

*“opinionway* pour Sens du service public 

# Palmarès des services publics

Rapport - Avril 2023

avec le soutien





# La méthodologie



# “ La méthodologie



Étude réalisée auprès d'un échantillon de **1004 personnes** représentatif de la population française de 18 ans et plus

L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.



L'échantillon a été interrogé **en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interviewing)



Les interviews ont été réalisées **du 13 au 17 mars 2023**.



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1,5 à 3 points au plus pour un échantillon de 1 000 répondants



*Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :*

**«Sondage OpinionWay pour Sens du service public »**

*et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.*



# Le profil de l'échantillon



# “ Le profil de l'échantillon des Usagers



	Sexe	%
	Hommes	48%
	Femmes	52%



	Age	%
	18 à 24 ans	10%
	25 à 34 ans	15%
	35 à 49 ans	24%
	50 à 64 ans	24%
	65 ans et +	27%



	Région	%
	Ile-de-France	18%
	Nord-ouest	23%
	Nord-est	22%
	Sud-ouest	12%
	Sud-est	25%



	Catégories d'agglomérations	%
	En zone rurale	21%
	Dans une ville de 2000 à moins de 20.000 habitants	18%
	Dans une ville de 20.000 à moins de 100.000 habitants	14%
	Dans une agglomération de 100.000 habitants et plus, en province	30%
	Dans l'agglomération parisienne	17%



	Catégorie professionnelle	%
	CSP+	29%
	CSP-	29%
	Retraités	28%
	Autres inactifs	14%



# Les résultats

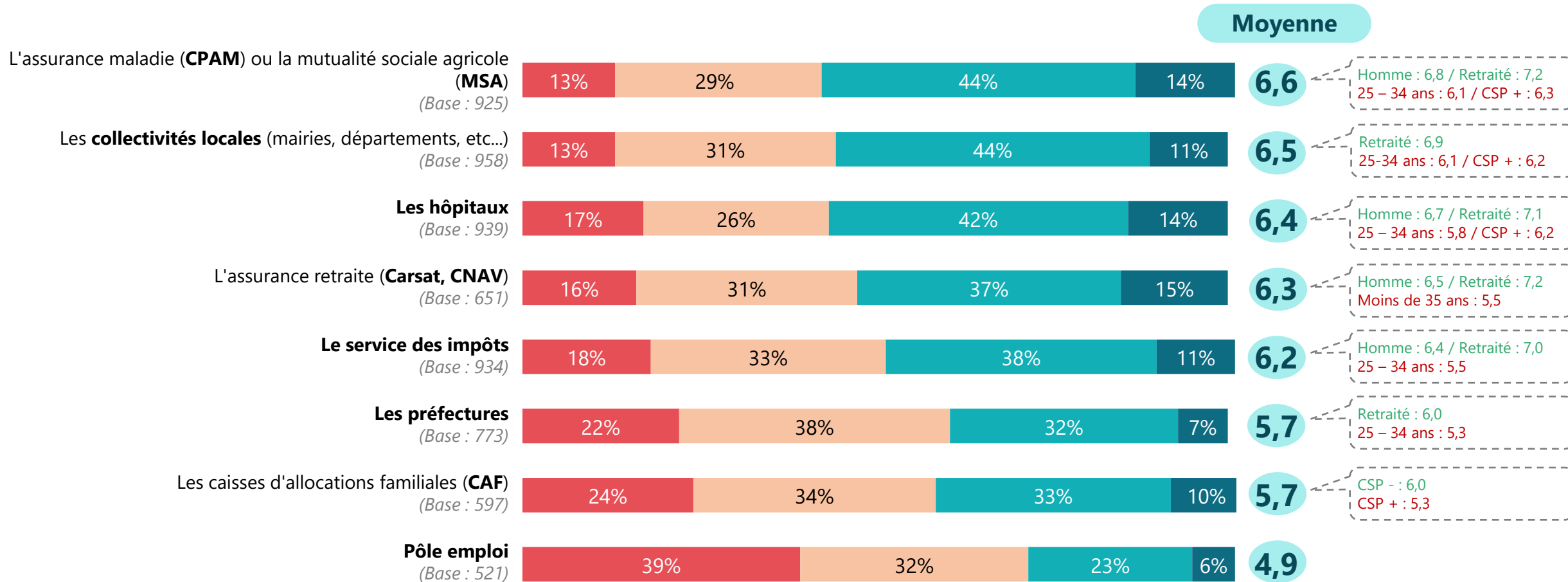




# Une satisfaction moyenne à l'égard des différents services publics, en particulier Pôle emploi. Les hommes et les retraités sont les populations les plus satisfaites

Q1 : De manière générale, quelle est votre satisfaction à l'égard des services publics suivants ?

Base, hors Non concerné





# Résultats détaillés région et catégorie d'agglomération

Q1 : De manière générale, quelle est votre satisfaction à l'égard des services publics suivants ?

Base, hors Non concerné

Note moyenne	Ensemble	Région		Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Province	En zone rurale	Dans une ville de 2000 à moins de 20.000 habitants	Dans une ville de 20.000 à moins de 100.000 habitants	Dans une agglomération de 100.000 habitants et plus, en province	Dans l'agglomération parisienne
L'assurance maladie ( <b>CPAM</b> ) ou la mutualité sociale agricole ( <b>MSA</b> )	6,6	6,4	6,6	6,7	6,5	6,6	6,7	6,4
Les <b>collectivités locales</b> (mairies, départements, etc...)	6,5	6,1	6,6	6,8	6,8	6,5	6,3	6,1
<b>Les hôpitaux</b>	6,4	6,1	6,5	6,5	6,5	6,2	6,5	6,2
L'assurance retraite ( <b>Carsat, CNAV</b> )	6,3	6,1	6,4	6,7	6,4	6,3	6,2	6,1
<b>Le service des impôts</b>	6,2	6,2	6,2	6,0	6,1	6,1	6,3	6,3
<b>Les préfectures</b>	5,7	5,7	5,7	5,7	5,6	5,9	5,7	5,8
Les caisses d'allocations familiales ( <b>CAF</b> )	5,7	5,4	5,8	5,9	5,5	6,0	5,7	5,4
<b>Pôle emploi</b>	4,9	4,8	4,9	5,0	4,9	4,8	4,8	4,9





# Les Maisons France Services sont connues par un peu moins de la moitié des usagers



Q3 : Avez-vous déjà entendu parler des Maisons France services ?

Oui, mais vous connaissez uniquement de nom

23%

Oui, et vous savez exactement de quoi il s'agit

Homme : 26%

23%

Total oui

**46%**

Homme : 51%  
65 ans et plus : 52%

54%

Non



# Résultats détaillés région et catégorie d'agglomération



Q3 : Avez-vous déjà entendu parler des Maisons France services ?

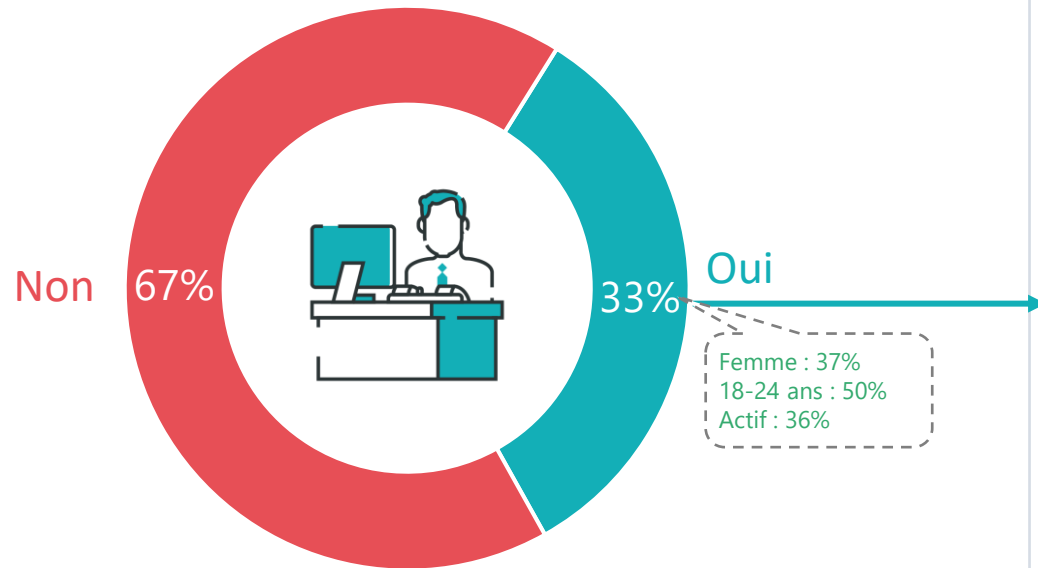
	Ensemble	Région		Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Province	En zone rurale	Dans une ville de 2000 à moins de 20.000 habitants	Dans une ville de 20.000 à moins de 100.000 habitants	Dans une agglomération de 100.000 habitants et plus, en province	Dans l'agglomération parisienne
<b>Total Oui</b>	<b>46%</b>	<b>40%</b>	<b>47%</b>	<b>50%</b>	<b>51%</b>	<b>50%</b>	<b>40%</b>	<b>42%</b>
Oui, et vous savez exactement de quoi il s'agit	23%	21%	23%	27%	26%	26%	18%	21%
Oui, mais vous connaissez uniquement de nom	23%	19%	24%	23%	25%	24%	22%	21%
Non	54%	60%	53%	50%	49%	50%	60%	58%



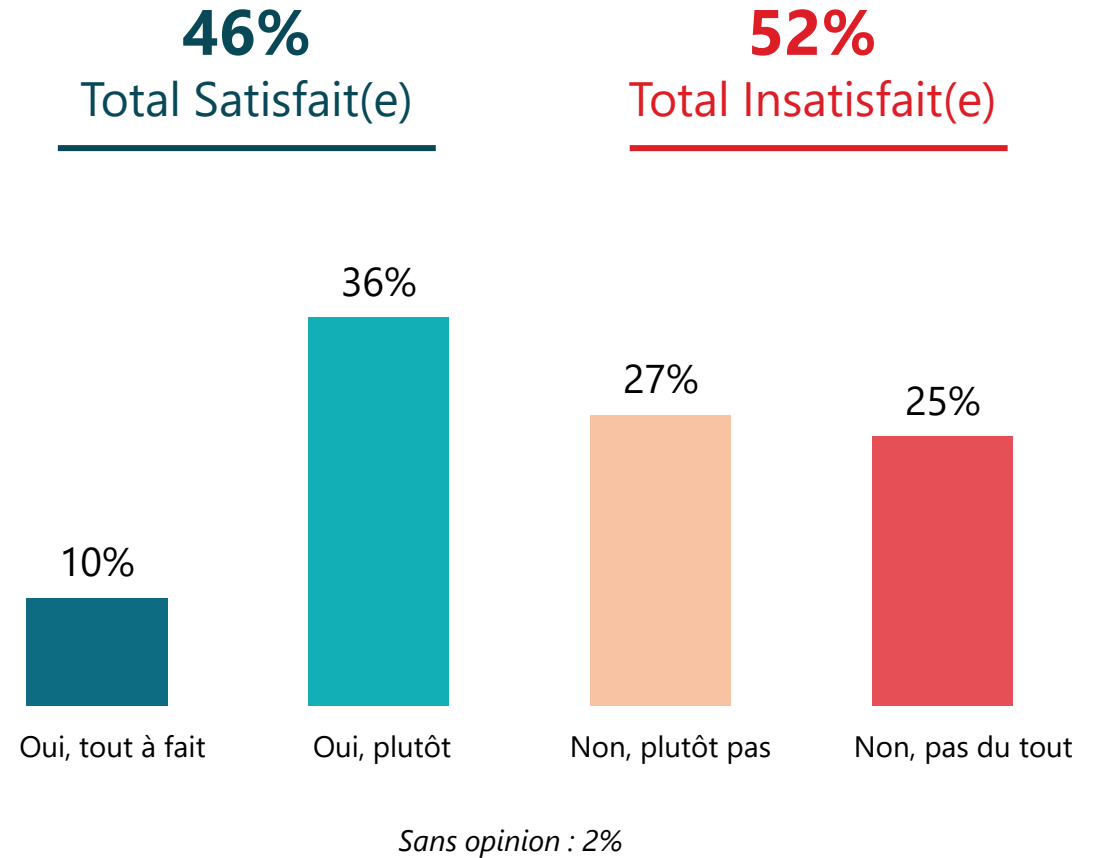
# Un tiers des usagers ont contacté un service public par téléphone ces derniers mois et la moitié se dit insatisfaite de cet appel



Q4 : Avez-vous appelé un standard téléphonique d'un service public dans les derniers mois ?



Q5 : Et quel est votre niveau de satisfaction suite à cet/ces appel(s) ?  
Question posée à ceux ayant appelé un standard téléphonique, soit 33% de l'échantillon





## RESTONS CONNECTÉS !

[www.opinion-way.com](http://www.opinion-way.com)



### Envie d'aller plus loin ?

Recevez chaque semaine nos derniers résultats d'études dans votre boîte mail en vous abonnant à notre

[newsletter !](#)

“*opinionway*”

15 place de la République  
75003 Paris

PARIS  
CASABLANCA  
ALGER  
VARSOVIE  
ABIDJAN

vosre contact

**Stéphane LEFEBVRE-MAZUREL**

Directeur Général Adjoint

Tel. +33 6 76 92 66 43

[slefebvre@opinion-way.com](mailto:slefebvre@opinion-way.com)