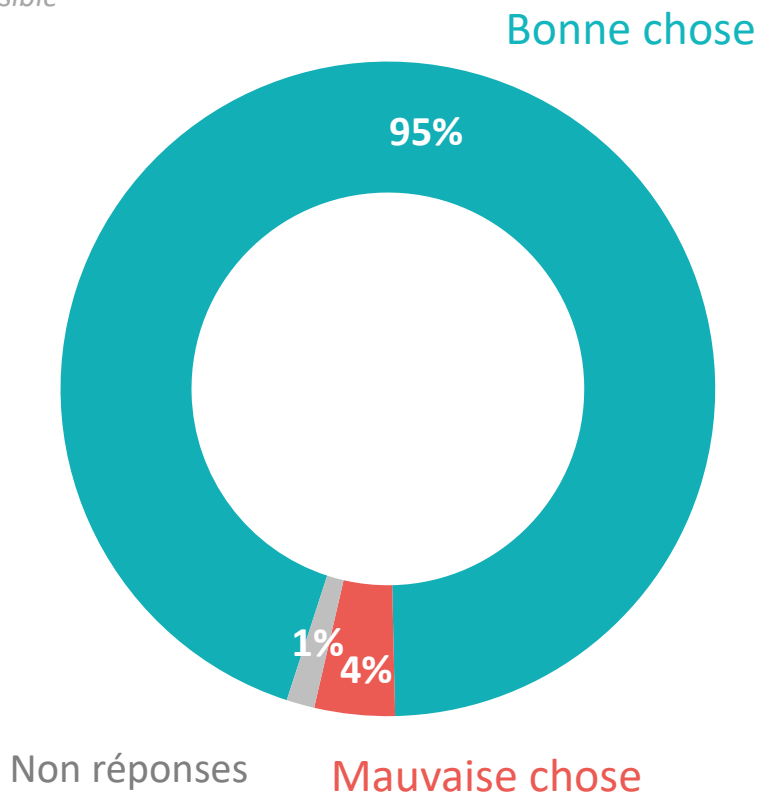
Question 11a. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

- Le regroupement dans un même lieu de plusieurs services publics (Maisons de services au public)

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants





# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Le regroupement dans un même lieu de plusieurs services publics



333 793  
répondants

Question 11a. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

- Le regroupement dans un même lieu de plusieurs services publics (Maisons de services au public)

*Une seule réponse possible*

	% TOTAL	Région													
		Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Corse	Grand Est	Hauts-de-France	Ile-de-France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA	Outre-mer
Bonne chose	95%	95%	94%	95%	95%	95%	94%	94%	95%	95%	94%	94%	95%	95%	93%
Mauvaise chose	4%	4%	5%	4%	4%	4%	5%	5%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	5%
Non réponses	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	2%	1%	1%	2%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Le regroupement dans un même lieu de plusieurs services publics



333 793  
répondants

Question 11a. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

- Le regroupement dans un même lieu de plusieurs services publics (Maisons de services au public)

*Une seule réponse possible*

	% TOTAL	Type de commune				Distance aux services publics			
		Commune rurale	Commune issue d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 20 000 à moins de 100 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 100 000 habitants et plus	Très éloigné	Assez éloigné	Assez proche	Très proche
Bonne chose	95%	94%	95%	94%	95%	94%	95%	95%	95%
Mauvaise chose	4%	5%	4%	5%	4%	5%	4%	4%	4%
Non réponses	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques





# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Le regroupement dans un même lieu de plusieurs services publics



333 793  
répondants

Question 11a. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

- Le regroupement dans un même lieu de plusieurs services publics (Maisons de services au public)

*Une seule réponse possible*

	% TOTAL	Type d'auteur				
		Citoyen / Citoyenne	Élu / élue et Institution	Sous-total Organisation	Organisation à but lucratif	Organisation à but non lucratif
Bonne chose	95%	95%	94%	94%	95%	94%
Mauvaise chose	4%	4%	5%	5%	4%	5%
Non réponses	1%	1%	1%	1%	1%	1%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Le regroupement dans un même lieu de plusieurs services publics



335 535  
répondants

Question 11a. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

- Le regroupement dans un même lieu de plusieurs services publics (Maisons de services au public)

*Une seule réponse possible*

	% TOTAL	Mode de participation		Connait les échelons administratifs qui gèrent les différents services publics		Estime qu'il y a trop d'échelons administratifs	
		Numérique	Papier	Oui	Non	Oui	Non
Bonne chose	<b>95%</b>	95%	80%	94%	96%	96%	88%
Mauvaise chose	<b>4%</b>	4%	6%	4%	3%	3%	10%
Non réponses	<b>1%</b>	1%	14%	2%	1%	1%	2%



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Le regroupement dans un même lieu de plusieurs services publics



335 535  
répondants

Question 11a. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

- Le regroupement dans un même lieu de plusieurs services publics (Maisons de services au public)

*Une seule réponse possible*

	% TOTAL	Attachement aux collectivités territoriales				Estime qu'il est nécessaire pour l'Etat de transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales		Estime avoir accès aux services publics nécessaires	
		Région	Département	Commune	Intercommunalité	Oui	Non	Oui	Non
Bonne chose	95%	96%	93%	94%	96%	96%	94%	96%	90%
Mauvaise chose	4%	3%	6%	5%	3%	3%	5%	3%	8%
Non réponses	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Le regroupement dans un même lieu de plusieurs services publics



335 535  
répondants

Question 11a. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

- Le regroupement dans un même lieu de plusieurs services publics (Maisons de services au public)

*Une seule réponse possible*

	% TOTAL	A déjà utilisé de nouvelles formes de services publics		A déjà renoncé à des droits/des allocations en raison de démarches administratives trop complexes		Connait le droit à l'erreur		Estime qu'il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Bonne chose	<b>95%</b>	94%	95%	94%	96%	95%	93%	95%	90%
Mauvaise chose	<b>4%</b>	4%	4%	5%	3%	4%	5%	4%	8%
Non réponses	<b>1%</b>	2%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	2%



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Les services publics itinérants (bus de services publics)

Question 11b. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

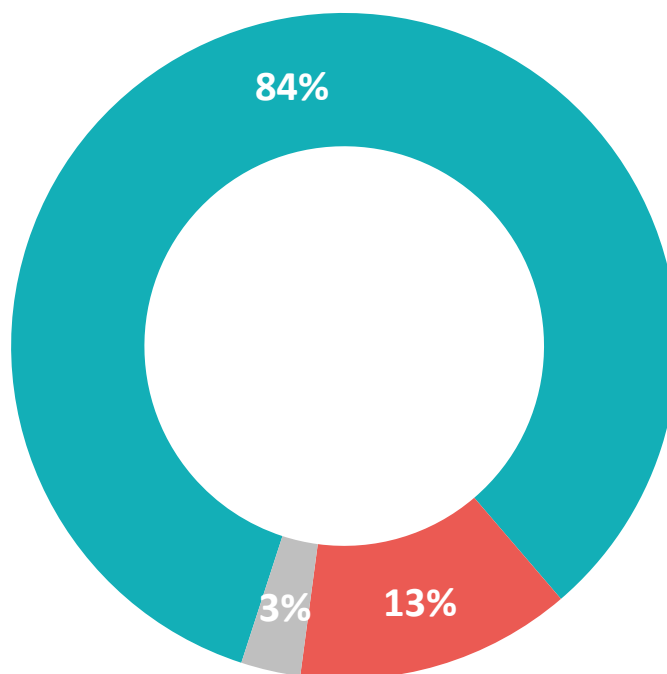
➤ Les services publics itinérants (bus de services publics)

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants

Bonne chose



Non réponses

Mauvaise chose



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Les services publics itinérants (bus de services publics)

Question 11b. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

➤ Les services publics itinérants (bus de services publics)

*Une seule réponse possible*



333 793  
répondants

	% TOTAL	Région													
		Auvergne- Rhône- Alpes	Bourgogne- Franche- Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Corse	Grand Est	Hauts-de- France	Ile-de- France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA	Outre- mer
Bonne chose	<b>84%</b>	83%	81%	83%	83%	83%	81%	82%	85%	84%	84%	84%	83%	85%	84%
Mauvaise chose	<b>13%</b>	14%	16%	14%	14%	14%	16%	15%	12%	14%	13%	13%	14%	12%	13%
Non réponses	<b>3%</b>	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	2%	3%	3%	3%	3%	3%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Les services publics itinérants (bus de services publics)

Question 11b. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

➤ Les services publics itinérants (bus de services publics)

*Une seule réponse possible*



333 793  
répondants

	% TOTAL	Type de commune				Distance aux services publics			
		Commune rurale	Commune issue d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 20 000 à moins de 100 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 100 000 habitants et plus	Très éloigné	Assez éloigné	Assez proche	Très proche
Bonne chose	<b>84%</b>	81%	82%	83%	85%	81%	82%	83%	85%
Mauvaise chose	<b>13%</b>	16%	15%	14%	12%	16%	15%	14%	12%
Non réponses	<b>3%</b>	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Les services publics itinérants (bus de services publics)

Question 11b. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

➤ Les services publics itinérants (bus de services publics)

*Une seule réponse possible*



333 793  
répondants

	% TOTAL	Type d'auteur				
		Citoyen / Citoyenne	Élu / élue et Institution	Sous-total Organisation	Organisation à but lucratif	Organisation à but non lucratif
Bonne chose	84%	84%	81%	84%	85%	84%
Mauvaise chose	13%	13%	16%	13%	13%	12%
Non réponses	3%	3%	3%	3%	2%	4%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques





# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Les services publics itinérants (bus de services publics)

Question 11b. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

➤ Les services publics itinérants (bus de services publics)

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants

	% TOTAL	Mode de participation		Connait les échelons administratifs qui gèrent les différents services publics		Estime qu'il y a trop d'échelons administratifs	
		Numérique	Papier	Oui	Non	Oui	Non
Bonne chose	<b>84%</b>	84%	72%	83%	84%	84%	78%
Mauvaise chose	<b>13%</b>	13%	10%	14%	13%	13%	19%
Non réponses	<b>3%</b>	3%	18%	3%	3%	3%	3%



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Les services publics itinérants (bus de services publics)

Question 11b. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

➤ Les services publics itinérants (bus de services publics)

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants

	% TOTAL	Attachement aux collectivités territoriales				Estime qu'il est nécessaire pour l'Etat de transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales		Estime avoir accès aux services publics nécessaires	
		Région	Département	Commune	Intercommunalité	Oui	Non	Oui	Non
Bonne chose	<b>84%</b>	85%	82%	83%	86%	86%	80%	86%	76%
Mauvaise chose	<b>13%</b>	12%	15%	14%	11%	11%	17%	11%	20%
Non réponses	<b>3%</b>	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	4%



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Les services publics itinérants (bus de services publics)

Question 11b. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

➤ Les services publics itinérants (bus de services publics)

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants

	% TOTAL	A déjà utilisé de nouvelles formes de services publics		A déjà renoncé à des droits/des allocations en raison de démarches administratives trop complexes		Connait le droit à l'erreur		Estime qu'il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Bonne chose	<b>84%</b>	84%	83%	82%	87%	84%	81%	84%	78%
Mauvaise chose	<b>13%</b>	13%	14%	16%	11%	13%	15%	13%	20%
Non réponses	<b>3%</b>	3%	3%	2%	2%	3%	4%	2%	2%



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Le service public sur prise de rendez-vous

Question 11c. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

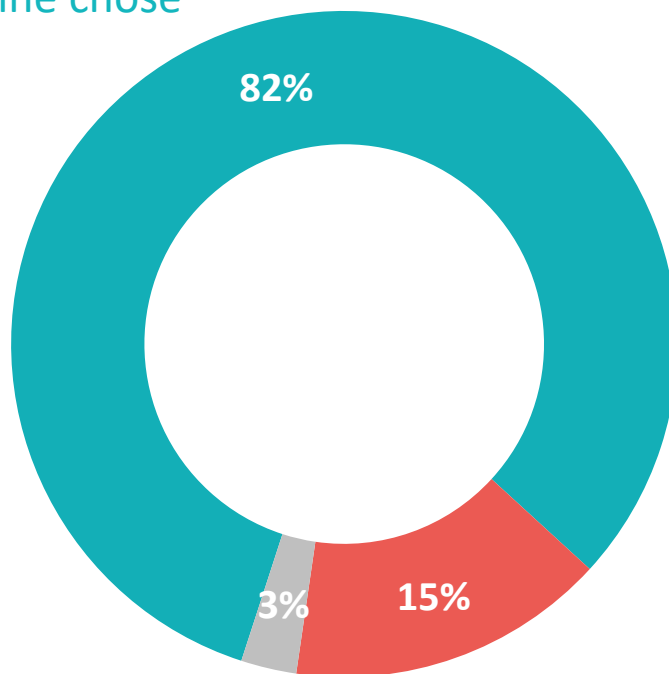
➤ Le service public sur prise de rendez-vous

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants

Bonne chose



Non réponses

Mauvaise chose



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Le service public sur prise de rendez-vous

Question 11c. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

➤ Le service public sur prise de rendez-vous

*Une seule réponse possible*



333 793  
répondants

	% TOTAL	Région													
		Auvergne- Rhône- Alpes	Bourgogne- Franche- Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Corse	Grand Est	Hauts-de- France	Ile-de- France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA	Outre- mer
Bonne chose	<b>82%</b>	82%	78%	79%	80%	76%	81%	81%	86%	79%	79%	81%	80%	83%	78%
Mauvaise chose	<b>15%</b>	15%	19%	18%	17%	21%	17%	17%	12%	19%	18%	16%	17%	14%	19%
Non réponses	<b>3%</b>	3%	3%	3%	3%	3%	2%	2%	2%	2%	3%	3%	3%	3%	3%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Le service public sur prise de rendez-vous

Question 11c. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

➤ Le service public sur prise de rendez-vous

*Une seule réponse possible*



333 793  
répondants

	% TOTAL	Type de commune				Distance aux services publics			
		Commune rurale	Commune issue d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 20 000 à moins de 100 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 100 000 habitants et plus	Très éloigné	Assez éloigné	Assez proche	Très proche
Bonne chose	<b>82%</b>	77%	79%	80%	84%	77%	79%	81%	83%
Mauvaise chose	<b>15%</b>	20%	18%	17%	13%	20%	18%	16%	14%
Non réponses	<b>3%</b>	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Le service public sur prise de rendez-vous

Question 11c. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

➤ Le service public sur prise de rendez-vous

*Une seule réponse possible*



333 793  
répondants

	% TOTAL	Type d'auteur				
		Citoyen / Citoyenne	Élu / élue et Institution	Sous-total Organisation	Organisation à but lucratif	Organisation à but non lucratif
Bonne chose	82%	82%	82%	80%	80%	80%
Mauvaise chose	15%	15%	15%	17%	19%	16%
Non réponses	3%	3%	3%	3%	1%	4%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Le service public sur prise de rendez-vous

Question 11c. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

➤ Le service public sur prise de rendez-vous

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants

	% TOTAL	Mode de participation		Connait les échelons administratifs qui gèrent les différents services publics		Estime qu'il y a trop d'échelons administratifs	
		Numérique	Papier	Oui	Non	Oui	Non
Bonne chose	82%	82%	63%	81%	83%	83%	75%
Mauvaise chose	15%	15%	17%	16%	15%	15%	22%
Non réponses	3%	3%	20%	3%	2%	2%	3%





# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Le service public sur prise de rendez-vous

Question 11c. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

➤ Le service public sur prise de rendez-vous

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants

	% TOTAL	Attachement aux collectivités territoriales				Estime qu'il est nécessaire pour l'Etat de transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales		Estime avoir accès aux services publics nécessaires	
		Région	Département	Commune	Intercommunalité	Oui	Non	Oui	Non
Bonne chose	<b>82%</b>	84%	78%	81%	84%	84%	81%	85%	73%
Mauvaise chose	<b>15%</b>	14%	19%	16%	13%	13%	17%	12%	24%
Non réponses	<b>3%</b>	2%	3%	3%	3%	3%	2%	3%	3%



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Le service public sur prise de rendez-vous

Question 11c. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

➤ Le service public sur prise de rendez-vous

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants

	% TOTAL	A déjà utilisé de nouvelles formes de services publics		A déjà renoncé à des droits/des allocations en raison de démarches administratives trop complexes		Connait le droit à l'erreur		Estime qu'il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Bonne chose	82%	84%	81%	78%	87%	83%	79%	82%	80%
Mauvaise chose	15%	14%	16%	20%	12%	14%	18%	15%	18%
Non réponses	3%	2%	3%	2%	1%	3%	3%	3%	2%



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Les agents publics polyvalents accompagnant les démarches

Question 11d. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

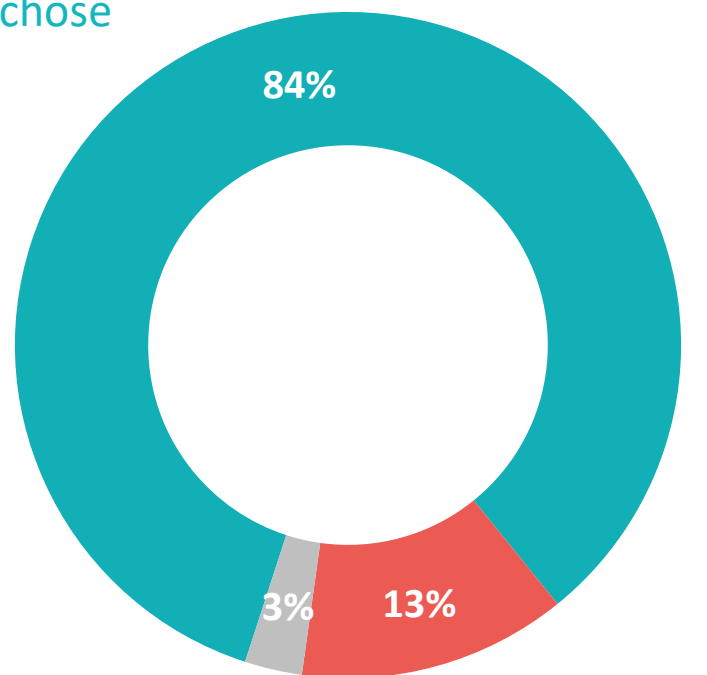
- Les agents publics polyvalents susceptibles de vous accompagner dans l'accomplissement de plusieurs démarches quelle que soit l'administration concernée

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants

Bonne chose



Non réponses

Mauvaise chose



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Les agents publics polyvalents accompagnant les démarches

Question 11d. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

- Les agents publics polyvalents susceptibles de vous accompagner dans l'accomplissement de plusieurs démarches quelle que soit l'administration concernée

*Une seule réponse possible*



333 793  
répondants

	% TOTAL	Région													
		Auvergne- Rhône- Alpes	Bourgogne- Franche- Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Corse	Grand Est	Hauts-de- France	Ile-de- France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA	Outre- mer
Bonne chose	<b>84%</b>	84%	81%	84%	83%	80%	83%	83%	86%	84%	83%	83%	84%	84%	83%
Mauvaise chose	<b>13%</b>	13%	16%	13%	14%	18%	14%	14%	11%	14%	14%	14%	13%	13%	14%
Non réponses	<b>3%</b>	3%	3%	3%	3%	2%	3%	3%	3%	2%	3%	3%	3%	3%	3%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Les agents publics polyvalents accompagnant les démarches

Question 11d. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

- Les agents publics polyvalents susceptibles de vous accompagner dans l'accomplissement de plusieurs démarches quelle que soit l'administration concernée

*Une seule réponse possible*



333 793  
répondants

	% TOTAL	Type de commune				Distance aux services publics			
		Commune rurale	Commune issue d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 20 000 à moins de 100 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 100 000 habitants et plus	Très éloigné	Assez éloigné	Assez proche	Très proche
Bonne chose	<b>84%</b>	83%	83%	83%	85%	82%	83%	83%	85%
Mauvaise chose	<b>13%</b>	14%	14%	14%	12%	15%	14%	14%	12%
Non réponses	<b>3%</b>	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Les agents publics polyvalents accompagnant les démarches

Question 11d. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

- Les agents publics polyvalents susceptibles de vous accompagner dans l'accomplissement de plusieurs démarches quelle que soit l'administration concernée

*Une seule réponse possible*



333 793  
répondants

	% TOTAL	Type d'auteur				
		Citoyen / Citoyenne	Élu / élue et Institution	Sous-total Organisation	Organisation à but lucratif	Organisation à but non lucratif
Bonne chose	84%	84%	85%	84%	85%	83%
Mauvaise chose	13%	13%	12%	13%	12%	13%
Non réponses	3%	3%	3%	3%	3%	4%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Les agents publics polyvalents accompagnant les démarches



335 535  
répondants

Question 11d. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

- Les agents publics polyvalents susceptibles de vous accompagner dans l'accomplissement de plusieurs démarches quelle que soit l'administration concernée

*Une seule réponse possible*

	% TOTAL	Mode de participation		Connait les échelons administratifs qui gèrent les différents services publics		Estime qu'il y a trop d'échelons administratifs	
		Numérique	Papier	Oui	Non	Oui	Non
Bonne chose	<b>84%</b>	84%	70%	83%	87%	86%	75%
Mauvaise chose	<b>13%</b>	13%	11%	14%	11%	12%	22%
Non réponses	<b>3%</b>	3%	19%	3%	2%	2%	3%



# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Les agents publics polyvalents accompagnant les démarches



335 535  
répondants

Question 11d. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

- Les agents publics polyvalents susceptibles de vous accompagner dans l'accomplissement de plusieurs démarches quelle que soit l'administration concernée

*Une seule réponse possible*

	% TOTAL	Attachement aux collectivités territoriales				Estime qu'il est nécessaire pour l'Etat de transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales		Estime avoir accès aux services publics nécessaires	
		Région	Département	Commune	Intercommunalité	Oui	Non	Oui	Non
Bonne chose	<b>84%</b>	86%	80%	83%	86%	87%	80%	86%	76%
Mauvaise chose	<b>13%</b>	12%	17%	14%	11%	10%	17%	11%	20%
Non réponses	<b>3%</b>	2%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	4%





# L'opinion sur les nouvelles formes de service public – Les agents publics polyvalents accompagnant les démarches



335 535  
répondants

Question 11d. Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

- Les agents publics polyvalents susceptibles de vous accompagner dans l'accomplissement de plusieurs démarches quelle que soit l'administration concernée

*Une seule réponse possible*

	% TOTAL	A déjà utilisé de nouvelles formes de services publics		A déjà renoncé à des droits/des allocations en raison de démarches administratives trop complexes		Connait le droit à l'erreur		Estime qu'il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Bonne chose	84%	83%	83%	83%	87%	84%	82%	85%	76%
Mauvaise chose	13%	14%	14%	15%	11%	13%	15%	13%	22%
Non réponses	3%	3%	3%	2%	2%	3%	3%	2%	2%



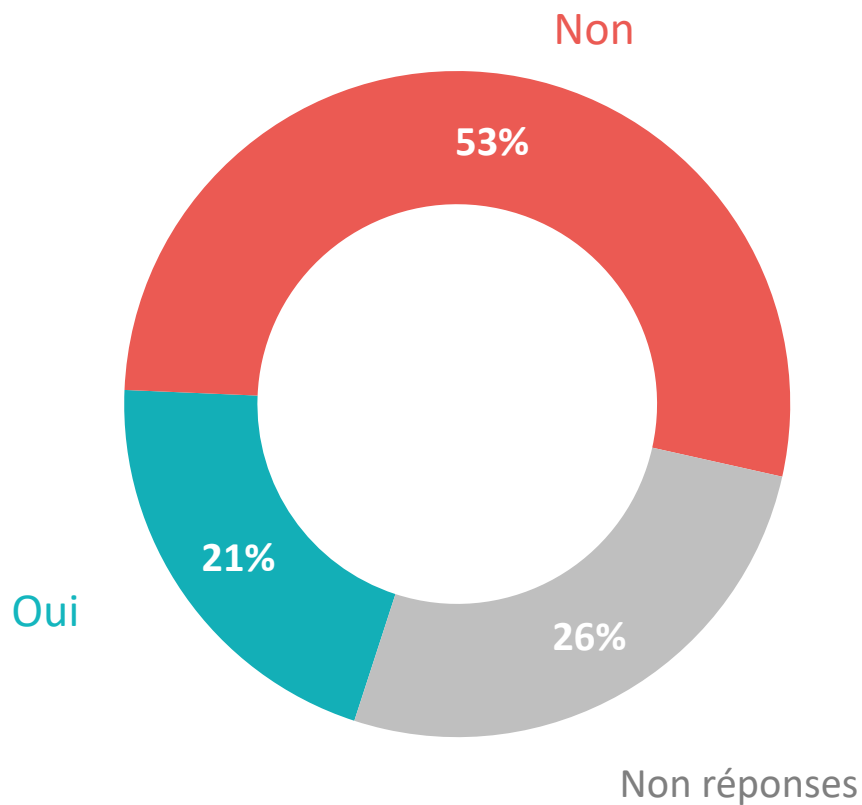
# L'utilisation des nouvelles formes de services publics

Question 12a. Avez-vous déjà utilisé certaines de ces nouvelles formes de services publics ?

*Une seule réponse possible*



113 695  
contributions





# L'utilisation des nouvelles formes de services publics

Question 12a. Avez-vous déjà utilisé certaines de ces nouvelles formes de services publics ?

Une seule réponse possible



111 953  
contributions

	% TOTAL	Région													
		Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Corse	Grand Est	Hauts-de-France	Ile-de-France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA	Outre-mer
Oui	21%	21%	19%	20%	19%	29%	19%	20%	22%	20%	20%	21%	21%	21%	20%
Non	53%	53%	51%	53%	54%	50%	53%	54%	52%	54%	53%	52%	54%	55%	55%
Non réponses	26%	26%	30%	27%	27%	21%	28%	26%	26%	26%	27%	27%	25%	24%	25%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'utilisation des nouvelles formes de services publics

Question 12a. Avez-vous déjà utilisé certaines de ces nouvelles formes de services publics ?

*Une seule réponse possible*



111 953  
contributions

	% TOTAL	Type de commune				Distance aux services publics			
		Commune rurale	Commune issue d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 20 000 à moins de 100 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 100 000 habitants et plus	Très éloigné	Assez éloigné	Assez proche	Très proche
Oui	21%	19%	20%	21%	22%	21%	19%	19%	22%
Non	53%	52%	54%	53%	52%	53%	54%	55%	52%
Non réponses	26%	29%	26%	26%	26%	26%	27%	26%	26%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'utilisation des nouvelles formes de services publics

Question 12a. Avez-vous déjà utilisé certaines de ces nouvelles formes de services publics ?

*Une seule réponse possible*



111 953  
contributions

	% TOTAL	Type d'auteur				
		Citoyen / Citoyenne	Élu / élue et Institution	Sous-total Organisation	Organisation à but lucratif	Organisation à but non lucratif
Oui	21%	21%	22%	18%	18%	18%
Non	53%	53%	47%	29%	35%	28%
Non réponses	26%	26%	31%	53%	47%	54%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'utilisation des nouvelles formes de services publics

Question 12a. Avez-vous déjà utilisé certaines de ces nouvelles formes de services publics ?

*Une seule réponse possible*



113 695  
contributions

	% TOTAL	Mode de participation		Connait les échelons administratifs qui gèrent les différents services publics		Estime qu'il y a trop d'échelons administratifs	
		Numérique	Papier	Oui	Non	Oui	Non
Oui	<b>21%</b>	21%	33%	25%	20%	23%	24%
Non	<b>53%</b>	53%	48%	59%	59%	59%	58%
Non réponses	<b>26%</b>	26%	19%	16%	21%	18%	18%



# L'utilisation des nouvelles formes de services publics

Question 12a. Avez-vous déjà utilisé certaines de ces nouvelles formes de services publics ?

Une seule réponse possible



113 695  
contributions

	% TOTAL	Attachement aux collectivités territoriales				Estime qu'il est nécessaire pour l'Etat de transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales		Estime avoir accès aux services publics nécessaires	
		Région	Département	Commune	Intercommunalité	Oui	Non	Oui	Non
Oui	21%	24%	23%	23%	24%	28%	26%	27%	26%
Non	53%	59%	59%	59%	58%	65%	69%	68%	67%
Non réponses	26%	17%	18%	18%	18%	7%	5%	5%	7%



# L'utilisation des nouvelles formes de services publics

Question 12a. Avez-vous déjà utilisé certaines de ces nouvelles formes de services publics ?

*Une seule réponse possible*



113 695  
contributions

	% TOTAL	A déjà renoncé à des droits/des allocations en raison de démarches administratives trop complexes		Connait le droit à l'erreur		Estime qu'il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Oui	21%	24%	22%	28%	24%	28%	27%
Non	53%	57%	62%	69%	72%	68%	71%
Non réponses	26%	19%	16%	4%	4%	4%	2%





# La satisfaction à l'égard des nouvelles formes de service publics

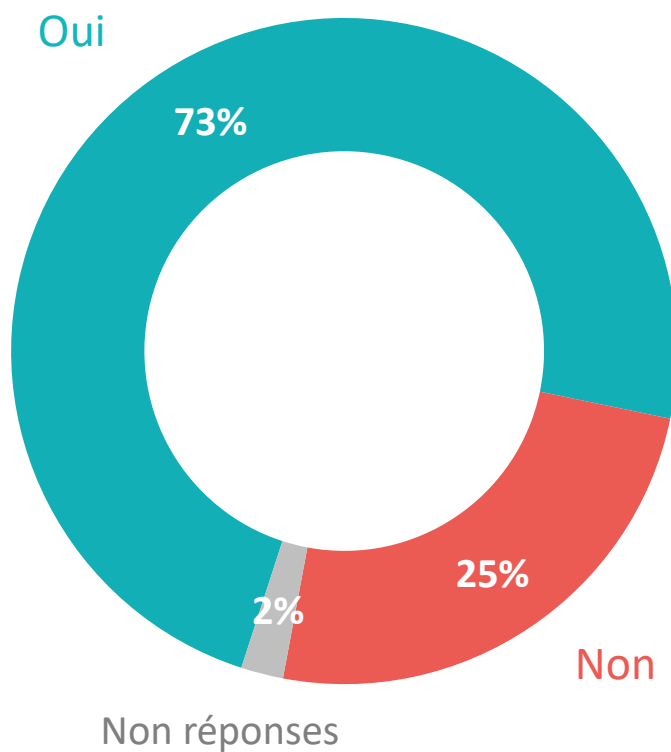
Question 12b. Si oui, en avez-vous été satisfait ?

*Une seule réponse possible*

*Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'elles avaient utilisé certaines nouvelles formes de services publics*



23 716  
contributions





# La satisfaction à l'égard des nouvelles formes de service publics

Question 12b. Si oui, en avez-vous été satisfait ?

*Une seule réponse possible*

*Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'elles avaient utilisé certaines nouvelles formes de services publics*



23 146  
contributions

	% TOTAL	Région													
		Auvergne- Rhône- Alpes	Bourgogne- Franche- Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Corse	Grand Est	Hauts-de- France	Ile-de- France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA	Outre- mer
Oui	<b>73%</b>	74%	70%	71%	72%	54%	71%	71%	78%	72%	70%	71%	74%	73%	62%
Non	<b>25%</b>	24%	28%	26%	26%	43%	27%	28%	20%	25%	28%	27%	24%	24%	37%
Non réponses	<b>2%</b>	2%	2%	3%	2%	3%	2%	1%	2%	3%	2%	2%	2%	3%	1%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# La satisfaction à l'égard des nouvelles formes de service publics

Question 12b. Si oui, en avez-vous été satisfait ?

*Une seule réponse possible*

*Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'elles avaient utilisé certaines nouvelles formes de services publics*



23 146  
contributions

	% TOTAL	Type de commune				Distance aux services publics			
		Commune rurale	Commune issue d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 20 000 à moins de 100 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 100 000 habitants et plus	Très éloigné	Assez éloigné	Assez proche	Très proche
Oui	<b>73%</b>	68%	70%	71%	77%	69%	68%	71%	76%
Non	<b>25%</b>	30%	28%	27%	21%	29%	30%	27%	22%
Non réponses	<b>2%</b>	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# La satisfaction à l'égard des nouvelles formes de service publics

Question 12b. Si oui, en avez-vous été satisfait ?

*Une seule réponse possible*

*Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'elles avaient utilisé certaines nouvelles formes de services publics*



23 146  
contributions

	% TOTAL	Type d'auteur				
		Citoyen / Citoyenne	Élu / élue et Institution	Sous-total Organisation	Organisation à but lucratif	Organisation à but non lucratif
Oui	73%	74%	71%	61%	69%	60%
Non	25%	24%	26%	35%	27%	36%
Non réponses	2%	2%	3%	4%	4%	4%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# La satisfaction à l'égard des nouvelles formes de service publics

Question 12b. Si oui, en avez-vous été satisfait ?

*Une seule réponse possible*

*Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'elles avaient utilisé certaines nouvelles formes de services publics*



23 716  
contributions

	% TOTAL	Mode de participation		Connait les échelons administratifs qui gèrent les différents services publics		Estime qu'il y a trop d'échelons administratifs	
		Numérique	Papier	Oui	Non	Oui	Non
Oui	<b>73%</b>	73%	64%	76%	76%	77%	70%
Non	<b>25%</b>	25%	24%	22%	22%	21%	28%
Non réponses	<b>2%</b>	2%	12%	2%	2%	2%	2%



# La satisfaction à l'égard des nouvelles formes de service publics

Question 12b. Si oui, en avez-vous été satisfait ?

*Une seule réponse possible*

*Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'elles avaient utilisé certaines nouvelles formes de services publics*



23 716  
contributions

	% TOTAL	Attachement aux collectivités territoriales				Estime qu'il est nécessaire pour l'Etat de transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales		Estime avoir accès aux services publics nécessaires	
		Région	Département	Commune	Intercommunalité	Oui	Non	Oui	Non
Oui	73%	80%	70%	75%	81%	75%	72%	83%	52%
Non	25%	18%	28%	23%	17%	23%	26%	15%	45%
Non réponses	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	3%



# La satisfaction à l'égard des nouvelles formes de service publics

Question 12b. Si oui, en avez-vous été satisfait ?

*Une seule réponse possible*

*Question posée uniquement aux personnes ayant répondu qu'elles avaient utilisé certaines nouvelles formes de services publics*



23 716  
contributions

	% TOTAL	A déjà renoncé à des droits/des allocations en raison de démarches administratives trop complexes		Connait le droit à l'erreur		Estime qu'il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Oui	<b>73%</b>	68%	85%	75%	68%	72%	77%
Non	<b>25%</b>	30%	14%	23%	30%	26%	22%
Non réponses	<b>2%</b>	2%	1%	2%	2%	2%	1%



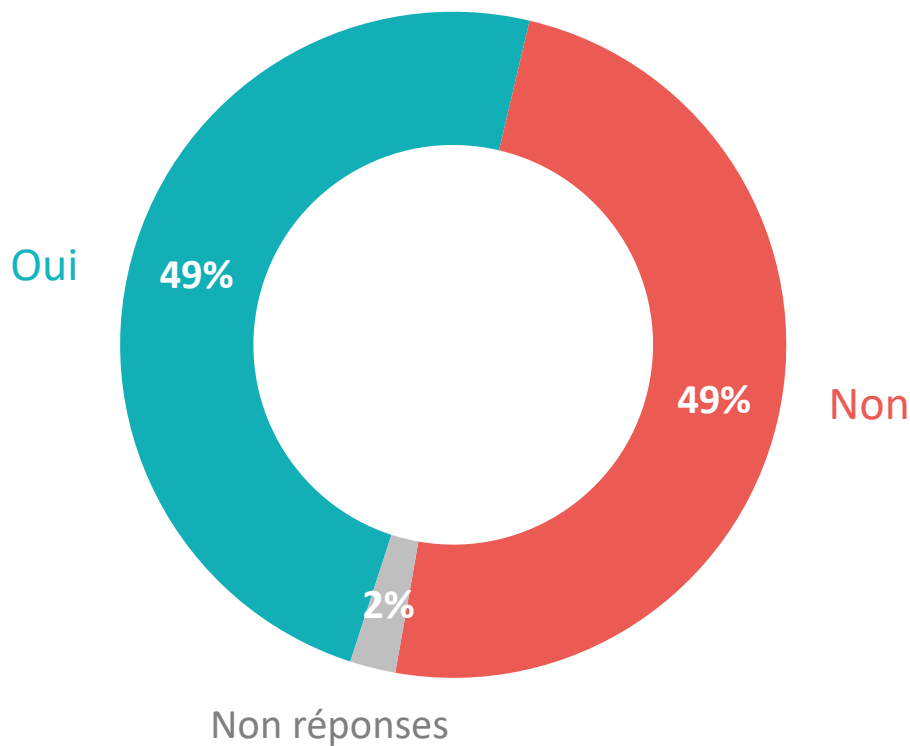
# L'expérience du renoncement à des droits / des allocations en raison de démarches administratives trop complexes

Question 15. Avez-vous déjà renoncé à des droits / des allocations en raison de démarches administratives trop complexes ?

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants







# L'expérience du renoncement à des droits / des allocations en raison de démarches administratives trop complexes

Question 15. Avez-vous déjà renoncé à des droits / des allocations en raison de démarches administratives trop complexes ?

*Une seule réponse possible*



333 793  
répondants

	% TOTAL	Région													
		Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Corse	Grand Est	Hauts-de-France	Ile-de-France	Normandie	Nouvelle Aquitaine	Occitanie	Pays de la Loire	PACA	Outre-mer
Oui	49%	49%	48%	48%	48%	56%	48%	49%	49%	48%	49%	49%	46%	50%	62%
Non	49%	49%	49%	50%	50%	43%	50%	49%	49%	50%	49%	49%	52%	48%	36%
Non réponses	2%	2%	3%	2%	2%	1%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'expérience du renoncement à des droits / des allocations en raison de démarches administratives trop complexes

Question 15. Avez-vous déjà renoncé à des droits / des allocations en raison de démarches administratives trop complexes ?

*Une seule réponse possible*



333 793  
répondants

	% TOTAL	Type de commune				Distance aux services publics			
		Commune rurale	Commune issue d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 20 000 à moins de 100 000 habitants	Commune issue d'une unité urbaine de 100 000 habitants et plus	Très éloigné	Assez éloigné	Assez proche	Très proche
Oui	<b>49%</b>	53%	50%	47%	48%	53%	51%	48%	48%
Non	<b>49%</b>	45%	48%	51%	50%	45%	47%	50%	50%
Non réponses	<b>2%</b>	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'expérience du renoncement à des droits / des allocations en raison de démarches administratives trop complexes

Question 15. Avez-vous déjà renoncé à des droits / des allocations en raison de démarches administratives trop complexes ?

*Une seule réponse possible*



333 793  
répondants

	% TOTAL	Type d'auteur				
		Citoyen / Citoyenne	Élu / élue et Institution	Sous-total Organisation	Organisation à but lucratif	Organisation à but non lucratif
Oui	49%	49%	47%	53%	61%	51%
Non	49%	49%	50%	44%	38%	45%
Non réponses	2%	2%	3%	3%	1%	4%

Données disponibles uniquement pour les participations numériques



# L'expérience du renoncement à des droits / des allocations en raison de démarches administratives trop complexes

Question 15. Avez-vous déjà renoncé à des droits / des allocations en raison de démarches administratives trop complexes ?

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants

	% TOTAL	Mode de participation		Connait les échelons administratifs qui gèrent les différents services publics		Estime qu'il y a trop d'échelons administratifs	
		Numérique	Papier	Oui	Non	Oui	Non
Oui	49%	49%	39%	45%	56%	49%	49%
Non	49%	49%	41%	53%	42%	49%	49%
Non réponses	2%	2%	20%	2%	2%	2%	2%



# L'expérience du renoncement à des droits / des allocations en raison de démarches administratives trop complexes

Question 15. Avez-vous déjà renoncé à des droits / des allocations en raison de démarches administratives trop complexes ?

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants

	% TOTAL	Attachement aux collectivités territoriales				Estime qu'il est nécessaire pour l'Etat de transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales		Estime avoir accès aux services publics nécessaires	
		Région	Département	Commune	Intercommunalité	Oui	Non	Oui	Non
Oui	49%	46%	52%	50%	45%	47%	48%	40%	65%
Non	49%	52%	46%	48%	53%	51%	50%	58%	32%
Non réponses	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	3%



# L'expérience du renoncement à des droits / des allocations en raison de démarches administratives trop complexes

Question 15. Avez-vous déjà renoncé à des droits / des allocations en raison de démarches administratives trop complexes ?

*Une seule réponse possible*



335 535  
répondants

	% TOTAL	A déjà utilisé de nouvelles formes de services publics		Connait le droit à l'erreur		Estime qu'il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Oui	49%	50%	46%	45%	57%	50%	40%
Non	49%	48%	51%	53%	40%	48%	59%
Non réponses	2%	2%	3%	2%	3%	2%	1%



*“opinionway*

15 place de la République 75003 Paris

*« Rendre le monde intelligible pour agir aujourd’hui et imaginer demain. »*