



# Etat des lieux de la société française et de ses fractures

 Octobre 2024

## Contacts

**Adélaïde ZULFIKARPASIC, Directrice générale**  
adelaide.zulfikarpasic@bva-group.com

**Maud BELLOIR, Cheffe de groupe**  
maud.belloir@bva-group.com

**Christelle CRAPLET, Directrice Opinion**  
christelle.craplet@bva-group.com

**Katia STANKOFF, Chargée d'études**  
katia.stankoff@bva-group.com





# CONTEXTE ET METHODOLOGIE



La Poste souhaite se positionner comme un **acteur d'inclusion territoriale, sociale et numérique auprès des leaders d'opinion**. En amont de l'instauration de la Loi Postale, la branche Grand Public et Numérique de La Poste cherche à valoriser sa contribution aux engagements de l'entreprise à mission.

La désertification des territoires ruraux, l'espérance de vie croissante ou encore l'illectronisme sont **des transformations sociales et sociétales pour lesquelles La Poste s'est mobilisée afin d'accompagner la population**.

A cette fin, La Poste a souhaité identifier les fractures sociales, démographiques, territoriales et numériques qui traversent la société française et évaluer la **manière dont la Poste peut agir au regard des attentes dans ce domaine**.

## Plusieurs objectifs avaient été attribués à l'étude :

- Identifier **les transformations profondes et les différentes fractures** de la société
- Caractériser **leurs impacts et les attentes** sous-jacentes des Français
- **Nourrir la stratégie et la communication de La Poste** en faisant émerger son pouvoir d'action, **en parallèle et en coordination avec le projet Groupe « Agir pour la société »**



## UN ECHANTILLON CONSEQUENT POUR PERMETTRE UNE DOUBLE LECTURE NATIONALE & REGIONALE, INTEGRANT TOUS LES FRANÇAIS

Afin d'interroger la population française dans toute sa diversité, nous avons constitué un échantillon de **3380 Français** se décomposant de la manière suivante :

- 3 000 interviews en France métropolitaine (250 individus par région)
- 50 interviews en Corse
- 200 interviews dans les DROM/COM : Martinique, Guadeloupe, La Réunion, Guyane, Mayotte, Polynésie française, Nouvelle Calédonie
- Ainsi qu'un focus auprès de 130 Français en situation d'illectronisme



## RECUEIL

Cette étude a été réalisée par internet du **19 août au 4 septembre 2024**, sauf pour les illectroniques qui ont été interrogés par téléphone.



## REPRESENTATIVITE

- Des quotas ont été appliqués au sein de chaque région pour garantir la représentativité des résultats au niveau local
- Les résultats d'ensemble ont été pondérés pour ramener chaque population à son poids réel.



## NOTE DE LECTURE

Des tableaux détaillent les résultats auprès de sous-populations spécifiques (selon le genre, la CSP, la région...). Les cases en couleur signifient que les différences observées sont significatives sur le plan statistique par rapport à la moyenne.



## DES HISTORIQUES POUR UNE VISION EVOLUTIVE

Dans la mesure du possible, nous avons reposé des questions pour lesquelles BVA Xsight disposait d'historiques, afin de permettre d'identifier les dynamiques à l'œuvre.

# Profil des illettrés

## Sexe



36%



64%

## Âge

Moins de 65 ans



22%

65-74 ans



23%

75 ans et plus



55%

## Diplôme

Aucun diplôme



8%

Certificat d'études primaire



17%

BEPC - Brevet des collèges



17%

CAP/BEP



25%

Baccalauréat



14%

Bac+2 et plus



15%



57%

Vivent seuls



84%

Sont retraités



88%

Vivent dans des  
communes rurales

- 
- I. Une société perçue négativement : individualiste et fragmentée
  - II. Des fractures qui s'interpénètrent et se nourrissent les unes les autres
    1. La fracture sociale, la plus saillante
    2. La fracture territoriale et ses résonances en termes de soin et de lien social
    3. La fracture numérique, moins problématique qu'il n'y paraît ?
    4. Plus qu'une fracture générationnelle, un problème d'accompagnement du grand âge
  - III. Echelon local et proximité, leviers de l'atténuation des fractures ? Un rôle évident à jouer pour La Poste.

1

Une société perçue  
négativement :  
individualiste et fragmentée

---

# Spontanément, des mots très négatifs pour qualifier la société française

QUESTION OUVERTE

Individualisme, égoïsme, manque de solidarité 28%

Inflation, vie chère, dégradation de la situation économique 16%

Agressive, violente 12%

10% Insécurité

9% Manque de respect et de bienveillance

9% Déclin, dégradation, « c'était mieux avant »

7% Divisions, fractures, tensions

7% Tristesse, morosité, climat pesant

7% Inégalitaire, discriminante

6% Tensions politiques

Une infime minorité de citations positives

# Quelques verbatim illustratifs

Une société qui se veut solidaire mais en réalité les individus sont égoïstes dès que cela touche leur confort personnel.

D'un côté, il y a une richesse culturelle incroyable grâce à la diversité des origines et des opinions, mais de l'autre, cette diversité crée parfois des tensions.

Nous vivons dans une société décadente où règne le non respect de tout ( institutions, police, lois , règles de société etc...). L'humain est devenu une sorte de robot accroché à son téléphone, il n'y a plus de relations sociales.

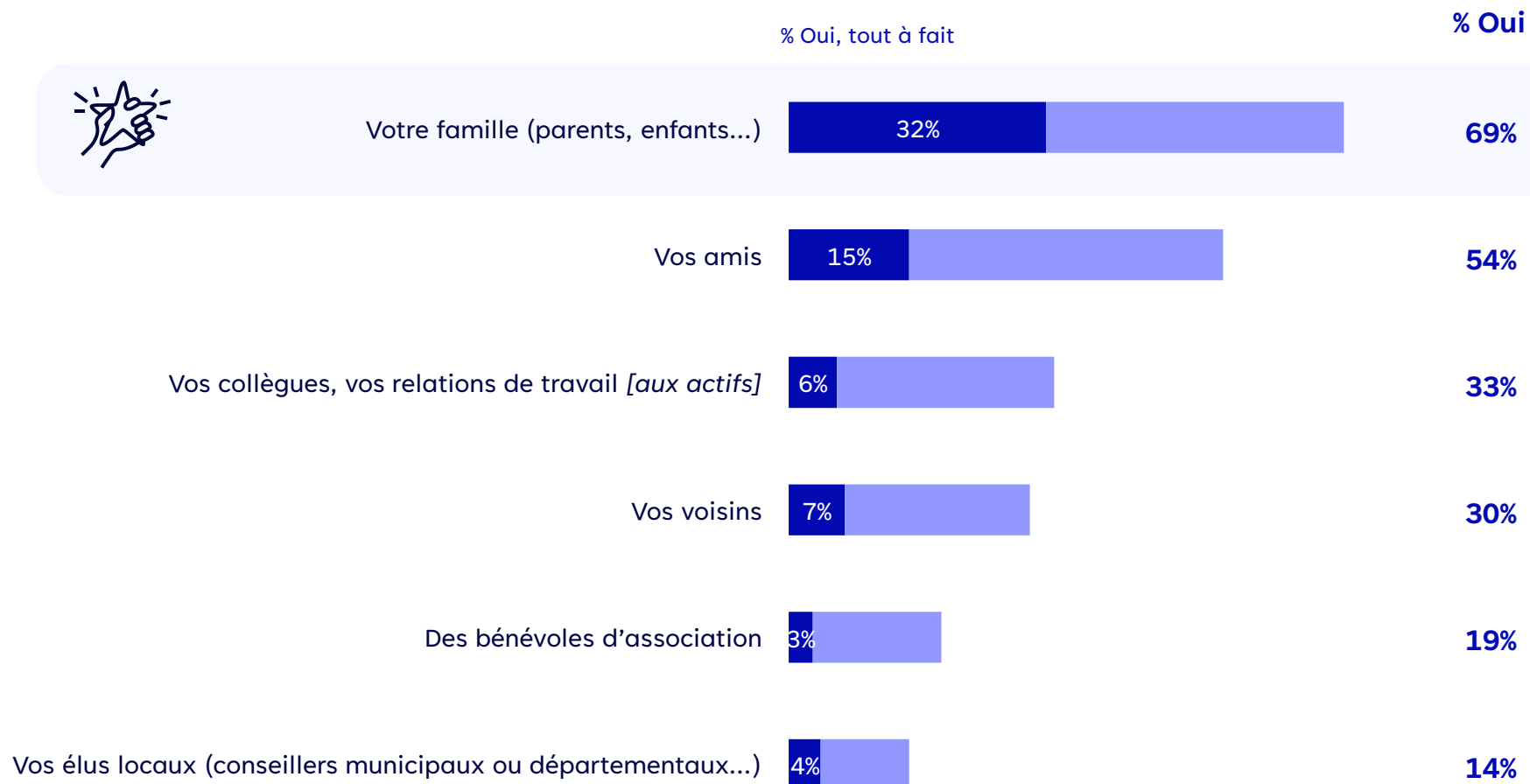
Je pense que dans ces conditions les gens ce renferment sur eux même. Il y a moins de solidarité car les gens sont méfiants des autres par peur.

Le fossé entre les classes sociales se creuse et les gens se rejettent la faute les uns sur les autres.

Les JO ont un peu apaisé la tension générale globale de la France. Mais l'insécurité est toujours extrêmement présente, à cause de ce gouvernement malheureusement.

Je constate que globalement, la société française se dégrade quelque peu ; d'abord avec l'inflation galopante, le manque de solidarité entre les gens, les conditions de vie sont de plus en plus difficiles, l'économie n'est guère réjouissante, les frais médicaux sont de moins en moins remboursés, les gens sont plutôt moroses dans l'ensemble et les riches sont de plus en plus riches.

# Une société individualiste et repliée sur la cellule familiale, où l'on ne peut guère compter sur des relais de solidarité

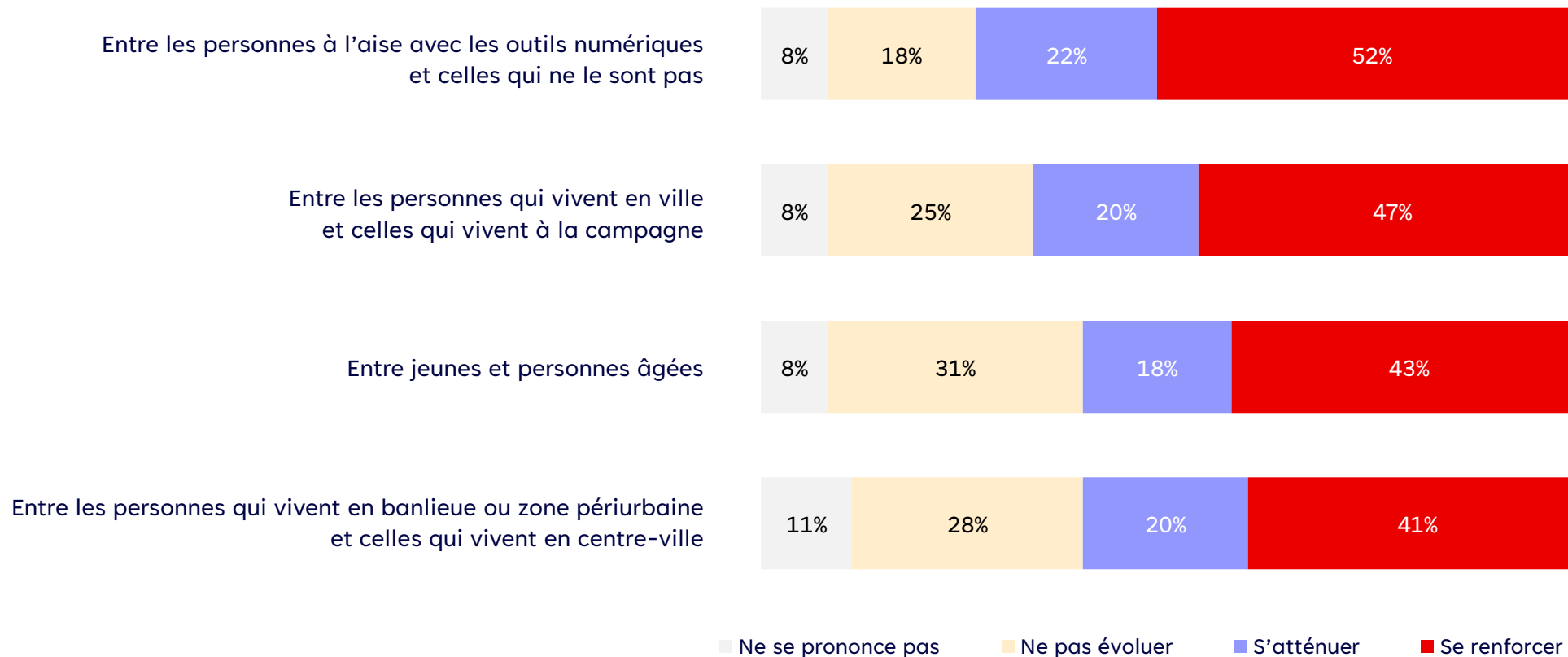


**Les 65 ans et plus sont moins nombreux à déclarer pouvoir compter sur les autres (hors les voisins et les élus locaux).**

Dans votre quotidien, pouvez-vous compter sur les personnes suivantes quand vous faites face à une difficulté (problème d'agent, de santé, difficultés relationnelles...) ?

Base : à tous

# Des inégalités perçues comme progressant dans tous les domaines : sur le plan numérique, territorial et générationnel



Et pensez-vous que depuis vingt ans, ces inégalités ont tendance à...

Base : à tous

②

Des fractures qui  
s'interpénètrent et se  
nourrissent les unes les autres

---

2.1

La fracture sociale,  
la plus saillante



# Aux deux extrémités du spectre social : 1 Français sur 4 n'a jamais de problème à boucler ses fins de mois tandis qu'1 sur 5 est systématiquement dans le rouge, notamment dans les DROM

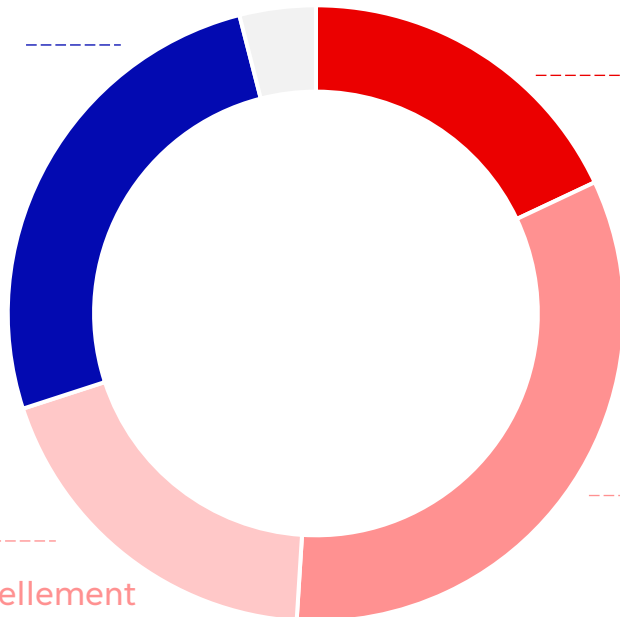


**70%<sup>↑</sup> ont des difficultés à boucler leurs fins de mois**

Rappel 2022\* : 47%  
Rappel 2019\*\* : 53%

Ne se prononce pas  
4%

**26%**  
Jamais



**18%<sup>↑</sup>**  
Systématiquement

Rappel 2022\* : 6%  
Rappel 2019\*\* : 6%

**33%**  
De temps en temps

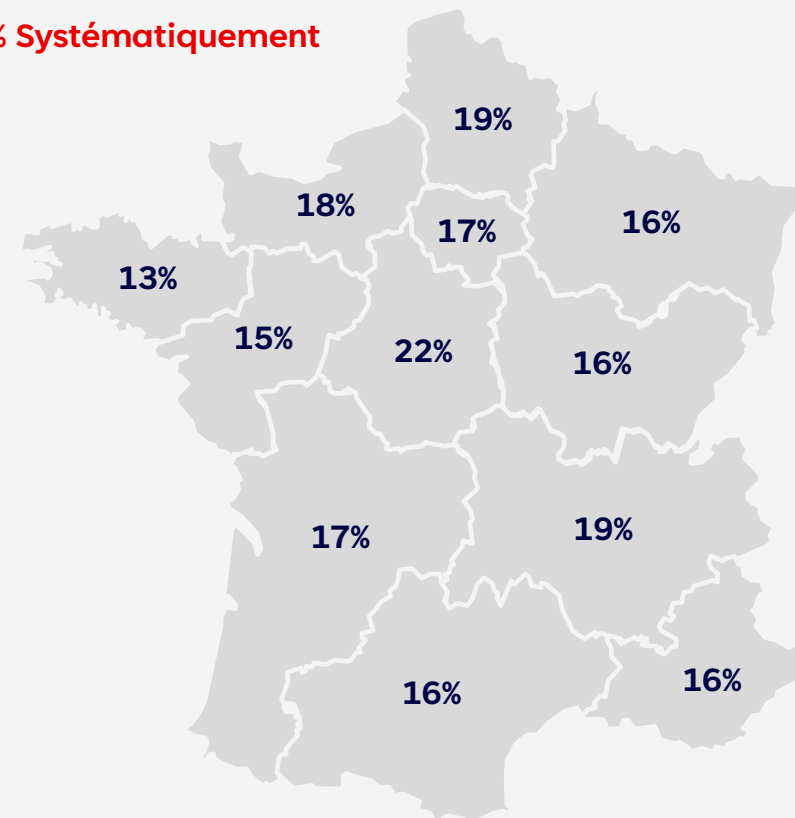
**19%**  
Exceptionnellement

\*Enquête BVA pour l'Union Sociale pour l'Habitat réalisée du 8 au 27 juin 2022 auprès d'un échantillon de 1001 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus / \*\*Enquête BVA pour l'Union Sociale pour l'Habitat réalisée du 20 mars au 9 avril 2019 auprès d'un échantillon de 1002 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

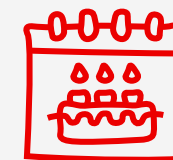
Au sein de votre foyer, avez-vous des difficultés à « boucler vos fins de mois » ?

Base : à tous

**% Systématiquement**



Corse	25%
DROM	42%



# Des difficultés plus prégnantes à la campagne, moins dans les grandes villes

	Total	Axe Territorial					
		Commune rurale	De 2.000 à moins de 20.000 hab.	De 20.000 à moins de 100.000 hab.	100.000 hab. et plus	Agglomération parisienne	QPV
Systematiquement	18%	21%	16%	21%	16%	15%	17%
Jamais	26%	22%	26%	21%	30%	30%	26%

Au sein de votre foyer, avez-vous des difficultés à « boucler vos fins de mois » ?

Base : à tous

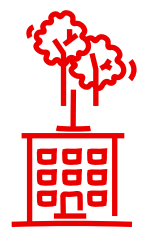
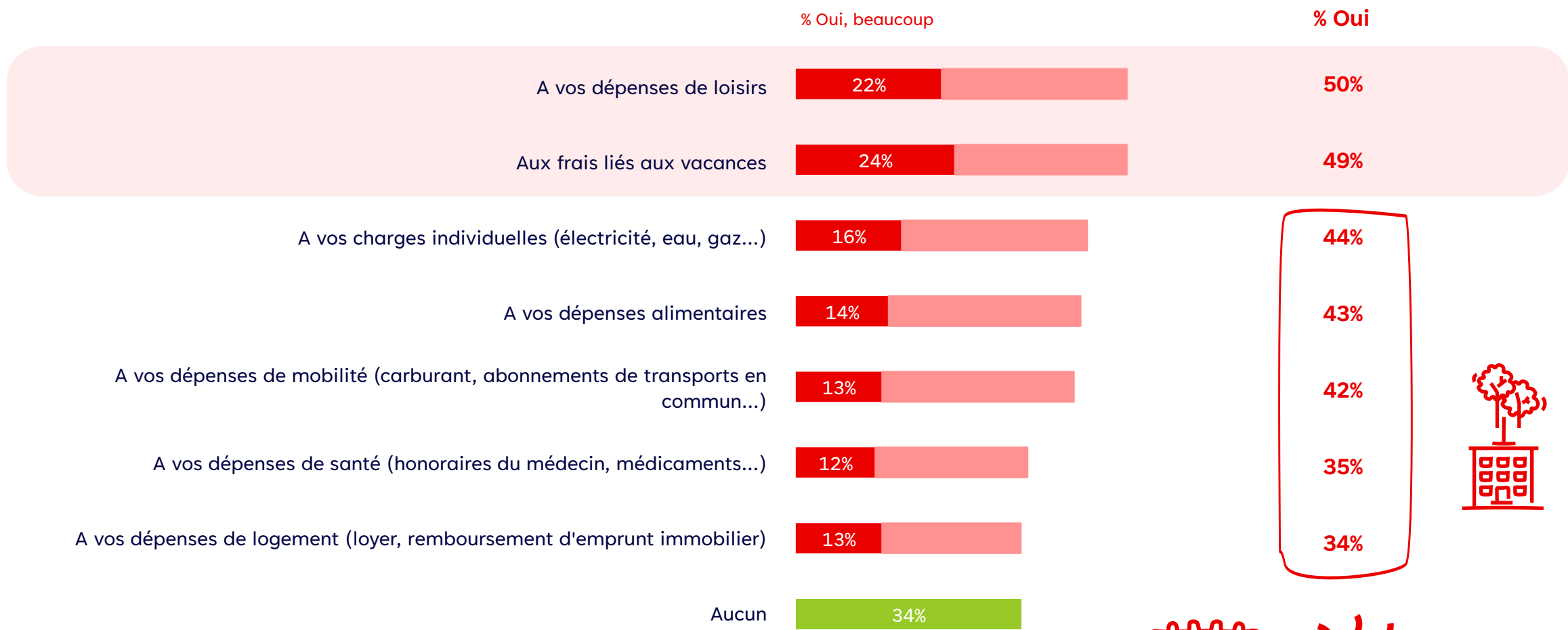
# De très nettes différences générationnelles sur le sujet : les seniors ont globalement moins de difficultés, les 25-49 ans en ont davantage.

	Total	Axe Générationnel						Axe Social				Axe Numérique	
		18-24	25-34	35-49	50-64	65 et plus	Dont 75 ans et plus	CSP+	Prof. Inter.	CSP-	Inactifs	Utilisateurs quotidiens	Illectroniques
Systématiquement	18%	16%	21%	24%	16%	13%	9%	13%	13%	26%	16%	19%	13%
Jamais	26%	27%	18%	22%	25%	37%	48%	34%	25%	18%	30%	26%	59%

Au sein de votre foyer, avez-vous des difficultés à « boucler vos fins de mois » ?

Base : à tous

# Une part significative de Français a du mal à faire face à ses dépenses essentielles (logement, santé, alimentation) ; des arbitrages qui se font souvent au détriment des loisirs



A l'heure actuelle, éprouvez-vous des difficultés financières à faire face...  
Base : à tous

# Les habitants des DROM sont confrontés à de très nombreuses difficultés. Des difficultés un peu plus prégnantes également dans la région Centre Val de Loire.

% Oui	Total	Axe Territorial													
		Ile-de-France	Centre-Val de Loire	Bourgogne - France-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	DROM
A vos dépenses de loisirs	50%	50%	53%	56%	53%	50%	47%	47%	43%	47%	53%	47%	58%	56%	68%
Aux frais liés aux vacances	49%	48%	54%	50%	51%	50%	42%	47%	46%	46%	52%	45%	55%	54%	72%
A vos charges individuelles	44%	44%	49%	45%	44%	45%	38%	37%	37%	42%	45%	42%	50%	48%	54%
A vos dépenses alimentaires	43%	42%	50%	42%	43%	45%	38%	40%	38%	42%	44%	40%	47%	43%	61%
A vos dépenses de mobilité	42%	41%	48%	46%	39%	44%	39%	38%	36%	41%	38%	40%	48%	53%	54%
A vos dépenses de santé	35%	41%	41%	37%	28%	34%	27%	32%	27%	32%	31%	40%	38%	34%	39%
A vos dépenses de logement	34%	37%	34%	39%	31%	34%	32%	29%	29%	29%	33%	37%	32%	39%	52%

A l'heure actuelle, éprouvez-vous des difficultés financières à faire face...

Base : à tous

# Dans les QPV, des difficultés davantage ressenties pour faire face à ses dépenses de santé ; en zone rurale, ce sont davantage les dépenses de mobilité qui ressortent.

% Oui	Total	Axe Territorial					
		Commune rurale	De 2.000 à moins de 20.000 hab.	De 20.000 à moins de 100.000 hab.	100.000 hab. et plus	Agglomération parisienne	QPV
A vos dépenses de loisirs	50%	54%	49%	55%	48%	48%	52%
Aux frais liés aux vacances	49%	50%	48%	52%	49%	48%	53%
A vos charges individuelles	44%	46%	42%	46%	42%	42%	47%
A vos dépenses alimentaires	43%	45%	42%	46%	42%	40%	48%
A vos dépenses de mobilité	42%	46%	40%	43%	40%	40%	43%
A vos dépenses de santé	35%	37%	31%	35%	32%	42%	41%
A vos dépenses de logement	34%	35%	31%	35%	34%	36%	38%

A l'heure actuelle, éprouvez-vous des difficultés financières à faire face...

Base : à tous

# Sur le plan générationnel, des séniors davantage épargnés par les difficultés tandis que les 25-49 ans y font beaucoup plus face.

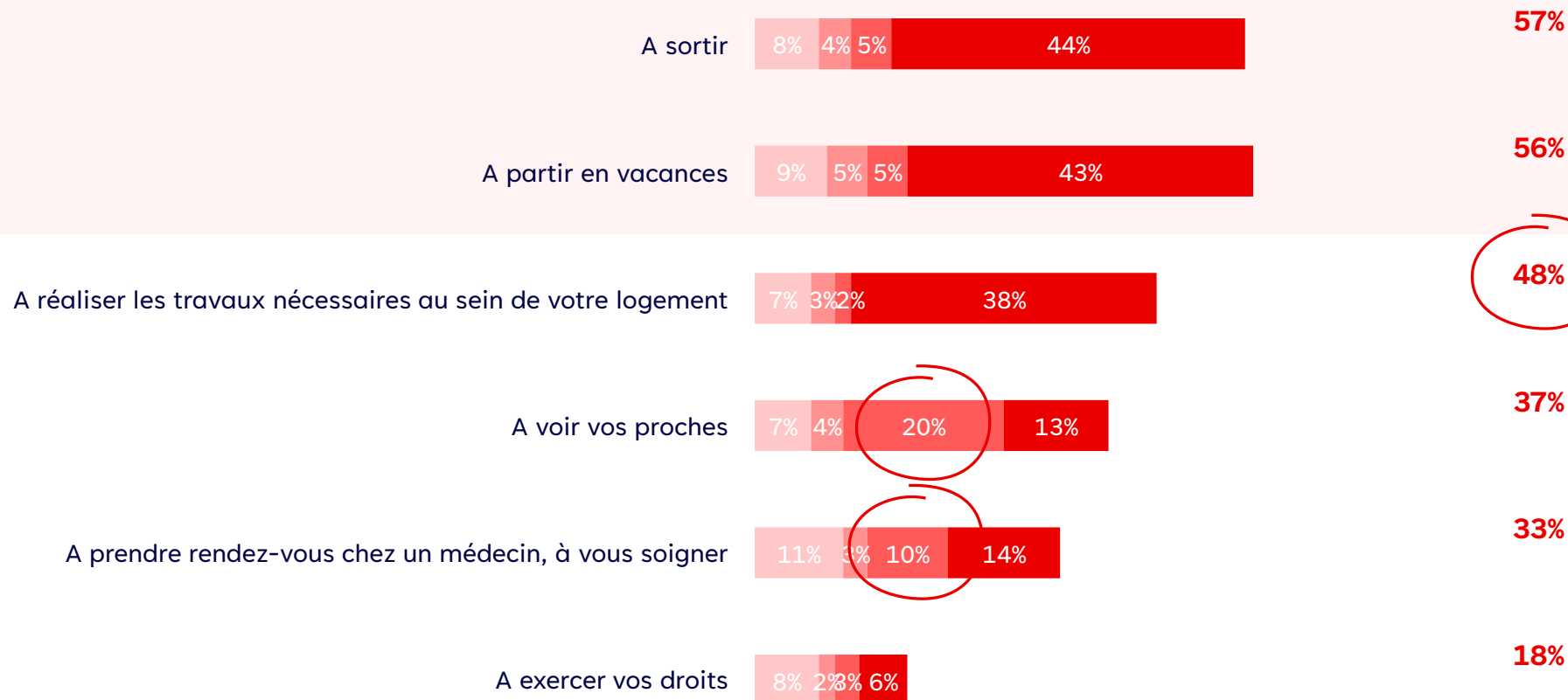
% Oui	Total	Axe Générationnel						Axe Social				Axe Numérique	
		18-24	25-34	35-49	50-64	65 et plus	Dont 75 ans et plus	CSP+	Prof. Inter.	CSP-	Inactifs	Utilisateurs quotidiens	Illectroniques
A vos dépenses de loisirs	50%	50%	57%	58%	51%	39%	25%	41%	51%	60%	47%	53%	15%
Aux frais liés aux vacances	49%	48%	57%	56%	51%	37%	24%	42%	53%	58%	45%	52%	10%
A vos charges individuelles	44%	37%	50%	52%	42%	35%	29%	32%	42%	53%	42%	45%	37%
A vos dépenses alimentaires	43%	44%	51%	52%	39%	33%	26%	30%	42%	55%	39%	44%	24%
A vos dépenses de mobilité	42%	43%	47%	48%	41%	32%	21%	32%	41%	51%	39%	42%	28%
A vos dépenses de santé	35%	35%	42%	40%	34%	26%	17%	27%	34%	43%	32%	36%	28%
A vos dépenses de logement	34%	36%	44%	42%	31%	22%	11%	28%	34%	43%	30%	36%	14%

A l'heure actuelle, éprouvez-vous des difficultés financières à faire face...

Base : à tous

# Des difficultés financières qui conduisent à des renoncements fréquents, pour ses loisirs mais aussi l'entretien de son logement. A cela, s'ajoutent des difficultés géographiques qui ont un impact sur la santé et le fait de voir ses proches.

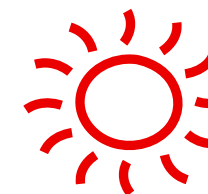
% Au moins un « oui »



■ Oui, pour d'autres raisons
 ■ Oui, pour des raisons de santé
 ■ Oui, pour des raisons d'éloignement géographique
 ■ Oui, pour des raisons financières

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous renoncé aux choses suivantes ?

Base : à tous

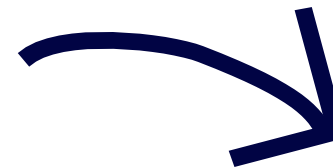
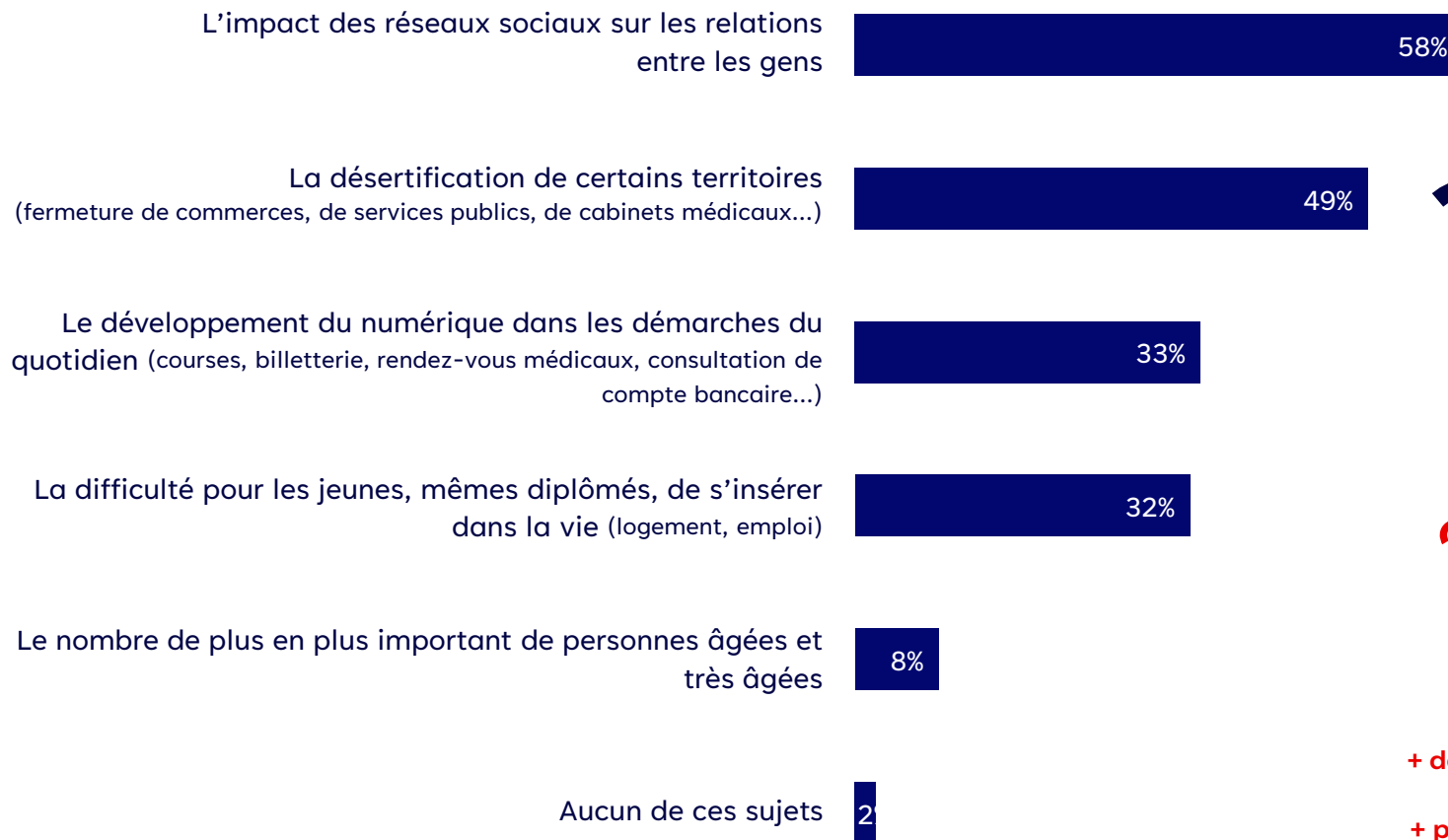


## 2.2

La fracture territoriale et ses  
résonnances en termes de soin et  
de lien social



# La désertification des territoires, une évolution majeure aux yeux des Français



**49%**

Pensent que la désertification des territoires est l'un des changements majeurs de ces dernières années



+ dans certaines régions  
+ petites agglos

Total supérieur à 100% car deux réponses étaient possibles.

Depuis ces vingt dernières années, quels sont les changements qui vous ont le plus marqué au sein de la société française ?

Base : à tous

# La désertification des territoires est remarquée en zone rurale et dans les petites agglomérations, mais aussi dans certaines régions plus que d'autres (Centre, Bretagne, Pays de la Loire, Occitanie)

	Total	Axe Territorial													
		Ile-de-France	Centre-Val de Loire	Bourgogne - France-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	DROM
La désertification de certains territoires	49%	44%	59%	53%	50%	48%	51%	57%	58%	48%	56%	46%	50%	50%	27%

	Total	Axe Territorial					
		Commune rurale	De 2.000 à moins de 20.000 hab.	De 20.000 à moins de 100.000 hab.	100.000 hab. et plus	Agglomération parisienne	QPV
La désertification de certains territoires	49%	56%	55%	54%	43%	42%	49%

Depuis ces vingt dernières années, quels sont les changements qui vous ont le plus marqué au sein de la société française ?

Base : à tous

# Si globalement les services de première nécessité sont jugés plutôt accessibles, l'accès aux soins spécialisés pose davantage question

## Accessibilité

## % Oui

## Amplitude horaire

A ceux déclarant avoir accès à ces services à moins de 5km ou de 20 minutes en voiture

91%

Des commerces de proximité (boulangerie, boucherie, épicerie...)

96%

90%

La Poste

81%

88%

Un supermarché, un hypermarché

98%

88%

Un distributeur de billets

-

85%

Un médecin généraliste

82%

82%

Des équipements sportifs ou culturels (stade, piscine, bibliothèque...)

86%

76%

Votre banque

87%

72%

Des magasins spécialisés (vêtements, électroménager, librairie...)

94%

69%

Les transports en commun (bus, métro, RER ou TER...)

87%

63%

Un hôpital

90%

62%

Des médecins spécialistes

75%

62%

Votre lieu d'études ou de travail [aux actifs et étudiants]

-

Là où vous habitez, avez-vous accès à moins de 5 km ou à moins de 20 minutes en voiture aux services suivants ? Base : à tous

Et ces services sont-ils ouverts ou disponibles lorsque vous en avez besoin ? Base : à ceux déclarant avoir accès à ces services à moins de 5km ou de 20 minutes en voiture

# Des différences entre régions en termes d'isolement : certaines régions le sont plus que d'autres selon les répondants

% Oui	Total	Axe Territorial													
		Ile-de-France	Centre-Val de Loire	Bourgogne - France-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	DROM
Des commerces de proximité	91%	94%	86%	89%	94%	90%	89%	93%	90%	90%	88%	92%	96%	99%	87%
La Poste	90%	94%	85%	89%	90%	88%	86%	90%	89%	92%	89%	89%	93%	100%	89%
Un supermarché, un hypermarché	88%	92%	82%	86%	87%	88%	85%	91%	91%	85%	85%	89%	93%	84%	82%
Un distributeur de billets	88%	92%	83%	85%	87%	87%	85%	88%	90%	85%	85%	87%	91%	86%	86%
Un médecin généraliste	85%	85%	80%	81%	85%	82%	84%	88%	89%	85%	81%	88%	90%	89%	90%
Des équipements sportifs ou culturels	82%	88%	76%	74%	83%	80%	77%	85%	87%	76%	80%	83%	85%	82%	78%
Votre banque	76%	80%	70%	71%	79%	76%	72%	83%	77%	75%	73%	77%	76%	66%	64%
Des magasins spécialisés	72%	79%	63%	63%	71%	73%	69%	75%	69%	71%	70%	71%	76%	62%	60%
Les transports en commun	69%	90%	56%	56%	59%	68%	64%	63%	62%	59%	68%	68%	79%	43%	59%
Un hôpital	63%	74%	51%	54%	61%	68%	64%	59%	57%	56%	57%	66%	67%	48%	49%
Des médecins spécialistes	62%	72%	47%	46%	59%	63%	61%	63%	59%	60%	59%	65%	67%	48%	54%
Votre lieu d'études ou de travail	62%	56%	56%	64%	54%	61%	64%	59%	65%	62%	67%	66%	72%	69%	60%

Là où vous habitez, avez-vous accès à moins de 5 km ou à moins de 20 minutes en voiture aux services suivants ?

Base : à tous

# Un isolement beaucoup plus fortement ressenti dans les zones rurales, mais aussi en partie dans les petites agglomérations

% Oui	Total	Axe Territorial					
		Commune rurale	De 2.000 à moins de 20.000 hab.	De 20.000 à moins de 100.000 hab.	100.000 hab. et plus	Agglomération parisienne	QPV
Des commerces de proximité	91%	81%	95%	93%	94%	94%	91%
La Poste	90%	79%	92%	92%	94%	93%	91%
Un supermarché, un hypermarché	88%	71%	93%	93%	94%	91%	91%
Un distributeur de billets	88%	71%	92%	92%	92%	92%	89%
Un médecin généraliste	85%	75%	88%	87%	90%	85%	84%
Des équipements sportifs ou culturels	82%	63%	87%	86%	87%	87%	82%
Votre banque	76%	54%	78%	84%	83%	81%	83%
Des magasins spécialisés	72%	44%	70%	82%	82%	81%	81%
Les transports en commun	69%	32%	55%	77%	89%	91%	87%
Un hôpital	63%	33%	49%	82%	76%	75%	76%
Des médecins spécialistes	62%	36%	52%	67%	78%	75%	72%
Votre lieu d'études ou de travail	62%	52%	56%	69%	71%	56%	68%

Là où vous habitez, avez-vous accès à moins de 5 km ou à moins de 20 minutes en voiture aux services suivants ?

Base : à tous

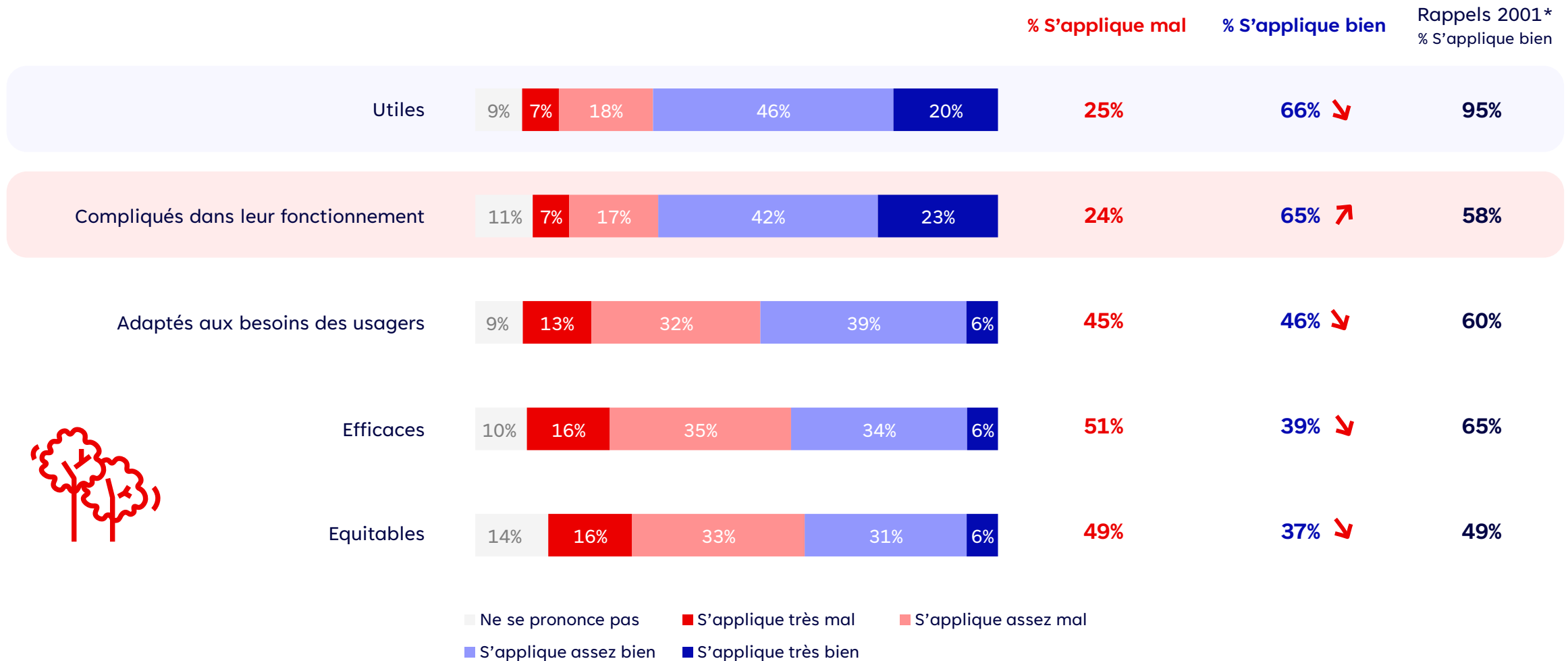
# Un manque d'accessibilité davantage souligné par les personnes âgées

% Oui	Total	Axe Générationnel						Axe Social				Axe Numérique	
		18-24	25-34	35-49	50-64	65 et plus	Dont 75 ans et plus	CSP+	Prof. Inter.	CSP-	Inactifs	Utilisateurs quotidiens	Illectroniques
Des commerces de proximité	91%	89%	91%	93%	93%	89%	86%	91%	92%	92%	90%	93%	66%
La Poste	90%	90%	87%	92%	92%	88%	84%	90%	92%	91%	89%	92%	62%
Un supermarché, un hypermarché	88%	91%	89%	90%	89%	85%	75%	91%	90%	89%	86%	91%	39%
Un distributeur de billets	88%	88%	87%	89%	90%	84%	77%	89%	90%	88%	86%	90%	48%
Un médecin généraliste	85%	87%	82%	87%	85%	85%	80%	86%	87%	85%	85%	88%	48%
Des équipements sportifs ou culturels	82%	84%	82%	83%	84%	77%	71%	86%	87%	81%	79%	84%	39%
Votre banque	76%	78%	71%	75%	78%	76%	75%	76%	77%	75%	76%	78%	36%
Des magasins spécialisés	72%	81%	74%	73%	72%	67%	58%	76%	74%	71%	70%	75%	29%
Les transports en commun	69%	85%	70%	72%	68%	62%	56%	76%	70%	71%	65%	72%	24%
Un hôpital	63%	70%	63%	62%	63%	61%	55%	67%	65%	62%	61%	66%	19%
Des médecins spécialistes	62%	71%	67%	64%	61%	56%	53%	67%	66%	64%	58%	65%	25%
Votre lieu d'études ou de travail	62%	67%	62%	58%	63%	66%	91%	62%	62%	62%	66%	63%	34%

Là où vous habitez, avez-vous accès à moins de 5 km ou à moins de 20 minutes en voiture aux services suivants ?

Base : à tous

# En toile de fond, la perception des services publics s'est considérablement dégradée en 20 ans



\*Enquête BVA pour l'Institut de la Gestion Déléguée réalisée du 29 novembre au 1<sup>er</sup> décembre 2001 auprès d'un échantillon de 992 personnes, représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus.

Pour chacun des qualificatifs suivants, diriez-vous que, de manière générale, il s'applique bien ou mal aux services publics locaux ?

Base : à tous

# Une critique plus prononcée en zone rurale, où le délitement des services publics se fait beaucoup plus sentir

% S'applique bien	Total	Axe Territorial					
		Commune rurale	De 2.000 à moins de 20.000 hab.	De 20.000 à moins de 100.000 hab.	100.000 hab. et plus	Agglomération parisienne	QPV
Utiles	66%	62%	66%	66%	66%	71%	64%
Complicés dans leur fonctionnement	65%	60%	65%	65%	63%	74%	66%
Adaptés aux besoins des usagers	46%	39%	45%	46%	49%	48%	46%
Efficaces	39%	35%	39%	41%	40%	45%	41%
Equitables	37%	33%	35%	39%	37%	41%	42%

Pour chacun des qualificatifs suivants, diriez-vous que, de manière générale, il s'applique bien ou mal aux services publics locaux ?

Base : à tous

# Pour autant, les Français ont plutôt le sentiment de vivre dans un endroit agréable : un jugement moins négatif que leur vision « macro » de la société

% Oui



Quand vous pensez à l'endroit où vous habitez, vous diriez qu'il s'agit d'un endroit...

Base : à tous

# C'est moins le cas en Ile-de-France et dans les DROM.

% Oui	Total	Axe Territorial													
		Ile-de-France	Centre-Val de Loire	Bourgogne - France-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	DROM
Où il fait bon vivre	77%	62%	78%	86%	82%	72%	79%	85%	83%	85%	80%	77%	84%	97%	69%
Mixte socialement	62%	71%	52%	61%	57%	55%	60%	58%	56%	56%	65%	63%	61%	60%	68%
Chaleureux, où il y a des échanges entre voisins ou personnes du même quartier	54%	50%	50%	62%	50%	49%	59%	64%	63%	57%	55%	53%	53%	70%	46%
Dynamique en termes d'offres de loisirs et de culture	53%	63%	44%	49%	44%	43%	45%	61%	61%	52%	53%	58%	55%	31%	32%
Dynamique sur le plan économique	42%	51%	30%	37%	34%	31%	39%	55%	44%	42%	40%	48%	44%	24%	29%
Isolé	27%	20%	35%	36%	31%	30%	22%	25%	28%	33%	28%	26%	21%	29%	34%

Quand vous pensez à l'endroit où vous habitez, vous diriez qu'il s'agit d'un endroit...

Base : à tous

Si les campagnes souffrent du manque de dynamisme économique et culturel, c'est là que le lien social est le plus fort (avec les petites agglomérations), au contraire des grandes villes.

% Oui	Total	Axe Territorial					
		Commune rurale	De 2.000 à moins de 20.000 hab.	De 20.000 à moins de 100.000 hab.	100.000 hab. et plus	Agglomération parisienne	QPV
Où il fait bon vivre	77%	87%	82%	74%	76%	62%	63%
Mixte socialement	62%	46%	57%	64%	69%	72%	75%
Chaleureux, où il y a des échanges entre voisins ou personnes du même quartier	54%	61%	60%	50%	51%	50%	48%
Dynamique en termes d'offres de loisirs et de culture	53%	31%	50%	54%	63%	67%	59%
Dynamique sur le plan économique	42%	25%	40%	37%	52%	55%	47%
Isolé	27%	54%	28%	17%	16%	18%	18%

Quand vous pensez à l'endroit où vous habitez, vous diriez qu'il s'agit d'un endroit...

Base : à tous

# Des perspectives de déménagement qui se concentrent un peu plus sur les petites agglomérations et la campagne

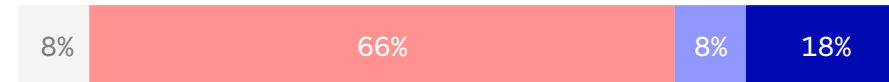
**1/3**

des Français ont l'intention de déménager dans un avenir proche



## #1 Dans une petite ville

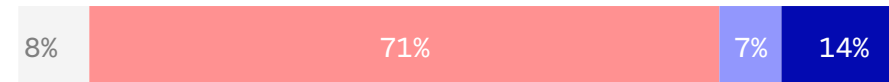
Y ont déjà déménagé ou y habitaient déjà



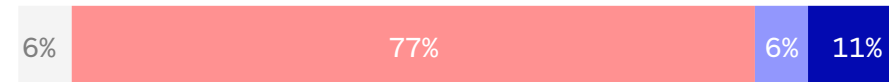
## A la campagne



## Près de la mer



## Dans une grande ville



■ Ne se prononce pas ■ Non ■ C'est déjà le cas / C'est déjà fait ■ Oui

Avez-vous l'intention de déménager dans les trois prochaines années ?

Base : à tous

# Un désir de déménager nettement plus prégnant en Ile-de-France et dans les DROM...

% Oui	Total	Axe Territorial													
		Ile-de-France	Centre-Val de Loire	Bourgogne - France-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	DROM
Dans une petite ville	18%	25%	13%	12%	14%	18%	16%	16%	14%	14%	17%	22%	19%	9%	20%
A la campagne	15%	17%	15%	17%	13%	17%	12%	14%	12%	11%	13%	18%	15%	15%	23%
Près de la mer	14%	22%	15%	8%	11%	14%	9%	11%	14%	10%	10%	12%	15%	13%	23%
Dans une grande ville	11%	17%	10%	7%	8%	7%	10%	11%	8%	10%	9%	8%	11%	6%	14%

Avez-vous l'intention de déménager dans les trois prochaines années ?

Base : à tous

... mais également dans les QPV. Les personnes qui vivent en zone rurale en ont beaucoup moins l'intention, signe que cette localisation leur convient davantage.

% Oui	Total	Axe Territorial					
		Commune rurale	De 2.000 à moins de 20.000 hab.	De 20.000 à moins de 100.000 hab.	100.000 hab. et plus	Agglomération parisienne	QPV
Dans une petite ville	18%	13%	17%	17%	20%	25%	27%
A la campagne	15%	13%	12%	15%	17%	19%	21%
Près de la mer	14%	9%	11%	8%	15%	24%	20%
Dans une grande ville	11%	5%	9%	7%	13%	18%	19%

Avez-vous l'intention de déménager dans les trois prochaines années ?

Base : à tous

2.3

La fracture numérique,  
moins problématique  
qu'il n'y paraît ?

# La révolution numérique est l'un des marqueurs forts de ces vingt dernières années, notamment en termes d'impact sur les relations humaines : en toile de fond s'exprime sans doute le sentiment d'un délitement du lien social « réel »



L'impact des réseaux sociaux sur les relations entre les gens

58%



La désertification de certains territoires (fermeture de commerces, de services publics, de cabinets médicaux...)

49%



Le développement du numérique dans les démarches du quotidien (courses, billetterie, rendez-vous médicaux, consultation de compte bancaire...)

33%



La difficulté pour les jeunes, mêmes diplômés, de s'insérer dans la vie (logement, emploi)

32%



Le nombre de plus en plus important de personnes âgées et très âgées

8%

Aucun de ces sujets

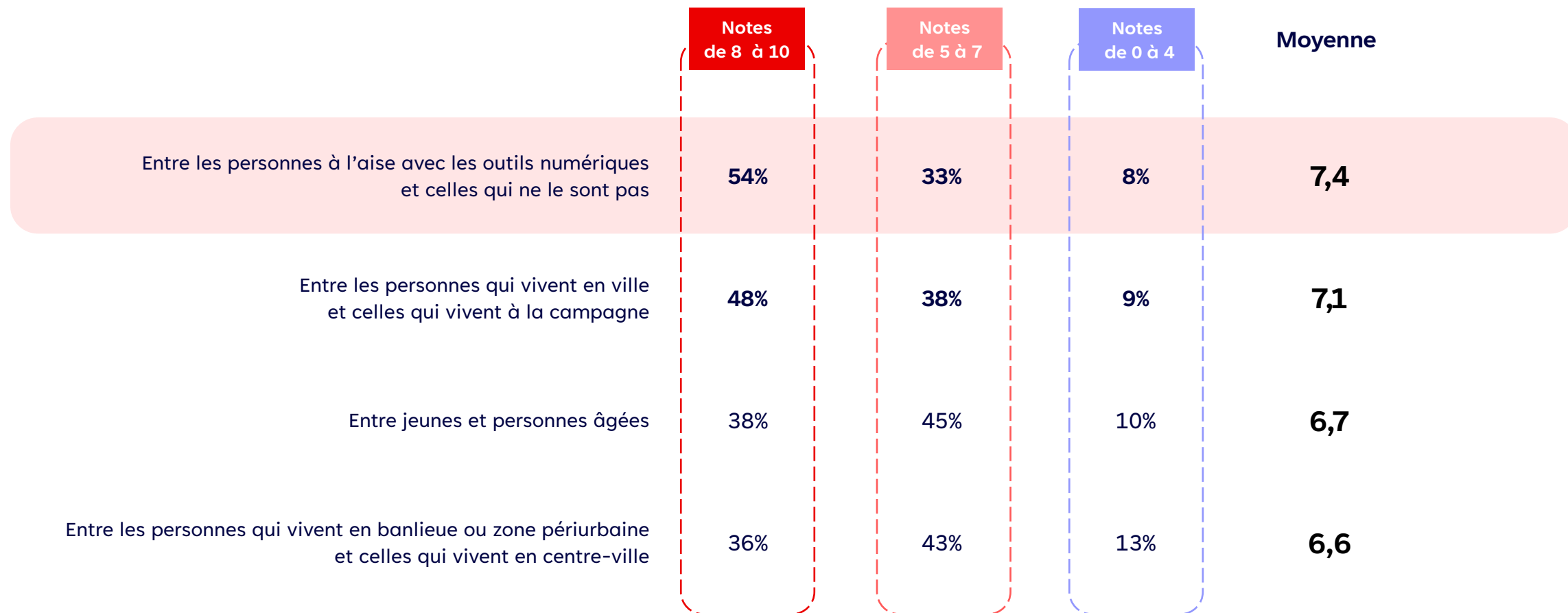
2%

Total supérieur à 100% car deux réponses étaient possibles.

Depuis ces vingt dernières années, quels sont les changements qui vous ont le plus marqué au sein de la société française ?

Base : à tous

# Dès lors, la fracture numérique est celle qui – a priori – saute le plus aux yeux des Français



Y a-t-il selon vous des inégalités entre les personnes suivantes ?

Base : à tous

# Mais cette fracture est surtout identifiée par les utilisateurs quotidiens du numérique, les illectroniques semblent en avoir moins conscience

Moyenne	Total	Axe Générationnel						Axe Social				Axe Numérique	
		18-24	25-34	35-49	50-64	65 et plus	Dont 75 ans et plus	CSP+	Prof. Inter.	CSP-	Inactifs	Utilisateurs quotidiens	Illectroniques
Entre les personnes à l'aise avec les outils numériques et celles qui ne le sont pas	7,4	7,1	7,2	7,4	7,5	7,6	7,1	7,6	7,6	7,1	7,5	7,4	5,9

Y a-t-il selon vous des inégalités entre les personnes suivantes ?

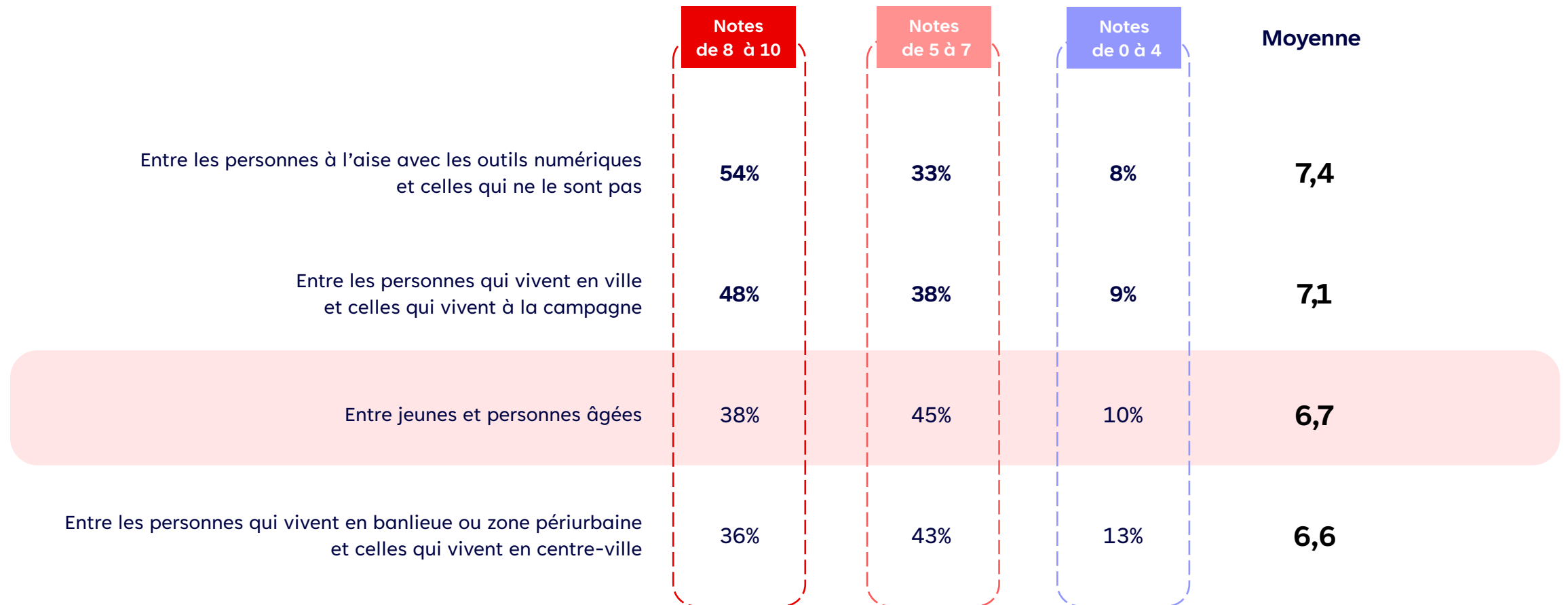
Base : à tous

2.4

Plus qu'une fracture  
générationnelle, un problème  
d'accompagnement du grand âge

---

# Pour les Français, les inégalités entre générations restent contenues



Y a-t-il selon vous des inégalités entre les personnes suivantes ?

Base : à tous

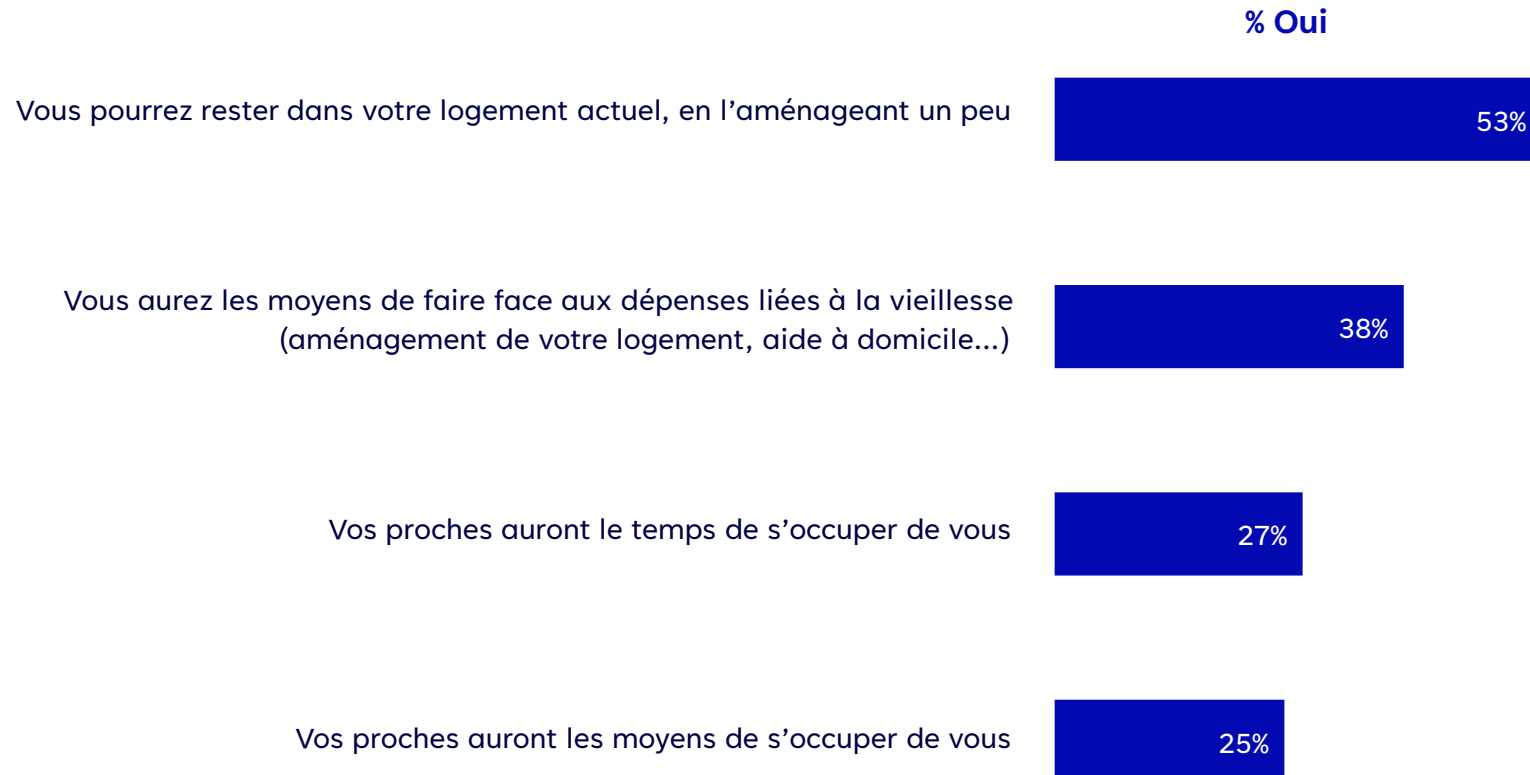
# Aux deux extrémités, les plus jeunes comme les plus âgés sont moins nombreux à percevoir des inégalités entre générations

Moyenne	Total	Axe Générationnel						Axe Social				Axe Numérique	
		18-24	25-34	35-49	50-64	65 et plus	Dont 75 ans et plus	CSP+	Prof. Inter.	CSP-	Inactifs	Utilisateurs quotidiens	Illectroniques
Entre jeunes et personnes âgées	6,7	6,2	6,7	6,8	6,8	6,8	6,3	6,8	7,0	6,7	6,7	6,8	5,1

Y a-t-il selon vous des inégalités entre les personnes suivantes ?

Base : à tous

# Plus qu'une fracture générationnelle, c'est davantage la prise en charge du grand âge qui pose question : seule une minorité de Français pense avoir les moyens de faire face aux dépenses liées à la vieillesse et pouvoir compter sur ses proches.



Quand vous serez beaucoup plus âgé, pensez-vous que...

Base : à tous

**Les plus jeunes se montrent plus confiants sur leur capacité à faire face aux dépenses de vieillesse, ce qui est beaucoup moins le cas des tranches actives (35-64 ans). Un regain de confiance chez les séniors, avec l'idée majoritaire de rester dans son logement.**

% Oui	Total	Axe Générationnel						Axe Social				Axe Numérique	
		18-24	25-34	35-49	50-64	65 et plus	Dont 75 ans et plus	CSP+	Prof. Inter.	CSP-	Inactifs	Utilisateurs quotidiens	Illectroniques
Vous pourrez rester dans votre logement actuel, en l'aménageant un peu	53%	43%	49%	50%	53%	65%	69%	58%	51%	46%	58%	54%	58%
Vous aurez les moyens de faire face aux dépenses liées à la vieillesse	38%	50%	37%	29%	34%	45%	55%	49%	38%	28%	40%	39%	55%
Vos proches auront les moyens de s'occuper de vous	27%	41%	33%	21%	21%	29%	40%	33%	24%	25%	26%	27%	51%
Vos proches auront le temps de s'occuper de vous	25%	41%	30%	24%	18%	23%	30%	27%	24%	25%	24%	26%	42%

Quand vous serez beaucoup plus âgé, pensez-vous que...

Base : à tous

3

Echelon local et proximité, leviers de  
l'atténuation des fractures ?  
Un rôle évident à jouer pour La Poste

---

# Conséquence des problématiques identifiées, les efforts doivent avant tout porter sur la fracture sociale, territoriale et le grand âge



Les aidants familiaux (qui s'occupent d'une personne malade ou handicapée)

Les plus précaires 40%

Les personnes âgées 40%

Les personnes en zone rurale ou périurbaine 27%

Les jeunes 27%

Les personnes dans des quartiers sensibles 26%

Les familles 22%

Les personnes éloignées du numérique 17%

Les artisans commerçants 14%

Ne se prononce pas 9%

Sur quelles catégories doivent selon vous porter les efforts en priorité pour réduire les inégalités ?

Base : à tous

Total supérieur à 100% car trois réponses étaient possibles.

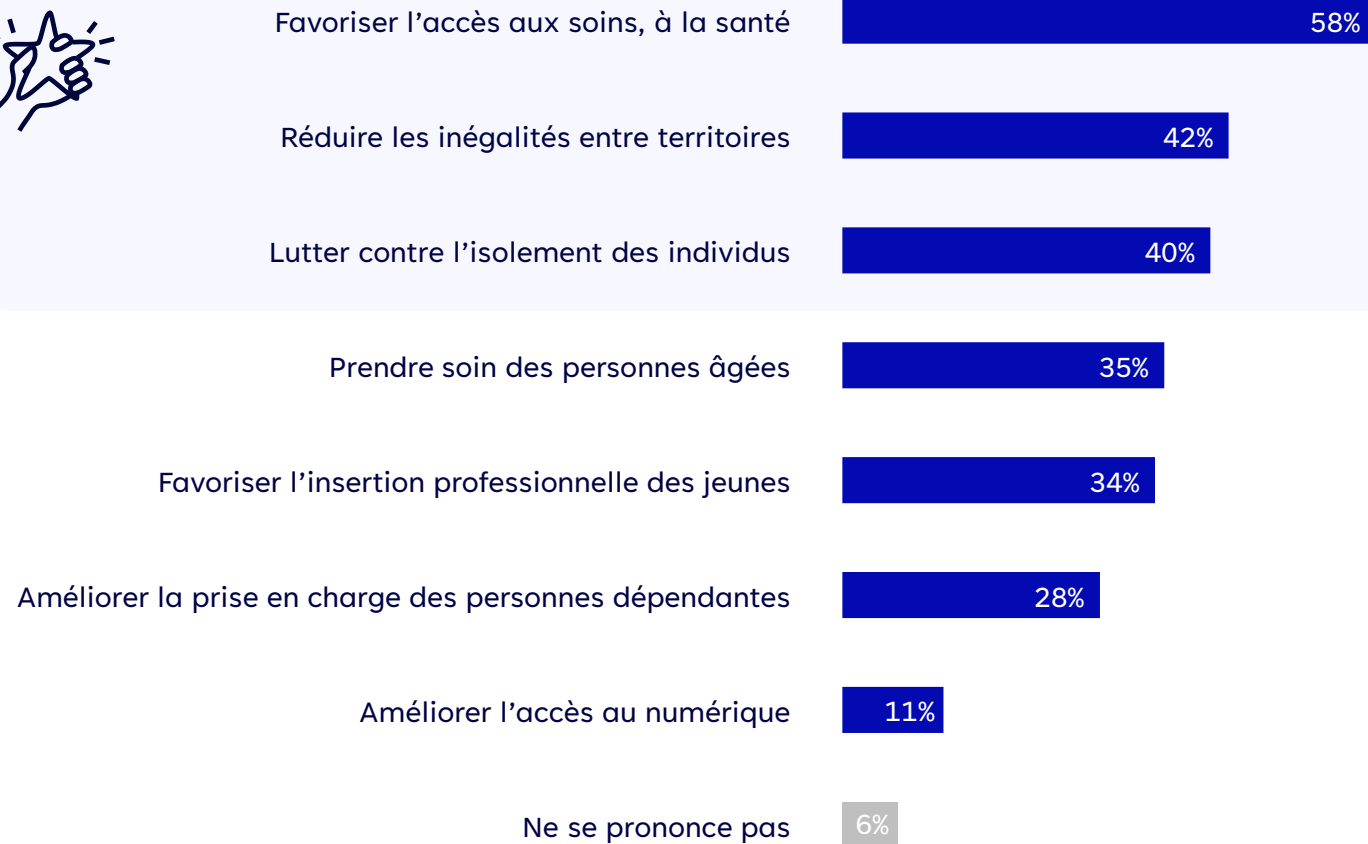
# De nettes différences d'appréciation selon l'âge (chacun privilégiant sa tranche d'âge) et une non priorisation des illettrés pour leur situation qui interpelle

	Total	Axe Générationnel						Axe Social				Axe Numérique	
		18-24	25-34	35-49	50-64	65 et plus	Dont 75 ans et plus	CSP+	Prof. Inter.	CSP-	Inactifs	Utilisateurs quotidiens	Illectroniques
Les personnes âgées	40%	31%	29%	34%	46%	50%	48%	36%	41%	36%	44%	41%	47%
Les plus précaires	40%	35%	36%	39%	40%	45%	43%	36%	38%	41%	41%	41%	29%
Les aidants familiaux (qui s'occupent d'une personne malade ou handicapée)	31%	22%	28%	28%	36%	32%	27%	28%	36%	29%	31%	31%	14%
Les personnes en zone rurale ou périurbaine	27%	20%	22%	26%	32%	29%	27%	28%	30%	21%	30%	27%	22%
Les jeunes	27%	39%	31%	26%	22%	25%	29%	30%	28%	26%	26%	27%	33%
Les personnes dans des quartiers sensibles	26%	39%	25%	26%	21%	26%	21%	30%	28%	22%	26%	28%	16%
Les familles	22%	13%	29%	24%	22%	19%	19%	18%	25%	25%	19%	22%	24%
Les personnes éloignées du numérique	17%	17%	12%	16%	19%	18%	15%	19%	16%	15%	18%	18%	17%
Les artisans commerçants	14%	18%	21%	15%	13%	9%	8%	17%	13%	16%	12%	14%	20%

Sur quelles catégories doivent selon vous porter les efforts en priorité pour réduire les inégalités ?

Base : à tous

# En termes de sujets, l'amélioration de l'accès aux soins, suivie de la réduction des inégalités territoriales et de la lutte contre l'isolement, apparaissent comme des priorités pour préserver le vivre ensemble.



Pour préserver le vivre ensemble, que faut-il faire en priorité selon vous ?

Base : à tous

Total supérieur à 100% car trois réponses étaient possibles.

# Dans un pays comme la France, c'est logiquement l'Etat qui est jugé le plus efficace pour lutter contre les inégalités



Top 3

#1



L'Etat

#2



Les collectivités  
locales

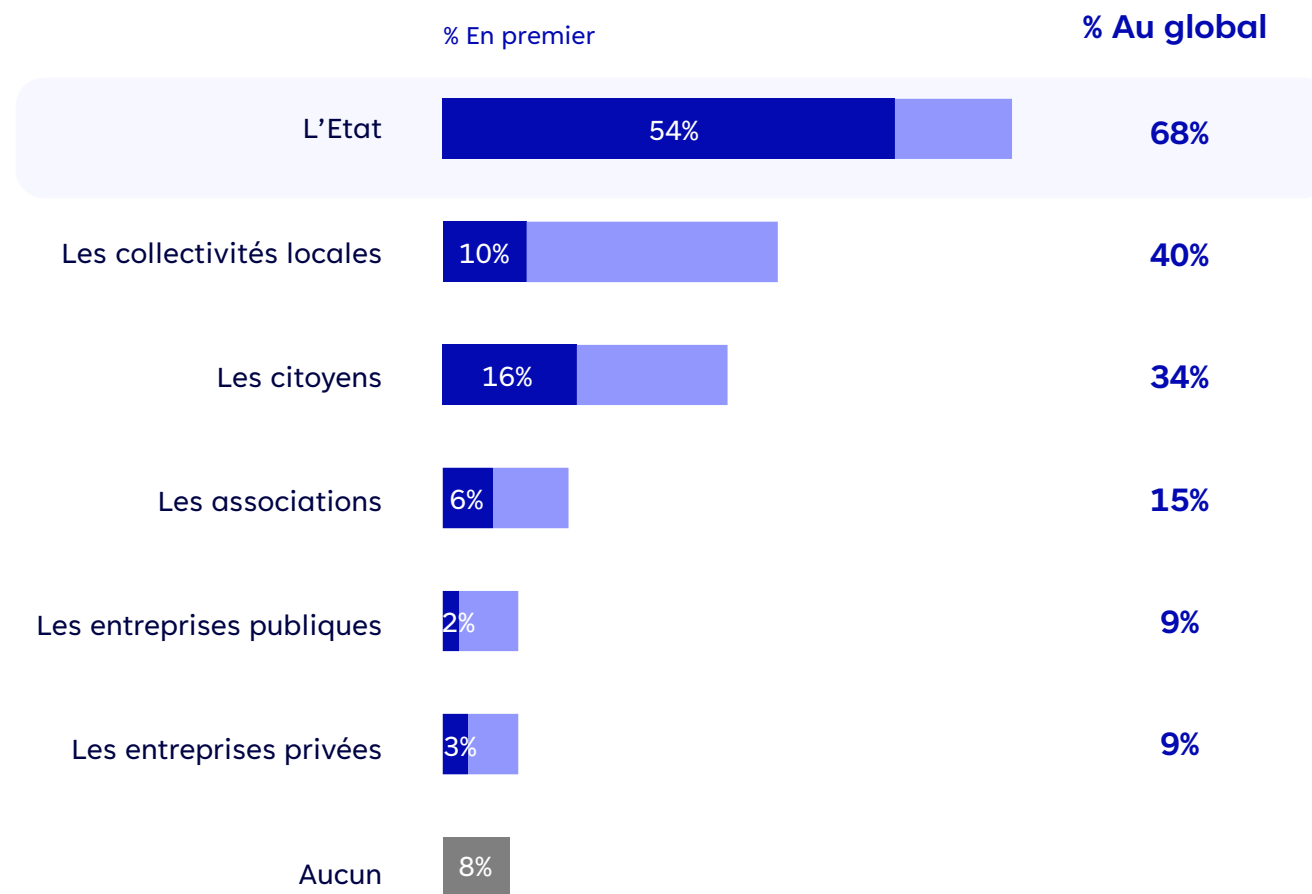
#3



Les citoyens

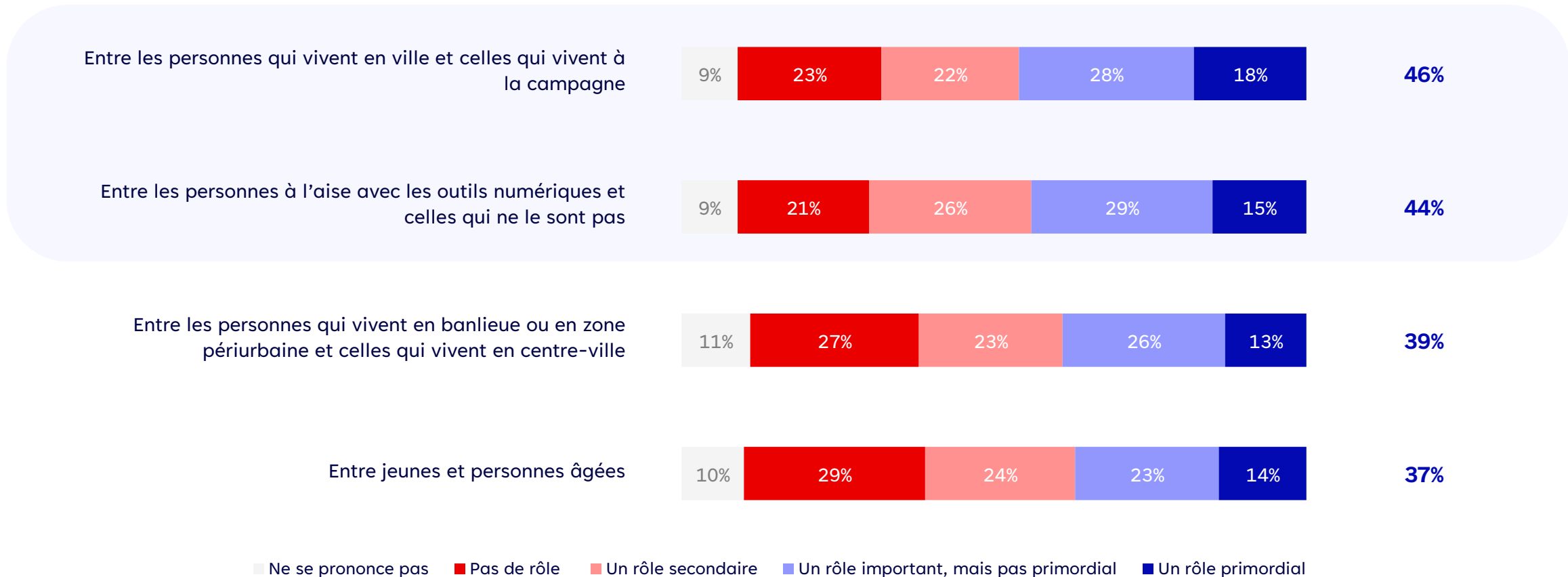
Quels sont les acteurs qui peuvent agir le plus efficacement pour lutter contre les inégalités ? En 1er ? Et ensuite ?

Base : à tous



# Pour autant, la Poste est perçue comme ayant un rôle à jouer, notamment dans la limitation des inégalités territoriales et numériques

% Un rôle important



Diriez-vous que La Poste a un rôle à jouer pour limiter les inégalités ?

Base : à tous

# Le rôle de la Poste dans les inégalités entre banlieues / zones périurbaines et centre-villes est particulièrement souligné en Ile-de-France

% Un rôle important	Total	Axe Territorial													
		Ile-de-France	Centre-Val de Loire	Bourgogne - France-Comté	Normandie	Hauts-de-France	Grand Est	Pays de la Loire	Bretagne	Nouvelle-Aquitaine	Occitanie	Auvergne-Rhône-Alpes	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Corse	DROM
Entre les personnes qui vivent en ville et celles qui vivent à la campagne	46%	50%	39%	51%	43%	46%	41%	44%	43%	46%	47%	47%	46%	37%	39%
Entre les personnes à l'aise avec les outils numériques et celles qui ne le sont pas	44%	42%	41%	44%	44%	42%	41%	41%	46%	47%	46%	48%	46%	32%	38%
Entre les personnes qui vivent en banlieue ou en zone périurbaine et celles qui vivent en centre-ville	39%	44%	37%	41%	35%	36%	35%	37%	37%	37%	41%	38%	41%	25%	33%
Entre jeunes et personnes âgées	37%	36%	34%	40%	34%	39%	33%	37%	35%	36%	35%	38%	42%	28%	32%

Diriez-vous que La Poste a un rôle à jouer pour limiter les inégalités ?

Base : à tous

# Le rôle de La Poste est également particulièrement souligné dans les QPV

% Un rôle important	Total	Axe Territorial					
		Commune rurale	De 2.000 à moins de 20.000 hab.	De 20.000 à moins de 100.000 hab.	100.000 hab. et plus	Agglomération parisienne	QPV
Entre les personnes qui vivent en ville et celles qui vivent à la campagne	46%	45%	43%	43%	47%	51%	54%
Entre les personnes à l'aise avec les outils numériques et celles qui ne le sont pas	44%	42%	41%	42%	48%	43%	50%
Entre les personnes qui vivent en banlieue ou en zone périurbaine et celles qui vivent en centre-ville	39%	35%	34%	37%	40%	47%	49%
Entre jeunes et personnes âgées	37%	37%	33%	35%	38%	38%	44%

Diriez-vous que La Poste a un rôle à jouer pour limiter les inégalités ?

Base : à tous

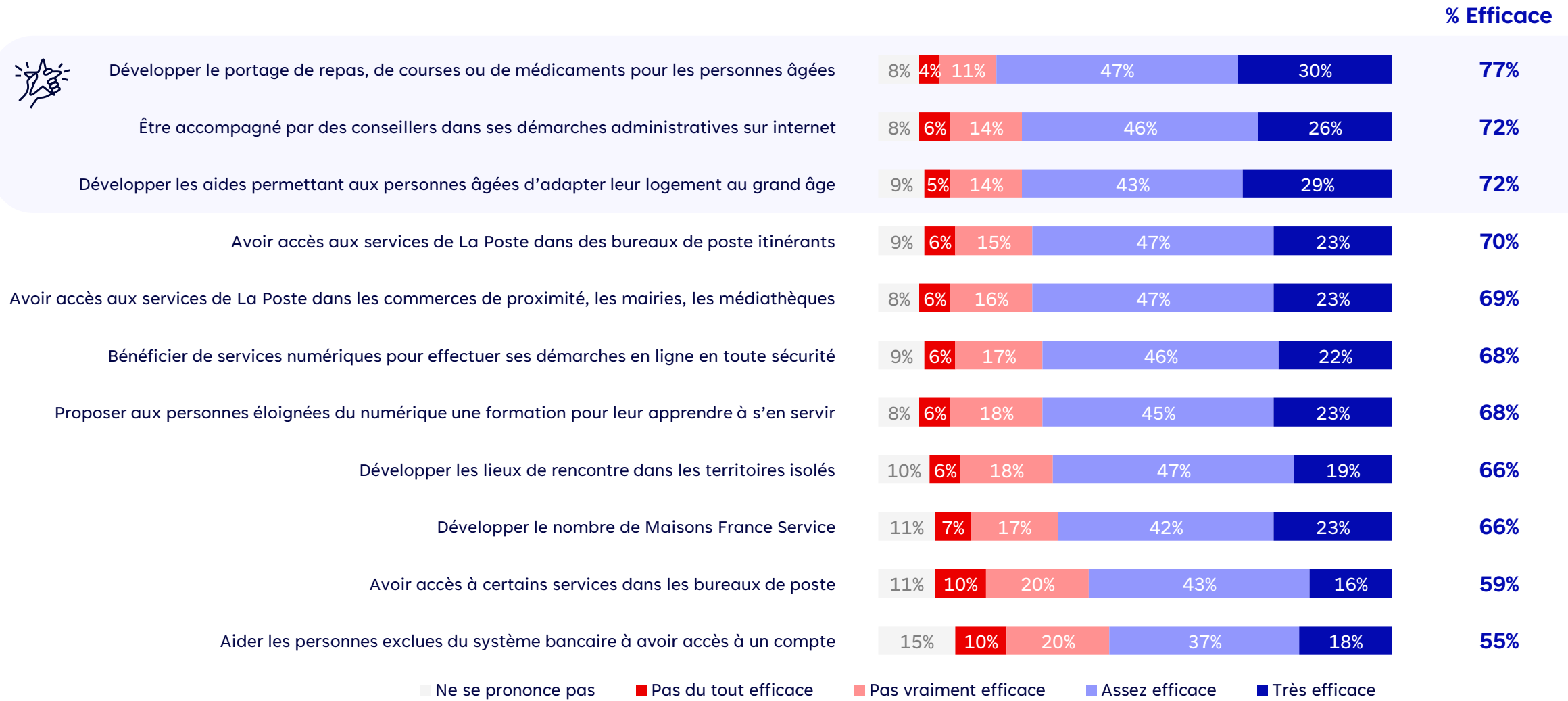
# A noter : les illettrés, bien que peu enclins à dénoncer les inégalités dont ils pourraient être victimes, appuient toutefois le rôle de la Poste pour limiter ces inégalités.

% Un rôle important	Total	Axe Générationnel						Axe Social				Axe Numérique	
		18-24	25-34	35-49	50-64	65 et plus	Dont 75 ans et plus	CSP+	Prof. Inter.	CSP-	Inactifs	Utilisateurs quotidiens	Illectroniques
Entre les personnes qui vivent en ville et celles qui vivent à la campagne	46%	48%	46%	41%	49%	47%	48%	45%	47%	45%	47%	47%	63%
Entre les personnes à l'aise avec les outils numériques et celles qui ne le sont pas	44%	47%	44%	39%	45%	46%	48%	43%	41%	42%	46%	46%	54%
Entre les personnes qui vivent en banlieue ou en zone périurbaine et celles qui vivent en centre-ville	39%	43%	40%	36%	38%	39%	39%	37%	37%	39%	39%	40%	44%
Entre jeunes et personnes âgées	37%	39%	39%	33%	35%	40%	40%	30%	35%	38%	38%	37%	60%

Diriez-vous que La Poste a un rôle à jouer pour limiter les inégalités ?

Base : à tous

# Les services proposés par La Poste sont tous jugés efficaces, notamment ceux à destination des personnes âgées



Chacune des propositions suivantes vous paraît-elle efficace pour lutter contre les inégalités (territoriales, numériques, démographiques...) ?

Base : à tous

Aucun : 9%

# Au global, des services qui pourraient donner davantage envie de fréquenter un bureau de poste, et ce sur tout le territoire

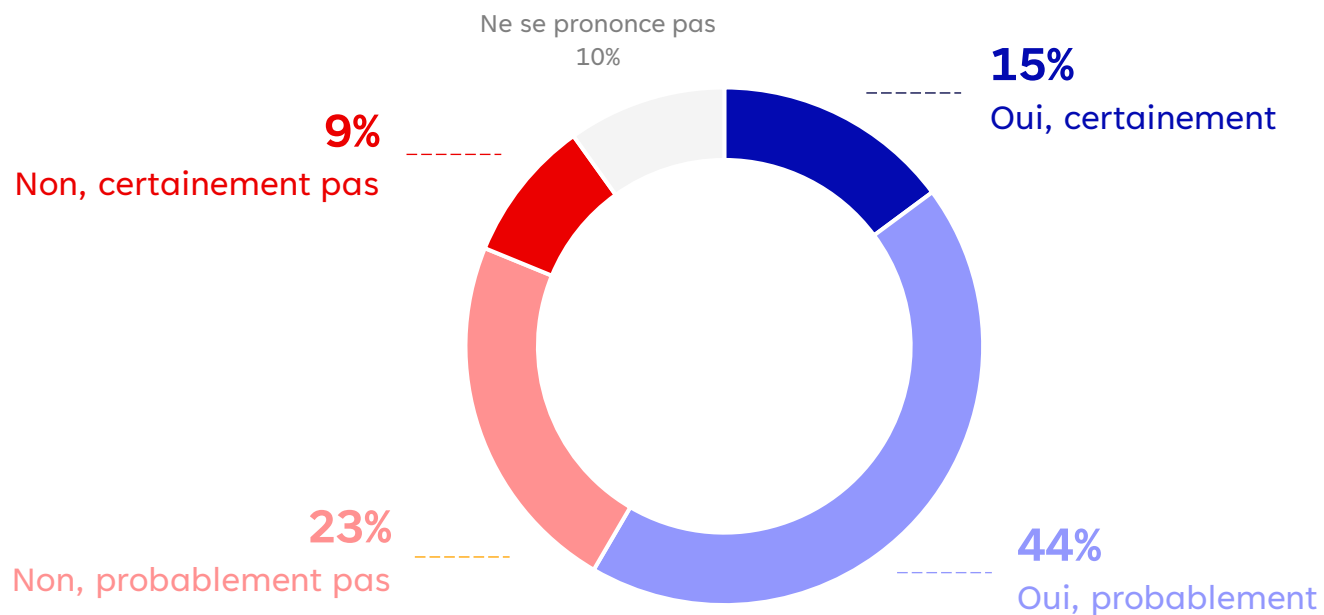
% Oui

**% Non**

**31%**

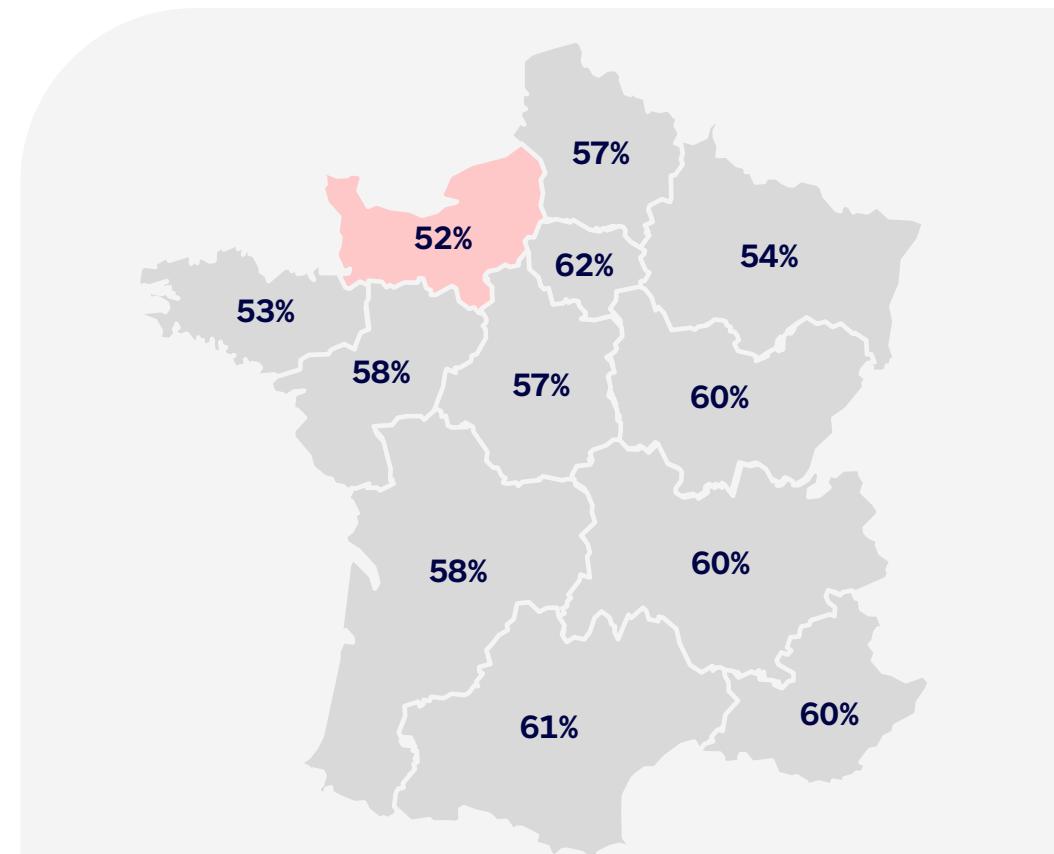
**% Oui**

**59%**



Si on vous proposait ces différents services, cela vous donnerait-il envie d'aller davantage dans votre bureau de poste ?

Base : à tous



Corse	59%
DROM	61%

# C'est particulièrement le cas des catégories populaires

% Oui	Total	Axe Territorial					
		Commune rurale	De 2.000 à moins de 20.000 hab.	De 20.000 à moins de 100.000 hab.	100.000 hab. et plus	Agglomération parisienne	QPV
% Oui	59%	59%	58%	56%	59%	61%	63%

% Oui	Total	Axe Générationnel						Axe Social				Axe Numérique	
		18-24	25-34	35-49	50-64	65 et plus	Dont 75 ans et plus	CSP+	Prof. Inter.	CSP-	Inactifs	Utilisateurs quotidiens	Illectroniques
% Oui	59%	66%	64%	59%	56%	53%	53%	55%	59%	64%	55%	62%	57%

Si on vous proposait ces différents services, cela vous donnerait-il envie d'aller davantage dans votre bureau de poste ?

Base : à tous

# Les grands enseignements de l'enquête

- ☑ Des fractures avérées, notamment sociale et territoriale
- ☑ Des fractures interconnectées & interdépendantes
- ☑ Des attentes fortes pour permettre de résorber les fractures sociale & territoriale et de répondre aux enjeux du grand âge liés à l'allongement de la durée de vie
- ☑ Lien social, échelon local, proximité : des leviers forts pour résorber les fractures et qui sont au cœur de l'ADN et des missions de service public de La Poste
- ☑ Face à ces enjeux, forte de son image, de son réseau et des services qu'elle propose, La Poste apparaît plus que jamais comme un acteur central de l'inclusion territoriale, sociale et numérique.



bva  
Xsight

Merci

