Une étude

harris interactive
a toluna company

pour

la Direction Interministérielle de la Transformation Publique

Les Français et le droit à l'erreur

Vague 4 – Décembre 2021

Jean-Daniel Lévy, Directeur du Département Politique – Opinion
Julien Potéreau, Directeur d'études au Département Politique – Opinion
Diane Lamotte, Chargée d'études au Département Politique – Opinion

Sommaire

Méthodologie d'enquête P.3

La confiance dans l'administration et les démarches réalisées auprès d'elle P.6

Le regard sur l'administration pour chaque événement de vie étudié P.13

Les améliorations envisagées selon les situations P.33

Principaux enseignements P.46

Méthodologie d'enquête

Enquête réalisée **en ligne** du **19 novembre** au **25 novembre** 2021.

Échantillon de **2023** personnes représentatif des Français âgés de 18 ans et plus.

Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, région et taille d'agglomération de l'interviewé(e).

Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les terrains d'enquête des vagues précédentes de ce baromètre ont été conduits respectivement du 13 au 20 juin 2017 (vague 1 réalisée par BVA), du 7 au 12 juin 2018 (vague 2 réalisée par l'Ifop) et du 26 novembre au 03 décembre 2020 réalisé par Harris Interactive. Pour chaque question, les évolutions sont indiquées par rapport à la vague 3 réalisée en 2020.

Méthodologie – précision relative à la passation du questionnaire

La vague 4 de ce baromètre a été réalisée dans des conditions similaires aux vagues précédentes.

Ainsi, comme indiqué dans la suite du rapport, l'échantillon interrogé a été exposé à une première question de confiance dans l'accompagnement de l'administration en général, les interviewés ayant la possibilité de répondre qu'ils n'effectuent jamais de démarches administratives. Le cas échéant, ces personnes n'ont pas eu accès à la suite du questionnaire et ne sont pas prises en compte dans les résultats du présent document.

Dans un deuxième temps, les personnes ayant déjà réalisé des démarches administratives (soit 98% de l'échantillon) ont été invitées à cocher les situations qu'elles avaient vécues au cours des deux dernières années parmi une liste fermée. Les personnes n'ayant coché aucune de ces situations ont été, à leur tour, exclues du questionnaire et non prises en compte dans les résultats du présent document à partir de la partie « Le regard sur l'administration pour chaque évènement de vie étudié ».

Au final, 87% de l'échantillon total déclare avoir vécu au moins l'une des situations proposées au cours des deux dernières années. Les interviewés ayant pu cocher plusieurs situations, ils ont été interrogés sur chacune d'entre elles via toutes les questions de la partie « Le regard sur l'administration pour chaque événement de vie étudié », dans la limite de trois situations. Ainsi, une personne ayant coché une, deux ou trois situations a répondu à une, deux ou trois séries de questions portant chacune sur l'un des événements sélectionnés. Pour les interviewés ayant coché plus de trois situations, ont été retenues pour la suite du questionnaire les trois situations les plus « rares » parmi celles sélectionnées, afin de disposer de bases de répondants les plus larges possibles pour lesdits items « rares », les items les plus courants (comme le fait de déclarer ses impôts ou de prendre soin de sa santé) disposant de bases déjà suffisantes.

	Part de l'échantillon ayant coché l'item	Part de l'échantillon ayant été questionnée sur l'item	Effectif utile
Je déclare et paie mes impôts	75	67	1 180
Je prends soin de ma santé (remboursements)	67	47	827
J'établis mes papiers d'identité	27	26	451
Je me loge	26	23	415
Je perds mon emploi/je cherche un emploi	12	11	202
Je prépare/je pars à la retraite	11	11	186
Je suis handicapé/un de mes proches est handicapé	9	8	148
J'emploie un salarié à domicile	8	8	149
Je tombe dans la précarité financière (situation pouvant me donner droit à des aides du fait de faibles ressources financières)	8	8	136
Je donne naissance à un enfant	6	6	109
Je perds mon autonomie/un proche perd son autonomie	5	5	93
Je suis résident étranger	2	2	42**
TOTAL	(*)	(*)	

Les % ci-dessus sont exprimés sur base « ont vécu au moins une situation »
(*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses
** Population à faible effectif, résultats à interpréter avec prudence.

Intervalle de confiance

L'intervalle de confiance (parfois appelé « marge d'erreur ») permet de déterminer la confiance qui peut être attribuée à une valeur, en prenant en compte la valeur observée et la taille de l'échantillon. Si le calcul de l'intervalle de confiance concerne les sondages réalisés avec la méthode aléatoire, il est communément admis qu'il est proche pour les sondages réalisés avec la méthode des quotas.

Taille de l'échantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
100 interviews	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10
200 interviews	3,1	4,3	5,7	6,5	6,9	7,1
300 interviews	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400 interviews	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500 interviews	2,0	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600 interviews	1,8	2,4	3,3	3,8	4,0	4,1
800 interviews	1,5	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
1 000 interviews	1,4	1,8	2,5	2,9	3,0	3,1
2 000 interviews	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,3
3 000 interviews	0,8	1,1	1,5	1,7	1,8	1,8
4 000 interviews	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
6 000 interviews	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4

Note de lecture : **dans le cas d'un échantillon de 2 000 personnes**, si le pourcentage mesuré est de 10%, la marge d'erreur est égale à 1,3. Il y a donc 95% de chance que le pourcentage réel soit compris entre 8,7% et 11,3% (plus ou moins 1,3 point).

La confiance dans l’administration et les démarches réalisées auprès d’elle

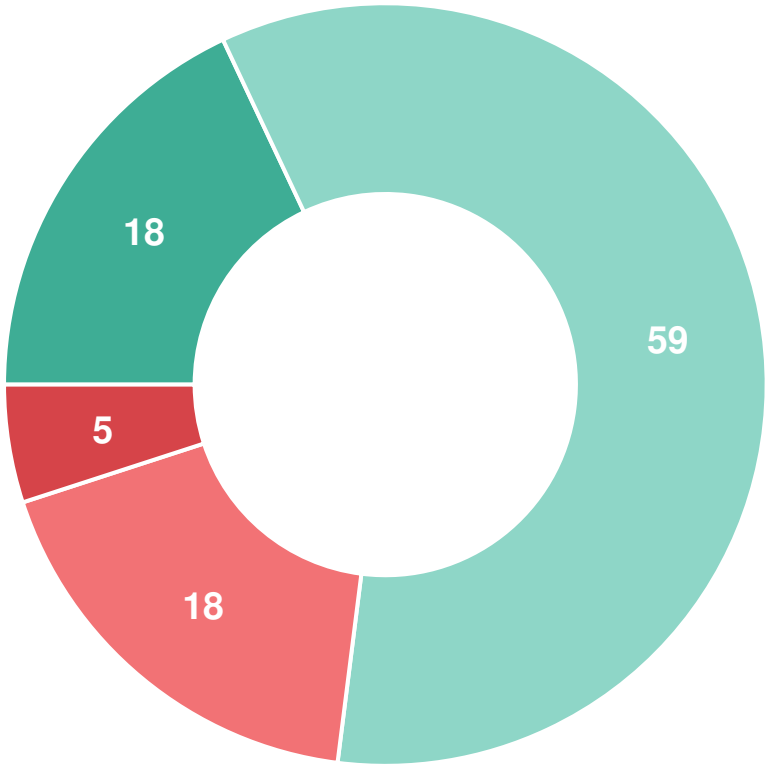
La confiance dans l'accompagnement de l'administration en général

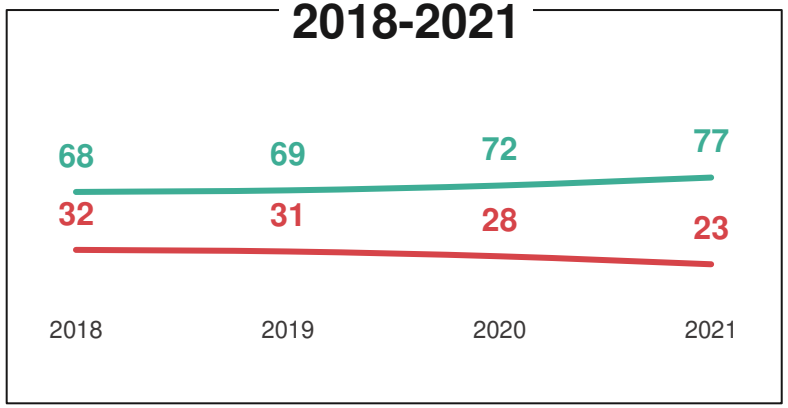
De manière générale, quand vous avez à effectuer des démarches administratives, diriez-vous que vous faites confiance à l'administration pour vous apporter conseils et solutions si vous rencontrez des difficultés ou commettez des erreurs de bonne foi ?

- Base : aux personnes déclarant réaliser des démarches administratives, soit 98% de l'échantillon -

Confiance : 77%

Pas confiance : 23%





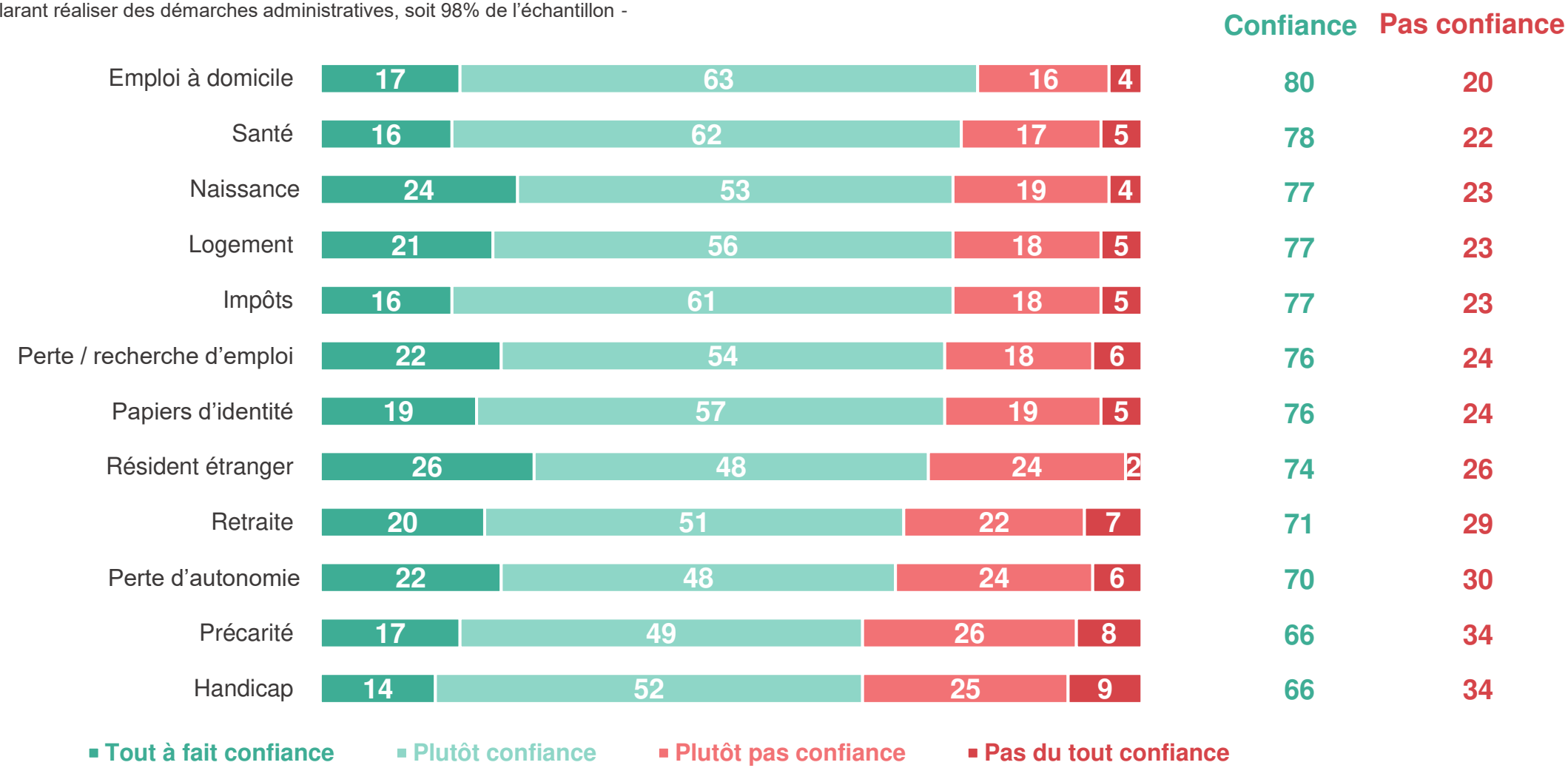
- Tout à fait confiance
- Plutôt confiance
- Plutôt pas confiance
- Pas du tout confiance

La confiance dans l'accompagnement de l'administration en général

Détail selon les situations vécues au cours des 2 dernières années

De manière générale, quand vous avez à effectuer des démarches administratives, diriez-vous que vous faites confiance à l'administration pour vous apporter conseils et solutions si vous rencontrez des difficultés ou commettez des erreurs de bonne foi ?

- Base : aux personnes déclarant réaliser des démarches administratives, soit 98% de l'échantillon -



La confiance dans l'accompagnement de l'administration en général

Evolutions

De manière générale, quand vous avez à effectuer des démarches administratives, diriez-vous que vous faites confiance à l'administration pour vous apporter conseils et solutions si vous rencontrez des difficultés ou commettez des erreurs de bonne foi ?

- Aux personnes déclarant réaliser des démarches administratives, soit 98% de l'échantillon, en % de réponses « Confiance » -

Total « Confiance »	Juin 2018	Juin 2019	Nov. 2020	Nov. 2021	
Emploi à domicile	73*	76	75	80	*+5*
Santé	73	76	74	78	*+4*
Naissance	53	62	80	77	*-3*
Logement	69	69	71	77	*+6*
Impôts	72	72	73	77	*+4*
Perte / recherche d'emploi	62	56	70	76	*+6*
Papiers d'identité	72	71	72	76	*+4*
Résident étranger	52	86	74	74	*=*
Retraite	73	79	71	71	*=*
Perte d'autonomie	69	61	68	70	*+2*
Précarité	51	52	65	66	*+1*
Handicap	59	64	63	66	*+3*

* Moyenne des items « Emploi à domicile » et « Particulier-employeur »

NB : Les évolutions affichées ont été calculées par rapport aux résultats de la vague 3 (novembre 2020)

La confiance dans l'accompagnement de l'administration en général

Détail selon les catégories de population

De manière générale, quand vous avez à effectuer des démarches administratives, diriez-vous que vous faites confiance à l'administration pour vous apporter conseils et solutions si vous rencontrez des difficultés ou commettez des erreurs de bonne foi ?

- Aux personnes déclarant réaliser des démarches administratives, soit 98% de l'échantillon, en % de réponses « Confiance » -

Total confiance : 77%

Sexe

Homme	79
Femme	73

Âge

18 à 24 ans	82
25 à 34 ans	78
35 à 49 ans	74
50 à 64 ans	73
65 ans et plus	78

Catégorie socio-professionnelle

Indépendants, cadres, professions libérales	75
Professions intermédiaires	78
CSP-	78
Retraités	76
Autres inactifs (au foyer, étudiants...)	73

Statut professionnel

Salariés du privé	78
Salariés du public / fonctionnaires	79
A son compte	68
Au chômage	67

Niveau de diplôme

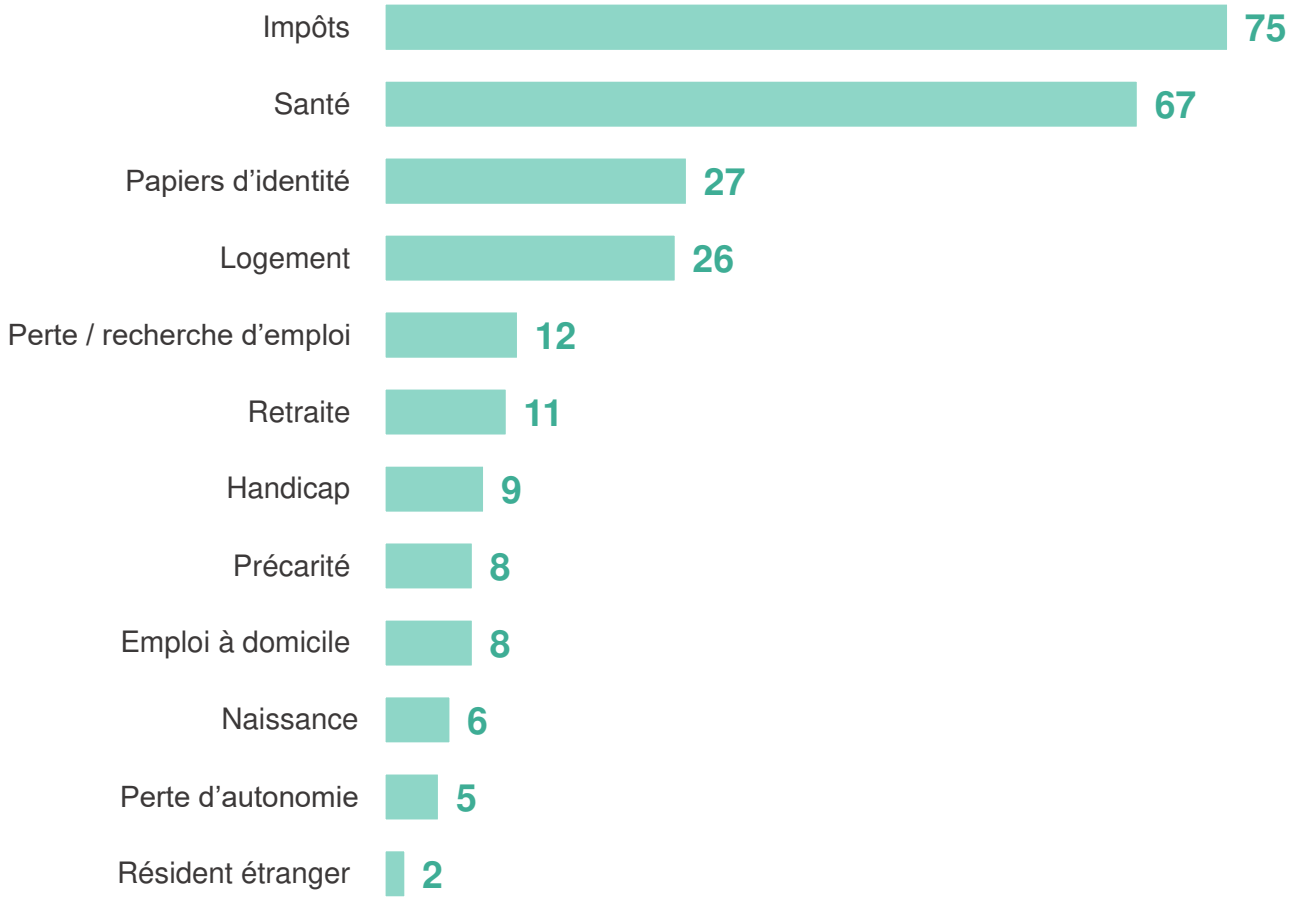
Inférieur au Bac	78
Bac	75
Bac +2	76
Supérieur à Bac +2	76

Les situations de vie personnellement vécues au cours des deux dernières années

Voici différentes situations de vie : merci de cocher toutes celles que vous avez personnellement vécues au cours de ces deux dernières années.

- Aux personnes ayant déclaré au moins réaliser une des démarches administratives au cours des deux dernières années, soit 87% de l'échantillon, en % -

(*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses



Les situations de vie personnellement vécues au cours des deux dernières années

Voici différentes situations de vie : merci de cocher toutes celles que vous avez personnellement vécues au cours de ces deux dernières années.

- Aux personnes ayant déclaré au moins réaliser une des démarches administratives au cours des deux dernières années, soit 87% de l'échantillon, en % -

(*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses

Total	Juin 2018	Juin 2019	Nov. 2020	Nov. 2021	
Impôts	80	79	77	75	-2
Santé	69	68	66	67	+1
Papiers d'identité	24	28	24	27	+3
Logement	28	28	27	26	-1
Perte / recherche d'emploi	17	16	13	12	-1
Retraite	8	12	11	11	=
Handicap	11	10	9	9	=
Précarité	11	12	8	8	=
Emploi à domicile	7	9	7	8	+1
Naissance	6	7	6	6	=
Perte d'autonomie	6	6	5	5	=
Résident étranger	1	1	3	2	-1

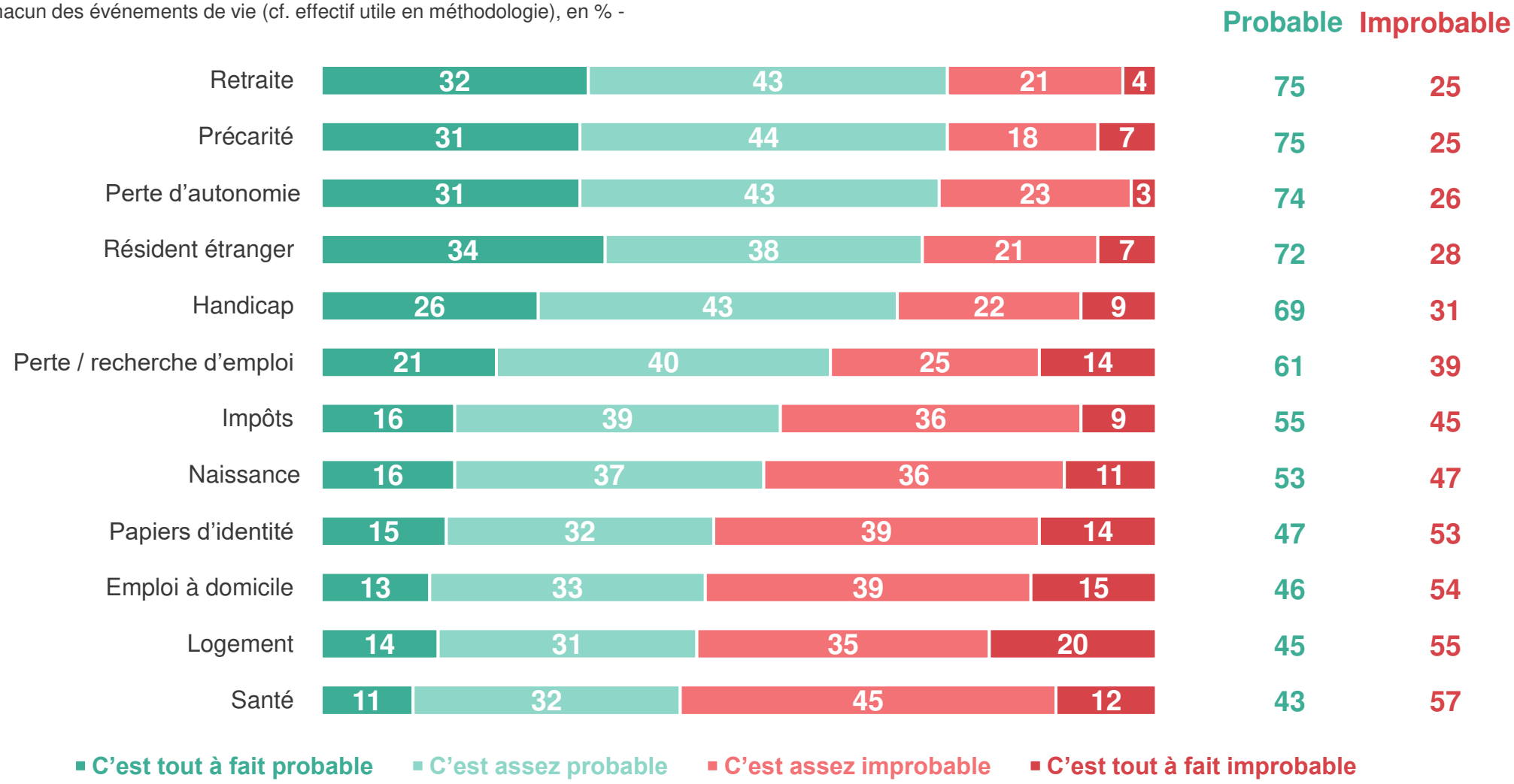
NB : Les évolutions affichées ont été calculées par rapport aux résultats de la vague 3 (novembre 2020)

Le regard sur l’administration pour chaque événement de vie étudié

Le risque de faire une erreur dans le cadre de la démarche

Pensez-vous que concernant la situation «événement de vie cité», il y a pour vous un risque de faire une erreur dans le cadre des démarches administratives que vous avez à réaliser ?

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie (cf. effectif utile en méthodologie), en % -



Le risque de faire une erreur dans le cadre de la démarche

Evolutions

Pensez-vous que concernant la situation «événement de vie cité», il y a pour vous un risque de faire une erreur dans le cadre des démarches administratives que vous avez à réaliser ?

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie (cf. effectif utile en méthodologie), en % de réponses « Probable » -

Total « Probable »	Juin 2018	Juin 2019	Nov. 2020	Nov. 2021	
Retraite	59	57	66	75	*+9*
Précarité	63	70	74	75	*+1*
Perte d'autonomie	68	69	71	74	*+3*
Résident étranger	78	61	69	72	*+3*
Handicap	63	61	65	69	*+4*
Perte / recherche d'emploi	55	52	47	61	*+14*
Impôts	54	45	49	55	*+6*
Naissance	46	42	57	53	*-4*
Papiers d'identité	39	37	39	47	*+8*
Emploi à domicile	43*	41	46	46	*=*
Logement	44	37	41	45	*+4*
Santé	43	34	39	43	*+4*

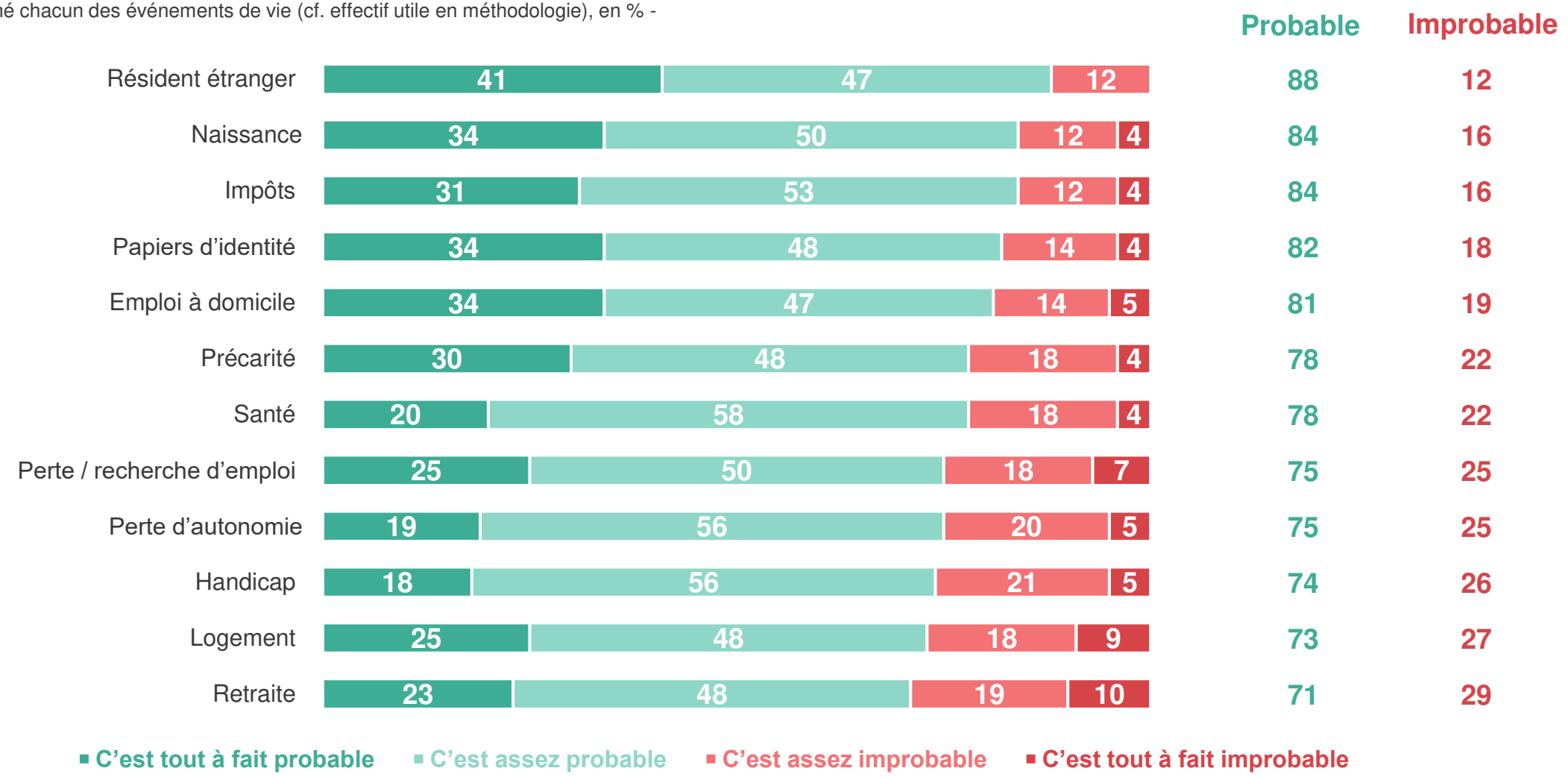
* Moyenne des items « Emploi à domicile » et « Particulier-employeur »

NB : Les évolutions affichées ont été calculées par rapport aux résultats de la vague 3 (novembre 2020)

Le jugement sur la possibilité pour l'administration d'aider en cas d'erreur

Pensez-vous qu'en cas d'erreur pour les démarches relatives à la situation «événement de vie cité», l'administration soit en mesure de vous aider à la corriger ?

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie (cf. effectif utile en méthodologie), en % -



Le jugement sur la possibilité pour l'administration d'aider en cas d'erreur

Evolutions

Pensez-vous qu'en cas d'erreur pour les démarches relatives à la situation «événement de vie cité», l'administration soit en mesure de vous aider à la corriger ?

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie (cf. effectif utile en méthodologie), en % de réponses « Probable » -

Total « Probable »	Juin 2018	Juin 2019	Nov. 2020	Nov. 2021	
Résident étranger	61	69	80	88	***+8***
Naissance	65	70	84	84	=
Impôts	77	76	83	84	***+1***
Papiers d'identité	75	77	84	82	***-2***
Emploi à domicile	77*	74	80	81	***+1***
Précarité	63	56	77	78	***+1***
Santé	73	71	82	78	-4
Perte / recherche d'emploi	64	56	76	75	***-1***
Perte d'autonomie	67	56	72	75	***+3***
Handicap	63	64	70	74	***+4***
Logement	66	67	73	73	=
Retraite	76	75	76	71	***-5***

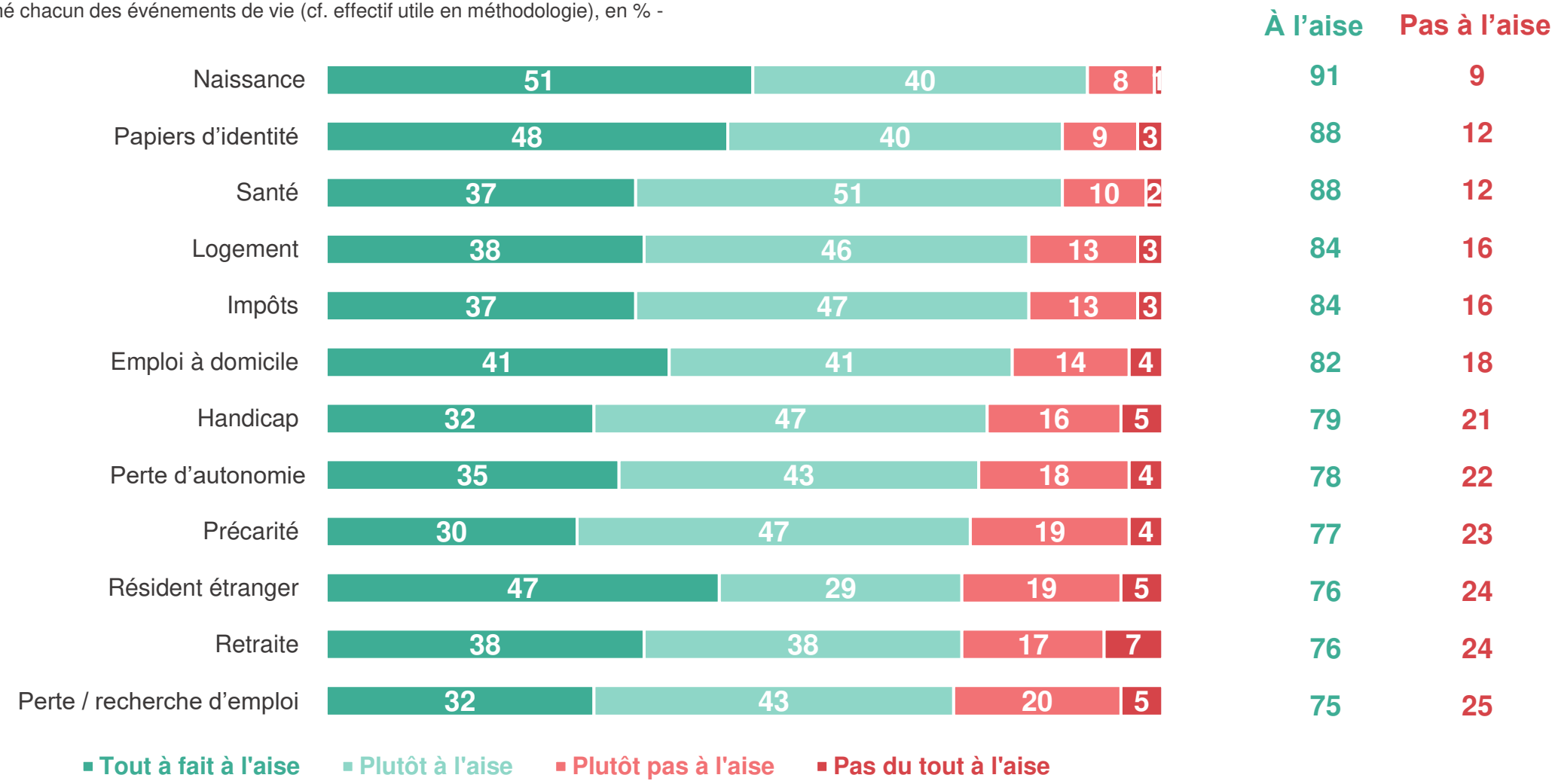
* Moyenne des items « Emploi à domicile » et « Particulier-employeur »

NB : Les évolutions affichées ont été calculées par rapport aux résultats de la vague 3 (novembre 2020)

La disposition à signaler une erreur de bonne foi à l'administration

Vous sentiriez-vous à l'aise pour signaler à l'administration une erreur de votre part et de bonne foi, afin de trouver une solution, dans le cadre de cette situation «événement de vie cité» ?

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie (cf. effectif utile en méthodologie), en % -



La disposition à signaler une erreur de bonne foi à l'administration

Evolutions

Vous sentiriez-vous à l'aise pour signaler à l'administration une erreur de votre part et de bonne foi, afin de trouver une solution, dans le cadre de cette situation «événement de vie cité» ?

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie (cf. effectif utile en méthodologie), en % de réponses « A l'aise » -

Total « A l'aise »	Juin 2018	Juin 2019	Nov. 2020	Nov. 2021	
Naissance	83	78	86	91	*+5*
Papiers d'identité	82	83	87	88	*+1*
Santé	87	86	89	88	*-1*
Logement	80	83	82	84	*+2*
Impôts	80	81	84	84	*=*
Emploi à domicile	86*	86	85	82	*-3*
Handicap	77	83	79	79	*=*
Perte d'autonomie	80	73	77	78	*+1*
Précarité	67	65	76	77	*+1*
Résident étranger	65	83	73	76	*+3*
Retraite	81	89	85	76	*-9*
Perte / recherche d'emploi	75	74	80	75	*-5*

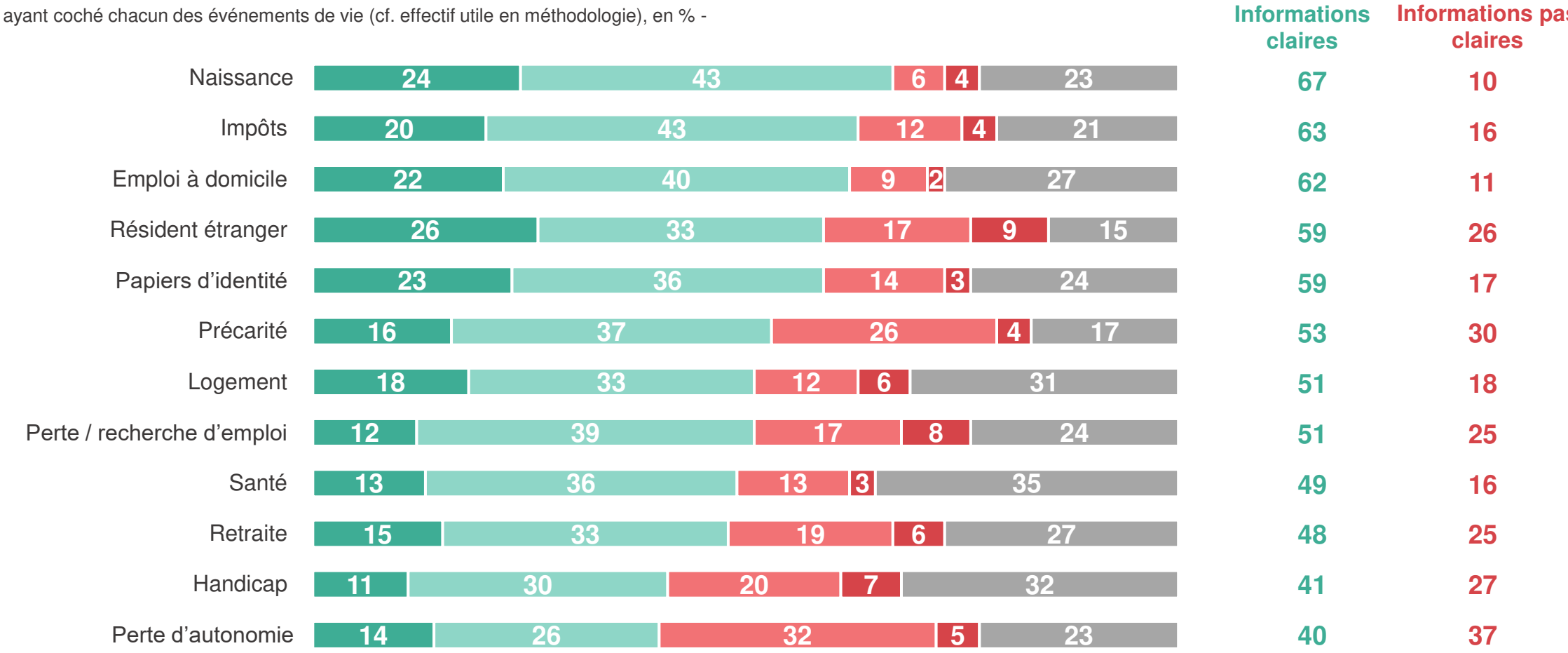
* Moyenne des items « Emploi à domicile » et « Particulier-employeur »

NB : Les évolutions affichées ont été calculées par rapport aux résultats de la vague 3 (novembre 2020)

Le niveau d'information sur la marche à suivre pour corriger une erreur

Avez-vous été informé(e) de la marche à suivre si vous souhaitez corriger une erreur dans le cadre des démarches administratives relatives à la situation «événement de vie cité» ?

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie (cf. effectif utile en méthodologie), en % -



Le niveau d'information sur la marche à suivre pour corriger une erreur

Evolutions

Avez-vous été informé(e) de la marche à suivre si vous souhaitez corriger une erreur dans le cadre des démarches administratives relatives à la situation «événement de vie cité» ?

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie (cf. effectif utile en méthodologie), en % de réponses « Reçu des informations claires » -

Total « A reçu des informations claires »	Juin 2018	Juin 2019	Nov. 2020	Nov. 2021	
Naissance	38	39	71	67	*-4*
Impôts	49	51	61	63	*+2*
Emploi à domicile	47*	40	53	62	*+9*
Résident étranger	54	30	51	59	*+8*
Papiers d'identité	52	50	54	59	*+5*
Précarité	34	25	44	53	*+9*
Logement	36	36	44	51	*+7*
Perte / recherche d'emploi	40	40	55	51	*-4*
Santé	43	45	47	49	*+2*
Retraite	53	52	52	48	*-4*
Handicap	31	27	40	41	*+1*
Perte d'autonomie	36	24	44	40	*-4*

* Moyenne des items « Emploi à domicile » et « Particulier-employeur »

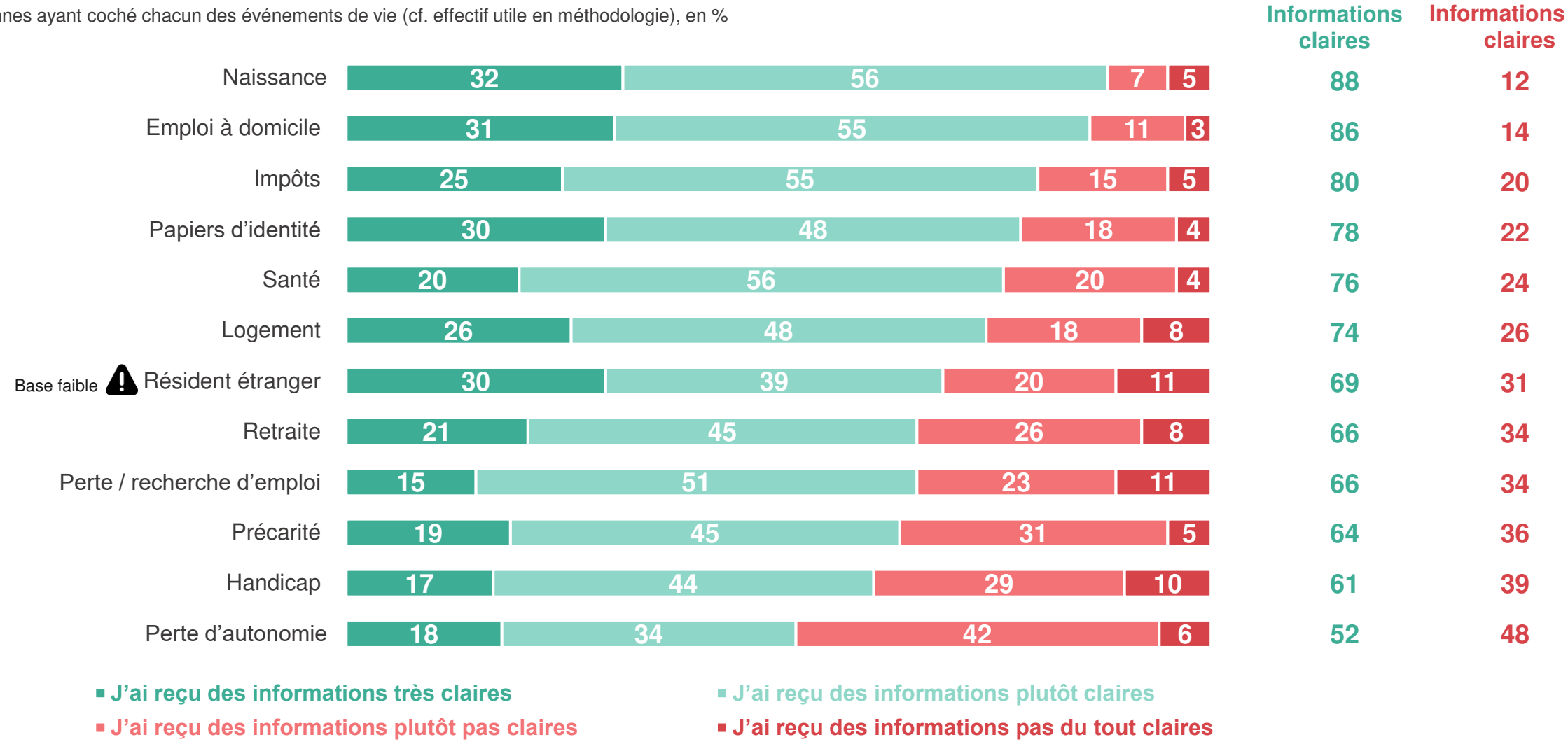
NB : Les évolutions affichées ont été calculées par rapport aux résultats de la vague 3 (novembre 2020)

Le niveau d'information sur la marche à suivre pour corriger une erreur

Base « Personnes ayant reçu des informations »

Avez-vous été informé(e) de la marche à suivre si vous souhaitez corriger une erreur dans le cadre des démarches administratives relatives à la situation «événement de vie cité» ?

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie (cf. effectif utile en méthodologie), en %



Le niveau d'information sur la marche à suivre pour corriger une erreur

Evolutions - Base « Personnes ayant reçu des informations »

Avez-vous été informé(e) de la marche à suivre si vous souhaitez corriger une erreur dans le cadre des démarches administratives relatives à la situation «événement de vie cité» ?

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie (cf. effectif utile en méthodologie), en % de réponses « Reçu des informations claires » -

Total « A reçu des informations claires »	Juin 2019	Nov. 2020	Nov. 2021	
Naissance	61	87	88	*+1*
Emploi à domicile	73*	76	86	*+10*
Impôts	76	84	80	*-4*
Papiers d'identité	77	83	78	*-5*
Santé	78	81	76	*-5*
Logement	69	73	74	*+1*
Résident étranger	46	75	69	*-6*
Retraite	78	66	66	*=*
Perte / recherche d'emploi	70	79	66	*-13*
Précarité	45	58	64	*+6*
Handicap	54	66	61	*-5*
Perte d'autonomie	44	59	52	*-7*

* Moyenne des items « Emploi à domicile » et « Particulier-employeur »

NB : Les évolutions affichées ont été calculées par rapport aux résultats de la vague 3 (novembre 2020)

L’administration la plus contactée dans le cadre des démarches (1/2)

Toujours concernant cette situation «événement de vie cité», avec laquelle des administrations suivantes avez-vous été principalement en contact dans le cadre de vos démarches administratives ?

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie (cf. effectif utile en méthodologie), en % -

	Evénement de vie					
	Naissance	Perte d’autonomie	Handicap	Logement	Précarité	Retraite
Une Maison de Services au Public / Une France Services	8	19	6	9	12	7
L’Assurance Maladie (Caisse Primaire d’Assurance Maladie, CPAM)						
La MSA						
Pôle Emploi						
Cap emploi						
La Caisse Nationale d’Assurance Vieillesse (CNAV)						46
Un organisme pour votre « retraite de base »						14
Un organisme pour votre « retraite complémentaire »						26
La Caisse des Allocations Familiales (CAF)	50			30	50	
Un centre communal d’action sociale		31	12		20	
Votre Conseil départemental		36			10	
Une Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)			76			
Un organisme de logement social (OPAC, OPH)				12		
La Mairie de votre commune	28			35		
Les services de Protection Maternelle et Infantile (PMI)	13					
La CAF						
Un autre organisme	1	14	6	14	8	7
TOTAL	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

L’administration la plus contactée dans le cadre des démarches (2/2)

Toujours concernant cette situation «événement de vie cité», avec laquelle des administrations suivantes avez-vous été principalement en contact dans le cadre de vos démarches administratives ?

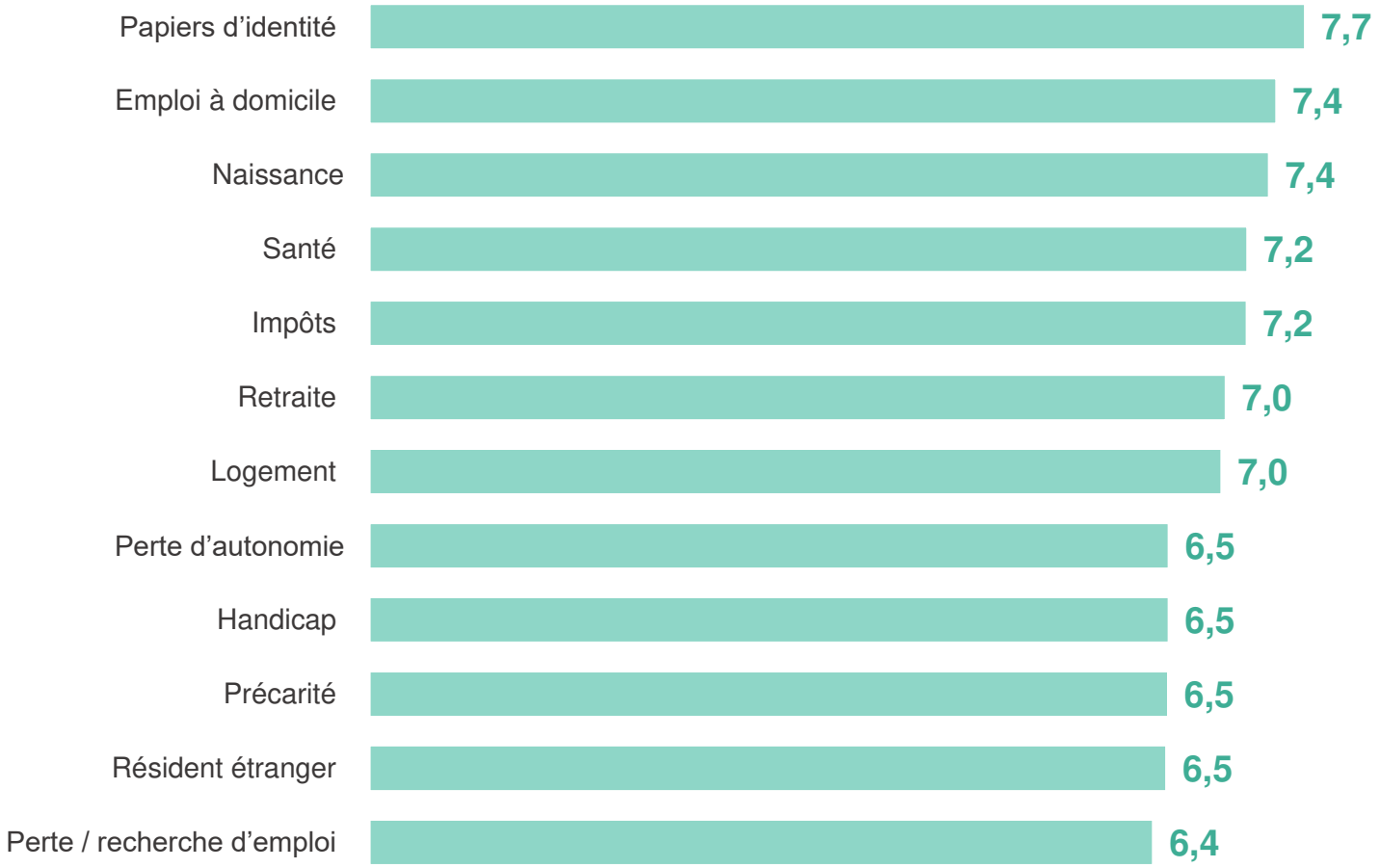
- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie (cf. effectif utile en méthodologie), en % -

	Evénement de vie					
	Emploi à domicile	Résident étranger	Perte / recherche d’emploi	Papiers d’identité	Santé	Impôts
Les services des Impôts (Direction Générale des Finances Publiques)						92
Une Maison de Services au Public / Une France Services	11	21	4	13	5	6
L’Assurance Maladie (Caisse Primaire d’Assurance Maladie, CPAM)					80	
La MSA					5	
Pôle Emploi	7		75			
Cap emploi			4			
Une Maison de l’Emploi			5			
Une Mission Locale (insertion professionnelle des jeunes)			10			
L’URSSAF (y compris Pajemploi et CESU)	57					
La Direction Générale des Finances Publiques	15					
Un organisme pour votre « retraite de base »						
Un centre communal d’action sociale		17				
Une Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)						
La Mairie de votre commune				79		
La préfecture		52				
La CAF						
Un autre organisme	10	10	2	8	10	2
TOTAL	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

La note donnée à l'administration la plus contactée dans le cadre des démarches

Toujours concernant cette situation, quelle note de 0 à 10 donneriez-vous pour évaluer votre niveau de confiance en «administration citée », pour vous apporter conseils et solutions, si vous rencontrez des difficultés ou commettez des erreurs de bonne foi ? .

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie (cf. effectif utile en méthodologie), Note moyenne sur 10 -



La note donnée à l'administration la plus contactée dans le cadre des démarches
Evolutions

Toujours concernant cette situation, quelle note de 0 à 10 donneriez-vous pour évaluer votre niveau de confiance en «administration citée », pour vous apporter conseils et solutions, si vous rencontrez des difficultés ou commettez des erreurs de bonne foi ? .

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie (cf. effectif utile en méthodologie), Note moyenne sur 10 -

Note moyenne sur 10	Juin 2018	Juin 2019	Nov. 2020	Nov. 2021	
Papiers d'identité	7,6	7,5	7,6	7,7	***+0,1***
Emploi à domicile	7,2*	7,2	7,3	7,4	***+0,1***
Naissance	6,7	6,7	7,5	7,4	***-0,1***
Santé	6,9	7,1	7,3	7,2	***-0,1***
Impôts	7	7,1	7,3	7,2	***-0,1***
Retraite	6,9	7,1	7,0	7,0	***=***
Logement	6,6	6,6	6,8	7,0	***+0,2***
Perte d'autonomie	6,3	6	6,9	6,5	***-0,4***
Handicap	6,5	6,7	6,6	6,5	***-0,1***
Précarité	5,9	5,3	6,6	6,5	***-0,1***
Résident étranger	5,4	6,1	6,6	6,5	***-0,1***
Perte / recherche d'emploi	5,5	5,3	6,0	6,4	***+0,4***

* Moyenne des items « Emploi à domicile » et « Particulier-employeur »

NB : Les évolutions affichées ont été calculées par rapport aux résultats de la vague 3 (novembre 2020)

Le mode de contact avec l'administration la plus contactée dans le cadre des démarches

Toujours concernant cette situation «événement de vie cité », comment avez-vous été en contact avec «administration citée » ?

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie (cf. effectif utile en méthodologie), en % -

(*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses

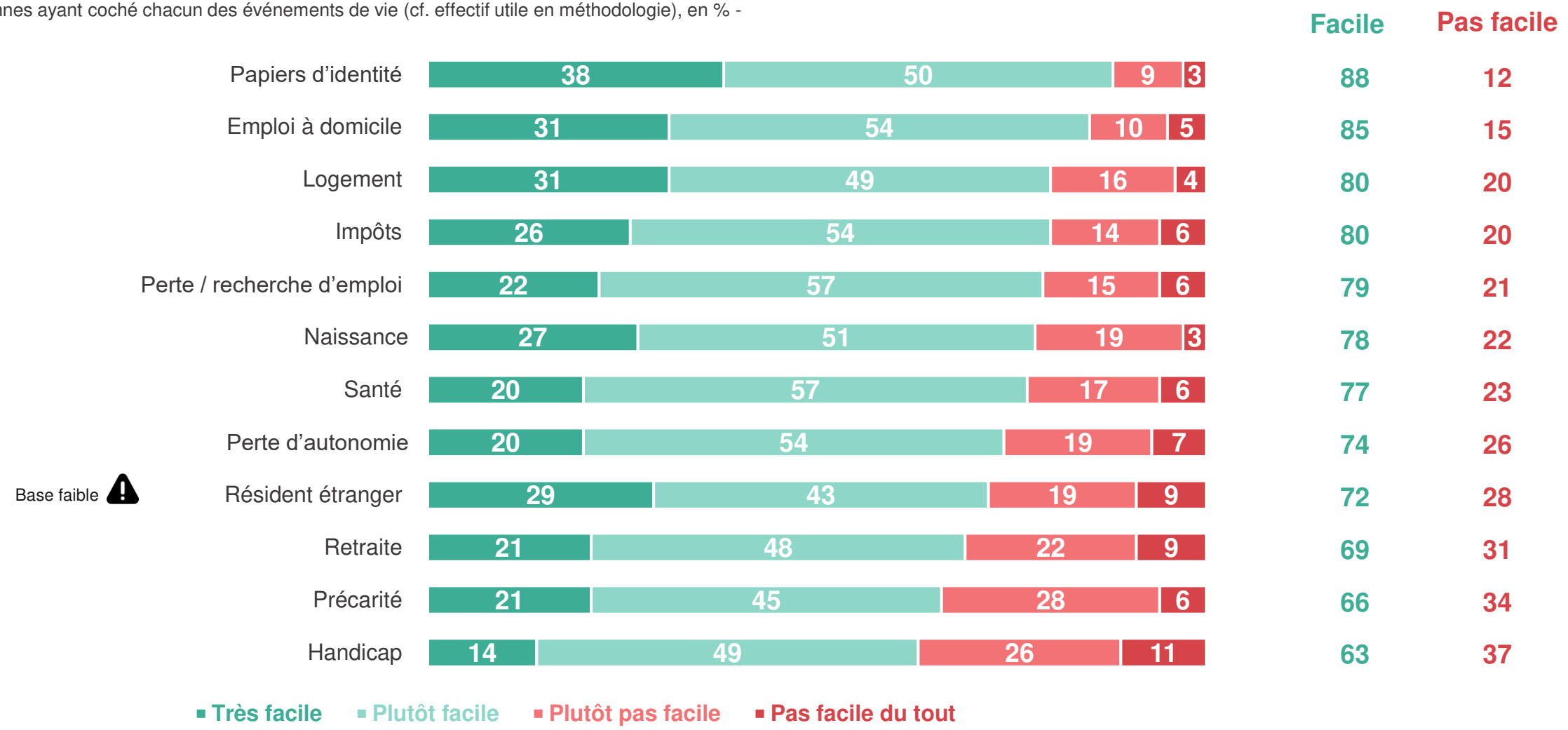
	Evénement de vie					
	Naissance	Perte d'au-tonomie	Handicap	Logement	Précarité	Retraite
• En vous déplaçant sur place	**36**	34	**34**	**35**	33	19
• Par téléphone	28	**41**	33	27	**34**	38
• Par courrier postal	19	18	**34**	13	24	26
• Par e-mail / courrier électronique	26	29	32	26	33	41
• Par Internet, sur le site web, via un formulaire à compléter	35	25	23	24	31	**45**
• Via une application pour smartphone / tablette	13	8	6	7	10	4
• Par visio / vidéo	4	5	2	2	7	4
• Autre, précisez :	-	7	3	4	2	1
• Total	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)

	Evénement de vie					
	Emploi à domicile	Résident étranger	Perte / recherche d'emploi	Papiers d'identité	Santé	Impôts
• En vous déplaçant sur place	6	**37**	42	**66**	15	22
• Par téléphone	25	28	42	21	27	23
• Par courrier postal	10	19	11	7	17	10
• Par e-mail / courrier électronique	30	33	**45**	15	35	30
• Par Internet, sur le site web, via un formulaire à compléter	**47**	24	34	27	**39**	**47**
• Via une application pour smartphone / tablette	4	19	12	4	8	4
• Par visio / vidéo	4	10	6	2	1	1
• Autre, précisez :	3	2	-	-	2	1
• Total	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)

La facilité de contact avec l'administration la plus contactée dans le cadre des démarches

Quel que soit votre mode de contact avec cette administration, dans quelle mesure diriez-vous qu'il a été facile de contacter «administration citée » ?

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie (cf. effectif utile en méthodologie), en % -



La facilité de contact avec l'administration la plus contactée dans le cadre des démarches

Evolutions

Quel que soit votre mode de contact avec cette administration, dans quelle mesure diriez-vous qu'il a été facile de contacter «administration citée » ?

- Aux personnes ayant coché chacun des événements de vie (cf. effectif utile en méthodologie), en % de réponses « Facile » -

Total « Facile »	Juin 2018	Juin 2019	Nov. 2020	Nov. 2021	
Papiers d'identité	86	87	90	88	-2
Emploi à domicile	76*	75	78	85	+7
Logement	75	76	81	80	-1
Impôts	78	79	81	80	-1
Perte / recherche d'emploi	73	70	76	79	+3
Naissance	78	75	83	78	-5
Santé	73	73	80	77	-3
Perte d'autonomie	75	58	69	74	+5
Résident étranger	51	74	66	72	+6
Retraite	71	64	72	69	-3
Précarité	76	59	74	66	-8
Handicap	66	67	70	63	-7

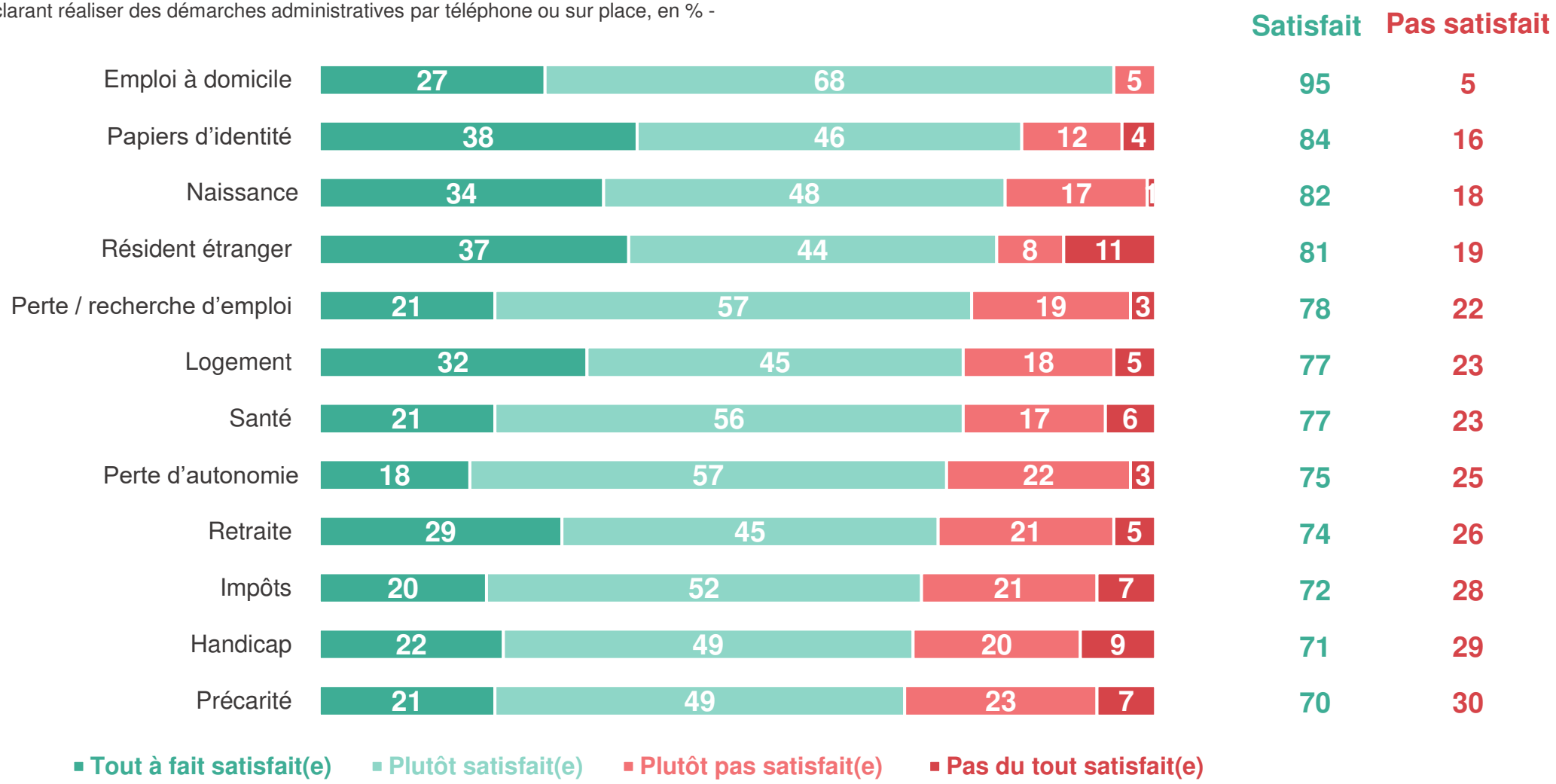
* Moyenne des items « Emploi à domicile » et « Particulier-employeur »

NB : Les évolutions affichées ont été calculées par rapport aux résultats de la vague 3 (novembre 2020)

La satisfaction à l'égard des contacts téléphoniques et sur place

Toujours concernant cette situation « cet événement de vie » et cette administration « l'administration avec laquelle vous avez été principalement en contact », avez-vous été satisfait(e) des horaires d'ouverture de l'administration, lors de vos visites sur place et/ou de vos contacts par téléphone ?

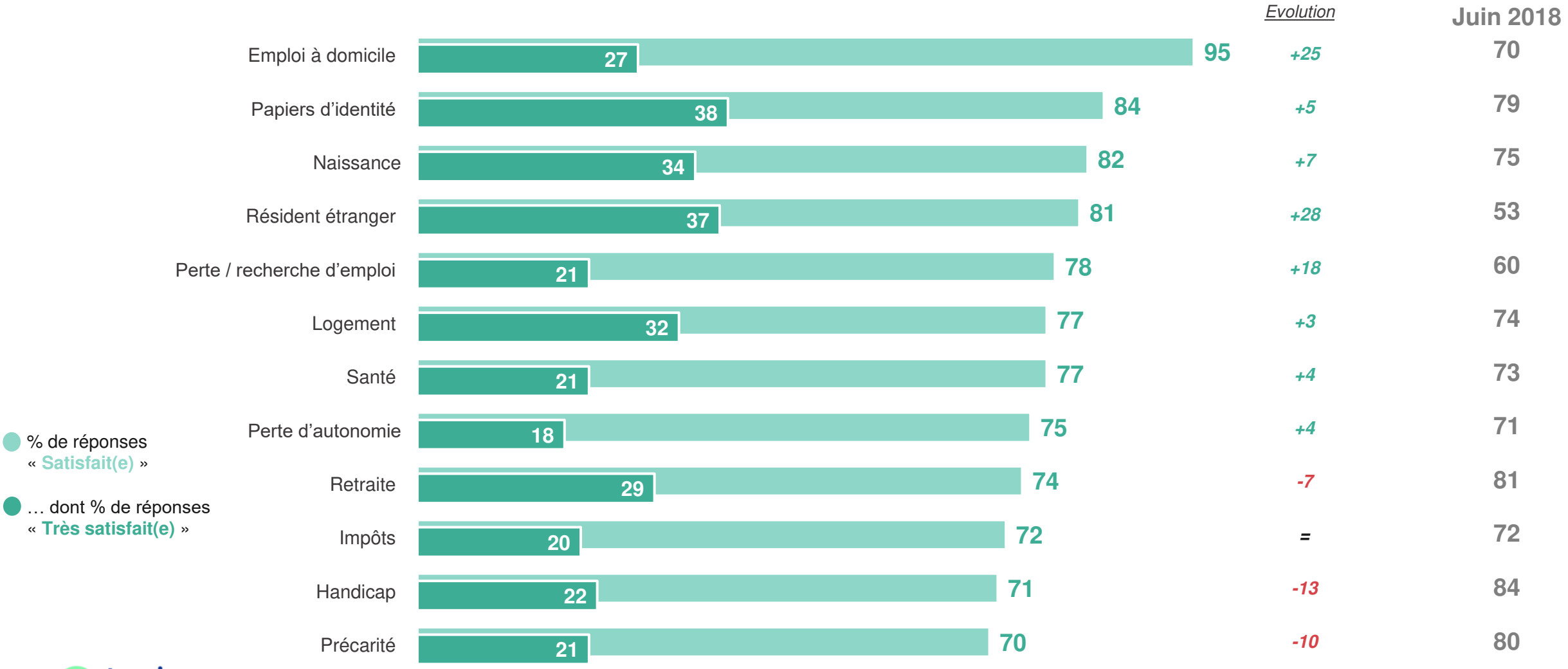
- Base : aux personnes déclarant réaliser des démarches administratives par téléphone ou sur place, en % -



La satisfaction à l'égard des contacts téléphoniques et sur place

Toujours concernant cette situation « cet événement de vie » et cette administration « l'administration avec laquelle vous avez été principalement en contact », avez-vous été satisfait(e) des horaires d'ouverture de l'administration, lors de vos visites sur place et/ou de vos contacts par téléphone ?

- Base : aux personnes déclarant réaliser des démarches administratives par téléphone ou sur place, en % -



Les améliorations envisagées selon les situations

Les améliorations identifiées – « Je déclare et paie mes impôts »

Toujours concernant cette situation « cet événement de vie » et cette administration « l'administration avec laquelle vous avez été principalement en contact », quelle(s) amélioration(s) seraient la (les) plus utile(s) pour vous ? En premier ? En deuxième ? Et en troisième ?

- Base : aux personnes déclarant réaliser des démarches administratives, en % -

	En premier	Au total	
Total Horaires de guichet	**20**	**54**	**-2**
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le midi (entre 12h et 14h)*	*8*	*27*	*-5*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le samedi*	*6*	*23*	*-7*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus en soirée (après 18h)*	*6*	*19*	*-5*
Il devrait être plus facile d'avoir un interlocuteur lorsqu'on téléphone à l'administration	**22**	**52**	**+4**
Il devrait être possible de prendre un rendez-vous avec un conseiller / un agent avant de se déplacer pour ne pas avoir à attendre	**18**	**51**	**-2**
Il devrait être possible de ne pas avoir à se déplacer et de réaliser la démarche en ligne ou par téléphone	**19**	**43**	**+5**
Total Horaires téléphoniques	**13**	**43**	**+7**
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le midi (entre 12h et 14h)*	*4*	*18*	*+2*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires en soirée (après 18h)*	*5*	*18*	*+2*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le samedi*	*4*	*16*	*+3*
Les horaires d'ouverture de la plateforme téléphonique devraient être étendus	**5**	**25**	**+2**
Autre	**3**	**4**	**-4**

NB : Les évolutions affichées ont été calculées par rapport aux résultats de la vague 2 (juin 2018)

Les améliorations identifiées – « Je prends soin de ma santé »

Toujours concernant cette situation « cet événement de vie » et cette administration « l'administration avec laquelle vous avez été principalement en contact », quelle(s) amélioration(s) seraient la (les) plus utile(s) pour vous ? En premier ? En deuxième ? Et en troisième ?

- Base : aux personnes déclarant réaliser des démarches administratives, en % -

	En premier	Au total	
Il devrait être plus facile d'avoir un interlocuteur lorsqu'on téléphone à l'administration	**25**	**54**	**+7**
Total Horaires de guichet	**17**	**53**	**=**
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le samedi*	*6*	*25*	*-3*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le midi (entre 12h et 14h)*	*5*	*23*	*-6*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus en soirée (après 18h)*	*6*	*18*	*-3*
Il devrait être possible de prendre un rendez-vous avec un conseiller / un agent avant de se déplacer pour ne pas avoir à attendre	**17**	**48**	**-1**
Il devrait être possible de ne pas avoir à se déplacer et de réaliser la démarche en ligne ou par téléphone	**19**	**47**	**+3**
Total Horaires téléphoniques	**14**	**43**	**+5**
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le midi (entre 12h et 14h)*	*5*	*19*	*+2*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires en soirée (après 18h)*	*6*	*17*	*+2*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le samedi*	*3*	*15*	*=*
Les horaires d'ouverture de la plateforme téléphonique devraient être étendus	**6**	**26**	**=**
Autre	**2**	**5**	**-3**

NB : Les évolutions affichées ont été calculées par rapport aux résultats de la vague 2 (juin 2018)

Les améliorations identifiées – « J'établis mes papiers d'identité »

Toujours concernant cette situation « cet événement de vie » et cette administration « l'administration avec laquelle vous avez été principalement en contact », quelle(s) amélioration(s) seraient la (les) plus utile(s) pour vous ? En premier ? En deuxième ? Et en troisième ?

- Base : aux personnes déclarant réaliser des démarches administratives, en % -

	En premier	Au total	
Total Horaires de guichet	**36**	**72**	**-3**
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le midi (entre 12h et 14h)*	*13*	*36*	*-6*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le samedi*	*10*	*34*	*-12*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus en soirée (après 18h)*	*13*	*33*	*-3*
Il devrait être possible de prendre un rendez-vous avec un conseiller / un agent avant de se déplacer pour ne pas avoir à attendre	**17**	**43**	**+4**
Total Horaires téléphoniques	**11**	**41**	**+5**
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le midi (entre 12h et 14h)*	*5*	*21*	*+2*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le samedi*	*3*	*15*	*+4*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires en soirée (après 18h)*	*3*	*14*	*+2*
Il devrait être possible de ne pas avoir à se déplacer et de réaliser la démarche en ligne ou par téléphone	**16**	**41**	***+2***
Il devrait être plus facile d'avoir un interlocuteur lorsqu'on téléphone à l'administration	**12**	**36**	**+5**
Les horaires d'ouverture de la plateforme téléphonique devraient être étendus	**5**	**19**	**+5**
Autre	**3**	**5**	**-5**

harris interactive

NB : Les évolutions affichées ont été calculées par rapport aux résultats de la vague 2 (juin 2018)

Les améliorations identifiées – « Je me loge »

Toujours concernant cette situation « cet événement de vie » et cette administration « l'administration avec laquelle vous avez été principalement en contact », quelle(s) amélioration(s) seraient la (les) plus utile(s) pour vous ? En premier ? En deuxième ? Et en troisième ?

- Base : aux personnes déclarant réaliser des démarches administratives, en % -

	En premier	Au total	
Total Horaires de guichet	**26**	**62**	**-3**
•*Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus en soirée (après 18h)*	*10*	*28*	*-3*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le samedi*	*8*	*27*	*-12*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le midi (entre 12h et 14h)*	*8*	*25*	*-9*
Total Horaires téléphoniques	**18**	**50**	**+14**
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires en soirée (après 18h)*	*6*	*24*	*+9*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le midi (entre 12h et 14h)*	*6*	*22*	*+8*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le samedi*	*6*	*17*	*+4*
Il devrait être plus facile d'avoir un interlocuteur lorsqu'on téléphone à l'administration	**17**	**43**	**+3**
Il devrait être possible de prendre un rendez-vous avec un conseiller / un agent avant de se déplacer pour ne pas avoir à attendre	**14**	**42**	**-2**
Il devrait être possible de ne pas avoir à se déplacer et de réaliser la démarche en ligne ou par téléphone	**18**	**39**	**=**
Les horaires d'ouverture de la plateforme téléphonique devraient être étendus	**5**	**24**	**+5**
Autre	**2**	**4**	**-8**

NB : Les évolutions affichées ont été calculées par rapport aux résultats de la vague 2 (juin 2018)

Les améliorations identifiées – « Je perds ou cherche un emploi »

Toujours concernant cette situation « cet événement de vie » et cette administration « l'administration avec laquelle vous avez été principalement en contact », quelle(s) amélioration(s) seraient la (les) plus utile(s) pour vous ? En premier ? En deuxième ? Et en troisième ?

- Base : aux personnes déclarant réaliser des démarches administratives, en % -

	En premier	Au total	
Total Horaires de guichet	**24**	**58**	**-9**
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le samedi*	*9*	*29*	*-10*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le midi (entre 12h et 14h)*	*6*	*26*	*-15*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus en soirée (après 18h)*	*9*	*24*	*-3*
Total Horaires téléphoniques	**18**	**53**	**+18**
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires en soirée (après 18h)*	*7*	*26*	*+13*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le midi (entre 12h et 14h)*	*6*	*22*	*+6*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le samedi*	*5*	*19*	*+5*
Il devrait être plus facile d'avoir un interlocuteur lorsqu'on téléphone à l'administration	**20**	**41**	**-4**
Il devrait être possible de ne pas avoir à se déplacer et de réaliser la démarche en ligne ou par téléphone	**15**	**41**	**+3**
Il devrait être possible de prendre un rendez-vous avec un conseiller / un agent avant de se déplacer pour ne pas avoir à attendre	**14**	**40**	**+4**
Les horaires d'ouverture de la plateforme téléphonique devraient être étendus	**7**	**28**	**+6**
Autre	**2**	**4**	**-5**

NB : Les évolutions affichées ont été calculées par rapport aux résultats de la vague 2 (juin 2018)

Les améliorations identifiées – « Je prépare, je pars à la retraite »

Toujours concernant cette situation « cet événement de vie » et cette administration « l'administration avec laquelle vous avez été principalement en contact », quelle(s) amélioration(s) seraient la (les) plus utile(s) pour vous ? En premier ? En deuxième ? Et en troisième ?

- Base : aux personnes déclarant réaliser des démarches administratives, en % -

	En premier	Au total	
Il devrait être plus facile d'avoir un interlocuteur lorsqu'on téléphone à l'administration	**27**	**62**	**+9**
Il devrait être possible de prendre un rendez-vous avec un conseiller / un agent avant de se déplacer pour ne pas avoir à attendre	**21**	**57**	**+4**
Total Horaires de guichet	**14**	**43**	**-10**
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le midi (entre 12h et 14h)*	*4*	*20*	*-4*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le samedi*	*6*	*19*	*-11*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus en soirée (après 18h)*	*4*	*15*	*-2*
Il devrait être possible de ne pas avoir à se déplacer et de réaliser la démarche en ligne ou par téléphone	**20**	**42**	**+2**
Total Horaires téléphoniques	**10**	**40**	**+8**
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le midi (entre 12h et 14h)*	*5*	*19*	*+5*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires en soirée (après 18h)*	*3*	*18*	*+3*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le samedi*	*2*	*12*	*=*
Les horaires d'ouverture de la plateforme téléphonique devraient être étendus	**4**	**24**	**-6**
Autre	**4**	**6**	**-6**

NB : Les évolutions affichées ont été calculées par rapport aux résultats de la vague 2 (juin 2018)

Les améliorations identifiées – « Je suis handicapé, un de mes proches est handicapé »

Toujours concernant cette situation « cet événement de vie » et cette administration « l'administration avec laquelle vous avez été principalement en contact », quelle(s) amélioration(s) seraient la (les) plus utile(s) pour vous ? En premier ? En deuxième ? Et en troisième ?

- Base : aux personnes déclarant réaliser des démarches administratives, en % -

	En premier	Au total	
Il devrait être plus facile d'avoir un interlocuteur lorsqu'on téléphone à l'administration	**21**	**60**	**+11**
Il devrait être possible de prendre un rendez-vous avec un conseiller / un agent avant de se déplacer pour ne pas avoir à attendre	**17**	**56**	**-4**
Il devrait être possible de ne pas avoir à se déplacer et de réaliser la démarche en ligne ou par téléphone	**22**	**49**	**-1**
Total Horaires de guichet	**19**	**49**	**+6**
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le midi (entre 12h et 14h)*	*6*	*22*	*-5*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le samedi*	*11*	*21*	*-1*
•*Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus en soirée (après 18h)*	*2*	*18*	*+6*
Total Horaires téléphoniques	**16**	**42**	**+11**
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires en soirée (après 18h)*	*7*	*20*	*+8*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le samedi*	*5*	*16*	*+11*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le midi (entre 12h et 14h)*	*4*	*14*	*-5*
Les horaires d'ouverture de la plateforme téléphonique devraient être étendus	**5**	**20**	**-9**
Autre	**-**	**3**	**-10**

NB : Les évolutions affichées ont été calculées par rapport aux résultats de la vague 2 (juin 2018)

Les améliorations identifiées – « J'emploie un salarié à domicile »

Toujours concernant cette situation « cet événement de vie » et cette administration « l'administration avec laquelle vous avez été principalement en contact », quelle(s) amélioration(s) seraient la (les) plus utile(s) pour vous ? En premier ? En deuxième ? Et en troisième ?

- Base : aux personnes déclarant réaliser des démarches administratives, en % -

	En premier	Au total	
Il devrait être plus facile d'avoir un interlocuteur lorsqu'on téléphone à l'administration	**26**	**53**	**=**
Total Horaires téléphoniques	**15**	**46**	**+10**
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le midi (entre 12h et 14h)*	*9*	*23*	*+7*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le samedi*	*3*	*18*	*+6*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires en soirée (après 18h)*	*3*	*17*	*+5*
Total Horaires de guichet	**11**	**45**	**+1**
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le midi (entre 12h et 14h)*	*5*	*27*	*+4*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus en soirée (après 18h)*	*3*	*14*	*-1*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le samedi*	*3*	*13*	*-13*
Il devrait être possible de ne pas avoir à se déplacer et de réaliser la démarche en ligne ou par téléphone	**23**	**45**	**-7**
Il devrait être possible de prendre un rendez-vous avec un conseiller / un agent avant de se déplacer pour ne pas avoir à attendre	**9**	**41**	**-6**
Les horaires d'ouverture de la plateforme téléphonique devraient être étendus	**10**	**31**	**+8**
Autre	**6**	**8**	**-13**

NB : Les évolutions affichées ont été calculées par rapport aux résultats de la vague 2 (juin 2018)

Les améliorations identifiées – « Je tombe dans la précarité financière »

Toujours concernant cette situation « cet événement de vie » et cette administration « l'administration avec laquelle vous avez été principalement en contact », quelle(s) amélioration(s) seraient la (les) plus utile(s) pour vous ? En premier ? En deuxième ? Et en troisième ?

- Base : aux personnes déclarant réaliser des démarches administratives, en % -

	En premier	Au total	
Total Horaires de guichet	**17**	**60**	**+4**
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le samedi*	*9*	*28*	*+1*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le midi (entre 12h et 14h)*	*5*	*24*	*-8*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus en soirée (après 18h)*	*3*	*20*	*-5*
Total Horaires téléphoniques	**15**	**56**	**+20**
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires en soirée (après 18h)*	*6*	*24*	*+7*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le samedi*	*4*	*23*	*+11*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le midi (entre 12h et 14h)*	*5*	*21*	*+5*
Il devrait être plus facile d'avoir un interlocuteur lorsqu'on téléphone à l'administration	**25**	**48**	**+7**
Il devrait être possible de prendre un rendez-vous avec un conseiller / un agent avant de se déplacer pour ne pas avoir à attendre	**18**	**45**	**-6**
Il devrait être possible de ne pas avoir à se déplacer et de réaliser la démarche en ligne ou par téléphone	**9**	**31**	**-17**
Les horaires d'ouverture de la plateforme téléphonique devraient être étendus	**13**	**28**	**+7**
Autre	**3**	**5**	**-4**

NB : Les évolutions affichées ont été calculées par rapport aux résultats de la vague 2 (juin 2018)

Les améliorations identifiées – « Je donne naissance à un enfant »

Toujours concernant cette situation « cet événement de vie » et cette administration « l'administration avec laquelle vous avez été principalement en contact », quelle(s) amélioration(s) seraient la (les) plus utile(s) pour vous ? En premier ? En deuxième ? Et en troisième ?

- Base : aux personnes déclarant réaliser des démarches administratives, en % -

	En premier	Au total	
Total Horaires de guichet	**21**	**69**	**-5**
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le samedi*	*8*	*30*	*-10*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus en soirée (après 18h)*	*9*	*30*	*+2*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le midi (entre 12h et 14h)*	*4*	*27*	*-12*
Total Horaires téléphoniques	**23**	**57**	**+24**
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires en soirée (après 18h)*	*16*	*28*	*+12*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le midi (entre 12h et 14h)*	*1*	*25*	*+14*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le samedi*	*6*	*19*	*+6*
Il devrait être plus facile d'avoir un interlocuteur lorsqu'on téléphone à l'administration	**18**	**40**	**-1**
Il devrait être possible de ne pas avoir à se déplacer et de réaliser la démarche en ligne ou par téléphone	**14**	**37**	**=**
Il devrait être possible de prendre un rendez-vous avec un conseiller / un agent avant de se déplacer pour ne pas avoir à attendre	**11**	**35**	**-8**
Les horaires d'ouverture de la plateforme téléphonique devraient être étendus	**11**	**26**	**+9**
Autre	**2**	**3**	**-12**

NB : Les évolutions affichées ont été calculées par rapport aux résultats de la vague 2 (juin 2018)

Les améliorations identifiées – « Je perds mon autonomie, un proche perd son autonomie »

Toujours concernant cette situation « cet événement de vie » et cette administration « l'administration avec laquelle vous avez été principalement en contact », quelle(s) amélioration(s) seraient la (les) plus utile(s) pour vous ? En premier ? En deuxième ? Et en troisième ?

- Base : aux personnes déclarant réaliser des démarches administratives, en % -

	En premier	Au total	
Il devrait être plus facile d'avoir un interlocuteur lorsqu'on téléphone à l'administration	**24**	**54**	**+4**
Total Horaires de guichet	**18**	**52**	**+3**
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le samedi*	*6*	*20*	=
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le midi (entre 12h et 14h)*	*5*	*19*	*-13*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus en soirée (après 18h)*	*7*	*18*	*-3*
Il devrait être possible de ne pas avoir à se déplacer et de réaliser la démarche en ligne ou par téléphone	**20**	**51**	*-3*
Total Horaires téléphoniques	**13**	**49**	**+17**
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le midi (entre 12h et 14h)*	*9*	*24*	*+8*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires en soirée (après 18h)*	*2*	*20*	*+6*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le samedi*	*2*	*19*	*+11*
Il devrait être possible de prendre un rendez-vous avec un conseiller / un agent avant de se déplacer pour ne pas avoir à attendre	**14**	**47**	**-3**
Les horaires d'ouverture de la plateforme téléphonique devraient être étendus	**10**	**23**	**-2**
Autre	**1**	**5**	**-5**

harris interactive

NB : Les évolutions affichées ont été calculées par rapport aux résultats de la vague 2 (juin 2018)

Les améliorations identifiées – « Je suis résident étranger »

Toujours concernant cette situation « cet événement de vie » et cette administration « l'administration avec laquelle vous avez été principalement en contact », quelle(s) amélioration(s) seraient la (les) plus utile(s) pour vous ? En premier ? En deuxième ? Et en troisième ?

- Base : aux personnes déclarant réaliser des démarches administratives, en % -

	En premier	Au total	
Total Horaires téléphoniques	**26**	**55**	**-3**
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le samedi*	*7*	*29*	*+13*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires en soirée (après 18h)*	*12*	*27*	*+4*
• *J'aurais préféré que le service téléphonique soit ouvert à d'autres horaires le midi (entre 12h et 14h)*	*7*	*24*	*-6*
Total Horaires de guichet	**20**	**54**	**-26**
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le samedi*	*4*	*24*	*-28*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus le midi (entre 12h et 14h)*	*7*	*23*	*+3*
• *Les horaires d'ouverture du guichet devraient être étendus en soirée (après 18h)*	*9*	*21*	*-9*
Il devrait être plus facile d'avoir un interlocuteur lorsqu'on téléphone à l'administration	**14**	**41**	**-11**
Il devrait être possible de prendre un rendez-vous avec un conseiller / un agent avant de se déplacer pour ne pas avoir à attendre	**14**	**40**	**+4**
Il devrait être possible de ne pas avoir à se déplacer et de réaliser la démarche en ligne ou par téléphone	**16**	**35**	**+3**
Les horaires d'ouverture de la plateforme téléphonique devraient être étendus	**5**	**26**	**+19**
Autre	**5**	**5**	**+3**

NB : Les évolutions affichées ont été calculées par rapport aux résultats de la vague 2 (juin 2018)

Principaux enseignements

Principaux enseignements (1/2)

- **Les Français perçoivent majoritairement l'administration comme pouvant les conseiller et les aider en cas d'erreur, ce qui nourrit une confiance forte à l'égard des différentes administrations – un sentiment en hausse depuis l'an passé**
  - Plus des trois quarts des Français déclarent faire confiance à l'administration pour leur apporter conseils et solutions s'ils rencontrent des difficultés ou commettent des erreurs de bonne foi (77%, +5 points depuis 2020).
  - Dans la plupart des situations, ils se sentent majoritairement à l'aise pour signaler à l'administration une erreur de bonne foi (de 75% à 91% selon la situation rencontrée) et ont tendance à penser que, le cas échéant, l'administration est en mesure de les aider à la corriger (de 71% à 88%), des indicateurs qui ont peu évolué par rapport à 2020.

- **Néanmoins, le sentiment de pouvoir commettre des erreurs dans le cadre des démarches administratives et d'être mal informé dans ce type de situation est plutôt en hausse**
  - Dans la plupart des situations, une majorité de Français estiment qu'il y a pour eux un risque de faire des erreurs dans le cadre de leurs démarches administratives (même si ce constat varie fortement d'une situation à l'autre, de 43% à 75%), une tendance à la hausse dans la plupart des cas.
  - Par ailleurs, le sentiment d'avoir reçu des informations claires sur la marche à suivre pour corriger des erreurs potentielles, lui aussi variable d'une situation à l'autre (de 52% à 88%), est plutôt en baisse dans une majorité des situations.

- **Dans la plupart de ces domaines, une forte satisfaction est exprimée par les Français à propos des modalités de contact même si de réels leviers d'amélioration existent**
  - Les contacts avec l'administration sont jugés faciles par plus de 6 Français sur 10 (de 63% à 88% selon la situation) et la majorité des personnes concernées se disent satisfaites des horaires d'ouverture pour échanger avec l'administration (de 70% à 95%) lors de leurs visites sur place et/ou contacts par téléphone.
  - Dans la plupart des situations, par rapport à 2018, les Français ont tendance à souhaiter des horaires téléphoniques plus étendus pour contacter les administrations, alors qu'ils insistent moins qu'auparavant sur l'extension des horaires d'ouverture des guichets.

Principaux enseignements (2/2)

- **Ce diagnostic global doit néanmoins être nuancé selon les différentes situations rencontrées**
  - Comme en 2020, le regard porté sur les différentes administrations et leur capacité à apporter un accompagnement en cas de difficulté ou d'erreur n'est pas le même d'une administration à l'autre.
- **Ce regard est en effet généralement plus positif que la moyenne dans les situations partagées par un large public, comme les impôts, la santé, et les papiers d'identité**
  - Dans ces trois domaines, les Français concernés identifient un risque d'erreur plutôt moins important et se montrent plus optimistes que la moyenne sur la capacité de l'administration à les accompagner en cas d'erreur, à leur transmettre des informations claires sur les démarches à suivre, etc.
  - Ce constat se vérifie également pour certaines situations qui concernent une proportion moins importante de Français, comme la naissance d'un enfant et l'emploi d'un salarié à domicile.
- **En revanche, d'autres situations comme la précarité, le handicap, la perte d'autonomie, la retraite et la perte d'emploi révèlent souvent un regard moins positif que la moyenne à l'égard de l'administration**
  - De manière générale, dans ces cinq types de situation, le niveau de confiance en l'administration pour résoudre les problèmes potentiellement rencontrés est plus faible que la moyenne, et le risque de faire une erreur plus élevé.
  - Ce regard moins positif s'accompagne d'un sentiment plus faible de clarté des informations reçues.
- **Au global, on note que les modes de contact privilégiés varient d'une administration à l'autre**
  - Pour certaines situations (impôts, santé, emploi à domicile, retraite, etc.), Internet (via un site web, un formulaire, un e-mail…) apparaît comme le premier moyen de communication de la part des usagers, alors que pour d'autres administrations, notamment certaines de celles qui suscitent un niveau de confiance moins élevé (situations de perte d'autonomie, handicap, précarité), l'utilisation du téléphone ou du déplacement sur place est plus courante.
  - On peut également observer que, dans la plupart des cas, un acteur de référence bien spécifique au domaine concerné est identifié par les usagers (la prise de contact via une France Services restant à ce stade plutôt minoritaire).

Contacts

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée des éléments techniques suivants : le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire** de l'étude, la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :

www.harris-interactive.com

Facebook

Twitter

LinkedIn

Contacts Harris Interactive en France :

- Jean-Daniel Lévy – Directeur du département Politique & Opinion – 01 44 87 60 30 – jdlevy@harrisinteractive.fr

harris interactive