

D



ENQUÊTE
SUR L'ACCÈS
AUX DROITS

2^e ÉDITION - VOLUME 2

RELATIONS DES USAGERS AVEC LES SERVICES PUBLICS : QUELLES DIFFICULTÉS D'ACCÈS AUX DROITS ?

OCT. 2025

Pour que le droit n'oublie personne

Défenseur des droits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



E N Q U È T E
S U R L' A C C È S
A U X D R O I T S

Relations des usagers avec les services publics :
quelles difficultés d'accès aux droits ?

O C T . 2 0 2 5

TABLE DES MATIÈRES

PRINCIPAUX RÉSULTATS	04	III. Renoncer à une démarche pour faire valoir un droit auquel on peut prétendre	23
INTRODUCTION	06	1. Analyse des facteurs de renoncement	23
MÉTHODOLOGIE	07	2. Analyse du renoncement selon les groupes d'usagers	26
RÉSULTATS	09	CONCLUSION	27
I. Difficultés rencontrées dans la réalisation des démarches administratives	09	ANNEXES	28
1. Évolution des difficultés à réaliser des démarches administratives depuis 2016	09	NOTES	32
2. Le rôle de la dématérialisation	10		
3. Typologie des usagers en difficulté avec les démarches	14		
II. Résolution de problèmes avec une administration ou un service public	16		
1. Résoudre un problème avec un service public : évolution des difficultés rencontrées par les usagers depuis 2016	16		
2. Une analyse des problèmes rencontrés par types de difficultés et par institution	17		
3. Modalités de relance de l'administration face à un problème	19		
4. Analyse des motifs de non-relance de l'administration face à un problème	21		
5. Des difficultés à résoudre un problème qui varient en fonction des catégories d'usagers	22		

PRINCIPAUX RÉSULTATS

I. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES DANS LA RÉALISATION DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

- Les difficultés pour réaliser des démarches **administratives**, qu'elles soient ponctuelles ou régulières, sont **en hausse depuis 2016** : en 2024, 61 % des répondants indiquent rencontrer de telles difficultés, contre 39 % en 2016.
- Des difficultés en augmentation pour **l'ensemble des publics**, y compris pour ceux habituellement moins concernés : + 86 % pour les cadres ou professions intermédiaires, + 75 % pour les diplômés de master et plus, + 63 % pour les personnes de nationalité française depuis la naissance, etc.
- Pour autant, **certains publics se heurtent plus souvent à des difficultés répétées**, tels que les ouvriers et employés (31 %), ou les personnes déclarant des difficultés financières (33 %).
- Moins d'un répondant sur deux (49 %) parvient à effectuer seul ses démarches **administratives en ligne**. Parmi les répondants maîtrisant la recherche d'informations relatives aux services publics sur internet, 38 % rencontrent des difficultés (ponctuelles ou régulières) à réaliser des démarches administratives en ligne.

II. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES POUR RÉSOUTRE UN PROBLÈME AVEC UNE ADMINISTRATION OU UN SERVICE PUBLIC

- Entre 2016 et 2024, la proportion de personnes déclarant avoir rencontré des problèmes avec un service public au cours des cinq dernières années est en baisse, passant de 54 % à 42 %.
- Toutefois, ces problèmes concernent encore plus de quatre usagers sur dix en 2024.
- Lorsque ces problèmes surgissent, 4 types de problèmes, en moyenne, sont cités.
- Les plus fréquents sont la **difficulté à contacter quelqu'un pour obtenir des informations ou un rendez-vous** (citée dans 72 % des cas, soit presque 2 fois plus qu'en 2016), le **manque d'information** ou les mauvaises informations (52 %), la demande répétée de **pièces justificatives** (43 %), l'**absence de réponse** ou une réponse tardive (47 %), la **complexité des démarches** (46 %), une **erreur de traitement** (39 %).
- Face à un problème avec un service public, **88 % des usagers tentent de recontacter l'administration**. Pour ce faire, ils **mobilisent en moyenne plus de deux voies d'accès**, et notamment le téléphone (55 % des répondants) ou un déplacement direct dans l'administration concernée (33 %) – des stratégies révélatrices d'une volonté de contourner le numérique en cas de difficulté.
- Les chances de résoudre le problème rencontré diffèrent selon plusieurs critères, et notamment :
 - Selon les **méthodes mobilisées** : 72 % des personnes s'étant « rendues sur place » déclarent que leur problème a été résolu ; c'est le cas de seulement 56 %

de celles qui ont adressé un courrier à l'administration.

- Selon le **service public concerné** : l'administration fiscale (impôts) présente un meilleur taux de résolution que les organismes dispensant des prestations (Caf) ou que la préfecture.
- Selon la **capacité des usagers à rechercher l'information en ligne** (68 % de celles qui savent le faire ont vu leur problème se résoudre, contre 58 % de celles qui ne le savent pas) et leur possibilité de recourir, ou non, à l'aide de leurs proches (pour 66 % des personnes déclarant pouvoir en bénéficier, le problème a été résolu, contre 61 % de celles qui n'ont pas d'aide).
- Pour près d'un tiers des personnes ayant effectué une relance de l'administration pour résoudre un problème, celui-ci n'était pas résolu au moment de l'enquête (11 % ont vu leur relance échouer et ont abandonné leurs démarches ; 21 % indiquent que le problème est toujours en cours).

III. RENONCER À FAIRE UNE DÉMARCHE POUR FAIRE VALOIR UN DROIT AUQUEL ON PEUT PRÉTENDRE

- **Près d'un quart des personnes (23 %) déclarent avoir déjà renoncé à faire une démarche pour demander un droit auquel elles pouvaient prétendre.**
- Ce renoncement est **2 fois plus fréquent chez les personnes rencontrant des difficultés dans la réalisation de démarches administratives.**
- Les principaux motifs mentionnés pour expliquer le renoncement sont la complexité des démarches (dans 70 % des cas), **le manque de temps (34 %), l'absence de réponse de l'administration (24 %) et le délai trop long pour obtenir un rendez-vous (23 %).**
- **L'échec d'une relance de l'administration et le fait de renoncer à faire une démarche pour demander un droit sont liés.** 48 % des personnes ayant essayé un échec à la suite d'une relance ont déclaré avoir renoncé à un droit, contre 29 % de celles ayant vu leur problème résolu à la suite d'une relance.
- **21 % de la population déclare avoir vécu des discriminations** dans les relations avec les administrations ou les services publics. C'est plus souvent le cas des personnes rencontrant des difficultés financières (28 %), des personnes perçues comme noires, arabes ou maghrébines (38 %), des personnes ayant acquis la nationalité française (37 %) ou de nationalité étrangère (41 %).
- **Les personnes ayant vécu des discriminations renoncent beaucoup plus souvent à initier des démarches (50 %) que celles n'en ayant pas vécu (20 %).**

INTRODUCTION

LA RELATION AVEC LES SERVICES PUBLICS, ENJEU FONDAMENTAL DE L'EFFECTIVITÉ DES DROITS

La défense des droits des usagers des services publics fait partie des cinq domaines de compétence du Défenseur des droits. L'article 5 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits dispose ainsi que « [I]l est le Défenseur des droits peut être saisi (...) par toute personne physique ou morale qui s'estime lésée dans ses droits et libertés par le fonctionnement d'une administration de l'État, d'une collectivité territoriale, d'un établissement public ou d'un organisme investi d'une mission de service public »¹.

Le service public peut être défini comme « une activité d'intérêt général menée sous le contrôle de l'administration avec des prérogatives de puissance publique »². Les activités, le périmètre d'intervention et les acteurs publics ou privés qu'implique le service public ne sont pas définis par nature³. À cet égard, il est soumis à des évolutions qui sont notamment le fruit de choix politiques⁴.

Des droits protègent les usagers des services publics, tels que le droit à un traitement égal par les services publics, le droit d'accès à l'information, le droit à connaître la motivation de décisions individuelles défavorables, à accéder aux documents administratifs, à un recours effectif ou encore le droit à l'erreur⁵. Pourtant, les difficultés rencontrées dans les relations avec les services publics sont fréquentes, ce dont attestent les nombreuses saisines que reçoit le Défenseur des droits : depuis la création en 2011 de l'institution, elles constituent chaque année son principal motif de réclamations⁶. Ces dernières traduisent des problématiques variées - difficultés à constituer des dossiers, non-compréhension des textes et courriers rédigés par l'administration, situation d'urgence, erreurs dans l'établissement des

droits, etc. -, qui ont en commun de traduire une difficulté des usagers à faire valoir leurs droits et/ou à obtenir leur mise en œuvre effective.

Si ces réclamations permettent d'avoir un premier aperçu de la qualité du service rendu aux usagers, le Défenseur des droits a souhaité compléter ce regard en menant une enquête statistique rigoureuse, permettant de quantifier précisément les difficultés rencontrées et les réactions des usagers face à ces situations. L'enquête Accès aux droits, menée pour la première fois par le Défenseur des droits en 2016, a de ce point de vue apporté un premier éclairage sur ce sujet⁷. Elle questionnait les relations des usagers avec des administrations ou services publics divers, relevant des services de l'État (centre des impôts, ministère de l'éducation nationale, etc.), des collectivités territoriales (mairie, intercommunalité, etc.), ou encore des organismes de protection sociale (CPAM, Caf, Cnav, etc.). Elle a notamment documenté le risque – important pour l'ensemble de la population mais accru pour les personnes les plus vulnérables – d'abandon de démarches en cas de problèmes rencontrés auprès d'un service public.

Près de 10 ans après la première édition, le Défenseur des droits a souhaité renouveler cette enquête en mobilisant un protocole d'enquête similaire à celui de 2016, enrichi de nouvelles questions, afin de réaliser un état des lieux actualisé des relations entretenues par les usagers avec les services publics.

MÉTHODOLOGIE

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

L'enquête Accès aux droits (EAD) a été conduite pour la première fois en 2016 et a donné lieu à une série de publications par le Défenseur des droits⁸. Elle cherche à documenter en population générale les atteintes aux droits relevant des différents domaines de compétence de l'institution : relations avec les services publics, discriminations, droits de l'enfant, déontologie des forces de sécurité⁹, lanceurs d'alerte¹⁰.

Son renouvellement en 2024 s'inscrit dans une volonté de l'institution de mieux connaître les évolutions survenues depuis lors en matière d'accès aux droits et de discriminations vécues par la population de France métropolitaine. À ce titre, et malgré quelques évolutions visant à prendre en considération de nouveaux sujets d'intérêt pour l'institution (harcèlement au travail, atteintes aux droits de l'enfant dans le milieu scolaire, modalités d'accueil en commissariat, etc.), le questionnaire et ses différents blocs thématiques restent en grande partie similaires à ceux de l'enquête de 2016, ce qui permet d'adopter une analyse comparative.

ÉCHANTILLONNAGE ET DISPOSITIF D'ENQUÊTE

L'échantillon a été constitué de manière aléatoire pour pouvoir établir des estimateurs représentatifs de la population âgée de 18 à 79 ans résidant en France métropolitaine.

La sélection des individus a été réalisée à partir d'un sondage aléatoire à deux degrés, reposant sur : (1) la constitution d'une base de numéros de téléphones filaires et mobiles, correspondant à la population des ménages en France métropolitaine puis (2) le tirage au sort au sein des ménages, selon la méthode Kish¹¹, de la personne à interroger.

En cas d'absence, les numéros de téléphone étaient composés jusqu'à 20 fois, de 13h à 21h du lundi au vendredi et de 9h30 à 16h le samedi. Les personnes pouvaient également fixer un rendez-vous lorsqu'elles n'étaient pas disponibles dans l'immédiat.

Afin de tester le questionnaire, la formulation et la compréhension des questions, leur enchaînement et la durée de passation, une enquête pilote a été préalablement réalisée en septembre 2024 auprès de 50 personnes.

Le terrain de cette 2^e édition s'est déroulé du 10 octobre 2024 au 11 janvier 2025. Sa réalisation a été confiée à l'institut de sondage Ipsos. Conformément au règlement général à la protection des données (RGPD), l'enquête était libre et volontaire, et les répondants pouvaient à tout moment refuser de répondre à une question s'ils le souhaitaient.

Au total, 5 030 personnes ont été interrogées par téléphone. La durée moyenne des entretiens est de 37 minutes.

Les analyses ont été pondérées afin de tenir compte du plan de sondage complexe de l'enquête ainsi que du redressement de l'échantillon sur les caractéristiques sociodémographiques de la population de France métropolitaine issues du recensement.

Les analyses ont été réalisées avec le logiciel Stata. Seules les différences statistiquement significatives sont signalées dans la présentation des résultats.

L'ÉQUIPE

Menée sous la responsabilité du Défenseur des droits, l'enquête a bénéficié pour l'élaboration de son questionnaire des conseils scientifiques de chercheurs et chercheuses du Centre d'étude et de recherche travail organisation pouvoir (Certop/CNRS), du Centre de recherches sociologiques sur le droit et les institutions pénales (Cesdip/CNRS), du

Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE), de France Stratégie, de l'Institut national d'études démographiques (Ined), de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore/Pacte CNRS), et du laboratoire Professions institutions temporalités (Printemps/CNRS), spécialisés sur les différents thèmes centraux de l'enquête. Les analyses de la présente publication ont été réalisées par les équipes du Défenseur des droits.

UN QUESTIONNAIRE APPROFONDI

Le questionnaire de l'enquête Accès aux droits¹² collecte des informations habituelles sur le profil social et démographique des personnes (âge, sexe, niveau de diplôme, lieu de résidence, etc.), mais aussi des informations relatives à d'autres caractéristiques telles que l'origine (appréhendée par le pays de naissance, la nationalité des parents et l'origine perçue), la religion (auto-déclarée et perçue), l'orientation sexuelle, la situation de santé ou de handicap, afin de mieux caractériser les difficultés ou discriminations auxquelles sont confrontés certains groupes sociaux. Cette spécificité de l'enquête lui permet, dans une perspective intersectionnelle, d'articuler les différentes dimensions productrices de discriminations et d'inégalités.

Pour chaque thème traité dans le questionnaire (droits de l'enfant, expériences des discriminations, déontologie des forces de sécurité, relations avec les services publics, harcèlement au travail, santé), l'enquête recueille auprès des personnes leur perception de la fréquence des atteintes aux droits dans la société française. Elle documente également leur expérience en qualité de victime ou de témoin de telles situations. Pour chaque expérience rapportée sont recueillis des éléments sur les recours mobilisés (ou non) pour faire reconnaître ces atteintes aux droits.

LES QUESTIONS RELATIVES À L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS

Le volet consacré aux services publics en 2024 aborde trois grandes thématiques.

D'abord, les répondants sont questionnés sur les difficultés qu'ils rencontrent pour réaliser leurs démarches administratives en général, et leurs démarches en ligne en particulier. Il s'agit pour ce second aspect d'un ajout par rapport à l'enquête de 2016, visant à documenter l'impact de la dématérialisation des services publics. L'enquête interroge également les répondants sur l'aide dont ils peuvent bénéficier de la part de leur entourage pour réaliser des démarches administratives, ainsi que sur leur aisance à rechercher sur internet des informations relatives aux services publics et aux administrations.

Le questionnaire aborde ensuite les difficultés rencontrées pour résoudre un problème avec une administration ou un service public au cours des cinq dernières années et les démarches engagées par les personnes concernées face à ce problème. Le cas échéant, les répondants sont questionnés sur le mode de contact qu'ils ont privilégié pour résoudre le problème (téléphone, mail, déplacement direct au sein de la structure, etc.), et sur l'issue de cette démarche. Dans le cas contraire, il leur est demandé pourquoi ils n'ont pas tenté de recontacter le service public concerné, et s'ils ont cherché à mobiliser des solutions alternatives pour répondre au problème rencontré.

L'enquête interroge enfin les répondants pour savoir si, au cours des cinq dernières années, ils ont déjà renoncé à faire une démarche pour demander un droit auquel ils pouvaient prétendre, et documente, le cas échéant, les raisons de ce renoncement.

RÉSULTATS

Cette synthèse se décline en trois temps. Elle s'intéresse, d'abord, aux difficultés rencontrées par les usagers pour réaliser des démarches administratives. Elle analyse ensuite les problèmes rencontrés par les usagers avec une administration ou un service public. Enfin, dans un dernier temps, elle envisage les situations de renoncement à entreprendre une démarche visant à demander un droit auquel ils peuvent prétendre.

I. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES DANS LA RÉALISATION DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Une diversité de facteurs peut contribuer à rendre difficile la réalisation de démarches administratives. Une méconnaissance par l'usager des droits auxquels il peut prétendre, un langage administratif difficile à comprendre, une maîtrise inégale d'internet, une difficulté à obtenir des informations ou encore à monter un dossier sont quelques exemples susceptibles de participer de ces difficultés¹³.

L'enquête Accès aux droits permet à ce titre une analyse fine des difficultés perçues dans la réalisation de ces démarches et des facteurs susceptibles d'accroître l'exposition à ces difficultés.

1. ÉVOLUTION DES DIFFICULTÉS À RÉALISER DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES DEPUIS 2016

L'enquête met tout d'abord en évidence une **hausse conséquente des difficultés rapportées pour réaliser des démarches administratives**, qu'elles soient ponctuelles ou répétées. En 2024, 61 % des répondants déclarent rencontrer de telles difficultés ; c'était le cas de 39 % d'entre eux en 2016 (graphique 1).

Cette hausse des difficultés administratives, très importante, vaut pour l'ensemble des publics, y compris pour les personnes habituellement moins concernées par ces difficultés (annexe 1).

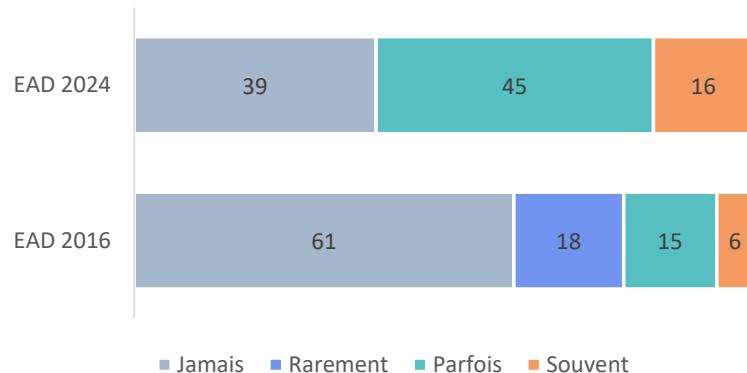
C'est, par exemple, le cas des plus diplômés (+75 % des diplômés de master déclarent rencontrer parfois ou souvent de telles difficultés par rapport à 2016), des cadres ou professions intermédiaires (+ 86 %), des personnes ne connaissant pas de difficultés financières (+62 %) ou des personnes de nationalité française depuis la naissance (+63 %).

Cette augmentation généralisée des difficultés à réaliser des démarches administratives contribue à réduire les écarts observés entre certains groupes sociaux. Par exemple, alors qu'en 2016, 53 % des 18-34 ans déclaraient rencontrer de telles difficultés contre 30 % des 55-79 ans, cet écart est moins conséquent en 2024 : 63 % des premiers déclarent des difficultés contre 59 % pour les seconds.

Pour autant, les résultats de l'enquête donnent à voir une surexposition de certains publics à des difficultés répétées (« souvent ») et pas seulement ponctuelles (« parfois ») : c'est par exemple plus souvent le cas des ouvriers et employés (31 %) par rapport aux cadres (22 %), ou encore des personnes déclarant des difficultés financières (33 %) que celles qui n'en déclarent pas (22 %) (graphique 4).

Ces éléments mettent en valeur un résultat fort de l'enquête : si les difficultés s'étendent à une part croissante de la population, **certains publics se heurtent à des difficultés répétées et régulières**, susceptibles d'alimenter une forme de découragement, voire un renoncement, face aux démarches à réaliser (voir partie III).

GRAPHIQUE 1
Difficultés dans la réalisation de démarches administratives (en %)



Note : la modalité de réponse « rarement » n'est plus proposée dans l'enquête de 2024.

Champ : ensemble des enquêtés ayant répondu à la question posée en 2016 (N = 5 091) et en 2024 (N = 5 021).

Lecture : en 2024, 39 % de la population âgée de 18 à 79 ans déclare ne jamais rencontrer de difficultés pour réaliser ses démarches administratives. C'était le cas de 61 % de la population en 2016.

Sources : enquête Accès aux droits, 2016 et 2024.

2. LE RÔLE DE LA DÉMATÉRIALISATION

L'enquête Accès aux droits s'intéresse en particulier au rôle du numérique afin d'envisager les effets de la **dématerrialisation des services publics** sur leur accessibilité. La dématérialisation constitue en effet une évolution majeure, bien qu'amorcée depuis plusieurs décennies, de l'action publique, susceptible d'affecter l'accès aux droits des usagers (voir focus ci-dessous).

La dématérialisation des services publics : des effets ambivalents en matière d'accès aux droits

La dématérialisation des services publics peut être définie comme le recours croissant de l'administration à des procédures numériques en complément, ou bien en lieu et place, de procédures papier ou physiques (démarches au guichet, par exemple). Ce phénomène, d'abord amorcé dans les années 1990 avec des programmes de développement de l'administration électronique, a connu des développements continus depuis, avec, notamment, le récent programme « Action publique 2022 » qui, en 2018, a consacré

l'objectif d'une dématérialisation complète des démarches administratives à l'horizon 2022.

La dématérialisation, sous réserve qu'elle se déploie de manière adaptée aux besoins des usagers et que sa mise en œuvre soit efficace¹⁴, peut venir simplifier l'accès aux droits d'une majorité d'usagers, en particulier dans un contexte de progression significative du taux d'équipement en matériel numérique et des compétences des Français en la matière¹⁵. Néanmoins, la dématérialisation est susceptible de constituer un frein à l'accès aux droits, notamment des individus les plus vulnérables, comme l'évolution des saisines du Défenseur des droits le souligne.

En effet, l'équipement en infrastructures numériques, bien qu'en forte progression, continue de mailler inégalement le territoire français, et la qualité de la connexion à domicile disponible varie fortement selon les territoires¹⁶.

En outre, malgré une relative démocratisation du numérique ces dernières années, les usages administratifs d'internet continuent d'être inégalement

maîtrisés par les individus en fonction de leur profil social¹⁷. Ainsi, 44 % des Français, soit près d'un Français sur deux, rencontrent des difficultés dans la réalisation de démarches administratives en ligne¹⁸.

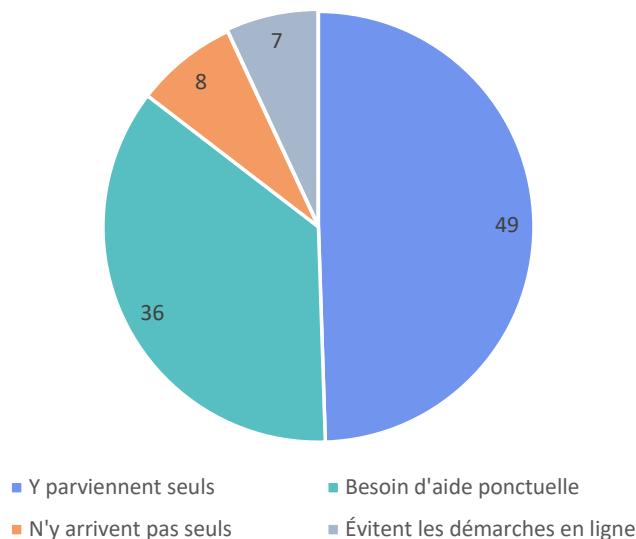
Dans ce contexte, et comme le Défenseur des droits l'a déjà pointé, **le fait que des alternatives multicanales** (courrier, téléphone, possibilité d'un échange au guichet, etc.) ne soient pas systématiquement disponibles pour contacter l'administration par d'autres biais que le numérique peut compromettre l'accès aux droits des populations les plus vulnérables, pour lesquelles la possibilité d'échanger de vive voix avec un agent public constitue une ressource déterminante et rassurante¹⁹. **Pour compenser le retrait des présences physiques des grands réseaux de services publics, des politiques publiques émergent en faveur de dispositifs de proximité permettant d'accompagner les usagers dans leurs démarches** (maisons France Services notamment).

L'enquête montre que, parmi l'ensemble des personnes interrogées, **49 % parviennent à réaliser seules leurs démarches administratives en ligne, 36 % déclarent avoir besoin d'une aide ponctuelle**, 8 % n'y arrivent pas seules et ont besoin d'être accompagnées et 7 % évitent de réaliser des démarches en ligne par choix personnel (graphique 2).

Sans surprise au regard de la place importante que la dématérialisation a prise dans les démarches administratives, l'enquête révèle **une forte corrélation entre la difficulté à réaliser des démarches administratives en général et celle à réaliser des démarches en ligne spécifiquement** (graphique 3). Ainsi, parmi les personnes rencontrant souvent des difficultés à réaliser leurs démarches administratives, seules 28 % déclarent parvenir à réaliser seules leurs démarches en ligne. De même, 30 % des personnes trouvant difficilement des informations relatives aux services publics sur internet déclarent parvenir à réaliser seules leurs démarches en ligne, contre 58 % des personnes qui les trouvent facilement.

GRAPHIQUE 2

Autonomie dans la réalisation de démarches administratives en ligne (en %)



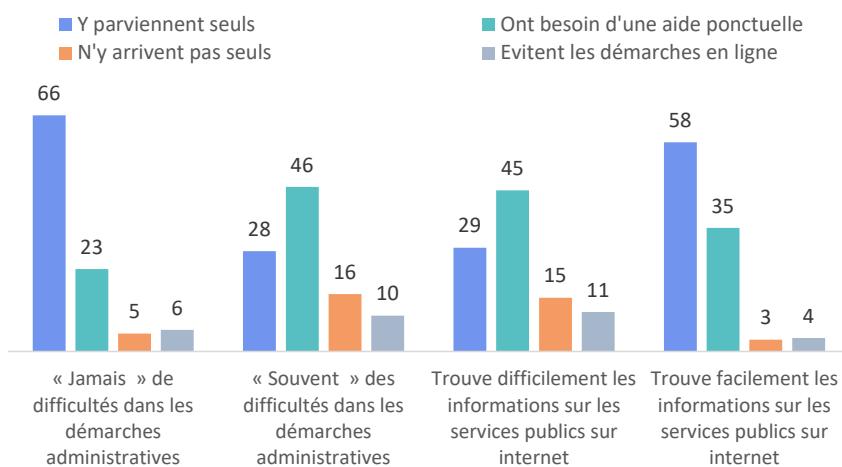
Champ : ensemble des enquêtés ayant répondu à la question posée (N = 5 019).

Lecture : parmi l'ensemble des enquêtés, 49 % parviennent à réaliser seuls leurs démarches administratives en ligne, 36 % ont besoin d'une aide ponctuelle, 8 % n'y arrivent pas seuls et ont besoin d'être accompagnés, 7 % évitent de réaliser des démarches en ligne par choix personnel.

Source : enquête Accès aux droits, 2024.

GRAPHIQUE 3

Autonomie dans la réalisation de démarches administratives en ligne selon l'aisance administrative et la capacité à rechercher des informations relatives aux services publics sur internet (en %)



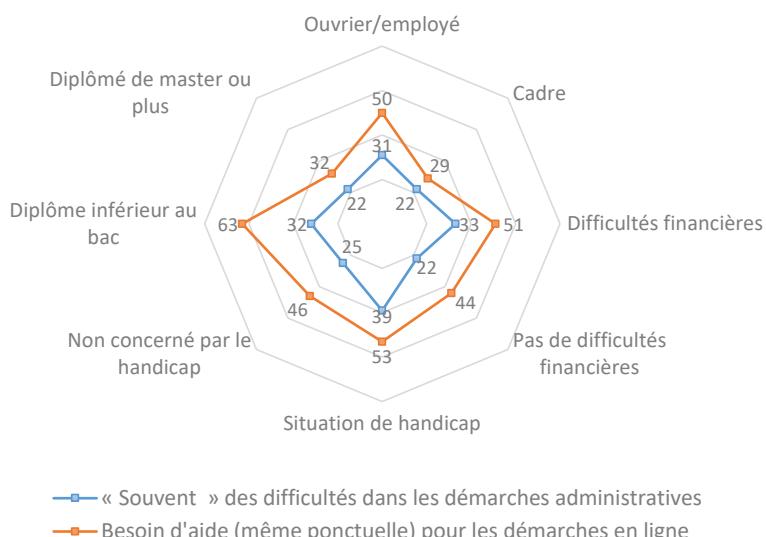
Champ : ensemble des enquêtés ayant répondu à la question posée (N = 5 019).

Lecture : parmi les personnes qui trouvent difficilement les informations sur les services publics sur internet, 30 % parviennent seules à réaliser des démarches administratives en ligne, 45 % parviennent à les réaliser mais ont besoin d'une aide ponctuelle, 15 % n'y arrivent pas seules et 11 % évitent les démarches en ligne.

Source : enquête Accès aux droits, 2024.

GRAPHIQUE 4

Personnes rencontrant des difficultés administratives ou ayant besoin d'aide pour les démarches en ligne, selon le profil (en %)



Champ : ensemble des enquêtés ayant répondu à la question posée (N = 5 019).

Lecture : parmi les ouvriers et employés, 50 % ont besoin d'une aide (même ponctuelle) pour réaliser leurs démarches en ligne. Parmi les ouvriers et employés qui rencontrent des difficultés dans la réalisation des démarches administratives, 31 % déclarent que c'est « souvent » le cas.

Source : enquête Accès aux droits, 2024.

L'analyse du profil sociodémographique des personnes rencontrant « souvent » des difficultés avec les démarches administratives et de celles ayant besoin d'un accompagnement dans les démarches en ligne révèle qu'il s'agit des mêmes publics (graphique 4 et annexe 1) : des personnes ayant un niveau de diplôme inférieur au baccalauréat, déclarant être en difficulté financière, mais aussi des ouvriers et employés (davantage que des cadres), par exemple.

Ces résultats entrent en résonance avec les nombreux travaux illustrant les difficultés particulièrement importantes auxquelles sont confrontées certaines catégories de population face à la dématérialisation des services publics, et notamment les personnes immigrées ou en situation de précarité²⁰, pour ne citer que quelques exemples.

La difficulté à rechercher en ligne des informations relatives aux services publics se traduit par une plus grande propension des usagers à éviter de faire des démarches en ligne par choix personnel (11 % contre 4 % de celles qui trouvent facilement les informations utiles en ligne) (graphique 3)²¹.

Notons qu'éviter les démarches en ligne par choix personnel reste toutefois le fait d'une minorité d'individus, révélant qu'à l'heure où certaines administrations optent pour un processus de dématérialisation complet, éviter entièrement le numérique s'avère de moins en moins possible en pratique²².

Par ailleurs, la capacité à rechercher des informations relatives aux services publics en ligne ne préunit pas contre toute difficulté à réaliser des démarches dématérialisées. Même parmi les personnes déclarant trouver facilement de telles informations sur internet, 35 % déclarent se débrouiller mais avoir besoin d'aide de temps en temps, 3 % ne sont pas autonomes et ont systématiquement besoin d'aide et 4 % évitent les démarches en ligne par choix personnel (graphique 3) – on peut faire l'hypothèse que cet évitement peut être également révélateur des difficultés qu'elles rencontrent. Ainsi, parmi les répondants trouvant facilement les informations relatives aux services publics

sur internet, **42 % déclarent rencontrer des difficultés** (« parfois » ou « souvent ») à **réaliser des démarches en ligne, voire évitent de le faire**.

L'enquête montre enfin que **savoir chercher des informations relatives aux services publics sur internet ne résout pas entièrement les difficultés liées au manque d'informations**, qui continuent d'être un problème majeur dans l'accès aux services publics. Ainsi, 45 % des personnes déclarant trouver très facilement des informations sur internet et déclarant avoir rencontré (souvent ou parfois) un problème avec un service public au cours des cinq dernières années estiment que la dernière difficulté rencontrée était liée à un manque d'informations (voir partie II).

Ces résultats confirment le constat déjà dressé par le Défenseur des droits selon lequel **le recours croissant à la dématérialisation des services publics entraîne un élargissement du nombre et des profils des usagers en difficulté pour réaliser leurs démarches administratives**²³.

Notons pourtant que ces difficultés dans la réalisation des démarches administratives et *a fortiori* en ligne ne sont pas nécessairement synonymes d'échec des démarches, la part des personnes déclarant des difficultés à résoudre un problème avec une administration ou un service public paraissant en recul depuis 2016 (voir partie II). En revanche, la complexité, notamment des procédures numériques, semble alimenter le renoncement à initier des démarches (voir partie III).

3. TYPOLOGIE DES USAGERS EN DIFFICULTÉ AVEC LES DÉMARCHES

L'enquête permet de dresser une typologie des usagers des services publics selon leur degré d'aisance pour réaliser des démarches administratives et les leviers qu'ils peuvent mobiliser pour ce faire. Quatre profils se dégagent.

Critères retenus pour la réalisation de la typologie

Pour établir une typologie des usagers des services publics permettant de décrire leur aisance dans la réalisation des démarches administratives, une analyse factorielle multiple (AFM) suivie d'une classification ascendante hiérarchique (CAH) ont été menées pour résumer l'information fournie par quatre variables distinctes :

- l'aisance à trouver des informations administratives en ligne ;
- le recours à une aide pour réaliser les démarches ;
- l'autonomie dans la réalisation de démarches en ligne ;
- la fréquence des difficultés rencontrées dans la réalisation de démarches administratives²⁴.

Chaque groupe est identifié en fonction de l'aisance dans la réalisation des démarches administratives définie par ces quatre variables. On distingue ainsi quatre profils d'usagers : les usagers « sans difficultés », les « empêchés », les « intermédiaires accompagnés » et les « intermédiaires isolés » (voir ci-contre).

Le profil sociodémographique de chaque groupe d'usagers a ensuite été analysé à l'aide de statistiques descriptives pondérées, permettant de mettre en évidence des formes de vulnérabilité administrative différencierées selon les groupes sociaux (annexes 2 et 3).

Les usagers « sans difficultés » dans leurs démarches administratives

Le premier groupe, dit des usagers « sans difficultés », est composé d'individus cumulant les atouts leur permettant de réaliser sans difficultés leurs démarches administratives. Ils sont à l'aise pour rechercher l'information sur internet, déclarent ne jamais rencontrer de difficultés dans la réalisation de leurs démarches administratives, peuvent néanmoins bénéficier si nécessaire d'un soutien de leurs proches pour les réaliser et se disent parfaitement autonomes lorsque celles-ci doivent être réalisées en ligne.

Ce groupe représente 17 % de la population. Il s'agit majoritairement d'individus socialement favorisés : plus souvent diplômés de niveau master et plus, ils appartiennent plus souvent au groupe des cadres et professions intermédiaires et déclarent moins souvent des difficultés financières²⁵ que le reste de la population.

Enfin, ces individus sont plus fréquemment âgés de 35 à 54 ans : cette aisance relative des personnes d'âge moyen vis-à-vis des démarches est à mettre en miroir d'un plus grand manque de connaissance des procédures chez les plus jeunes, d'une part, et des difficultés renforcées face au numérique parmi les plus âgés, d'autre part. Ces usagers « sans difficultés » vivent, enfin, plus souvent en couple et ont des enfants. De fait, le couple peut être pourvoyeur d'aide dans la réalisation de démarches, et le fait d'avoir des enfants conduit les individus concernés à une familiarisation accrue avec un certain nombre de démarches (pour les prestations familiales vis-à-vis de la Caf par exemple).

Les usagers « empêchés »

Un deuxième groupe d'individus, les « empêchés », est constitué des personnes rencontrant des difficultés à manier l'outil informatique (elles trouvent difficilement des informations sur les services publics sur internet et ne sont pas autonomes dans la réalisation de démarches en ligne). Malgré l'aide éventuelle dont elles peuvent bénéficier si elles en ont besoin de la part de leurs proches, elles déclarent rencontrer « souvent » des difficultés à réaliser des démarches administratives.

Ce groupe représente 7 % de la population. Comparativement aux autres groupes, il est davantage composé de personnes en situation de précarité : peu diplômées, elles sont plus souvent sans emploi, rencontrent davantage de difficultés financières et sont plus souvent bénéficiaires d'allocations. Elles possèdent également des caractéristiques susceptibles de les exposer à des discriminations dans l'accès aux services publics (voir partie III) : ce sont moins souvent des personnes perçues comme blanches et elles sont plus souvent en situation de handicap. Par ailleurs, elles vivent plus fréquemment dans une commune rurale et sont donc confrontées à un éloignement et/ou une raréfaction des services publics²⁶. Enfin, il s'agit plus souvent de célibataires sans enfants – un résultat en miroir de celui, exposé plus haut, qui montre que le couple et la parentalité sont liés à l'aisance dans les démarches administratives.

Les usagers « intermédiaires »

Les groupes « intermédiaires » sont composés d'individus déclarant avoir « parfois » des difficultés dans la réalisation de leurs démarches administratives.

Ils se subdivisent en deux groupes d'usagers, qui se distinguent par leur aisance dans la réalisation des démarches en ligne et par l'aide que peuvent, ou non, leur apporter leurs proches dans la réalisation de ces démarches :

- Les « intermédiaires accompagnés », représentant 45 % de l'ensemble de la population, se distinguent par la présence de proches qu'ils peuvent mobiliser en cas de besoin.
- Les « intermédiaires isolés » ne bénéficient pas d'aide de leurs proches mais se déclarent plus autonomes dans la réalisation de leurs démarches en ligne que les intermédiaires accompagnés. Ce groupe, qui représente 31 % de la population, évite pourtant plus souvent que les autres groupes de réaliser des démarches administratives en ligne, ce que l'on peut sans doute mettre en lien avec le fait qu'ils ne peuvent être aidés de leurs proches pour ce faire.

Ces deux groupes d'usagers se distinguent principalement par leur âge et leur situation de vulnérabilité : les usagers « intermédiaires isolés » sont en moyenne plus âgés et connaissent plus de difficultés financières que les usagers « intermédiaires accompagnés ».

II. RÉSOLUTION DE PROBLÈMES AVEC UNE ADMINISTRATION OU UN SERVICE PUBLIC

Les problèmes rencontrés dans les relations avec les services publics peuvent être de natures variées : des délais trop longs, une procédure difficile à comprendre, une absence d'interlocuteur ou un interlocuteur non compétent pour répondre, un nombre de pièces justificatives à fournir trop important, un manque d'informations relatives à la démarche, des difficultés relatives à l'usage d'internet ou encore l'absence de service administratif à proximité du domicile²⁷ sont autant d'obstacles qui se dressent sur le chemin de l'accès aux droits des usagers.

Ces difficultés peuvent les conduire à mobiliser des stratégies variées pour y faire face, fondées à la fois sur leurs compétences personnelles (maîtrise du numérique, compréhension du langage administratif, etc.) et sur leur capacité à accéder à des interactions directes avec les agents administratifs, notamment lors de contacts au guichet²⁸.

L'enquête s'attache donc à qualifier non seulement les difficultés rencontrées par les individus pour résoudre un problème avec une administration ou un service public, et la manière dont celles-ci peuvent affecter leur capacité à accéder effectivement à leurs droits, mais aussi les modalités de relance de l'administration mobilisées pour y répondre.

Cette partie s'attache à analyser les « difficultés rencontrées au cours des cinq dernières années pour résoudre un problème avec une administration ou un service public ». Nous parlerons ci-dessous de « problème avec un service public » lorsque nous détaillerons le type de problème rencontré, et de « résolution de problème avec un service public » lorsque nous analyserons le type de relance du service public mobilisé.

1. RÉSOUDRE UN PROBLÈME AVEC UN SERVICE PUBLIC : ÉVOLUTION DES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES USAGERS DEPUIS 2016

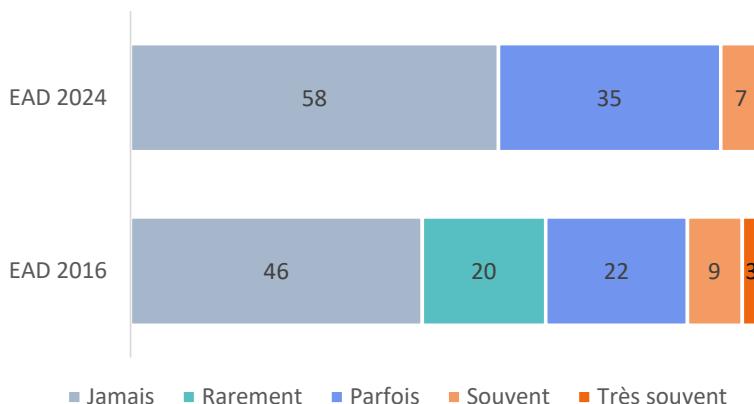
Si l'enquête révèle **une baisse, entre 2016 et 2024, de la proportion de personnes déclarant avoir rencontré des problèmes ponctuels ou récurrents avec un service public au cours des cinq dernières années** (de 54 % à 42 %), **ces difficultés concernent encore plus de quatre usagers sur dix en 2024²⁹** (graphique 5).

La hausse des difficultés à faire des démarches administratives, concomitante à la baisse des problèmes avec les services publics, pourrait apparaître comme un paradoxe. On peut faire l'hypothèse que les évolutions récentes de l'action publique, et en particulier le processus de dématérialisation, ont produit des effets ambivalents. Elles ont pu, d'un côté, entraver ou compliquer l'accès aux services publics de certaines populations (voir partie I.2.), mais, de l'autre, simplifier la résolution de problèmes avec les services publics, pour celles et ceux qui sont à l'aise avec le numérique : possibilité de réaliser les démarches à distance, de se renseigner plus rapidement en ligne sans avoir à téléphoner ou à se déplacer, transmission de documents par voie numérique, etc. La capacité à chercher des informations en ligne joue d'ailleurs, davantage qu'en 2016, sur le fait de déclarer ne jamais avoir de problèmes avec une administration ou un service public. De fait, alors que 46 % des personnes en mesure de chercher de telles informations déclaraient ne jamais rencontrer de problèmes avec un service public en 2016, c'est le cas de 63 % d'entre elles en 2024.

Ces résultats soulignent l'ambivalence du processus de dématérialisation des services publics qui, s'il complexifie l'accès aux démarches administratives pour certains, semble faciliter la résolution des problèmes pour d'autres.

GRAPHIQUE 5

Difficultés pour résoudre un problème avec une administration ou un service public au cours des cinq dernières années (en %)



Note : les modalités de réponse « rarement » et « très souvent » ne sont plus proposées dans l'enquête de 2024.

Champ : ensemble des enquêtés ayant répondu à la question posée en 2016 (N = 5 111) et en 2024 (N = 5 021).

Lecture : en 2016, 46 % des personnes âgées de 18 à 79 ans déclaraient ne jamais avoir rencontré de difficultés pour résoudre un problème avec une administration ou un service public. Elles sont 58 % en 2024.

Sources : enquête Accès aux droits, 2016 et 2024.

2. UNE ANALYSE DES PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR TYPES DE DIFFICULTÉS ET PAR INSTITUTION

Bien qu'une proportion moins importante de la population déclare rencontrer des problèmes avec les services publics, **ceux-ci restent néanmoins fréquents** puisque 42 % de la population déclare y avoir déjà été confrontée (parfois ou souvent) au cours des cinq dernières années.

L'enquête révèle par ailleurs que **les problèmes rencontrés se sont diversifiés pour les publics qui y sont confrontés** (graphique 6) : quatre types de problèmes, en moyenne, sont cités par les personnes concernées.

La difficulté à contacter quelqu'un pour obtenir des informations ou un rendez-vous est citée par 72 % des personnes déclarant avoir rencontré un problème avec un service public ; c'est presque 2 fois plus qu'en 2016. Cela concorde avec le processus précédemment mentionné de dématérialisation des administrations, qui ne prévoient pas toujours de canaux alternatifs (téléphone, guichet, etc.)³⁰.

Le manque d'information ou les mauvaises informations sont cités par 52 % des personnes ayant rencontré un problème, la demande répétée de pièces justificatives par 43 % d'entre elles (contre 38 % en 2016), et l'absence de réponse ou une réponse arrivée trop tardivement par 47 % des répondants.

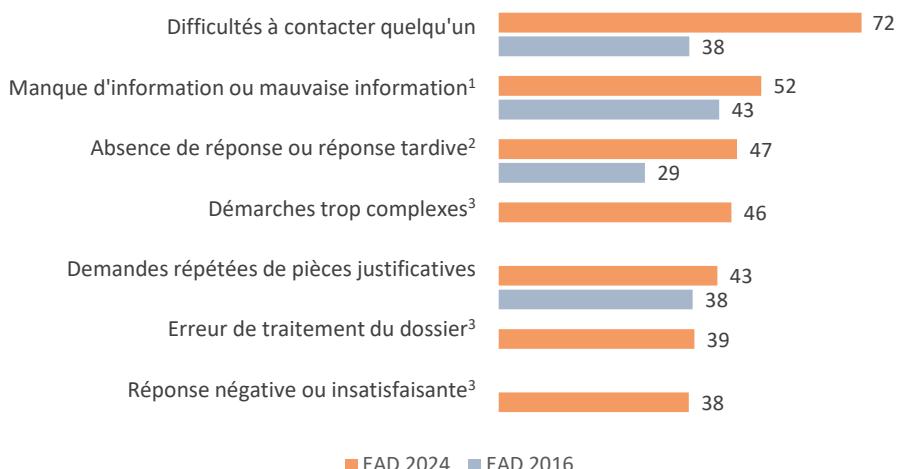
Enfin, 46 % des personnes dénoncent des démarches trop complexes, 39 % une erreur de traitement de leur dossier, et 38 % une réponse négative ou insatisfaisante.

L'enquête Accès aux droits montre que les types de problèmes et leur intensité varient en fonction du service public concerné (voir annexe 4). **En effet, certaines administrations paraissent concentrer davantage de difficultés que d'autres.**

33 % des usagers ayant déclaré un problème avec un service public rapportent des problèmes avec les **organismes de protection sociale** : c'est en particulier le cas de la Caisse d'allocations familiales – Caf (13 % de l'ensemble des difficultés rencontrées) – et de la Caisse primaire d'assurance maladie – CPAM (12 %). Ces résultats font écho à de

GRAPHIQUE 6

Nature du dernier problème rencontré avec un service public (plusieurs réponses possibles - en %)



Note : les modalités de réponse proposées ont évolué entre les deux éditions de l'enquête. Seules les modalités de réponse les plus fréquemment citées figurent dans le graphique.

¹ Les modalités « manque d'information » et « mauvaise information » étaient présentées séparément en 2016.

² Seule « l'absence de réponse » était proposée en 2016.

³ Modalités non proposées en 2016.

Champ : personnes ayant rencontré des difficultés à résoudre un problème avec une administration ou un service public au cours des cinq dernières années en 2016 (N = 2 887) et en 2024 (N = 2 182).

Lecture : en 2016, 38 % des personnes ayant rencontré des difficultés à résoudre un problème avec une administration peinaient à contacter quelqu'un pour prendre rendez-vous ou répondre à leurs demandes. Elles sont 72 % en 2024.

Sources : enquête Accès aux droits, 2016 et 2024.

précédents travaux menés par le Défenseur des droits montrant la difficulté à joindre par téléphone certains organismes chargés de missions de service public³¹. Les difficultés à contacter quelqu'un pour obtenir des informations ou un rendez-vous constituent le principal motif évoqué par les répondants de l'enquête (respectivement 82 % et 75 % pour la Caf et la CPAM). L'absence de réponse ou la réponse tardive (57 % et 51 %), et la demande répétée de pièces justificatives (51 % et 48 %) sont des problèmes plus fréquemment invoqués que dans d'autres types de structures.

Les usagers mentionnent également des problèmes rencontrés auprès d'autres services publics. Parmi eux figurent le centre des impôts ou le trésor public (21 % des derniers problèmes déclarés). De fait, l'ensemble de la population est concerné par les

démarches fiscales (que les individus soient ou non assujettis à l'impôt sur le revenu), ce qui explique sans doute l'importance des problématiques rencontrées. Les problèmes relatifs à l'obtention d'information, ou encore des situations de cas non prévus dans le formulaire, sont cités relativement plus fréquemment que pour d'autres structures.

Les problèmes relatifs aux préfectures sont quant à eux cités par 12 % des répondants, une hausse depuis 2016 où ils représentaient 8 % des derniers problèmes déclarés. De fait, les préfectures concentrent des difficultés dans l'établissement de documents administratifs, bien documentées par le Défenseur des droits (titres de séjour³² par exemple). Les problèmes rencontrés auprès de la préfecture sont plus souvent liés à la complexité des démarches, à l'absence de réponse ou une réponse tardive et à la demande répétée de pièces justificatives.

Enfin, pour 10 % des enquêtés, le dernier problème rencontré concerne les mairies et intercommunalités. Il s'agit de services publics de proximité, conservant le plus souvent des guichets d'accueil du public : de ce fait, les problèmes rencontrés relèvent moins souvent de difficultés à entrer en contact avec l'administration ou de la complexité des démarches.

3. MODALITÉS DE RELANCE DE L'ADMINISTRATION FACE À UN PROBLÈME

Face à un problème rencontré auprès d'un service public, 88 % des usagers concernés tentent de recontacter la structure concernée (par téléphone, en se rendant sur place, en ligne, ou par courrier).

Les usagers les plus à l'aise avec les démarches administratives ne sont pas les seuls à tenter de résoudre les problèmes rencontrés : c'est tout aussi fréquemment le cas des usagers se déclarant le plus en difficulté avec la réalisation de démarches administratives, car elles conditionnent l'accès à des moyens de subsistance essentiels (prestations sociales, notamment).

L'enquête montre que **les usagers qui tentent de reprendre contact avec l'administration mobilisent en moyenne plus de deux voies d'accès**, sans doute pour augmenter leurs chances de résoudre les problèmes rencontrés.

À l'heure où le processus de dématérialisation de certaines administrations s'étend, 47 % des usagers déclarent avoir tenté de recontacter l'administration concernée sur internet. Néanmoins, **le téléphone reste l'outil principalement mobilisé pour recontacter l'administration en cas de problème (55 % des répondants)** et 33 % des usagers continuent de se déplacer directement au sein même de l'administration. Ces stratégies sont révélatrices d'un souhait des usagers de pouvoir contourner le numérique en cas de difficulté. Ce constat semble d'autant moins étonnant quand on considère que 14 % des personnes ayant rencontré un problème avec un service public déclarent ne pas

avoir d'accès à internet pour répondre aux demandes. Le recours au téléphone pour relancer l'administration s'explique également par sa plus grande accessibilité, en particulier lorsque les guichets physiques sont éloignés, ont été supprimés, ou ne sont accessibles qu'à des horaires restreints. Le contact téléphonique permet ainsi de maintenir une relation directe avec l'administration tout en évitant les contraintes logistiques liées au déplacement, ce qui en fait une alternative concrète pour celles et ceux qui peinent à utiliser les canaux numériques ou rencontrent des difficultés dans la constitution ou le traitement de leur dossier.

Plusieurs facteurs entrent en jeu pour expliquer le succès ou l'échec de ces voies de relance.

Les chances de résoudre le problème rencontré diffèrent d'abord selon les méthodes mobilisées (graphique 7). Ainsi, **72 % des personnes s'étant « rendues sur place » déclarent que leur problème a été résolu**. Les stratégies reposant sur une prise de contact à distance (par téléphone, internet, courrier postal ou mail) connaissent quant à elles des issues plus mitigées : 67 % des personnes ayant recontacté l'administration par téléphone ont vu leur problème résolu ; ce n'est le cas que de 56 % de celles qui ont adressé un courrier à l'administration. **Un échange direct avec l'administration (en face-à-face, ou par téléphone) constitue donc une méthode plus fructueuse** qu'un contact à distance ou dématérialisé : l'interaction doit permettre, de fait, une prise en compte personnalisée du dossier et des réponses sur mesure, dans un contexte où le manque d'informations, la complexité des démarches ou du dossier, ou encore la difficulté à obtenir un rendez-vous peuvent constituer des obstacles majeurs à la réalisation de démarches comme à la résolution de problèmes avec un service public (voir partie II.1.).

GRAPHIQUE 7

Résolution du dernier problème rencontré selon le mode de prise de contact avec l'administration (en %)



■ Problème résolu ■ Problème toujours en cours ■ Abandon des démarches

Note : pour résoudre leurs problèmes, les usagers ont pu chercher à contacter l'administration ou le service public concerné par plusieurs canaux.

Champ : personnes ayant cherché à recontacter l'administration ou le service public après avoir rencontré un problème (N = 1 921).

Lecture : 72 % des personnes qui se sont rendues sur place à la suite de leur dernière difficulté rencontrée avec une administration ou un service public ont vu leur problème se résoudre, contre 56 % de celles qui ont envoyé un courrier.

Source : enquête Accès aux droits, 2024.

Ensuite, la résolution des problèmes avec un service public dépend du type de structure concernée (annexe 4) et de la nature du problème rencontré. L'administration fiscale (impôts) présente ainsi un meilleur taux de résolution que les organismes dispensant des prestations (Caf) ou que la préfecture. Ce constat pourrait notamment être lié au maintien d'une forte présence de guichets fiscaux sur le territoire français³⁴ – en complément du service complet sur internet qu'assure désormais la Direction générale des finances publiques (DGFiP). Par ailleurs, le taux de résolution est plus faible lorsque le problème rencontré est lié à une décision prise par l'administration (réduction ou suspension d'une prestation ; réponse négative ou insatisfaisante), ou que le problème résidait dans le fait que l'usager n'avait pas accès à internet pour répondre aux demandes ; il est plus élevé lorsqu'il s'agit d'une erreur de traitement du dossier.

Enfin, l'aboutissement des tentatives de résolution des problèmes est lié aux **ressources personnelles dont disposent les individus** (graphique 8). Il dépend d'abord de leur capacité à rechercher l'information en ligne : 68 % de celles qui savent le faire ont vu leur problème se résoudre, contre 58 % de celles qui ne le savent pas. Les personnes qui peinent à trouver des informations relatives aux services publics sur internet se résignent en outre plus fréquemment à abandonner leurs démarches après avoir recontacté l'administration et n'avoir pas vu leur démarche aboutir (21 % contre 15 % pour celles qui la trouvent), accréditant l'hypothèse d'un découragement face aux difficultés que peut poser le numérique. L'issue de ces démarches dépend enfin, bien que dans une moindre mesure, de la possibilité qu'ont les individus de mobiliser, ou non, l'aide de leurs proches : pour 66 % des personnes déclarant pouvoir en bénéficier, le problème a été résolu, contre 61 % de celles qui n'ont pas d'aide.

GRAPHIQUE 8

Résolution du dernier problème rencontré en fonction de l'aide apportée par les proches et de l'aisance à trouver des informations sur internet (en %)



Champ : personnes ayant rencontré des difficultés à résoudre un problème avec une administration ou un service public au cours des cinq dernières années (N = 2 182).

Lecture : 68 % des personnes qui déclarent trouver facilement sur internet des informations sur les services publics ont vu leur problème se résoudre (63 % sans avoir recontacté l'administration et 5 % en l'ayant recontactée), contre 58 % de celles trouvant difficilement ce type d'informations.

Source : enquête Accès aux droits, 2024.

Ces résultats montrent que la résolution de problèmes avec un service public dépend – entre autres³⁵ – de la maîtrise de certaines compétences (numériques notamment), et de la possibilité de s'appuyer sur un réseau de relations. Or la maîtrise du numérique est inégalement distribuée au sein de la population (voir partie I) ; par ailleurs, le phénomène d'isolement frappe plus durement certaines populations que d'autres (précaires, géographiquement isolées, âgées, etc.).

En conclusion, bien que la très grande majorité des personnes ayant rencontré un problème (88 %) tente, face à cette situation, de recontacter l'administration ou le service public concerné, le problème est loin d'être systématiquement résolu. De fait, **11 % des personnes n'ont pas vu leur problème aboutir et ont abandonné leurs démarches** ; pour **21 % d'entre elles, le problème est toujours en cours au moment de l'enquête**. C'est donc 32 % de personnes pour lesquelles le problème n'est pas résolu au moment de l'enquête.

4. ANALYSE DES MOTIFS DE NON-RELANCE DE L'ADMINISTRATION FACE À UN PROBLÈME

Parmi les personnes ayant rencontré un problème, 12 % n'ont pas tenté de recontacter l'administration concernée.

Parmi ces dernières, 44 % déclarent avoir cherché et trouvé une solution ailleurs ou que le problème s'est résolu tout seul.

Le sentiment d'inutilité des démarches est également fréquemment invoqué par les répondants : 42 % d'entre eux déclarent n'avoir pas recontacté l'administration au motif que « cela ne ser[vai]t à rien ». Ce fatalisme fait écho à celui qui est invoqué pour justifier le fait de ne pas demander un droit auquel on peut pourtant prétendre (voir partie III).

La complexité des démarches est également citée par 35 % des répondants, et la méconnaissance des recours possibles par 22 % d'entre eux.

Un faible nombre d'usagers n'a pas recontacté l'administration ou le service public par **peur de se tromper**. Cela pourrait traduire l'inquiétude qu'ils peuvent ressentir en réalisant leurs démarches, *a fortiori* en ligne. De fait, l'usage du numérique génère de nouvelles appréhensions pour les usagers, qui peuvent craindre de se tromper et de ne pas pouvoir corriger leurs démarches en ligne une fois celles-ci réalisées, et, *in fine*, de se retrouver en situation de rupture de droits ou de devoir rembourser des trop-perçus³⁶. Pourtant, le droit à l'erreur fait partie des droits reconnus aux usagers, bien que sa mise en œuvre effective puisse être *de facto* complexifiée en cas de dématérialisation des démarches peu efficiente ou dysfonctionnelle, comme l'illustre le cas de l'Administration numérique des étrangers en France (Anef)³⁷.

Enfin, une faible proportion d'usagers mentionne une peur de la réaction de l'administration (peur d'être contrôlé ou suspecté de fraude) comme motif de non-relance. Celle-ci pourrait être interprétée comme une crainte de voir certains de leurs droits supprimés.

Cette absence de relance de l'administration interroge, car seulement 49 % des personnes n'ayant pas recontacté l'administration ont cherché de l'aide hors de l'administration concernée³⁸. Seule une minorité des répondants a fait appel à des structures susceptibles de les accompagner, comme une association, une structure offrant un accompagnement (centre communal d'action sociale, France Services), ou encore le Défenseur des droits. Plus d'un tiers des personnes ayant cherché de l'aide se sont en effet tournées vers leur entourage, confirmant l'importance des ressources personnelles dans la résolution de problèmes avec un service public.

Ce constat interpelle et montre que **pour certains publics, l'absence de solution directement trouvée avec l'administration peut être synonyme d'interruption prématuée des démarches**, sans que des ressources institutionnelles alternatives ne soient pour autant mobilisées.

5. DES DIFFICULTÉS À RÉSOUDRE UN PROBLÈME QUI VARIENT EN FONCTION DES CATÉGORIES D'USAGERS

Le groupe des usagers « sans difficultés » est celui qui rencontre le moins de problèmes avec une administration ou un service public : 81 % d'entre eux déclarent ne jamais en rencontrer. En outre, quand c'est le cas, ils parviennent bien plus fréquemment à les résoudre : 68 % d'entre eux déclarent que le problème a été résolu, 18 % qu'il est encore en cours. Une minorité seulement (14 %) abandonne les démarches.

Les « intermédiaires » pouvant être confrontés à des difficultés ponctuelles dans la réalisation de leurs démarches et manifestant un besoin d'aide de temps en temps déclarent, davantage que les autres, avoir « parfois » des problèmes avec un service public. C'est le cas de 39 % des intermédiaires isolés et de 40 % des intermédiaires accompagnés.

Enfin, les « empêchés », non autonomes dans la réalisation de démarches administratives, sont également plus nombreux à déclarer rencontrer « souvent » des difficultés à résoudre un problème : c'est le cas de 12 % d'entre eux, contre seulement 1 % des usagers « sans difficultés ». Pour autant, malgré leurs plus grandes difficultés dans la réalisation des démarches administratives, ils abandonnent moins souvent les démarches (12 %) que les « intermédiaires isolés » (19 %), confirmant le rôle précieux de l'entourage dans la réalisation de démarches, et plus globalement dans l'accès aux droits.

La probabilité de recontacter l'administration concernée par le problème varie peu selon les profils d'usagers, tout comme les modalités de relance privilégiées. La similitude des réactions à la suite du problème montre que les usagers priviléguent, dans l'ensemble, un contact direct avec l'administration dans ce type de situation, quels que soient leur profil ou les ressources dont ils disposent pour effectuer leurs démarches.

III. RENONCER À UNE DÉMARCHE POUR FAIRE VALOIR UN DROIT AUQUEL ON PEUT PRÉTENDRE

L'enquête étudie enfin le renoncement, par les usagers, à engager une démarche visant à faire valoir un droit, en les invitant à répondre à la question suivante : « Au cours des 5 dernières années, avez-vous renoncé à faire une démarche pour accéder à un droit auquel vous pouviez prétendre (versement d'une allocation, prestations, reconnaissance d'un statut...) ? », et fournit des éclairages sur les motifs les conduisant à de tels renoncements.

Selon la littérature scientifique portant sur le non-recours, plusieurs raisons peuvent motiver la non-demande d'un droit par l'usager. Celui-ci peut éprouver un certain découragement face à des démarches trop coûteuses et/ou complexes au regard de ce qu'offrent les prestations en jeu. En outre, accéder à certains droits peut impliquer de se voir accorder des « étiquettes » institutionnelles que les usagers peuvent juger stigmatisantes ou auxquelles ils ne s'identifient pas (c'est ce qu'illustrent par exemple les travaux sur l'accès aux droits des personnes en situation de handicap, qui montrent que certains individus renoncent à leurs droits par réticence à faire reconnaître administrativement leur handicap³⁹).

L'enquête révèle à cet égard que près d'un quart de la population (23 %) déclare avoir déjà renoncé à faire une démarche pour demander un droit auquel elle pouvait pourtant prétendre⁴⁰.

1. ANALYSE DES FACTEURS DE RENONCEMENT

L'enquête montre un lien étroit entre les difficultés rencontrées dans la réalisation de démarches administratives ou dans la résolution de problèmes avec un service public et le renoncement aux démarches. De fait, 28 % des personnes rencontrant (parfois ou souvent) des difficultés dans la réalisation de démarches administratives déclarent avoir déjà renoncé à un droit au cours des cinq dernières années, contre 14 % des personnes

déclarant ne jamais rencontrer de difficultés dans la réalisation de ces démarches.

De manière cohérente avec ce résultat, la **complexité des démarches est le premier motif** mentionné par les personnes pour expliquer ce renoncement (dans 70 % des cas)⁴¹ (graphique 9). Sont également évoqués le **manque de temps** (34 %) – pouvant faire écho à la lourdeur des démarches et à leur caractère chronophage –, une **absence de réponse de l'administration** (24 %) et un **délai trop long pour obtenir un rendez-vous** (23 %).

À la lourdeur des démarches s'ajoute donc une **difficulté à entrer en contact avec l'administration**, de manière accrue dans un contexte de dématérialisation (voir, *supra*), et pouvant, *in fine*, contraindre les usagers à abandonner leurs démarches.

Là encore, les difficultés matérielles d'accès au numérique jouent un rôle puisque 7 % des personnes ayant renoncé à un droit l'ont fait parce que les démarches pouvaient être réalisées uniquement en ligne et qu'elles n'avaient pas accès à un ordinateur ou à internet⁴².

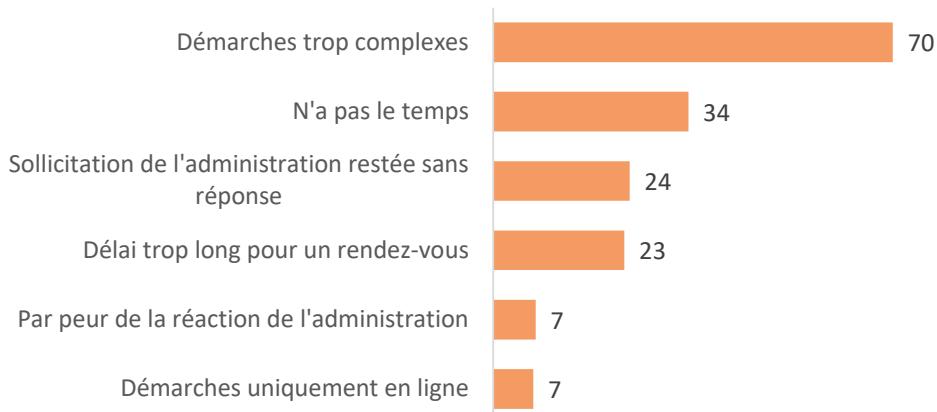
L'enquête Accès aux droits montre en outre que **l'échec d'une relance de l'administration et le fait de renoncer à faire une démarche pour demander un droit sont liés**. Ainsi, 41 % des personnes ayant fait une relance mais pour lesquelles le problème est toujours en cours et 48 % de celles ayant essuyé un échec à la suite d'une relance déclarent avoir renoncé à un droit auquel elles pouvaient prétendre.

Enfin, l'enquête Accès aux droits montre que les **discriminations** auxquelles les usagers peuvent être confrontés dans leur accès aux services publics **contribuent à un renoncement plus fréquent aux droits**.

Elle révèle ainsi que **21 % de la population de France métropolitaine estime avoir connu des discriminations dans ses relations avec les administrations ou les services publics**⁴³ (graphique 10).

GRAPHIQUE 9

Raisons pour avoir renoncé à faire une démarche pour accéder à un droit auquel on peut prétendre (plusieurs réponses possibles - en %)



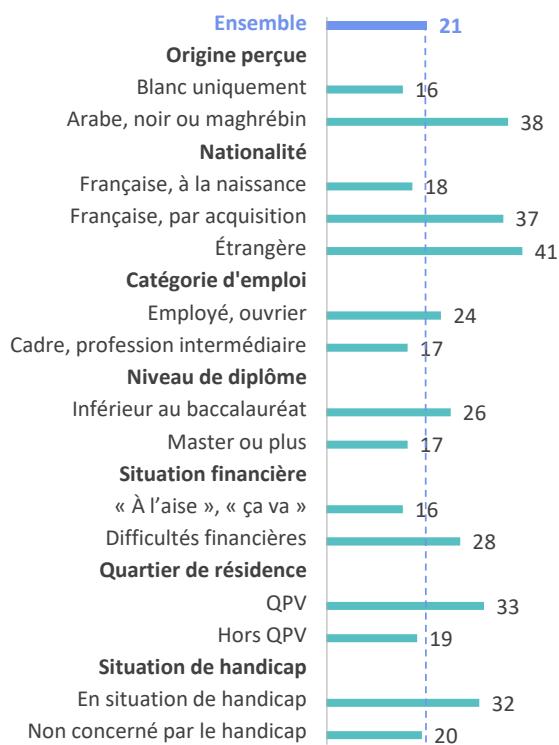
Champ : personnes ayant renoncé à faire une démarche pour accéder à un droit auquel elles pouvaient prétendre (N = 1 143).

Lecture : 70 % des personnes qui ont renoncé à faire une démarche pour accéder à un droit auquel elles pouvaient prétendre déclarent que c'est en raison de la complexité des démarches.

Source : enquête Accès aux droits, 2024.

GRAPHIQUE 10

Expérience vécue de discriminations dans les relations avec les administrations ou les services publics selon le profil des usagers (en %)



Note : QPV = quartier prioritaire de la politique de la ville. Seuls les écarts significatifs au sein de chaque catégorie sont présentés.

Champ : ensemble des enquêtés (N=5 030).

Lecture : 16 % des personnes perçues comme blanches uniquement, contre 38 % de celles perçues comme arabes, noires ou maghrébines, déclarent avoir été discriminées dans leurs relations avec les administrations ou les services publics au cours des cinq dernières années.

Source : enquête Accès aux droits, 2024.

Certains publics déclarent davantage avoir fait l'expérience de telles discriminations que d'autres. C'est le cas des personnes perçues comme noires, arabes ou maghrébines (38 % déclarent qu'elles en ont vécu, contre 16 % des personnes perçues comme blanches), de celles de nationalité étrangère ou ayant acquis la nationalité française (respectivement 41 % et 37 % contre 18 % parmi celles de nationalité française à la naissance), des personnes résidant dans un quartier prioritaire de la politique de la ville (33 % contre 19 % pour les autres), des personnes en situation de handicap (32 % contre 20 % pour celles non concernées par le handicap), ou encore rencontrant des difficultés financières (28 % contre 16 % de celles qui n'en rencontrent pas).

Le fait d'avoir vécu de telles discriminations joue un rôle sur le non-recours par non-demande : ainsi, les personnes qui disent avoir vécu personnellement des discriminations renoncent beaucoup plus souvent à initier des démarches (50 %) que celles n'en ayant pas vécu (20 %).

L'enquête montre ainsi que **renoncer à faire une démarche pour accéder à un droit ne relève pas seulement d'un découragement personnel de l'usager face à des démarches trop complexes** mais que de multiples facteurs peuvent y contribuer, en particulier le fait d'être **peu informé de ses droits**, mais aussi d'être confronté à des **obstacles organisationnels** (absence de réponse, délai de rendez-vous trop long), voire à des **traitements inégalitaires** (discriminations vécues dans l'accès aux biens et services publics).

Quelles spécificités des territoires ruraux ?

Si l'enquête interroge les profils socioéconomiques des usagers des services publics, elle met également en valeur des disparités d'accès aux droits selon qu'ils résident dans des territoires ruraux ou urbains.

Ainsi, la hausse des difficultés pour réaliser des démarches administratives constatée entre 2016 et 2024 est plus marquée parmi les usagers résidant dans une commune

de moins de 2 000 habitants que pour les autres. En particulier, **ces usagers se heurtent plus souvent à des difficultés répétées**.

Si en 2016 aucune différence n'était observée en fonction de la taille de la commune de résidence, en 2024, 21 % des usagers des zones rurales déclarent rencontrer « souvent » des difficultés pour réaliser leurs démarches administratives, contre 15 % parmi le reste de la population. Ils sont en revanche aussi nombreux que les autres usagers à déclarer avoir eu des problèmes avec une administration ou un service public au cours des cinq dernières années (41 % d'entre eux) ou avoir renoncé à un droit auquel ils peuvent prétendre (23 %).

Les difficultés qu'ils rencontrent semblent plus souvent avoir trait à la dématérialisation. Bien qu'ils déclarent autant que les autres pouvoir compter sur l'aide de leurs proches ou être en capacité de trouver des informations sur internet, **ils sont moins nombreux à se déclarer parfaitement autonomes dans la réalisation de démarches administratives en ligne** (45 % contre 51 % pour les autres).

Par ailleurs, les problèmes qu'ils rencontrent avec les services publics sont plus souvent liés au fait **qu'ils n'ont pas accès à internet pour répondre aux demandes** (19 % contre 12 %) ou qu'ils rencontrent des **difficultés pour contacter quelqu'un** pour obtenir des informations ou un rendez-vous (77 % contre 70 %).

Malgré la raréfaction des guichets de proximité⁴⁴, ils cherchent aussi souvent que les autres usagers à recontacter l'administration lorsqu'ils rencontrent un problème et, **aussi fréquemment qu'eux, se rendent directement sur place**.

Enfin, les usagers résidant en zone rurale sont moins nombreux à déclarer l'expérience de discriminations dans leurs relations avec les services publics que les autres usagers (17 % contre 22 % des usagers résidant dans une zone plus urbanisée).

2. ANALYSE DU RENONCEMENT SELON LES GROUPES D'USAGERS

L'enquête montre que les motifs de renoncement diffèrent en fonction des différents profils d'usagers identifiés.

Les usagers « sans difficultés » déclarent moins souvent que les autres renoncer à réaliser des démarches pour demander un droit : seuls 13 % d'entre eux déclarent y avoir renoncé dans les cinq dernières années, contre 25 % des « empêchés » par exemple. Ils évoquent, plus souvent que les « empêchés », le manque de temps comme motif de renoncement à ces démarches (36 % contre 19 %).

En revanche, **les taux de renoncement sont très proches entre les usagers « empêchés » (25 %) et les « intermédiaires », que ceux-ci soient accompagnés (24 %) ou non (26 %)**.

Ces deux groupes expliquent le phénomène du renoncement principalement par la complexité des démarches.

Par ailleurs, les « empêchés » invoquent, plus souvent que les autres, l'absence de retours de la part de l'administration (37 % contre 11 % pour les usagers sans difficultés), le fait que les démarches soient à réaliser en ligne (31 % contre 0 % pour les usagers sans difficultés), et la peur de la réaction de l'administration (19 % contre 6 % pour les usagers sans difficultés) comme motifs de renoncement. Ces deux derniers résultats peuvent être mis en regard du profil sociodémographique de ces usagers, dont l'appartenance sociale plus modeste peut être corrélée à une moindre maîtrise du numérique et des démarches en ligne notamment (voir focus "La dématérialisation des services publics", p. 10), et qui peuvent craindre davantage que les autres d'être confrontés à des discriminations spécifiques en raison de leur origine perçue (ils sont moins souvent perçus comme blancs que les autres catégories d'usagers, voir à cet égard la partie I.3.).

CONCLUSION

L'enquête Accès aux droits met en lumière plusieurs résultats structurants concernant les relations entre les usagers et les services publics.

Elle révèle, en premier lieu, **un accroissement important de la difficulté pour les usagers à réaliser des démarches administratives depuis 2016**. Indépendamment de l'issue effective des démarches, **l'accès à ces démarches est plus souvent identifié comme difficile**, y compris par les usagers qui en sont les plus familiers (personnes d'âge moyen, issues des classes moyennes ou supérieures, diplômées, financièrement à l'aise, etc.).

En deuxième lieu, l'enquête montre **une relative diminution des difficultés à résoudre un problème avec un service public** par rapport à 2016 – bien que ces problèmes continuent d'être fréquents –, diminution qui peut suggérer une amélioration des processus de relance en cas de problème.

Mis en regard, ces deux résultats contribuent notamment à éclairer **les effets ambivalents du processus de dématérialisation**. Si ce dernier facilite les interactions avec les services publics, en rendant leur accès plus rapide ou plus simple – du moins pour les personnes disposant des compétences nécessaires –, il peut en revanche constituer un obstacle nouveau pour d'autres usagers qui avaient l'habitude d'interactions directes avec les agents des services publics.

Les problèmes avec une administration ou un service public restent toutefois nombreux puisqu'ils concernent plus de 4 usagers sur 10. Ils se traduisent notamment par des difficultés à entrer en contact direct, à obtenir des informations ou à réaliser des démarches jugées complexes.

Face à ces difficultés, la grande majorité des usagers tente de recontacter l'administration, mais cette persévérance ne paye pas toujours. La persistance des difficultés à résoudre un problème ou l'abandon des démarches malgré

la relance réalisée sont fréquents ; l'issue dépend, notamment, du type d'administration concernée, du type de problème rencontré et du mode de relance mobilisé par les usagers.

À cet égard, **privilégier un échange de vive voix (par téléphone ou en se déplaçant directement) en cas de difficulté à résoudre un problème offre de plus grandes chances d'aboutissement des démarches** ; la fréquence de cette pratique atteste du besoin ressenti par les usagers de contourner le numérique lorsqu'ils rencontrent des difficultés administratives – et ce, quel que soit leur niveau d'aisance avec l'outil numérique.

En troisième lieu, l'enquête montre que près d'un quart des usagers **renonce à demander un droit auquel ils peuvent pourtant prétendre**, en raison de la complexité des démarches principalement. Les expériences antérieures de discrimination dans l'accès aux services publics contribuent à alimenter ce phénomène de renoncement.

Enfin, l'enquête souligne, plus globalement, le rôle déterminant des **compétences et ressources personnelles** – aisance dans la réalisation de démarches administratives, maîtrise du numérique, possibilité d'être aidé par des proches – dans le processus de démarche administrative, mais aussi dans l'aboutissement de démarches en cas de problèmes avec des services publics.

Or ces compétences sont **inégalement réparties** au sein de la population et le fait que l'aboutissement de démarches – censées être universelles, accessibles à toutes et tous – dépend de ressources individuelles apparaît **révélateur d'une dynamique plus globale d'injonction à l'autonomisation des usagers des services publics et de responsabilisation croissante en matière d'accès aux droits**.

Ce processus accroît les risques d'inégalités dans l'accès aux services publics et l'enquête Accès aux droits en constitue, à cet égard, une nouvelle démonstration.

ANNEXES

ANNEXE 1

Caractéristiques des personnes ayant rencontré des difficultés dans la réalisation de démarches administratives ou ayant besoin d'une aide (même ponctuelle) dans la réalisation de démarches en ligne

	DIFFICULTÉS DANS LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES			DIFFICULTÉS POUR LES DÉMARCHES EN LIGNE 2024
	2016	2024	ÉVOLUTION (%)	
Sexe				
Homme	39	61	+56	47
Femme	38	61	+61	47
Situation familiale				
Célibataire, sans enfant	49	62	+25	55
Célibataire ayant des enfants	39	57	+47	42
En couple, sans enfant	34	61	+83	48
En couple, ayant des enfants	34	60	+77	36
Catégorie d'âge				
18 à 34 ans	53	63	+18	51
35 à 54 ans	35	62	+78	37
55 à 79 ans	30	59	+95	53
Niveau de diplôme				
Inférieur au baccalauréat	40	61	+53	63
Baccalauréat à licence	38	62	+63	45
Master et plus	33	58	+75	32
Catégorie socioprofessionnelle				
Employé, ouvrier	41	62	+54	50
Cadre, profession intermédiaire	31	57	+86	29
Sans emploi	41	62	+50	56
Situation financière				
"À l'aise" ou "ça va"	34	56	+62	44
Difficultés financières	44	69	+57	51
Nationalité				
Française, à la naissance	38	62	+63	47
Française, par acquisition	34	52	+53	42
Étrangère	53	59	+12	53
Être perçu comme...				
Blanc exclusivement	36	62	+72	46
Arabe, noir ou maghrébin	47	54	+15	47
Situation face au handicap				
Situation de handicap	41	68	+64	46
Non concerné par le handicap	38	60	+58	53
Couverture par la sécurité sociale				
Non	55	61	+11	52
Oui	37	61	+63	46

Champ : personnes rencontrant « parfois » ou « souvent » des difficultés pour réaliser leurs démarches administratives en 2016 (N = 1 846) et en 2024 (N = 2 977) ; personnes ayant besoin d'une aide même ponctuelle pour réaliser leurs démarches administratives en ligne (N = 1 864).

Lecture : en 2024, 61 % des hommes déclarent rencontrer des difficultés dans la réalisation de leurs démarches administratives (proportion en hausse de 56 % par rapport à 2016) ; ils sont 47 % à avoir besoin d'une aide, même ponctuelle, dans la réalisation des démarches en ligne.

Source : enquête Accès aux droits, 2024.

ANNEXE 2**Typologie des usagers des services publics selon leur aisance dans la réalisation des démarches administratives (en %)**

	LES USAGERS SANS DIFFICULTÉS	LES INTERMÉDIAIRES ACCOMPAGNÉS	LES INTERMÉDIAIRES ISOLES	LES USAGERS EMPÊCHÉS
Trouver l'information sur internet sur les services publics				
Assez facilement/très facilement	100	74	69	44
Assez difficilement/très difficilement	0	26	31	56
Bénéficier d'aide de son entourage				
Oui	100	97	15	91
Non	0	3	85	9
Réalisation des démarches en ligne				
Pas autonome, n'y parvient pas seul	0	1	0	100
Besoin d'une aide ponctuelle	0	66	20	0
Parvient à faire ses démarches seul	100	32	57	0
Évite les démarches en ligne	0	0	22	0
Difficultés dans les démarches administratives				
Jamais	100	22	32	30
Parfois	0	62	46	34
Souvent	0	16	21	36

Note : la formation des groupes d'usagers repose sur une classification ascendante hiérarchique des dimensions issues d'une analyse factorielle multiple portant sur les quatre indicateurs présentés ici.

Champ : ensemble des enquêtés (N=5 030).

Lecture : l'ensemble des usagers composant le groupe des usagers « sans difficultés » trouve facilement des informations en ligne sur les services publics.

Source : enquête Accès aux droits, 2024.

ANNEXE 3

Profil sociodémographique des groupes d'usagers (en %)

	LES USAGERS SANS DIFFICULTÉS	LES INTERMÉDIAIRES ACCOMPAGNÉS	LES INTERMÉDIAIRES ISOLÉS	LES USAGERS EMPÊCHÉS
Homme	52	48	46	54
Femme	48	52	54	46
Célibataire sans enfant	24	30	25	37
Célibataire ayant des enfants	5	4	5	ND
En couple sans enfant	39	45	45	43
En couple ayant des enfants	32	22	26	17
18 à 34 ans	29	35	16	19
35 à 54 ans	41	32	40	26
55 à 79 ans	30	33	44	55
Diplôme inférieur au baccalauréat	20	24	25	62
Baccalauréat à licence	54	58	55	35
Master ou plus	26	18	19	ND
Employé, ouvrier	29	32	28	29
Cadre, profession intermédiaire	37	24	26	ND
Sans emploi	34	44	46	67
Pas de difficultés financières	72	62	57	49
Difficultés financières	28	38	43	51
Perçu comme blanc exclusivement	76	78	76	68
Perçu comme noir, arabe ou maghrébin	15	13	13	14
Réside dans une commune rurale	36	38	41	44
Réside dans une commune urbaine, hors QPV ¹	60	57	55	50
Réside dans une commune urbaine en QPV ¹	5	5	4	ND
Situation de handicap	ND	7	8	15
Non concerné par le handicap	97	93	82	85
Bénéficiaire d'allocations	31	34	30	38
Non couvert par la sécurité sociale	ND	8	8	ND

Note : La formation des groupes d'usagers repose sur une classification ascendante hiérarchique des dimensions issues d'une analyse factorielle multiple portant sur les quatre indicateurs présentés ici.

¹ QPV = quartiers prioritaires de la politique de la ville. ND = données non disponibles (effectifs insuffisants).

Champ : ensemble des enquêtés (N=5 030).

Lecture : parmi le groupe des usagers « sans difficultés », 52 % sont des hommes.

Source : enquête Accès aux droits, 2024.

ANNEXE 4**Nature et résolution du problème en fonction de l'administration ou du service public concerné (en %)**

	MAIRIE, INTERCOM- MUNALITÉ	PÉFECTURE	IMPÔTS, TRÉSOR PUBLIC	CAISSE D'ALLOCA- TIONS FAMILIALES	CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE	ENSEMBLE
Nature du problème rencontré¹						
Aucun accès internet pour répondre	16	13	11	17	11	14
Réduction ou suspension d'une prestation	5	8	6	46	28	19
Cas non prévu dans le formulaire	16	24	20	18	24	20
Réponse négative ou insatisfaisante	30	34	30	37	40	38
Erreur de traitement du dossier	34	41	26	51	44	39
Demandes répétées de pièces justificatives	33	32	48	51	48	43
Démarches trop complexes	36	46	53	48	46	46
Absence de réponse ou réponse tardive	43	36	51	57	51	47
Manque d'information ou mauvaise information	47	55	42	53	53	52
Difficultés à contacter quelqu'un	59	69	69	82	75	72
Résolution des problèmes rencontrés						
Problème résolu	71	60	73	59	63	64
Problème toujours en cours	14	21	10	23	21	19
Abandon des démarches	16	19	17	18	16	17
Ensemble ²	10	12	21	13	12	100

Note : ¹ plusieurs modalités de réponse possibles. ² La ligne « ensemble » décrit la répartition des administrations ou services publics concernés par la dernière difficulté rencontrée par l'usager pour résoudre un problème.

Champ : personnes ayant rencontré des difficultés à résoudre un problème avec une administration ou un service public au cours des cinq dernières années (N = 2 182).

Lecture : en 2024, 10 % des usagers déclarent que leurs dernières difficultés pour résoudre un problème étaient auprès de la mairie ou de l'intercommunalité. 59 % des usagers décrivant ce type de difficultés déclarent avoir eu des difficultés à contacter quelqu'un, et 71 % déclarent que leur problème est résolu.

Source : enquête Accès aux droits, 2024.

NOTES

¹ Loi organique n° 2011-333, 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits, art. 5.

² Conseil d'État, « *Le service public dans la jurisprudence du Conseil d'État français* », sur <https://www.conseil-etat.fr/>, publié le 20 octobre 2017.

³ Nos services publics, « *Rapport sur l'état des services publics 2024 - synthèse* », sur <https://noservicespublics.fr/>, 2024, p.7.

⁴ Joseph R. Gusfield, *La culture des problèmes publics*, Economica, 2009, 364 p.

⁵ Défenseur des droits, *Droits des usagers des services publics : de la médiation aux propositions de réforme*, 2024.

⁶ En 2024, le Défenseur des droits a reçu 96 028 réclamations relatives aux relations des usagers avec les services publics, soit une hausse de 4 % par rapport à 2023. Voir Défenseur des droits, « *Rapport annuel d'activité 2024* », 2025, p. 10.

⁷ Défenseur des droits, *Enquête sur l'accès aux droits. Volume 2 : Relations des usagers avec les services publics*, mars 2017.

⁸ Défenseur des droits, *Inégalités d'accès aux droits et discriminations en France*, op. cit.

⁹ La thématique « Déontologie des forces de sécurité » a fait l'objet d'un premier volet publié en juin 2025. Voir Défenseur des droits, *Relations police/population : contrôles d'identité et dépôts de plainte*, 2025, 30 p.

¹⁰ La thématique « Lanceur d'alerte » n'était pas présente dans la première édition de l'enquête, cette mission ayant été confiée au Défenseur des droits fin 2016 (loi organique n° 2016-1690, 9 décembre 2016, relative à la compétence du Défenseur des droits pour l'orientation et la protection des lanceurs d'alerte).

¹¹ La méthode consiste en un « tirage aléatoire d'un individu au sein du ménage, de manière à assurer l'équiprobabilité de tirage des individus faisant partie du champ de l'enquête ». Voir Insee, « *Individu Kish* », sur www.insee.fr.

¹² On parle d'accès aux droits pour désigner « l'accès aux droits fondamentaux et aux prestations de service public ». Voir Laure Camaji, Claire Magord et Nadia Okbani, « *Dématerrialisation des services publics et accès aux droits* », Revue des politiques sociales et familiales, 2022, n° 145, pp. 3-10.

¹³ Les rapports du Défenseur des droits documentent régulièrement les difficultés rencontrées par les usagers des services publics. Voir par exemple Défenseur des droits, *Rapport d'activité 2024, 2025* ; Défenseur des droits, *Droits des usagers des services publics : de la médiation aux propositions de réforme*, 2024.

¹⁴ De fait, la manière dont certains services publics dématérialisés ont été mis en place peut porter de graves atteintes aux droits des personnes qui en ont l'usage, comme l'illustre le cas, documenté par le Défenseur des droits, de l'Administration numérique pour les étrangers en France (ANEF). Les nombreux dysfonctionnements techniques de cette plateforme, couplés à la difficulté d'obtenir un rendez-vous en préfecture, ont généré et continuent de générer des ruptures massives de droits, comme par exemple le non-renouvellement de titres de séjour pour des personnes jusqu'alors en situation administrative régulière et confrontées aux défaillances du site internet. Voir Défenseur des droits, « *L'Administration numérique pour les étrangers en France (ANEF) : une dématérialisation à l'origine d'atteintes massives aux droits des usagers* », 2024.

¹⁵ Ainsi, en 2024, 91 % des Français détiennent un smartphone et 84 % de la population dispose d'une connexion internet fixe à domicile. La tendance générale est par ailleurs à la hausse du nombre d'internautes : en 2024, 94 % de la population est internaute. Sont en effet devenues internautes certaines populations auparavant plus éloignées du numérique : c'est notamment le cas des plus âgés (77 % d'internautes parmi les personnes de 70 ans et plus en 2024, une augmentation de 7 points en un an pour la deuxième année consécutive), des non-diplômés (ils sont 69 % à utiliser internet en 2024, soit une hausse de 5 points par rapport à 2023), ou encore des résidents de zones rurales (88 % de résidents connectés en 2024 contre 80 % en 2023). Voir Arcep, Arcom, CGE, ANCT, « *Baromètre du numérique, édition 2025* », 2025.

¹⁶ Ainsi, des « zones blanches », non couvertes par un réseau mobile, subsistent. Voir Arcep, « *La couverture des zones peu denses* », sur www.arcep.fr, mis à jour le 27 mai 2025. En outre, les communes rurales présentent une connexion à la fibre ou au câble bien moins importante que dans des territoires davantage urbanisés (68 % des connexions fixes à internet se font par câble ou fibre en 2024, contre 81 % dans les communes de 100 000 habitants et plus). Voir Arcep, Arcom, CGE et al., « *Baromètre du numérique, édition 2025* », op. cit.

¹⁷ Défenseur des droits, *Dématerrialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?*, 2022, 95 p. L'illectronisme, défini comme « la difficulté, voire l'incapacité, à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques en raison d'un manque ou d'une absence totale de connaissances à propos de leur fonctionnement » (voir Gouvernement, « Comment agir contre l'illectronisme » sur info.gouv.fr), touche 15,4 % de la population résidant en France en 2021 ; or tous les publics ne sont pas également concernés par ce phénomène, qui touche plus fortement les plus âgés et les plus modestes. Voir aussi Hayet Bendekkiche

et Louise Viard-Guillot, « 15 % de la population est en situation d'illectronisme en 2021 », sur www.insee.fr, publié le 22/06/2023.

¹⁸ Arcep, Arcom, CGE et al., « *Baromètre du numérique, édition 2025* », op. cit.

¹⁹ Yasmine Siblot, *Faire valoir ses droits au quotidien*, op. cit.

²⁰ Défenseur des droits, *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?*, op. cit. L'étude du Défenseur des droits sur la dématérialisation souligne qu'il n'y a pas forcément de lien entre usages ludiques du numérique et maîtrise des démarches administratives en ligne, tandis que l'étude menée par le Sens du service public révèle que les plus jeunes préfèrent à la dématérialisation une simplification des démarches administratives ou encore un accompagnement humain dans leurs démarches. Voir Le Sens du service public, « *Les inégalités d'accès aux services publics et l'impact sur le vote* », février 2025.

²¹ Certains publics recourent moins au numérique que d'autres, comme l'illustre l'enquête annuelle auprès des ménages sur les technologies de l'information et de la communication, menée par l'Insee. Ce recours inégal s'observe, notamment, à travers le taux de personnes ayant eu recours aux services de l'administration en ligne dans les 12 derniers mois. C'est par exemple le cas de 97,3 % des cadres et professions intellectuelles supérieures mais de 85 % des ouvriers ; de même, c'est le cas de 94,9 % des 30-44 ans contre seulement 38,8 % des 75 ans ou plus, ou encore de 95,5 % des personnes titulaires d'un diplôme supérieur au baccalauréat, contre 45,8 % des personnes non diplômées ou titulaires d'un niveau de diplôme équivalent au CEP. Voir Insee, « *L'usage des technologies de l'information et de la communication par les ménages en 2024* », sur www.insee.fr.

²² Défenseur des droits, *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?*, op. cit.

²³ Ibid.

²⁴ L'AFM a été réalisée en retenant trois dimensions principales, à partir desquelles des scores factoriels individuels ont été prédits. Ces scores ont ensuite servi de base à une classification ascendante hiérarchique (CAH) selon la méthode de Ward. L'analyse du dendrogramme a conduit au choix d'un découpage en quatre classes, traduisant des profils différenciés d'usagers.

²⁵ C'est-à-dire qu'ils ont répondu à la question « actuellement, diriez-vous que financièrement... » qu'ils sont « à l'aise » ou que « ça va ».

²⁶ Nadège Vézinat, *Le service public empêché*, Presses universitaires de France, 2024, 376 p. ; Cour des Comptes, *L'accès aux services publics dans les territoires ruraux*, 2019 ; Défenseur des droits, Fiche réforme *L'accès des personnes handicapées aux services publics*, mise à jour en juillet 2023.

²⁷ Insee, « *Les difficultés rencontrées lors des démarches administratives – France, portrait social* », sur www.insee.fr, 2024.

²⁸ Vincent Dubois, *La vie au guichet. Administrer la misère*, Economica, 2015 (1^e éd. 1999), 368 p.

²⁹ Les modalités de réponse ont évolué entre 2016 et 2024. Alors qu'en 2016, les répondants pouvaient répondre « jamais », « rarement », « parfois » ou « souvent », en 2024 ils ne peuvent répondre que « jamais », « parfois » ou « souvent ».

³⁰ Le développement d'alternatives multicanales permettant de réaliser des démarches administratives (afin par exemple de proposer aux personnes en proie à des difficultés vis-à-vis du numérique de déposer un formulaire papier) reste insuffisant ; en parallèle, le processus de dématérialisation complet de certaines administrations s'accélère (Défenseur des droits, *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?*, op. cit). Dans ce contexte, 25 % des Français (39 % dans les territoires ruraux) déclarent éprouver des difficultés d'accès aux services publics en 2025. Voir Le Sens du service public, « *Les inégalités d'accès aux services publics et l'impact sur le vote* », février 2025.

³¹ Joindre les administrations par téléphone est bien souvent malaisé, comme le révèle une étude de 2023 publiée par le Défenseur des droits confirmant que 40 % des appels passés auprès de la Caf, de Pôle emploi, de l'Assurance maladie et de la Caisse d'Assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) n'aboutissent pas. L'enquête montre également que « l'accès à un agent est (...) très inégal selon les plateformes : Ameli et la Caf étant les plateformes les plus difficilement joignables » (p. 2). Voir Défenseur des droits, « *L'accueil téléphonique de 4 services publics* », 2023.

³² Défenseur des droits, *L'Administration numérique pour les étrangers en France*, 2024.

³³ Défenseur des droits, *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?*, op. cit.

³⁴ Voir Direction générale des finances publiques, *Rapport d'activité*, 2023, p. 30 : « Durant la campagne des avis 2023, 80 % des directions ont mis en place des permanences tout public en dehors des services des Finances publiques. Les permanences tout public se sont principalement tenues au sein du réseau des espaces France services et des maisons de services au public (MSAP) mais aussi très souvent dans les mairies. Par ailleurs, les usagers qui ne disposent pas d'équipement informatique personnel, ou qui sont peu à l'aise avec le numérique, ont la possibilité de se rendre dans un service des impôts des particuliers (SIP) afin d'accomplir leurs démarches en ligne, soit en autonomie sur un ordinateur en libre-service, soit en recevant l'assistance nécessaire. Ainsi, 87 % de nos directions locales proposent ce service dans au moins un SIP du département. »

³⁵ Elle dépend aussi, comme le montrent régulièrement les travaux du Défenseur des droits, de la maîtrise

du langage administratif, de la capacité à rechercher l'information, de la proximité géographique des services publics, etc.

³⁶ Défenseur des droits, *Dématerrialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?, op. cit.*

³⁷ Défenseur des droits, *L'Administration numérique pour les étrangers en France, op. cit.*

³⁸ Sans surprise, les solutions alternatives sont davantage mobilisées lorsque le problème ne se résout pas de lui-même (51 % contre 31 % des personnes pour lesquelles le problème s'est résolu de lui-même).

³⁹ Philippe Warin, « Le non-recours aux prestations sociales : quelle critique du ciblage ? », *Les Politiques sociales*, 2014-2, n° 3-4. ; voir également Brigitte Berrat, « Pourquoi en vient-on à renoncer à ses droits sociaux ? », *Les Politiques sociales*, 2014-2, n° 3-4.

⁴⁰ L'estimation de l'ampleur du non-recours aux prestations sociales est malaisée. D'après la Drees (« Mesurer régulièrement le non-recours au RSA et à la prime d'activité : méthode et résultats », 2022), la difficulté de la démarche « réside principalement dans l'accès à des sources de données représentatives de la population française suffisamment riches pour pouvoir, d'une part, simuler avec précision la complexité des dispositifs sociaux et repérer ainsi les personnes éligibles et, d'autre part, observer les recourants aux prestations sociales (les bénéficiaires effectifs), le tout de façon cohérente » (p. 4). À cet égard, les estimations qui en sont faites constituent davantage des « fourchettes » estimatives qu'un chiffrage entièrement stabilisé. Elles permettent néanmoins d'obtenir une vue d'ensemble du phénomène et des prestations les plus concernées par le non-recours. On estime ainsi que, en France, le non-recours aux prestations sociales oscillerait en moyenne entre 30 % et 40 % (voir Conseil économique, social et environnemental, « Quel accès et quelle effectivité des droits sociaux en France ? », sur www.lecese.fr, publié le 19/02/2024).

⁴¹ Les répondants pouvaient choisir plusieurs réponses.

⁴² À titre de comparaison, l'enquête Statistiques sur les ressources et les conditions de vie menée par l'Insee estime que parmi les ménages ayant rencontré au moins une difficulté dans la réalisation de démarches administratives en 2022, les principaux problèmes rencontrés sont des délais trop longs (36,4 % des ménages), une procédure trop difficile à comprendre (33,7 %), l'absence d'interlocuteur ou un interlocuteur non compétent pour répondre (30,7 %), et un nombre de pièces justificatives à fournir trop important et/ou des pièces trop difficiles à fournir (27,6 %). Le manque d'informations relatives à la démarche (21 %), le manque d'accès à internet ou une difficulté à se servir du site (11,5 %), et l'absence de service administratif à proximité du domicile (10,6 %) constituent également des sources de complexité importantes. Voir Insee, « Les difficultés rencontrées lors des démarches administratives – France, portrait social », sur www.insee.fr, 2024.

⁴³ Les répondants étaient interrogés systématiquement sur leur vécu – ou non – de discriminations dans les différents domaines de discrimination prévus par la loi (voir Défenseur des droits, « Comment savoir si je suis victime de discrimination ? », sur www.defenseurdesdroits.fr, mis à jour le 28 février 2023). La question était la suivante : Au cours des cinq dernières années, avez-vous été discriminé (...) dans les relations avec les administrations ou les services publics ? »

⁴⁴ Nadège Vezinat, *Le service public empêché*, Presses universitaires de France, 2024, 376 p.

Défenseur des droits - TSA 90716 - 75334 Paris Cedex 07 - 09 69 39 00 00

defenseurdesdroits.fr

