

## Edition 2016 du Baromètre des services publics de l'Institut Paul Delouvrier

Acteur engagé sur les questions de modernisation de l'Etat et de gouvernance publique en général, l'Institut Paul Delouvrier a lancé en 2004 un baromètre visant à étudier l'opinion des Français et la satisfaction des usagers au sujet des services publics. Réalisée annuellement, cette enquête contribue à :

- la nécessaire participation des citoyens au processus de réforme ;
- l'expression de leurs attentes et priorités ;
- l'évaluation comparative des principales missions des services publics ;
- l'identification de pistes d'action pour les services publics.

Cette édition 2016, a été menée en collaboration avec Kantar Public<sup>1</sup>.

L'intégralité des résultats du baromètre est disponible sur le site de l'Institut Paul Delouvrier : <http://www.delouvrier.org>.

Les principaux enseignements en sont les suivants :

- **Changement dans le trio jusque-là immuable des priorités des Français** concernant l'action des pouvoirs publics avec **le renforcement des attentes à l'égard des domaines régaliens**

Alors que depuis 12 ans le trio de tête des priorités des Français en matière d'action des pouvoirs publics était inchangé autour de l'emploi, l'éducation et la santé, **l'édition 2016 du baromètre voit l'arrivée en 2<sup>ème</sup> position de la sécurité intérieure avec la police et la gendarmerie.**

La **préoccupation principale des Français** reste toutefois l'emploi : 52% d'entre eux estiment que les pouvoirs publics devraient prioritairement porter leurs efforts dans ce domaine. Toutefois, les attentes exprimées sont moins fortes que l'an passé (-6 pts) et la baisse est plus marquée encore par rapport à 2012 (-14 pts).

L'actualité de l'année 2016 explique la **poursuite de l'augmentation**, déjà observée en 2015, **de l'attention portée par les Français à la police et gendarmerie** (44%, +16), **à la défense nationale** (21%, +8), **et à la justice** (32%, +3). Pour ce dernier domaine, la progression est continue depuis 2009 : en 7 ans, la part des Français qui pensent que les pouvoirs publics devraient faire prioritairement porter leurs efforts sur la justice a plus que doublé.

Dans ce contexte, les Français sont moins nombreux que les années précédentes à considérer comme prioritaires des sujets comme le logement (16%, -4), la fiscalité et la collecte des impôts (16%, -9) ou encore la sécurité sociale (15%, -4).

<sup>1</sup> Enquête réalisée par Internet du 20 octobre au 7 novembre 2016 auprès d'un échantillon national de 2572 personnes, représentatif de l'ensemble des résidents en France âgés de 15 ans et plus. Méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne de référence) et stratification par région et catégorie d'agglomération. Au sein de cet échantillon ont été identifiés les usagers de 9 services publics : sécurité sociale (1432), santé publique (1476), fiscalité et collecte des impôts (1330), police et gendarmerie (1093), éducation nationale (832), emploi (681), justice (407), logement (548) et environnement (500).

- **Des Français qui souhaitent voir les domaines régaliens préservés d'économies trop sévères**

En demande de protection, **les Français estiment que les domaines régaliens doivent être préservés d'économies sévères.**

Après trois années de préférence pour la diminution de l'impôt, les Français sont significativement moins nombreux aujourd'hui à faire ce choix : 55%, soit -10 points par rapport à 2014. A l'inverse ils sont 44% à privilégier une amélioration des prestations fournies par les services publics, même si cela doit se traduire par une hausse des impôts (+11 pts en 2 ans).

S'ils attendent des services publics plus efficaces et mieux gérés, les Français ne sont pas favorables à des coupes claires dans tous les budgets : certains secteurs doivent à leurs yeux être préservés, c'est le cas des domaines régaliens mais aussi de la santé.

**67% des Français (+10 points en seulement un an) estiment en effet que des économies en matière de police et gendarmerie seraient préjudiciables à la qualité de service**, un avis partagé par 48% (+8 pts) concernant la justice.

La santé publique doit également être préservée selon une majorité des Français : 54% d'entre eux (+6 pts) estiment que des économies dans ce secteur auraient un impact négatif sur la qualité du service

A l'inverse, une large majorité de Français estime que des économies pourraient être réalisées en matière de fiscalité (80%), de sécurité sociale (67%) ou de lutte contre le chômage (62%). S'agissant de l'éducation nationale, les Français se montrent très partagés : 53% pensent que des économies sont possibles dans ce domaine, 46% sont d'un avis contraire.

- **Des attentes de progrès : des services publics plus efficaces, plus simples et plus rapides**

La simplification et l'allègement des procédures administratives continuent de constituer pour les Français la piste prioritaire pour réduire les dépenses publiques (citée par 69%), juste avant l'amélioration de l'efficacité des services publics (58%). En revanche la suppression de certains services fournis par l'Etat, la délégation de prestations à des acteurs privés ou encore le fait de faire payer certaines prestations sont les pistes les moins citées : un signe de l'attachement fort des Français aux services publics tels qu'ils existent.

Les attentes de progrès à l'égard des services publics concernent principalement, comme en 2015, la rapidité du traitement des dossiers et la simplicité des démarches. L'attente d'une meilleure égalité de traitement sociale et territoriale entre les citoyens s'accroît par rapport à l'an dernier alors que celle d'une plus grande simplicité et transparence des démarches recule.

Parallèlement, on note chez les usagers un renforcement de l'utilisation d'Internet dans la mise en contact avec les services publics. Celui-ci est en effet le mode de contact privilégié pour 5 services publics sur les 9 testés et il se renforce nettement chez les usagers de la santé publique, de la sécurité sociale, de la Justice, des impôts et des agences de retour à l'emploi.

- **Toujours de forts contrastes d'image et de satisfaction selon les services publics**

Globalement, **69% des usagers s'estiment satisfaits des prestations des services publics** de l'Etat, alors que seulement 37% des Français en ont une bonne opinion. On note toujours de fortes différences selon les services publics.

Dans l'ensemble **la satisfaction des usagers à l'égard des services publics est stable par rapport à l'an dernier.** On note cependant des évolutions pour les deux services publics qui génèrent le plus de satisfaction :

- La police et la gendarmerie : 82% des usagers en sont satisfaits, en hausse de 4 points.

- La santé publique : avec 78%, le taux de satisfaction recule de 4 pts en un an et de 10 points par rapport à 2012.

Quand on s'intéresse à la différence entre la part des usagers « très satisfaits » et des usagers « très mécontents », on observe **une très nette dégradation par rapport aux premières éditions du baromètre il y a une dizaine d'années.**

Alors qu'auparavant le nombre de « très satisfaits » était largement supérieur à celui des « très mécontents » pour tous les services publics (à l'exception de la justice et de l'emploi), aujourd'hui seules la police et la gendarmerie – et dans une moindre mesure la fiscalité – sont dans cette situation.

A cet égard, le domaine de la police et de la gendarmerie fait figure de double exception puisque c'est également le seul service public où la différence entre « très satisfaits » et « très mécontents » s'améliore en 10 ans, alors qu'elle se détériore nettement ailleurs.

Dans le contexte actuel troublé, la relation entre la police et la gendarmerie et leurs usagers semble ainsi n'avoir jamais été aussi forte.

#### **Plus globalement, sur les neuf services publics de l'État analysés :**

- **trois bénéficient à la fois d'une bonne ou plutôt bonne image et d'un bon taux de satisfaction des usagers.** Il s'agit de la police et gendarmerie : 57% d'opinions positives (-6) et 82% (+4) de satisfaction des usagers ; de la santé publique : 49% (-3) et 78% (-4) ; et de la sécurité sociale : 48% (+3) et 76% (+1).
- **quatre souffrent d'une mauvaise ou assez mauvaise image auprès des Français mais d'un bon niveau de satisfaction auprès des usagers :** il s'agit des services fiscaux : 28% de bonne opinion (+3), 78% (+1) de satisfaction ; du logement : 34% (+2) et 72% (+2) ; de l'éducation nationale : 33% (-4) et 68% (-1), et de l'environnement : 41% (-1) et 66% (+2),.
- **la justice atteint son niveau d'opinion le plus bas :** 28% (-3), conjointement à une baisse de la satisfaction : 60% (-1).
- **l'emploi continue de cumuler un déficit d'image et de satisfaction des usagers :** 13% (=) des Français en ont une bonne opinion, 45% (=) des usagers en sont satisfaits, alors qu'il s'agit de la première priorité des Français.

## Les résultats par service public

### • La police et la gendarmerie

Alors que les attentes en matière de sécurité intérieure se renforcent, la police et la gendarmerie sont le service public qui bénéficie à la fois de la meilleure opinion auprès des Français (57%) et du plus fort taux de satisfaction (82% dont 24% très satisfaits).

Le recul des bonnes opinions à l'égard de l'action des pouvoirs publics en matière de police et gendarmerie enregistré cette année (-5 pts) est sans doute à relier au mouvement de colère des policiers qui a eu lieu au moment de la réalisation de notre baromètre. Plutôt que d'une dégradation de l'image de la police et de la gendarmerie, ce recul semble plutôt rendre compte – comme le suggèrent d'autres études – d'une certaine compréhension des Français à l'égard de la colère exprimée par les policiers et d'une critique de l'action de l'Etat dans ce domaine. A cet égard, la police et la gendarmerie sont également le service public pour lequel les Français comme les usagers estiment le moins que des économies sont possibles : il s'agit à leurs yeux d'un secteur à préserver en priorité.

Dans le contexte actuel, une attente s'exprime plus fortement chez les usagers : la capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter (31% de citations, +8 pts en un an). Davantage qu'une remise en cause, cette attente traduit dans le contexte actuel une forte demande d'autorité, reflétée par un taux de satisfaction très médiocre (34%). La deuxième attente exprimée par les usagers est la réactivité des policiers et leur capacité à intervenir, un élément où la satisfaction, déjà bonne, progresse par rapport à l'an dernier (69%, +4).

### • La santé publique

Si la santé publique fait partie des services publics qui suscitent la meilleure opinion des Français et la plus grande satisfaction des usagers, on observe depuis plusieurs années une baisse des indicateurs dans notre baromètre. Ainsi si la satisfaction des usagers de la santé publique reste élevée, elle atteint son plus bas niveau depuis la création du baromètre (78%, -4 pts), tout comme la part de bonnes opinions avec 49% (-3 pts).

Ces dégradations sont à suivre avec attention dans la mesure où la santé continue d'être une priorité pour les Français – surtout les plus âgés – et que le système de santé constitue pour beaucoup une source de fierté. Les Français sont d'ailleurs de plus en plus nombreux à estimer qu'il faut préserver la santé publique de mesures d'économies trop strictes. 54% d'entre eux (+6 pts en un an) pensent qu'on ne peut pas réaliser des économies importantes dans ce domaine sans diminuer la qualité de service.

La qualité des soins reste la première attente des usagers à l'égard de la santé publique et celle-ci est toujours largement perçue comme satisfaisante (par 81%). Toutefois, la rapidité d'accès aux examens et aux soins constitue un réel levier pour améliorer la satisfaction : il s'agit d'une attente forte et qui n'est que partiellement satisfaite (50%).

### • L'éducation nationale

Comme la santé publique, l'éducation nationale enregistre une baisse tendancielle à la fois de l'opinion des Français et de la satisfaction des usagers à son égard. Un tiers des Français a aujourd'hui une bonne opinion de l'action de l'Etat en matière d'éducation, alors qu'ils étaient la moitié il y 10 ans. Parallèlement, la part des usagers (parents ou enfants) satisfaits (68%) a reculé de près de 20 points sur la même période.

Les attentes des usagers à l'égard de l'éducation nationale sont de 3 ordres :

- d'abord communiquer aux élèves un savoir : une mission prioritaire pour 21% des usagers et jugée dans l'ensemble correctement remplie (61% des usagers en sont satisfaits).
- ensuite donner aux enfants le sens de la discipline : une attente qui s'exprime de plus en plus fortement et qui reste pour l'heure peu satisfaite (42%).
- enfin l'orientation des élèves vers les filières les plus adaptées est également une attente importante (surtout pour les élèves), mais elle n'est jugée satisfaisante que par 36% des usagers.

Par ailleurs, et en écho à la publication des résultats de l'enquête internationale PISA, l'action de l'éducation nationale pour garantir l'égalité entre élèves et réduire les inégalités sociales est jugée moins satisfaisante que l'an dernier (49, -4 pts).

- **La sécurité sociale**

L'opinion des Français à l'égard de la sécurité sociale reste très partagée (48% en ont une bonne opinion) malgré une légère amélioration (+3 pts) et un bon niveau de satisfaction chez les usagers (76%, +1). C'est par ailleurs un des services publics pour lesquels les Français (et les usagers) estiment le plus que des économies sont possibles, même si cette part est en légère baisse par rapport à l'an dernier.

Le niveau de remboursement des prestations constitue la première attente dans ce domaine et elle se renforce par rapport à l'année dernière (23%, +4). La rapidité des remboursements et des prestations d'une part (71%) et la possibilité d'effectuer des démarches à distance d'autre part (74%) continuent de susciter une nette satisfaction.

- **L'environnement**

L'opinion des Français au sujet des services de l'environnement est stable par rapport à l'année dernière (41%, -1)

La prise en compte des requêtes des citoyens et l'identification des responsables publics en la matière sont des attentes à satisfaire en priorité afin d'améliorer la satisfaction des usagers, qui se situe en dessous de la moyenne des autres services, malgré une légère amélioration (66% de satisfaits, +2).

- **La justice**

Alors que la justice constitue de plus en plus pour les Français un domaine où les pouvoirs publics devraient porter leurs efforts en priorité, l'opinion à son égard se dégrade de manière continue. 28% seulement des Français ont une bonne opinion de l'action de l'Etat en la matière (contre 47% il y a seulement 5 ans).

Pour autant, la satisfaction des usagers a plutôt tendance à progresser ces dernières années, même si elle reste en dessous de la moyenne des services publics (60% de satisfaits).

De manière cohérente avec la demande d'autorité qui s'exprime ailleurs dans le baromètre, l'attente d'une justice capable d'être inflexible et de sanctionner durement progresse par rapport à l'an dernier (19%, +5) mais continue de ne pas susciter de satisfaction (40%). C'est toutefois surtout l'attente d'une justice plus rapide qui s'exprime (pour 22%) : or seuls 29% des usagers sont satisfaits sur cet aspect.

- **La fiscalité et les impôts**

L'assez mauvaise image dont souffrent les services de fiscalité auprès des Français (seuls 28% en ont une bonne opinion, +3) semble bien davantage liée à leur rôle de percepteur qu'à la qualité du service rendu. 78% de ses usagers (+1) s'en disent en effet satisfaits.

A cet égard, un élément de satisfaction émerge particulièrement : la possibilité d'effectuer des démarches à distance (76% de satisfaction). Internet s'impose d'ailleurs de plus en plus comme le mode de contact privilégié : 51% des usagers (+5) se mettent ainsi désormais en contact avec le centre des impôts par ce biais. En 8 ans, leur part a plus que doublé.

Autre attente en matière fiscale, la clarté et la simplicité des démarches administratives : même si la satisfaction reste assez faible en la matière (38%), elle progresse par rapport à l'an dernier (+5) tout comme la proactivité perçue du personnel (40%, +4).

- **Le logement**

L'opinion à l'égard du service public du logement s'améliore légèrement pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive mais reste assez mauvaise : 34%, (+2 pts en un an), notamment chez les habitants de la région parisienne (27%).

Pourtant, la satisfaction des usagers est plutôt correcte : 72% d'entre eux sont satisfaits (+2 pts). Dans le détail, on note d'ailleurs une nette amélioration de la satisfaction des usagers à l'égard de ce qui constitue leur principale attente : le traitement équitable des citoyens dans l'attribution des logements (+6 points même si la satisfaction reste médiocre : 37%).

La satisfaction s'améliore aussi concernant la qualité des offres de logement (54%, +7) et le niveau des aides disponibles (57%, +4).

- **L'emploi et la lutte contre le chômage**

Alors que la lutte contre le chômage constitue toujours la principale préoccupation et attente des Français, l'action de l'Etat en la matière continue d'être mal perçue : seuls 13% des citoyens en ont une bonne opinion. Les usagers se montrent d'ailleurs globalement peu satisfaits (45%), même si l'amélioration constatée l'an dernier se confirme.

Dans le détail, deux éléments continuent de dominer les attentes des usagers : la compétence des personnels des agences d'aide au retour à l'emploi et l'adéquation et le nombre des offres d'emplois proposées. Or sur ces deux points la satisfaction des usagers est faible : respectivement 36% et 23%. De même la satisfaction à l'égard de la personnalisation du suivi des demandeurs d'emploi, déjà en retrait, se dégrade (31%, -4).

Les deux seuls éléments de satisfaction – relative – des usagers sont le montant des allocations chômage (55% de satisfaits) et la durée de prise en charge des chômeurs (55%, +5).

Ainsi, si ce qui a trait à la protection et à l'indemnisation des chômeurs bénéficie de jugements relativement positifs, l'accompagnement et l'aide au retour à l'emploi constituent en revanche de forts points d'insatisfaction.