

Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier

Les services publics vus par les Français et par les usagers

Édition 2017

L'édition 2017 du baromètre de l'Institut Paul Delouvrier, réalisée par KANTAR Public, efface en partie la forte poussée des attentes de type sécuritaire constatée en 2016 et qui faisait suite aux attentats. Le résultat est donc **le retour au trio des priorités des Français** concernant l'action des pouvoirs publics (emploi, santé, éducation). A court terme, on constate une **forte progression des attentes de protection de nature sociale** : la sécurité sociale (+5 points) et le logement (+7 points) mais surtout **la santé** (+6 points) qui devient pour la première fois depuis la création du baromètre **la deuxième priorité des Français** devant l'éducation nationale. Néanmoins, la montée à long terme auprès des Français des préoccupations sécuritaires reste réelle : en 4^{ème} position des priorités, la police et la gendarmerie sont même dans le trio de tête dans quatre régions françaises.

Après une dizaine d'années de défiance et de mécontentement croissants, cette année voit un premier, et net, **redressement de l'opinion** des Français (+7 points) à l'égard de l'action de l'Etat ainsi que la confirmation d'un **retournement positif de tendance concernant la satisfaction** des usagers des services publics. Ce mouvement est tiré par deux domaines en particulier : l'emploi et l'éducation nationale.

Globalement, **72% des usagers s'estiment satisfaits des prestations des services publics** de l'État, alors que seulement **44% des Français en ont une bonne opinion**.

L'Institut Paul Delouvrier publie pour la treizième année consécutive son baromètre qui mesure l'opinion des Français vis-à-vis des services publics de l'État (leur image) et la satisfaction des usagers qui ont eu recours à ces services publics au cours de la période récente. Après une édition 2016 particulière qui avait enregistré une hausse extraordinaire des attentes dans les domaines régaliens liés à la sécurité (police et gendarmerie, justice et défense) dans un contexte de menace terroriste, on assiste cette année au retour du trio de tête habituel des priorités des Français : emploi, éducation nationale et santé.

Les attentes prioritaires des Français : L'emploi reste la **préoccupation principale des Français**. Mais, avec **48%** de citations, il s'agit d'un des niveaux les plus faibles enregistrés depuis les débuts de notre baromètre, en baisse constante depuis 2012 où il avait atteint 66%. La **santé publique** atteint son plus haut niveau dans notre baromètre avec 42% de citations et dépasse pour la première fois l'éducation nationale (37% de citations) pour devenir la deuxième attente des Français. Les Français attendent aussi davantage d'effort de la part des pouvoirs publics dans deux domaines de la **protection sociale** : le logement surtout chez les plus jeunes (23% de citations totales) et la sécurité sociale (19% de citations).

La hiérarchie des attentes des Français n'est toutefois pas exactement la même dans toutes les régions françaises. Si l'emploi arrive en tête dans la plupart des régions (particulièrement en Occitanie), il est devancé par la santé publique dans 3 régions : la Bretagne, les Pays de la Loire et l'Île-de-France. La police et la gendarmerie (32% de citations, en 4^e position au niveau national) demeurent dans le trio de tête des priorités dans 4 régions : les Hauts-de-France, PACA, le Centre et la Bourgogne-Franche Comté (où elles sont en deuxième position).

L'opinion des Français

Après plusieurs années de dégradation, **l'opinion des Français** à l'égard de l'action de l'Etat dans les 9 domaines étudiés dans le baromètre **s'améliore nettement cette année**. Ce progrès est particulièrement en ce qui concerne :

- **l'emploi** et la lutte contre le chômage : si ce domaine est toujours en bas du classement, la part des Français qui en ont une bonne opinion double en un an passant de 13% à 26%.
- **la police et la gendarmerie** : avec 67% (en progression de 10 points en un an) toujours en tête du classement des secteurs les mieux appréciés.
- **l'éducation nationale** : si une majorité des Français a toujours une perception négative de l'action de l'Etat en la matière, 44% en ont une bonne opinion en amélioration de 11 points.

La satisfaction des usagers

L'année 2017 confirme un **retournement positif de tendance concernant la satisfaction des usagers** des services publics. Ce mouvement est tiré par deux domaines en particulier : l'emploi et l'éducation nationale.

- les usagers du service public de **l'emploi** : 54% d'entre eux s'en disent satisfaits soit une croissance de 9 points en seulement un an (!) même si cela reste le moins bon score des domaines étudiés. Un résultat obtenu grâce une amélioration très forte reconnue par les usagers sur leurs trois attentes principales : le nombre et l'adéquation des offres d'emploi, la compétence des personnels et la personnalisation du suivi.
- les usagers de **l'éducation nationale** : 74% des usagers s'en disent satisfaits (+6 pts) qu'il s'agisse des élèves (75%) ou des parents (74%). Ces progrès ont été favorisés par une meilleure satisfaction constatée sur la discipline, la promotion de l'égalité des chances et l'insertion professionnelle (pas de l'orientation). Les résultats détaillés de ce baromètre sont disponibles sur le site www.delouvrier.org et sur <http://fr.kantar.com/>

Enquête réalisée par Internet du 25 octobre au 8 novembre 2017 auprès d'un échantillon national de 2549 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 (1408), santé publique (1457), fiscalité et collecte des impôts (1245), police et gendarmerie (1134), éducation nationale (993), emploi (686), justice (404), logement (1280) et environnement (413).