

Edition 2015 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 2015, a été menée en collaboration avec TNS Sofres¹.

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 :

- **Une hiérarchie des priorités stable : l'emploi toujours en tête devant la santé et l'éducation**

Les priorités des Français en matière de services publics sont dans la continuité de 2014. La lutte contre le chômage est jugée prioritaire par 58% des Français, suivie par l'Education nationale (37%) et la santé publique (37%). Cependant, l'actualité de ces 12 derniers mois (attentats, lutte contre le terrorisme) ne sont pas sans effets sur la hiérarchie des priorités : **les attentes à l'égard des services de justice (29%, +3), de la police (28%, +2) et de la défense nationale (13%, +2) progressent** en effet (notons que l'enquête a été réalisée avant juste avant les attentats du 13 novembre de Paris et Saint-Denis).

Parallèlement, **la priorité accordée à l'environnement continue de progresser** (16%, +3 sur un an et +10 par rapport à 2013), en écho à la COP21 qui s'est tenue à Paris à la fin de l'année.

Pour autant, **l'emploi reste toujours aux yeux des Français le principal domaine sur lequel devraient porter les efforts, et de loin puisqu'il distance maintenant de plus de 20 points les deuxièmes priorités (à égalité l'Education nationale et la santé publique).**

¹ Enquête réalisée par Internet du 28 octobre au 10 novembre 2015 auprès d'un échantillon national de 2501 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 (1500), santé publique (1503), fiscalité et collecte des impôts (1333), police et gendarmerie (1167), Education Nationale (907), emploi (689), justice (405), logement (507) et environnement (368).

- ***Des Français de plus en plus demandeurs d'efficacité et simplicité dans les services publics, notamment pour réduire et optimiser les budgets des administrations***

Le souhait de voir diminuer les impôts au détriment des prestations des services publics, s'il reste majoritaire, est moins fort que l'année dernière : 61% (-4) des Français pensent qu'il faut diminuer le niveau des impôts et prélèvements, quitte à réduire les prestations (vs 38% qui estiment qu'il faut les améliorer quitte à augmenter les impôts).

Afin de réduire les dépenses publiques, la simplification et l'allégement des procédures administratives émerge comme la solution à privilégier pour une très large majorité de Français (71%). Cette recherche de simplification **va de pair avec l'amélioration de l'efficacité des services**, évoquée par le 56% des interrogés comme une autre piste prioritaire. La réduction des salaires et avantages des membres de la fonction publique (4%), l'augmentation du coût des prestations (12%), et la délégation de services publics à des associations ou entreprises privées (20%) sont, à l'inverse, les mesures le moins prisées.

Aux yeux des Français, **il n'est pas nécessaire de sacrifier la qualité des services pour faire des économies**. Des marges de manœuvre pour optimiser les dépenses existent selon eux dans un certain nombre de services publics :

- **La fiscalité (82%) et la Sécurité sociale (71%)**, souvent identifiées par les Français comme des services « bureaucratiques » ou touchés par la fraude et les abus, **pourraient à leurs yeux contribuer de manière très significative à la réduction des budgets de l'Etat sans diminuer la qualité du service**.
- Les services de l'emploi, même ayant en charge la mission de l'Etat la plus prioritaire du point de vue des Français, sont considérés également par une large majorité (63%) comme capables de réaliser des économies importantes.
- En revanche, **la police et la gendarmerie** est le service identifié comme **le moins susceptible de faire des économies sans nuire à la qualité du service** (par seulement 42% des Français).

Au global, **c'est avant tout des attentes d'efficacité (44%) et de simplicité (30%) que les Français expriment à l'égard de l'administration et des services publics**, devant celle de plus de justice (25%).

- **Des niveaux d'image et de satisfaction très contrastés selon les services publics**

Même si l'opinion des Français dans leur ensemble sur les services publics s'est légèrement dégradée, la satisfaction des usagers est, elle, plutôt stable ou progresse en 2015.

L'opinion des Français à l'égard des services de santé est celle qui recule de la manière la plus marquée (52% des Français en ont une bonne opinion, -6 vs 2014) **mais la justice atteint son niveau le plus bas depuis 10 ans** (31%, -2). A l'inverse, l'emploi bénéficie d'une opinion légèrement plus positive à un niveau toujours très bas (13%, +2).

La satisfaction des usagers progresse particulièrement sur les services les moins bien notés : l'emploi (45% d'usagers satisfaits, +5 par rapport à 2014), la **justice** (61%, +6) et **environnement** (64%, +5).

Les contrastes entre satisfaction des usagers et l'opinion des Français font apparaître des situations différentes selon les services publics :

- **Trois services qui bénéficient à la fois d'une bonne image auprès des Français et dont les usagers sont largement satisfaits** : la police et gendarmerie, la santé publique, et dans une moindre mesure, la Sécurité sociale. Trois services qui renvoient d'ailleurs à l'idée de protection et de soin.
- **Trois services qui souffrent d'une image assez mauvaise chez les Français mais d'un bon niveau de satisfaction chez les usagers** : fiscalité, logement et Education nationale.
- **Deux services en déficit de performance : Environnement et justice**. Ces services bénéficient d'une relative bonne opinion auprès des Français mais rencontrent plus de difficultés pour satisfaire ses usagers.
- Enfin **le service de l'emploi cumule déficit d'image auprès des Français (13% en ont une bonne opinion) et de satisfaction auprès des usagers (45%) alors même qu'il s'agit de la principale priorité des Français**.

Notons que, globalement, **les usagers ont une meilleure opinion de chaque service public que les non-usagers**. C'est particulièrement le cas concernant le logement (38% de bonne opinion chez les usagers, contre 30% chez les non-usagers), l'Education nationale (41% vs. 34%) et la justice (37% vs. 30%), – même si les niveaux restent plutôt moyens pour ces services.

En revanche on ne note pas de nette différence entre usagers et non-usagers s'agissant de la Police et de la gendarmerie et de la Sécurité sociale, pour lesquelles l'opinion est d'ailleurs relativement bonne.

- ***Une efficacité également recherchée dans les contacts avec les services publics***

En fonction des services, **le contact physique ou par internet sont les modes de contact privilégiés** par les usagers :

- Le contact physique demeure naturellement le mode de contact privilégié avec la police et gendarmerie, les services de santé, l'Education nationale et la Justice (avec le courrier).
- Néanmoins, Internet est déjà le moyen le plus usité pour la mise en relation avec les services de l'environnement, de Sécurité sociale, de la fiscalité, du logement, et de l'emploi.

L'usage de plus en plus répandu d'Internet fait écho aux demandes de simplicité et d'efficacité de la part des usagers. Par ailleurs, 25% des Français considèrent que c'est une piste de réduction des dépenses publiques à explorer en priorité.

- ***Résultats par service public***

Police et Gendarmerie - Il s'agit du service qui bénéficie de la meilleure opinion auprès des Français (63%) et du deuxième taux de satisfaction auprès des usagers (78%). Signe de l'importance accordée à la Police et la gendarmerie, il s'agit du service où les usagers estiment le moins que des économies sont possibles sans nuire à la qualité de service (seuls 38% le pensent). Dans le détail, les usagers se montrent satisfaits aussi bien de la réactivité des policiers et gendarmes (65%), de leur attitude à l'égard des plaignants (68%) et des suspects (68%). On note toutefois un point d'insatisfaction – et qui constitue la principale attente – : la capacité des forces de l'ordre à se faire respecter (seuls 36% jugent la situation satisfaisante).

La santé publique est le service le plus satisfaisant du point de vue des usagers (82% en sont satisfaits), malgré une opinion légèrement plus défavorable qu'en 2014 (52% vs 58% en 2014).

Ce bon niveau de satisfaction est tiré vers le haut par le fait que la principale attente des usagers – la qualité des soins – est largement satisfaite (84%). En revanche, la rapidité d'accès aux examens et aux soins qui constitue la seconde attente apparaît comme un axe de progression (51% des usagers s'en disent satisfaits, et seulement 42% en zone rurale).

Education nationale - Avec une opinion plutôt défavorable des Français, l'Education nationale atteint un score très moyen de 69% de satisfaits auprès des parents et des élèves. Ce service poursuit une dynamique de baisse sur le moyen terme : le taux de satisfaction était de 86% en 2006.

Pour ses usagers, l'Ecole doit aussi bien communiquer aux élèves un savoir et des connaissances (une priorité pour 22%), que leur donner le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme (pour 19%) et assurer leur orientation (pour 15%). Or sur ces trois missions, le niveau de satisfaction des usagers est moyen : c'est particulièrement le cas s'agissant de l'orientation (39% de satisfaits) et du sens de la discipline (43%). Mais même sur la transmission du

savoir et des connaissances, pourtant au cœur du rôle de l'École, la satisfaction reste relative (62%).

Environnement - L'opinion des Français au sujet des services de l'environnement progresse par rapport à l'année dernière.

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 (64% de satisfaits).

Sécurité sociale - L'opinion des Français à l'égard de la Sécurité sociale reste très partagée (45% en ont une bonne opinion) malgré un bon niveau de satisfaction chez les usagers (75%).

Dans le détail, deux éléments sont jugés satisfaisants par les usagers : la possibilité d'effectuer des démarches à distance (72% la jugent satisfaisante) et la rapidité des remboursements et des prestations (69%).

En revanche la clarté et la simplicité des documents (43%), les frais de fonctionnement (43%) mais aussi le niveau de remboursement des prestations (49%) apparaissent comme des points d'amélioration dans un contexte où une large majorité des Français (71%) et des usagers (75%) estiment que des économies sont possibles au sein de la Sécurité sociale sans diminuer la qualité de service.

Justice - L'image des services de la Justice continue de se détériorer : 31% des Français en ont une bonne opinion, alors qu'ils étaient 47% il y a 4 ans. Parallèlement, le taux de satisfaction des usagers reste moyen (60%, en progression toutefois) et l'idée que des économies sont possibles sans diminuer la qualité de service progresse nettement (58%, +13 pts en 2 ans).

Les usagers se montrent à ce titre très critiques sur les points qui constituent leurs attentes prioritaires à l'égard des services de Justice : la rapidité (seuls 30% la jugent satisfaisante), la capacité à ne pas se tromper ou à reconnaître ses erreurs (36%) ou encore la prise en compte des intérêts et des demandes des victimes (44%).

Les jugements sont meilleurs concernant le respect des suspects et de la présomption d'innocence (61%) et la capacité de la Justice à être tolérante et juste (60%), qui sont toutefois les attentes les moins prioritaires aux yeux des usagers.

Fiscalité et collecte d'impôts - La mauvaise image dont souffrent les services de fiscalité auprès des Français (seuls 25% en ont une bonne opinion) semble indissociable de leur rôle de percepteur et ne pas être liée en revanche à la qualité du service rendu. 77% de ses usagers s'en disent en effet satisfaits (même si on note un certain recul par rapport au début des années 2010). A cet égard, un élément de satisfaction émerge particulièrement : la possibilité d'effectuer des démarches à distance (75% de satisfaction). Internet constitue d'ailleurs le mode de contact privilégié par les usagers (par 46%, devant le contact physique 39%).

L'attitude des personnels (58%) et leur rapidité (56%) constituent également des éléments de relative satisfaction. Deux axes de progression apparaissent toutefois : la clarté et la simplicité des documents administratifs (33% les jugent satisfaisantes alors qu'il s'agit de l'attente prioritaire) et la proactivité du

personnel (36%, mais les attentes sont moins fortes). Par ailleurs, malgré un niveau de satisfaction correct, il s'agit du service public où les usagers estiment le plus que des économies sont possibles sans entamer la qualité du service rendu (78%).

Logement - Même si elle s'améliore, l'opinion à l'égard du service public du logement reste mauvaise : 32% seulement des Français en ont une bonne opinion (+6 pts par rapport à 2013). La satisfaction des usagers reste toutefois à un niveau correct (70%, +2) mais si on note que certaines attentes fortes ne sont aujourd'hui pas comblées : c'est surtout le cas du traitement équitable dans l'attribution des logements (31% seulement jugent la situation satisfaisante alors qu'il s'agit de la principale attente). La simplicité des démarches et la rapidité dans le traitement des dossiers apparaissent également comme des axes d'améliorations majeurs (respectivement 39% et 34% des usagers en sont satisfaits).

Emploi et lutte contre le chômage - Alors que la lutte contre le chômage est depuis longtemps une préoccupation majeure des Français pour qui elle devrait être la priorité des gouvernants, le service public de l'emploi (qui est d'ailleurs spontanément peu associé à la notion de service public) apparaît largement insuffisant aux yeux de ses usagers comme du grand public. Seuls 13% des Français en ont ainsi une bonne opinion et les usagers ne sont que 45% à en être satisfaits (en progression toutefois par rapport à l'an dernier, +5 pts). Chez les usagers on note que si tout ce qui concerne la protection et l'indemnisation des chômeurs bénéficie de jugements relativement positifs (54% sont satisfaits du montant des allocations et 50% de la durée de prise en charge), les dispositifs d'aide au retour à l'emploi constituent en revanche de forts points d'insatisfaction : que ce soit l'adéquation des offres d'emploi au profil des chômeurs et leur nombre (seuls 26% en sont satisfaits), les formations proposées (30%) ou la qualité de l'information fournie sur ces deux sujets (33%).