



# Perception du nouveau réseau de proximité auprès des habitants d'unités urbaines de moins de 35 000 habitants

Rapport des résultats

Octobre 2019

**CONTACTS BVA Opinion**

Matthieu Cassan, Directeur d'études

Gautier Jardon, Chargé d'études



# METHODOLOGIE



# Méthodologie



## Recueil

Enquête réalisée par l'Institut BVA par **téléphone**, du **16 au 27 septembre 2019**.



## Echantillon

Echantillon de **1004** habitants d'unités urbaines de moins de 35 000 habitants, âgés de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon a été assurée grâce à la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge et CSP de l'individu, région et population de l'unité urbaine de résidence.

# LES FRANÇAIS ET LE NOUVEAU RÉSEAU DE PROXIMITÉ DES FINANCES PUBLIQUES

Bva

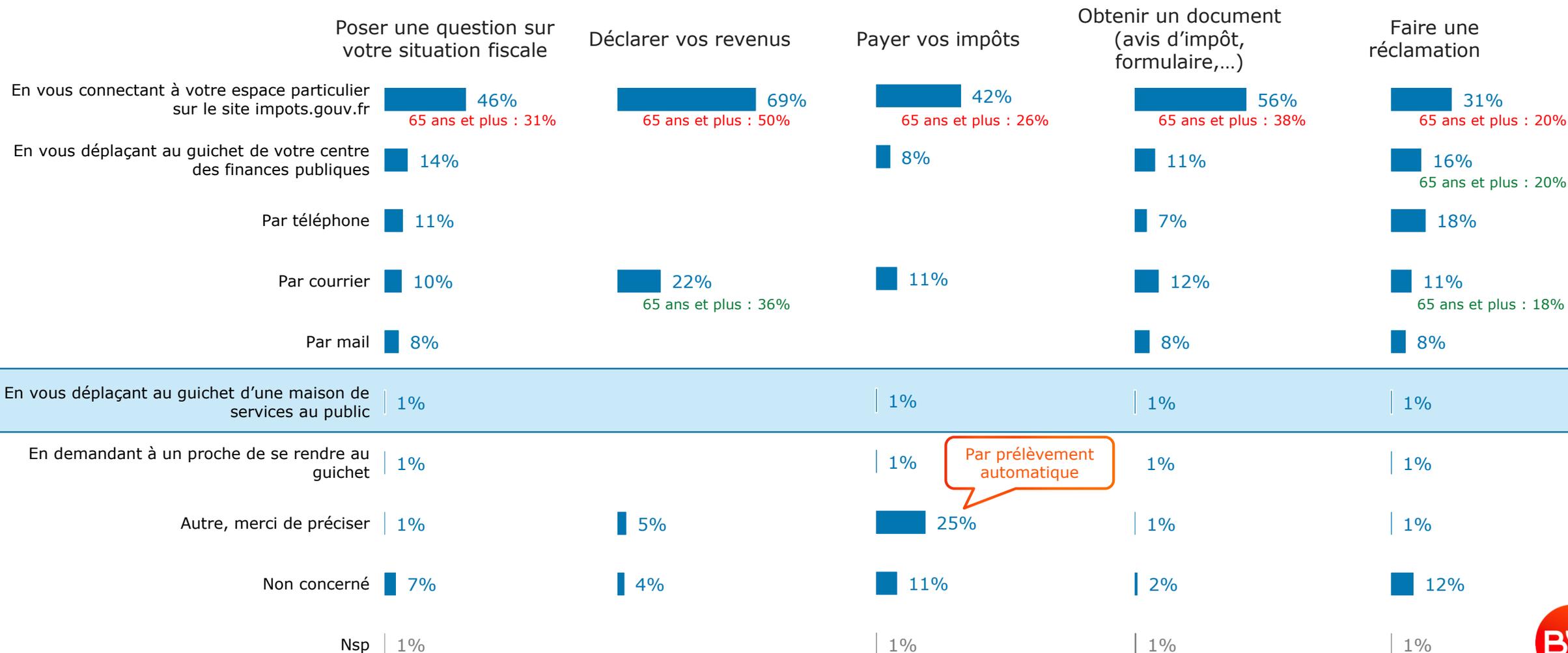
# **Pratiques et relations des Français aux services locaux de finances publiques**

**Bva**

# Une majorité d'habitants de petites unités urbaines effectue par internet la plupart des démarches ; le recours aux maisons de services au public est encore marginal

## Q1. Par quel moyen réalisez-vous généralement les démarches suivantes ?

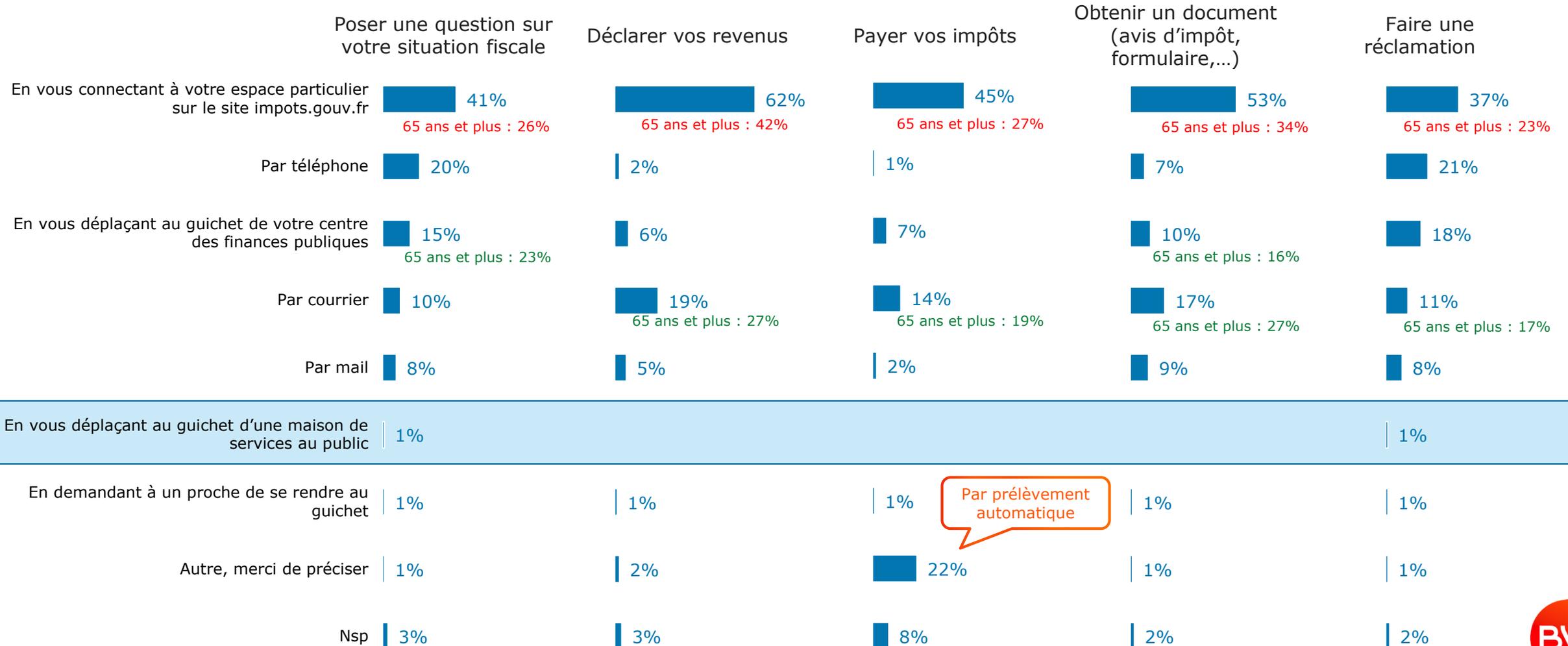
Base : A tous (1004 répondants)



# Le site internet [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr) apparait comme le meilleur mode de contact quel que soit le motif, à l'exception des 65 ans et plus qui sont plus réservés quant à internet

## Q2. Dans l'idéal, par quel moyen aimeriez-vous à l'avenir...?

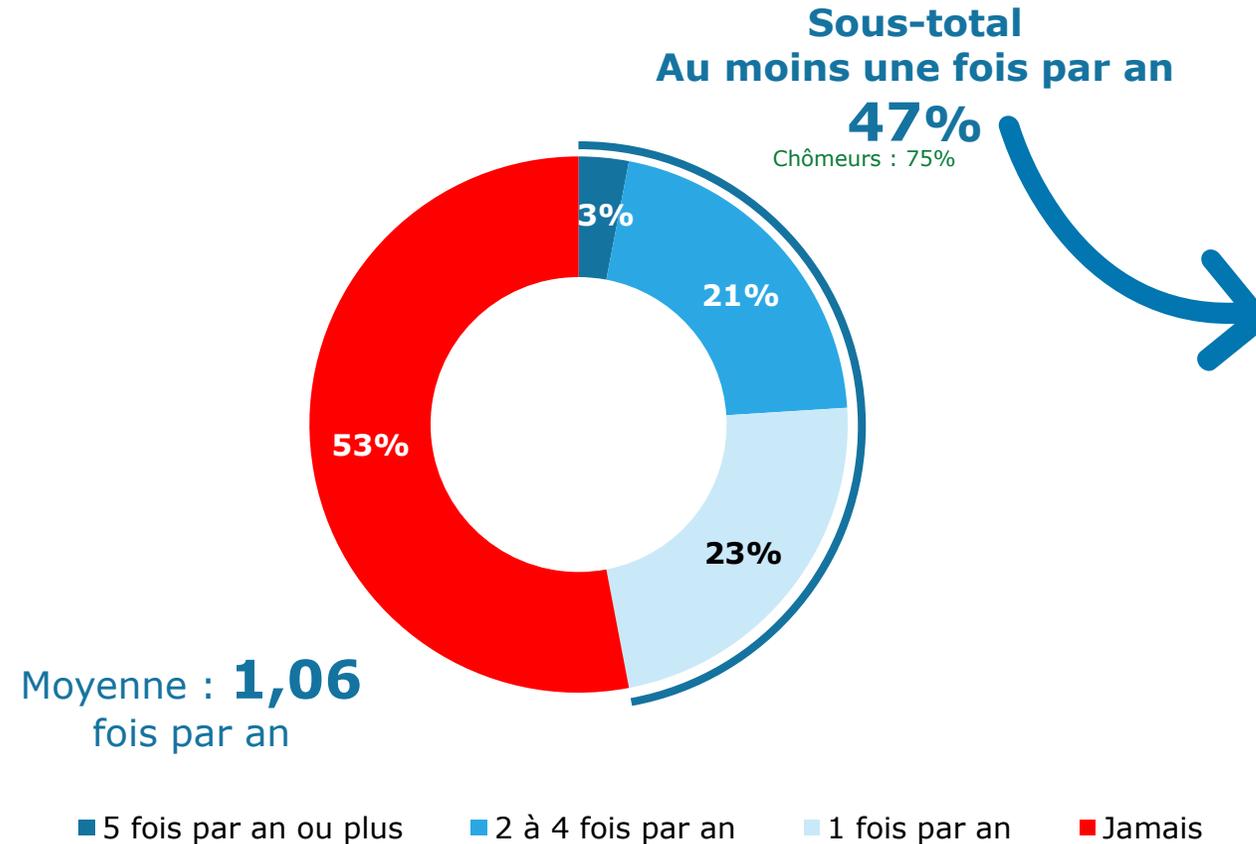
Base : A tous (1004 répondants)



# Les répondants vont rarement dans un service local des finances publiques ; quand ils le font c'est le plus souvent par préférence personnelle

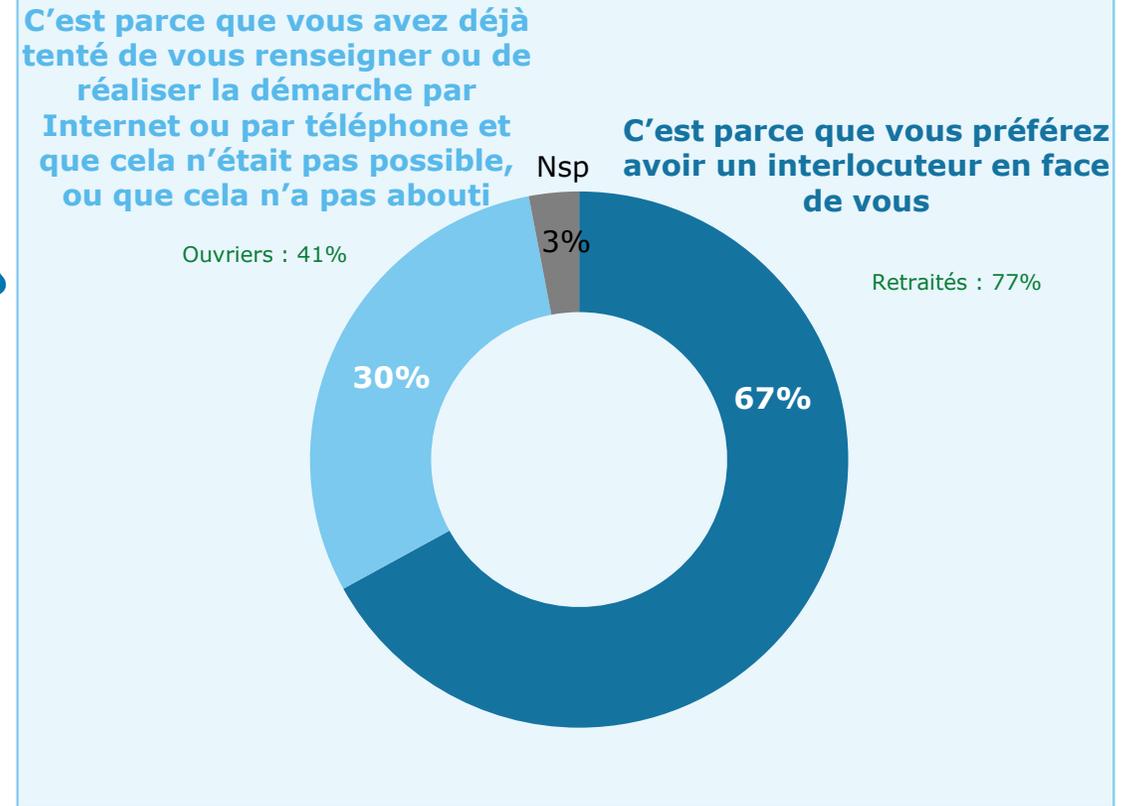
**Q15. En moyenne, combien de fois par an vous rendez-vous dans un service local des finances publiques, que ce soit pour vous renseigner sur votre impôt ou réaliser une démarche (payer, demander un document, changer vos informations personnelles...)**

Base : A tous (1004 répondants)



**Q16. Et en général, quand vous vous rendez dans un centre des impôts ... ?**

Base : A ceux qui se rendent dans un service local des finances publiques au moins une fois par an (477 répondants)



# Perception et axes d'amélioration des services locaux

Bva

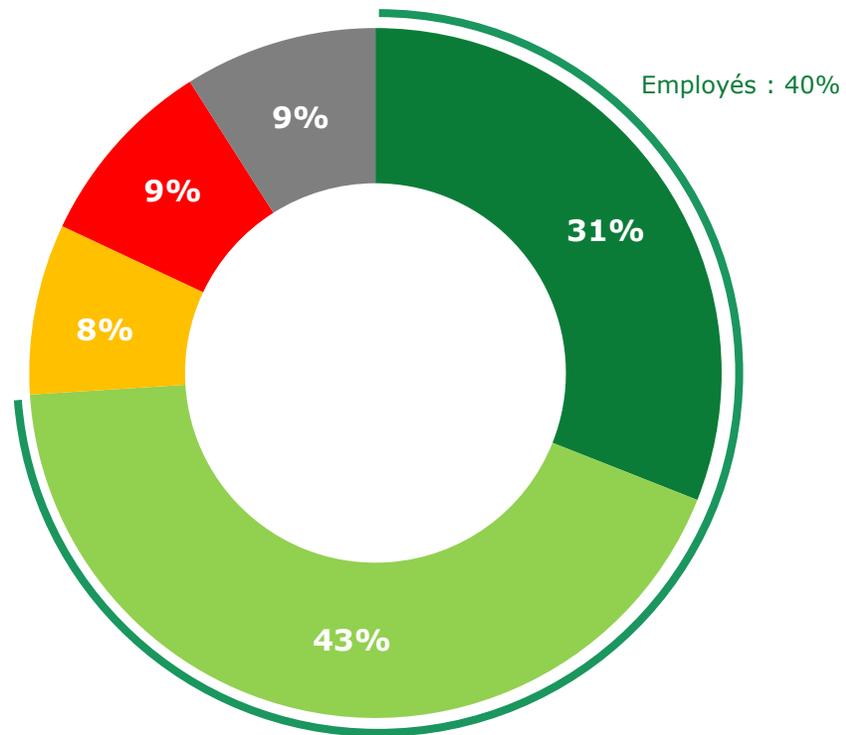
# Les trois-quarts des répondants pensent que les services locaux des finances publiques peuvent mieux renseigner les contribuables

Q17. Pensez-vous que la façon dont les services locaux des finances publiques renseignent les contribuables peut être améliorée ?

Base : A tous (1004 répondants)

**Sous-total  
Non  
17%**

**Sous-total  
Oui  
74%**



■ Oui, tout à fait

■ Oui, plutôt

■ Non, plutôt pas

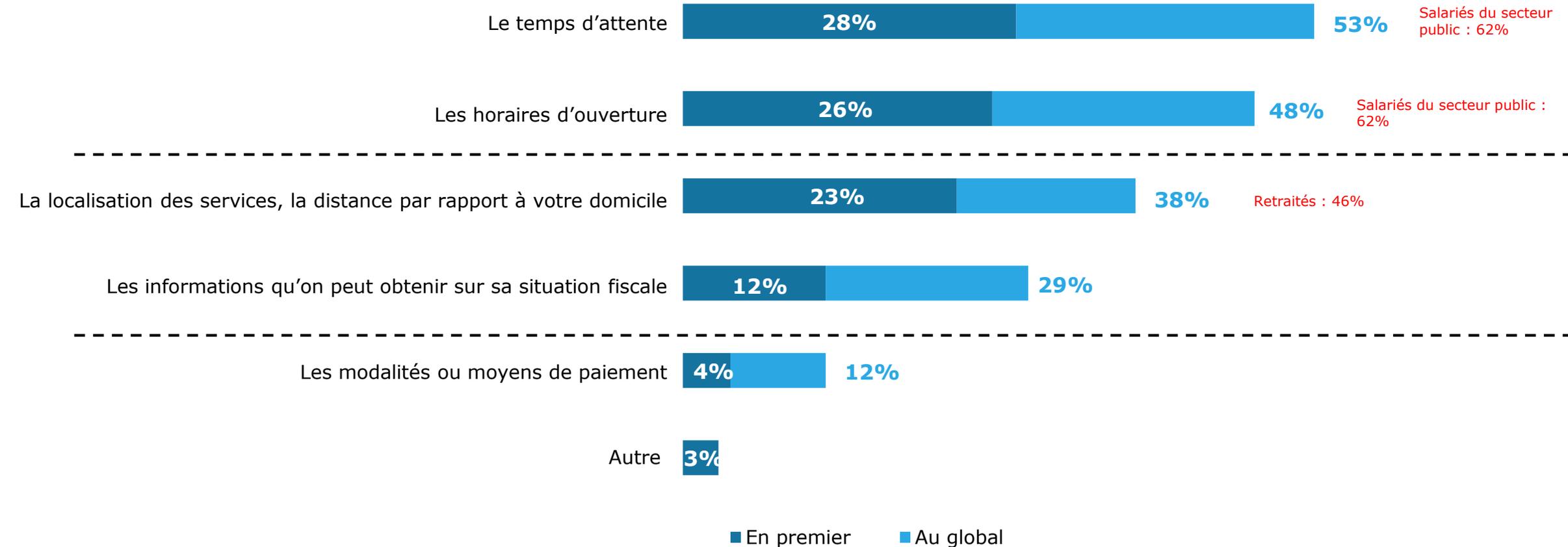
■ Non, pas du tout

■ Nsp

# Le temps d'attente et les horaires d'ouverture : priorités en termes d'amélioration pour la moitié des personnes qui pensent que les services locaux peuvent être améliorés

**Q18. Que faudrait-il améliorer en priorité selon vous ? En premier ? Et en second ?**

Base : A ceux qui pensent que les services locaux des finances publiques peuvent être améliorés (742 répondants)



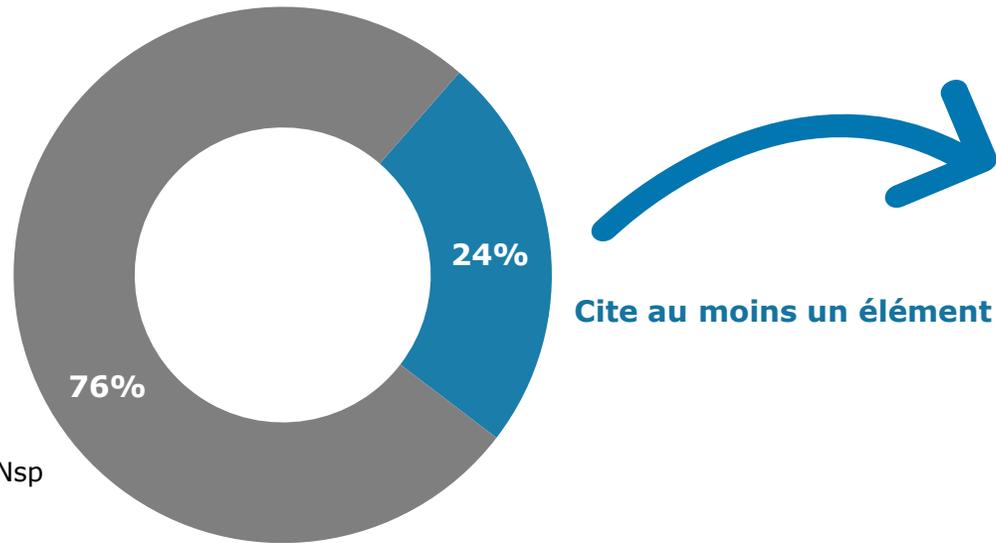
Total supérieur à 100 car 2 réponses possibles

Nsp : 4%

# Les principaux axes d'amélioration cités spontanément sont le maintien des centres des proximité, et le contact humain, l'accompagnement, même si les 3/4 des répondants ne citent aucun axe d'amélioration pour l'accueil des usagers de l'administration fiscale

**Q14. Avez-vous d'autres commentaires utiles à apporter pour nous aider à améliorer l'accueil de proximité pour les usagers de l'administration fiscale ?**

Base : A tous (1004 répondants)



Qu'ils se déplacent chez nous quand on a besoin

Avoir une permanence dans un maximum de communes pour éviter les heures d'attente, même si c'est uniquement deux fois par semaine

Il faut mettre un système de prise de rendez-vous sur internet et l'accueil doit être amélioré

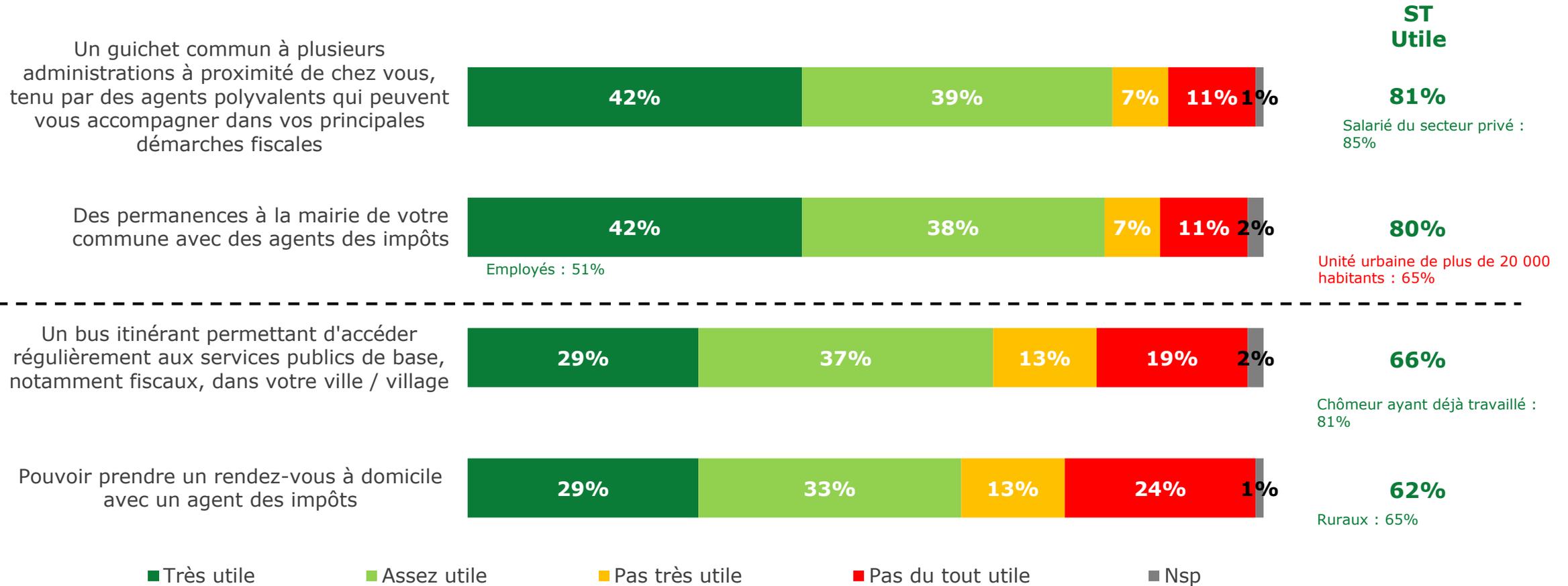
Mettre en place un système itinérant

CITE AU MOINS UN ÉLÉMENT	Base : 245
Ne pas fermer les centres, bureaux ruraux, petites villes	14%
Améliorer les horaires / jours d'ouverture	13%
Trop loin, garder les services publics de proximité	11%
Contacts humains, qu'on nous écoute, réponde aux questions	11%
Accompagner les personnes âgées, pas habituées, à l'aise avec internet, que tout ne passe pas par internet	10%
Manque d'employés, personnel plus nombreux, plus disponible, créer des emplois	10%
Agents mieux formés, plus compétents	10%
Temps d'attente trop long	8%
Agents plus aimables	7%
Arrêter de supprimer des emplois	5%
Accessibilité pour les personnes handicapées, âgées (transports publics)	5%
Améliorer le site internet	4%
Trop d'impôts, supprimer les impôts	4%
Améliorer les services, la qualité de service	4%
Démarches plus simples	3%
Qu'ils soient plus joignables, qu'ils répondent	3%
Regrouper les services, centraliser les services en un même lieu	3%
Pas d'axe d'amélioration, service satisfaisant	5%

# Les idées de guichets communs et les permanences en mairie sont plébiscitées par 4 Français de petites unités urbaines sur 5

**Q3. Pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers par l'administration fiscale, indiquez, pour chacun des dispositifs suivants, s'il serait utile pour vous.**

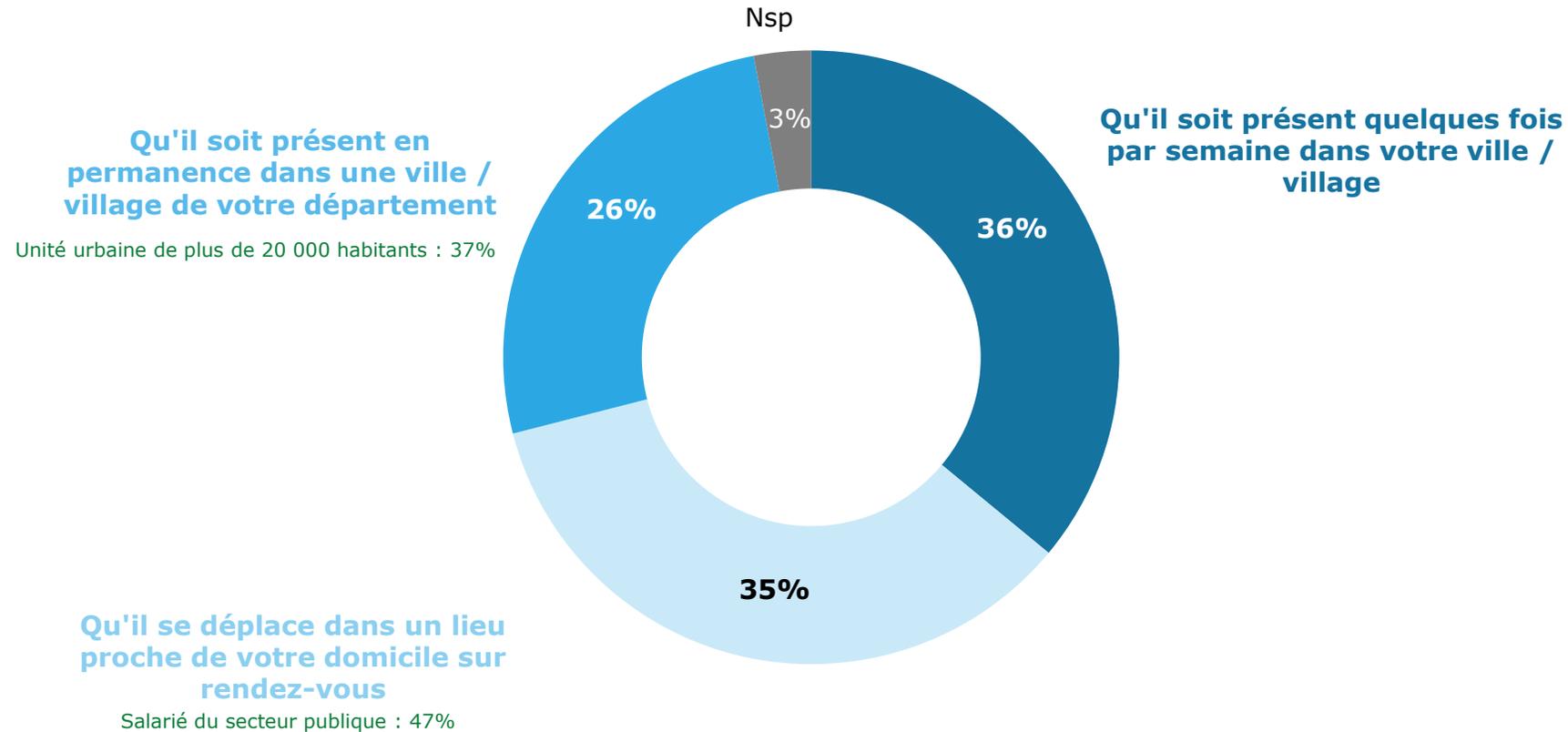
Base : A tous (1004 répondants)



## Des avis partagés sur la manière de rencontrer un agent de l'administration fiscale : plus d'un tiers des répondants privilégient une présence dans leur ville/village quelques fois par semaine, autant souhaiteraient des rendez-vous proches de leur domicile.

**Q4. Si vous aviez besoin de voir un agent de l'administration fiscale (notamment pour des questions complexes), préféreriez-vous dans l'idéal ... :**

Base : A tous (1004 répondants)



# Près de 6 répondants sur 10 ne sont pas prêts à réaliser un trajet de plus de 15 minutes pour se rendre à un guichet tenu par des conseillers fiscaux

Q5. Dans l'idéal, quelle est la durée maximum de trajet que vous seriez prêt à faire pour vous rendre à un guichet tenu par des agents capables de vous accompagner dans vos principales démarches fiscales ?

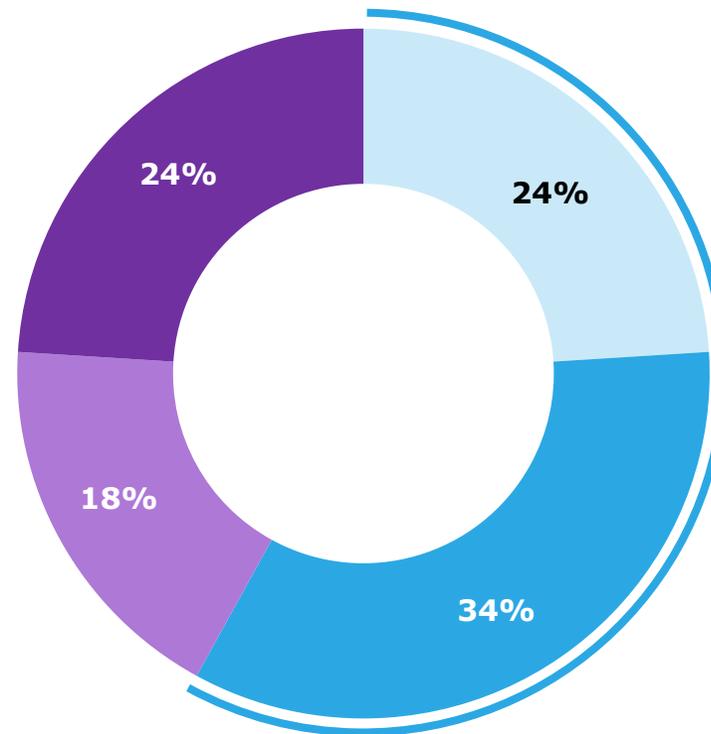
Base : A tous (1004 répondants)

Sous-total  
Plus de 15 minutes  
42%

Sous-total  
15 minutes ou moins  
58%

Catégorie d'agglomération supérieur à 20 000  
habitants : 69%  
Employés : 65%

Moyenne : **19** minutes



■ 10 minutes ou moins

■ 11 à 15 minutes

■ 16 à 20 minutes

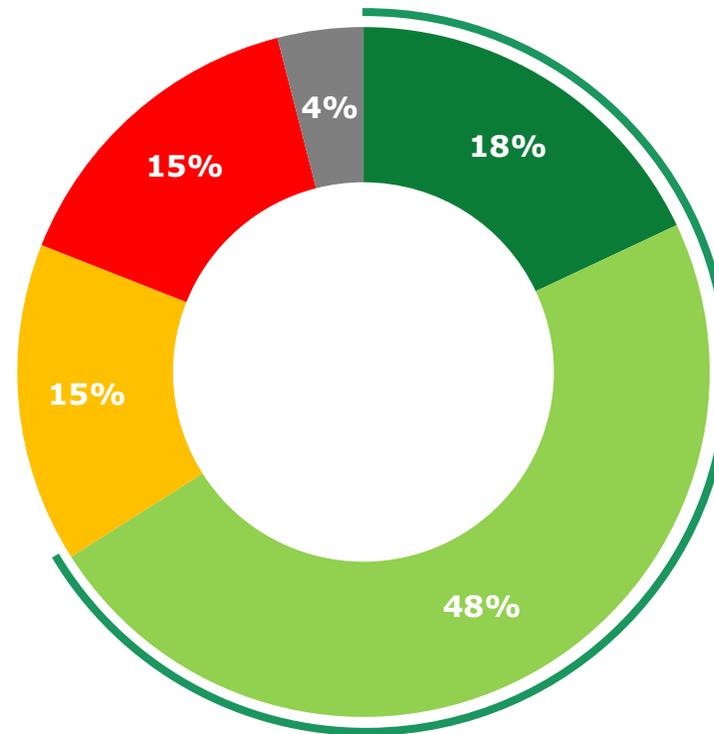
■ Plus de 20 minutes

# Les deux tiers des répondants adhèrent à l'idée que pour baisser les impôts, il faut moderniser le services publics et donc, notamment, réformer le réseau des centres des impôts

Q13. Êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante : « Pour baisser les impôts il faut moderniser le service public. Cela passe notamment par une réforme du réseau des centres des impôts » :

Base : A tous (1004 répondants)

**Sous-total  
Pas d'accord  
30%**



**Sous-total  
D'accord  
66%**  
Moins de 35 ans : 75%

■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord ■ Nsp

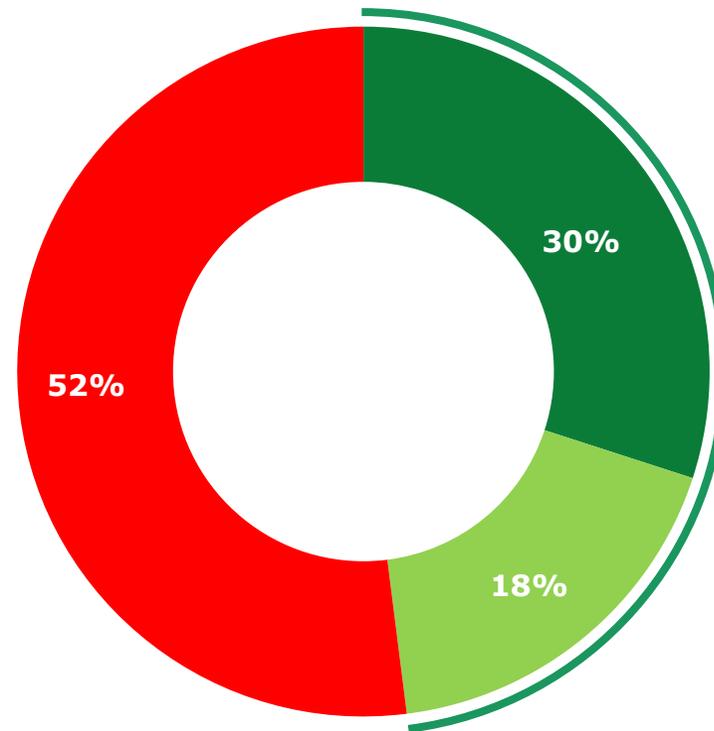
# Connaissance des maisons de services au public

Bva

# La moitié des habitants de petites unités urbaines a déjà entendu parler des maisons de services au public, un tiers sait précisément de quoi il s'agit

Q6. Avez-vous entendu parler des maisons de services au public ?

Base : A tous (1004 répondants)



■ Oui, et je vois précisément de quoi il s'agit  
■ Non, je n'en ai pas entendu parler

■ Oui, mais je ne vois pas précisément de quoi il s'agit

**Sous-total  
Oui  
48%**

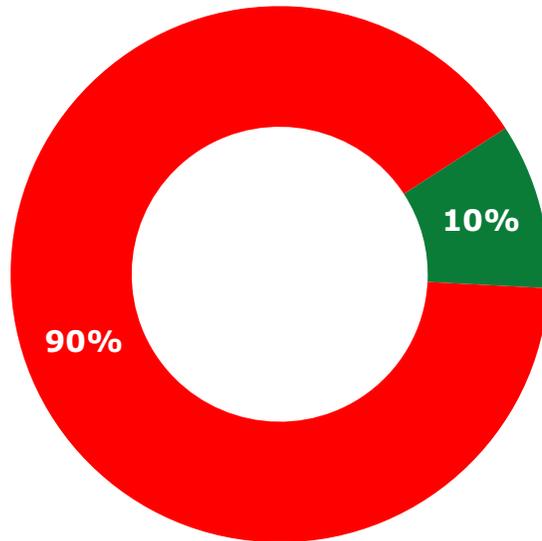
65 ans et plus : 55%

# 1 répondant sur 10 s'est déjà rendu dans une maison de services au public, presque toujours pour une démarche qui s'y est bien déroulée

Les maisons de services au public sont des lieux de proximité qui regroupent plusieurs services publics où des agents accompagnent les usagers dans leurs démarches administratives liées à l'emploi, la retraite, la famille, les impôts...

**Q7. Vous êtes-vous déjà rendu dans l'une de ces maisons de services au public ?**

Base : A tous (1004 répondants)



■ Oui

■ Non

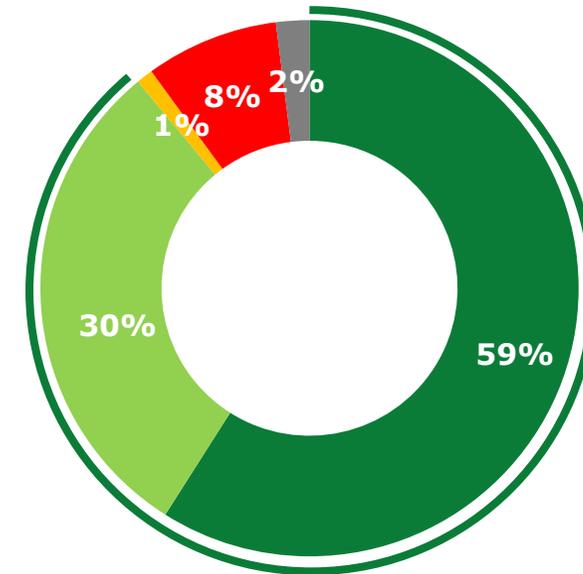
65 ans et plus : 14%

**Q8. Votre démarche s'est-elle bien déroulée ?**

Base : A ceux qui se sont déjà rendus dans une maison de services publics (99 répondants)

**Sous-total  
Non  
9%**

**Sous-total  
Oui  
89%**



■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout ■ Nsp

# Perception du projet de « réseau France Services »

Bva

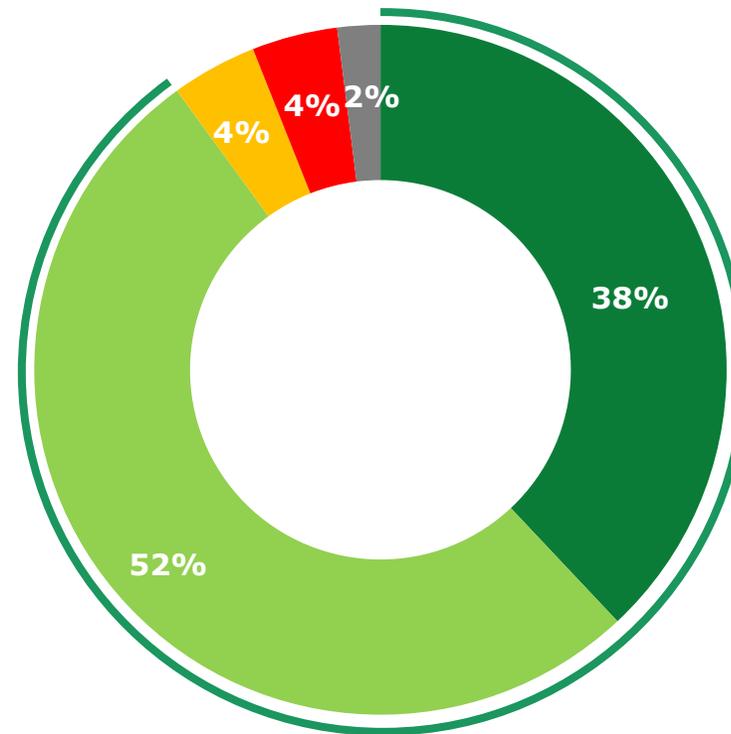
# Une adhésion quasi unanime mais mesurée au projet de réseau France Services

Le gouvernement souhaite améliorer et généraliser le dispositif existant des maisons de services au public. Ce sera le futur « réseau France Service » où des agents par exemple des impôts, de la CAF, de la Sécurité Sociale ou de Pôle Emploi accompagneront les usagers dans leurs démarches. L'objectif est que chaque usager puisse se rendre dans un espace France Service à moins de 30 minutes de son domicile d'ici 2022.

Q9. Diriez-vous que ce projet de réseau France Services est...

Base : A tous (1004 répondants)

**Sous-total  
Mauvaise initiative  
8%**



**Sous-total  
Bonne initiative  
90%**

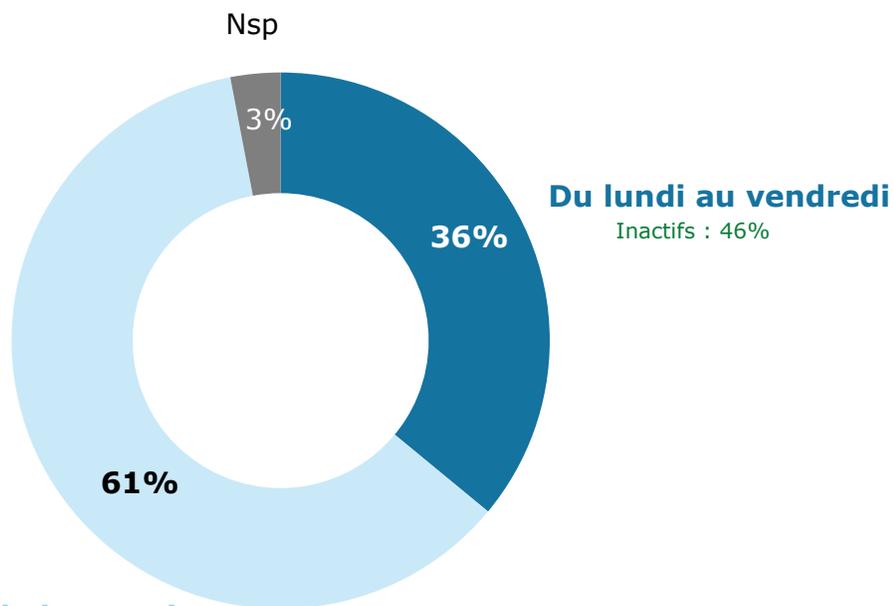
Moins de 25 ans : 97%

- Une très bonne initiative
- Une plutôt bonne initiative
- Une plutôt mauvaise initiative
- Une très mauvaise initiative
- Nsp

# Une majorité de répondants serait favorable à une ouverture le samedi et en soirée, au détriment du midi et d'un jour de semaine

**Q10. Quels seraient pour vous dans l'idéal les jours d'ouverture de ces espaces France Services ?**

Base : A tous (1004 répondants)

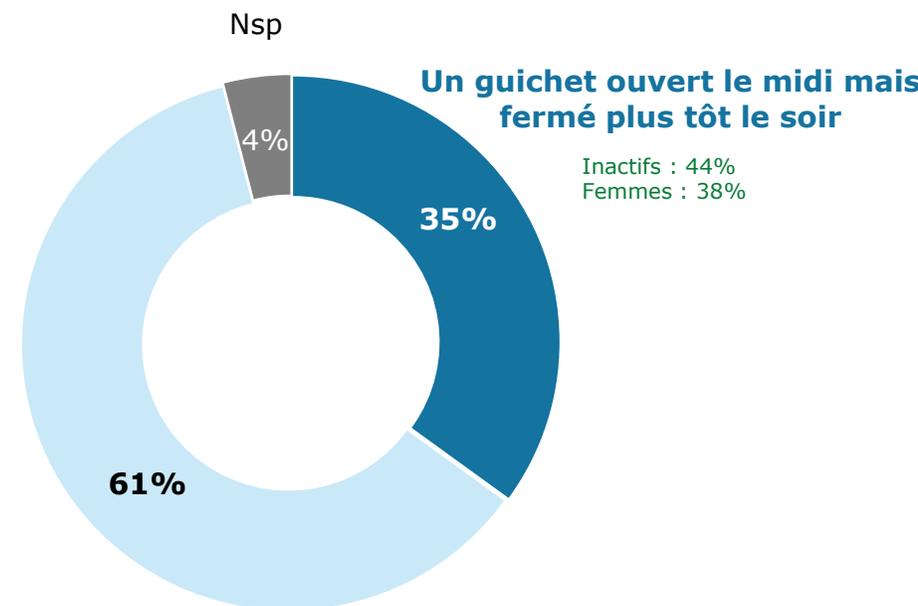


**Fermé un jour de la semaine mais ouvert le samedi**

Salariés du secteur privé : 72%  
Employés : 70%

**Q11. Et préféreriez-vous avoir... ?**

Base : A tous (1004 répondants)



**Un guichet fermé le midi mais ouvert plus tard le soir**

Salariés du secteur privé : 75%  
Employés et ouvriers : 71%

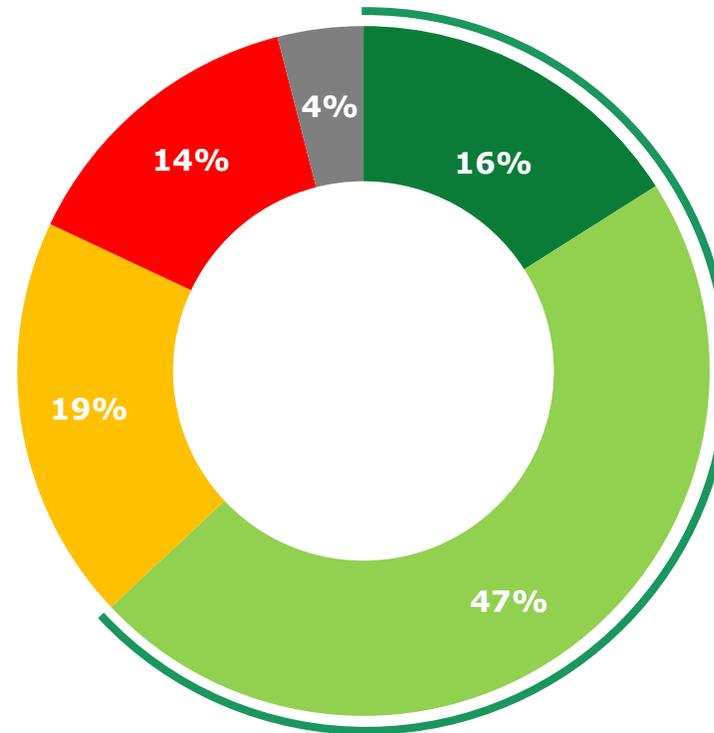
# La majorité des interrogés estime que la possibilité de payer impôts et factures du service public chez son buraliste est une bonne initiative

Q12. En 2020, en plus des amendes, il sera possible de payer vos impôts (taxe d'habitation, taxe foncière...) et vos factures du service public (eau, hôpital, crèche, cantine...) chez votre buraliste, sans frais supplémentaire.

Que pensez-vous de cette nouvelle possibilité ?

Base : A tous (1004 répondants)

**Sous-total  
Mauvaise initiative  
33%**



**Sous-total  
Bonne initiative  
63%**

Moins de 25 ans : 78%  
Ouvriers : 71%

■ Une très bonne initiative  
■ Une très mauvaise initiative

■ Une plutôt bonne initiative  
■ Nsp

■ Une plutôt mauvaise initiative