



Étude



Le rapport des Français à l'administration et leur regard sur les agents du service public

Les fans du dessin animé « Les Douze Travaux d'Astérix » ont tous en mémoire les mésaventures du petit Gaulois et de son fidèle compère, en quête du fameux laisser-passer A-38, dans ce qui ressemble à l'une de nos préfectures, quête qui les fait errer de bureau en bureau et tutoyer la folie.

45 ans après sa sortie, cette satire du système administratif français est-elle toujours d'actualité ?

Faites-vous partie des 49% de français qui se sont déjà perdus dans les locaux d'une administration publique ?

Il semble en effet qu'aujourd'hui encore, une grande majorité de français ait une mésaventure à raconter après s'être déplacée dans une administration. Parmi les principaux obstacles rencontrés, arrivent en tête : la difficulté à trouver le bon interlocuteur (80%), l'absence d'une information qui aurait dû être fournie (78%) et le manque d'un document (76%).



LES MÉSAVENTURES RENCONTRÉES AU CONTACT DE L'ADMINISTRATION

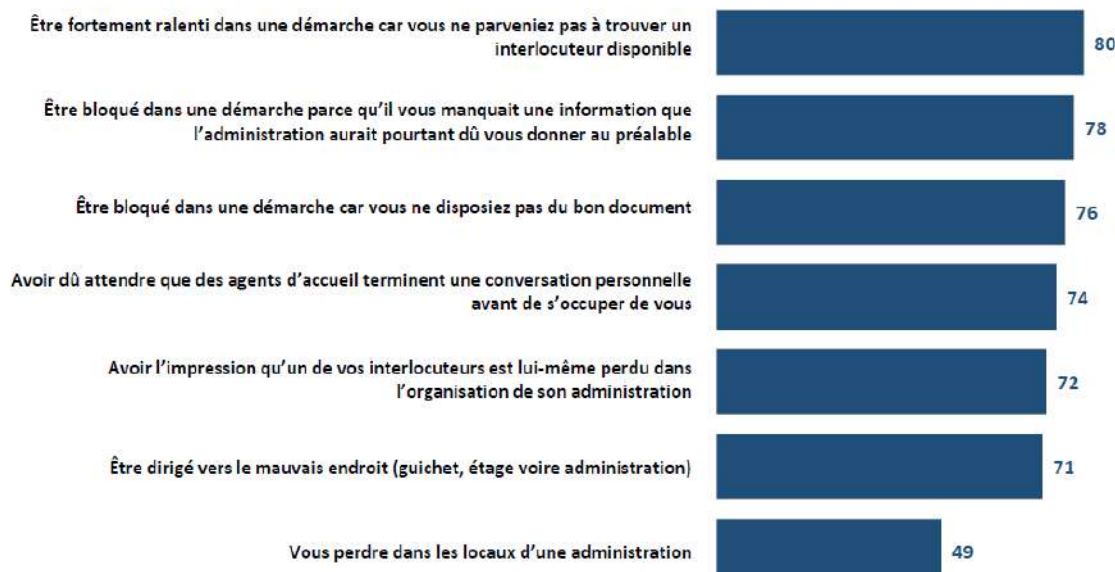


Question : Et cela vous est-il déjà arrivé, dans le cadre d'une démarche administrative, de vous retrouver dans chacune des situations suivantes ?

Base : à tous



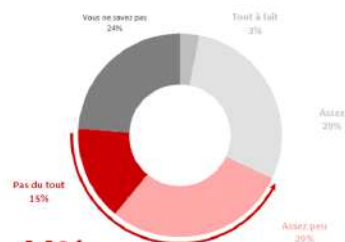
Proportion de Français ayant déjà rencontré cette situation



Le regard sur les agents du service public : privilégiés, plutôt compétents mais peu rapides

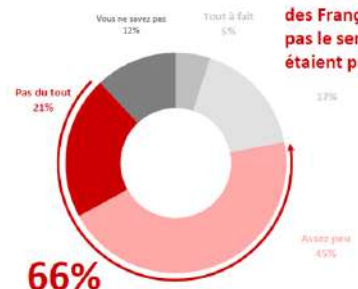
Toujours nombreux à considérer que les agents du service public occupent une position plutôt enviable, en grande partie due à la sécurité de l'emploi dont ils bénéficient, les Français portent sur eux un regard un regard assez critique, en adéquation avec l'insatisfaction qu'ils rencontrent au contact de l'administration.

- Les 2/3 des Français (65%) estiment que les agents du service public sont privilégiés,
- Compétents pour 55% des personnes interrogées, ils sont en revanche jugés travailleurs par moins de la moitié des répondants (46%) et soucieux de l'intérêt général par seulement 42% d'entre eux,
- Souvent décriées, les lenteurs administratives sont confirmées par les Français qui ne sont qu'un quart (24%) à juger que le qualificatif « rapides » s'applique bien aux agents du service public.



44%

des Français non-fonctionnaires n'avaient pas le sentiment que leurs difficultés étaient prises en compte en 1969



66%

des Français non-fonctionnaires n'ont pas le sentiment que leurs difficultés sont prises en compte en 2021



Les critiques à l'égard de l'administration ne datent pas d'hier comme en témoignent les enquêtes menées en 1969 et en 1983 par l'Ifop. Des décennies plus tard, l'insatisfaction des Français non seulement demeure mais grandit au fil des années.

- Plus de la moitié (54%) des Français sont insatisfaits de l'accueil qui leur est réservé dans les administrations,
- Lorsqu'on interroge les non-fonctionnaires, l'évolution est spectaculaire : si 44% d'entre eux estimaient en 1983 que leurs difficultés n'étaient pas prises en compte par les fonctionnaires des Départements et des Préfectures, ils sont aujourd'hui les 66% à exprimer ce ressenti,
- Plus d'un Français sur deux (56%) estime que l'administration ne fait pas d'effort pour faciliter les démarches.

Dématérialisation des démarches : l'amélioration de l'efficacité convainc peu

Aujourd'hui, de très nombreuses démarches administratives peuvent être effectuées en ligne, depuis chez soi et en s'affranchissant des horaires d'ouvertures des administrations et de l'attente que l'on y subit souvent. Saluée par les Français, cette dématérialisation est surtout vue comme un moyen pour l'Etat de réduire les effectifs et de faire des économies plutôt que pour améliorer le service rendu.

- 63% des Français sont satisfaits de la dématérialisation des services publics,
- A peine plus d'un Français sur deux (51%) considère qu'elle permet d'améliorer l'efficacité des services publics,
- 28% des personnes interrogées seraient susceptibles de payer pour faciliter leurs démarches en ligne.



UNE VOLONTÉ DE RÉFORME



MAJORITAIREMENT PARTAGÉE

Plusieurs syndicats de la fonction publique ont appelé leurs adhérents à se joindre à la journée de mobilisation programmée mardi 5 octobre. Parmi leurs revendications figuraient la hausse des rémunérations, la fin de la fermeture de services publics, l'arrêt des suppressions de postes ou encore l'abandon de la réforme qui prévoit la mise en place d'un régime universel des retraites et la remise en cause des régimes spéciaux.

Les Français se prononcent en faveur de plusieurs pistes de réforme touchant au statut des fonctionnaires dans notre pays :

- 76% d'entre eux sont ainsi favorables à l'alignement des régimes de retraite des fonctionnaires sur ceux du privé, tant chez les sympathisants de gauche (73%) que ceux proches de la droite (87%) et de la majorité présidentielle (88%),
- 65% des personnes interrogées adhèrent à la proposition d'augmenter le temps de travail des fonctionnaires et 55% ne seraient pas opposées à la remise en cause de leur sécurité de l'emploi,
- La question de la réduction du nombre de fonctionnaires est celle qui marque le plus un clivage gauche/droite dans l'opinion : si globalement, 52% des personnes interrogées adhèrent à cette baisse des effectifs, seul un gros tiers (36%) des sympathisants de gauche y souscrit contre 70% des électeurs proches de la droite qui y sont favorables.

Doubler le salaire des enseignants ? Les Français ne croient pas à la proposition d'Anne Hidalgo

La perspective évoquée par Anne Hidalgo, maire de Paris et candidate à l'élection présidentielle, de multiplier par deux le salaire des enseignants (parmi les moins bien payés d'Europe) sur un quinquennat, a suscité de nombreuses réactions, la plupart incrédules sur la faisabilité financière d'une telle mesure.

- Plus de 8 Français sur 10 (81%) jugent pas réaliste la proposition d'Anne Hidalgo,
- Parmi les 46% qui approuveraient une telle mesure, seuls 9% pensent pour autant qu'elle est réalisable.



Étude Ifop pour Cartegrise.com réalisée par questionnaire auto-administré en ligne du 21 au 22 septembre 2021 auprès d'un échantillon de 1 010 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus résidant en France métropolitaine.

En cas de reprise de cette enquête un lien de votre part vers l'article source du site cartegrise.com, commanditaire de cette dernière, serait agréable à notre équipe.



Agréé et habilité par le ministère de l'Intérieur, cartegrise.com est un site dédié à la dématérialisation et la simplification des démarches administratives. Il permet aux automobilistes d'effectuer leur demande de carte grise 24h/24 en quelques clics et offre à ses utilisateurs conseils et actualités sur la réglementation automobile.



Lucile Minnebois
Responsable Relations Presse
lucile.minnebois@flashs.co
06 85 88 39 92

Agence RP & Data
FLASHS.fr

Enquête sur le rapport des Français aux fonctionnaires à l'heure de la manifestation du 5 octobre

Enquête Ifop
Pour Cartegrise.com

Contacts Ifop :

Pôle « Actualités »

François KRAUS / Gautier JARDON

TEL : 06 61 00 37 76 / 01 72 34 94 34

francois.kraus@ifop.com / jardon.gautier@ifop.com



Etude réalisée par l'Ifop pour



Echantillon



L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **1010** personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Méthodologie



La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Mode de recueil



Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du **21 au 22 septembre 2021**.

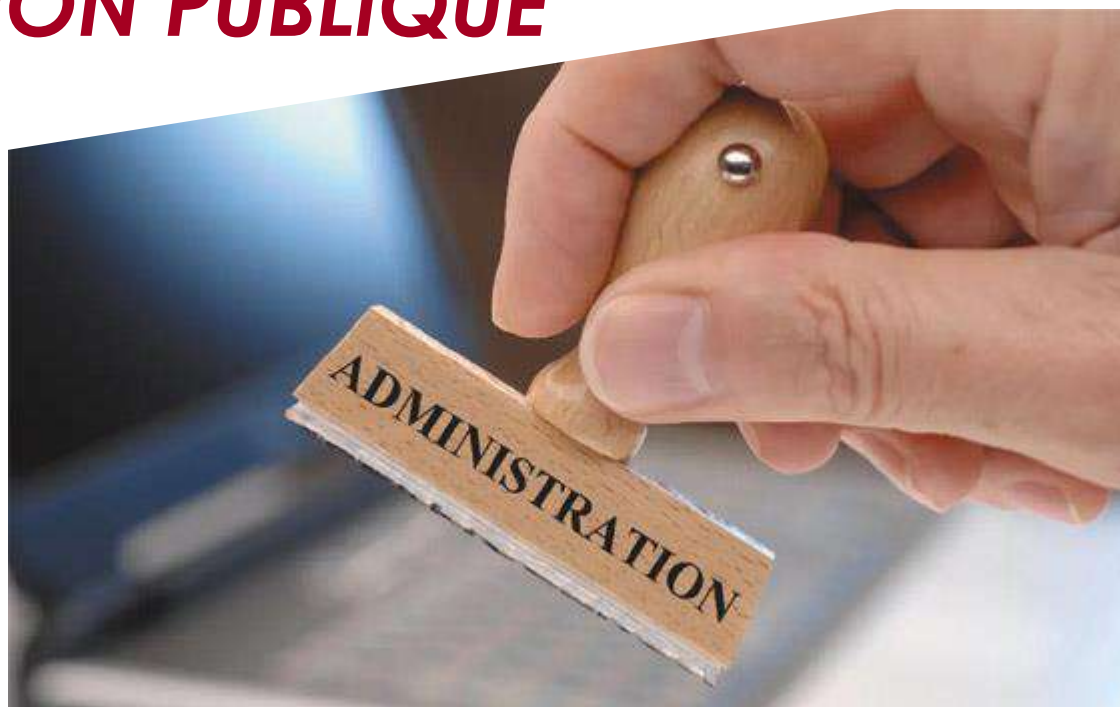


IMPORTANT : Si vous citez cette étude, merci de vous conformer à la [loi du 25 avril 2016](#) qui impose de citer le nom de l'institut de sondage, le nom et la qualité du commanditaire, le nombre des personnes interrogées ainsi que les dates auxquelles il a été procédé aux interrogations. L'Ifop rappelle que « le fait de publier ou laisser publier, diffuser ou laisser diffuser un sondage en violation de la présente loi et des textes réglementaires applicables » est désormais puni d'une **amende de 75 000 €**.

POUR CITER CETTE ETUDE, IL FAUT UTILISER A MINIMA LA FORMULATION SUIVANTE :

« Étude Ifop pour Cartegrise.com réalisée par questionnaire auto-administré en ligne du 21 au 22 septembre 2021 auprès d'un échantillon de 1 010 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus résidant en France métropolitaine. »

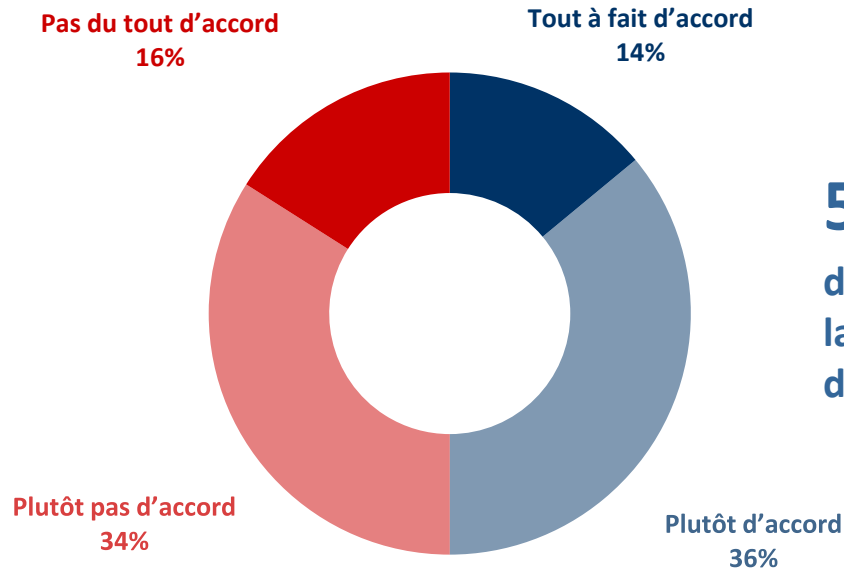
A | LA POSITION SUR LES PROPOSITIONS RELATIVES A L'EVOLUTION DE LA FONCTION PUBLIQUE



Question : Pour chacune des affirmations suivantes, indiquez si vous êtes... ?

Il faut davantage rémunérer les fonctionnaires

Base : à tous



50%

des Français sont favorables à la hausse de la rémunération des fonctionnaires



**+3 points
depuis 2014 ***



Zoom sur le profil des Français qui estiment qu'il faut davantage rémunérer les fonctionnaires



Note de lecture : 80% des salariés du public sont dans cette situation
Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **50%**

Sexe



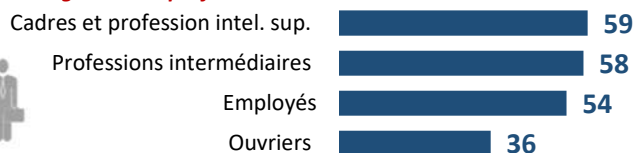
Age



Niveau de diplôme



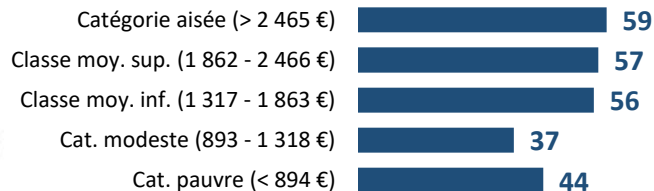
Catégorie socioprofessionnelle



Statut d'emploi



Revenus mensuels net par individu



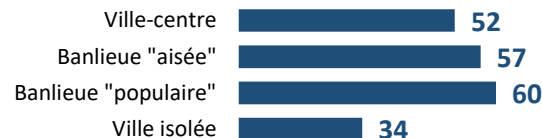
Région



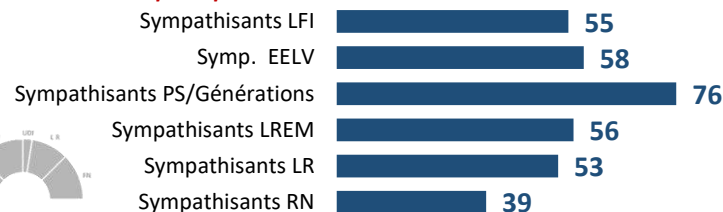
Taille de l'agglomération



Type de commune urbaine



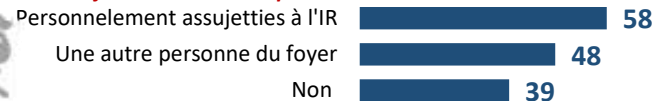
Proximité politique actuelle



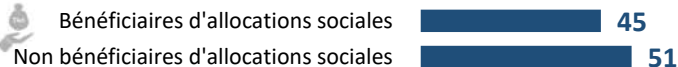
Appartenance à la fonction publique



Assujettissement à l'impôt sur le revenu



Recours à des allocations



Satisfaction de l'accueil dans les administrations



Question : Pour chacune des affirmations suivantes, indiquez si vous êtes... ?

Base : à tous

PROPORTION DE FRANÇAIS D'ACCORD AVEC L'AFFIRMATION (en %)



Il faut aligner les régimes des retraites des fonctionnaires sur ceux du secteur privé




-6 points
depuis 2014 *



Il faut augmenter le temps de travail des fonctionnaires




+1 point
depuis 2014



Il faut revenir sur la sécurité de l'emploi des fonctionnaires




-4 points
depuis 2014



Il faut réduire le nombre de fonctionnaires




-10 points
depuis 2014



Zoom sur le profil des Français qui estiment qu'il faut aligner les régimes des retraites des fonctionnaires sur ceux du secteur privé



Note de lecture : 52% des fonctionnaires sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **76%**



Sexe

Hommes	77
Femmes	76



Age

18 à 24 ans	64
25 à 34 ans	85
35 à 49 ans	71
50 à 64 ans	72
65 ans et plus	85



Niveau de diplôme

Dipl. supérieur au BAC	81
Diplômés niveau BAC	72
Dipl. inf. au BAC	75

Catégorie socioprofessionnelle



Cadres et profession intel. sup.	82
Professions intermédiaires	79
Employés	66
Ouvriers	78

Statut d'emploi



Dirigeants d'entreprise	83
Salariés du secteur privé	82
Salariés du secteur public	53
Chômeurs	70

Revenus mensuels net par individu



Catégorie aisée (> 2 465 €)	84
Classe moy. sup. (1 862 - 2 466 €)	80
Classe moy. inf. (1 317 - 1 863 €)	75
Cat. modeste (893 - 1 318 €)	80
Cat. pauvre (< 894 €)	71



Région

Région parisienne	80
Province	76



Taille de l'agglomération

Agglomération parisienne	81
Com. urbaines de province	76
Communes rurales	74



Type de commune urbaine

Ville-centre	75
Banlieue "aisée"	84
Banlieue "populaire"	77
Ville isolée	79

Proximité politique actuelle



Sympathisants LFI	66
Symp. EELV	80
Sympathisants PS/Généralistes	73
Sympathisants LREM	89
Sympathisants LR	88
Sympathisants RN	70

Appartenance à la fonction publique



Fonctionnaires	52
Non fonctionnaires	81

Assujettissement à l'impôt sur le revenu



Personnelement assujetties à l'IR	78
Une autre personne du foyer	69
Non	76

Recours à des allocations



Bénéficiaires d'allocations sociales	81
Non bénéficiaires d'allocations sociales	75

Satisfaction de l'accueil dans les administrations



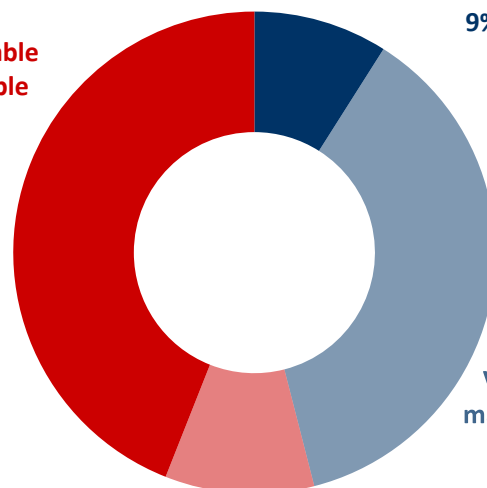
Personnes satisfaites	76
Personnes peu satisfaites	80

Question : Concernant cette mesure, vous personnellement, diriez-vous que... ?

Base : à tous



**Vous y êtes défavorable
et elle ne vous semble
pas réaliste**
44%



**Vous y êtes favorable et
elle vous semble réaliste**
9%

46%

**des Français sont favorables au
doublement des salaires**

**Vous y êtes favorable
mais elle ne vous semble
pas réaliste**
37%

**Vous y êtes défavorable
mais elle vous semble
réaliste**
10%

19%

**des Français estiment que cette mesure
est réaliste**

81%

**des Français estiment que cette mesure
n'est pas réaliste**



Zoom sur le profil des Français favorables au doublement des salaires des enseignants



Note de lecture : 59% des 18-24 ans sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **46%**



Sexe

Hommes	10	35	45
Femmes	8	40	48

Age

18 à 24 ans	16	43	59
25 à 34 ans	16	35	51
35 à 49 ans	6	40	46
50 à 64 ans	7	34	41
65 ans et plus	6	38	44



Niveau de diplôme

Dipl. supérieur au BAC	11	42	53
Diplômés niveau BAC	9	35	44
Dipl. inf. au BAC	7	36	43



Catégorie socioprofessionnelle

Cadres et profession intel. sup.	12	41	53
Professions intermédiaires	12	39	51
Employés	5	37	42
Ouvriers	5	44	49



Statut d'emploi

Dirigeants d'entreprise	7	37	44
Salariés du secteur privé	7	41	48
Salariés du secteur public	10	37	47
Chômeurs	10	40	50



Revenus mensuels net par individu

Catégorie aisée (> 2 465 €)	10	37	47
Classe moy. sup. (1 862 - 2 466 €)	7	38	45
Classe moy. inf. (1 317 - 1 863 €)	10	40	50
Cat. modeste (893 - 1 318 €)	9	35	44
Cat. pauvre (< 894 €)	13	39	52



Région

Région parisienne	11	43	54
Province	8	37	45

Taille de l'agglomération



Agglomération parisienne	11	45	56
Com. urbaines de province	9	39	48
Communes rurales	6	30	36

Type de commune urbaine



Ville-centre	8	40	48
Banlieue "aisée"	5	35	40
Banlieue "populaire"	22	38	60
Ville isolée	7	34	41

Proximité politique actuelle

Sympathisants LFI	25	42	67
Symp. EELV	12	54	66
Sympathisants PS/Généralistes	17	53	70
Sympathisants LREM	5	36	41
Sympathisants LR	1	35	36
Sympathisants RN	5	35	40



Appartenance à la fonction publique



Fonctionnaires	7	39	46
Non fonctionnaires	8	40	48

Assujettissement à l'impôt sur le revenu

Personnellement assujetties à l'IR	10	36	46
Une autre personne du foyer	7	45	52
Non	8	38	46



Recours à des allocations



Bénéficiaires d'allocations sociales	21	39	60
Non bénéficiaires d'allocations sociales	6	37	43

Satisfaction de l'accueil dans les administrations



Personnes satisfaites	16	42	58
Personnes peu satisfaites	4	36	40

B I LE REGARD PORTÉ SUR LES FONCTIONNAIRES



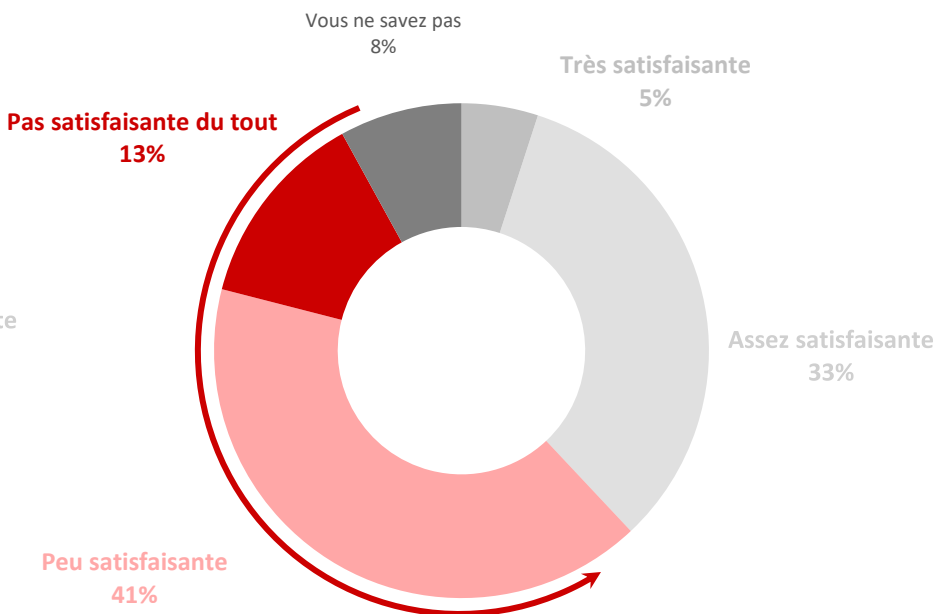
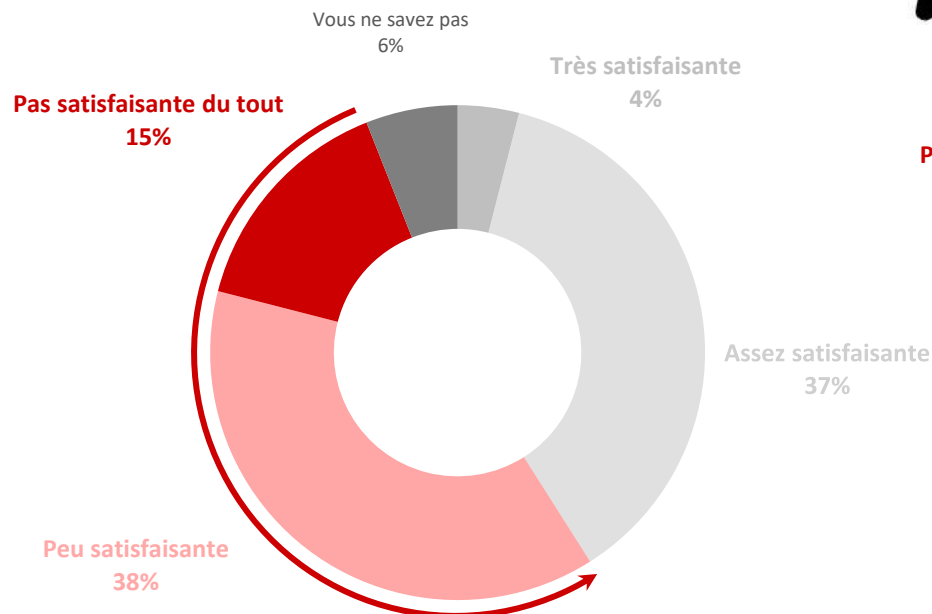
Question : Diriez-vous qu'à l'heure actuelle, la façon dont le public est reçu dans les administrations est, en général, très satisfaisante, assez satisfaisante, peu satisfaisante ou pas satisfaisante du tout ?

Base : à tous

1969*



2021



53%

des Français en étaient insatisfaits en 1969

54%

des Français en sont insatisfaits en 2021

* Etude Ifop pour le comité interministériel pour l'information, réalisée du 29 octobre au 5 novembre 1969, auprès 1744 Français représentatif de la population âgée de 15 ans et plus.



Zoom sur le profil des Français insatisfaits de la réception du public dans les administrations en général



Note de lecture : 59% des 65 ans et plus sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **54%**



Sexe

Hommes	15	39	54
Femmes	12	42	54

Age

18 à 24 ans	9	30	39
25 à 34 ans	15	40	55
35 à 49 ans	14	37	51
50 à 64 ans	18	40	58
65 ans et plus	8	51	59



Niveau de diplôme

Dipl. supérieur au BAC	12	40	52
Diplômés niveau BAC	12	39	51
Dipl. inf. au BAC	14	42	56



Catégorie socioprofessionnelle

Cadres et profession intel. sup.	14	39	53
Professions intermédiaires	9	40	49
Employés	14	29	43
Ouvriers	18	46	64



Statut d'emploi

Dirigeants d'entreprise	23	36	59
Salariés du secteur privé	15	43	58
Salariés du secteur public	6	23	29
Chômeurs	21	32	53



Revenus mensuels net par individu

Catégorie aisée (> 2 465 €)	12	37	49
Classe moy. sup. (1 862 - 2 466 €)	11	45	56
Classe moy. inf. (1 317 - 1 863 €)	10	43	53
Cat. modeste (893 - 1 318 €)	22	41	63
Cat. pauvre (< 894 €)	14	42	56



Région

Région parisienne	8	43	51
Province	14	41	55

Taille de l'agglomération



Agglomération parisienne	8	42	50
Com. urbaines de province	13	41	54
Communes rurales	17	41	58

Type de commune urbaine



Ville-centre	12	38	50
Banlieue "aisée"	7	51	58
Banlieue "populaire"	14	31	45
Ville isolée	24	49	73

Proximité politique actuelle



Sympathisants LFI	9	36	45
Symp. EELV	8	54	62
Sympathisants PS/Généralistes	7	37	44
Sympathisants LREM	5	42	47
Sympathisants LR	14	39	53
Sympathisants RN	17	47	64

Appartenance à la fonction publique



Fonctionnaires	4	24	28
Non fonctionnaires	16	41	57

Assujettissement à l'impôt sur le revenu



Personnellement assujetties à l'IR	12	37	49
Une autre personne du foyer	12	45	57
Non	15	46	61

Recours à des allocations

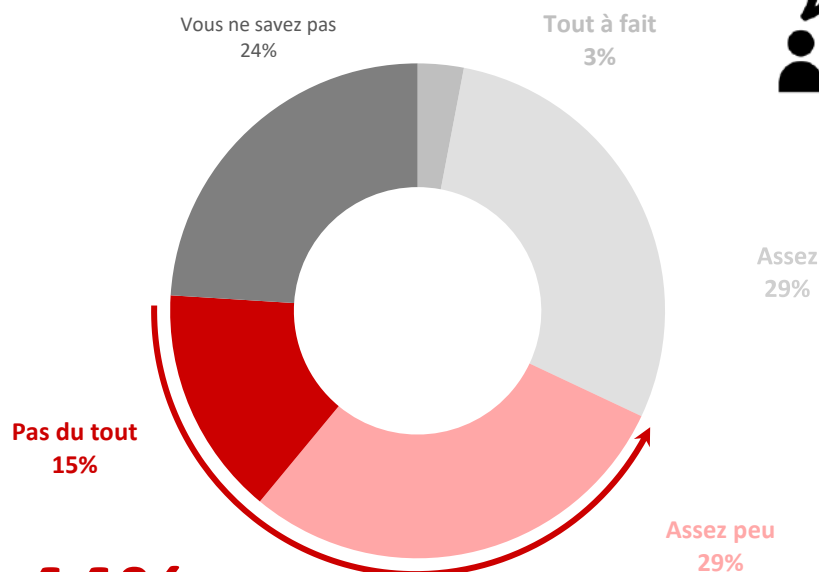


Bénéficiaires d'allocations sociales	18	35	53
Non bénéficiaires d'allocations sociales	12	42	54

Question : Avez-vous le sentiment que les besoins et les difficultés des gens comme vous sont pris en compte par les décisions que prennent les fonctionnaires du département et de la préfecture ?

Base : Français non fonctionnaire

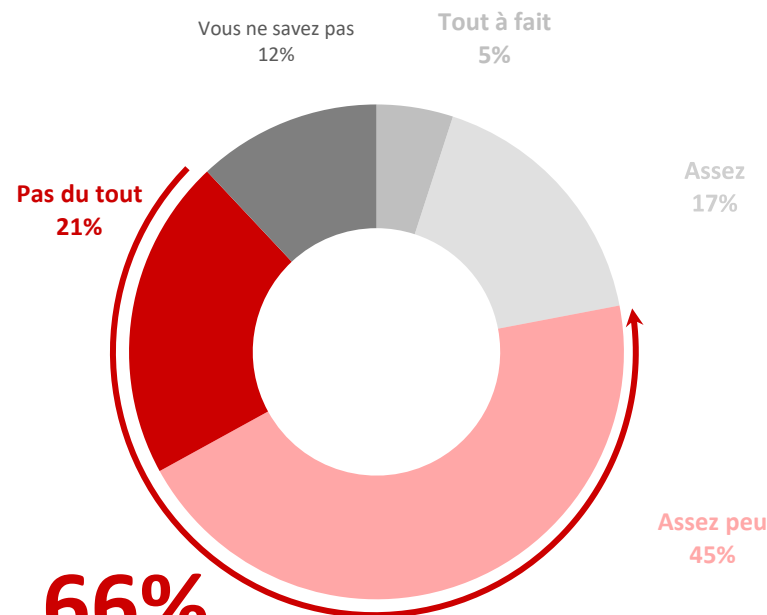
1983 *



44%

des Français non-fonctionnaires n'avaient pas le sentiment que leurs difficultés étaient prises en compte en 1983

2021



66%

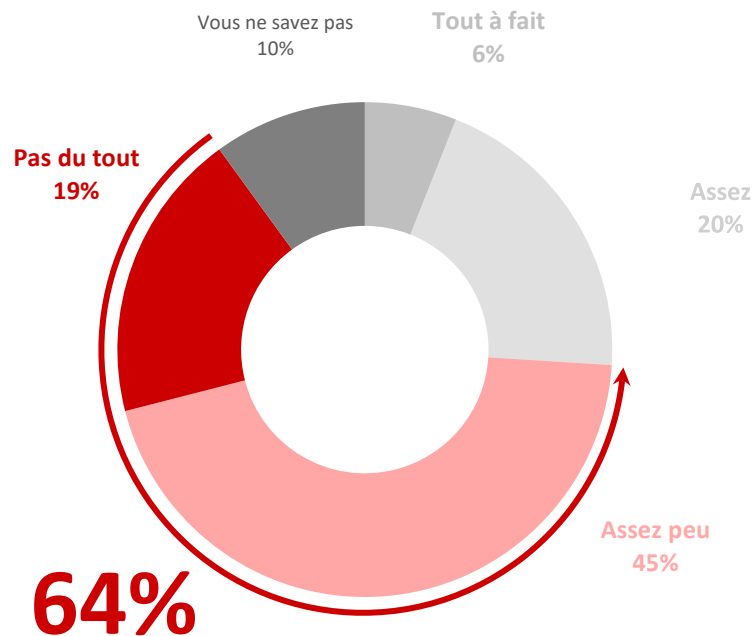
des Français non-fonctionnaires n'ont pas le sentiment que leurs difficultés sont prises en compte en 2021

Question : Avez-vous le sentiment que les besoins et les difficultés des gens comme vous sont pris en compte par les décisions que prennent les fonctionnaires du département et de la préfecture ?

Base : à tous



2021



des Français n'ont pas le sentiment que leurs difficultés sont prises en compte



Zoom sur le profil des Français qui n'ont pas le sentiment que leurs difficultés sont prises en compte par les décisions que prennent les fonctionnaires du département et de la préfecture



Note de lecture : 75% des catégories modestes sont dans cette situation
Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **64%**



Sexe

Hommes	20	43	63
Femmes	18	48	66

Age



18 à 24 ans	13	31	44
25 à 34 ans	18	47	65
35 à 49 ans	23	45	68
50 à 64 ans	22	45	67
65 ans et plus	16	51	67

Niveau de diplôme



Dipl. supérieur au BAC	16	45	61
Diplômés niveau BAC	16	41	57
Dipl. inf. au BAC	23	47	70

Catégorie socioprofessionnelle



Cadres et profession intel. sup.	18	43	61
Professions intermédiaires	16	52	68
Employés	15	41	56
Ouvriers	26	43	69

Statut d'emploi



Dirigeants d'entreprise	25	49	74
Salariés du secteur privé	21	46	67
Salariés du secteur public	11	39	50
Chômeurs	41	31	72

Revenus mensuels net par individu



Catégorie aisée (> 2 465 €)	14	43	57
Classe moy. sup. (1 862 - 2 466 €)	14	54	68
Classe moy. inf. (1 317 - 1 863 €)	18	48	66
Cat. modeste (893 - 1 318 €)	28	47	75
Cat. pauvre (< 894 €)	27	36	63



Région

Région parisienne	20	43	63
Province	19	46	65



Taille de l'agglomération

Agglomération parisienne	20	41	61
Com. urbaines de province	18	46	64
Communes rurales	23	46	69

Type de commune urbaine



Ville-centre	17	42	59
Banlieue "aisée"	12	49	61
Banlieue "populaire"	20	38	58
Ville isolée	25	49	74

Proximité politique actuelle



Sympathisants LFI	19	40	59
Symp. EELV	8	57	65
Sympathisants PS/Généralistes	13	34	47
Sympathisants LREM	12	48	60
Sympathisants LR	12	50	62
Sympathisants RN	30	47	77

Appartenance à la fonction publique



Fonctionnaires	9	42	51
Non fonctionnaires	21	45	66

Assujettissement à l'impôt sur le revenu



Personnelement assujetties à l'IR	16	45	61
Une autre personne du foyer	17	53	70
Non	25	44	69

Recours à des allocations



Bénéficiaires d'allocations sociales	26	37	63
Non bénéficiaires d'allocations sociales	18	47	65

Satisfaction de l'accueil dans les administrations



Personnes satisfaites	6	35	41
Personnes peu satisfaites	29	57	86

Question : Avez-vous l'impression que l'administration fait des efforts pour faciliter vos démarches ?

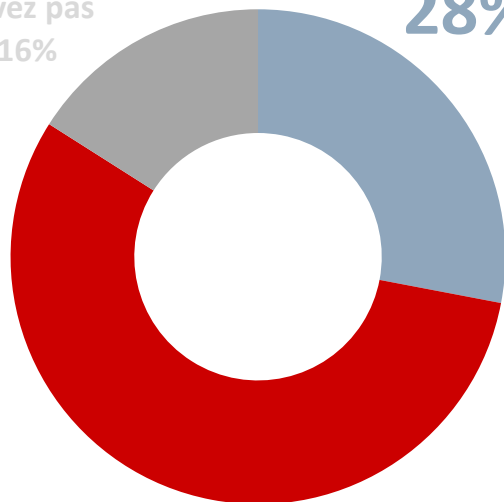
Base : à tous



2021 **Oui**
28%

Vous ne savez pas
16%

Non
56%



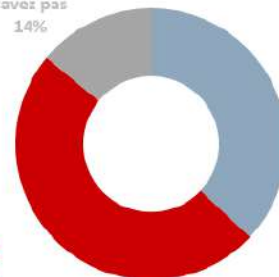
Evolution parmi les Français non fonctionnaires depuis 1983

1983 *

Vous ne savez pas
14%

Oui
37%

Non
49%

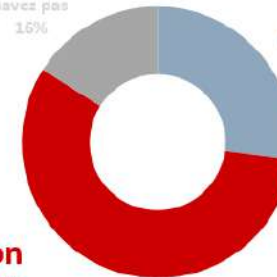


2021

Vous ne savez pas
16%

Oui
27%

Non
57%



* Etude Ifop pour le Secrétariat d'Etat à la Fonction Publique, réalisée du 19 au 26 septembre 1983 par auprès d'un échantillon de 1 690 personnes, représentatif de la population française (hors fonctionnaire) âgée de 15 ans et plus.



Zoom sur le profil des Français qui pensent que l'administration fait des efforts pour faciliter leurs démarches



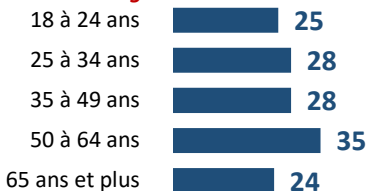
Note de lecture : 40% des cadres sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **28%**

Sexe



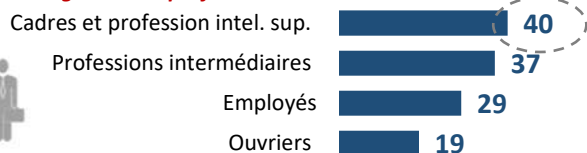
Age



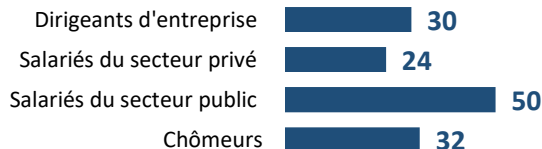
Niveau de diplôme



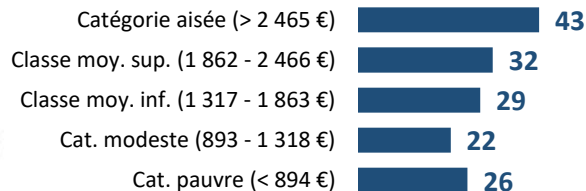
Catégorie socioprofessionnelle



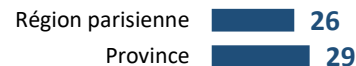
Statut d'emploi



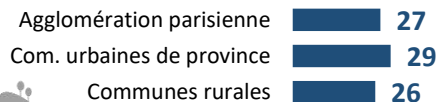
Revenus mensuels net par individu



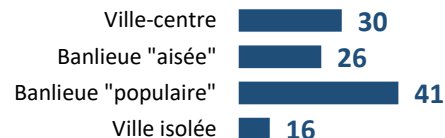
Région



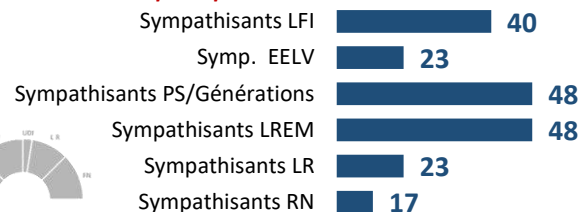
Taille de l'agglomération



Type de commune urbaine



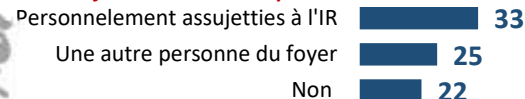
Proximité politique actuelle



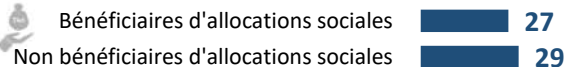
Appartenance à la fonction publique



Assujettissement à l'impôt sur le revenu



Recours à des allocations



Satisfaction de l'accueil dans les administrations

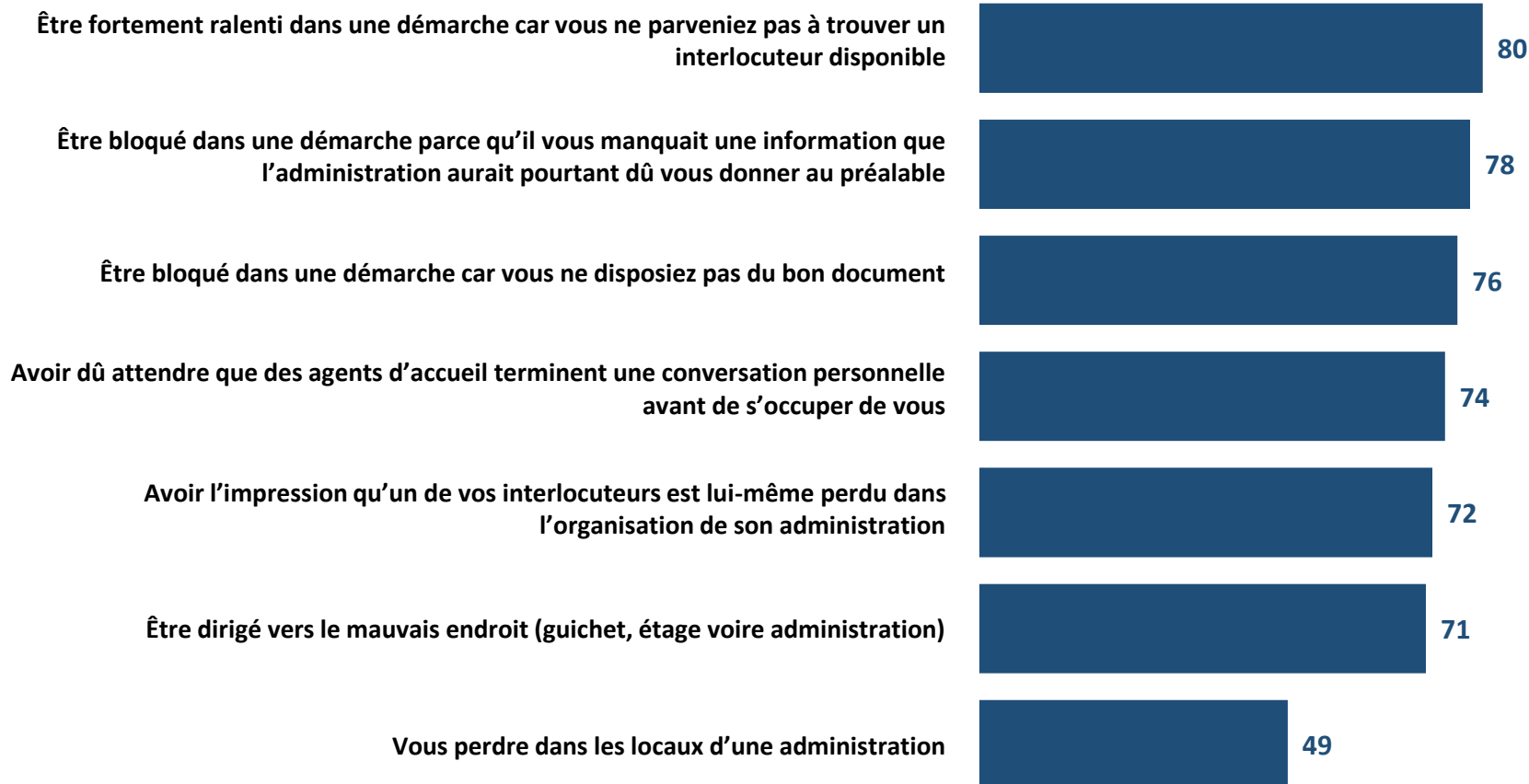


Question : Et cela vous est-il déjà arrivé, dans le cadre d'une démarche administrative, de vous retrouver dans chacune des situations suivantes ?

Base : à tous



Proportion de Français ayant déjà rencontré cette situation





Zoom sur le profil des Français qui ont déjà été bloqués dans une démarche parce qu'il leur manquait une information que l'administration aurait dû leur donner au préalable

Note de lecture : 84% des 25-34 ans sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **78%**

Sexe



Hommes	77
Femmes	79

Age



18 à 24 ans	70
25 à 34 ans	84
35 à 49 ans	79
50 à 64 ans	78
65 ans et plus	75

Niveau de diplôme



Dipl. supérieur au BAC	79
Diplômés niveau BAC	72
Dipl. inf. au BAC	79

Catégorie socioprofessionnelle



Cadres et profession intel. sup.	82
Professions intermédiaires	80
Employés	81
Ouvriers	81

Statut d'emploi



Dirigeants d'entreprise	83
Salariés du secteur privé	83
Salariés du secteur public	73
Chômeurs	78

Revenus mensuels net par individu



Catégorie aisée (> 2 465 €)	70
Classe moy. sup. (1 862 - 2 466 €)	77
Classe moy. inf. (1 317 - 1 863 €)	83
Cat. modeste (893 - 1 318 €)	80
Cat. pauvre (< 894 €)	75

Région



Région parisienne	79
Province	77

Taille de l'agglomération



Agglomération parisienne	79
Com. urbaines de province	79
Communes rurales	74

Type de commune urbaine



Ville-centre	76
Banlieue "aisée"	85
Banlieue "populaire"	81
Ville isolée	73

Proximité politique actuelle



Sympathisants LFI	77
Symp. EELV	89
Sympathisants PS/Généralistes	66
Sympathisants LREM	68
Sympathisants LR	73
Sympathisants RN	82

Appartenance à la fonction publique



Fonctionnaires	71
Non fonctionnaires	83

Assujettissement à l'impôt sur le revenu



Personnelement assujetties à l'IR	76
Une autre personne du foyer	79
Non	80

Recours à des allocations



Bénéficiaires d'allocations sociales	86
Non bénéficiaires d'allocations sociales	76

Satisfaction de l'accueil dans les administrations



Personnes satisfaites	72
Personnes peu satisfaites	85



Zoom sur le profil des Français qui se sont déjà perdus dans les locaux d'une administration

Note de lecture : 61% des 25-34 ans sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **49%**

Sexe



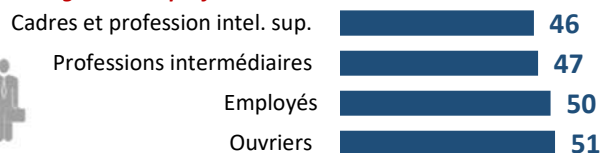
Age



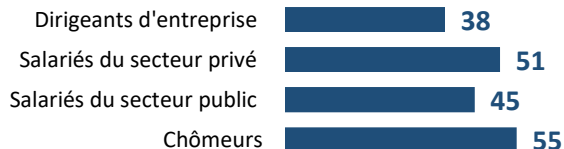
Niveau de diplôme



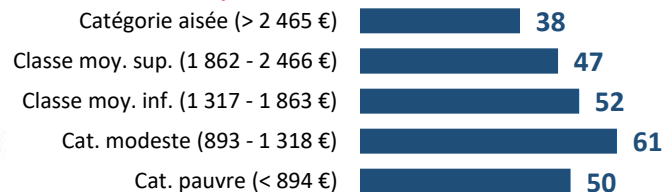
Catégorie socioprofessionnelle



Statut d'emploi



Revenus mensuels net par individu



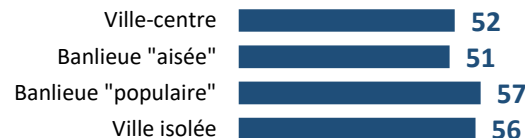
Région



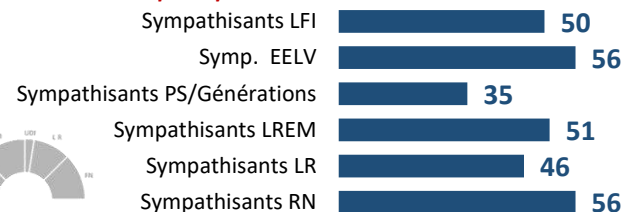
Taille de l'agglomération



Type de commune urbaine



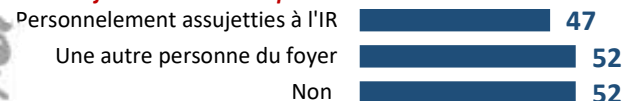
Proximité politique actuelle



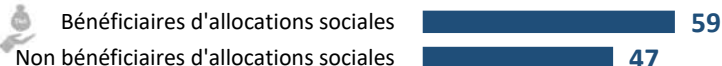
Appartenance à la fonction publique



Assujettissement à l'impôt sur le revenu



Recours à des allocations



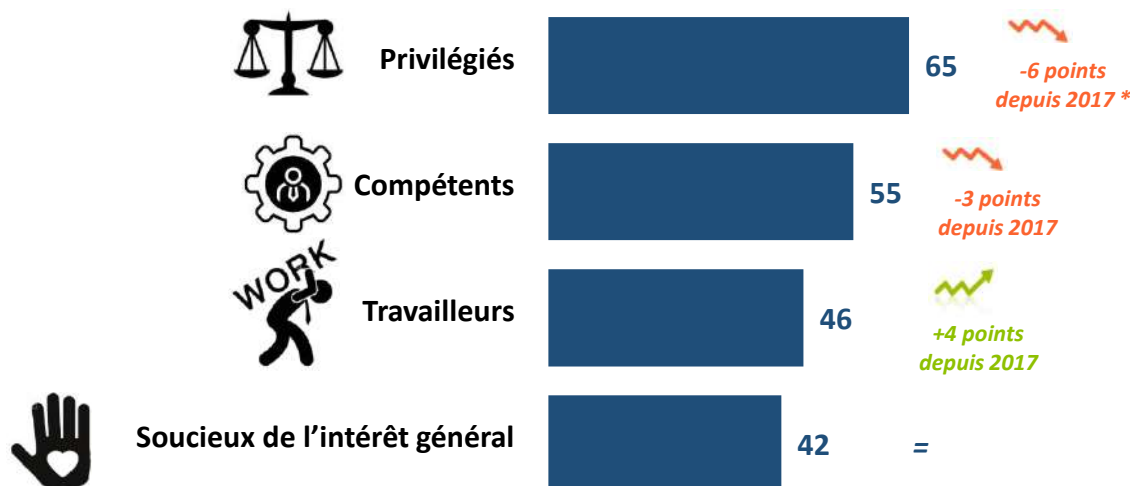
Satisfaction de l'accueil dans les administrations



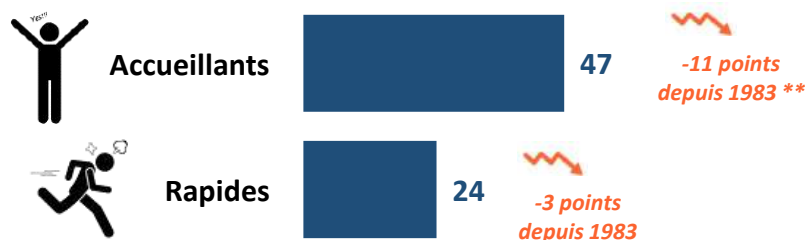
Question : Pour chacun des qualificatifs suivants, dites-moi s'ils s'appliquent plutôt bien ou plutôt mal à l'image que vous avez des agents du secteur public. Les agents du secteur public sont... ?

Base : à tous

Proportion de Français pour qui le qualificatif « s'applique bien »



Base : aux Français non fonctionnaires



* Etude Odoxa pour la Banque Française Mutualiste, réalisée en ligne du 20 au 21 septembre 2017 questionnaire auto-administré en ligne, auprès de 1020 Français représentatif de la population âgée de 18 ans et plus.

** Etude Ifop pour le Secrétariat d'Etat à la Fonction Publique, réalisée du 19 au 26 septembre 1983 par auprès d'un échantillon de 1 690 personnes, représentatif de la population française (hors fonctionnaire) âgée de 15 ans et plus.



Zoom sur le profil des Français qui estiment que les fonctionnaires sont privilégiés



Note de lecture : 74% des 18-24 ans sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **65%**

Sexe



Hommes	65
Femmes	66

Age



18 à 24 ans	74
25 à 34 ans	67
35 à 49 ans	62
50 à 64 ans	65
65 ans et plus	65

Niveau de diplôme



Dipl. supérieur au BAC	68
Diplômés niveau BAC	62
Dipl. inf. au BAC	65

Catégorie socioprofessionnelle



Cadres et profession intel. sup.	73
Professions intermédiaires	62
Employés	57
Ouvriers	71

Statut d'emploi



Dirigeants d'entreprise	81
Salariés du secteur privé	72
Salariés du secteur public	40
Chômeurs	57

Revenus mensuels net par individu



Catégorie aisée (> 2 465 €)	70
Classe moy. sup. (1 862 - 2 466 €)	63
Classe moy. inf. (1 317 - 1 863 €)	68
Cat. modeste (893 - 1 318 €)	67
Cat. pauvre (< 894 €)	59

Région



Région parisienne	67
Province	65

Taille de l'agglomération



Agglomération parisienne	66
Com. urbaines de province	63
Communes rurales	72

Type de commune urbaine



Ville-centre	62
Banlieue "aisée"	76
Banlieue "populaire"	66
Ville isolée	66

Proximité politique actuelle



Sympathisants LFI	64
Symp. EELV	56
Sympathisants PS/Générationes	44
Sympathisants LREM	68
Sympathisants LR	84
Sympathisants RN	70

Appartenance à la fonction publique



Fonctionnaires	36
Non fonctionnaires	72

Assujettissement à l'impôt sur le revenu



Personnelement assujetties à l'IR	67
Une autre personne du foyer	70
Non	62

Recours à des allocations



Bénéficiaires d'allocations sociales	70
Non bénéficiaires d'allocations sociales	64

Satisfaction de l'accueil dans les administrations



Personnes satisfaites	62
Personnes peu satisfaites	69



Zoom sur le profil des Français qui estiment que les fonctionnaires sont accueillants



Note de lecture : 65% des employés sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **52%**

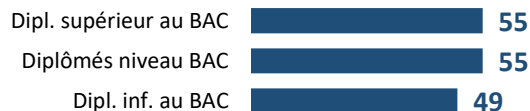
Sexe



Age



Niveau de diplôme



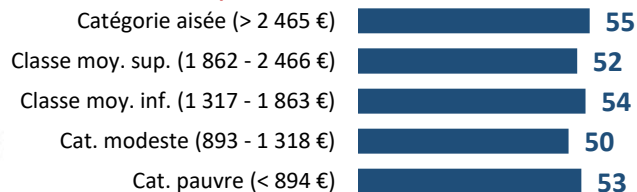
Catégorie socioprofessionnelle



Statut d'emploi



Revenus mensuels net par individu



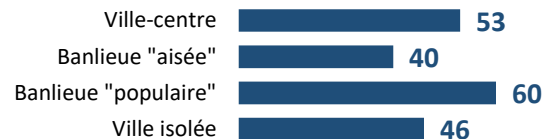
Région



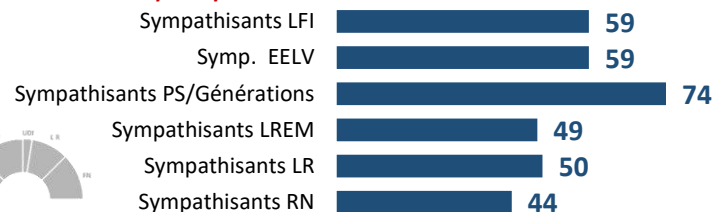
Taille de l'agglomération



Type de commune urbaine



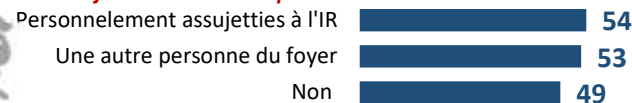
Proximité politique actuelle



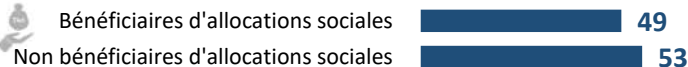
Appartenance à la fonction publique



Assujettissement à l'impôt sur le revenu



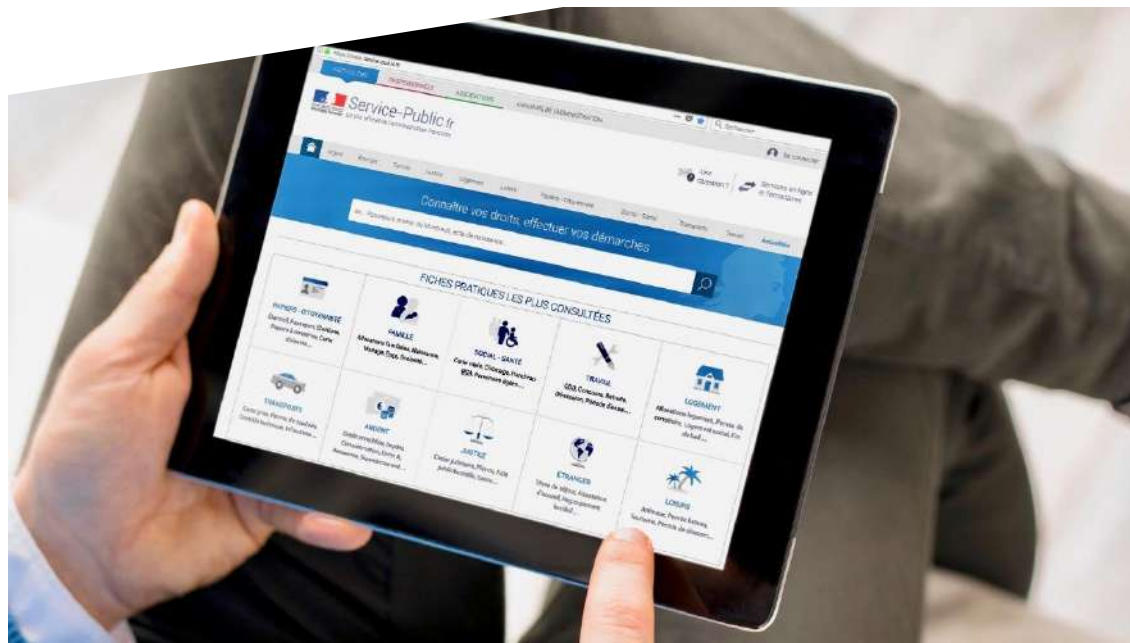
Recours à des allocations



Satisfaction de l'accueil dans les administrations

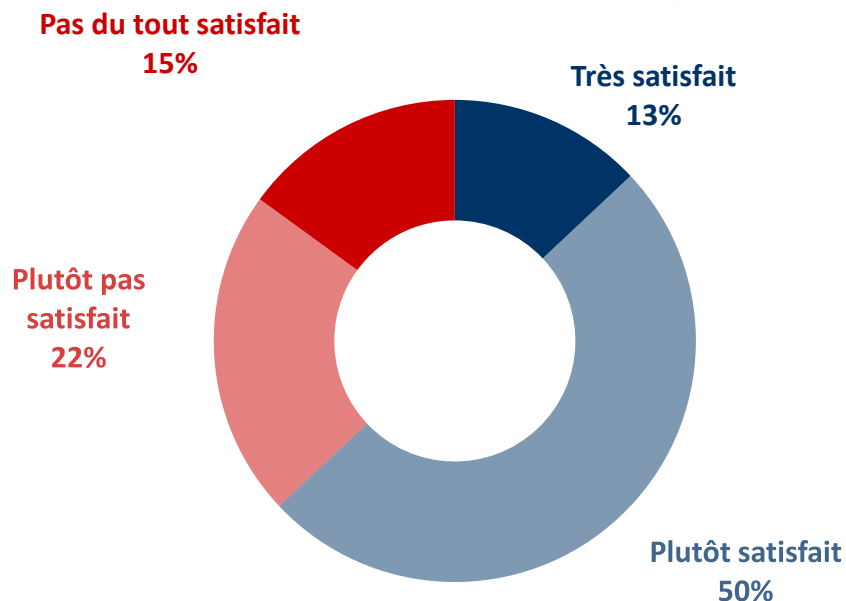


C | LE REGARD SUR LA DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES ADMINISTRATIFS DE L'ÉTAT



Question : Etes-vous satisfait de la dématérialisation des services administratifs de l'État (carte grise, pièce d'identité, permis de conduire...) ?

Base : à tous



63%

des Français sont satisfait de la dématérialisation des services administratifs de l'État

Question : Pensez-vous que par rapport aux services administratifs assurés habituellement en face à face ou au téléphone, la dématérialisation des services publics... ?

Base : à tous



Proportion de Français d'accord avec l'affirmation



Permet de réduire le nombre d'agents du service public

73



Fait réaliser des économies à l'État

66



Améliore l'efficacité des services publics

51