

## Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier

---

Les services publics vus par les  
habitants des QPV



AGENCE  
NATIONALE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Janvier 2021

70AJ39



*Baromètre commandé par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires auprès de l'Institut Paul Delouvrier*

# Sommaire

Principaux enseignements	4
1	
Regard des habitants des QPV sur les services publics	6
2	
Comparaison de l'opinion des habitants des QPV à l'égard des différents services publics	10
3	
Comparaison de la satisfaction des usagers habitant en QPV à l'égard des différents services publics	13
4	
Résultats par service public	19
5	
Les habitants des QPV et l'accès aux services publics	63

**Institut Paul Delouvrier**



**AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES**

Pour l'ANCT (Agence Nationale de la Cohésion des Territoires)

**Kantar**

Emmanuel Rivière

[emmanuel.riviere@kantar.com](mailto:emmanuel.riviere@kantar.com)

01 40 92 46 30

Guillaume Caline

[guillaume.caline@kantar.com](mailto:guillaume.caline@kantar.com)

01 40 92 35 91

Alban Cordier

[Alban.cordier@kantar.com](mailto:Alban.cordier@kantar.com)

01 40 92 44 22

Cyrielle Devriendt

[Cyrielle.devriendt@kantar.com](mailto:Cyrielle.devriendt@kantar.com)

01 40 92 29 43

# Méthodologie et dates d'enquête



## Echantillon

- > Echantillon national de **1015 personnes**, représentatif des habitants des quartiers politiques de la ville âgés de 15 ans et plus. Méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne de référence et région).
- > Au sein de cet échantillon ont été identifiés des sous-échantillons d'usagers de **6 services publics**. Dans les résultats d'ensemble, les usagers de ces services publics apparaissent à leur poids démographique réel dans la population.
- > Dans ce rapport, les réponses sont comparées aux résultats observés auprès de l'ensemble de la population française lors de l'édition 2020 du baromètre de l'Institut Paul Delouvrier. Le terrain de cette enquête avait eu lieu par Internet du 22 au 30 octobre 2020.

## Usagers de...

-  La police et la gendarmerie (216 interviews)
-  La santé publique (473)
-  L'éducation nationale (276)
-  La sécurité sociale (467)
-  Le logement (301)
-  L'emploi, la lutte contre le chômage (253)

- > Les différences notables avec l'échantillon grand public (national) sont indiquées ainsi :
  -  lorsque les résultats nationaux sont supérieurs aux résultats observés dans les QPV.
  -  lorsque les résultats nationaux sont inférieurs aux résultats observés dans les QPV.



## Dates de terrain

Terrain de l'enquête réalisé entre le **17 novembre et le 2 décembre 2020**.



## Mode de recueil

Interviews réalisées par **téléphone**.

# Principaux enseignements



# Principaux enseignements

La comparaison des résultats obtenus auprès des habitants des Quartiers Politiques de la Ville permet de mettre en évidence des résultats comparables à ce qui est observé au niveau national au travers du Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier mais également des particularités saillantes, que ce soit en termes d'attentes, d'opinion ou de satisfaction.

Les interviews de cette édition ont été conduits du 11 novembre au 2 décembre 2020, au moment de la diffusion de plusieurs vidéos de violences policières et des manifestations contre la loi sur la « sécurité globale ».

## Les attentes et priorités : priorisation de la santé, forte présence de l'emploi, du logement et de la sécurité sociale, et moindre importance du régalien

Dans le contexte de crise sanitaire, **la santé publique, qui est en tête dans les priorités des Français à l'égard des pouvoirs publics depuis 2 ans, s'impose également en tête des attentes dans les QPV** (48% de citations). Elle devance l'emploi (39%) qui au niveau national et dans les QPV se place en 2<sup>e</sup> position des priorités.

L'éducation nationale (34%), le logement (31%) et la sécurité sociale (26%) sont des secteurs qui ressortent particulièrement dans les priorités des habitants des QPV à la différence du niveau national. Chez les habitants des QPV, le logement se hisse en effet au 4<sup>e</sup> rang des priorités alors qu'il ne se place qu'au 8<sup>e</sup> rang au niveau national.

A l'inverse de ce qui est observé avec le baromètre national, les domaines régaliens sont moins cités comme prioritaires par les habitants des QPV. Ainsi, la police et la gendarmerie (22%) ne sont cités qu'en 7<sup>e</sup> position alors qu'au niveau national ils occupent la 3<sup>e</sup> position.

## Des habitants des QPV qui se montrent satisfaits des services publics, en particulier de la sécurité sociale, de la santé publique et de l'éducation nationale

Sur les 6 services publics testés dans notre enquête, trois suscitent chez les usagers des QPV une satisfaction supérieure à celle observée au niveau national. Il s'agit de la sécurité sociale (87% contre 82% pour l'ensemble des usagers), de la santé publique (85% contre 82%) et de l'éducation nationale (80% contre 77%). S'agissant des services publics du logement (73%) et de l'emploi (65%) les niveaux de satisfaction sont en revanche un peu inférieurs à ceux observés au niveau national (respectivement 79% et 69%). Mais c'est surtout auprès des usagers de la police et de la gendarmerie qu'on observe un décalage très net avec seulement 58% d'usagers satisfaits dans les QPV (contre 79% au niveau national).

Notons que, quels que soient les services publics, les habitants des QPV privilégièrent davantage le téléphone ou le contact physique pour se mettre en contact avec eux. Le recours à Internet est moins fréquent chez les habitants des QPV que chez les autres usagers, pour lesquels il tend à s'imposer comme mode de contact privilégié avec les services publics.

## 42% des habitants des QPV ont le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics, un niveau similaire à celui de la population nationale (40%)

Cependant le sentiment qu'il y a suffisamment de services publics dans leur commune est plus affirmé dans les QPV (73%) que pour l'ensemble de la population (63%)

# 1. Regard des habitants des QPV sur les services publics



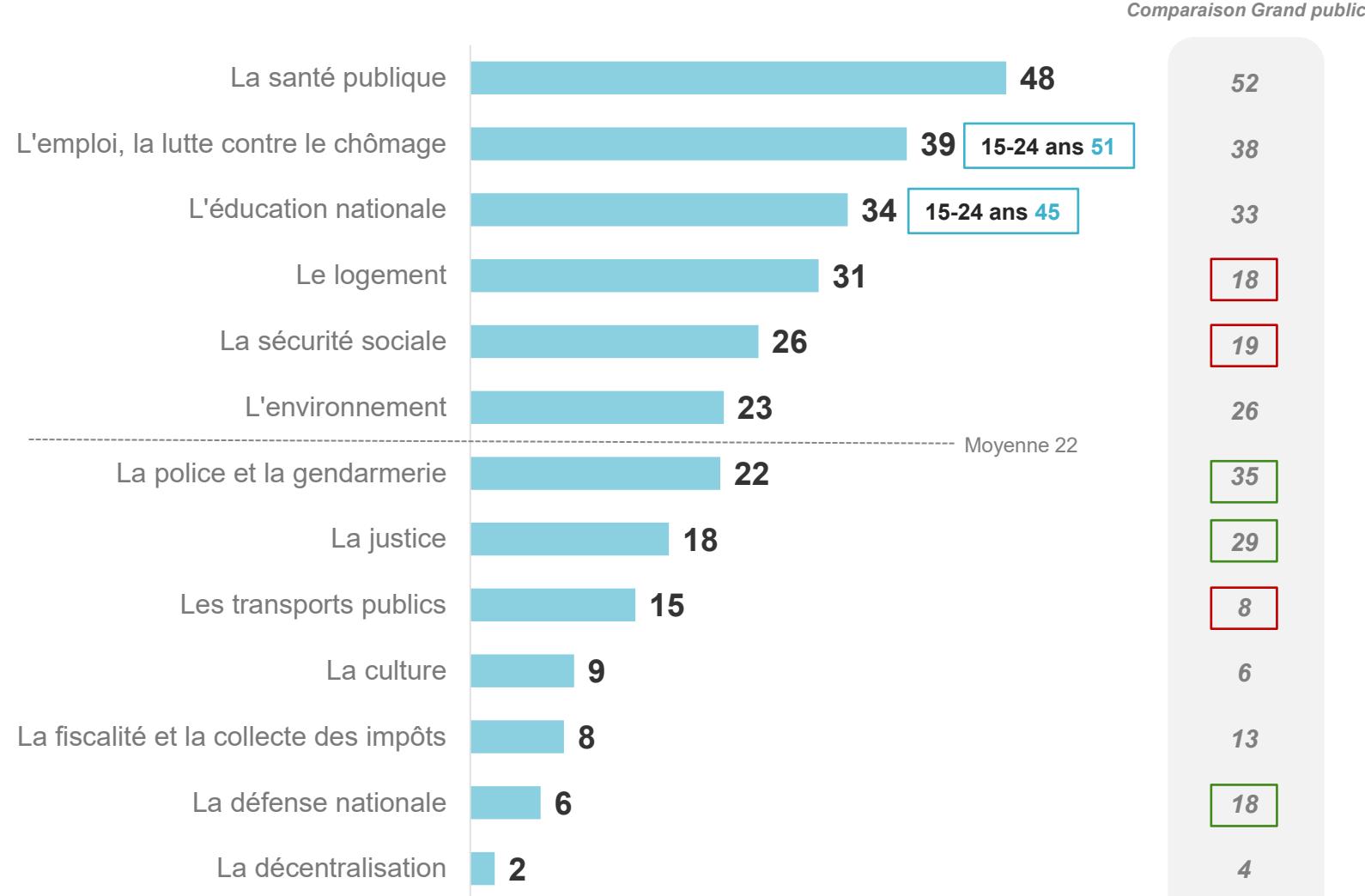
# Les domaines d'intervention de l'Etat à prioriser : la santé publique est en tête

Q13. Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?

Baromètre – Janvier 2021

- Dans un contexte de crise sanitaire, le domaine jugé le plus prioritaire dans les QPV est celui de la santé publique : 48% des habitants des QPV estiment qu'il faut le prioriser, suivant ainsi les résultats obtenus au niveau national où le secteur arrive également en première place (52%).
- L'emploi (39%) est le deuxième domaine d'intervention à prioriser de même que pour le grand public (38%). Chez les jeunes de moins de 25 ans cependant, l'emploi arrive en tête des domaines prioritaires (51%).
- Les différences majeures concernent les domaines de la police et de la gendarmerie et de la justice qui se situent en 7<sup>e</sup> et 8<sup>e</sup> positions des priorités des habitants des QPV (avec respectivement 22% et 18% de citations) alors que pour le grand public, ils occupent respectivement les 3<sup>e</sup> et 5<sup>e</sup> positions (35% et 29%).
- A l'inverse le logement (31%) et la sécurité sociale (26%) sont davantage cités par les habitants des QPV.

En %



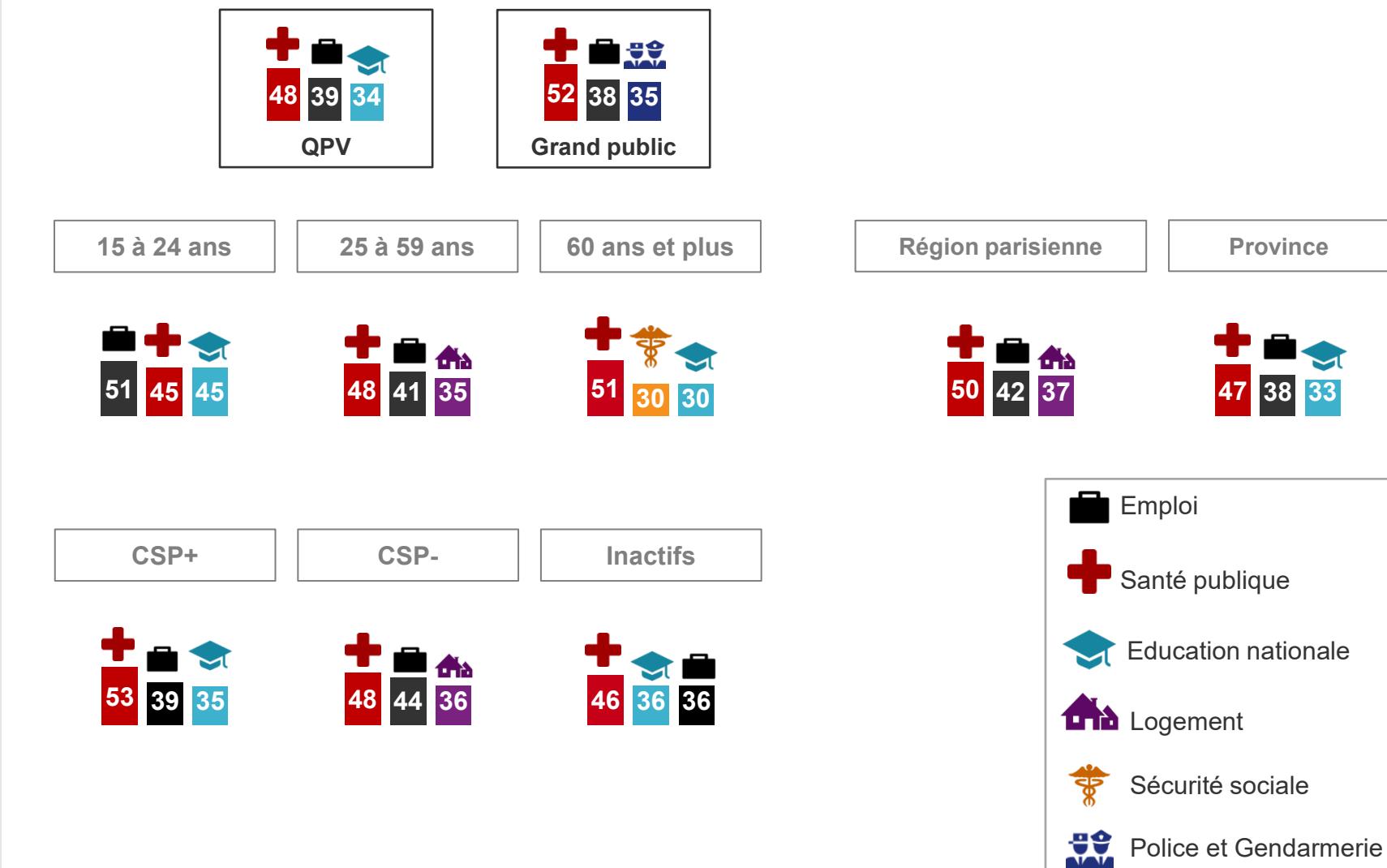
Base : Ensemble (1015)

# Les domaines d'intervention de l'Etat à prioriser – Par tranche d'âge et la région : la santé publique en tête

Q13. Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?

- La santé publique est à la première position dans les QPV que ce soit en terme d'âge, de CSP, ou en terme de région, sauf pour les moins de 25 ans.
- Chez les 15-24 ans, c'est l'emploi qui occupe la première position. Ce domaine reste néanmoins en seconde place pour les 25-59 ans et les habitants de la région parisienne.
- Le domaine de la santé est en première place chez les 60 ans et plus.
- Le logement occupe la troisième position pour les 25-59 ans et les habitants de la région parisienne.

En %



# Les attentes en termes de progrès de la part des services public : la rapidité de traitement des dossiers en tête

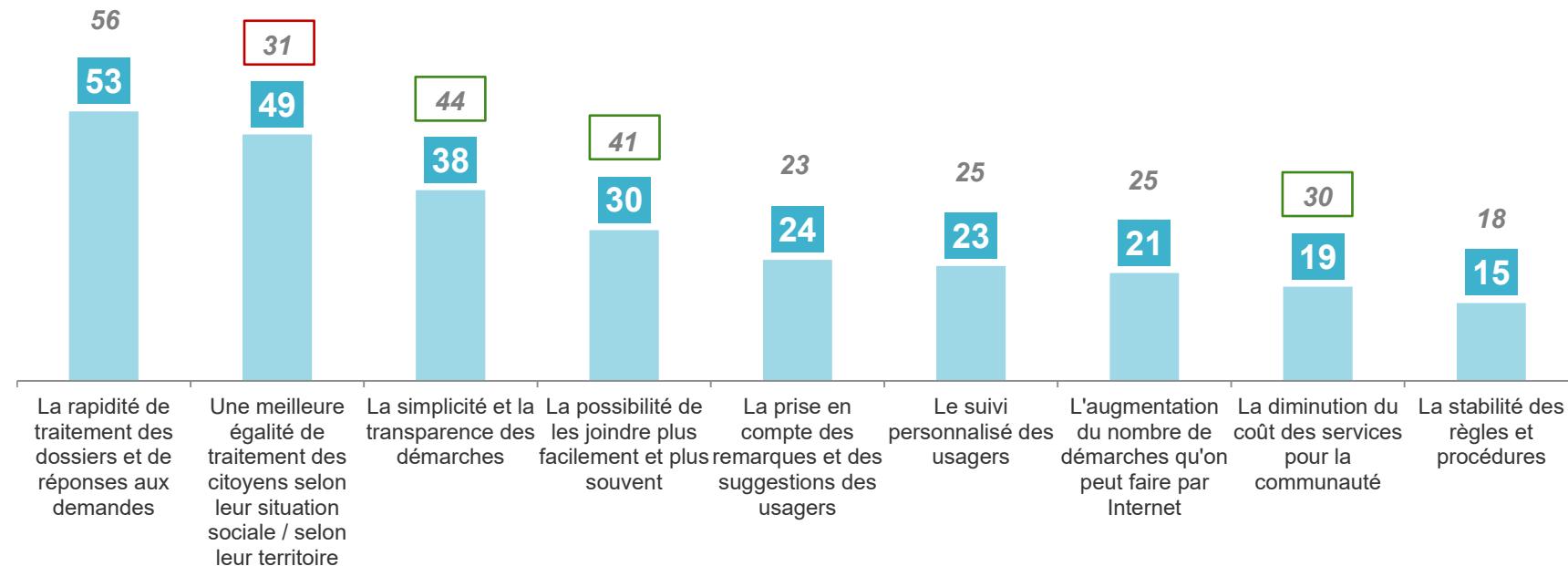
KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Q19. Globalement, sur quelles dimensions attendez-vous que les services publics fassent le plus de progrès ces prochaines années ?

Baromètre – Janvier 2021

- L'attente prioritaire des habitants des QPV à l'égard des services publics est, comme pour l'ensemble des Français, la rapidité de traitement des dossiers et des réponses aux demandes.
- Les attentes en termes de meilleure égalité de traitement des citoyens selon leur situation sociale ou leur territoire sont en revanche bien plus fortes chez les habitants des QPV (49% contre 31% pour la population nationale).
- A l'inverse, la simplicité et la transparence des démarches et la possibilité de joindre plus facilement les services publics, sont moins évoquées par les habitants des QPV – même s'il s'agit également d'attentes importantes.



Comparaison Grand public

Base : Ensemble (1015)

## 2. Comparaison de l'opinion des habitants des QPV à l'égard des différents services publics



# Opinion des habitants des QPV à l'égard des services publics : la sécurité sociale et la santé publique en tête

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

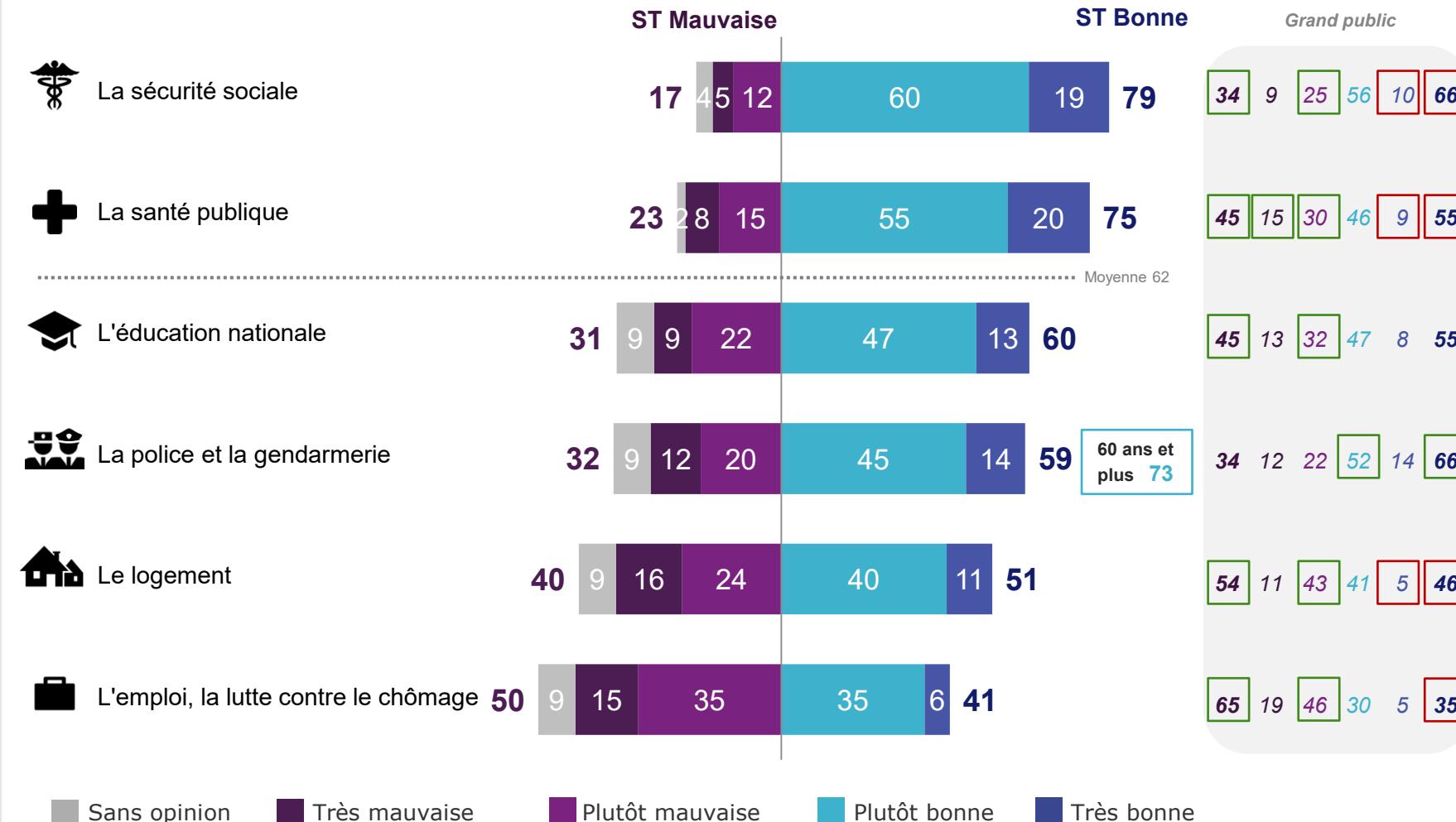
Q14. Avez-vous une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat pour...

Baromètre – Janvier 2021

- Dans l'ensemble, les habitants des QPV ont une meilleure opinion de l'action de l'Etat que le reste de la population. C'est particulièrement le cas s'agissant de son action en matière de sécurité sociale (79% de bonnes opinions vs. 66% pour la population française) et de santé publique (75% vs. 55%).

- Seule exception : la police et la gendarmerie.** Les habitants des QPV sont en effet 59% à avoir une bonne opinion de l'action de l'Etat dans ce domaine, contre 66% de la population française. On note cependant une meilleure opinion de la police et de la gendarmerie (73%) chez les 60 ans et plus.

En %



# Opinion des Français à l'égard des services publics – Tris par sexe, âge, zone d'habitation et CSP

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Q14. Avez-vous une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat pour...

Baromètre – Janvier 2021

		 Sécurité sociale	 Santé publique	 Education nationale	 Police et gendarmerie	 Logement	 Emploi
	Taux de bonne opinion	79	75	60	59	51	41
<b>Sexe</b>	Homme	79	77	57	58	55	39
	Femme	80	72	63	60	48	43
<b>Age</b>	15 à 24 ans	83	78	64	48	63	39
	25 à 59 ans	79	74	64	57	50	42
	60 ans et plus	79	73	48	73	46	38
<b>Région</b>	Région parisienne	78	74	60	54	48	41
	Province	80	75	60	61	53	41
<b>Profession de l'interviewé</b>	ST CSP +	77	66	57	51	43	41
	ST CSP -	78	76	61	60	53	41
	ST Inactif, retraité	81	76	60	61	53	41

\*inférieur ou supérieur de 4 points à la moyenne

### 3. Comparaison de la satisfaction des usagers habitant en QPV à l'égard des différents services publics



# Satisfaction des usagers à l'égard des services publics : des usagers globalement satisfaits

KANTAR

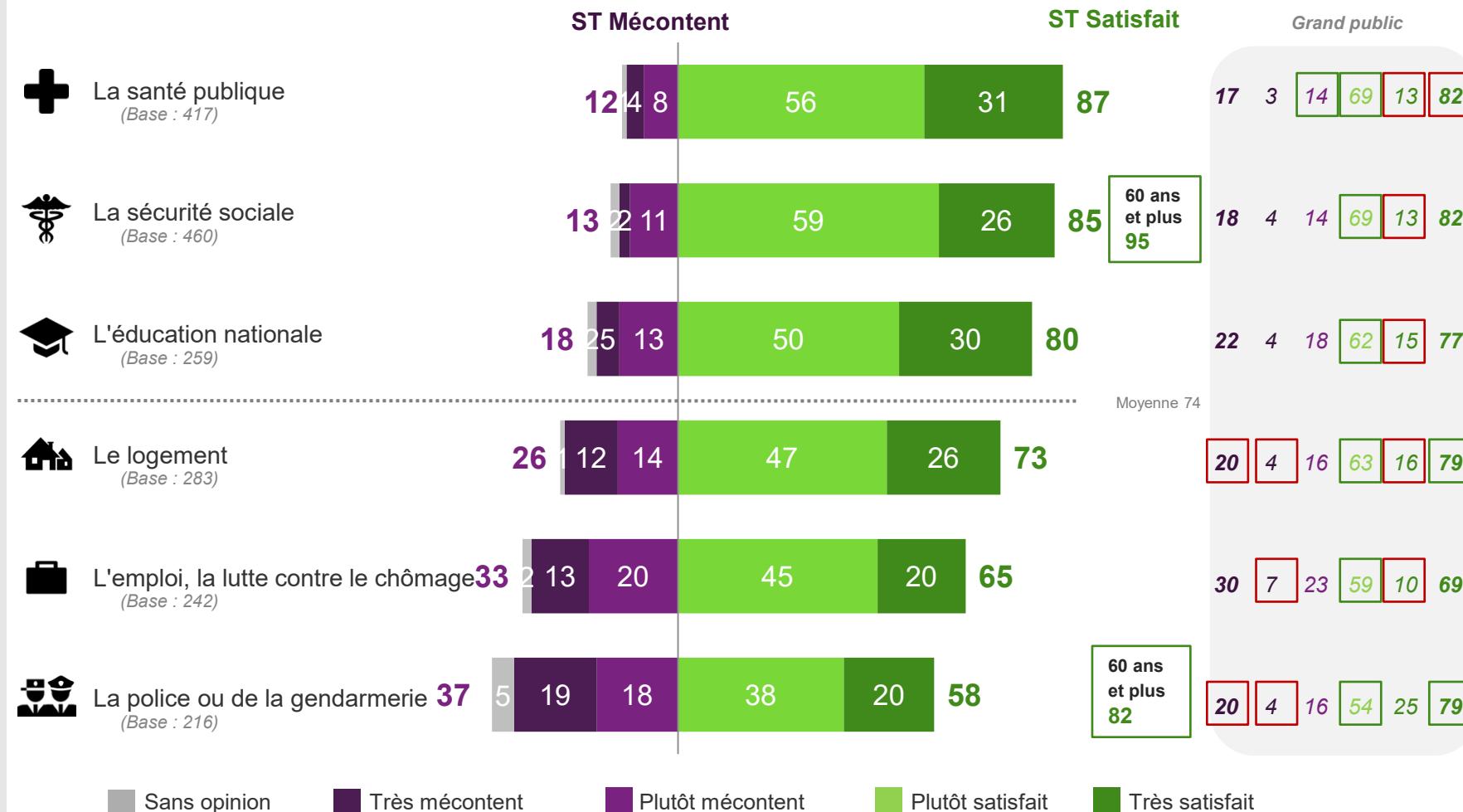
INSTITUT PAUL DELOUVRIER

A2... I2. Globalement, en tant qu'usager, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de...

Baromètre – Janvier 2021

- La satisfaction des usagers habitant les QPV à l'égard des différents services publics est globalement bonne.** Seuls l'emploi et la police et la gendarmerie enregistrent des niveaux inférieurs à 70%.
- C'est la santé publique qui enregistre la meilleure satisfaction à 87%, à un niveau plus élevé que celui de la population nationale (82%).
- La sécurité sociale et l'éducation nationale, arrivent à la 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> position (avec 85% et 80%).
- Par ailleurs, on remarque une différence de satisfaction très importante à l'égard de la police et la gendarmerie avec 58% pour les quartiers de la politique de la ville contre 79% pour le grand public. Les usagers de 60 ans et plus sont cependant globalement plus satisfaits de ce service public (82%).

En %



# Satisfaction des usagers à l'égard des services publics

KANTAR

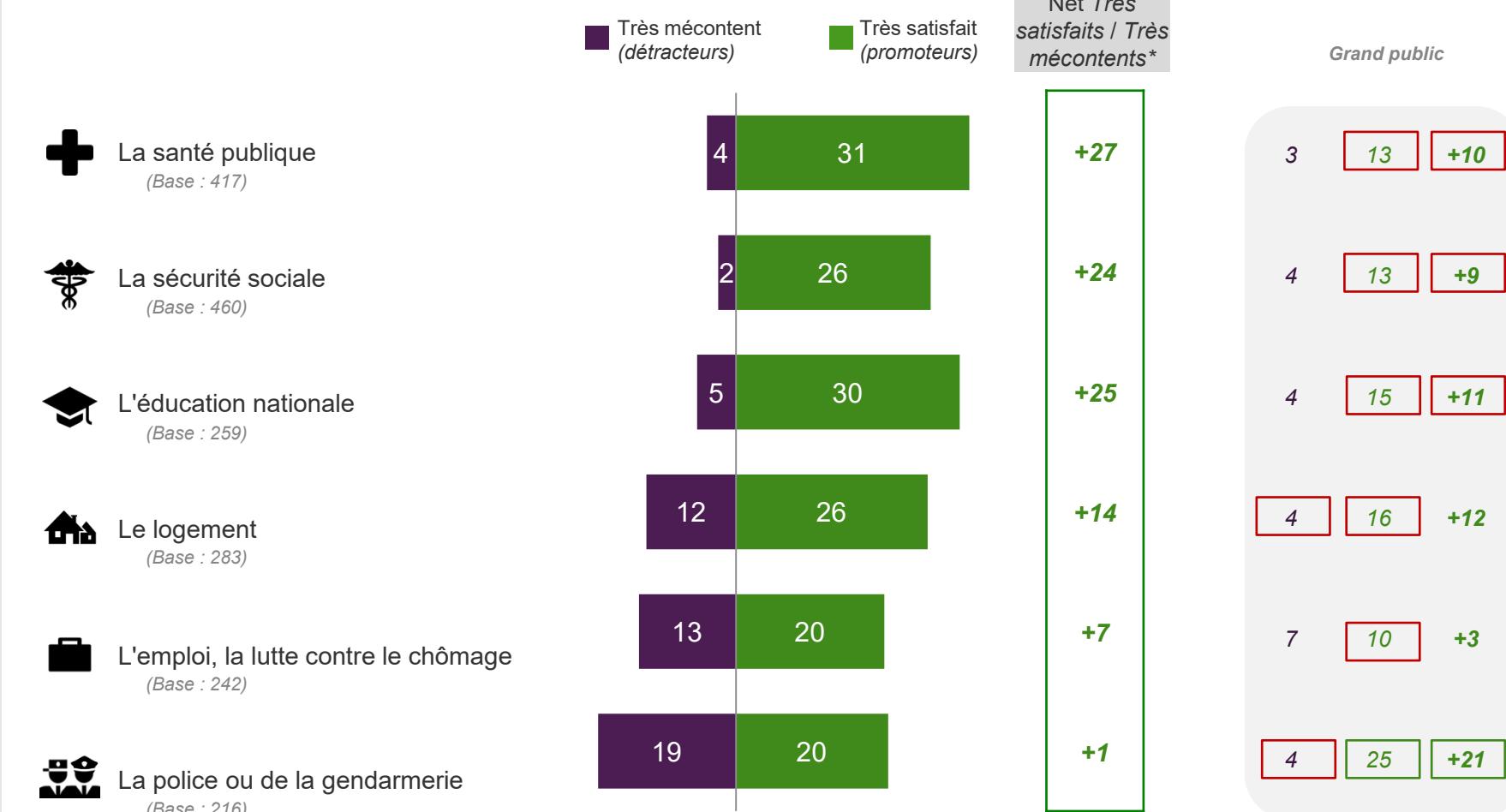
INSTITUT PAUL DELOUVRIER

A2... I2. Globalement, en tant qu'usager, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de...

Baromètre – Janvier 2021

- La différence entre la part des usagers très satisfaits et très mécontents est positive pour l'ensemble des services publics.
- Cette différence est plus importante dans les QPV pour la santé publique (+27 points), la sécurité sociale (+24 points) et l'éducation nationale (+25 points) qu'au niveau national où les scores obtenus sont respectivement de +10, +9 points et + 11 points.
- À l'inverse, pour la police et la gendarmerie, la différence n'est que d'un point alors que pour le grand public, ce service public est celui avec le différentiel le plus élevé avec +21 points.

En %



\*Ce net correspond à la différence entre la part d'usagers très satisfaits (les promoteurs) et celle des usagers très mécontents (les détracteurs) de l'action de chaque service public.

Base : Usagers de chaque service public

# Les priorités des usagers: comparaison

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

A4... I4. Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de...

POUR CHAQUE SERVICE PUBLIC, EST PRÉSENTÉ L'ÉLÉMENT LE PLUS CITÉ COMME IMPORTANT AUX YEUX DES USAGERS DU SERVICE PUBLIC CONCERNÉ.

Baromètre – Janvier 2021

## 1<sup>ère</sup> priorité citée pour chaque service public :



La police et la Gendarmerie



La santé



L'éducation



La sécurité sociale



Le logement



L'emploi

Grand public

QPV

<i>La capacité à se faire respecter</i>	<i>La qualité des soins reçus</i>	<i>Communiquer un savoir / Discipline et civisme</i>	<i>Niveau de remboursement</i>	<i>Le traitement équitable des citoyens dans l'attribution de logements</i>	<i>Offres d'emplois proposées adaptées et assez nombreuses</i>
<b>L'attitude des policiers et des gendarmes à l'égard des plaignants</b>	<b>La qualité des soins reçus</b>	<b>Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales</b>	<b>La rapidité des remboursements et des prestations</b>	<b>Le traitement équitable des citoyens dans l'attribution de logements</b>	<b>La compétence des personnes chargées de votre orientation</b>

# Moyen de contact des services publics

KANTAR

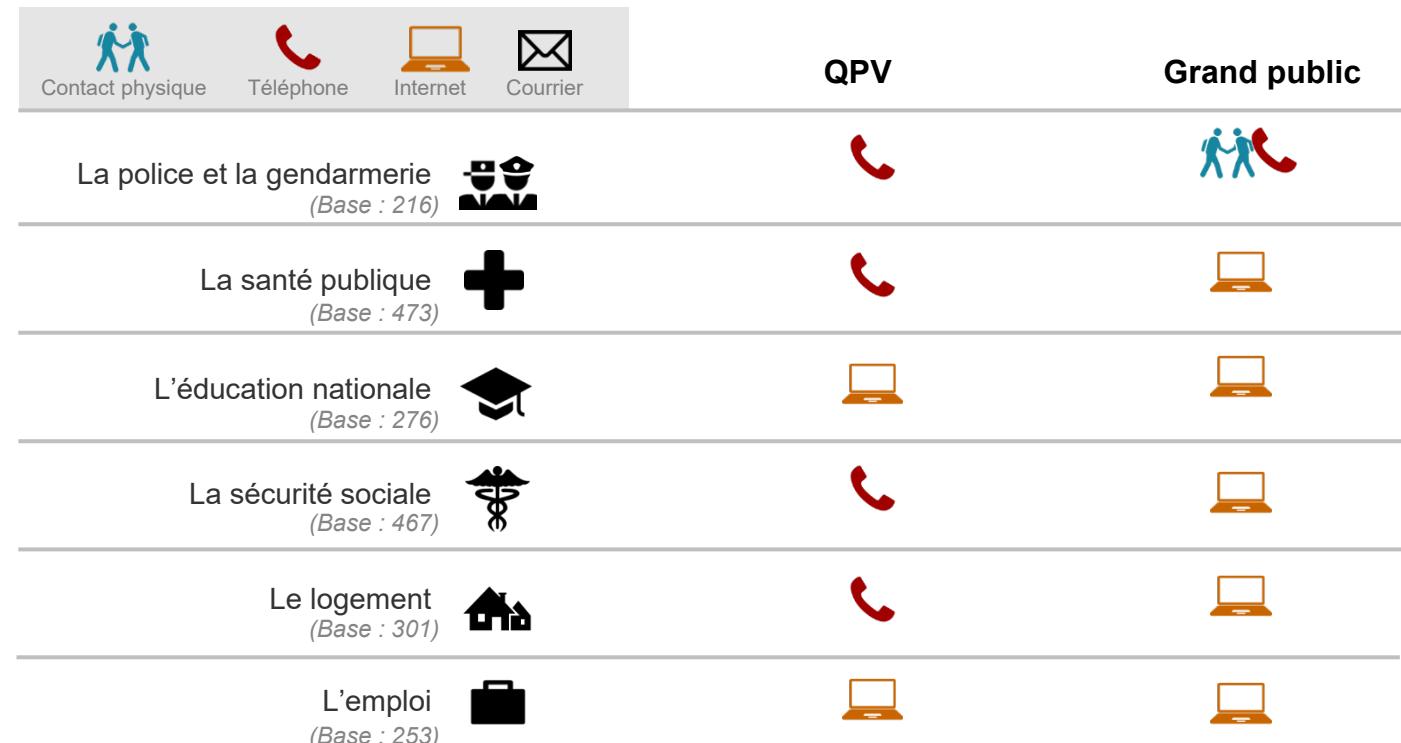
INSTITUT PAUL DELOUVRIER

A1... I1. En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec...?

Baromètre – Janvier 2021

- A la différence de la population nationale où internet est le moyen le plus souvent utilisé pour se mettre en contact avec les services publics, dans les QPV, le **téléphone** est le moyen le plus utilisé pour contacter la **police et la gendarmerie**, la **santé publique**, la **sécurité sociale** ou les services du **logement**.
- Seuls l'éducation nationale et l'emploi font exception : le moyen privilégié par les usagers pour contacter ces services étant **internet**.

Mode de contact privilégié



# Tableau de synthèse : importance, opinion et satisfaction

En %

		Importance (cité dans les trois premières priorités)	Opinion (ST Bonne)	Satisfaction (ST Satisfait)
	La police et la gendarmerie	22	59	58
	L'éducation nationale	34	60	79
	La santé publique	48	75	87
	La sécurité sociale	26	79	85
	L'emploi, la lutte contre le chômage	39	41	65
	Le logement	31	51	73
<b>MOYENNE</b>		<b>30</b>	<b>62</b>	<b>74</b>

# 4. Résultats par service public



# 4.1 La police et la gendarmerie

*Rappel de la question permettant dans notre enquête d'identifier les usagers de ce service public :*

**Q1. Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu un contact direct avec la police ou la gendarmerie que ce soit par téléphone, courrier, Internet ou en vous déplaçant au cours de ces deux dernières années ?**



# Profil des usagers

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Q1. Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu un contact direct avec la police ou la gendarmerie que ce soit par téléphone, courrier, Internet ou en vous déplaçant au cours de ces deux dernières années ?

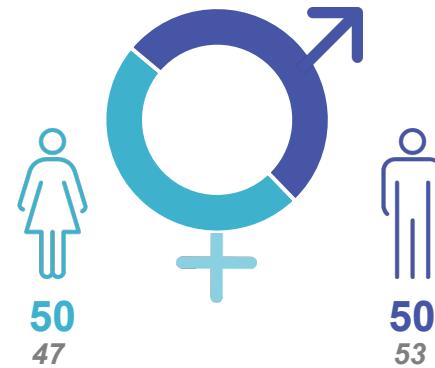


Baromètre – Janvier 2021

- Dans les QPV, les usagers de la police et de la gendarmerie sont à part égale des hommes et des femmes.
- Ils sont légèrement plus jeunes que l'ensemble des personnes habitant en QPV.

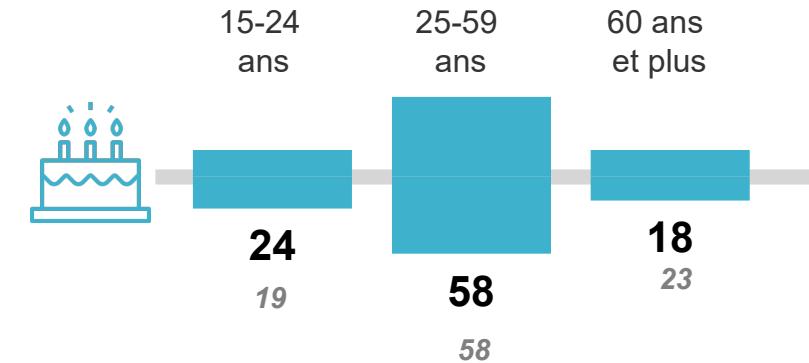
En %

## SEXÉ

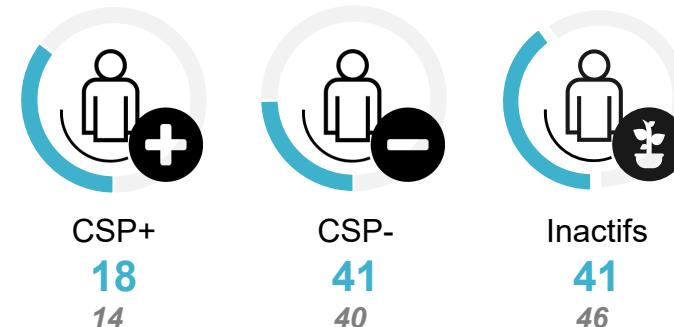


Ensemble des habitants des QPV

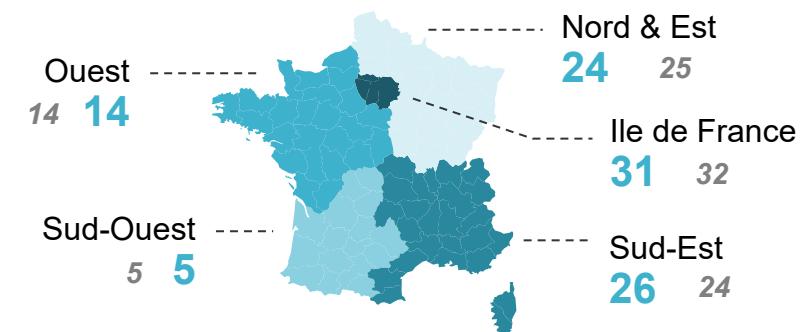
## ÂGE



## CSP INDIVIDU



## RÉGION UDA5



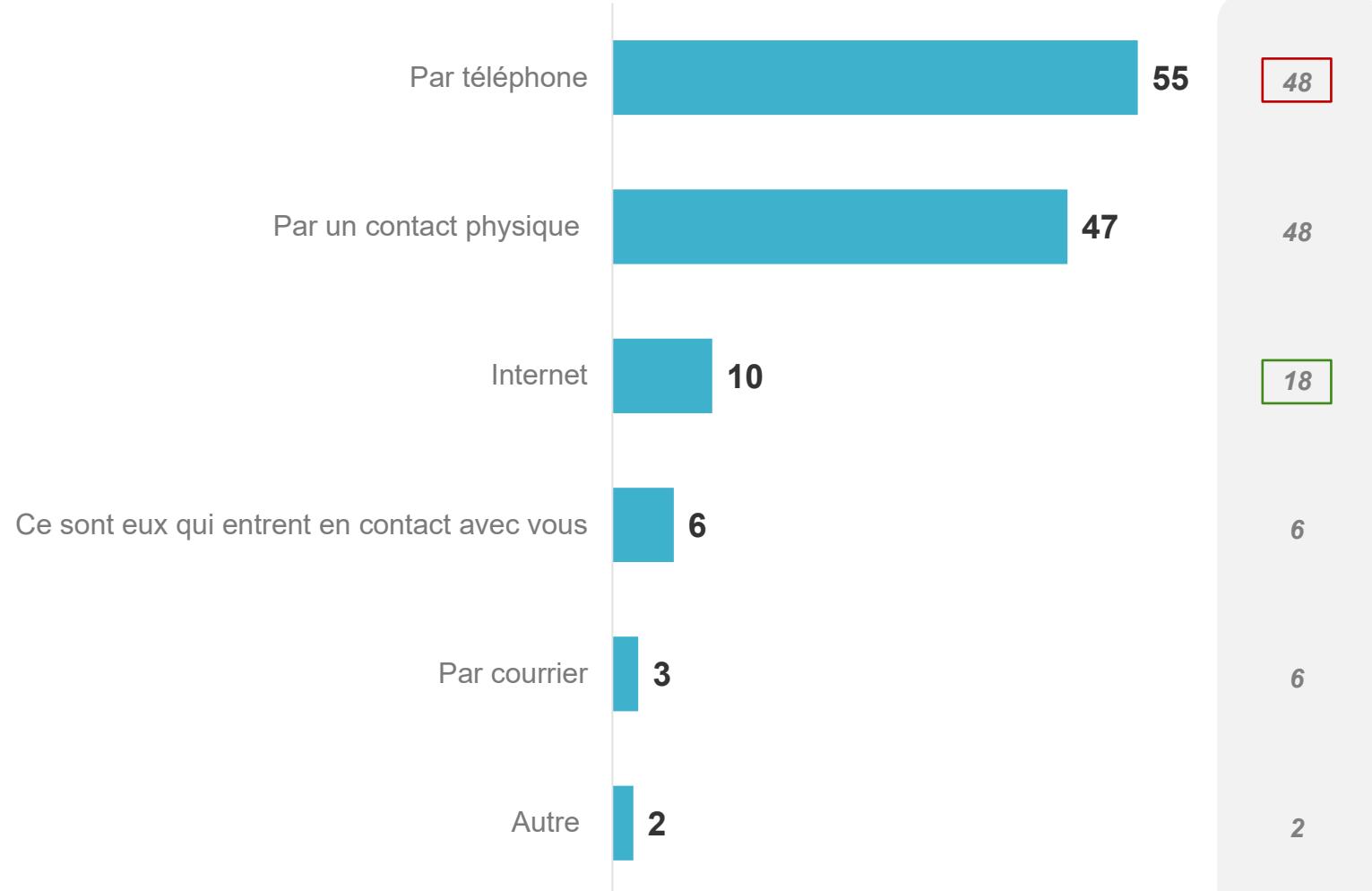


# Modes de contact

A1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec la police ou la gendarmerie ?

- Les modes de contact téléphonique et physique sont les moyens les plus utilisés avec la police et la gendarmerie, comme au niveau national :
- Le contact téléphonique est toutefois plus utilisé par les habitants des QPV (55% contre 48% pour l'ensemble des Français).
- Internet quant à lui, est moins utilisé par les habitants des QPV pour se mettre en contact avec la police et la gendarmerie, que ce que l'on observe dans la population nationale (10% contre 18%).

En %





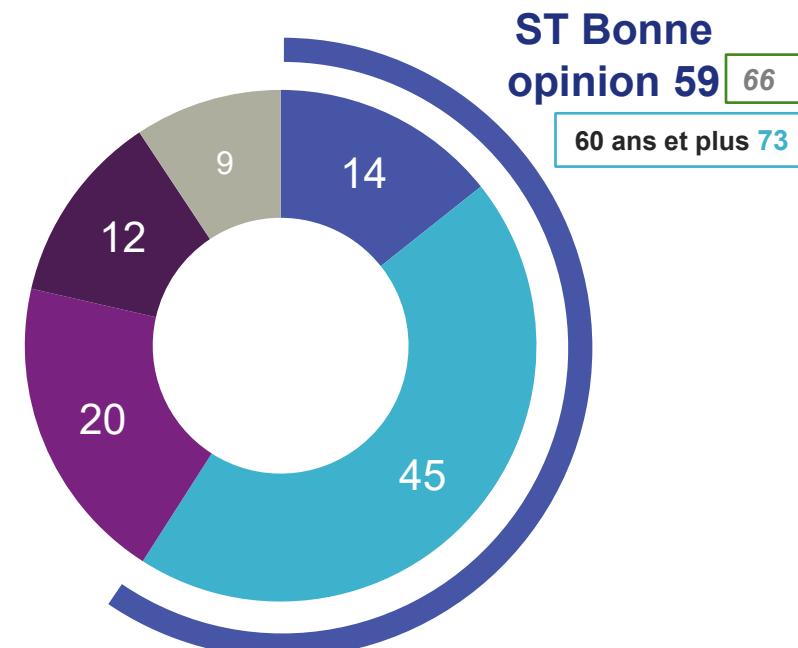
# Opinion et satisfaction

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? La Police et la Gendarmerie

A2 Globalement, en tant qu'usager, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la police ou de la gendarmerie dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elles?

- L'opinion des habitants des QPV à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine de la police et de la gendarmerie et, surtout, la satisfaction des usagers à l'égard de ce service public sont en retrait par rapport à ce qui est observé au niveau national.
- 59% des habitants des QPV ont une bonne opinion de l'action de l'Etat dans le domaine de la police et de la gendarmerie et le niveau de satisfaction des usagers est de seulement 58%.
- Les personnes âgées de 60 ans et plus au sein des QPV ont une meilleure opinion et sont des usagers plus satisfaits que l'ensemble des habitants des QPV (73% de bonne opinion et 82% de satisfaction).

En %



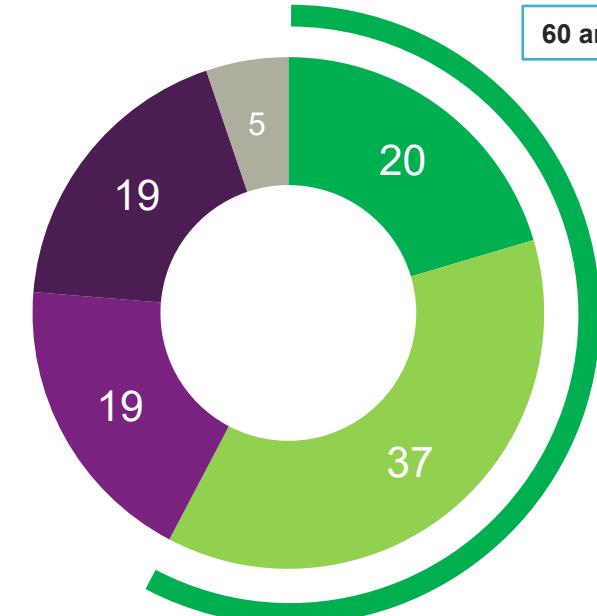
**ST Bonne opinion 59**

60 ans et plus 73

Chiffres Grand public

**ST Satisfait 58**

60 ans et plus 82



Niveau de satisfaction	Pourcentage
Très satisfait	82
Plutôt satisfait	60
Plutôt mécontent	58
Très mécontent	58
Sans opinion	79

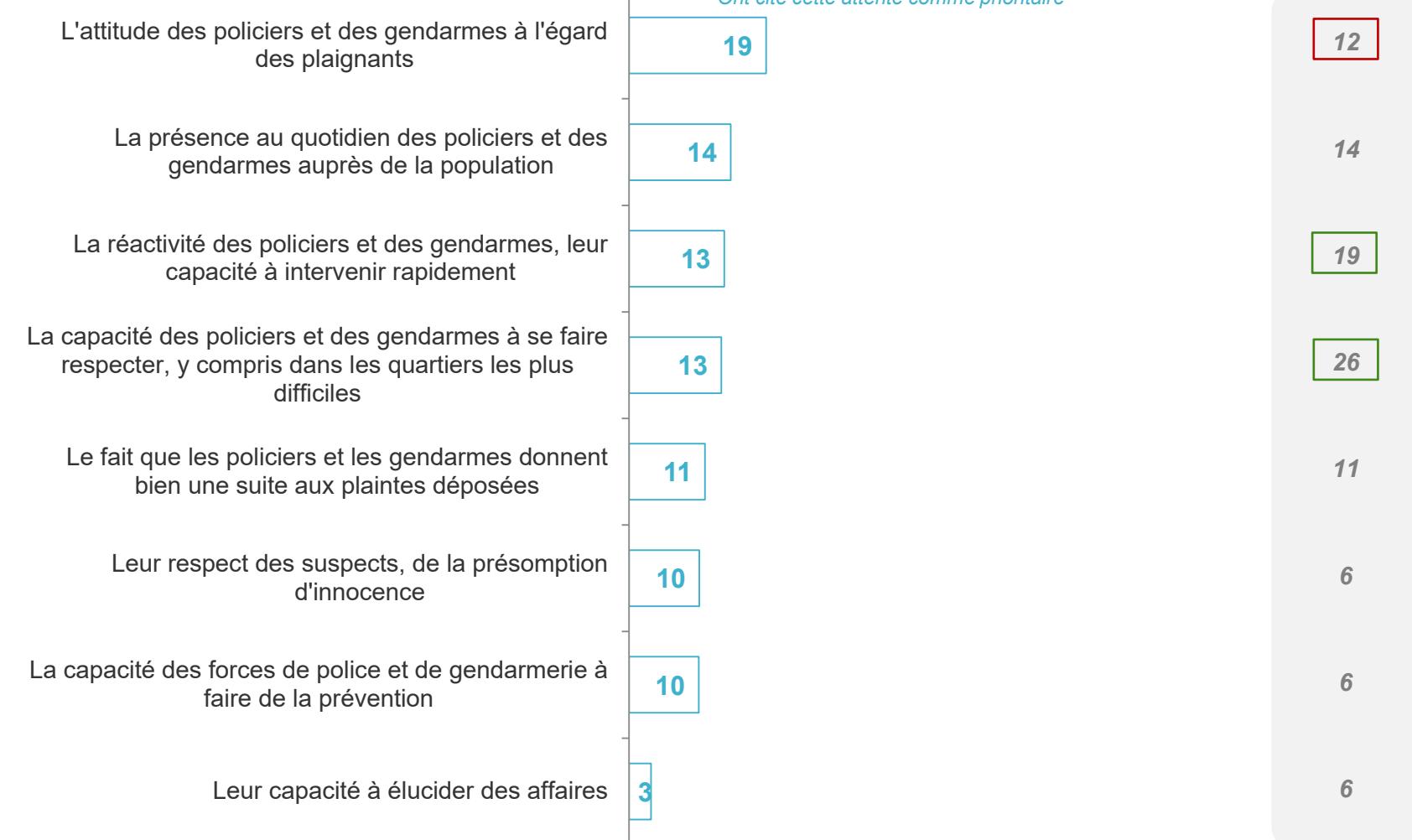


# Priorités

A4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de la police et de la gendarmerie ?

- L'attitude des policiers et des gendarmes à l'égard des plaignants (19%) est la première attente des usagers des QPV alors que pour la population française, c'est la capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter (26%).
- La deuxième priorité qui se dégage est la présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès des habitants des QPV (14%), alors que pour le grand public, il s'agit de la réactivité des policiers à intervenir rapidement (19%).
- En dernière position, c'est leur capacité à élucider des affaires (3%) qui est également une priorité peu mise en avant pour la population française (6%).

En %



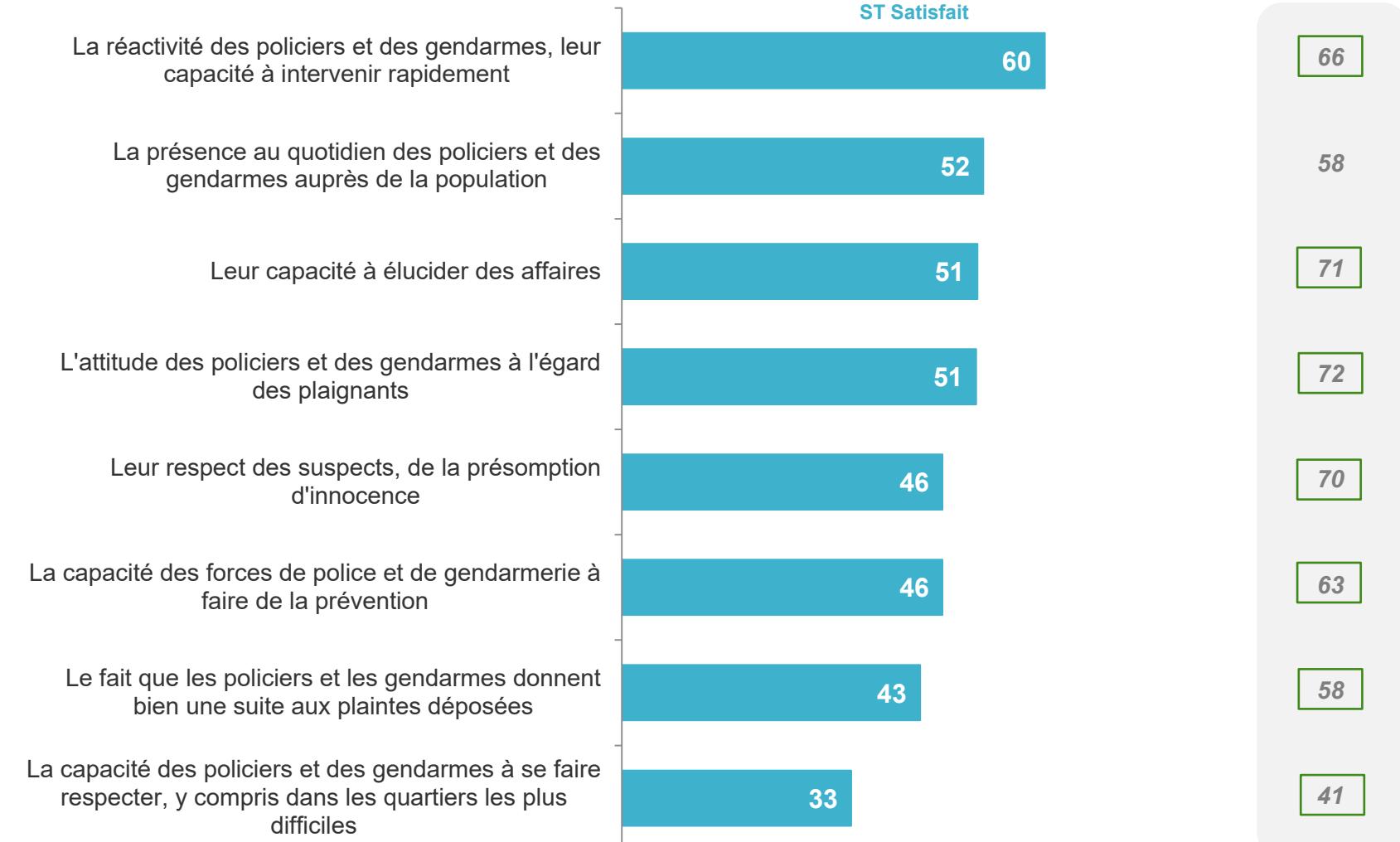
A5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la police et de la gendarmerie ? Estimez-vous qu'elle est...



Baromètre – Janvier 2021

- Dans les QPV, les usagers de la police et de la gendarmerie sont bien moins satisfaits sur l'ensemble des dimensions étudiées que ce que l'on observe ailleurs en France. C'est particulièrement le cas concernant le respect des suspects et de la présomption d'innocence (46% d'usagers satisfaits dans les QPV vs. 70%).
- La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement est le point le plus satisfaisant pour les usagers habitant en QPV (60%) alors que pour l'ensemble de la population il s'agit de l'attitude des policiers et des gendarmes à l'égard des plaignants (72%).

En %





# Priorités (et satisfaction)

A4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de la police et de la gendarmerie ? / A5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la police et de la gendarmerie ? Estimez-vous qu'elle est...

- Dans les QPV le niveau de satisfaction des usagers de la police et de la gendarmerie est donc faible sur l'ensemble des dimensions étudiées qu'il s'agisse d'éléments jugés prioritaires – comme l'attitude à l'égard des plaignants – ou moins importants comme la prévention ou leur capacité à éluder des affaires.

En %

L'attitude des policiers et des gendarmes à l'égard des plaignants

19

51

La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population

14

52

La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement

13

60

La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles

13

33

Le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées

11

43

Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence

10

46

La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention

10

46

Leur capacité à élucider des affaires

3

51

Ont cité cette attente comme prioritaire

ST Satisfait



## 4.2 La santé publique

*Rappel de la question permettant dans notre enquête d'identifier les usagers de ce service public :*

**Q4 Au cours de ces deux dernières années, avez-vous eu recours pour vous personnellement ou pour l'un de vos proches aux services de santé publique c'est-à-dire aux hôpitaux publics, aux services d'urgence ou au SAMU ?**



# Profil des usagers

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Q4 Au cours de ces deux dernières années, avez-vous eu recours pour vous personnellement ou pour l'un de vos proches aux services de santé publique c'est-à-dire aux hôpitaux publics, aux services d'urgence ou au SAMU ?

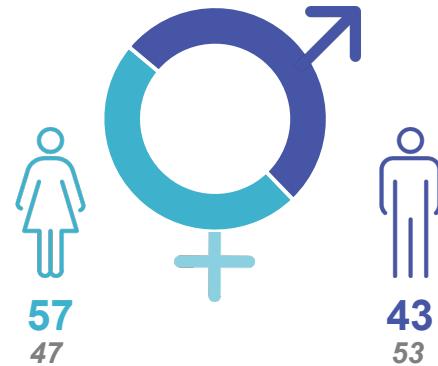


Baromètre – Janvier 2021

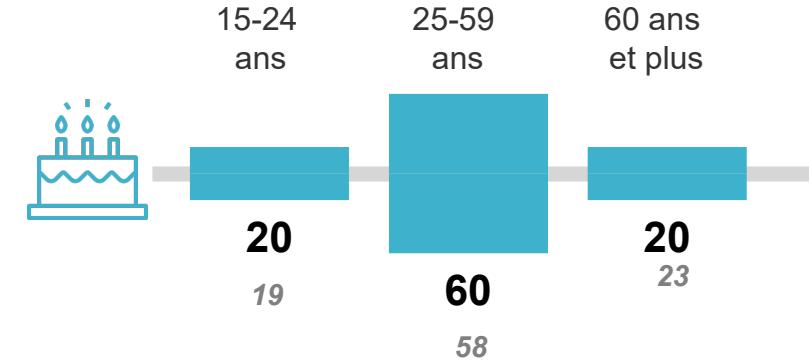
- La structure des usagers de la santé publique est globalement similaire à celle de l'ensemble des habitants des QPV.

En %

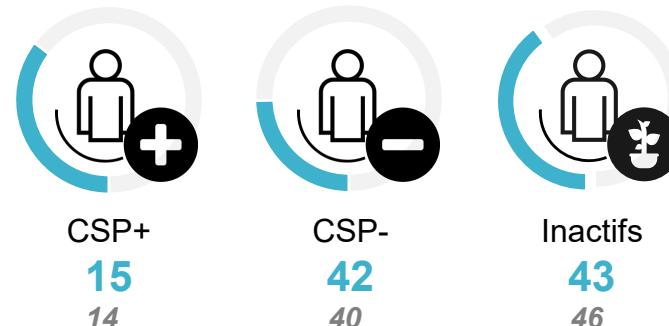
## SEXÉ



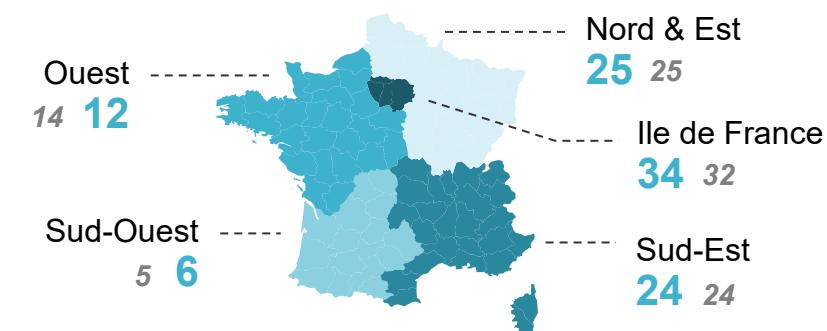
## ÂGE



## CSP INDIVIDU



## RÉGION UDA5



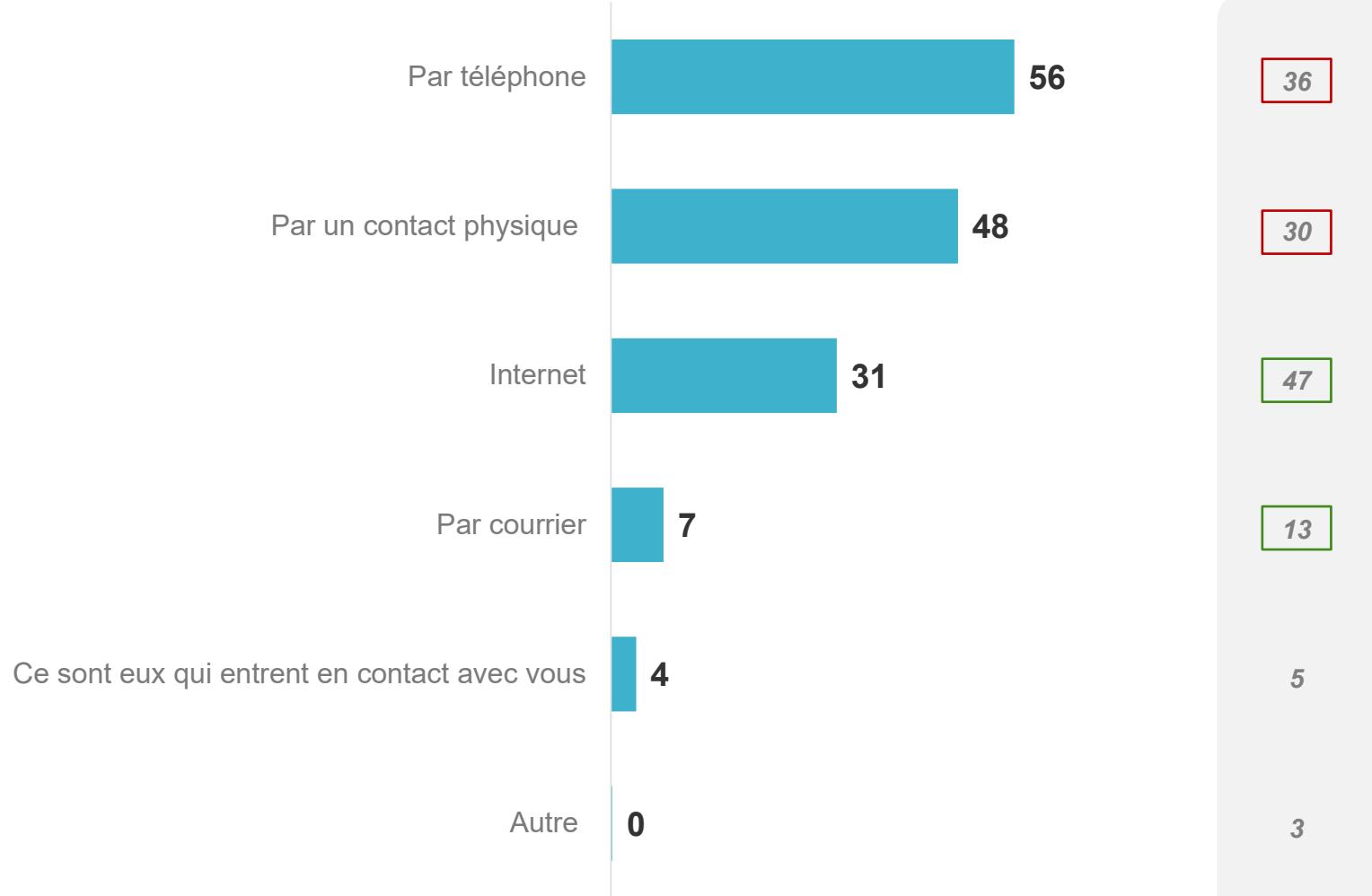


# Modes de contact

D1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact les services de santé publique ?

- Chez les usagers habitant les QPV, le téléphone et le contact physique sont largement privilégiés pour se mettre en contact avec les services de santé publique (56% et 48%), et bien plus que pour le reste de la population.
- A l'inverse, Internet n'arrive qu'en 3<sup>ème</sup> position des modes de contact (par 31% des usagers en QPV) alors qu'il est nettement privilégié dans le reste de la population (47%).

En %





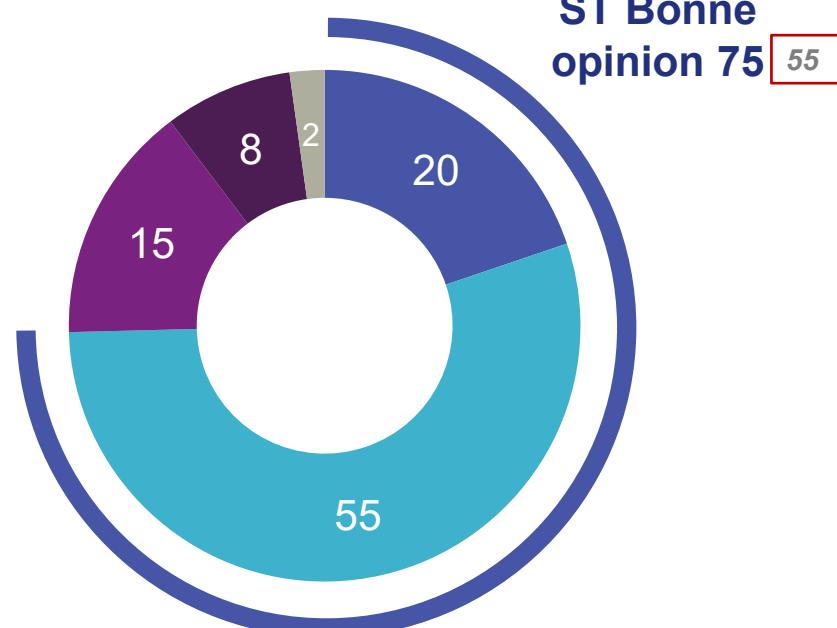
# Opinion et satisfaction

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? La santé publique

D2 Globalement, en tant qu'usager du système de santé publique, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de son action ?

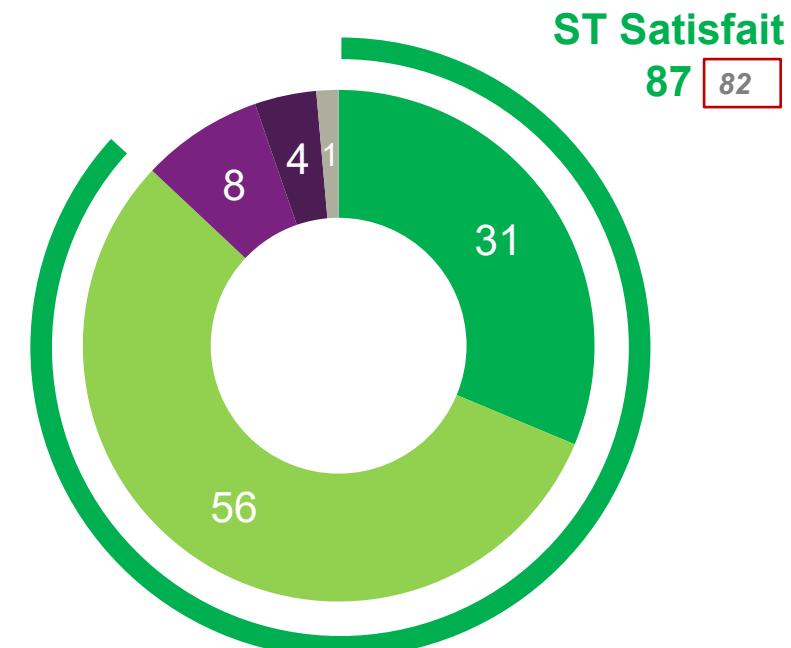
- L'opinion des Français habitant en QPV concernant l'action de l'Etat dans la santé publique et la satisfaction des usagers est très positive :
  - 75% des habitants des QPV en ont une bonne opinion contre 55% pour la population française.
  - 87% des usagers de la santé publique dans les QPV en sont satisfaits dont 31% qui se disent très satisfaits (contre respectivement 82% et 13% des usagers ailleurs en France).

En %



**ST Bonne opinion 75** 55

Chiffres Grand public



**ST Satisfait** 87 82

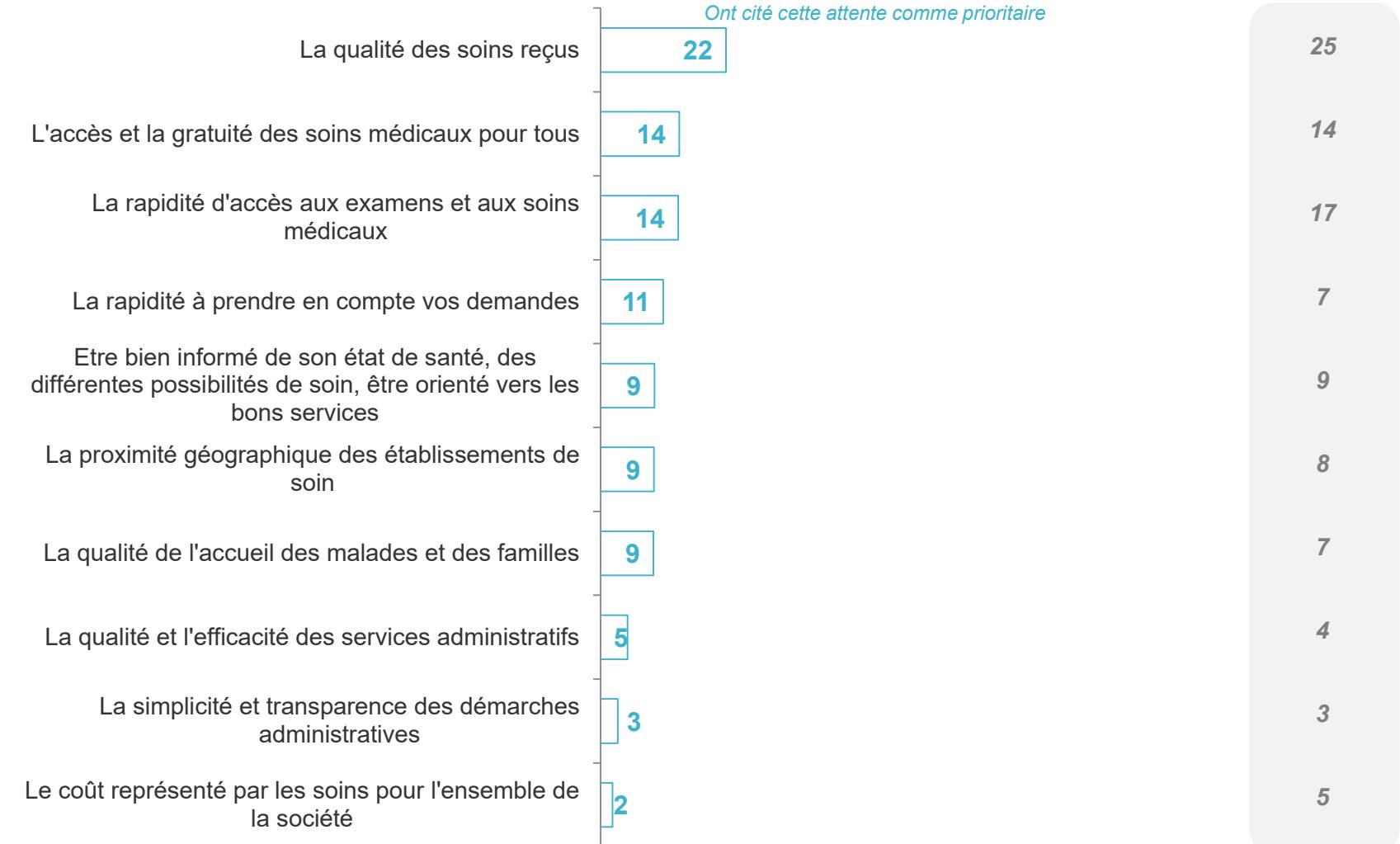


# Priorités

D4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU avec lesquels vous avez été en contact ?

- La perception des attentes prioritaires dans les QPV est globalement le reflet de ce l'on observe auprès de la population française : les 3 priorités perçues sont la qualité des soins reçus (22%), l'accès et la gratuité des soins pour tous (14%) et la rapidité d'accès aux examens et aux soins médicaux (14%).

En %



# Satisfaction

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

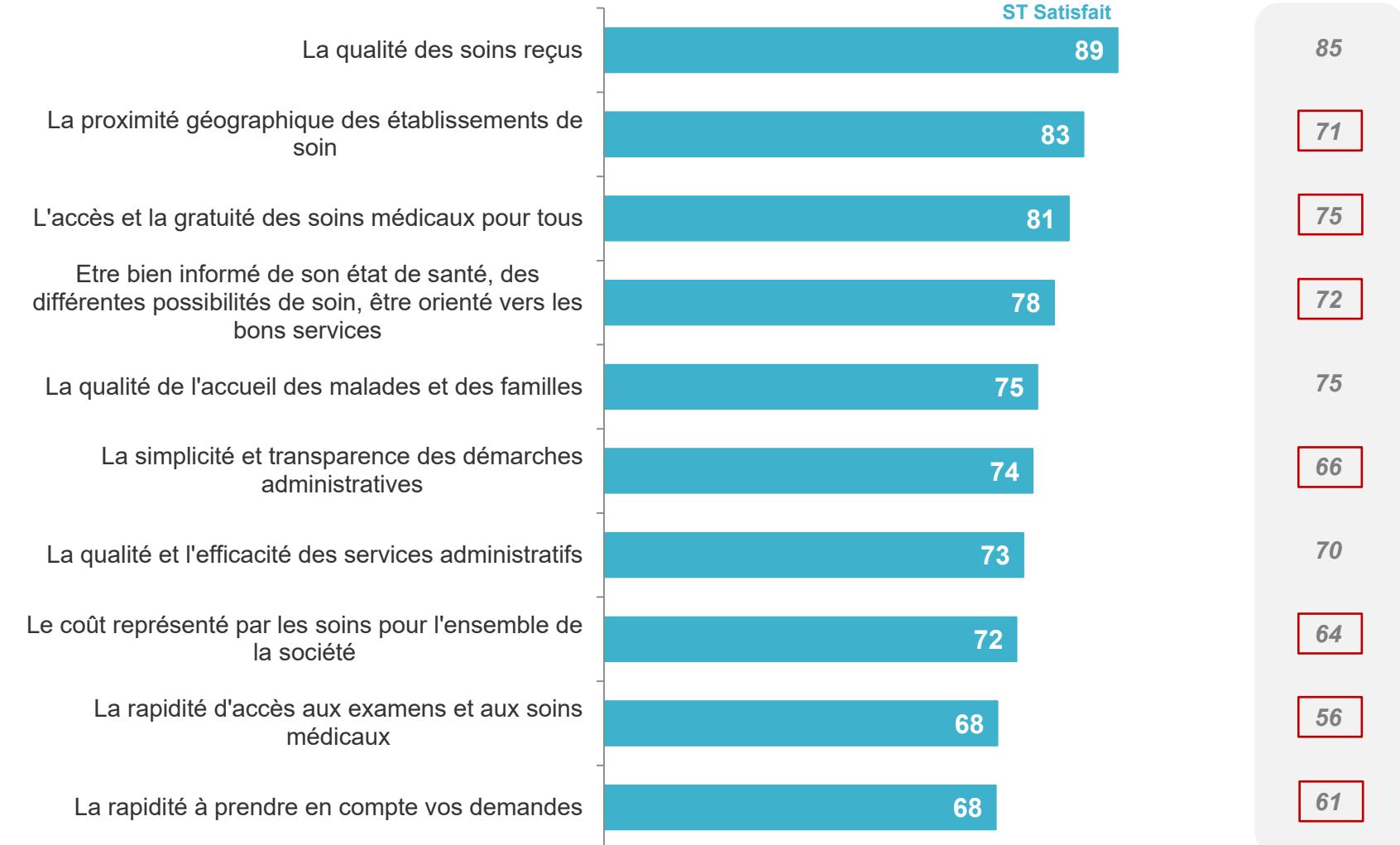
D5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU ? Estimez-vous qu'elle est...



Baromètre – Janvier 2021

- Dans le détail, et dans un contexte de crise sanitaire où les hôpitaux, les services d'urgence et le SAMU ont été mis à rude épreuve, la satisfaction est très bonne sur l'ensemble des dimensions étudiées, et notamment : la qualité des soins reçus (89%), la proximité géographique des établissements de soin (83%) et l'accès et la gratuité des soins pour tous (81%).
- Les usagers dans les QPV se montrent plus satisfaits sur l'ensemble des dimensions que le reste des usagers.

En %



Base : Usagers (473)

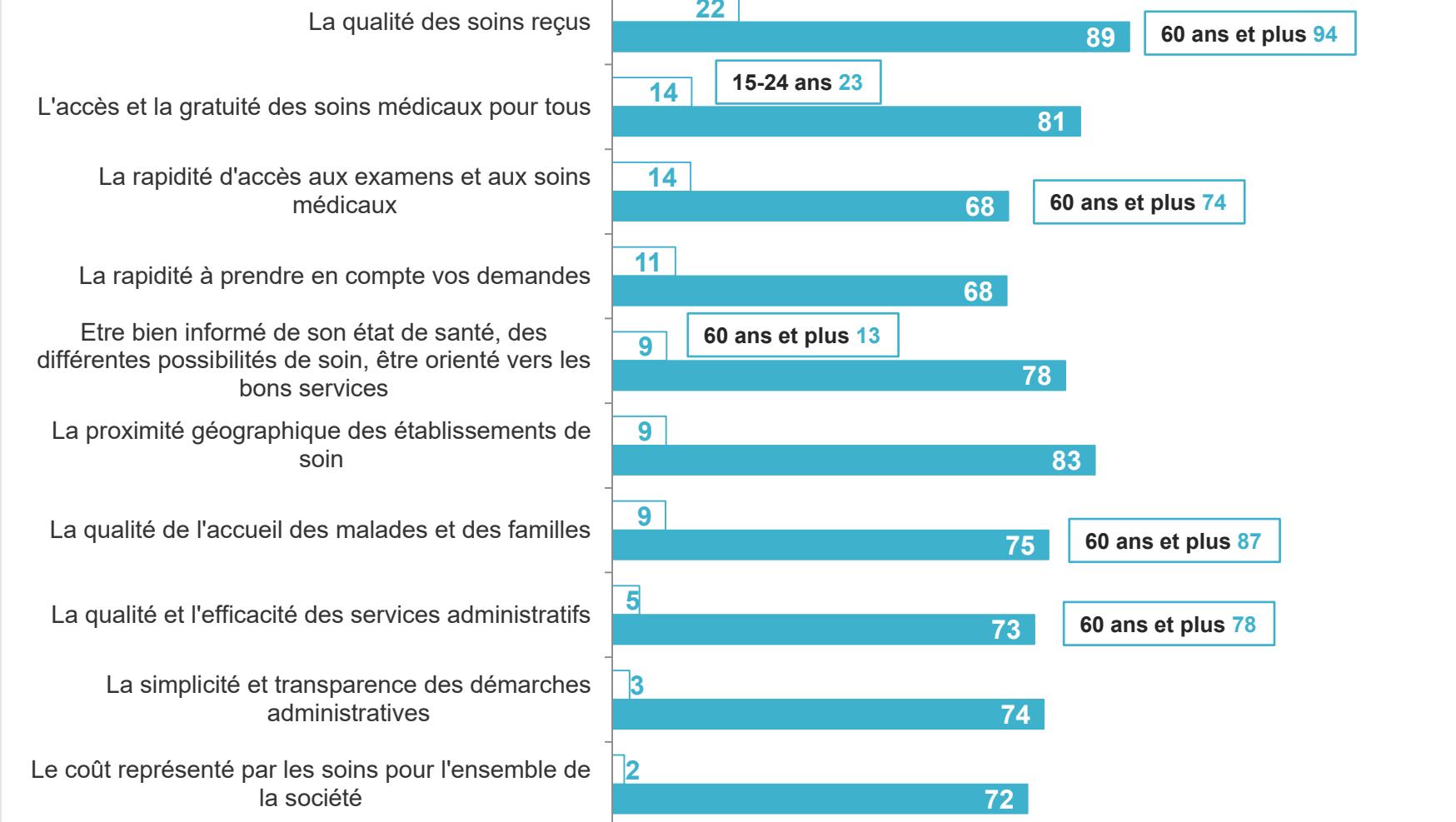


# Priorités (et satisfaction)

D4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU avec lesquels vous avez été en contact ? / D5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU ? Estimez-vous qu'elle est...

- Dans le détail, les 15-24 ans placent en tête de leurs priorités l'accès et la gratuité des soins médicaux pour tous (23%). Les personnes de 60 ans et plus sont plus nombreuses à considérer prioritaire d'être bien informées de leur état de santé, des différentes possibilités de soin, être orienté vers les bons services (13%).
- La satisfaction vis-à-vis de la santé publique est plus élevée chez les 60 ans notamment à l'égard de la qualité des soins reçus (94%), de la rapidité d'accès aux examens et soins médicaux (74%), ainsi que de la qualité de l'accueil des malades et des familles (87%) et de l'efficacité des services administratifs (78%).

En %



## 4.3 L'éducation nationale

*Rappel de la question permettant dans notre enquête d'identifier les usagers de ce service public :*

**Q2 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous l'un de vos enfants actuellement scolarisé dans une école publique, que ce soit une école primaire, un collège, un lycée ou un établissement du supérieur, (c'est-à-dire une université, une classe préparatoire ou une grande école publique. Inclure BTS, IUT, IUP, IEP, Ecoles d'ingénieurs, de journalisme, etc.) ? / Q3 Vous personnellement, êtes-vous actuellement scolarisé dans une école publique, que ce soit un collège, un lycée ou un établissement du supérieur, c'est-à-dire une université, une classe préparatoire ou une grande école publique (cela peut être un BTS, un IUT, un IUP, un IEP, une Ecole d'ingénieurs, de journalisme, etc.) ?**





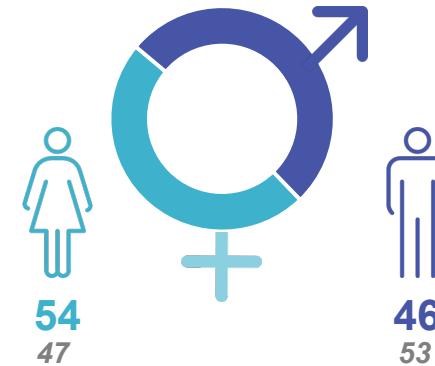
# Profil des usagers

Q2 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous l'un de vos enfants actuellement scolarisé / Q3 Vous personnellement, êtes-vous actuellement scolarisé dans une école publique, que ce soit une école primaire, un collège, un lycée ou un établissement du supérieur, (c'est-à-dire une université, une classe préparatoire ou une grande école publique. Inclure BTS, IUT, IUP, IEP, Ecoles d'ingénieurs, de journalisme, etc.) ?

- Les usagers de l'éducation nationale dans les QPV (élèves comme parents d'élèves) sont majoritairement des femmes (54%).
- Assez logiquement, les usagers de l'éducation nationale sont majoritairement âgés soit de 25 à 59 ans (67%), soit de moins de 25 ans (32%).
- Quant à la région, l'Ile de France concentre le plus d'usagers avec 41%.

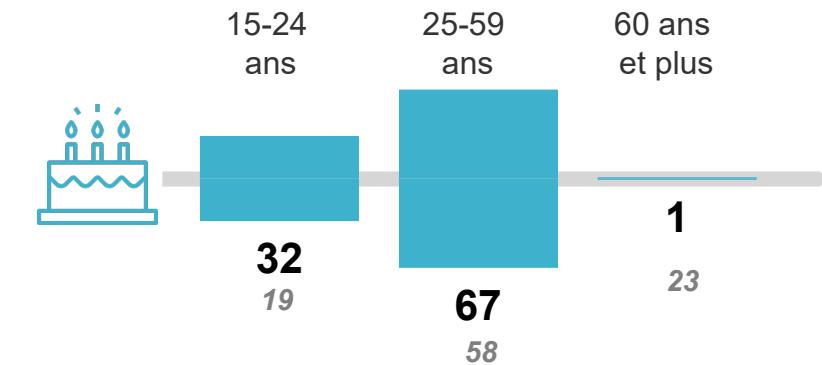
En %

## SEXÉ

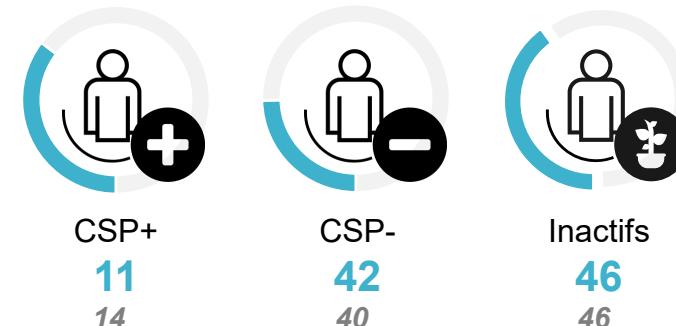


*Ensemble des habitants des QPV*

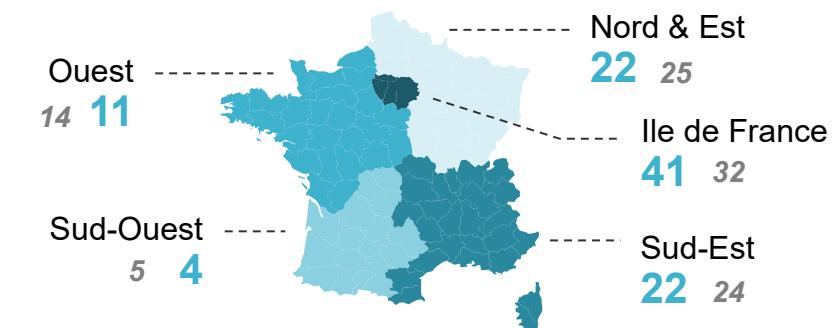
## ÂGE



## CSP INDIVIDU



## RÉGION UDA5



# Modes de contact

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

B1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services de l'éducation nationale, que ce soit avec l'école primaire, le collège, le lycée que fréquente votre enfant ?



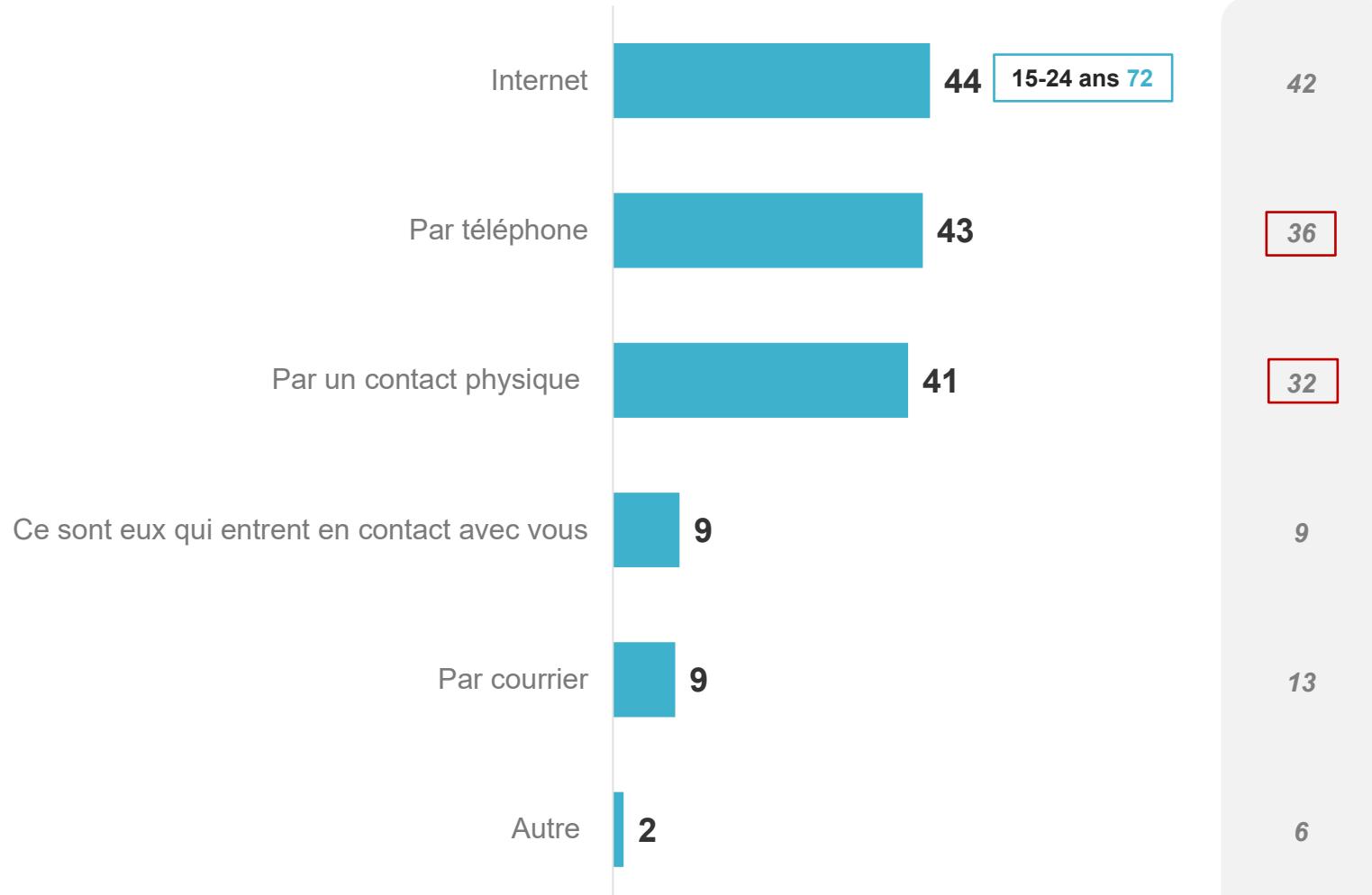
C1 En règle générale, et en dehors des cours auxquels vous assistez, comment vous mettez-vous en contact avec les services de votre collège, lycée, université, ou avec ceux de l'éducation nationale ?

Baromètre – Janvier 2021

- Internet (44%) est le mode de contact principal pour l'éducation nationale, suivi de près par le téléphone (43%), et le contact physique (41%).

- Internet est davantage utilisé par les personnes ayant entre 15 et 24 ans (72%).
- Le contact physique (41%) et le contact par téléphone (43%) sont plus utilisés par les usagers des QPV que par l'ensemble des usagers au niveau national (respectivement 32% et 36%).

En %



# Opinion et satisfaction

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? L'Education Nationale

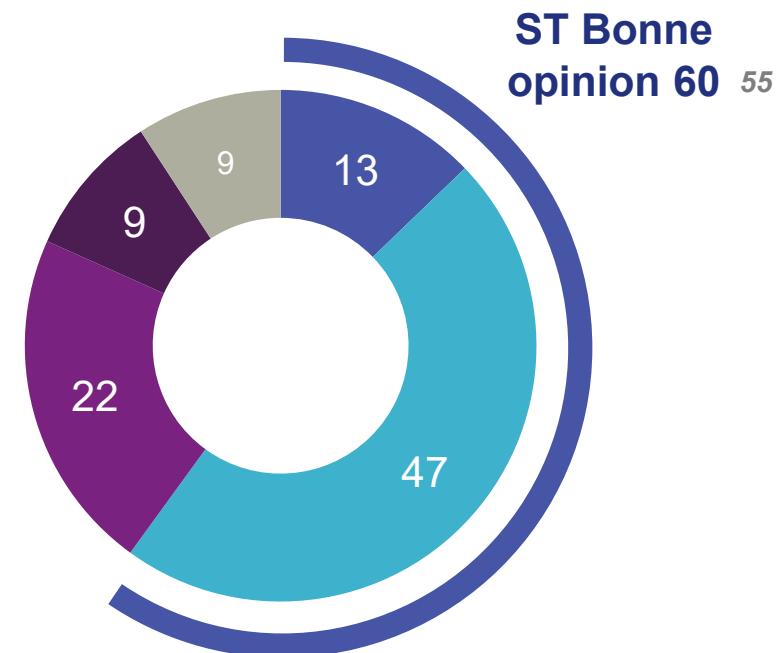
B2/ C2 Globalement, en tant que parent d'élève/ en tant qu'élève ou étudiant , diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'éducation fournie à vos enfants dans les écoles publiques françaises, que ce soit à l'école primaire, au collège ou au lycée ?



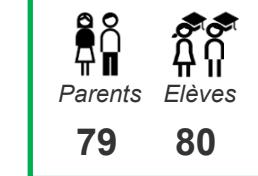
Baromètre – Janvier 2021

- L'opinion des habitants des QPV à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine de l'éducation nationale (60%) et est un peu meilleure qu'au niveau national (55%).
- Si la satisfaction globale des usagers des QPV à l'égard de l'éducation nationale est quant à elle assez similaire au national avec 79% d'usagers satisfaits, notons que la part d'usagers très satisfaits y est nettement plus élevée (30% vs. 15%).

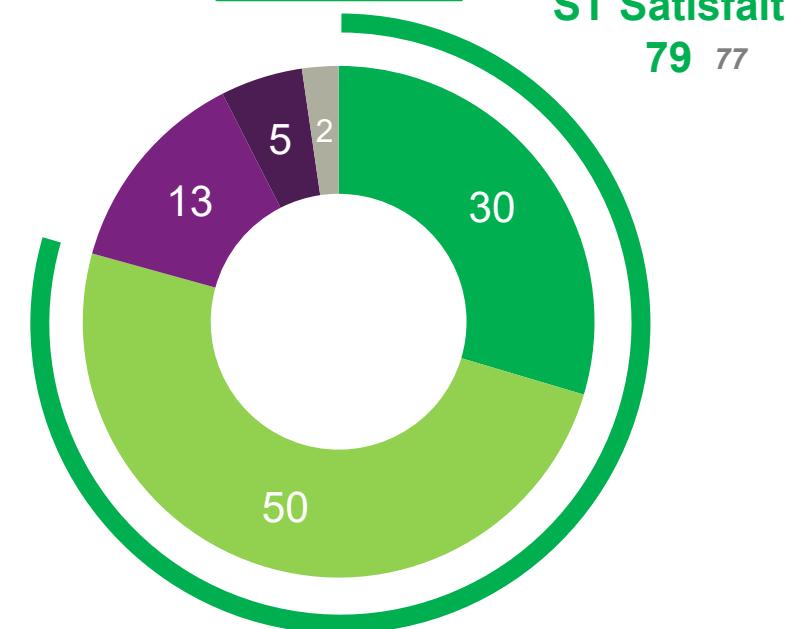
En %



■ Une très bonne opinion  
■ Une plutôt bonne opinion  
■ Une plutôt mauvaise opinion  
■ Une très mauvaise opinion  
■ Sans opinion



Chiffres Grand public



■ Très satisfait  
■ Plutôt satisfait  
■ Sans opinion  
■ Plutôt mécontent  
■ Très mécontent

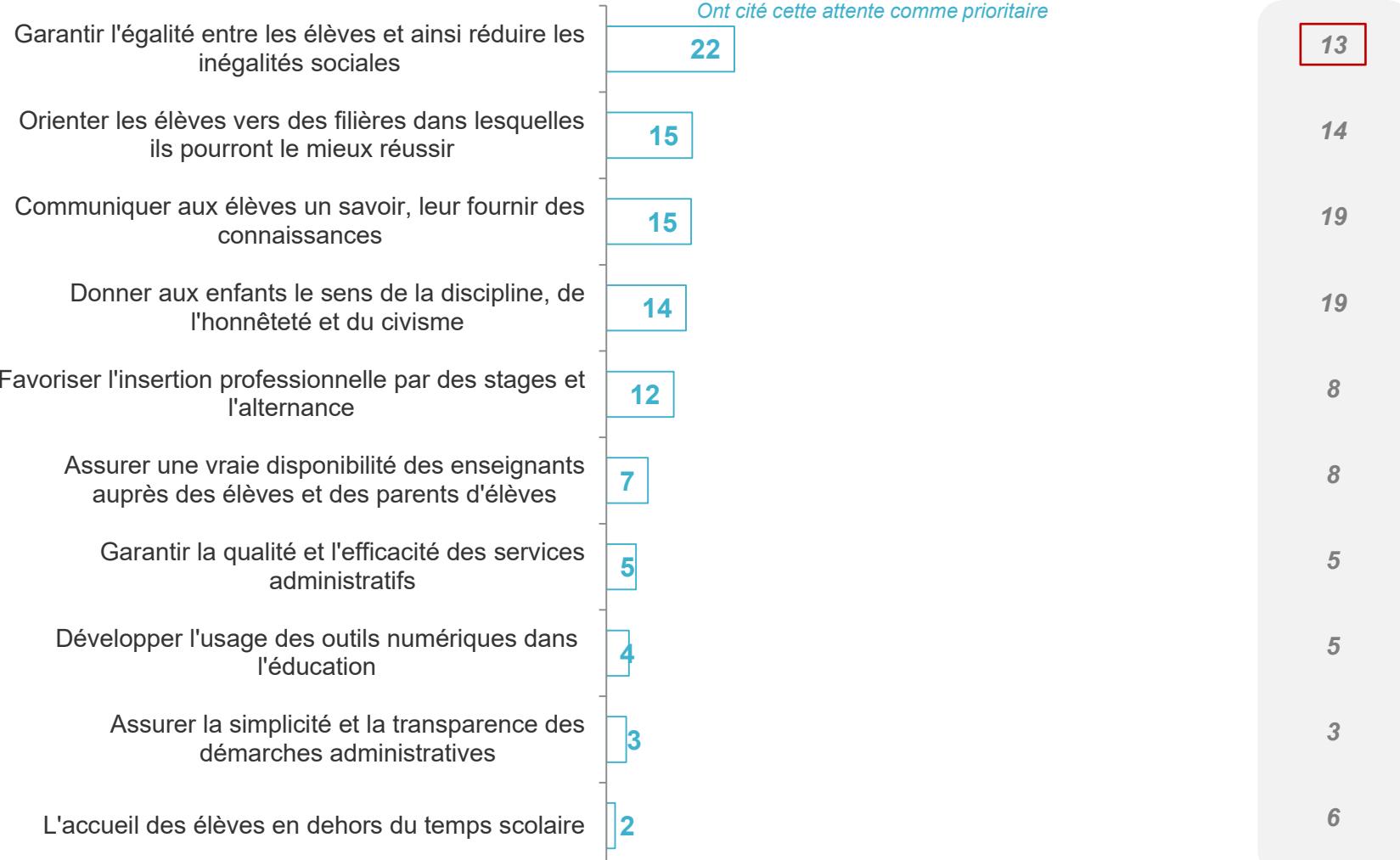


# Priorités

B4/C4 Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève/ qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'éducation nationale ?

- Dans les QPV, la priorité des usagers est de garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire des inégalités sociales : 22% la citent comme attente prioritaire, contre 13% au niveau national.
- Les deux priorités des usagers au niveau national (communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances et donner aux enfants le sens de la discipline, le l'honnêteté et du civisme) sont légèrement moins citées par les usagers des QPV (respectivement 15% et 14%, contre 19% pour les deux au niveau national).

En %



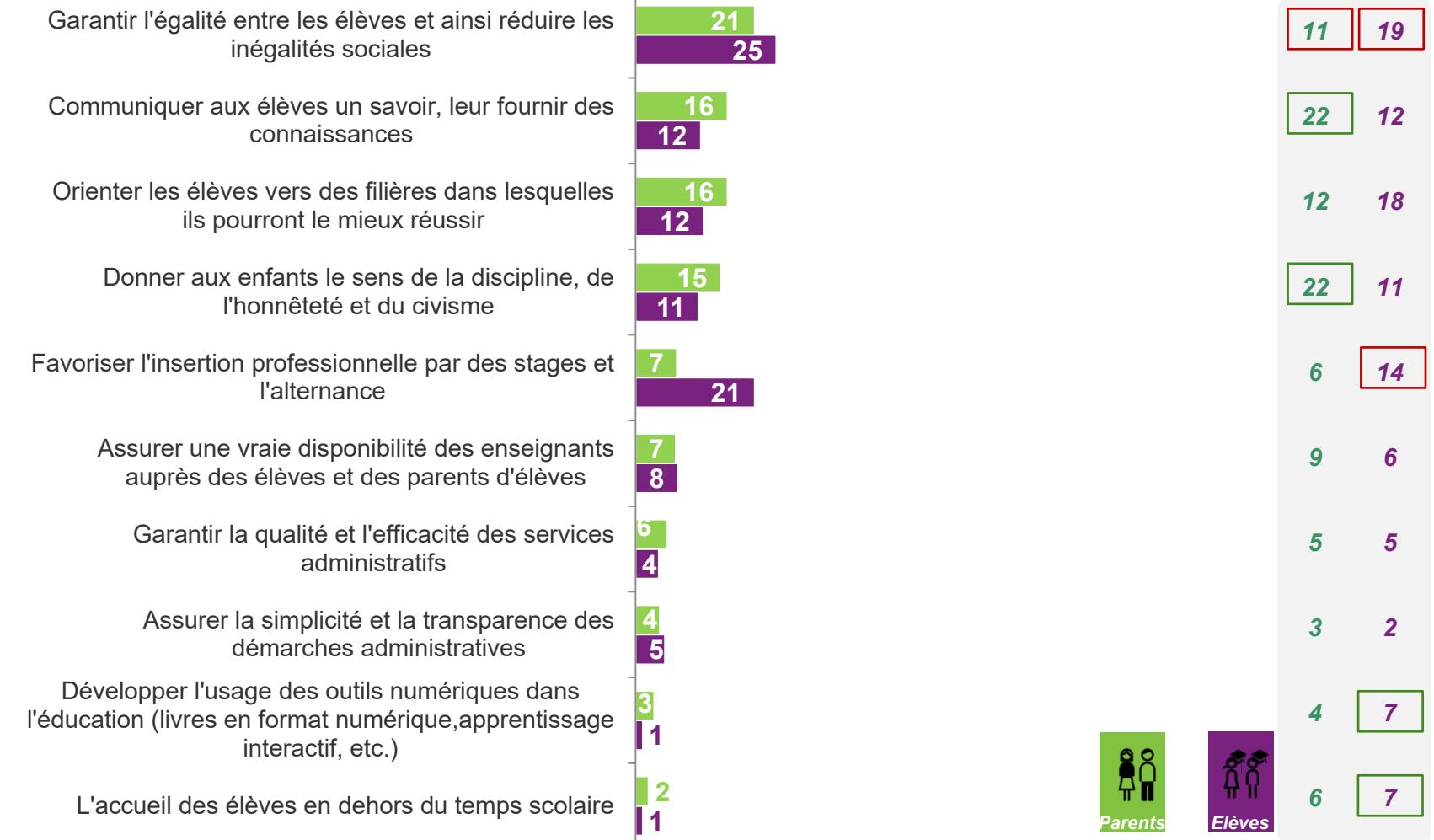


# Priorités

B4/C4 Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève/ qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'éducation nationale ?

- Dans les QPV, les parents comme les élèves évoquent la garantie de l'égalité entre les élèves et la réduction des inégalités sociales comme leur attente prioritaire (21% pour les parents et 25% pour les élèves).
- Pour les parents, la seconde attente est de communiquer aux élèves un savoir et leur fournir des connaissances ex-aequo avec l'orientation des élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir (16%).
- Pour les élèves, la seconde priorité est de favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance (21%).

En %



# Satisfaction

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

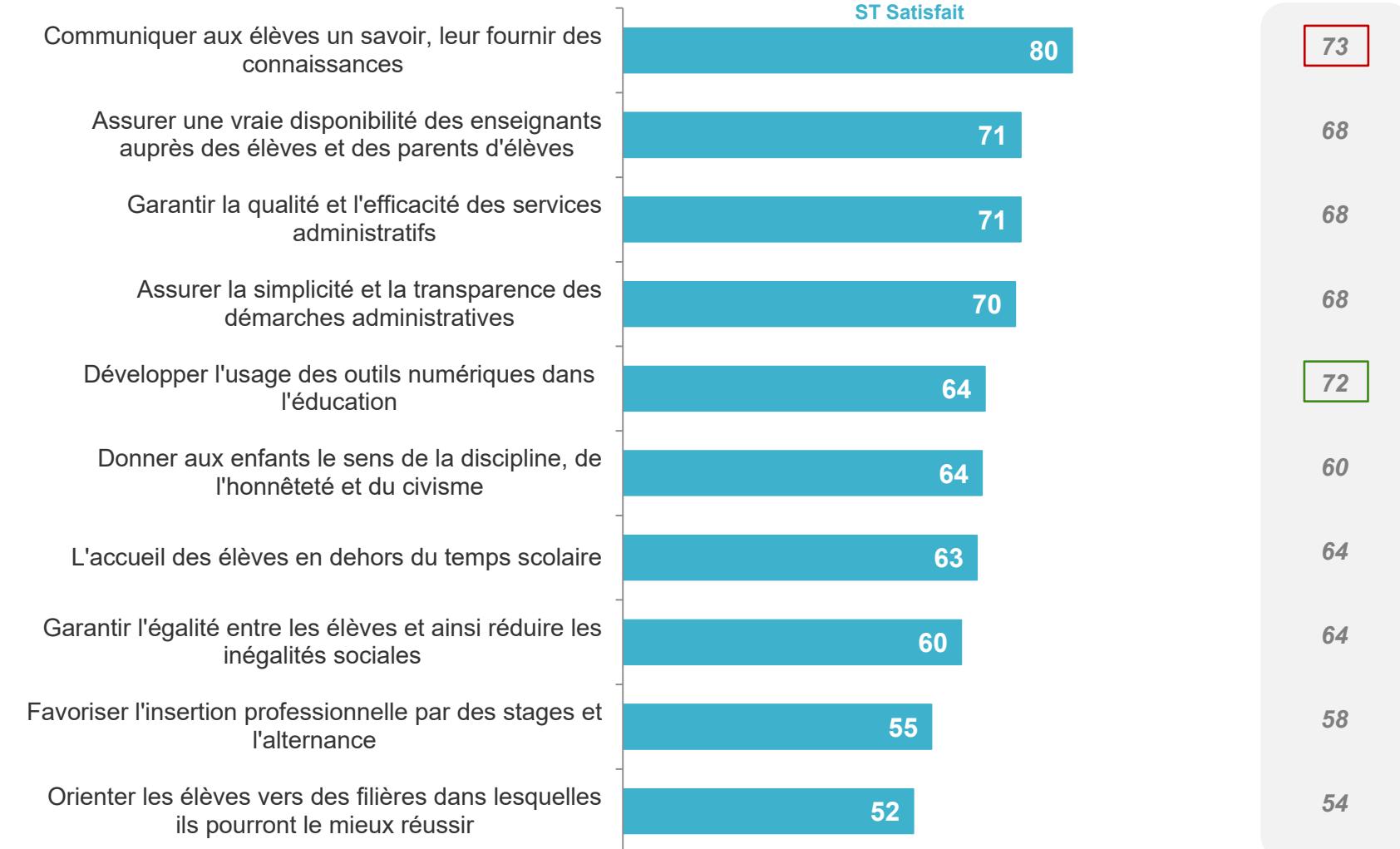
B5/C5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'éducation nationale ? Estimez-vous qu'elle est...



Baromètre – Janvier 2021

- Après une année très particulière pour l'éducation nationale, la satisfaction vis-à-vis de ses services est élevée dans les QPV : 80% des usagers sont ainsi satisfaits de la **capacité de l'éducation nationale à communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances** (contre 73% sur l'ensemble de la population).
- Sur certaines dimensions, la satisfaction au sein des QPV est moindre que pour l'ensemble de la population: la satisfaction à l'égard du **développement de l'usage des outils numériques** notamment (64% contre 72% au niveau national).

En %



## 4.4 La sécurité sociale

*Rappel de la question permettant dans notre enquête d'identifier les usagers de ce service public :*

**Q5 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous été en relation, au cours de ces deux dernières années, avec un centre de sécurité sociale que ce soit par téléphone, par courrier, par Internet ou en vous déplaçant ?**



# Profil des usagers

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Q5 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous été en relation, au cours de ces deux dernières années, avec un centre de sécurité sociale que ce soit par téléphone, par courrier, par Internet ou en vous déplaçant ?

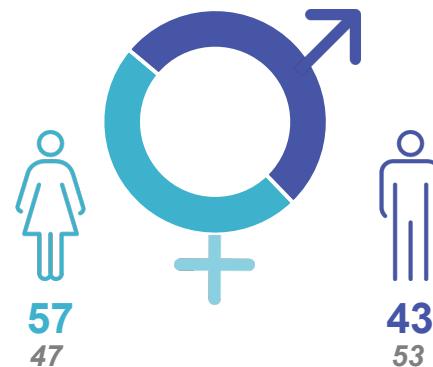


Baromètre – Janvier 2021

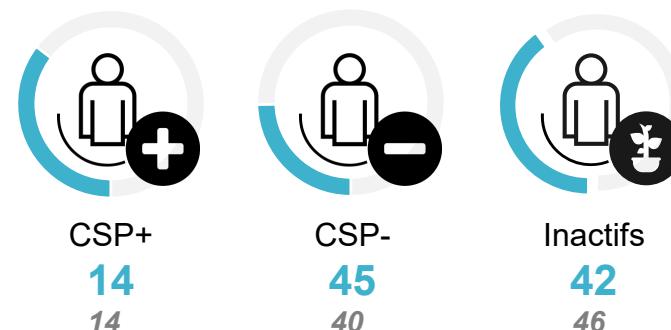
- Comparativement à l'ensemble des personnes habitant en QPV, la structure des usagers de la sécurité sociale comprend une proportion plus importante de femmes (57%).
- Ils sont également un peu plus CSP- que l'ensemble.

En %

## SEXÉ



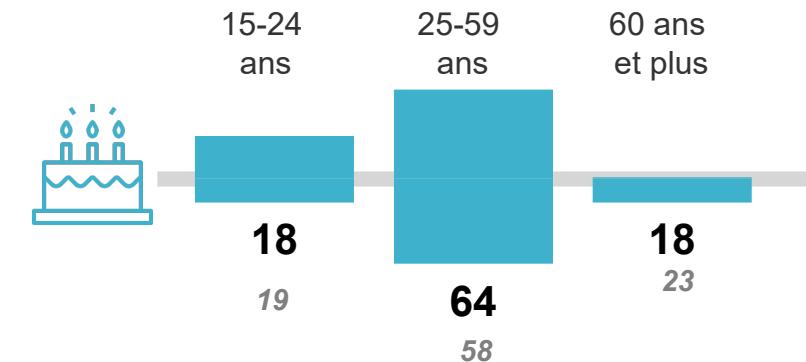
## CSP INDIVIDU



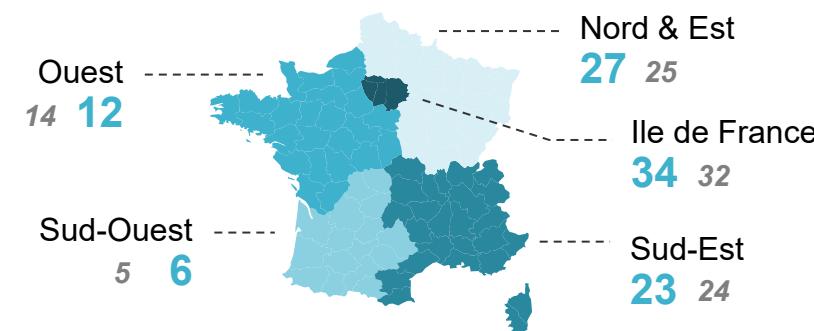
Base : Usagers (467)

Ensemble des habitants des QPV

## ÂGE



## RÉGION UDA5



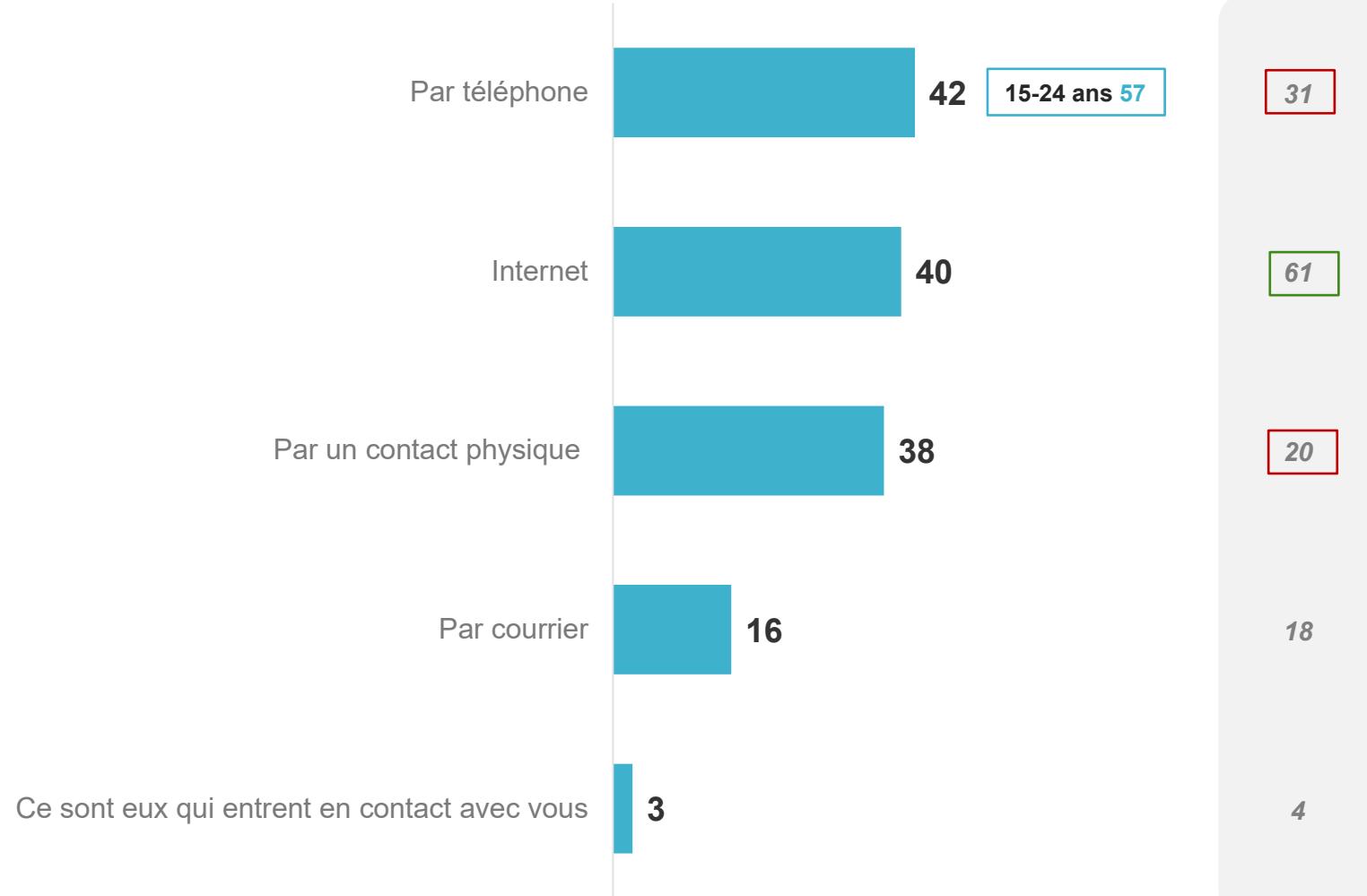


# Modes de contact

E1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les centres de sécurité sociale ?

- Le téléphone est en tête de la hiérarchie des modes de contact avec les services de sécurité sociale (42%), et ce de façon encore plus accentuée chez les 15-24 ans (57%).
- Alors qu'Internet est le mode de contact largement privilégié par les usagers de la sécurité sociale au niveau national (61%), il n'arrive qu'en seconde position chez les habitants des QPV (40%), quasiment au même niveau que le contact physique (38%) qui reste bien plus répandu qu'au niveau national (20%).

En %





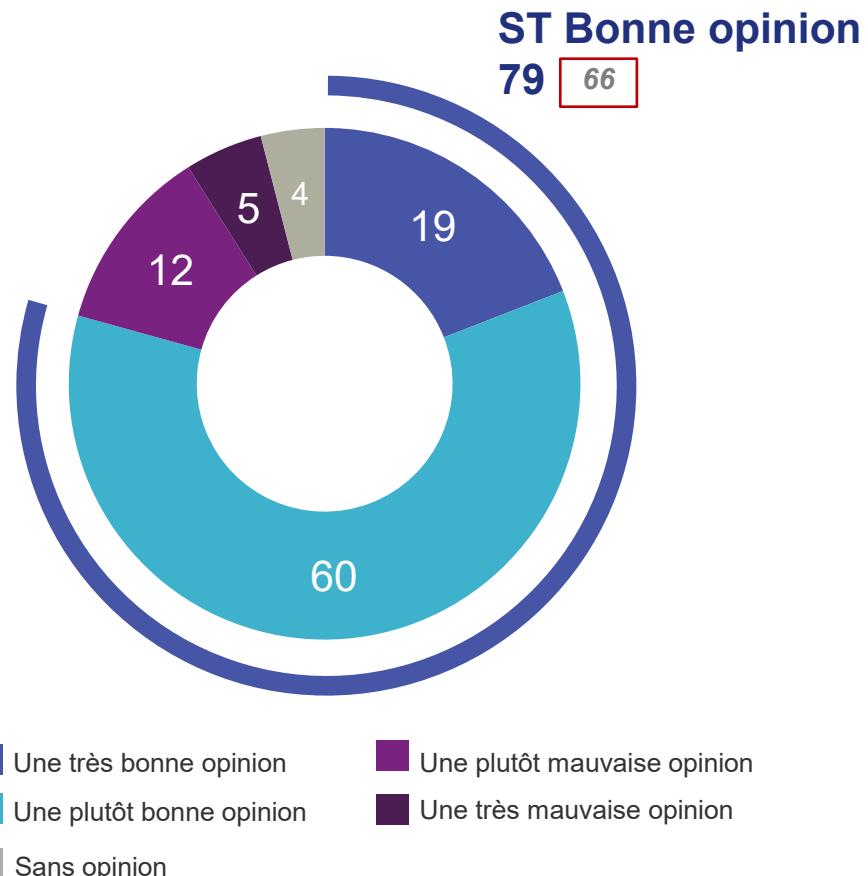
# Opinion et satisfaction

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants La sécurité sociale

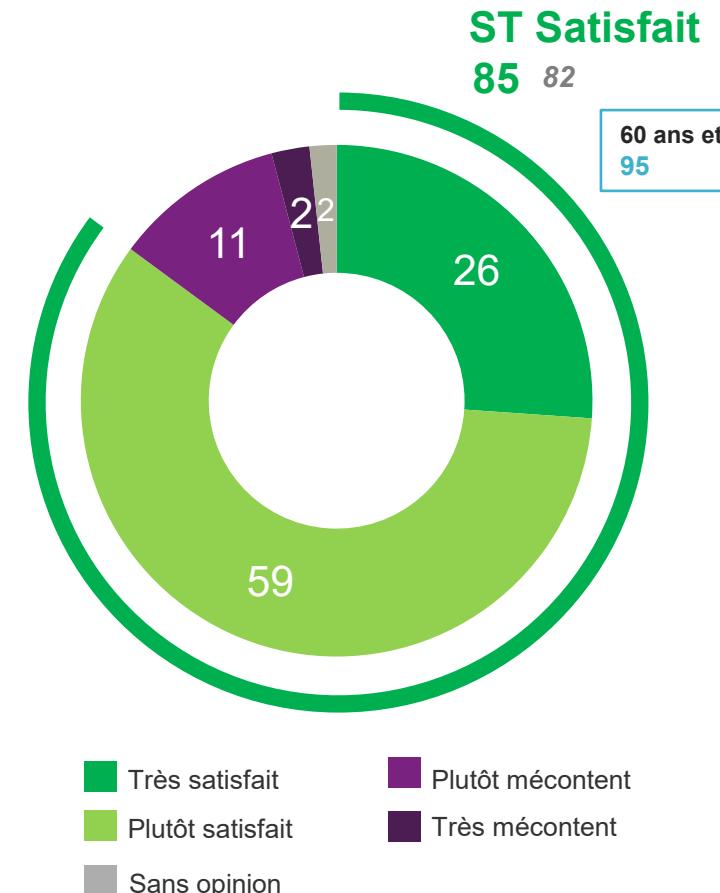
E2 Globalement, en tant qu'usager d'un centre de sécurité sociale, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de ce/ces centre(s) à votre égard ?

- L'opinion des personnes habitant dans les QPV à l'égard de l'action de l'Etat en ce qui concerne la sécurité sociale est bien meilleure que pour l'ensemble des Français (79% contre 66%).
- Les usagers sont également largement satisfaits de la sécurité sociale (85% dont 26% de très satisfaits).
- La satisfaction est encore plus marquée parmi les personnes âgées de 60 ans et plus (95%).

En %



Chiffres Grand public



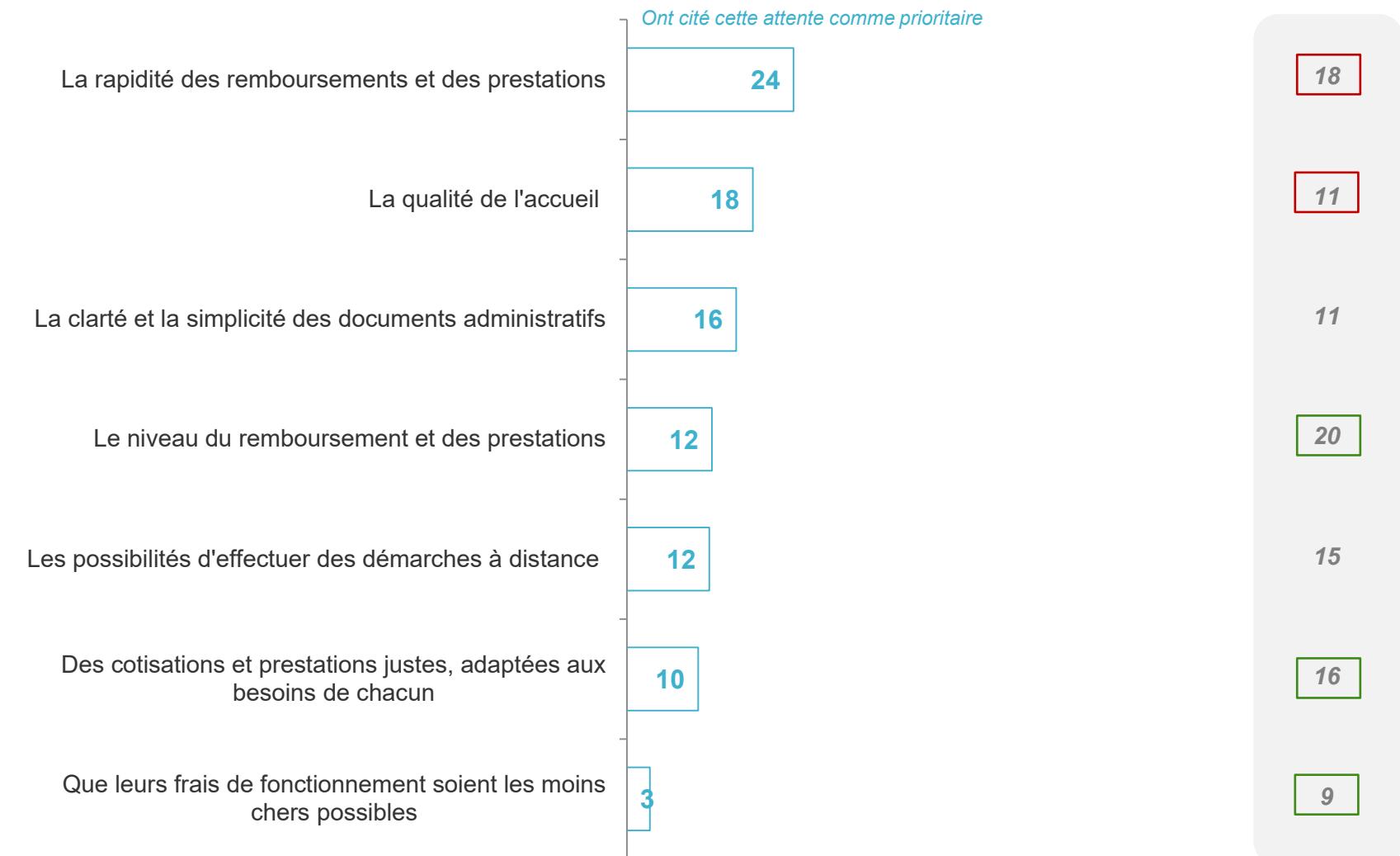


# Priorités

E4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des centres de sécurité sociale ?

- L'attente principale des usagers de la sécurité sociale concerne la rapidité des remboursements et des prestations (24%). Suivent la qualité d'accueil (18%) et la clarté et la simplicité des documents administratifs (16%). Les deux premières attentes sont beaucoup plus citées dans les QPV qu'au niveau national.
- Le niveau du remboursement et des prestations qui est en tête des priorités au niveau national (20%) n'arrive, dans les QPV, qu'au 5<sup>e</sup> rang (à 12%).

En %



# Satisfaction

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

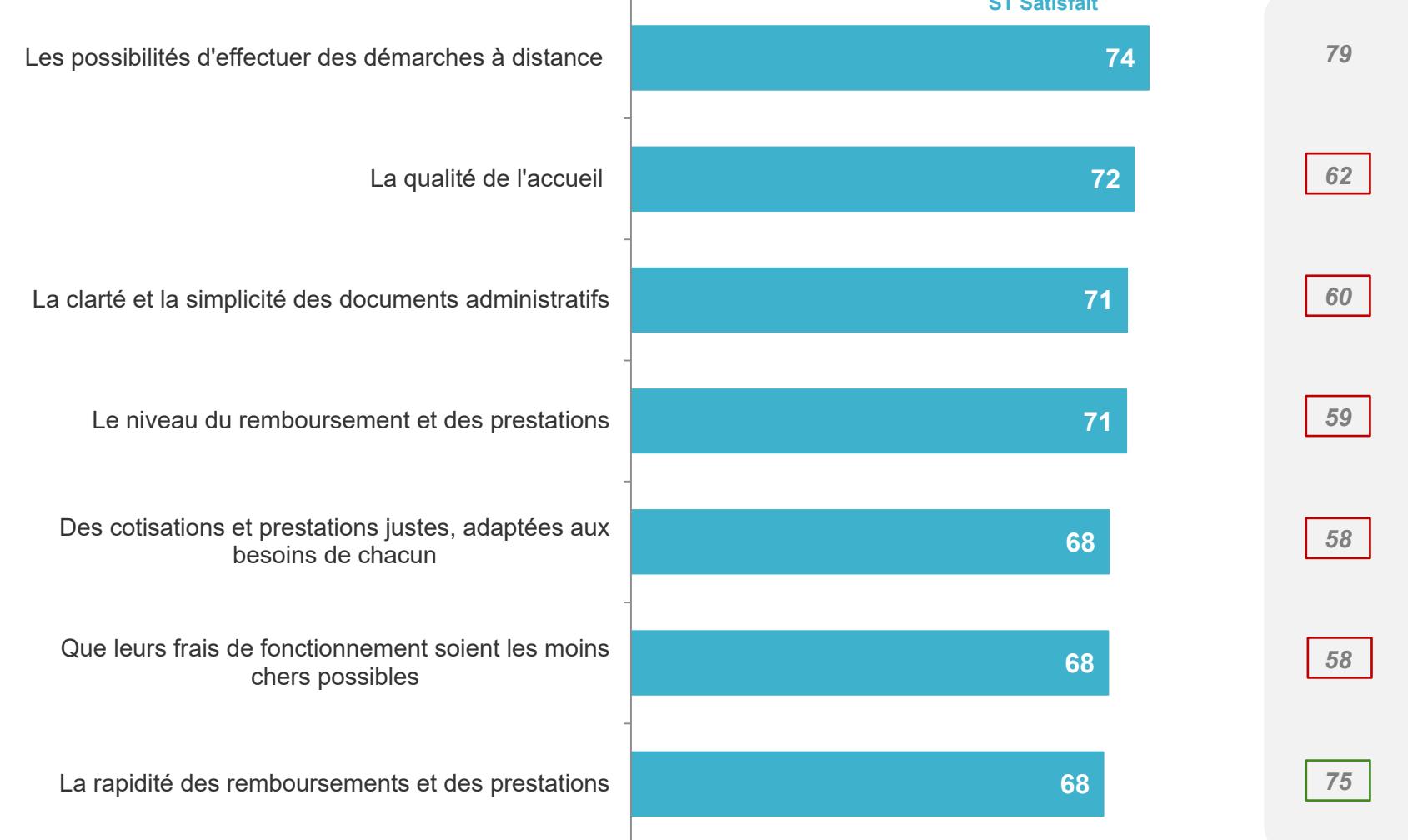
E5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des centres de sécurité sociale ? Estimez-vous qu'elle est...



Baromètre – Janvier 2021

- Après de longues semaines de confinement et alors que les Français continuent de limiter leurs déplacements, **la possibilité d'effectuer des démarches à distance** est dans l'ensemble une vraie source de satisfaction pour les usagers des QPV
- À l'exception de la rapidité des remboursements (68% contre 75% au niveau national), les usagers habitant en QPV semblent plus satisfaits sur l'ensemble des dimensions étudiées.

En %



Base : Usagers (467)

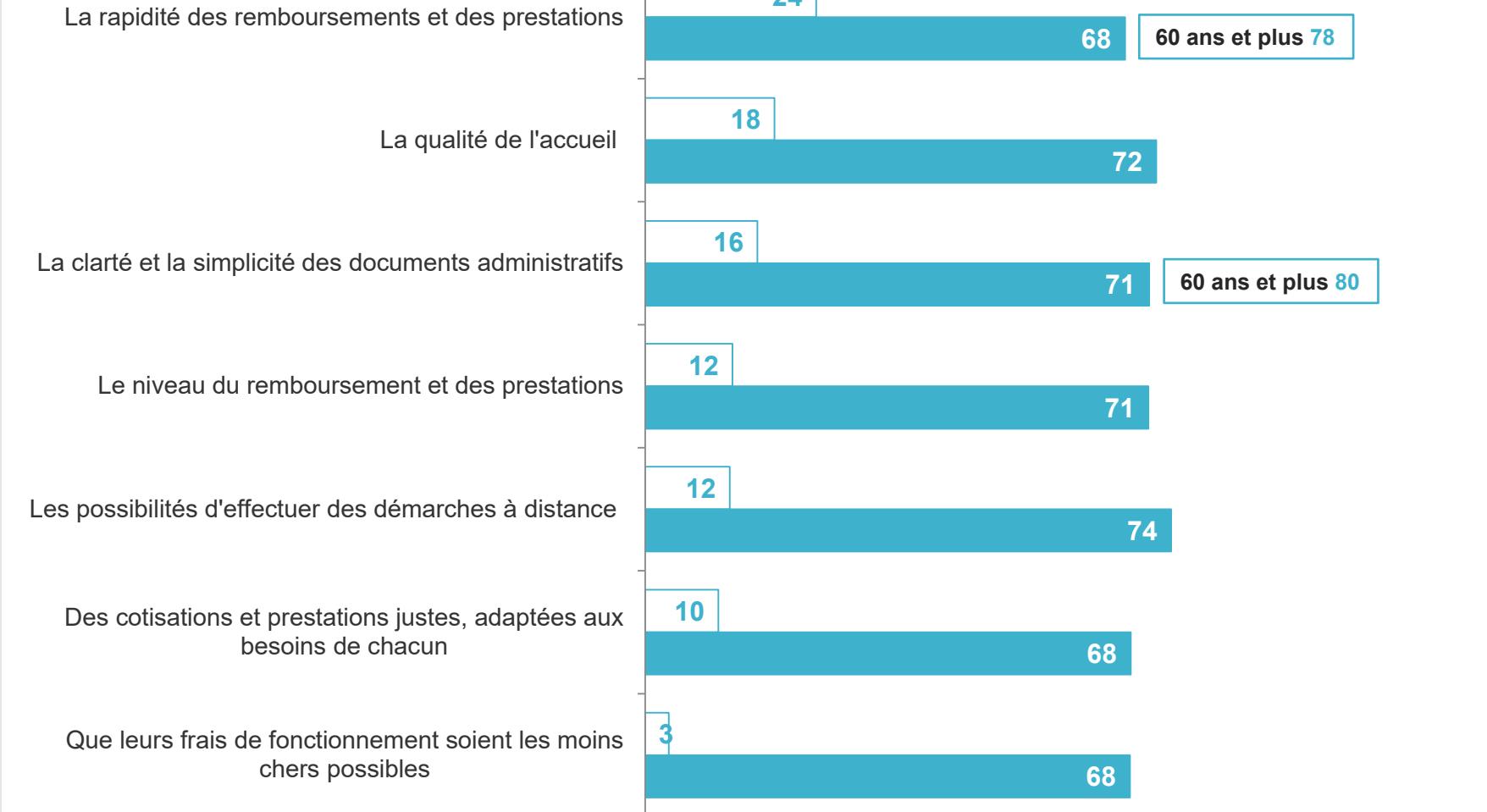


# Priorités et satisfaction

E4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des centres de sécurité sociale ? / E5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des centres de sécurité sociale ? Estimez-vous qu'elle est...

- À noter que les 60 ans et plus sont en moyenne plus satisfaits que les autres usagers, notamment en ce qui concerne la **rapidité des remboursements et prestations** (78%) ou la clarté et la simplicité des documents administratifs (80%).

En %



# 4.5 Le logement

*Rappel de la question permettant dans notre enquête d'identifier les usagers de ce service public :*

**Q9 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous bénéficié d'un soutien public pour votre logement ces deux dernières années ?**



# Profil des usagers

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Q9 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous bénéficié d'un soutien public pour votre logement ces deux dernières années ?



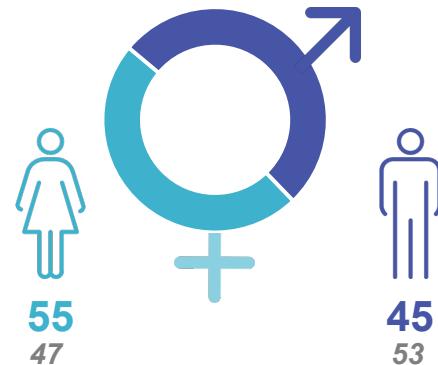
Baromètre – Janvier 2021

- Les usagers du logement sont :

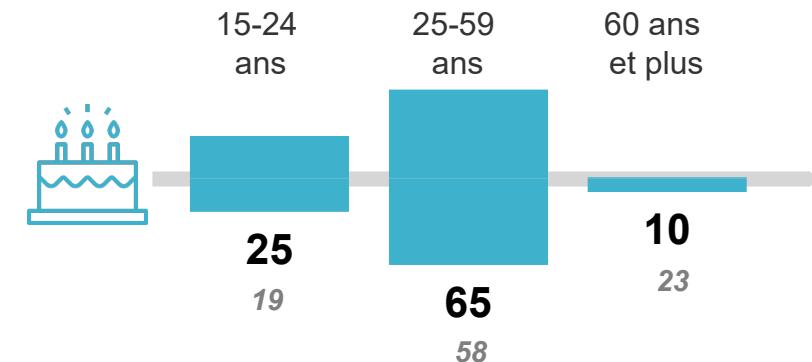
- Majoritairement des usagères : 55% pour les femmes et 45% pour les hommes.
- Assez peu âgés de 60 ans et plus.

En %

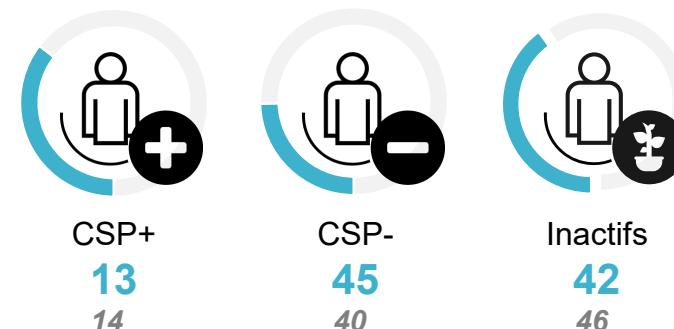
## SEXÉ



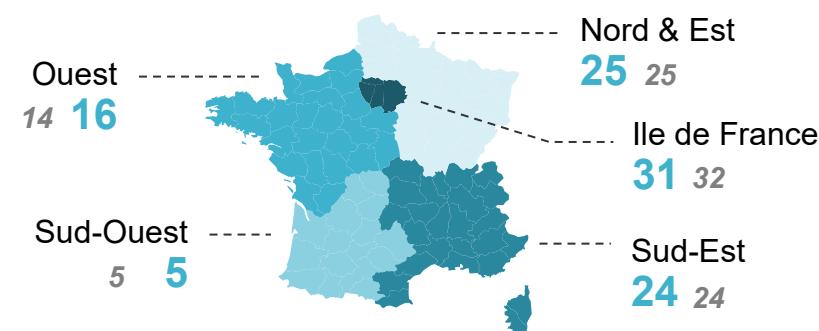
## ÂGE



## CSP INDIVIDU



## RÉGION UDA5



# Modes de contact

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

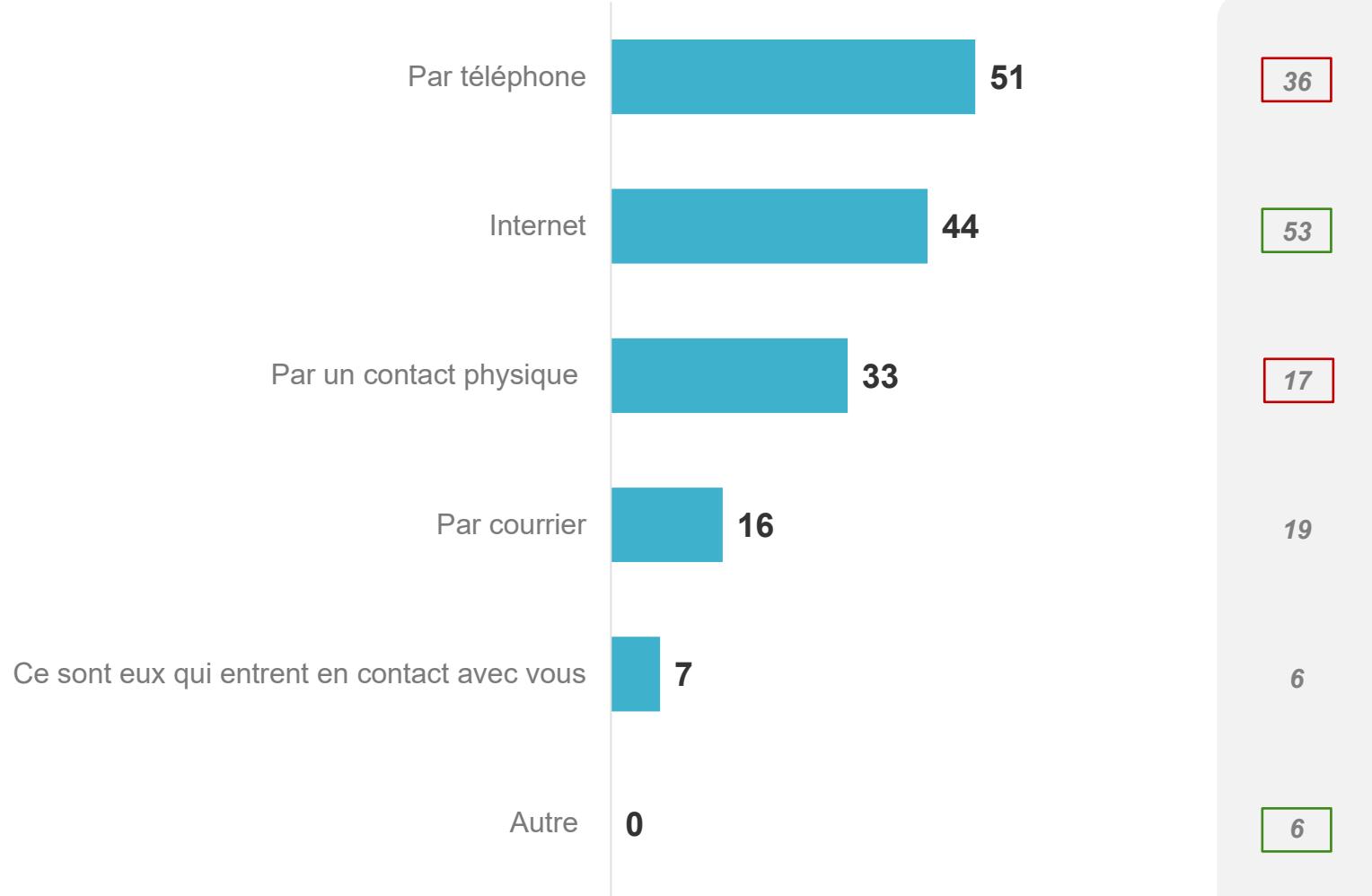


Baromètre – Janvier 2021

I1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services publics du logement ?

- **Le téléphone** est le mode de contact le plus utilisé avec les services publics du logement par les habitants des QPV (51% contre 36% des usagers au niveau national).
- **Internet** est le second mode de contact pour les habitants des QPV (44%) alors qu'il est le premier mode de contact pour la population française (53%).
- Ici encore, le contact physique est plus fréquent dans les QPV qu'au niveau national (33% contre 17%).

En %





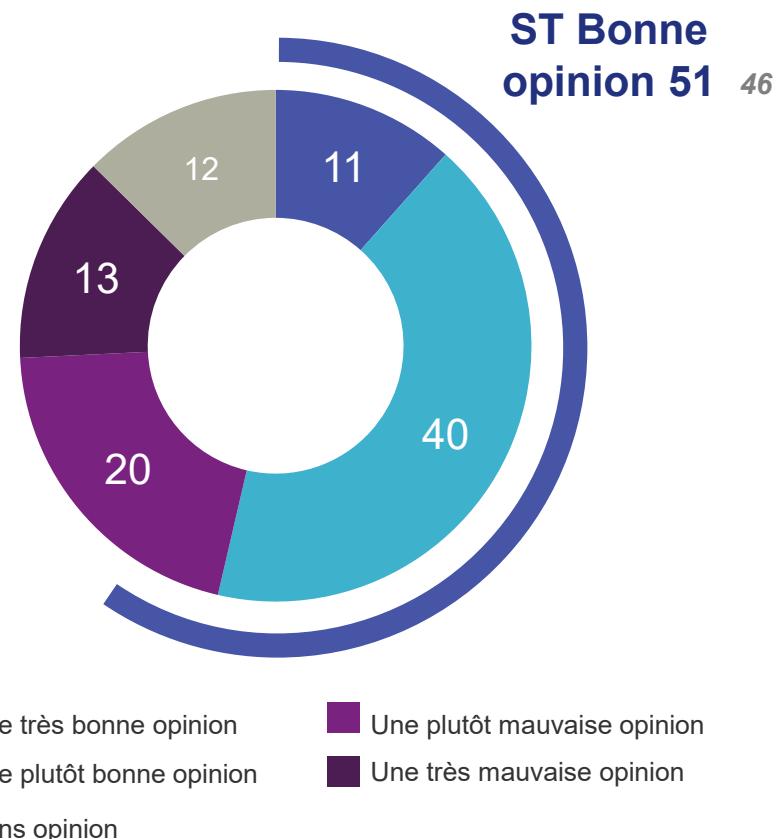
# Opinion et satisfaction

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? Le logement

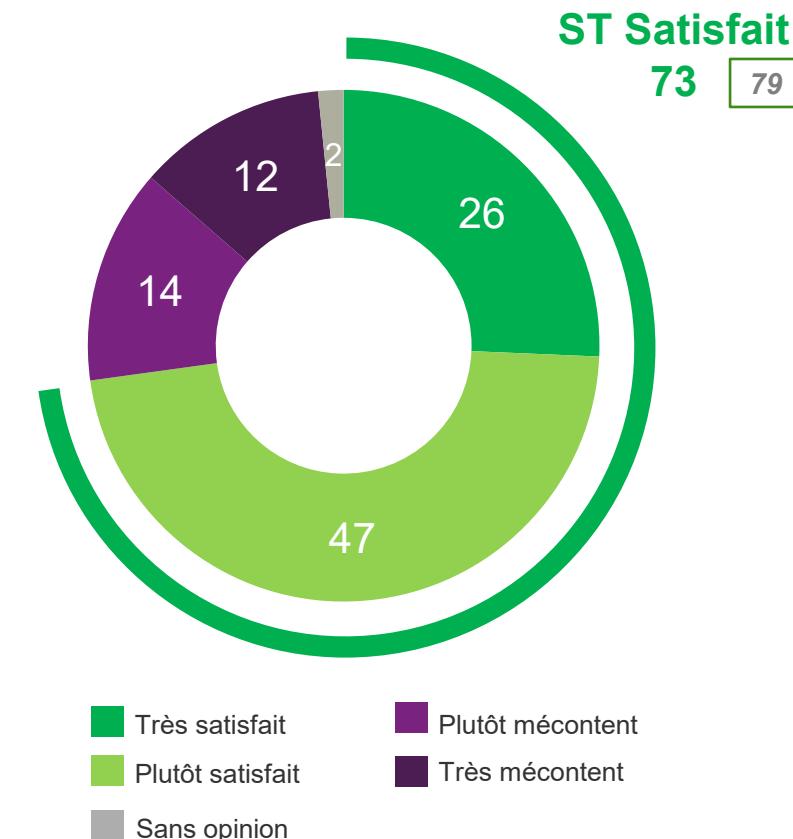
I2 Globalement, en tant qu'usager du service public du logement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent des services avec lesquels vous avez été en contact ?

- Les habitants des QPV ont une meilleure opinion sur l'action de l'Etat en matière de logement que l'ensemble des Français (51% de bonnes opinions contre 46%).
- En revanche, la satisfaction des usagers habitant dans les QPV (73%) est inférieure à celle mesurée au niveau national (79%).

En %



Chiffres Grand public



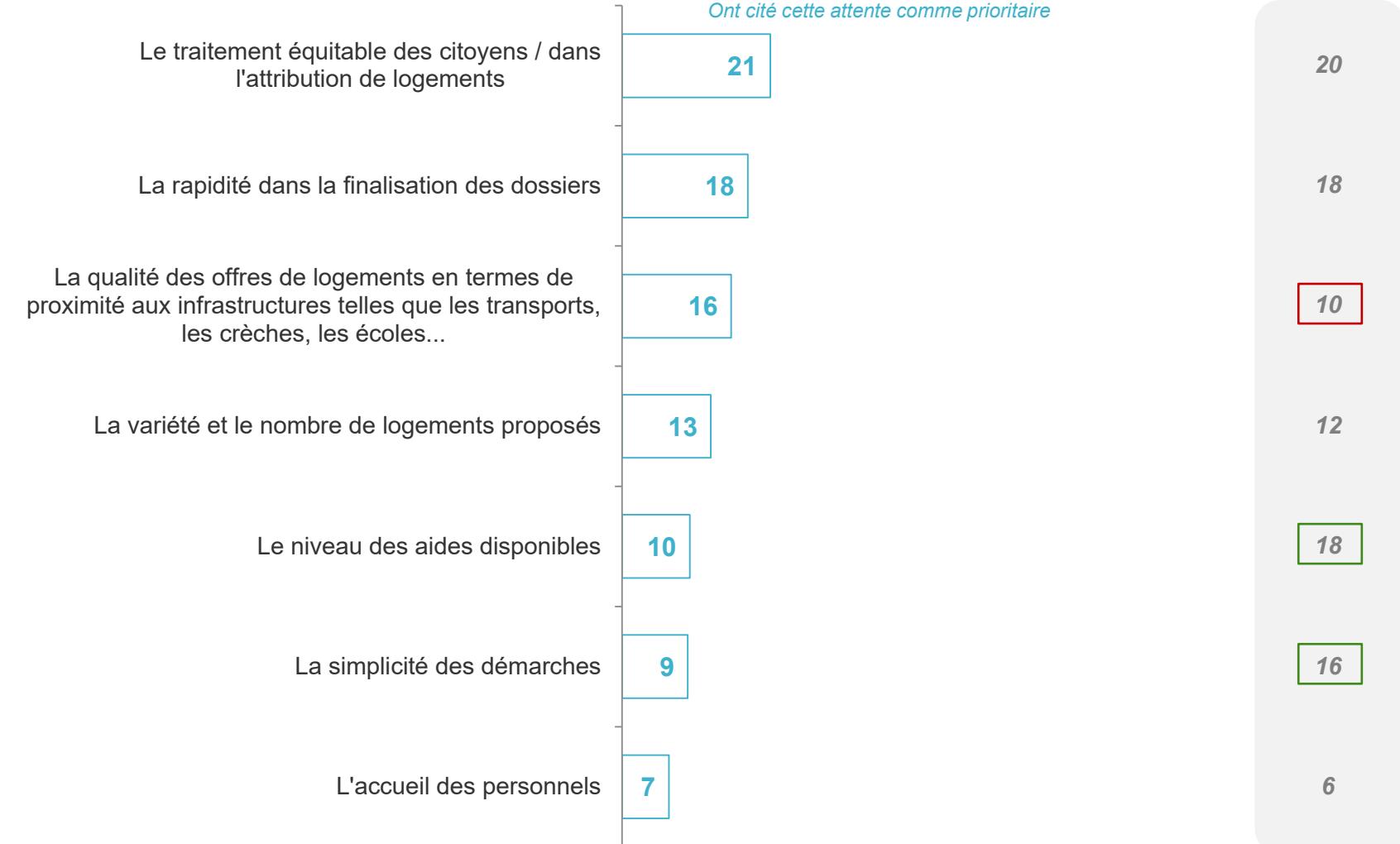


# Priorités

I4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement ?

- L'attente principale des usagers du service public du logement est le **traitement équitable des citoyens dans l'attribution de logements**, de même qu'au niveau national.
- Les deux autres attentes les plus citées par les usagers du service public du logement sont la **rapidité dans la finalisation des dossiers** (18%) et la **qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures telles que les transports, les crèches, les écoles ...** (16% pour les QPV contre 10% au niveau national).

En %

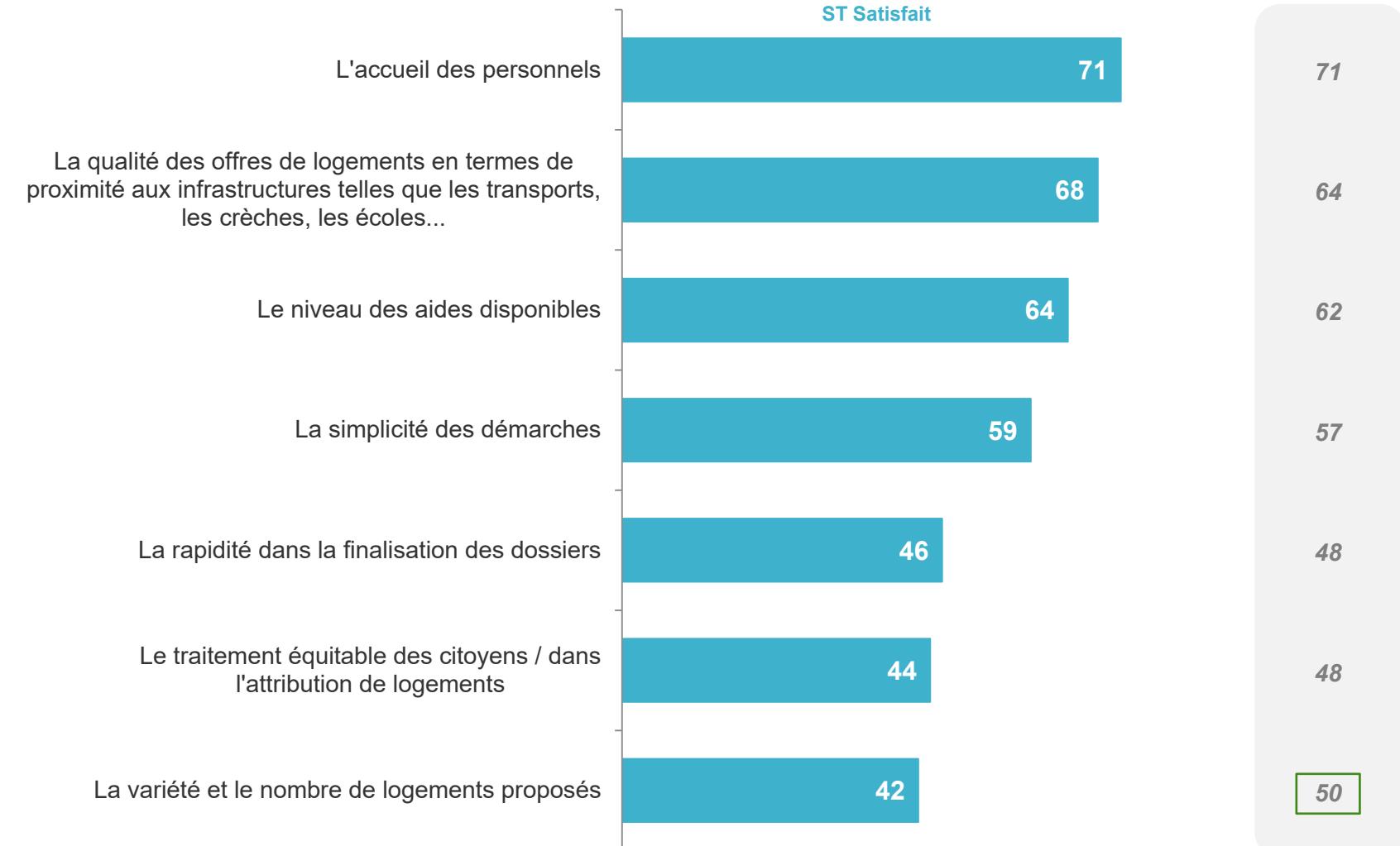




15 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique ? Estimez-vous qu'elle est...

- L'accueil des personnels** est la dimension des services publics du logement qui satisfait le plus ses usagers au sein des QPV (71%), de même qu'au niveau national.
- La variété et le nombre de logements proposés** est la dimension qui suscite le moins de satisfaction auprès des usagers des QPV (42% contre 50% au niveau national).

En %



# Priorités et satisfaction

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

I4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement ? / I5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique ? Estimez-vous qu'elle est...



Baromètre – Janvier 2021

■ **Le traitement équitable des citoyens / dans l'attribution de logements** est l'attente prioritaire à l'égard du service public du logement mais elle ne satisfait que moins d'un usager sur deux dans les QPV .

➤ Les 60 ans et plus sont en revanche plus positifs sur cette dimension (61%).

En %

Le traitement équitable des citoyens / dans l'attribution de logements

La rapidité dans la finalisation des dossiers

La qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures telles que les transports, les crèches, les écoles...

La variété et le nombre de logements proposés

Le niveau des aides disponibles

La simplicité des démarches

L'accueil des personnels

Ont cité cette attente comme prioritaire

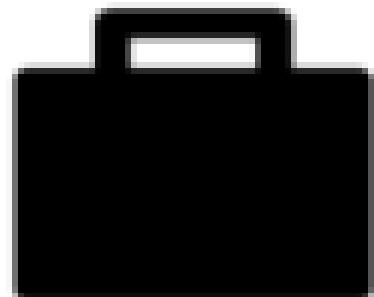
ST Satisfait



# 4.6 L'emploi, la lutte contre le chômage

*Rappel de la question permettant dans notre enquête d'identifier les usagers de ce service public :*

**Q6 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu au cours de ces deux dernières années un contact avec une ou plusieurs agences d'aide au retour à l'emploi telle que Pôle Emploi, l'AFPA ou l'APEC que ce soit par téléphone, par courrier, par Internet ou en vous déplaçant ?**



# Profil des usagers

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Q6 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu au cours de ces deux dernières années un contact avec une ou plusieurs agences d'aide au retour à l'emploi telle que Pôle Emploi, l'AFPA ou l'APEC que ce soit par téléphone, par courrier, par Internet ou en vous déplaçant ?

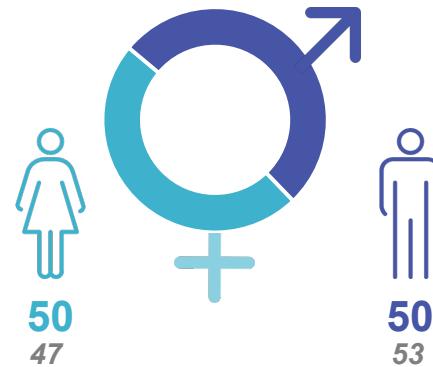


Baromètre – Janvier 2021

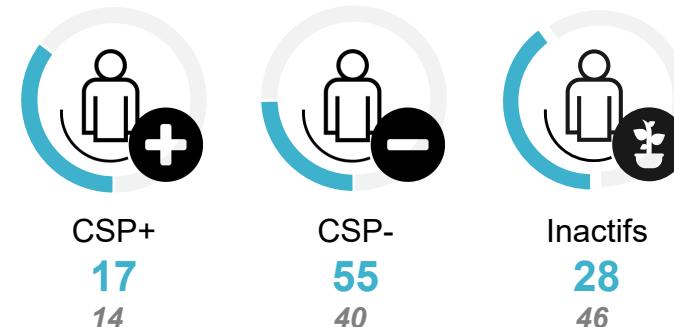
- Les usagers sont majoritairement des 25-59 ans (plus de 7 personnes sur 10), avec très peu de personnes âgées de 60 ans et plus.
- Au niveau de la CSP, les usagers de l'emploi sont majoritairement des CSP moins.

En %

## SEXÉ



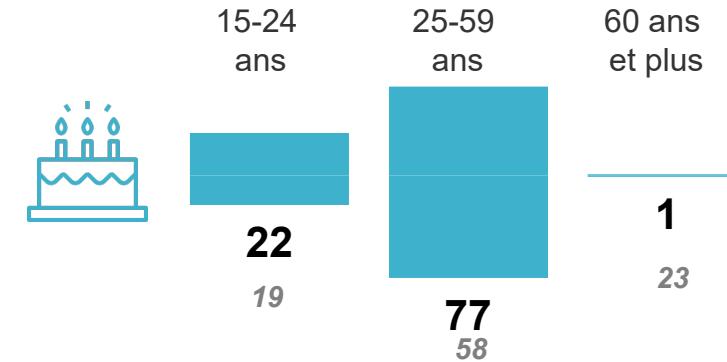
## CSP INDIVIDU



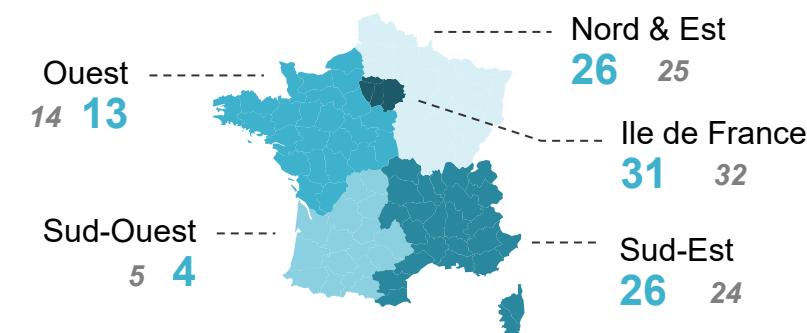
Base : Usagers (253)

Ensemble des habitants des QPV

## ÂGE



## RÉGION UDA5



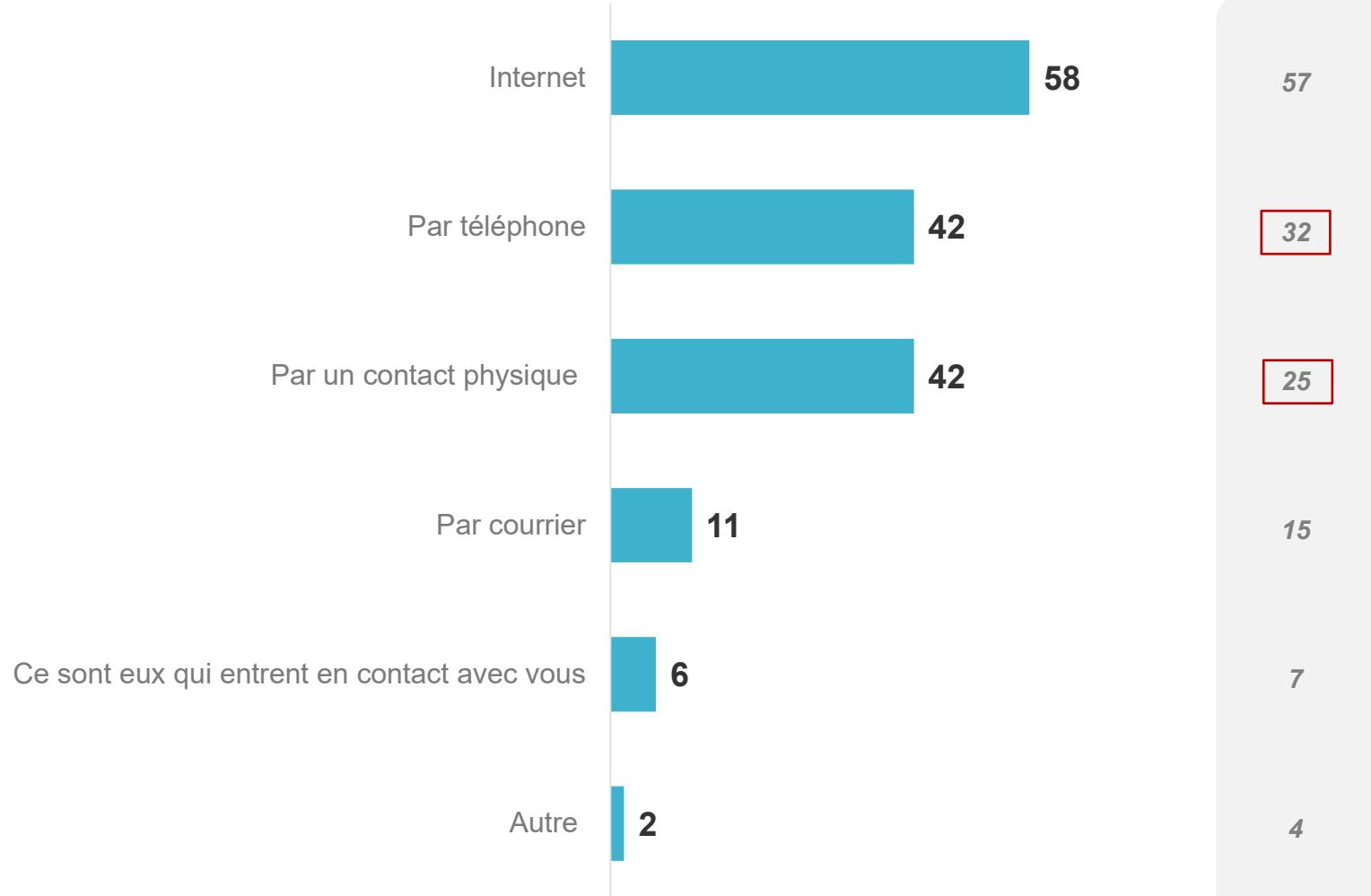


# Modes de contact

F1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les agences d'aide au retour à l'emploi ?

- Le moyen de contact utilisé de manière prioritaire par les usagers pour se mettre en contact avec les services publics de l'emploi est **Internet** qui est aussi le mode de contact privilégié par le grand public (respectivement 58% et 57%).
- Comme pour la population nationale, le téléphone arrive en seconde position mais est beaucoup plus utilisé par les habitants des QPV (42%) que par le grand public (32%).
- Le contact physique est également plus fréquent dans les QPV (42%) qu'au niveau national (25%).

En %



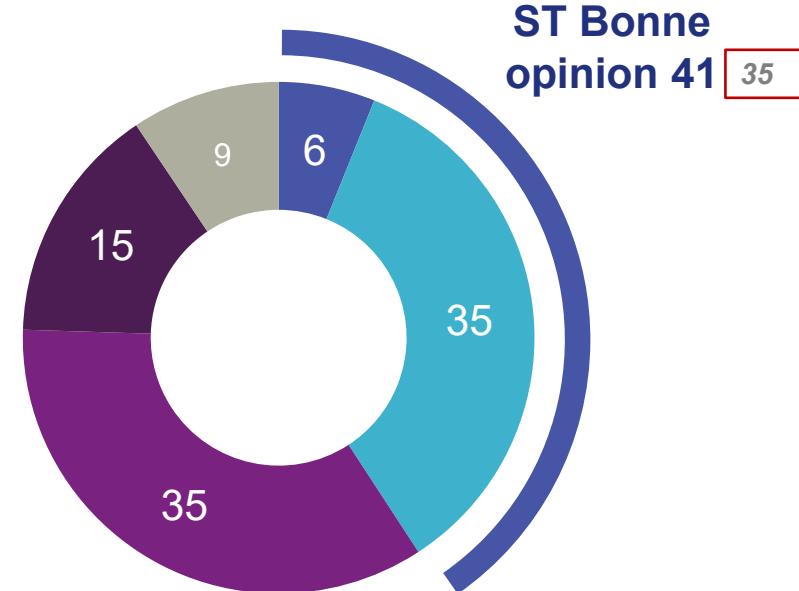


# Opinion et satisfaction

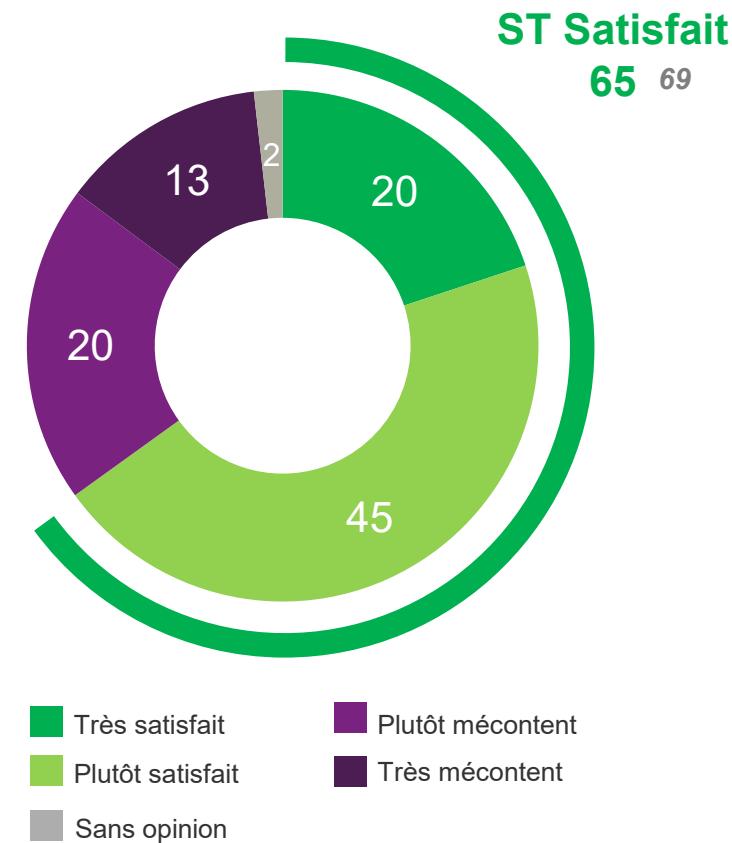
Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? L'emploi, la lutte contre le chômage F2 Globalement, en tant qu'usager, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de l'agence d'aide à la recherche d'emploi avec laquelle vous avez été en contact ?

- L'opinion des personnes habitant en QPV à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine de l'emploi et de la lutte contre le chômage est en-deçà de la moyenne des autres services publics, avec seulement 41% de bonnes opinions.
- Les habitants des QPV ont toutefois une meilleure opinion de ce service public que l'ensemble des Français (35%).
- La satisfaction des usagers des agences d'aide au retour à l'emploi est pour sa part légèrement moins bonne que le niveau observé auprès du grand public (65% vs. 69%).

En %



Chiffres Grand public



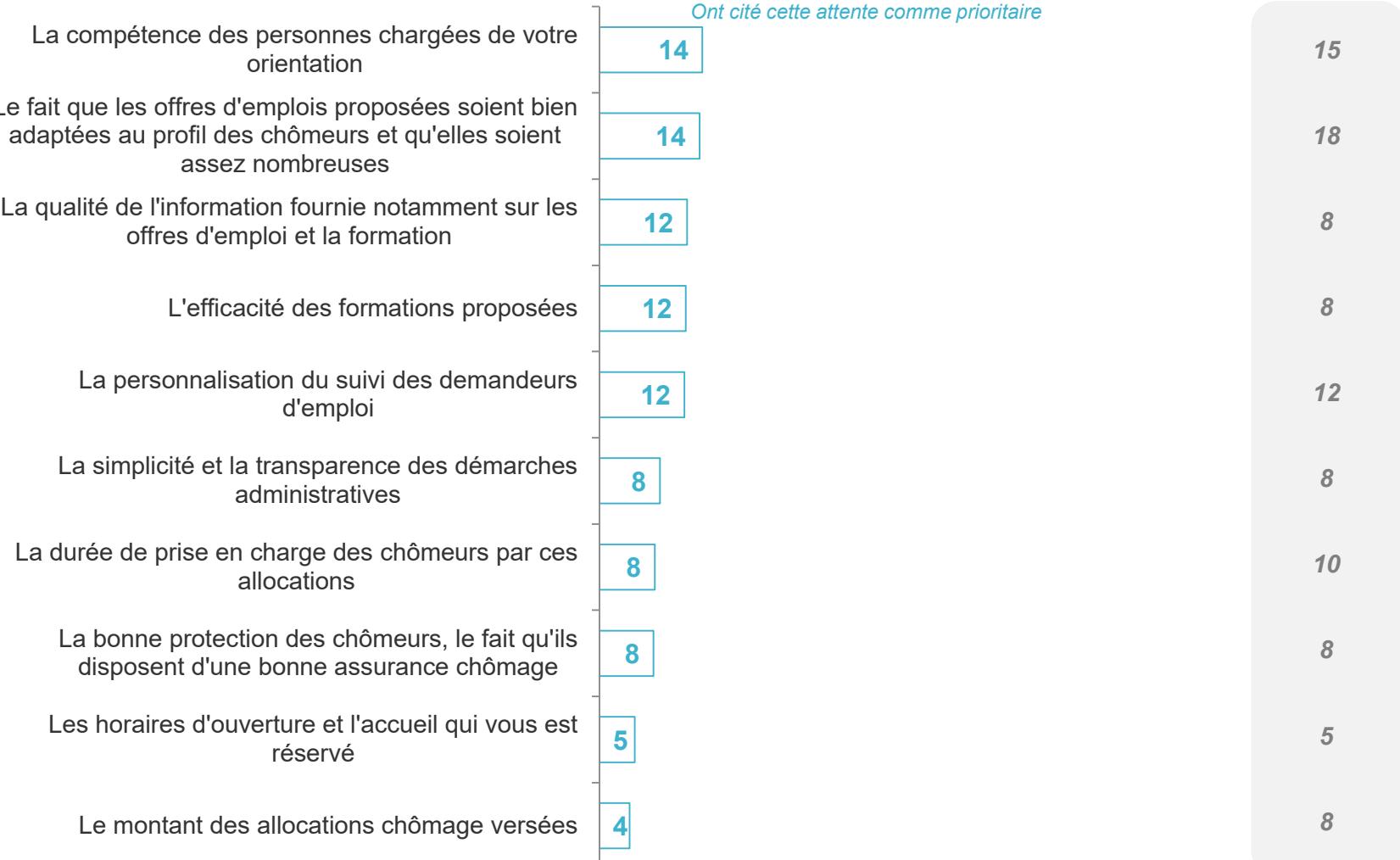


# Priorités

F4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ?

- Les attentes prioritaires des usagers à l'égard des agences d'aide à la recherche d'emploi concernent la **compétence des personnes chargées de l'orientation** ainsi que **les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses** (14%).
- On ne note pas de différence notable avec les attentes exprimées par les usagers au niveau national.

En %



# Satisfaction

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

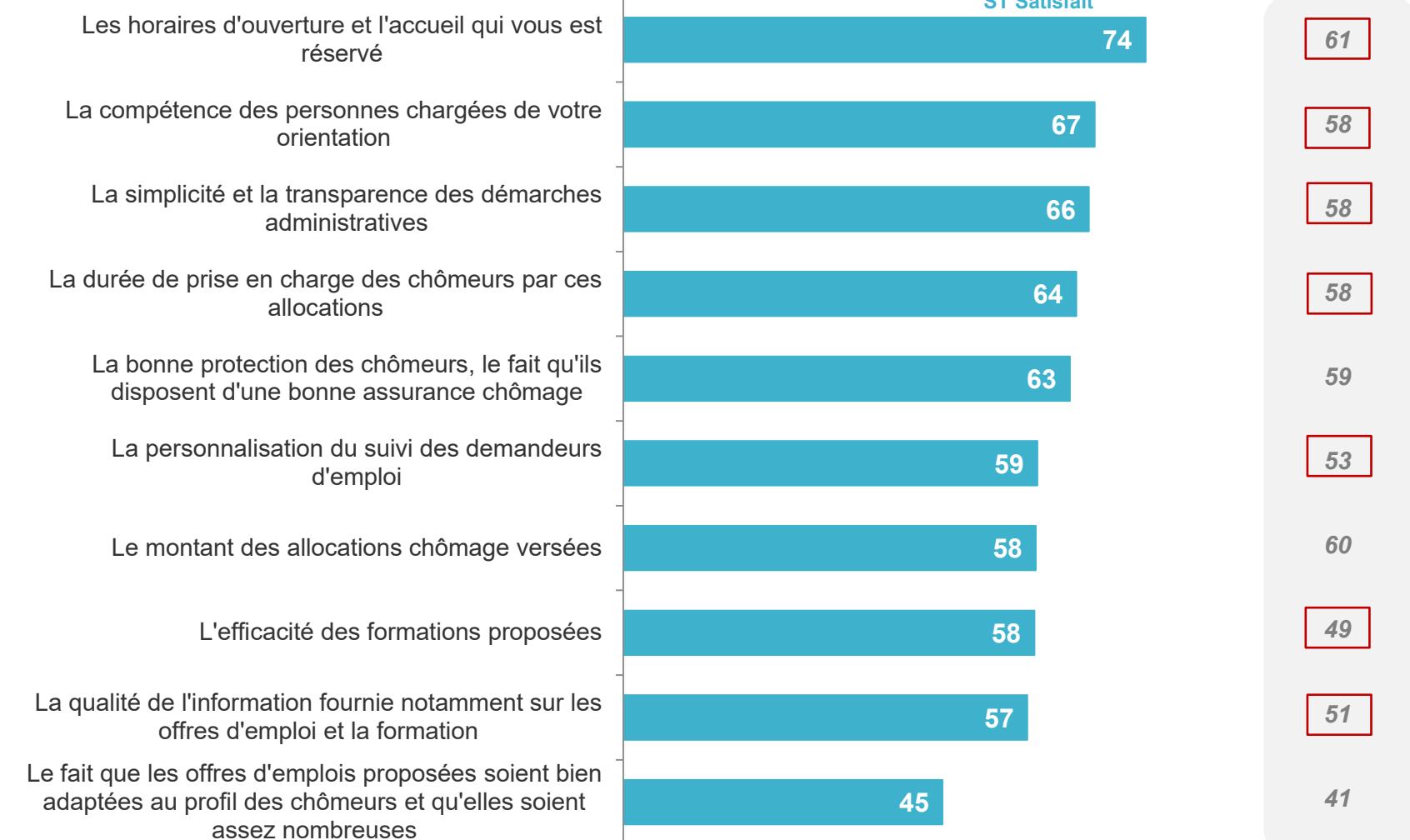
F5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ?  
Estimez-vous qu'elle est...



Baromètre – Janvier 2021

- Le premier motif de satisfaction pour l'ensemble des usagers des agences d'aide au retour à l'emploi, **les horaires d'ouverture et l'accueil**, l'est de façon encore plus prononcée pour les usagers des QPV (74% contre 61% pour le grand public).
- À noter que la majorité des attentes font l'objet d'une satisfaction plus grande dans les QPV qu'au niveau national.

En %



# Priorités et satisfaction

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

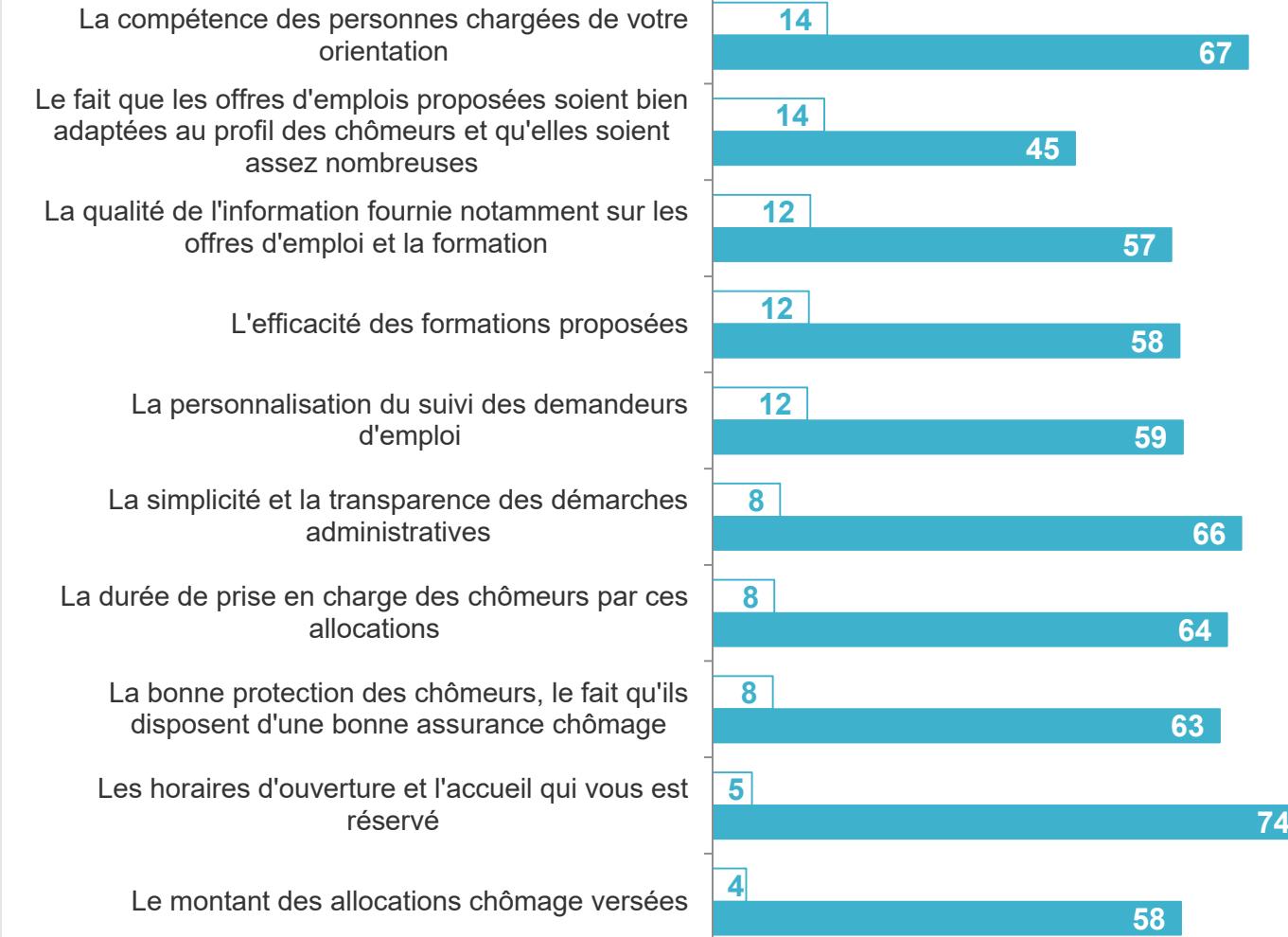
F4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ? / F5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ? Estimez-vous qu'elle est...



Baromètre – Janvier 2021

- Première priorité, la compétence des personnes chargées de l'orientation est un motif de satisfaction pour les usagers des QPV.
- En revanche le fait que les offres d'emploi proposées soient nombreuses et adaptées – qui constitue également une priorité importante – ne suscite qu'une faible satisfaction.

En %



## 5. Les habitants des QPV et l'accès aux services publics



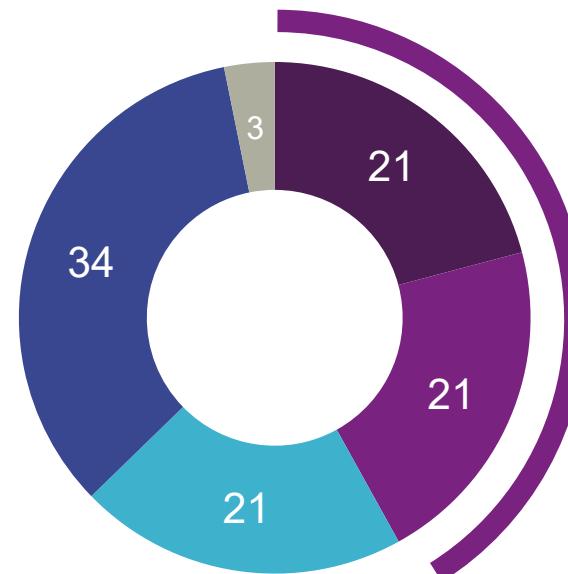
# La prise en charge des territoires par les services publics

Q54 Avez-vous le sentiment d'habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics ?

- 4 habitants des QPV sur 10 ont le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics. Cette proportion est similaire à celle de la population française (40%).
- Ce constat est un peu plus important chez les habitants de la région parisienne (46%).
- Notons que sur cette question, les opinions sont davantage polarisées chez les habitants des QPV que dans le grand public. Ainsi 21% des répondants dans les QPV ont « tout à fait » le sentiment de vivre dans un territoire délaissé (contre 9% au niveau national) et 34% n'ont « pas du tout » ce sentiment (contre 14%).

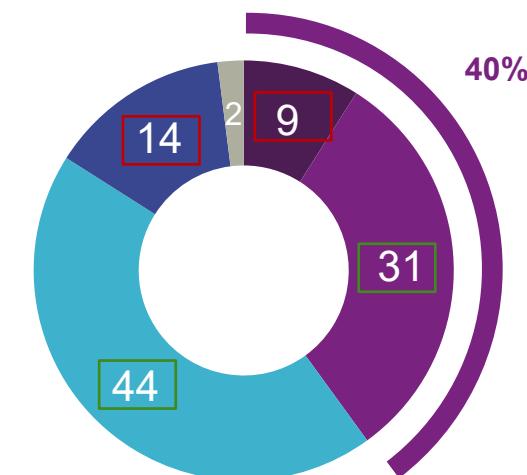
En %

**Ont le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics : 42%**



Région parisienne 46%

Comparaison Grand Public



# Opinion sur la présence de services publics dans sa commune : des Français globalement satisfaits

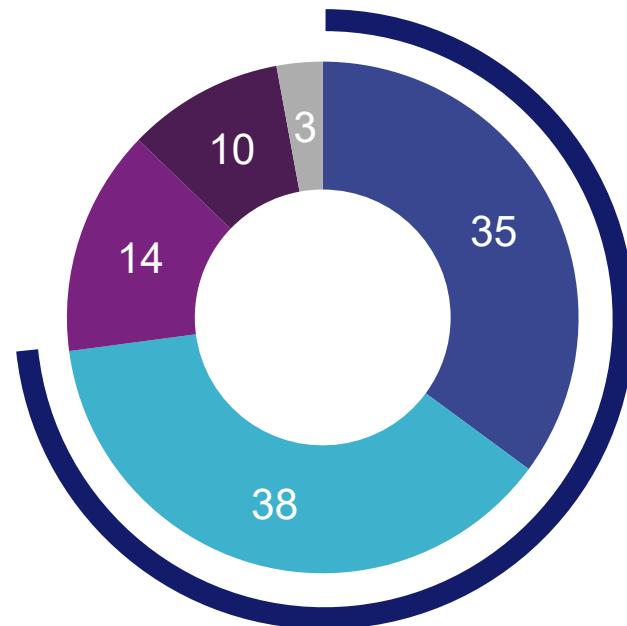
Q55 Avez-vous le sentiment qu'à l'heure actuelle il y a suffisamment de services publics (Pôle emploi, CPAM, police et gendarmerie, écoles...) dans votre commune ?

Baromètre – Janvier 2021

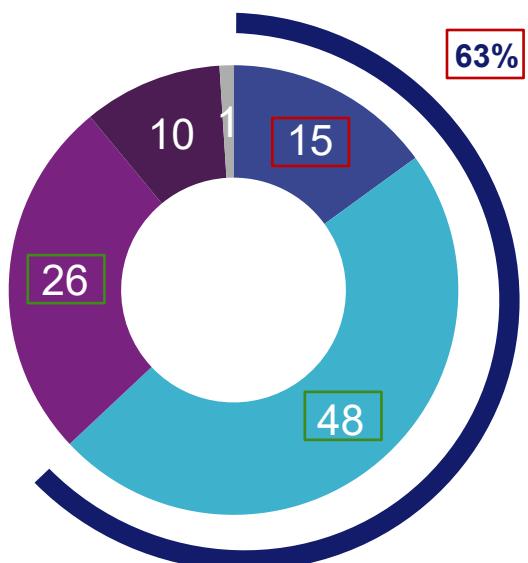
- La majorité des Français habitant en QPV considère qu'il y a dans leur commune suffisamment de services publics. Mais quasiment 3 personnes sur 10 estiment que cela n'est pas le cas.
- Les habitants des QPV se montrent plus satisfaits que la population française dans son ensemble (73% contre 63% au niveau national).

En %

**Considèrent qu'il y a suffisamment de services publics dans leur communes : 73%**



Comparaison Grand Public



# Accès aux services dans son lieu de résidence : une satisfaction globalement bonne (1/2)

KANTAR

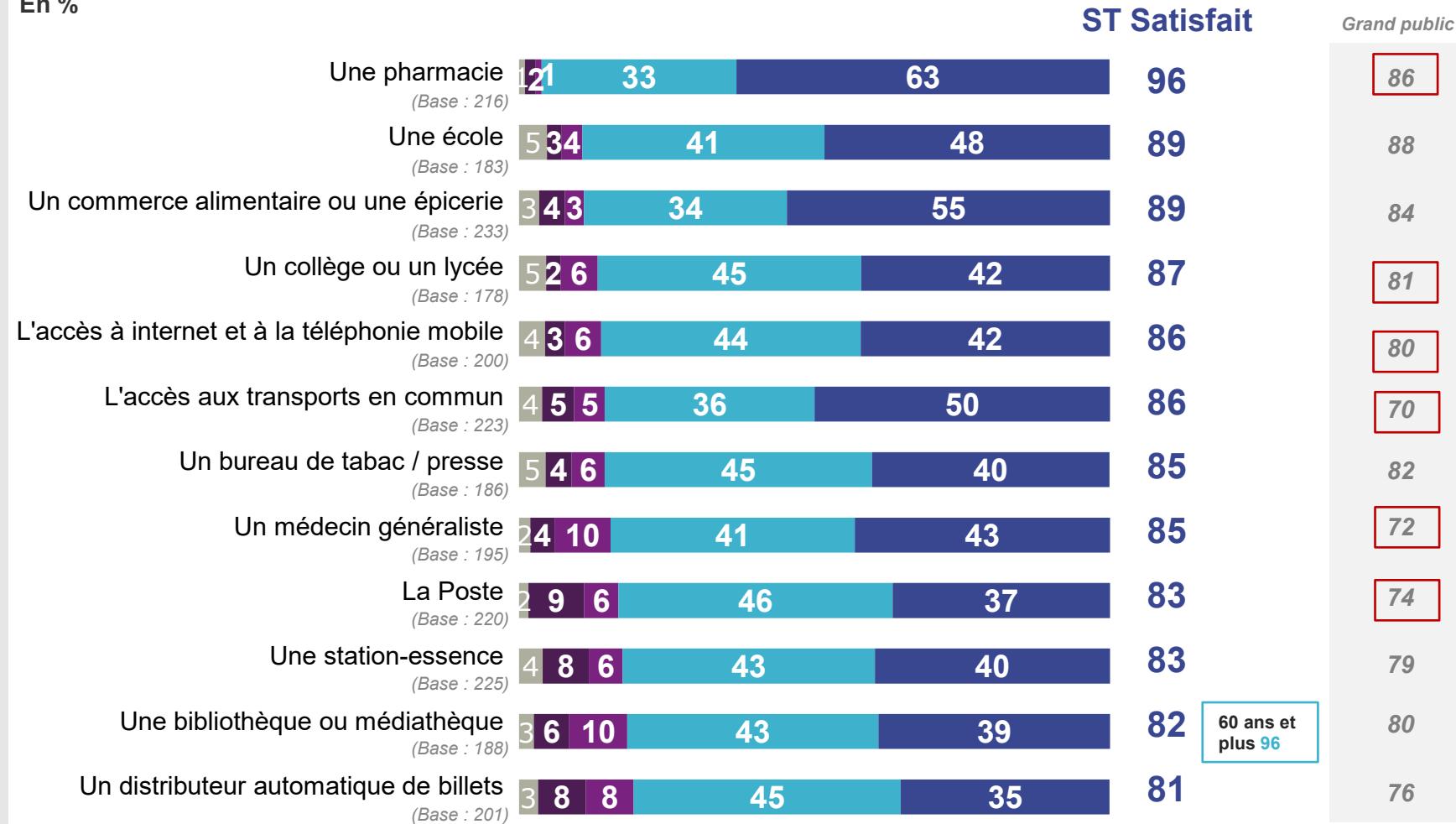
INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Q58 Depuis votre lieu de résidence, comment jugez-vous l'accès aux services suivants ?

Baromètre – Janvier 2021

- Globalement, les habitants des quartiers de la politique de la ville qui se sentent concernés par les services étudiés sont très satisfaits de leur accès depuis leur lieu de résidence.
- L'accès à une pharmacie (96%), une école (89%) et à un commerce alimentaire ou une épicerie (89%) suscitent une très forte satisfaction de la part des personnes interrogées, et plus qu'au sein du grand public.

En %



Sans opinion      Pas du tout satisfait      Plutôt pas satisfait      Plutôt satisfait      Très satisfait

Base : La moitié de l'échantillon pour chaque service / Hors personnes qui se déclarent non concernées

# Accès aux services dans son lieu de résidence : une satisfaction globalement bonne (2/2)

KANTAR

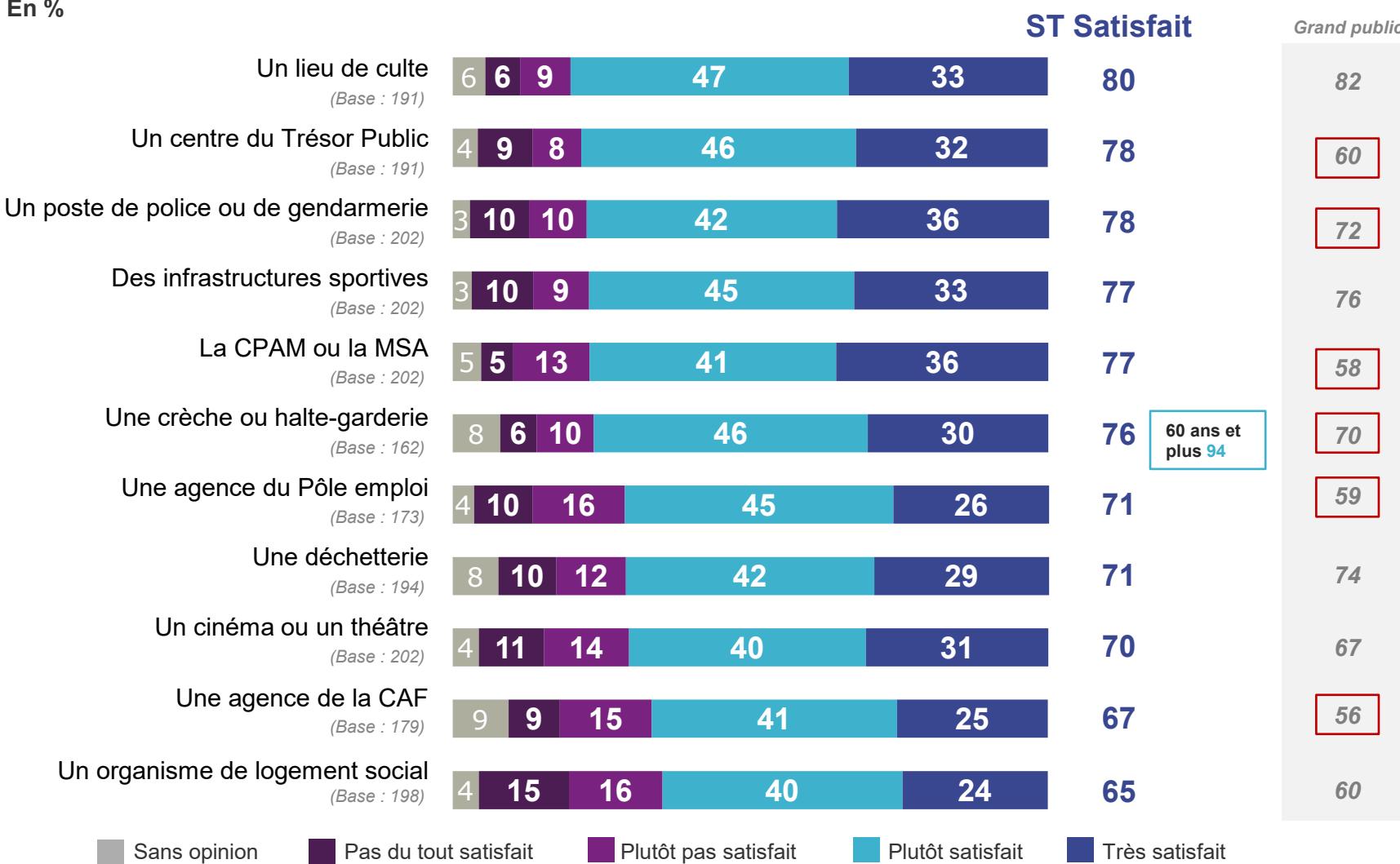
INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Janvier 2021

Q58 Depuis votre lieu de résidence, comment jugez-vous l'accès aux services suivants ?

- À l'inverse, les usagers des quartiers de la politique de la ville qui se sentent concernés par ces services semblent moins satisfaits de l'accès aux services publics tels qu'un cinéma ou un théâtre, une agence de la CAF ou un organisme de logement social (mais toujours un peu plus que l'ensemble des Français).

En %



Base : La moitié de l'échantillon pour chaque service / Hors personnes qui se déclarent non concernées

# Accès aux services publics : satisfaction par profils

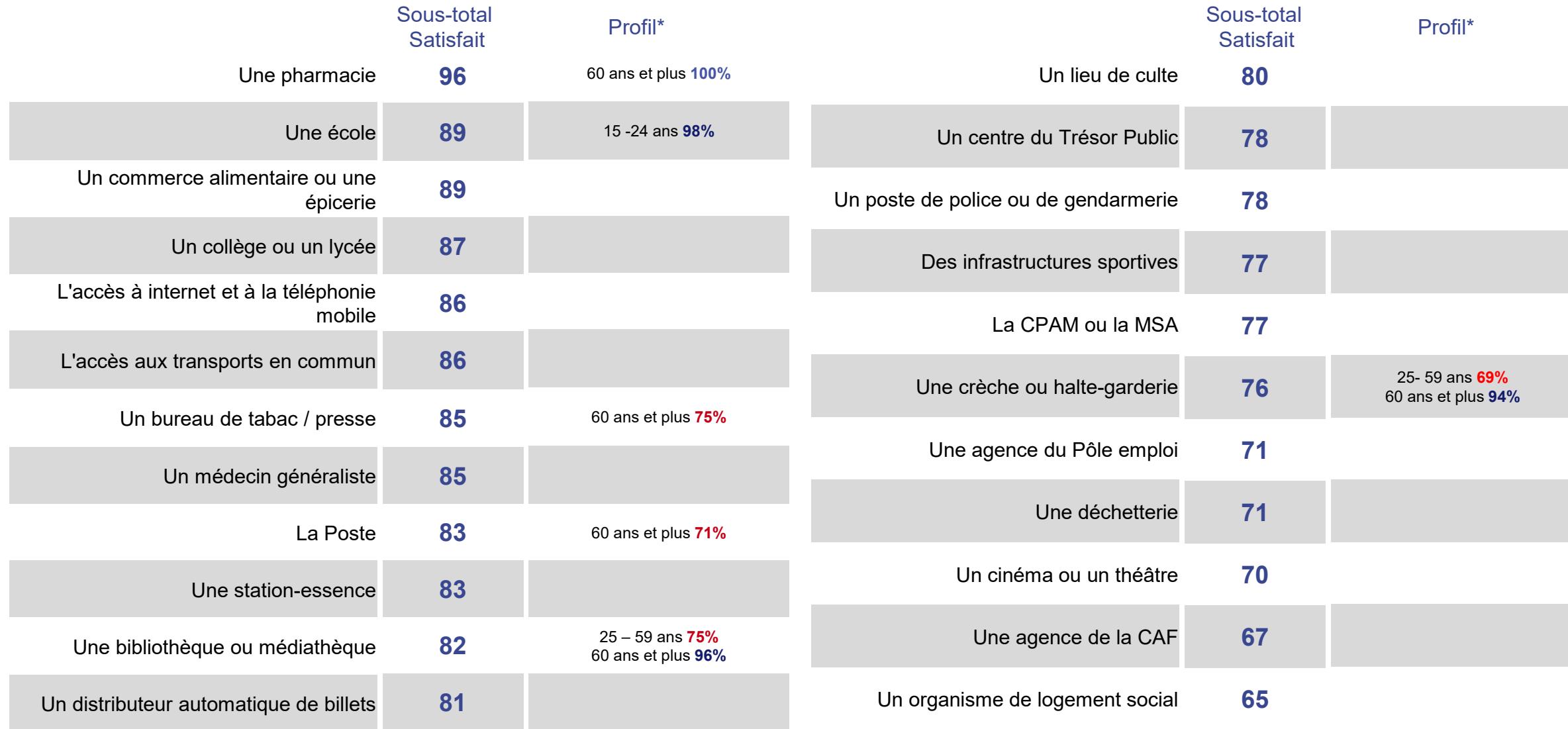
KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Janvier 2021

Q58 Depuis votre lieu de résidence, comment jugez-vous l'accès aux services suivants ?

En %



# Importance de l'accès à certains services (1/4)

KANTAR

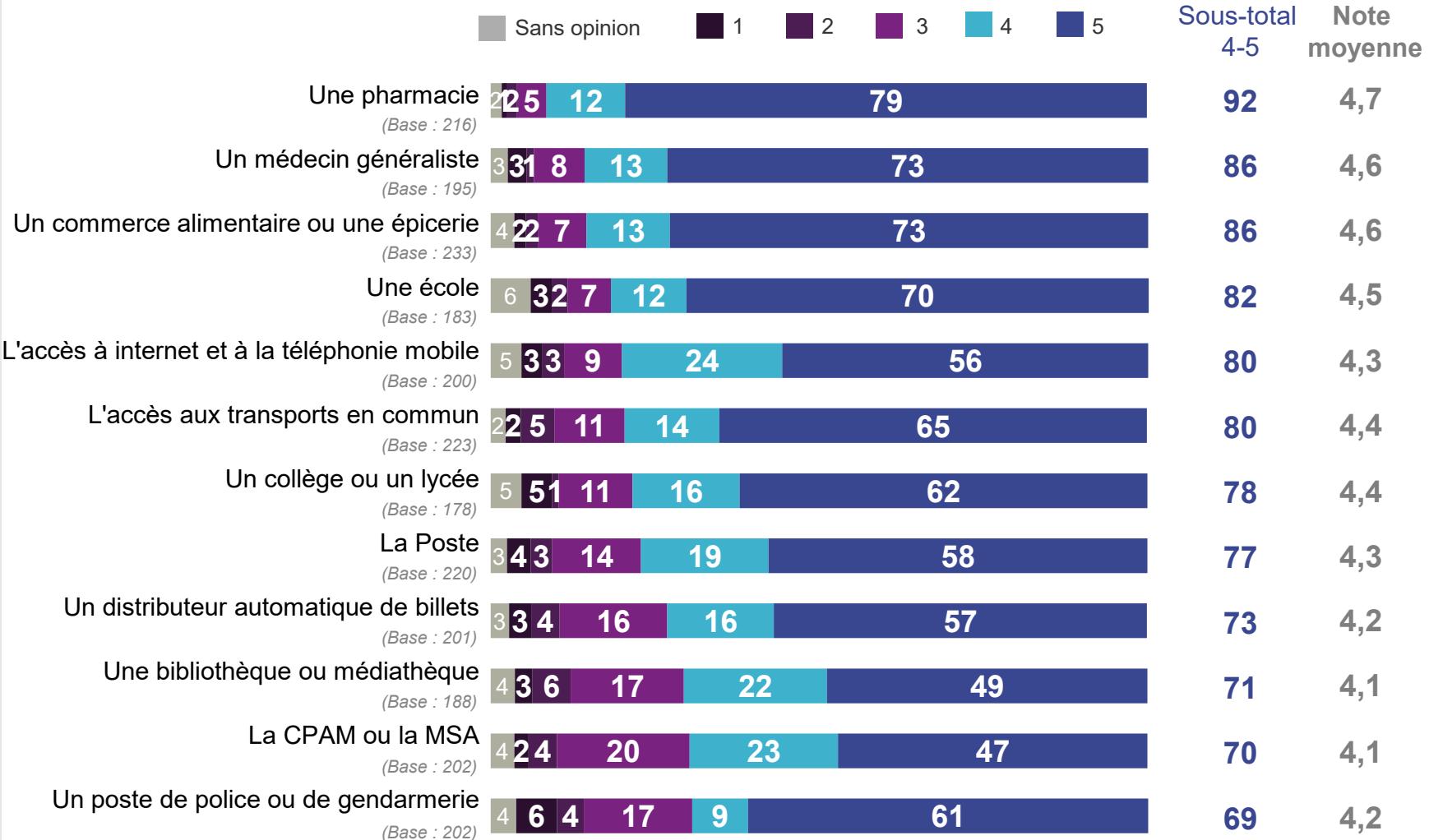
INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Q59 Et quelle importance accordez-vous à chacun de ces services en donnant une note de 1 à 5 ?

Baromètre – Janvier 2021

- Pour les habitants des QPV qui se sentent concernés par les services étudiés, les services dont l'accès semble le plus important sont les pharmacies, puis le médecin généraliste et un commerce alimentaire.

En %



Base : La moitié de l'échantillon pour chaque service / Hors personnes qui se déclarent non concernés en Q58

# Importance de l'accès à certains services (2/4)

KANTAR

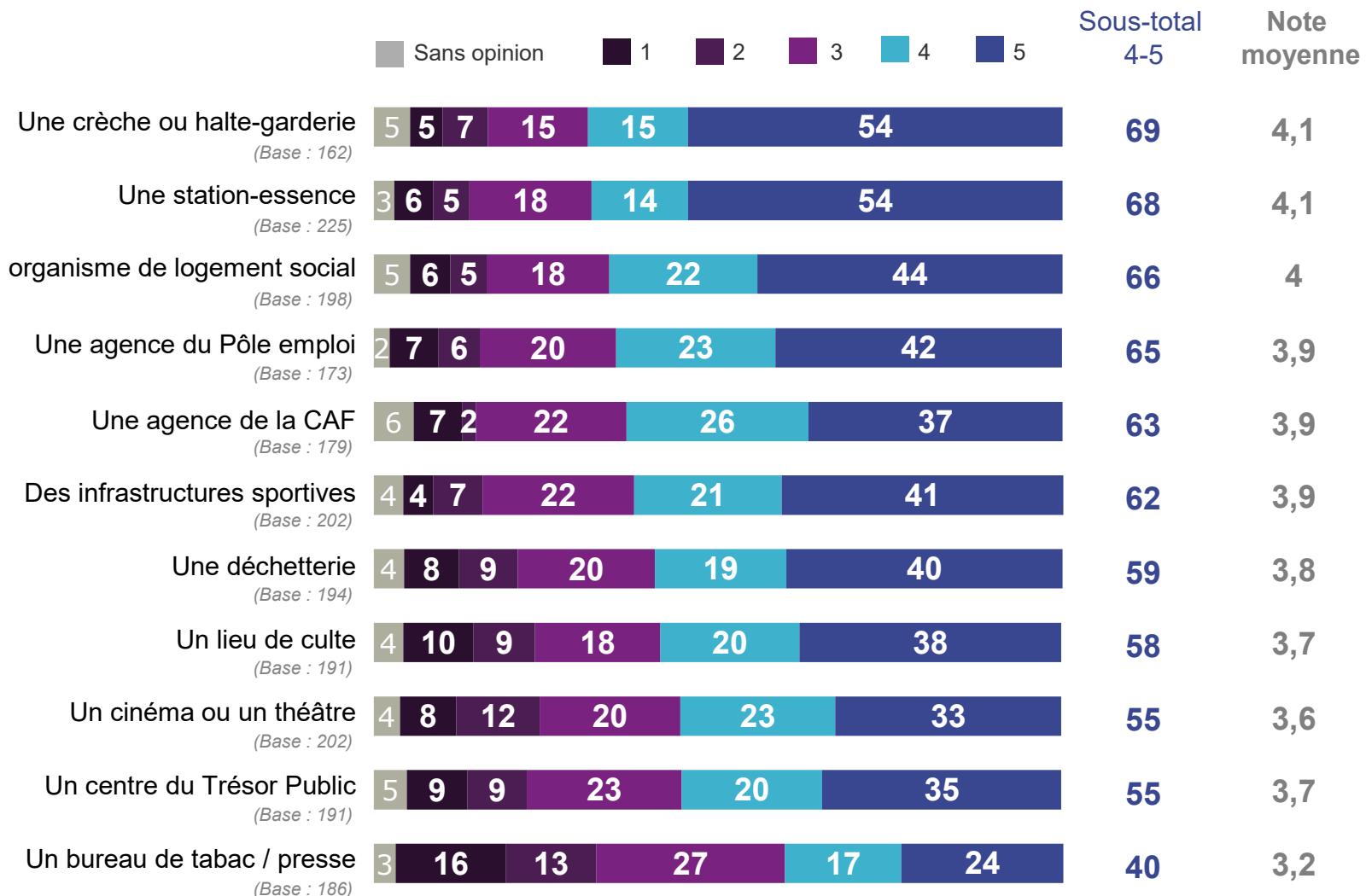
INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Q59 Et quelle importance accordez-vous à chacun de ces services en donnant une note de 1 à 5 ?

Baromètre – Janvier 2021

- À l'inverse, le fait d'avoir accès à un cinéma ou théâtre, à un centre du Trésor Public ou à un bureau de tabac / presse semblent moins importants pour les habitants des QPV.

En %



Base : La moitié de l'échantillon pour chaque service / Hors personnes qui se déclarent non concernés en Q58

# Importance de l'accès à certains services (3/4)

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Q59 Et quelle importance accordez-vous à chacun de ces services en donnant une note de 1 à 5 ?

Baromètre – Janvier 2021

- Les habitants des QPV accordent plus d'importance que l'ensemble des Français à l'accès à l'ensemble des services testés, c'est en particulier le cas pour l'accès à une CPAM ou à une bibliothèque.

En %	Sous-total 4-5	Grand public	Note moyenne	Note Moyenne Grand Public
Une pharmacie <small>(Base : 216)</small>	<b>92</b>	70	4,7	4
Un médecin généraliste <small>(Base : 195)</small>	<b>86</b>	67	4,6	3,9
Un commerce alimentaire ou une épicerie <small>(Base : 233)</small>	<b>86</b>	61	4,6	3,8
Une école <small>(Base : 183)</small>	<b>82</b>	64	4,5	3,8
L'accès à internet et à la téléphonie mobile <small>(Base : 200)</small>	<b>80</b>	64	4,3	3,8
L'accès aux transports en commun <small>(Base : 223)</small>	<b>80</b>	57	4,4	3,6
Un collège ou un lycée <small>(Base : 178)</small>	<b>78</b>	53	4,4	3,5
La Poste <small>(Base : 220)</small>	<b>77</b>	56	4,3	3,6
Un distributeur automatique de billets <small>(Base : 201)</small>	<b>73</b>	55	4,2	3,6
Une bibliothèque ou médiathèque <small>(Base : 188)</small>	<b>71</b>	44	4,1	3,3
La CPAM ou la MSA <small>(Base : 202)</small>	<b>70</b>	38	4,1	3,2
Un poste de police ou de gendarmerie <small>(Base : 202)</small>	<b>69</b>	53	4,2	3,6

Base : La moitié de l'échantillon pour chaque service / Hors personnes qui se déclarent non concernés en Q58

# Importance de l'accès à certains services (4/4)

Q59 Et quelle importance accordez-vous à chacun de ces services en donnant une note de 1 à 5 ?

- À l'exception du bureau de tabac, le degré d'importance accordé par les habitants des QPV à chacun des services testés est plus important que pour l'ensemble des Français.

En %	Sous-total 4-5	Grand public	Note moyenne	Note Moyenne Grand Public
Une crèche ou halte-garderie <small>(Base : 162)</small>	<b>69</b>	44	4,1	3,3
Une station-essence <small>(Base : 225)</small>	<b>68</b>	46	4,1	3,4
Un organisme de logement social <small>(Base : 198)</small>	<b>66</b>	29	4	3
Une agence du Pôle emploi <small>(Base : 173)</small>	<b>65</b>	33	3,9	3,1
Une agence de la CAF <small>(Base : 179)</small>	<b>63</b>	35	3,9	3,1
Des infrastructures sportives <small>(Base : 202)</small>	<b>62</b>	43	3,9	3,3
Une déchetterie <small>(Base : 194)</small>	<b>59</b>	48	3,8	3,4
Un lieu de culte <small>(Base : 191)</small>	<b>58</b>	30	3,7	2,9
Un cinéma ou un théâtre <small>(Base : 202)</small>	<b>55</b>	31	3,6	3
Un centre du Trésor Public <small>(Base : 191)</small>	<b>55</b>	30	3,7	3
Un bureau de tabac / presse <small>(Base : 186)</small>	<b>40</b>	42	3,2	3,2

Base : La moitié de l'échantillon pour chaque service / Hors personnes qui se déclarent non concernés en Q58

# Importance des services publics - Profils

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Q59 Et quelle importance accordez-vous à chacun de ces services en donnant une note de 1 à 5 ?

Baromètre – Janvier 2021

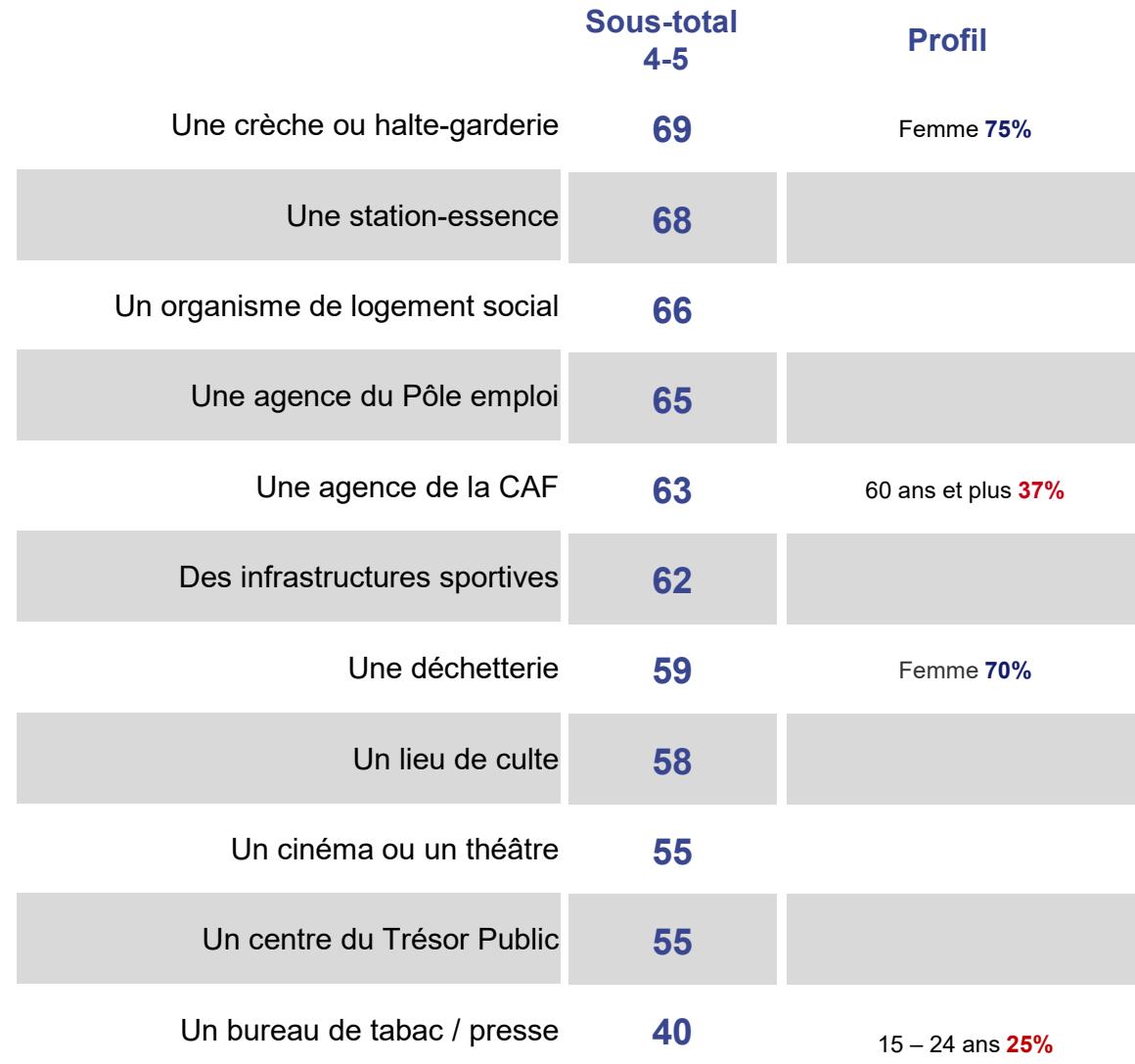
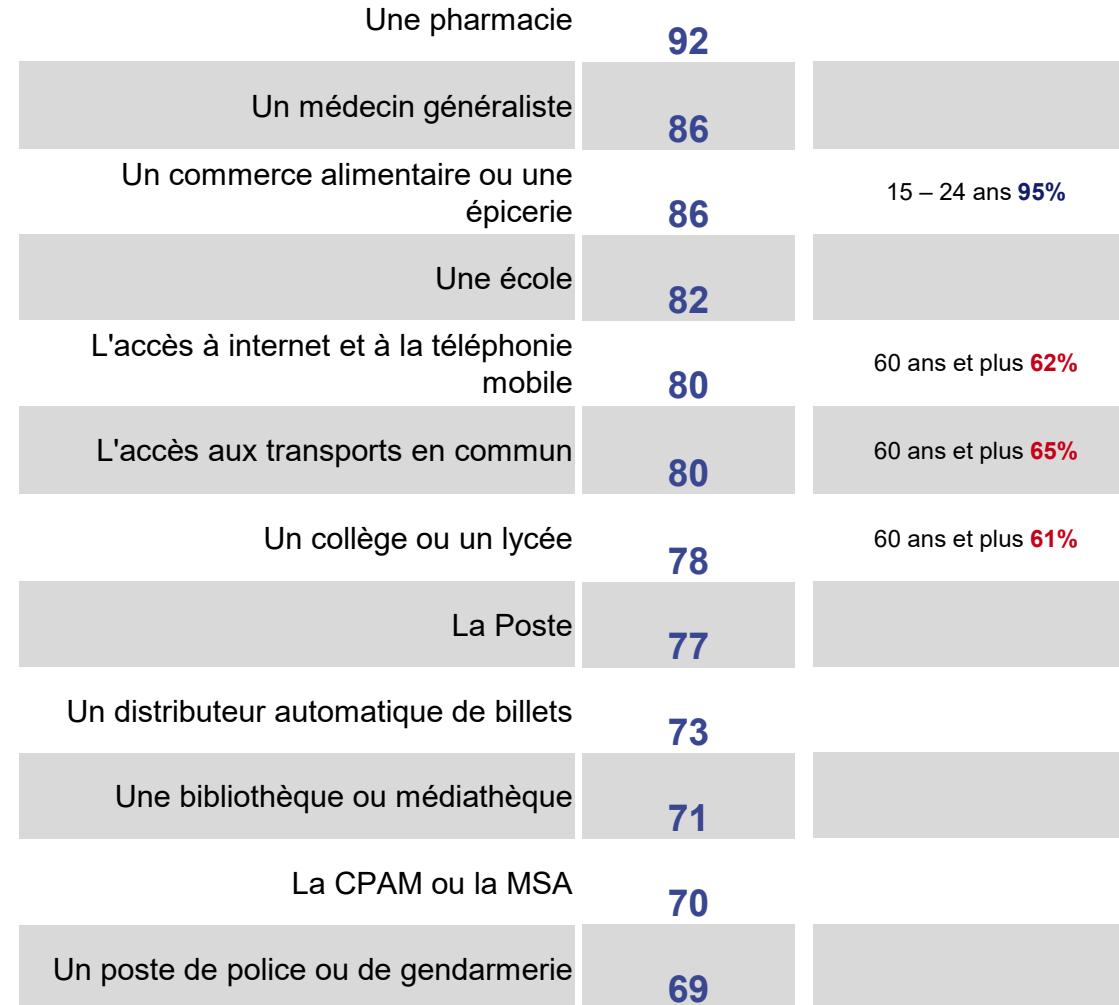
En %

**Sous-total  
4-5**

**Profil**

**Sous-total  
4-5**

**Profil**



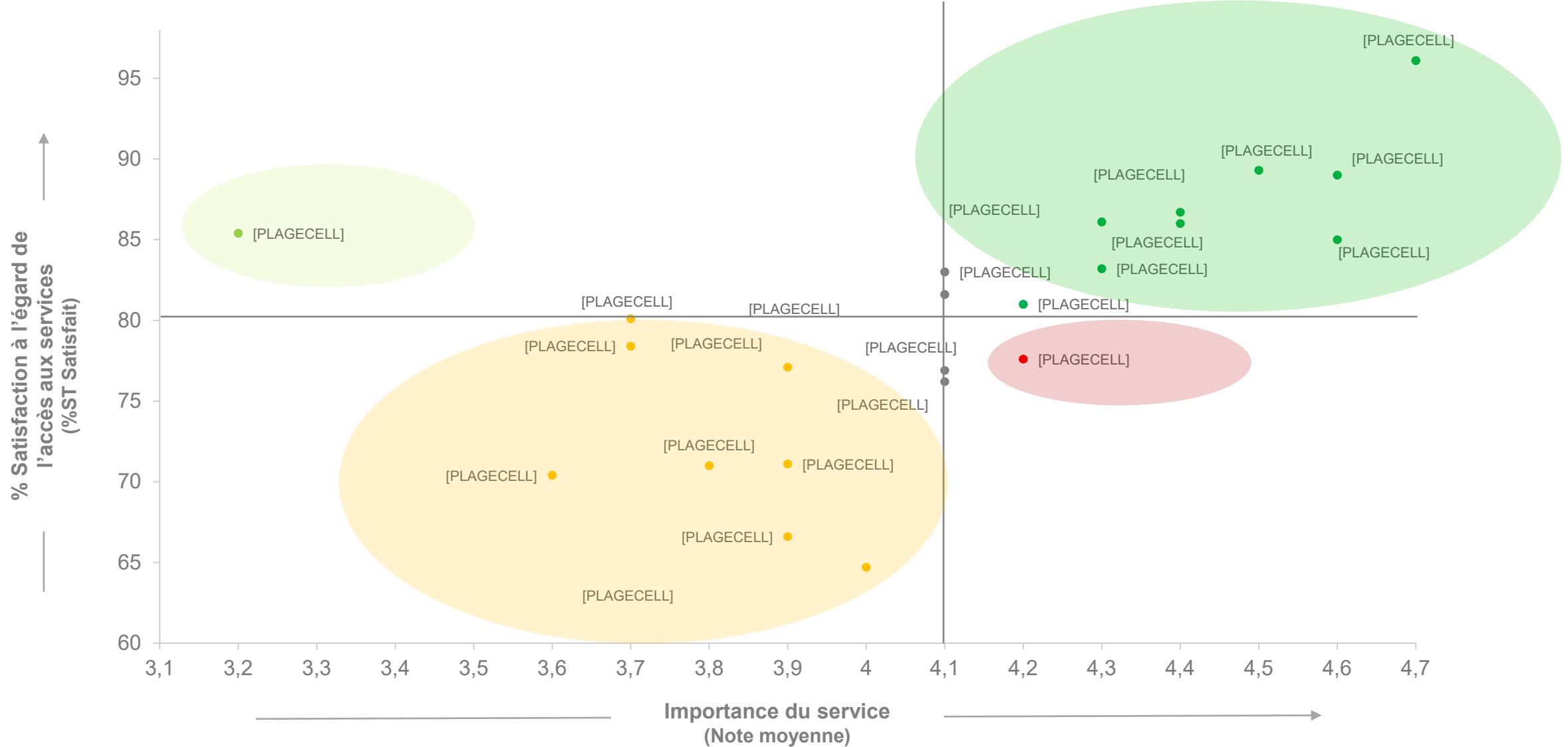
# Accès aux services publics : représentation de la satisfaction en fonction de l'importance accordée

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Q58 Depuis votre lieu de résidence, comment jugez-vous l'accès aux services suivants ? / Q59 Et quelle importance accordez-vous à chacun de ces services en donnant une note de 1 à 5 ?

Baromètre – Janvier 2021



# Merci

Emmanuel Rivière  
[emmanuel.riviere@kantar.com](mailto:emmanuel.riviere@kantar.com)  
01 40 92 46 30

Guillaume Caline  
[guillaume.caline@kantar.com](mailto:guillaume.caline@kantar.com)  
01 40 92 35 91

Alban Cordier  
[Alban.cordier@kantar.com](mailto:Alban.cordier@kantar.com)  
01 40 92 44 22

Cyrielle Devriendt  
[Cyrielle.devriendt@kantar.com](mailto:Cyrielle.devriendt@kantar.com)  
01 40 92 67 93

Kantar | 3 avenue Pierre Masse 75014 Paris | 01 40 92 66 66