

**KANTAR PUBLIC**

## **Les services publics vus par les Français et les usagers**

*Baromètre de l'Institut Paul  
Delouvrier*

Edition 2017

**INSTITUT PAUL DELOUVRIER**



# Sommaire

---

<b>1</b>		
Regard des Français sur les services publics		4
<b>2</b>		
Comparaison de l'opinion des Français à l'égard des différents services publics		15
<b>3</b>		
Comparaison de la satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics		19
<b>4</b>		
Résultats par service public		29

---

**Institut Paul Delouvrier**

**Kantar Public**

Emmanuel Rivière

[emmanuel.riviere@kantarpublic.com](mailto:emmanuel.riviere@kantarpublic.com)

01 40 92 46 30

Guillaume Caline

[guillaume.caline@kantarpublic.com](mailto:guillaume.caline@kantarpublic.com)

01 40 92 35 91

Camille Morisson

[camille.morisson@kantarpublic.com](mailto:camille.morisson@kantarpublic.com)

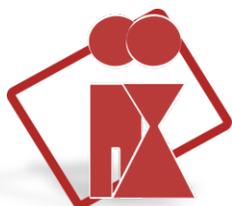
01 40 92 44 93

70XJ09

Ce document a été rédigé en accord avec les procédures Qualité Kantar Public.  
Il a été contrôlé par Guillaume CALINE, Directeur de Clientèle chez Kantar Public France



# Méthodologie et dates d'enquête



## Echantillon

- > Echantillon 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 des sous-échantillons d'utilisateurs de **9 services publics**. Dans les résultats d'ensemble, les utilisateurs de ces services publics apparaissent à leur poids démographique réel dans la population.
- > Cette année, un sur-échantillon de **2511 personnes** a été réalisé auprès des habitants des agglomérations de 100 000 habitants et plus et de l'agglomération parisienne afin d'interroger en son sein un nombre plus important d'utilisateurs du service public du logement.

## Usagers de...



La police et la gendarmerie (1134)



La santé publique (1457)



L'éducation nationale (993)



L'environnement (413)



La sécurité sociale (1408)



La justice (404)



La fiscalité et la collecte des impôts (1245)



Le logement (1280)



L'emploi, la lutte contre le chômage (686)



## Dates de terrain

Terrain de l'enquête réalisé entre le **25 octobre et le 8 novembre 2017**.



## Mode de recueil

Interviews réalisées par **Internet**.

# 1

## Regard des Français sur les services publics

# La satisfaction et surtout l'opinion des Français à l'égard des services publics s'améliorent nettement cette année après plusieurs années de stagnation

**72** %  
(+3)

Satisfaction moyenne des usagers des différents services publics en 2017

**44** %  
(+7)

Opinion positive moyenne des Français à l'égard des différents services publics en 2017

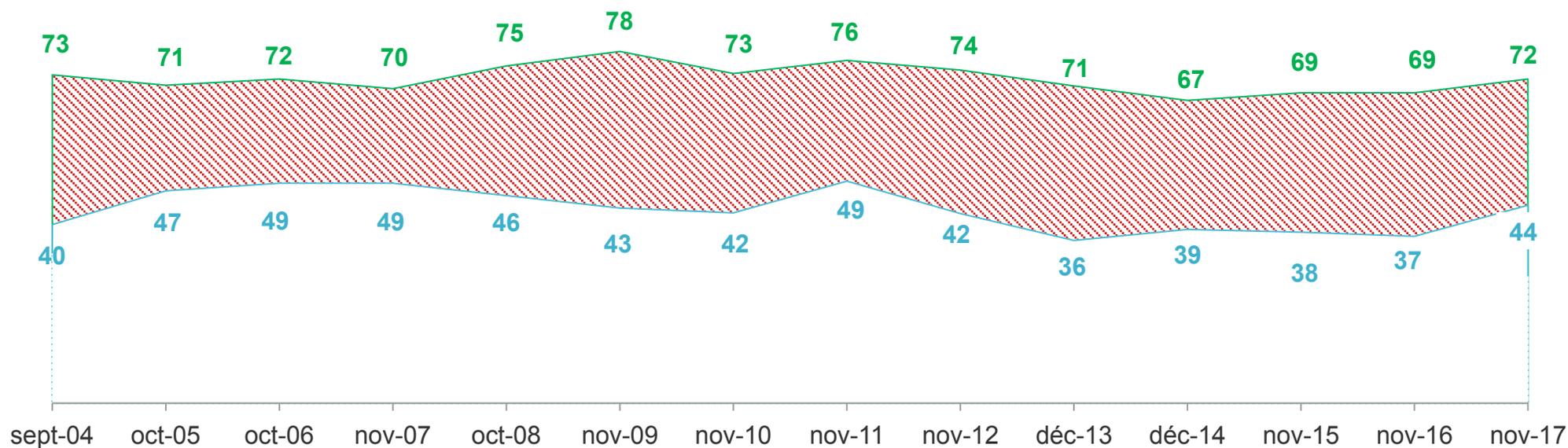
**28**  
(-4)

Différence satisfaction moins opinion positive en 2017

\* (X) Evolution vs 2016

— Satisfaction    — Opinion    ▨ Différence satisfaction - opinion

En %

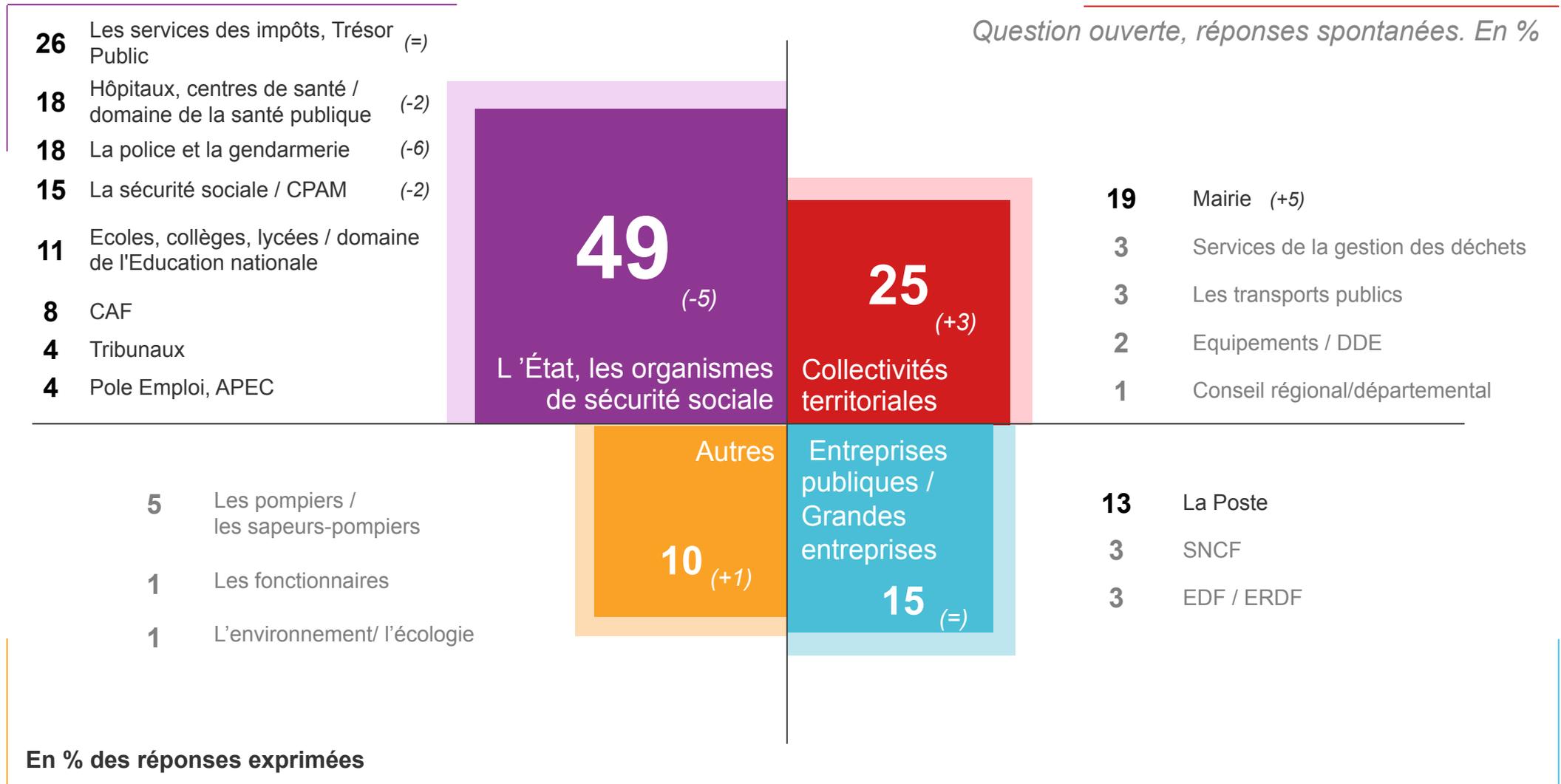


Les impôts et la police et la gendarmerie sont une fois de plus en tête des évocations liées aux services publics avec, cette année, la santé



Base : 2549  
Q12. Si l'on vous parle de services publics, quels sont tous ceux qui vous viennent à l'esprit spontanément ?

# Les impôts sont une fois encore en tête des évocations spontanées liées aux services publics. Les services municipaux sont davantage évoqués que l'année dernière



Base : 2549

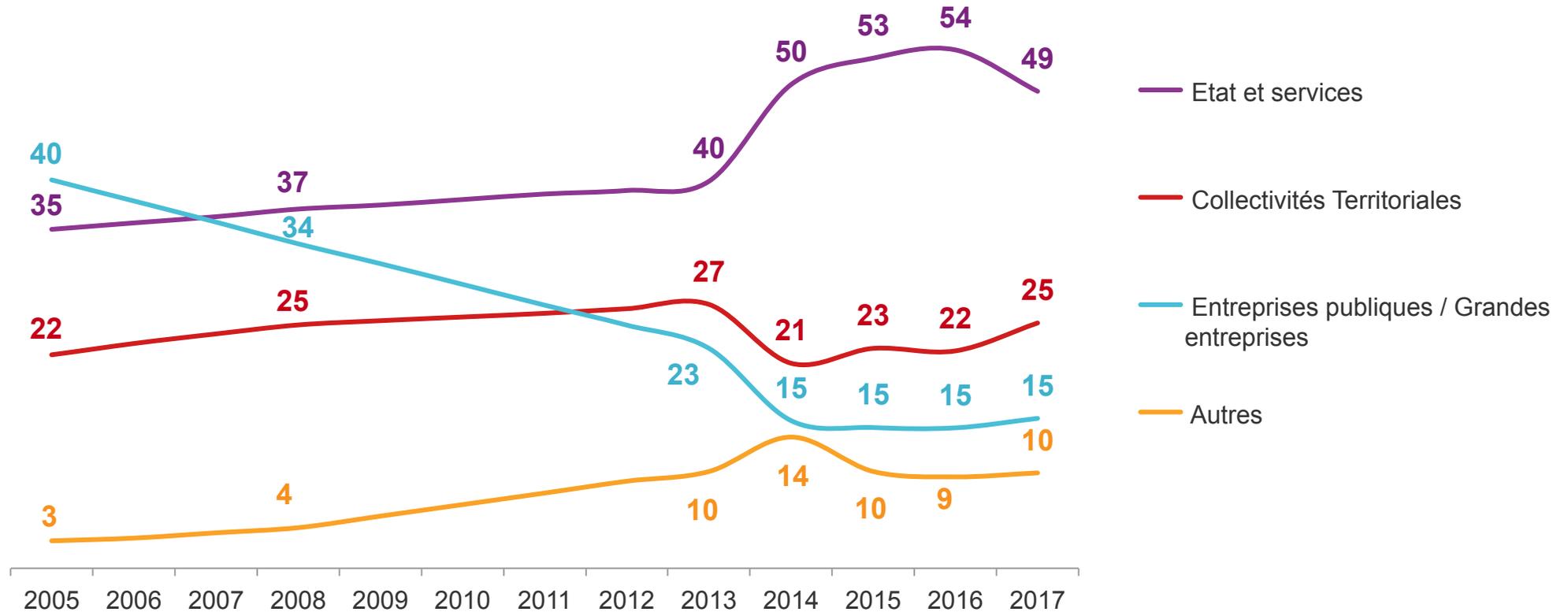
Q12. Si l'on vous parle de services publics, quels sont tous ceux qui vous viennent à l'esprit spontanément ?

\* (X) Evolution vs 2016

# Les impôts sont une fois encore en tête des évocations spontanées liées aux services publics. Les services municipaux sont davantage évoqués que l'année dernière

En % des réponses exprimées

Question ouverte, réponses spontanées. En %

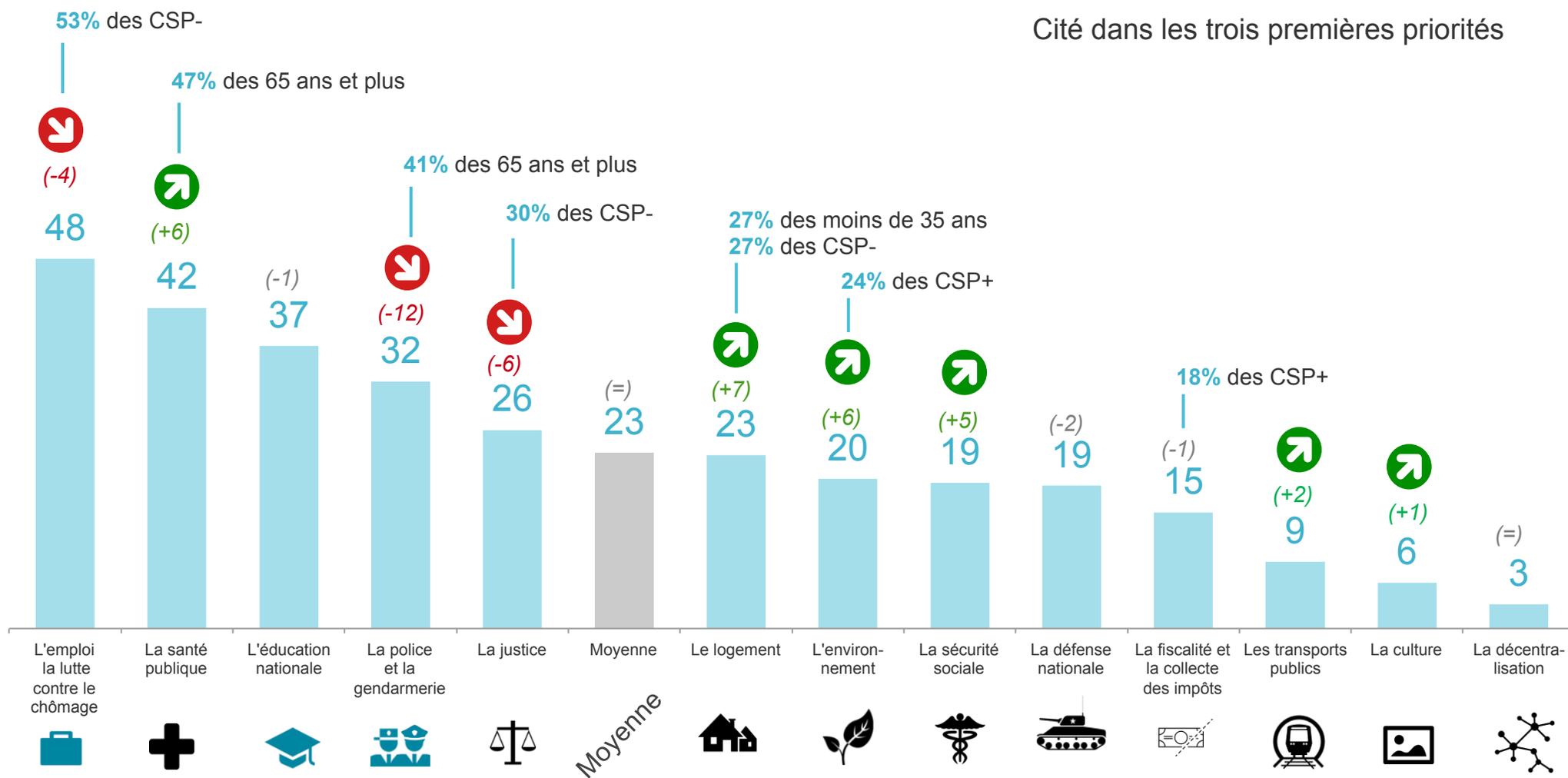


Base : 2549

Q12. Si l'on vous parle de services publics, quels sont tous ceux qui vous viennent à l'esprit spontanément ?

# Santé, sécurité sociale, environnement et logement : des attentes qui progressent chez les Français. En léger recul, le chômage reste toutefois leur priorité

En %

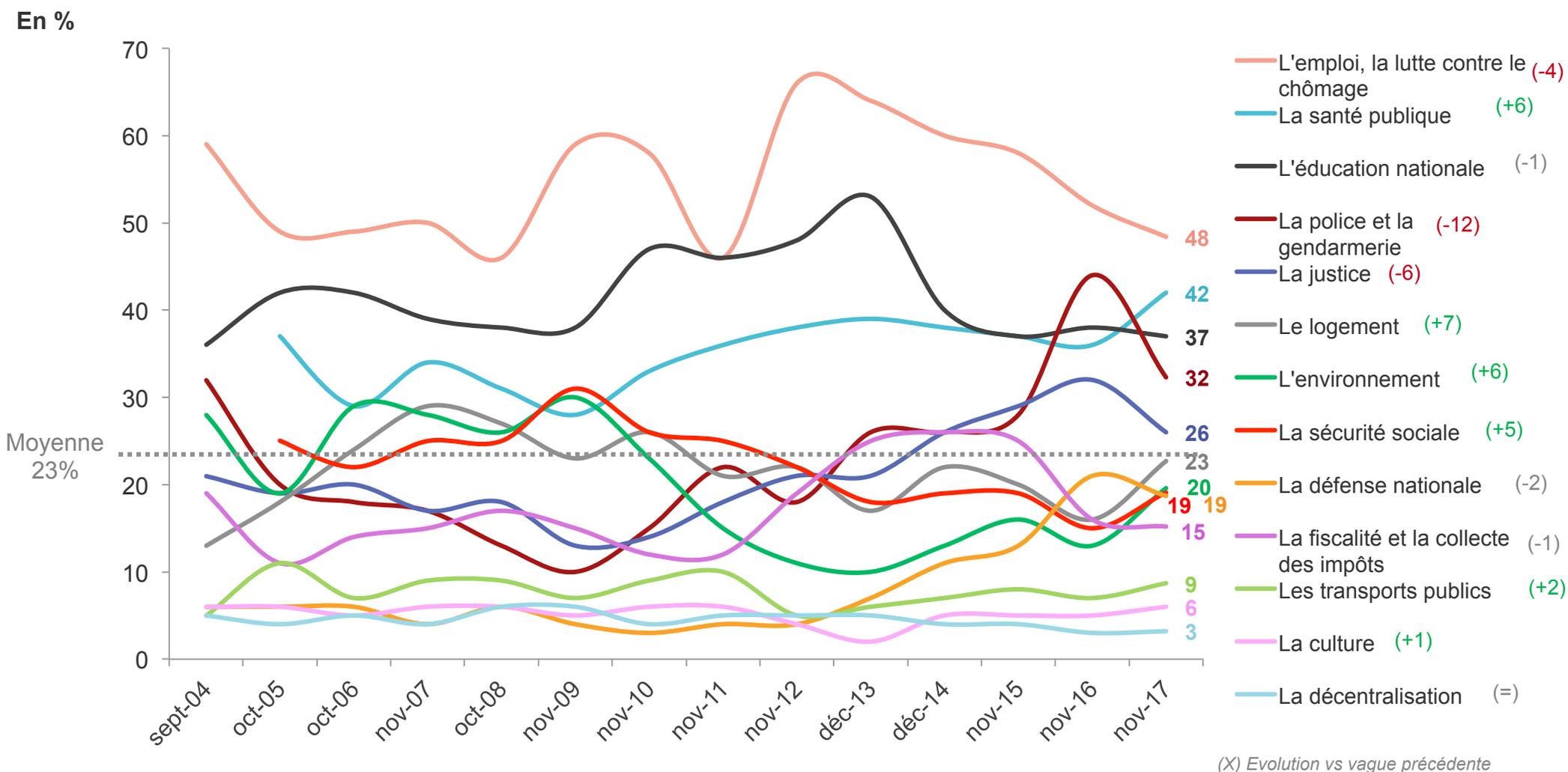


Base : 2549

Q13. Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?

\* (X) Evolution vs vague précédente

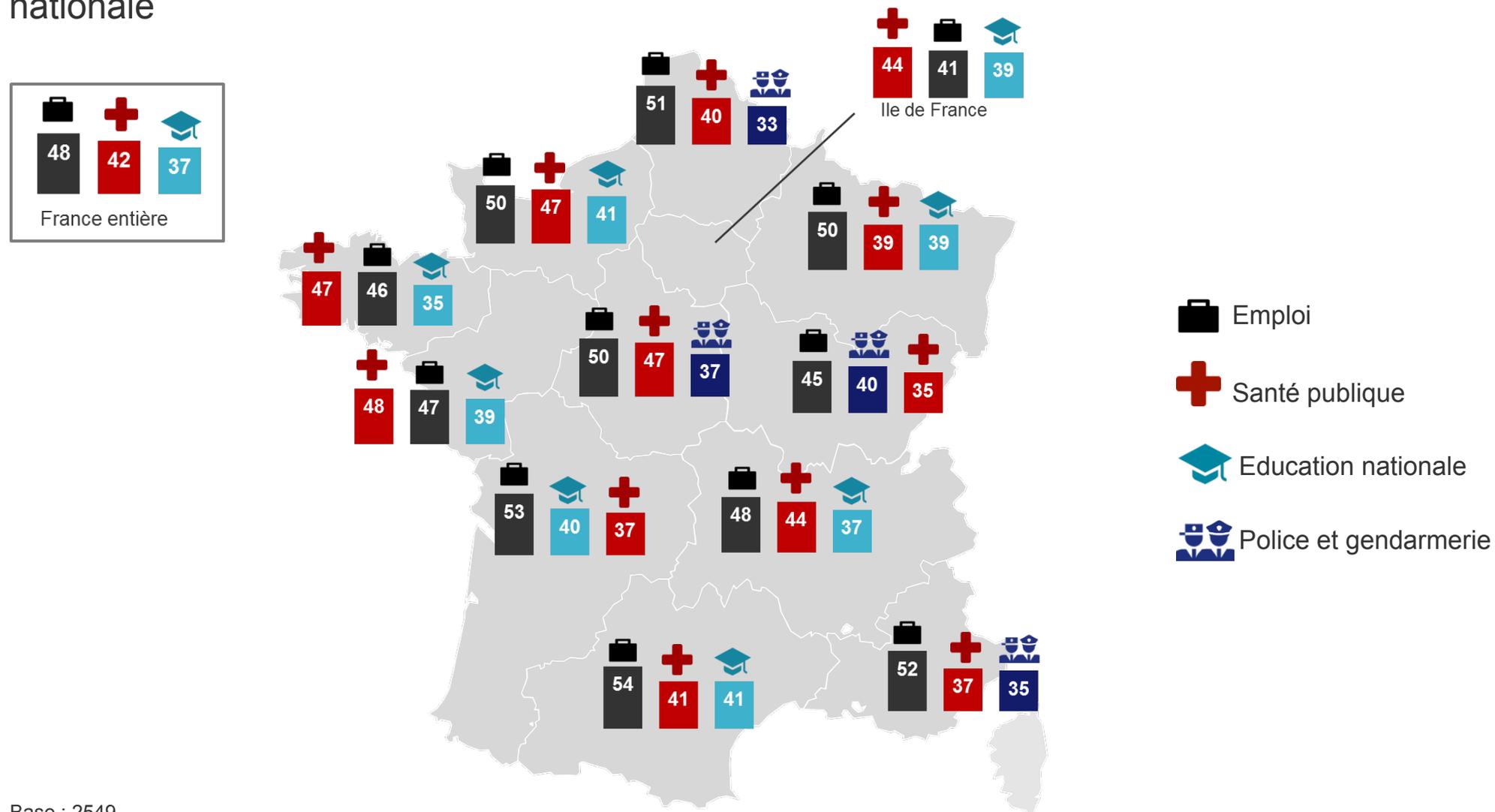
Après plusieurs années de hausse constante, les domaines régaliens (police, justice, défense) reculent nettement dans les priorités. Une autre demande de protection s'exprime avec la progression des attentes concernant la santé publique, la sécurité sociale et le logement.



Base : 2549

Q13. Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?

Un trio de tête des priorités qui n'est pas le même partout en France : en Ile-de-France, Bretagne et Pays de la Loire, la santé publique devance l'emploi. Dans les Hauts-de-France, en PACA, Centre et Bourgogne-Franche Comté, la police et la gendarmerie dépassent l'éducation nationale



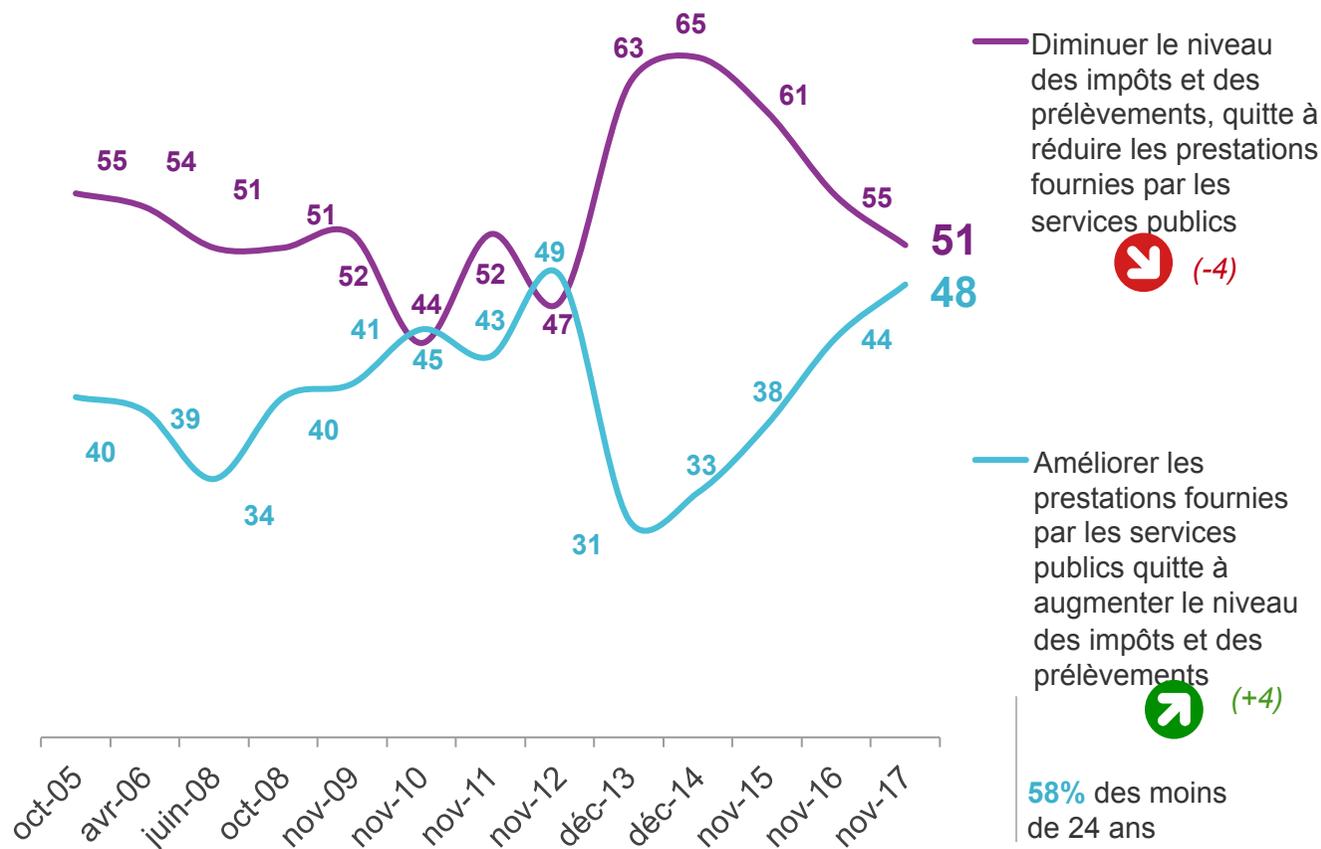
Base : 2549

Q13. Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?

# Diminuer les impôts ou les services publics ? Des Français très divisés.

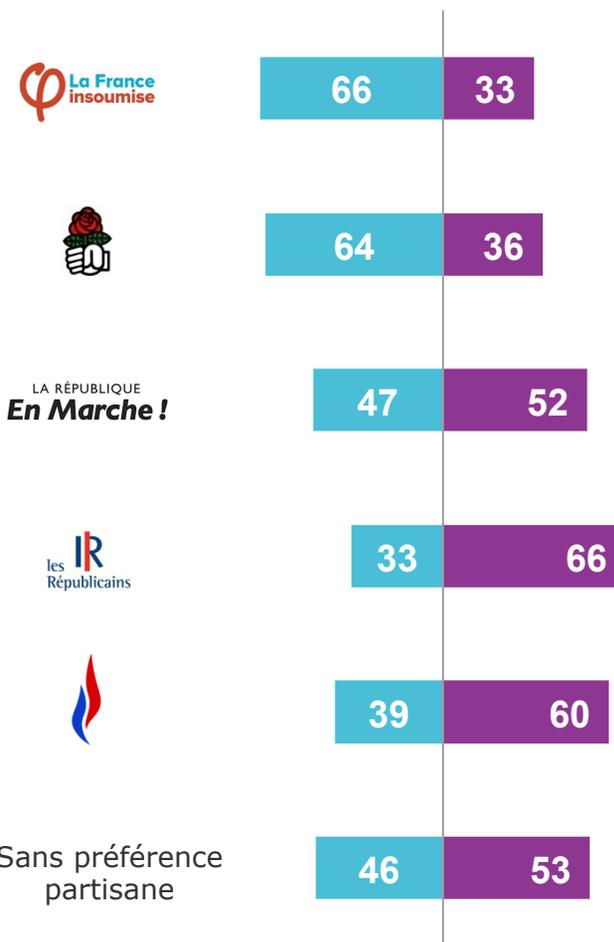
## En 4 ans, la part de ceux qui privilégient une amélioration des services publics quitte à augmenter les impôts n'a toutefois jamais été aussi forte

En %



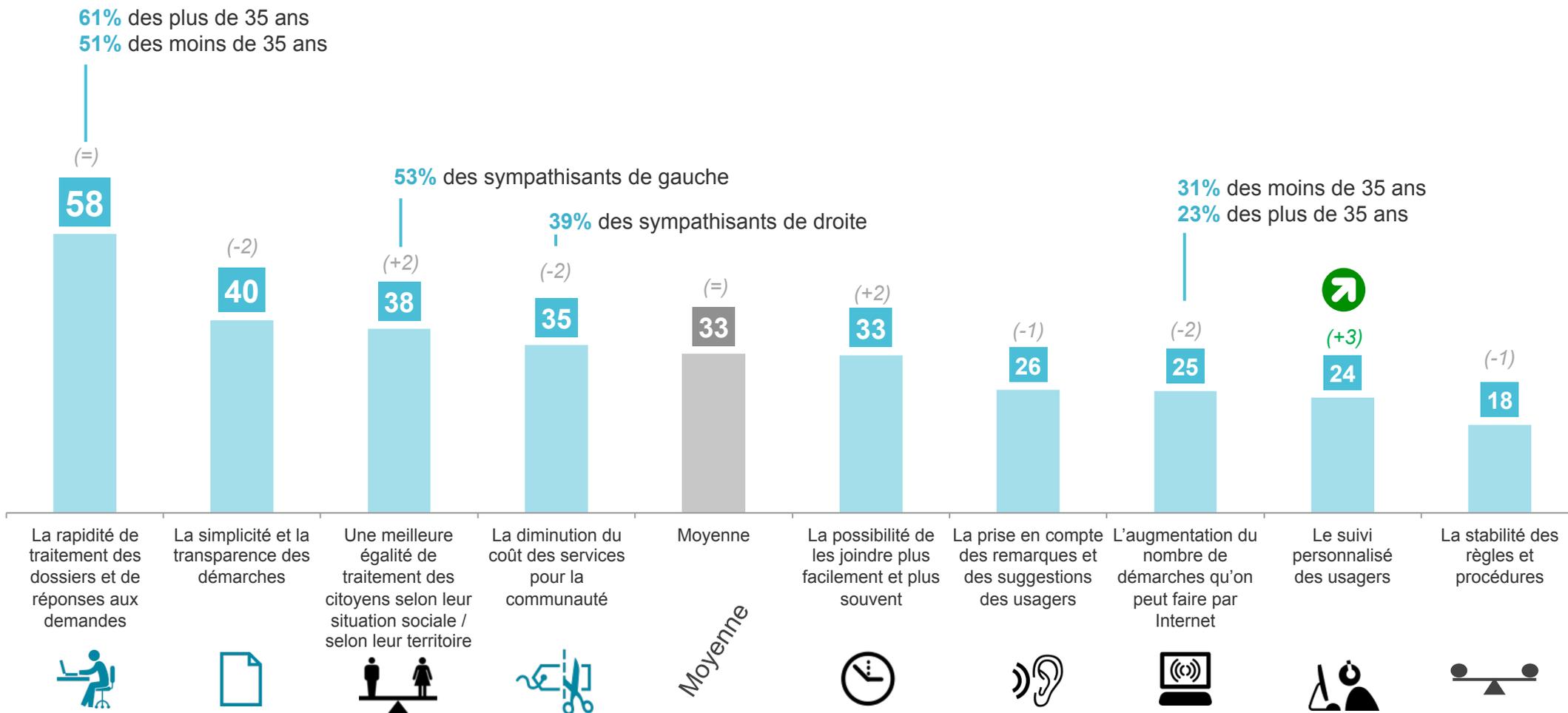
Base : 2549  
 Q16. S'il vous fallait choisir entre les deux options suivantes, laquelle choisiriez-vous :

Résultats en fonction de la sympathie partisane



# La rapidité et la réactivité des services publics : toujours la principale attente d'amélioration exprimée par les Français

Total  
En %



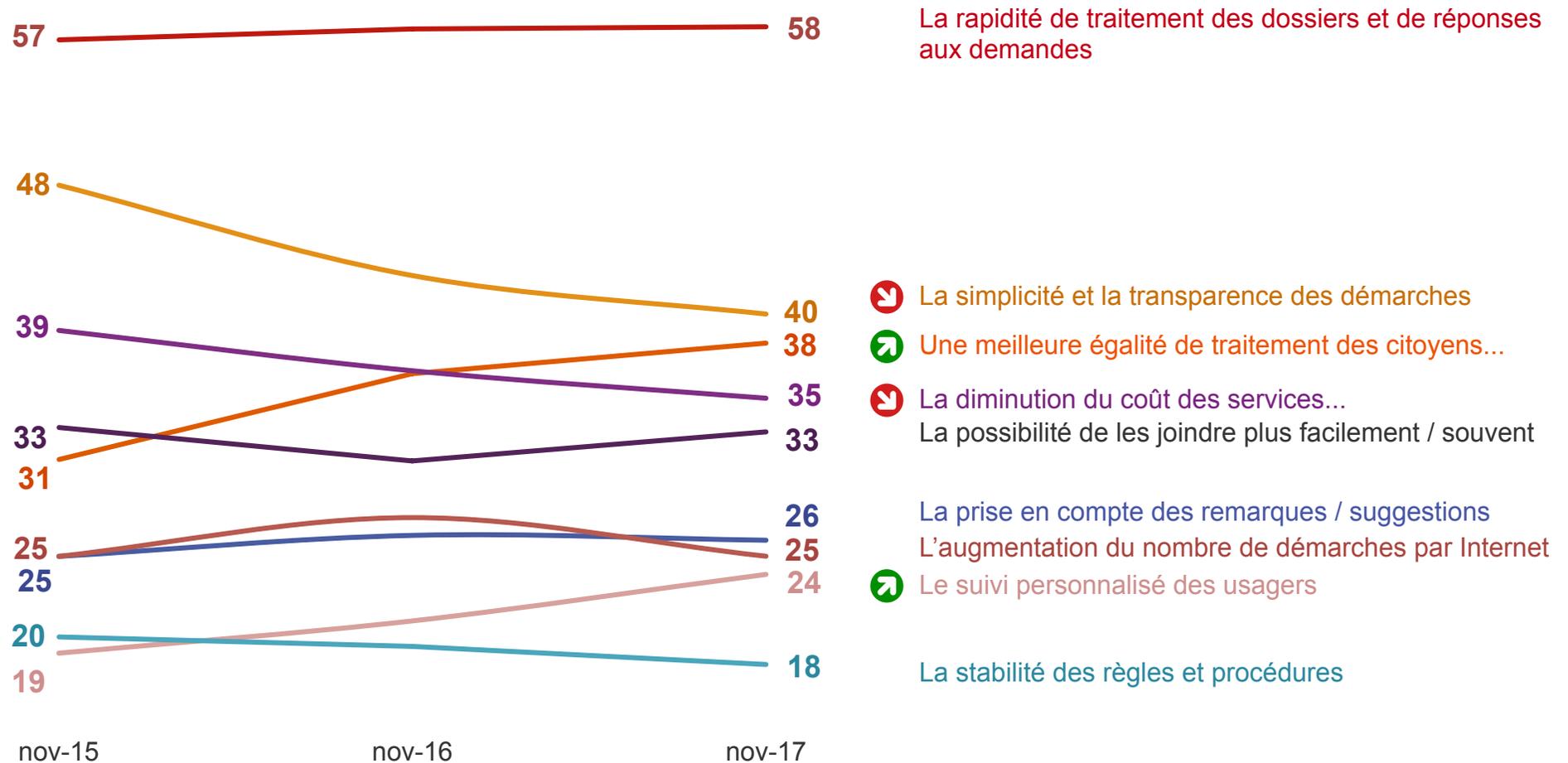
(X) Evolution par rapport à 2016

Base : 2549

Q19. Globalement, sur quelles dimensions attendez-vous que les services publics fassent le plus de progrès ces prochaines années ?

L'attente d'une plus grande simplicité des démarches administratives recule : un signe des progrès accomplis en la matière ?

L'égalité de traitement des usagers et leur suivi personnalisé sont en revanche jugés plus importants qu'il y a 2 ans



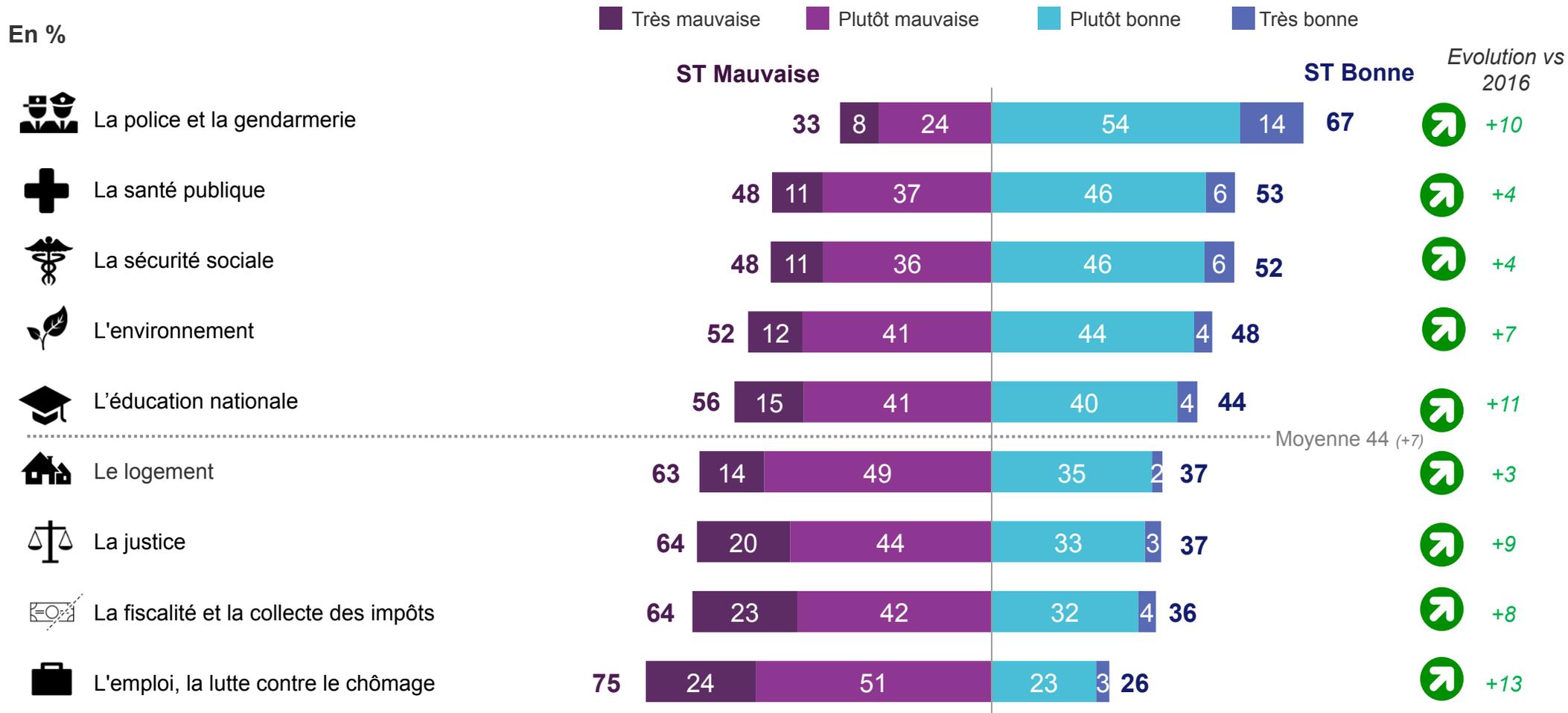
Base : 2549

Q19. Globalement, sur quelles dimensions attendez-vous que les services publics fassent le plus de progrès ces prochaines années ?

# 2

Comparaison de l'opinion des Français à l'égard  
des différents services publics

L'opinion à l'égard de l'action de l'Etat s'améliore pour tous les services publics mais plus particulièrement s'agissant de l'emploi, de la police et la gendarmerie et de l'éducation nationale.



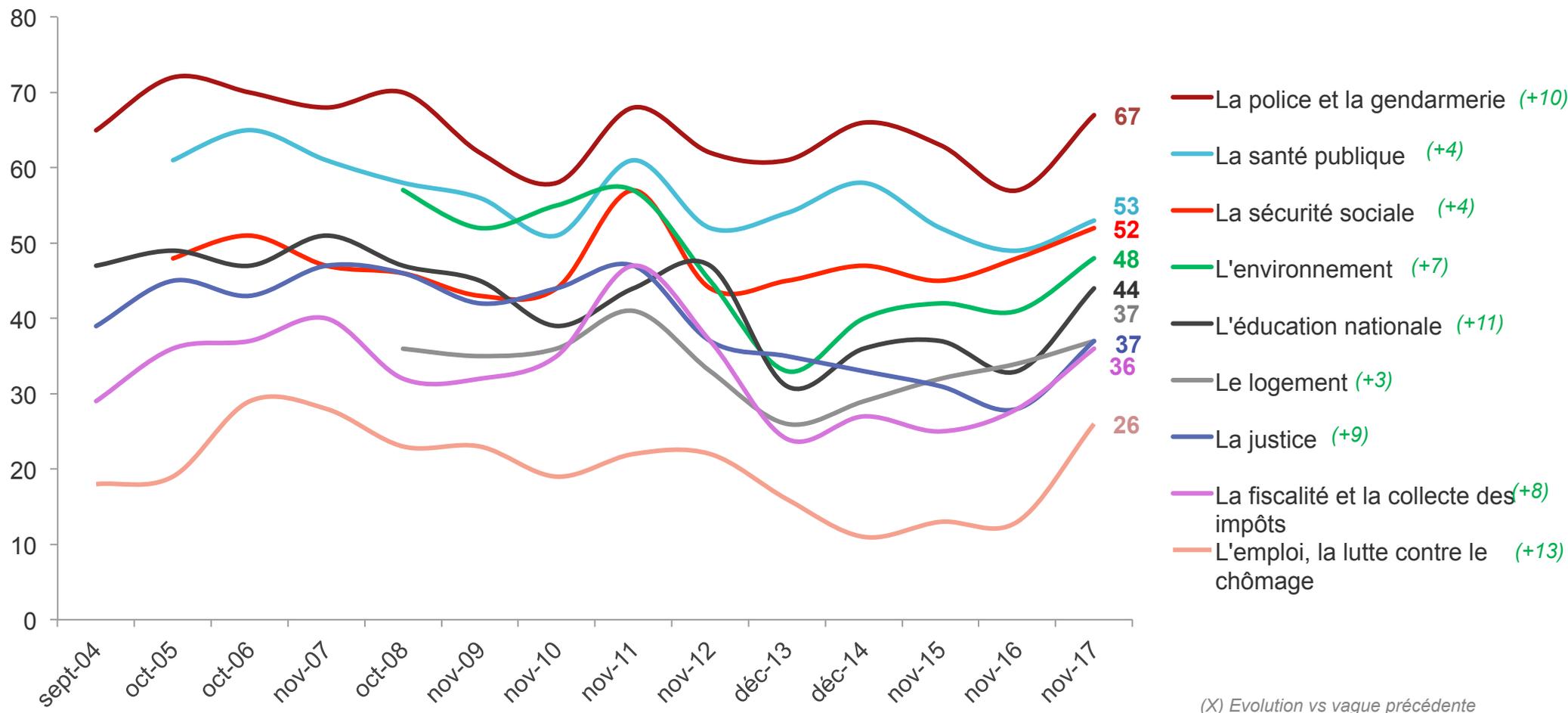
Base : 2549

Q14. [...] avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat pour...

# Après plusieurs années de baisse ou de stabilité, les jugements à l'égard de l'action de l'Etat retrouvent dans de nombreux domaines les niveaux enregistrés avant 2012

## ST Bonne opinion

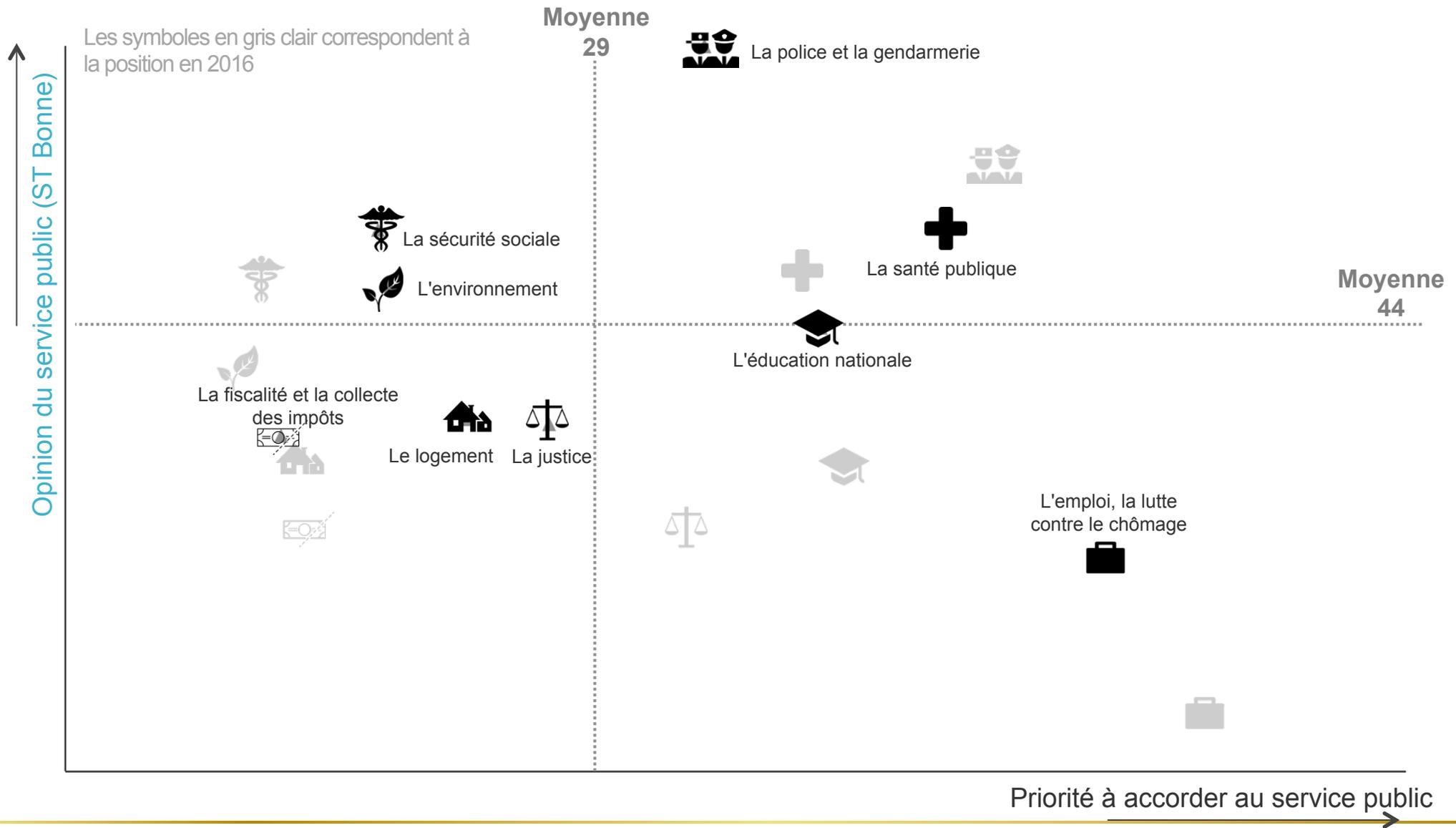
En %



Base : 2549

Q14. [...] avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat pour...

Si l'amélioration de l'opinion des Français touche tous les services publics, elle est moins forte dans les domaines qui sont justement jugés plus prioritaires qu'avant : santé, sécurité sociale, environnement et logement.



# 3

Comparaison de la satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics

Le niveau moyen de satisfaction des usagers progresse cette année, tiré par les forts progrès enregistrés par les services publics de l'emploi, de l'éducation nationale et de la santé.

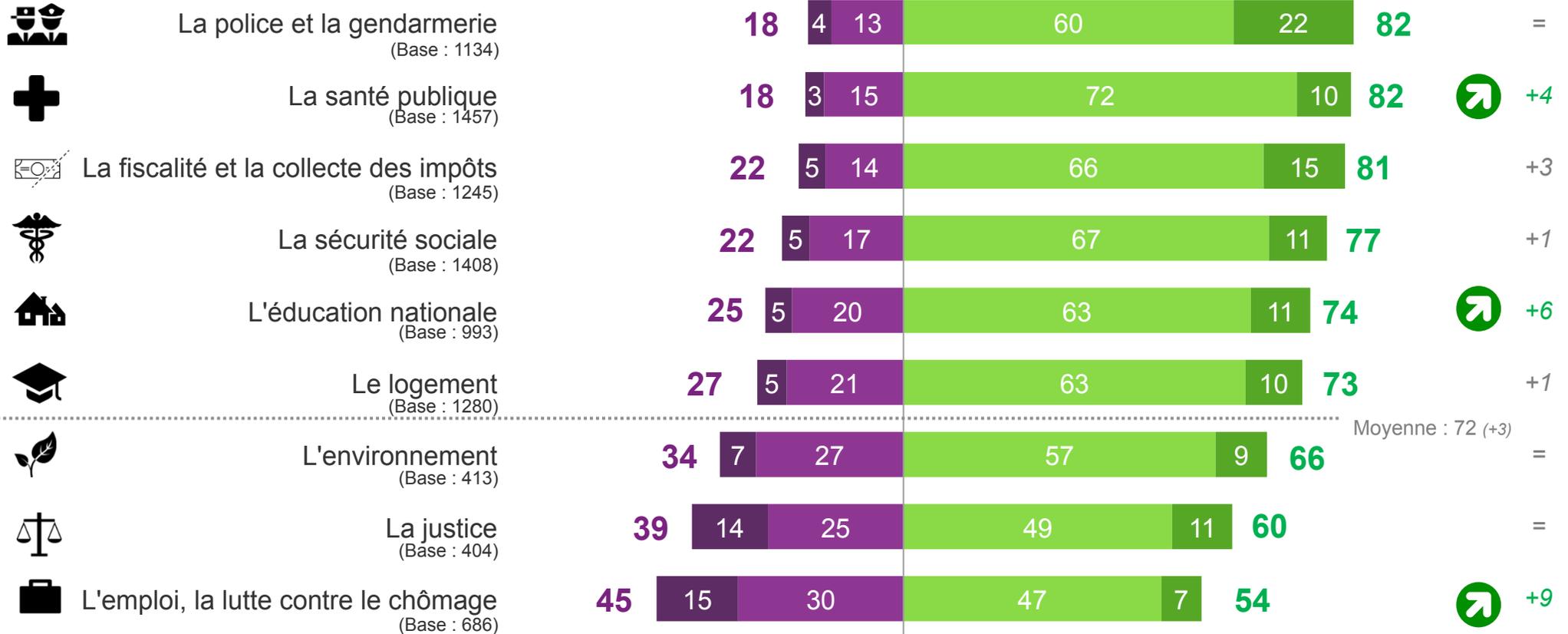
En %

■ Très mécontent   ■ Plutôt mécontent   ■ Plutôt satisfait   ■ Très satisfait

ST Mécontent

ST Satisfait

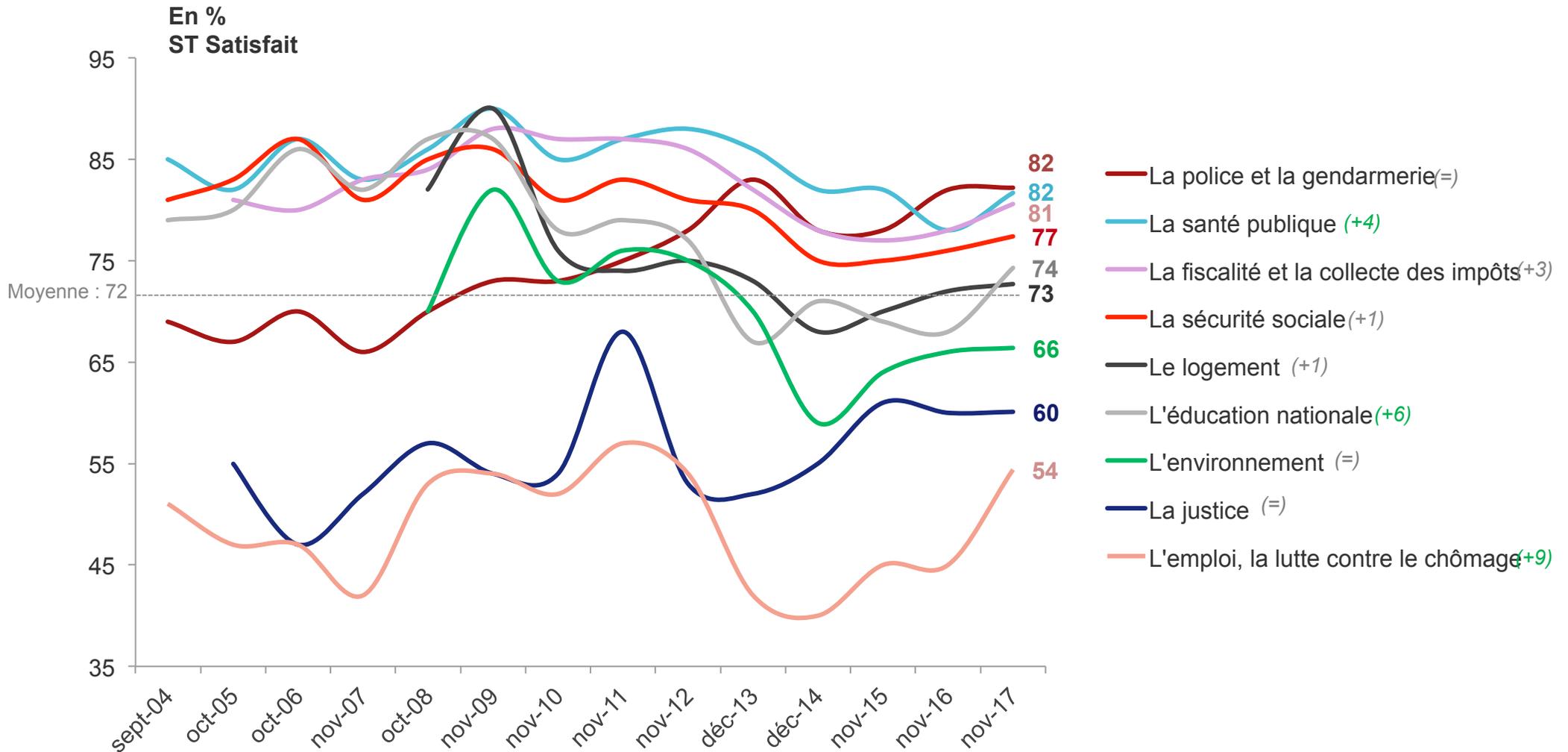
Evolution vs 2016



Base : Usagers

A2... J2. Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de...

En trois ans, la satisfaction des usagers du service public de l'emploi enregistre une forte hausse et retrouve ses niveaux les plus hauts. La satisfaction à l'égard des services de l'éducation nationale progresse également à nouveau mais sans retrouver son niveau des années 2000.

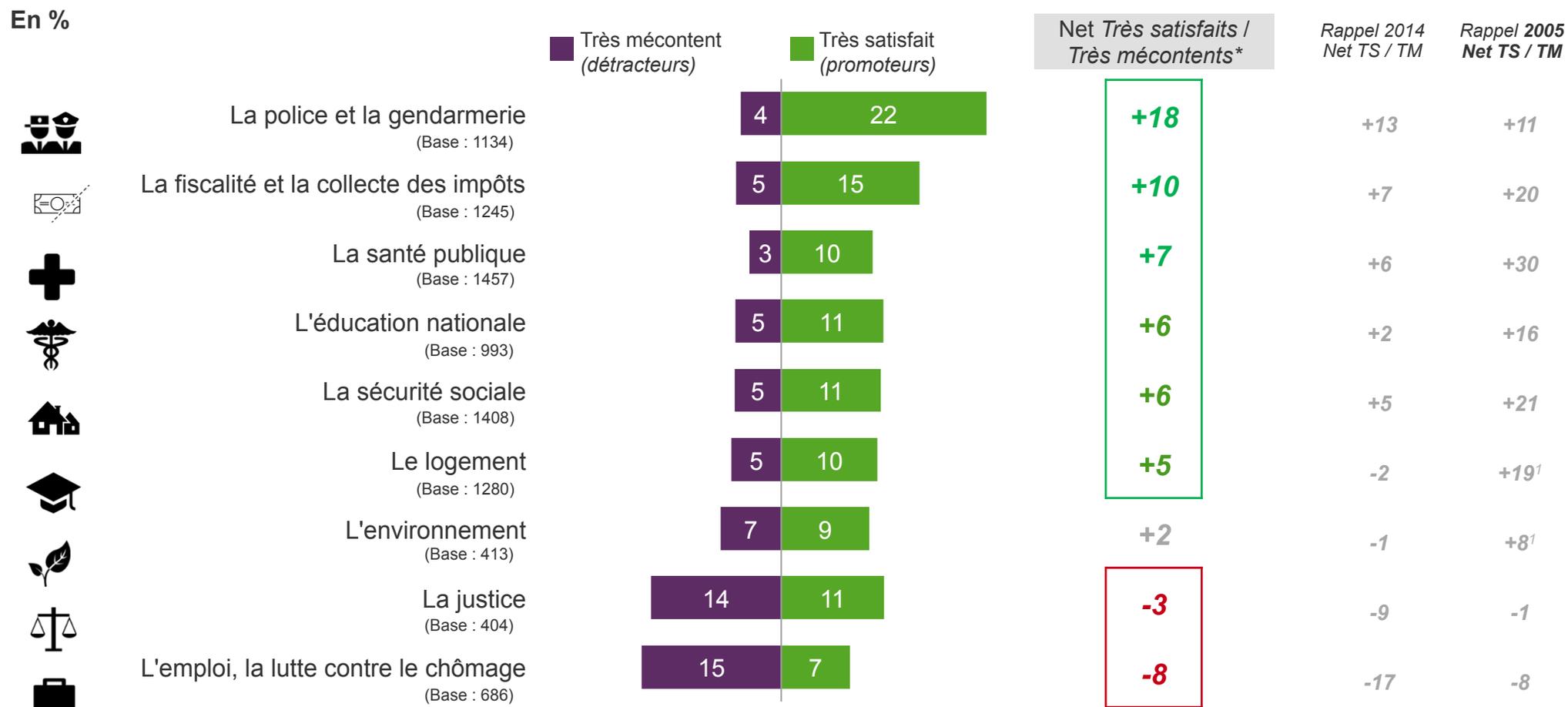


(X) Evolution vs vague précédente

Base : Usagers

A2... J2. Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de...

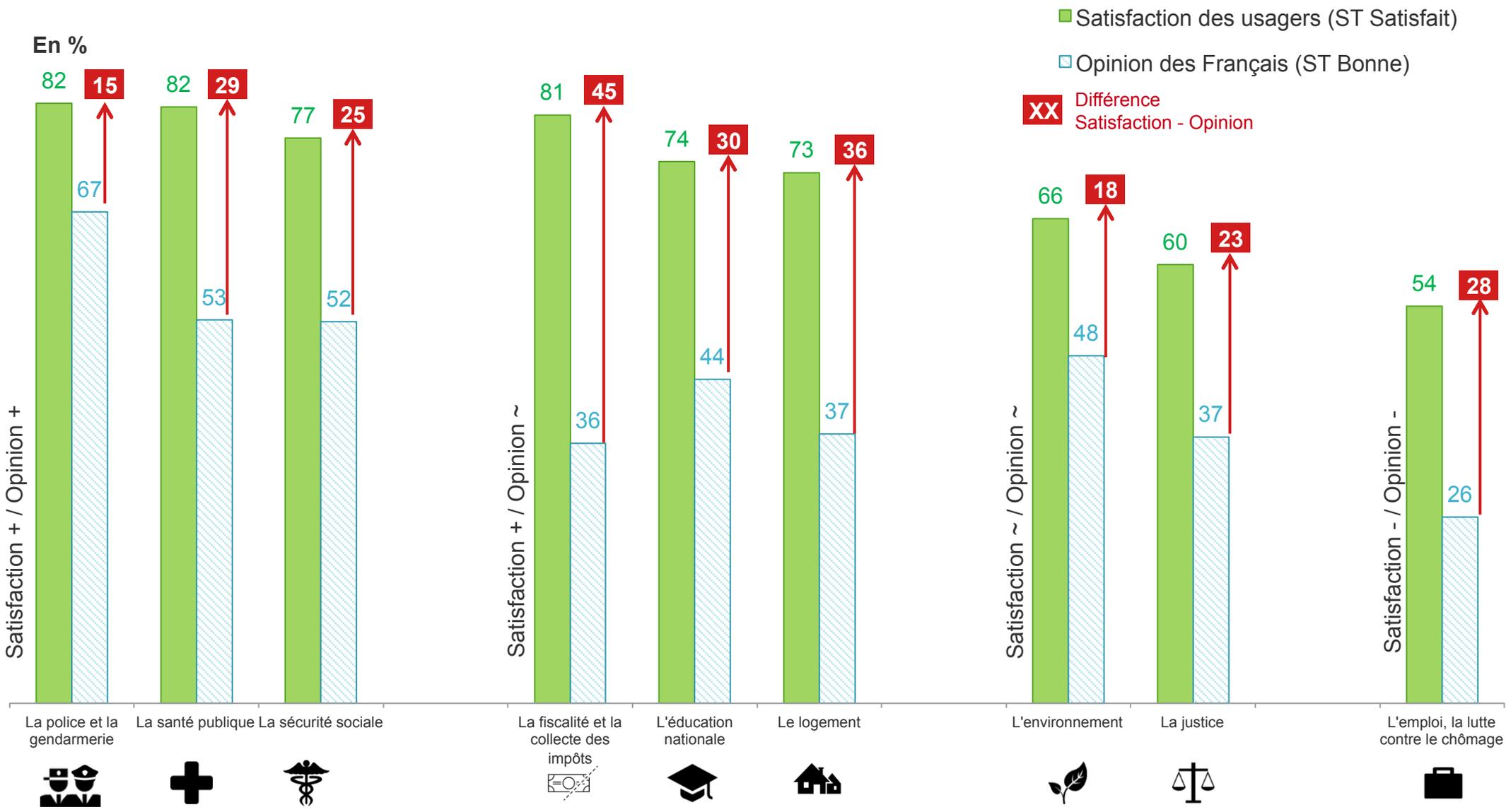
En 12 ans, la différence entre la part d'usagers *très satisfaits* et *très mécontents* recule nettement, à l'exception notable de la police et la gendarmerie. Toutefois, on note une amélioration par rapport à 2014 où la satisfaction avait atteint un niveau bas.



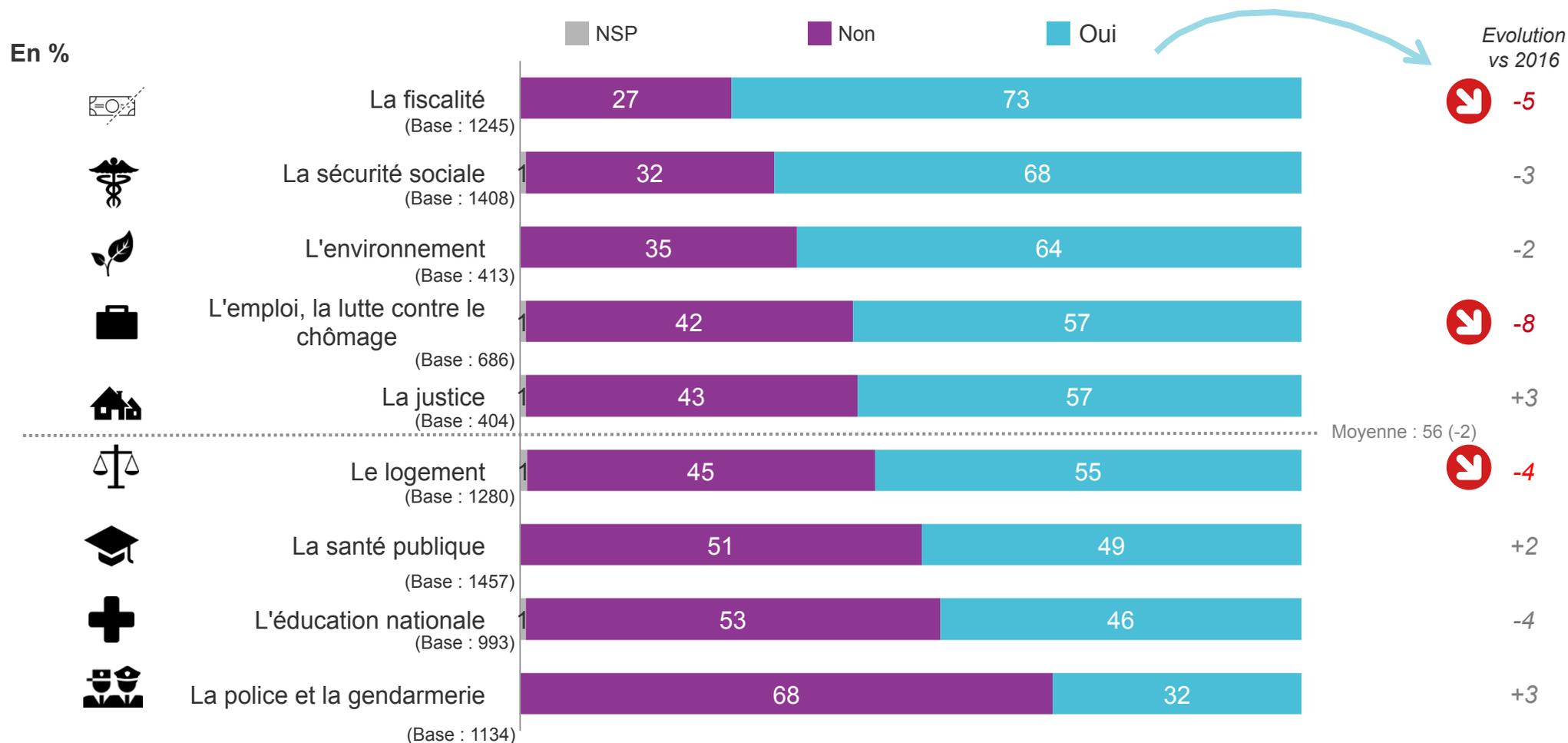
\*Ce net correspond à la différence entre la part d'usagers très satisfaits (les promoteurs) et celle des usagers très mécontents (les détracteurs) de l'action de chaque service public.

<sup>1</sup> Les services publics du logement et de l'environnement n'étaient pas posés dans la première vague du baromètre en 2005. L'évolution fait référence à 2007, date de leur inclusion dans le baromètre.

# La police et la gendarmerie, la santé publique et la sécurité sociale : les services publics qui continuent de concilier bonne opinion des Français et large satisfaction de leurs usagers.



# Une majorité d'usagers juge que des économies sont possibles dans la plupart des services publics, mais cette part recule nettement s'agissant de l'emploi et de la fiscalité par rapport à l'an dernier



Base : Usagers

A3... J3. En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de...?

# Les priorités aux yeux des usagers de chaque service public sont toujours assez stables dans le temps

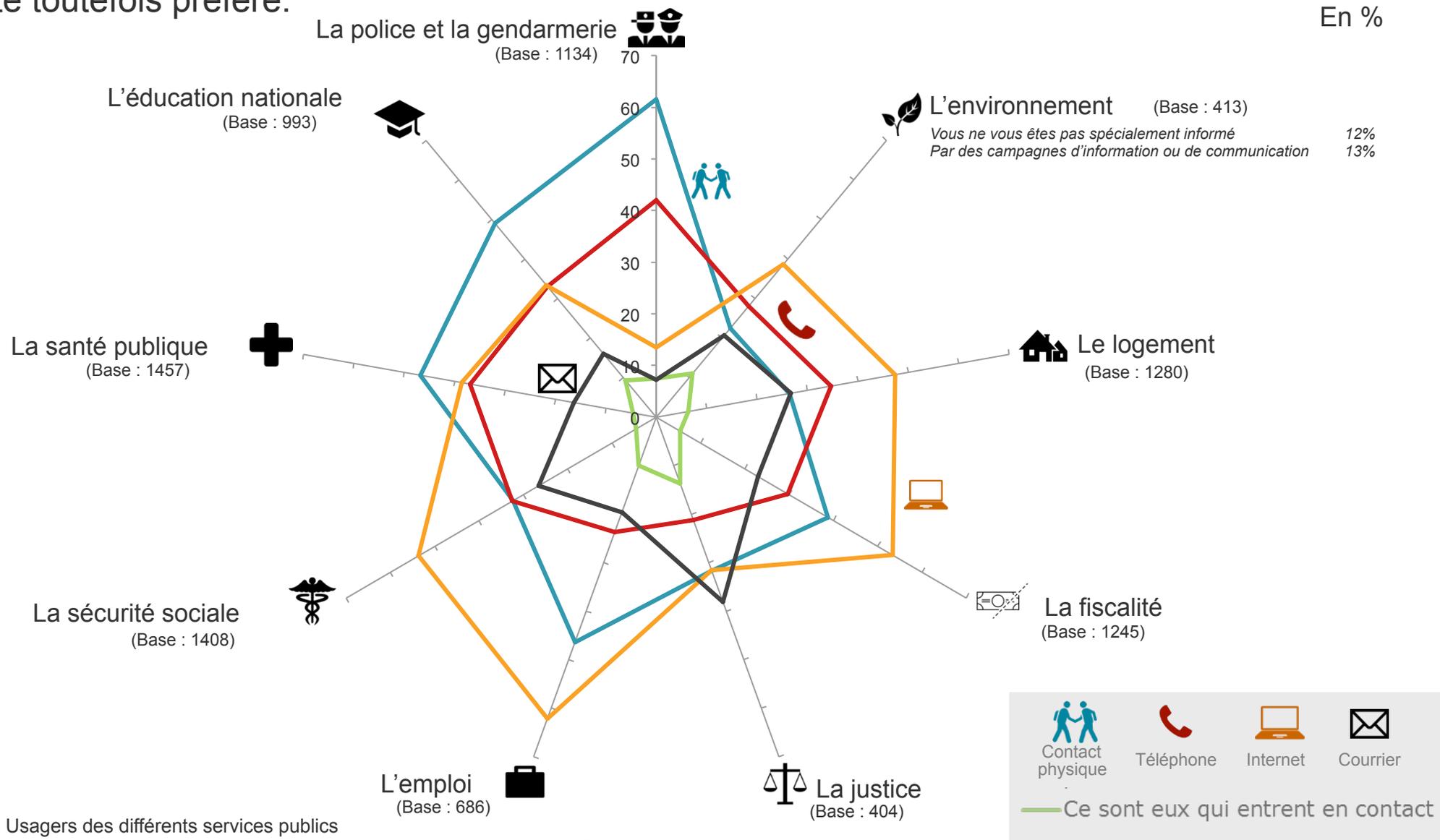


sept-04	oct-05	oct-06	nov-07	oct-08	nov-09	nov-10	nov-11	nov-12	déc-13	déc-14	Nov-15	Nov-16	Nov-17	
Prévention	Capacité à se faire respecter		Présence au quotidien + prévention	Présence au quotidien + réactivité	Réactivité					Capacité à se faire respecter et réactivité		Capacité à se faire respecter		
La qualité des soins reçus														
Discipline et civisme	Orienter les élèves	Communiquer aux élèves un savoir		Orienter les élèves	Communiquer aux élèves un savoir					Communiquer un savoir + Discipline et civisme		Communiquer un savoir		
				Qualité de l'info	Incitation	Incitation + qualité de l'info	Qualité de l'info			Incitation	Incitation + qualité de l'info		Incitation	
Rapidité des remboursements		Cotisations et prestations justes	Rapidité des remboursements et des prestations		Niveau de remboursement	Rapidité des remboursements et des prestations			Niveau + rapidité de(s) remboursement	Cotisations et prestations justes + Niveau de remboursement		Niveau de remboursement		
Ne pas se tromper et reconnaître ses erreurs					Respect des suspects	Juger rapidement les affaires	Ne pas se tromper et reconnaître ses erreurs			Juger rapidement les affaires	Juger rapidement les affaires + Prise en compte des victimes	Juger rapidement les affaires + être inflexible	Juger rapidement les affaires	
Clarté et simplicité des documents administratifs			Clarté et simplicité des documents administratifs + disponibilité des personnels	Clarté et simplicité des documents administratifs	Disponibilité des personnels	Possibilité d'effectuer des démarches à distance	Attitude des personnels	Attitude des personnels + Possibilité d'effectuer des démarches à distance		Clarté et simplicité des documents administratifs				
				Qualité des offres	Traitement équitable des citoyens		Rapidité dans la finalisation des dossiers			Traitement équitable des citoyens	Traitement équitable + simplicité des démarches		Traitement équitable des citoyens	
Offres d'emplois proposées adaptées et assez nombreuses					Efficacité des formations	Offres d'emplois proposées adaptées et assez nombreuses					Compétence du personnel + offres d'emploi adaptées		Offres d'emplois proposées adaptées et assez nombreuses	

Base : 2549

A4... J4. Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de...

Dans les services où il est le mode de contact privilégié, Internet s'impose toujours davantage. Dans la police et la gendarmerie, l'éducation nationale et la santé publique le contact physique reste toutefois préféré.



Base : Usagers des différents services publics  
 A1... J1. En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec...?

Même s'il progresse, le contact par Internet ne se substitue pas au contact physique dans les services où il est le plus ancré. Sur les dernières années on ne note pas de révolution majeure dans les modes de contact.



Base : Usagers

A1... J1. En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec...?

# Tableau de synthèse : importance, opinion, satisfaction, et possibilités de réaliser des économies

En %		Importance (cité dans les trois premières priorités)	Opinion (ST Bonne)	Satisfaction (ST Satisfait)	Economies possibles (Oui)
	La police et la gendarmerie	32 	 67 	 82	32
	L'éducation nationale	 37	44 	74 	46
	La santé publique	 42 	 53	 82	49
	La sécurité sociale	19 	 52 	77	 68
	L'emploi, la lutte contre le chômage	 48	26 	54 	57 
	La justice	26 	37 	60	57
	La fiscalité	15	36 	 81	 73 
	Le logement	23 	37	73	55
	L'environnement	20 	48 	66	 64
<b>MOYENNE</b>		29	44	72	56

  Sont précisées ici les évolutions positives ou négatives supérieures à 5 points par rapport à 2016

# 4

## Résultats par service public

# 4.1

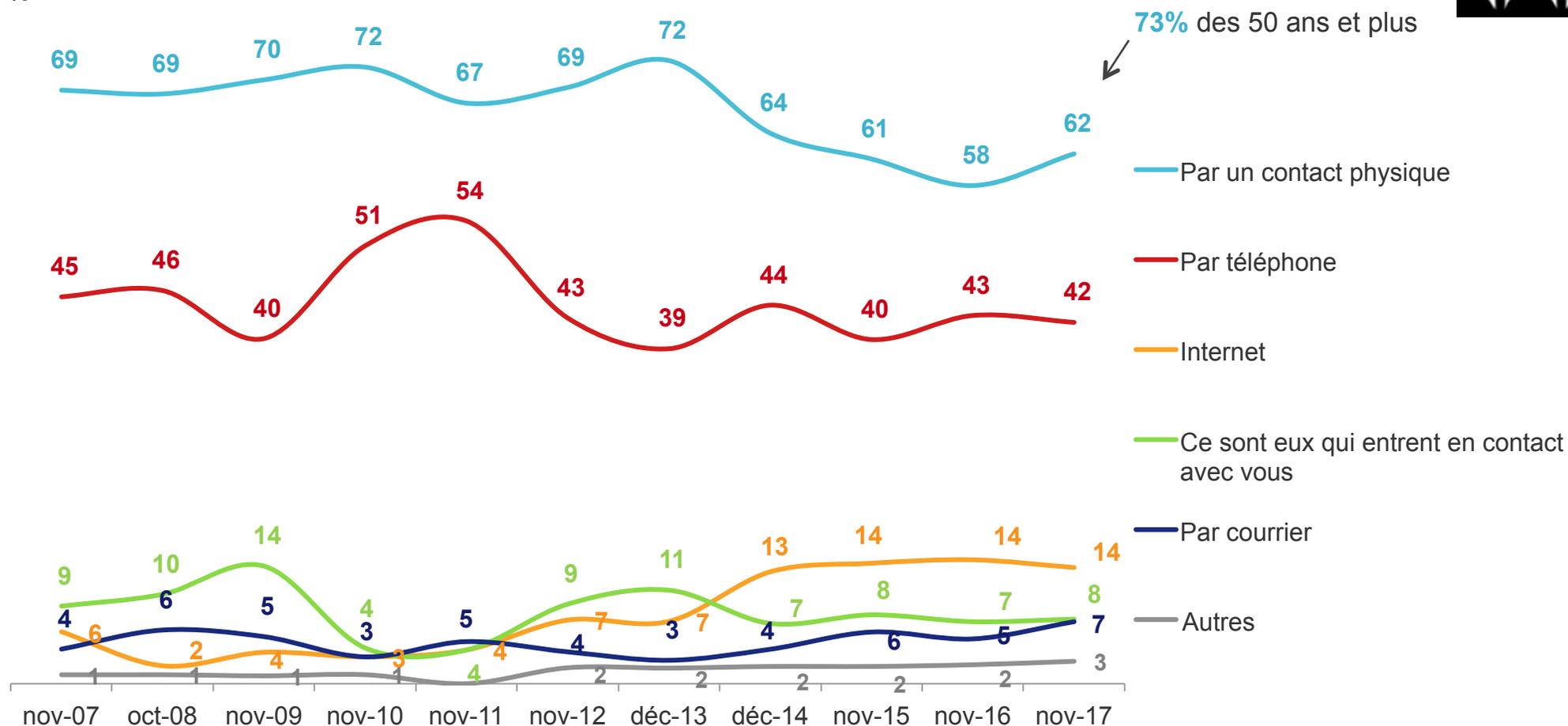
La police et la gendarmerie



# Le contact physique ou par téléphone restent les modes de contact privilégiés avec la police et la gendarmerie



En %



73% des 50 ans et plus

Base : Usagers (1134)

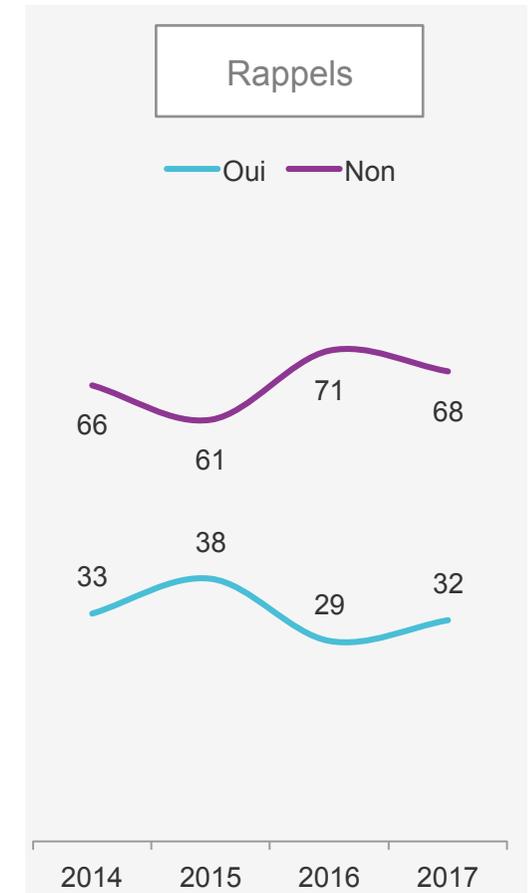
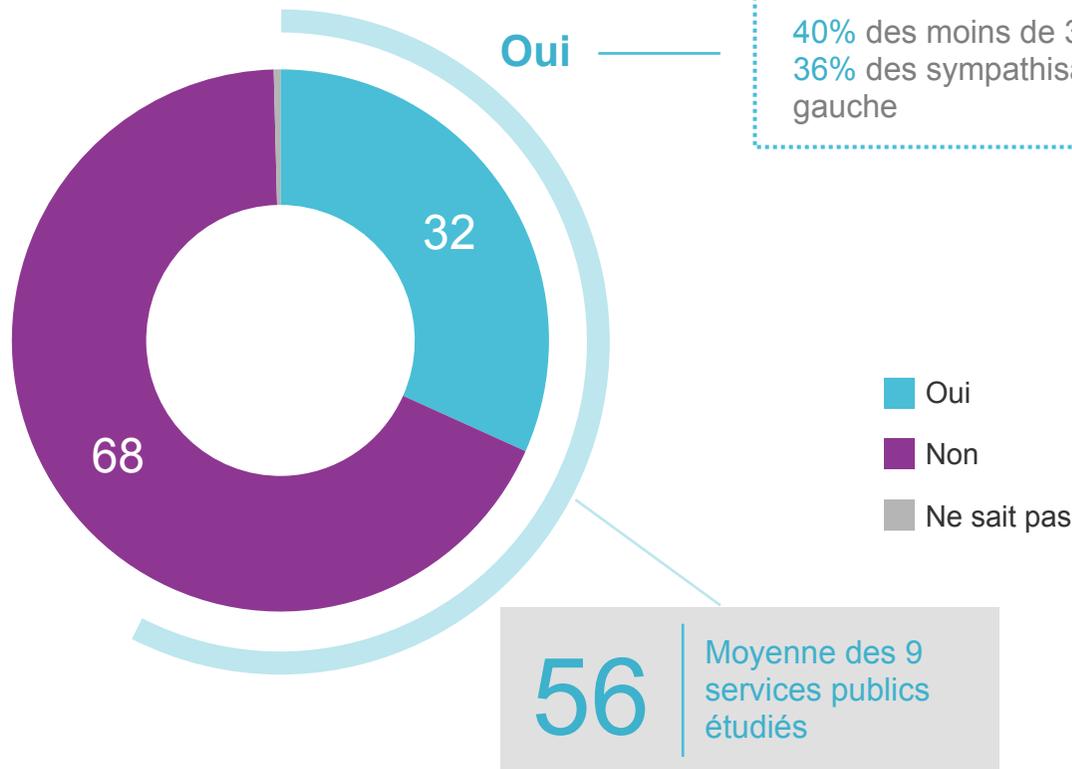
A1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec la police ou la gendarmerie ?

# Pour ses usagers, la police et la gendarmerie est toujours un secteur à préserver d'économies trop importantes



Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service

En %



Base : Usagers (1134)

A3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de la police et de la gendarmerie ?

(X) Evolution vs vague précédente

# Police et gendarmerie : l'opinion comme la satisfaction se maintiennent bien au-dessus de la moyenne des neuf services publics



En %

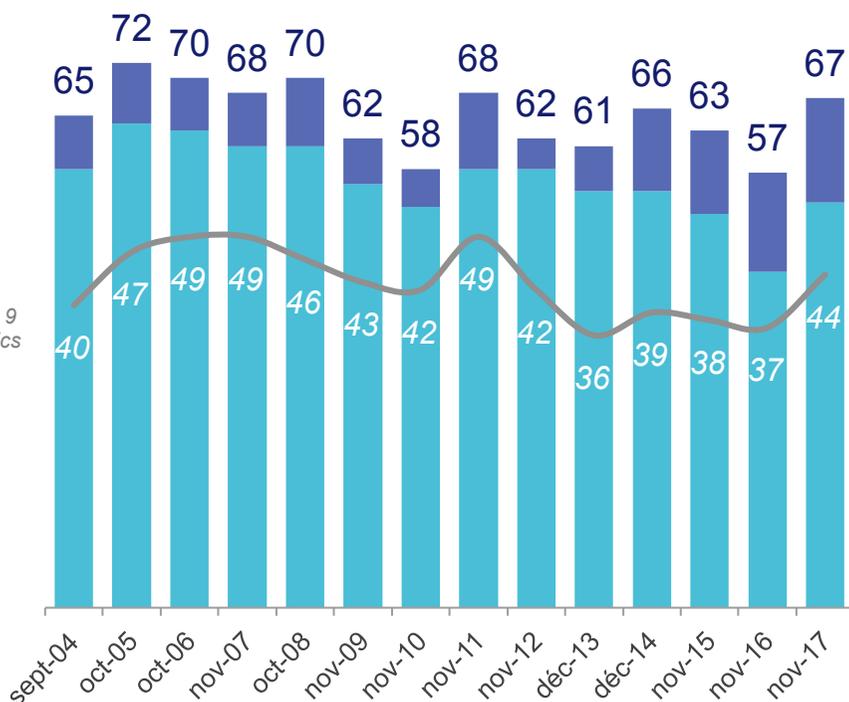
**ST Bonne opinion**

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

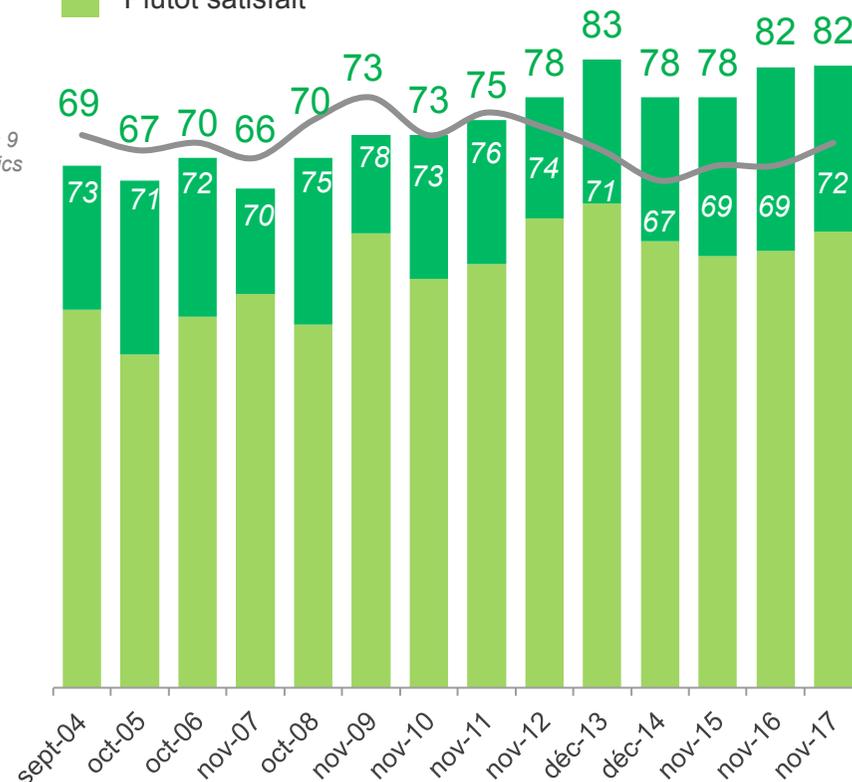
**ST Satisfait**

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Ensemble (2549)  
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?  
 LA POLICE ET LA GENDARMERIE

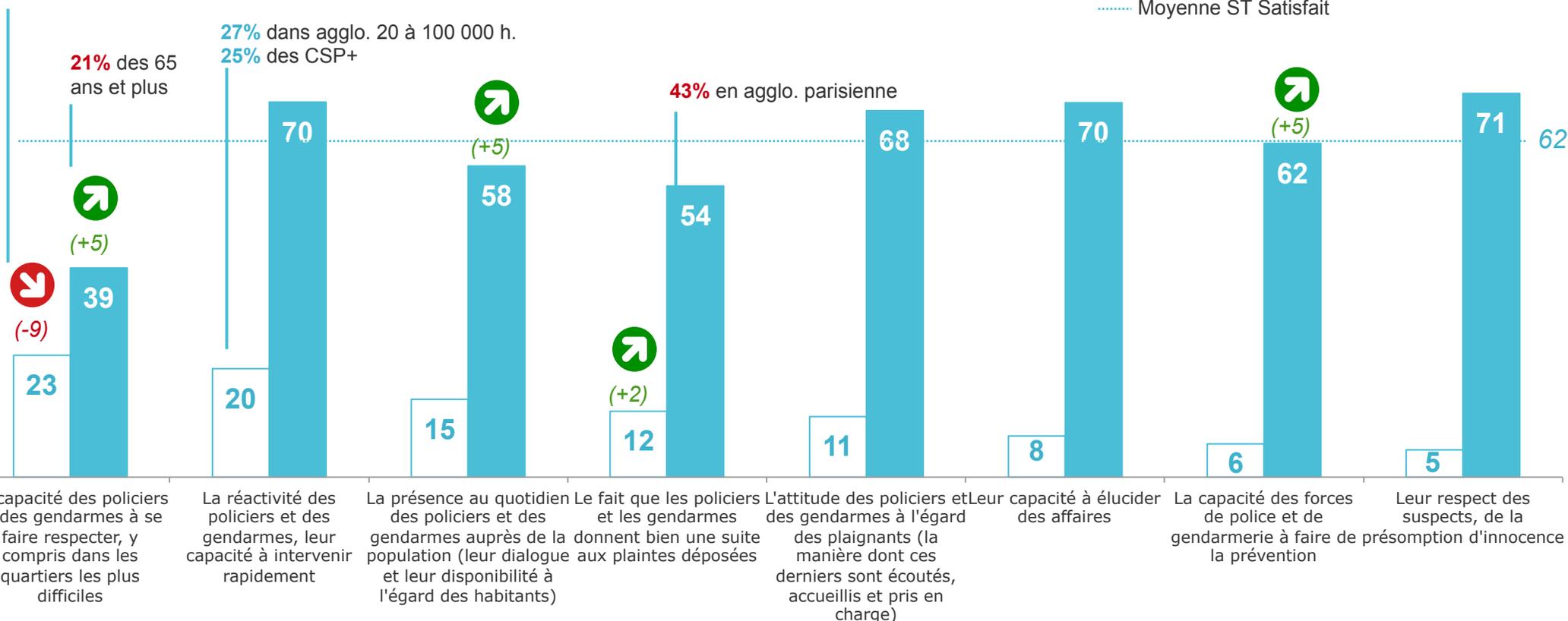
Usagers (1134)  
 A2 Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la police ou de la gendarmerie dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elles?

Si elle reste la première attente des usagers, la capacité des policiers à se faire respecter apparaît comme moins prioritaire que l'an dernier. La satisfaction sur ce point s'améliore mais continue de constituer un point faible



32% des 65 ans et plus  
31% des sympathisants de droite

□ Ont cité cette attente comme prioritaire  
■ ST Satisfait  
..... Moyenne ST Satisfait



Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

Base : Usagers (1134)

A4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de la police et de la gendarmerie ?

A5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la police et de la gendarmerie ? Estimez-vous qu'elle est...

# 4.2

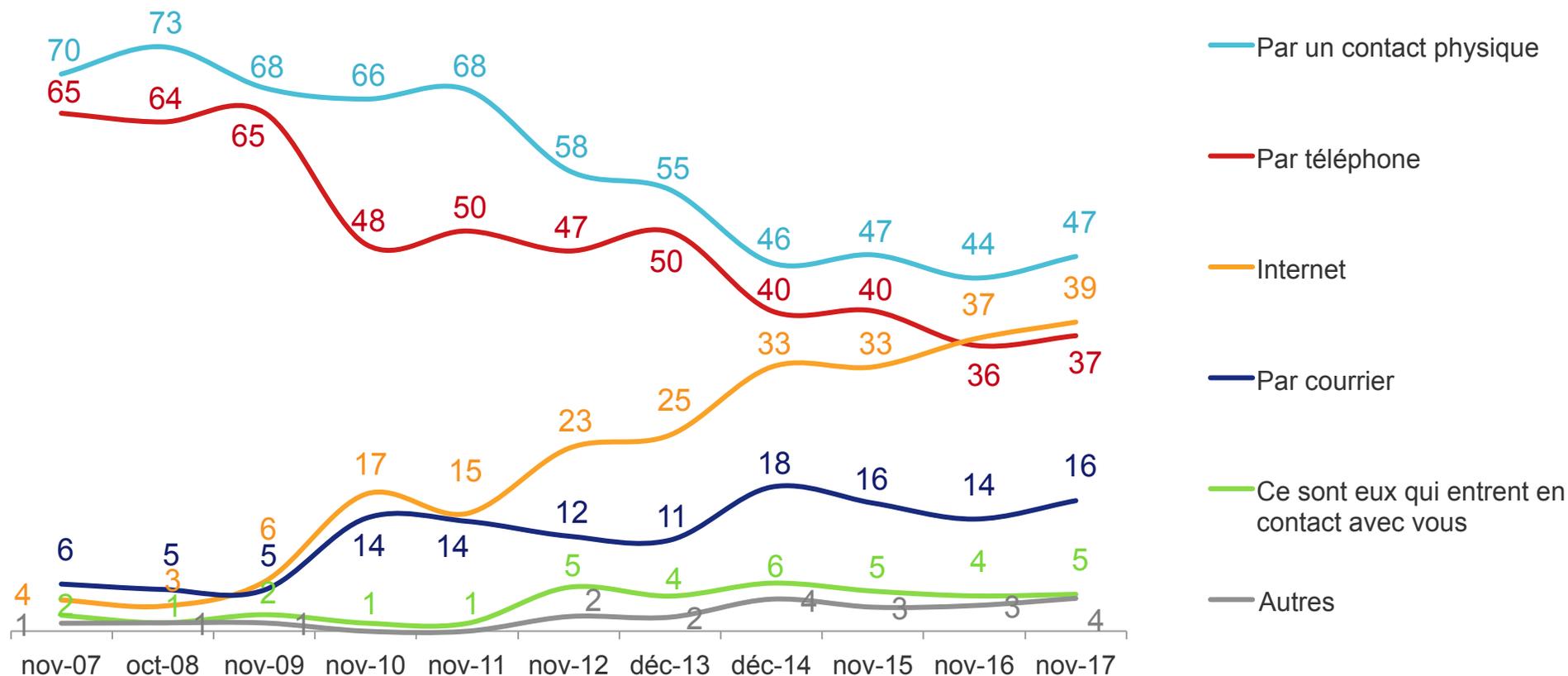
La santé publique



# Le contact physique reste le mode de contact privilégié avec les services de santé publique malgré la hausse constante d'Internet



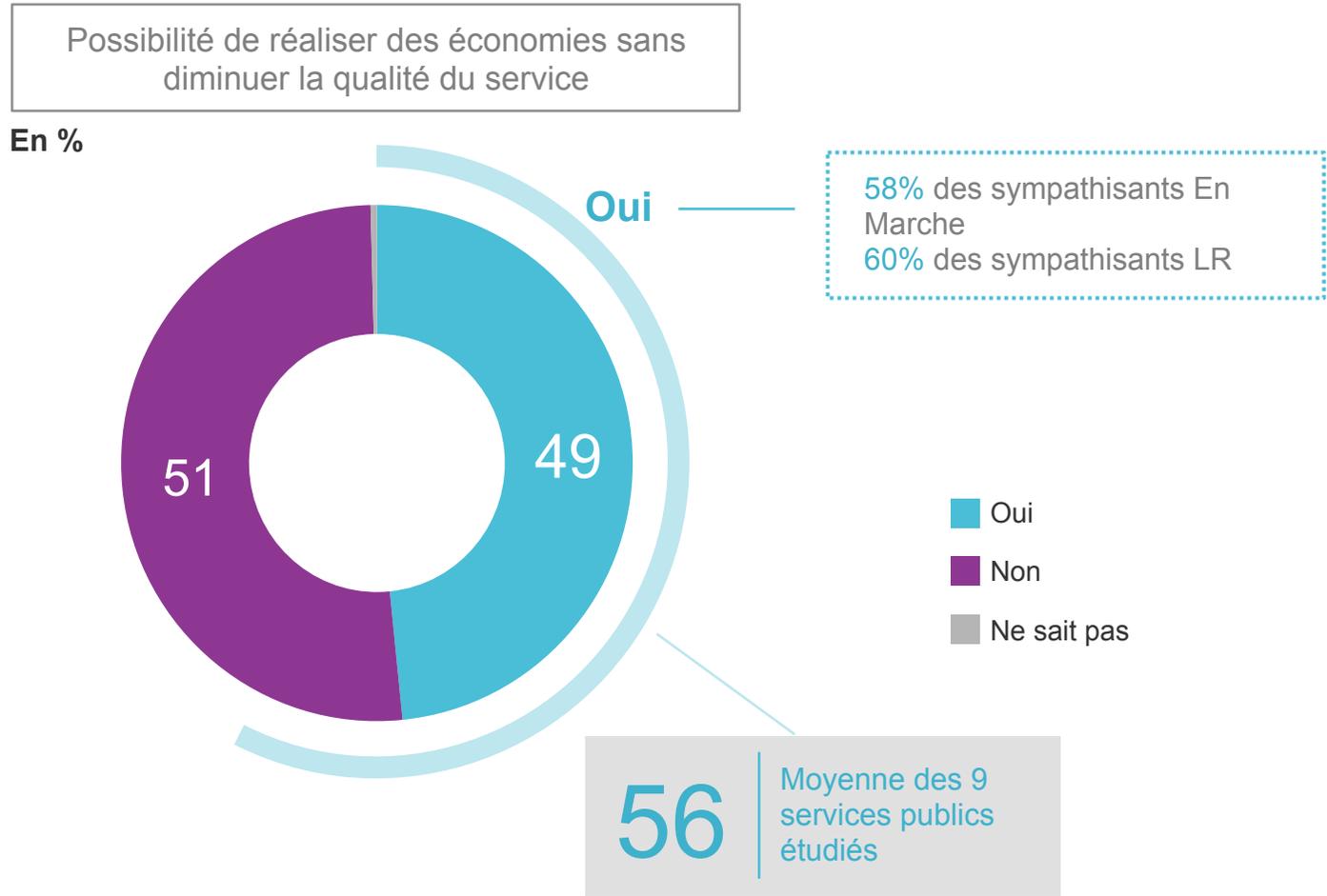
En %



Base : Usagers (1457)

D1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact les services de santé publique ?

# Des usagers très partagés quant à la capacité à faire des économies importantes dans le domaine de la santé publique sans diminuer la qualité de service



Base : Usagers (1457)

D3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services de santé publique ?

(X) Evolution vs vague précédente

La satisfaction à l'égard du système de santé publique reste bonne et s'améliore sans retrouver toutefois les très bons niveaux des années 2000. La part des usagers *très satisfaits* continue en effet de se réduire.



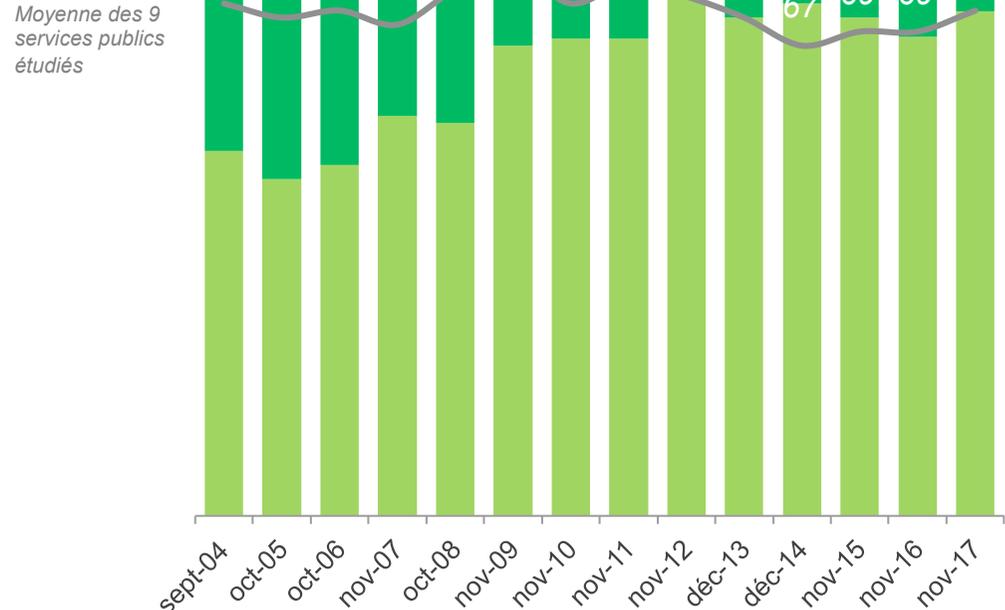
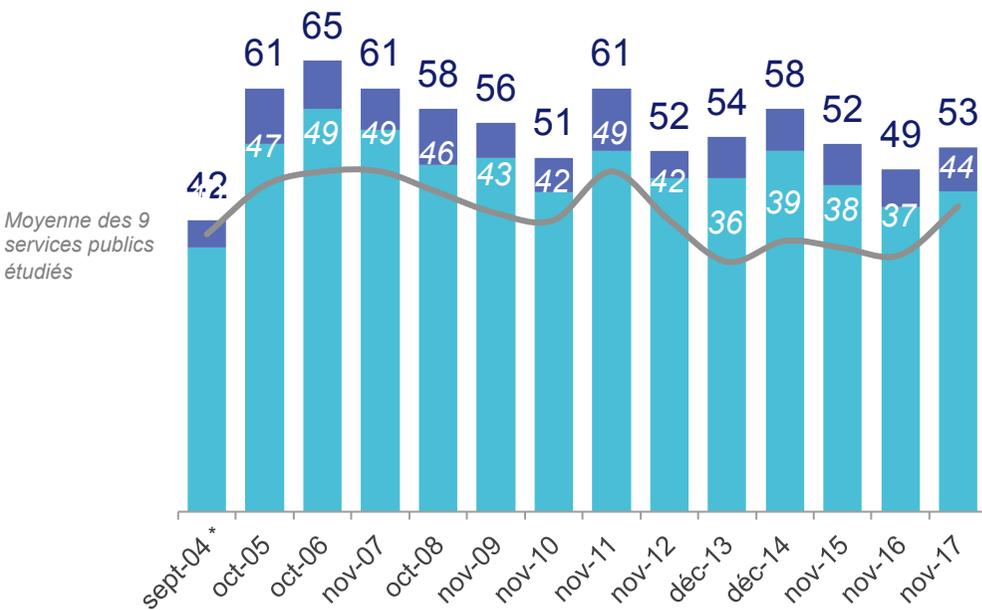
En %

**ST Bonne opinion**

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

**ST Satisfait**

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



\* Santé publique et sécurité sociale n'ont commencé à être mesurées séparément sur cette question qu'en 2005

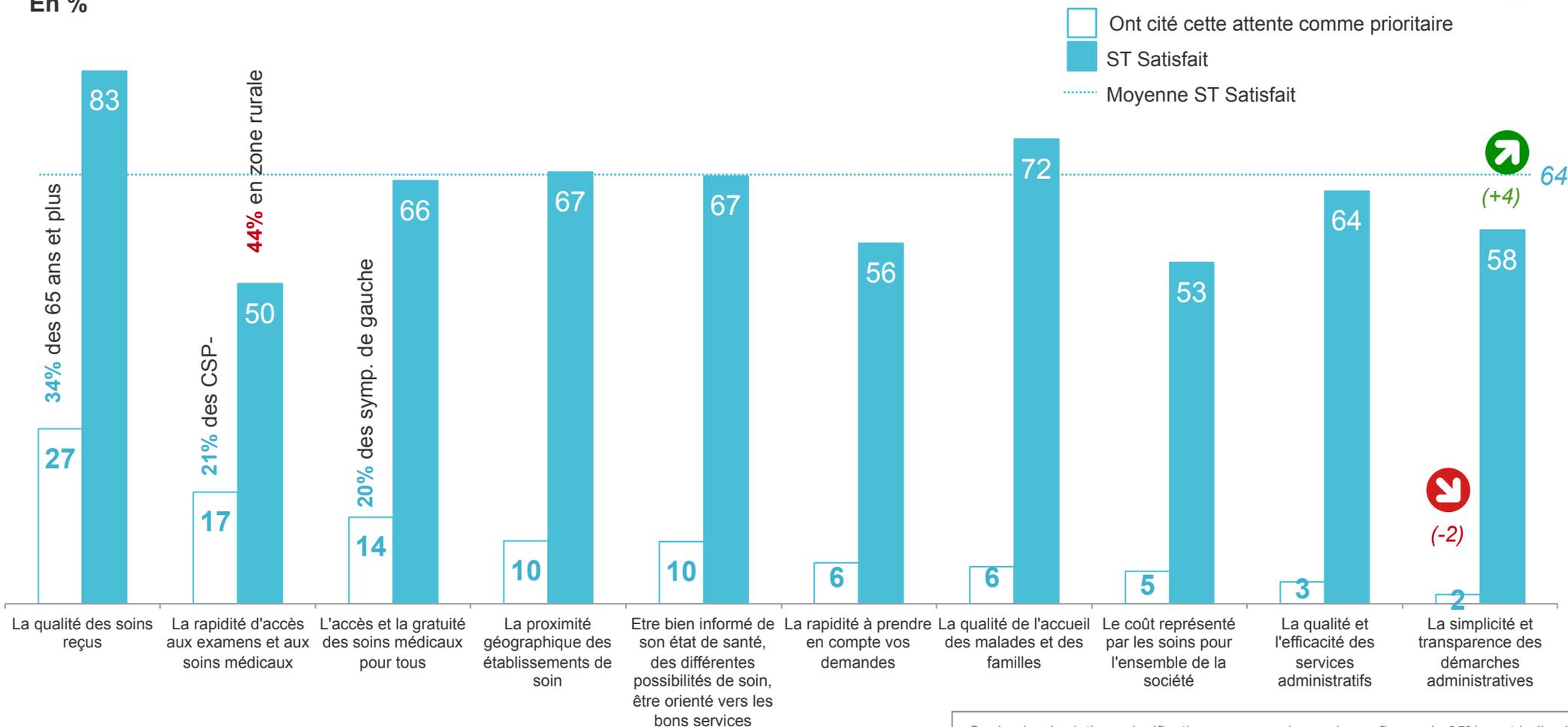
Base : Ensemble (2549)  
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?  
 LA SANTÉ PUBLIQUE

Base : Usagers (1457)  
 D2 Globalement, en tant qu'utilisateur du système de santé publique, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de son action ?

# La qualité des soins est une fois de plus l'attente prioritaire des usagers des services de la santé qui en sont, cette année encore, très satisfaits



En %



Base : Usagers (1457)

D4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU avec lesquels vous avez été en contact ?

D5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU ? Estimez-vous qu'elle est...

Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

# 4.3

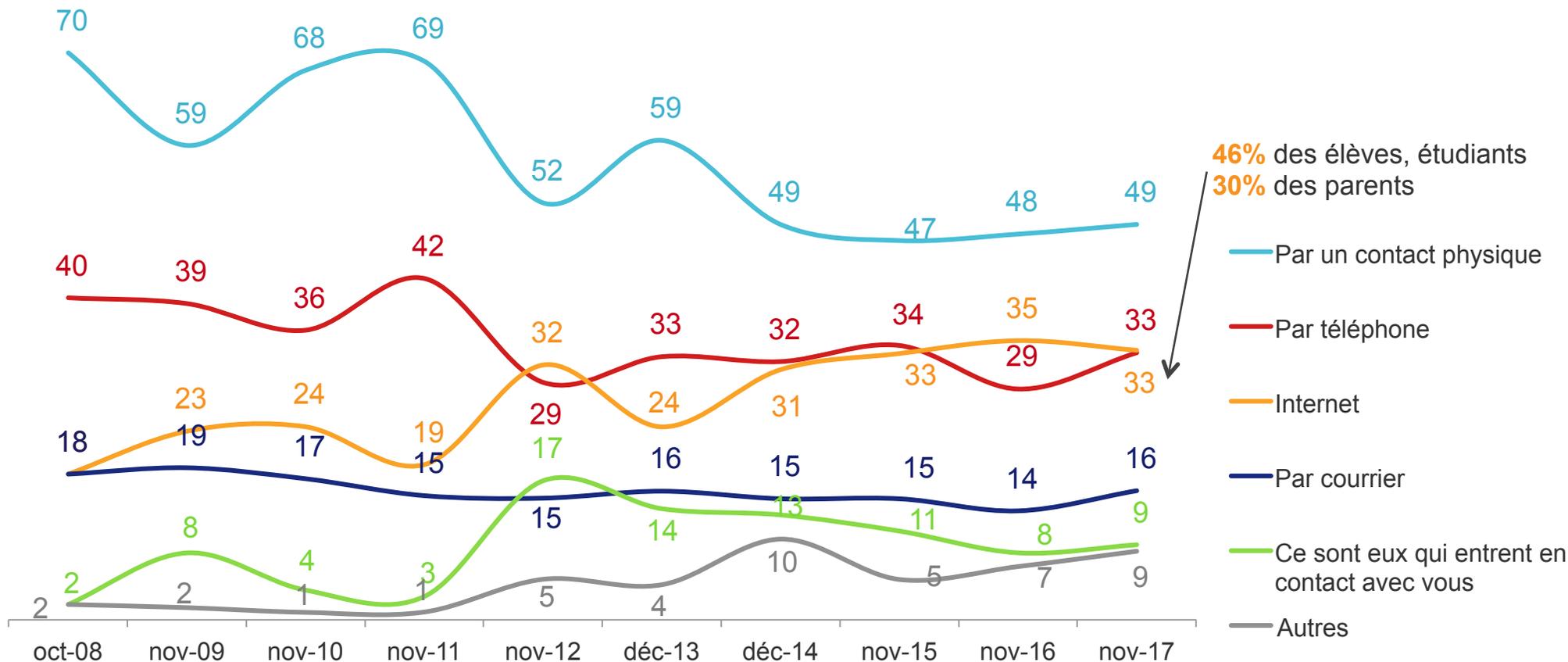
L'éducation nationale



Comme l'année dernière, le mode de contact privilégié avec les services de l'éducation nationale est physique. Internet est davantage utilisé par les élèves et étudiants que par les parents



En %

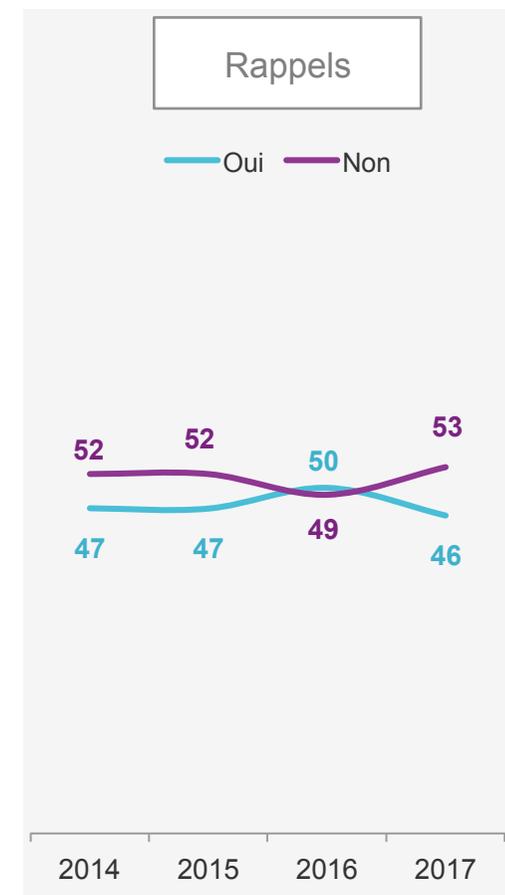
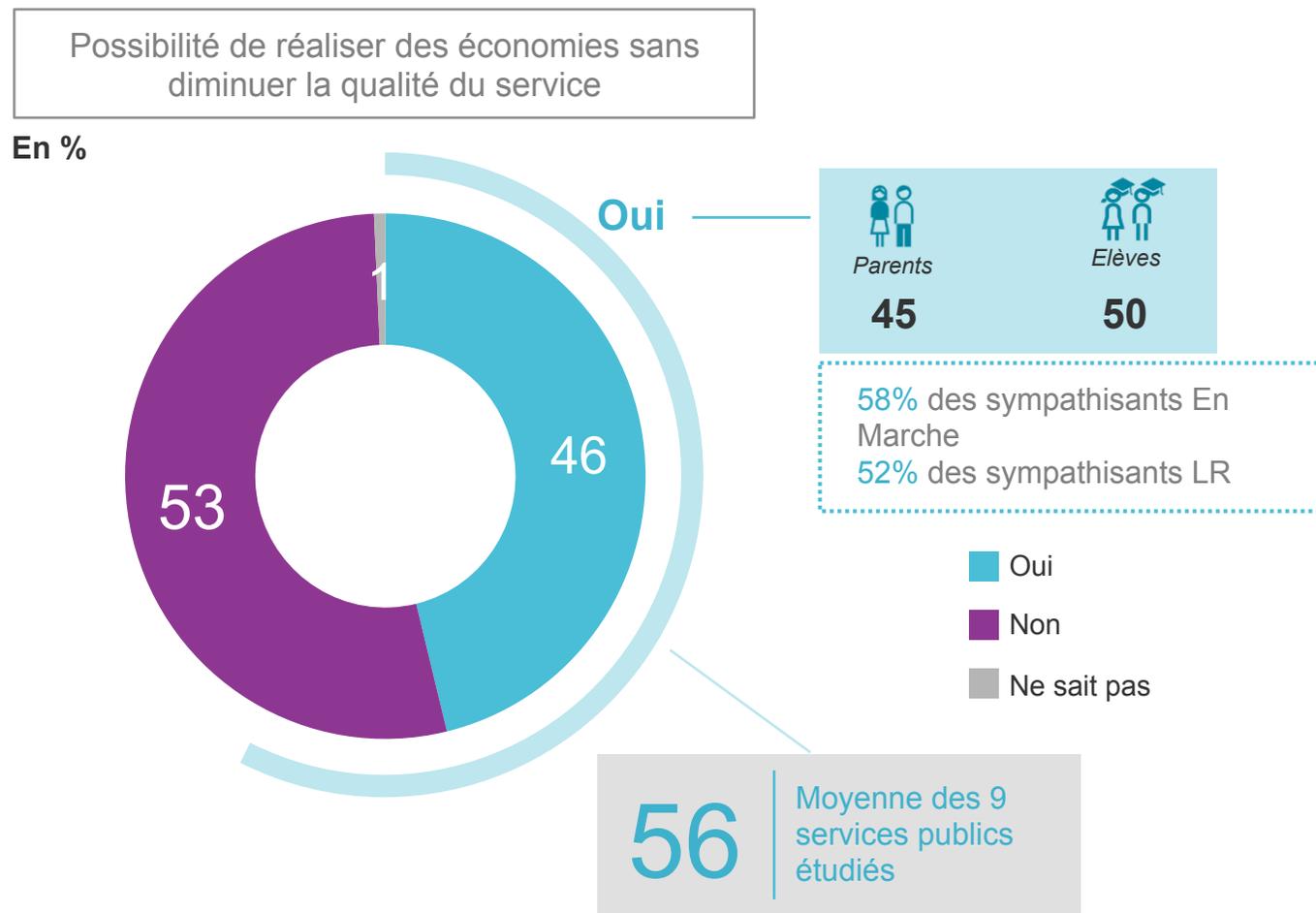


Base : Usagers (993)

B1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services de l'éducation nationale, que ce soit avec l'école primaire, le collège, le lycée que fréquente votre enfant ? *Posée aux parents*

C1 En règle générale, et en dehors des cours auxquels vous assistez, comment vous mettez-vous en contact avec les services de votre collège, lycée, université, ou avec ceux de l'éducation nationale ? *Posée aux enfants*

# Parents comme élèves sont toujours partagés quant à la possibilité de réaliser des économies dans l'éducation nationale sans diminuer la qualité du service



Base : Usagers (993)

B3/ C3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de l'éducation nationale ?

(X) Evolution vs vague précédente

# Nette amélioration de la satisfaction mais surtout de l'opinion à l'égard de l'éducation nationale après plusieurs années à des niveaux moyens



En %

## ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

## ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

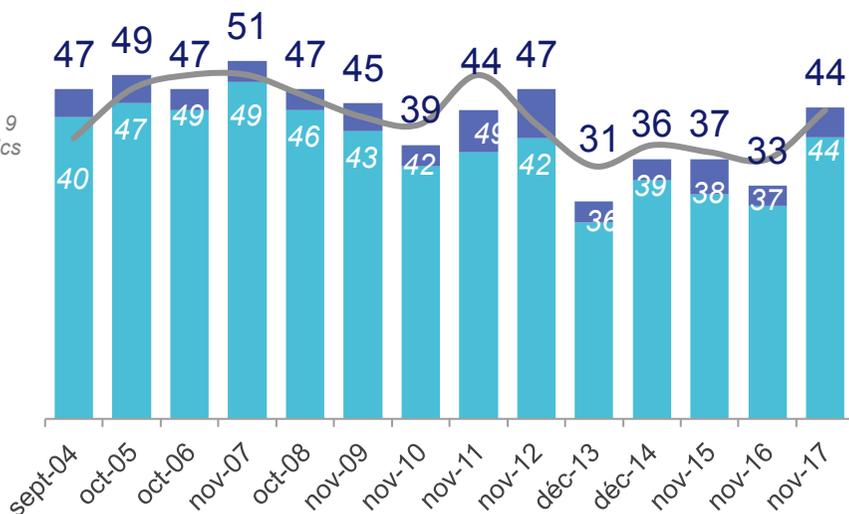
Parents

**74**

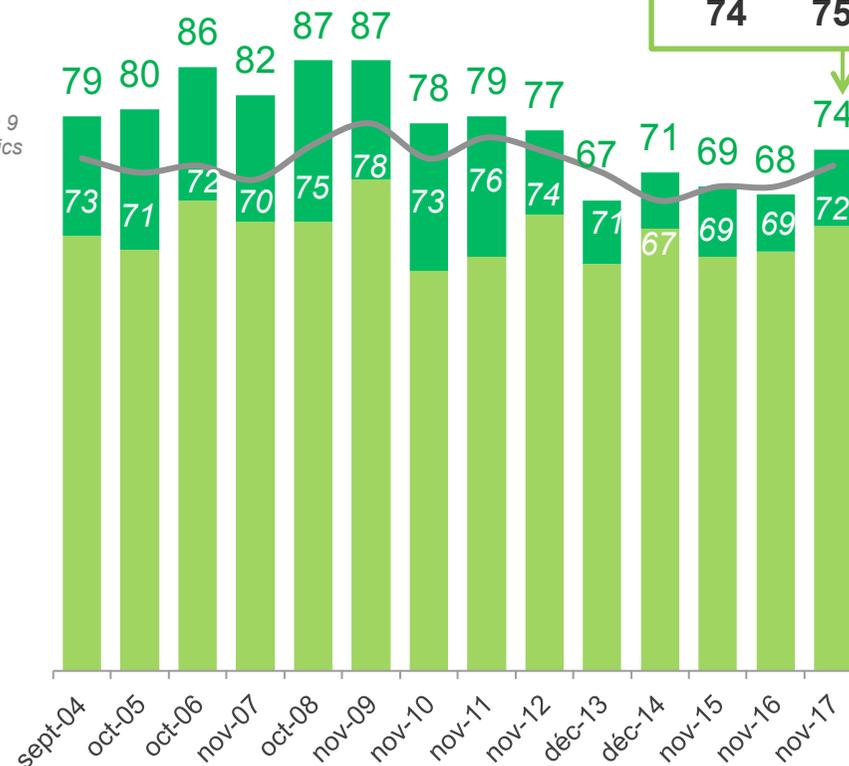
Elèves

**75**

Moyenne des 9 services publics étudiés



Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Ensemble (2549)  
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?  
 L'EDUCATION NATIONALE

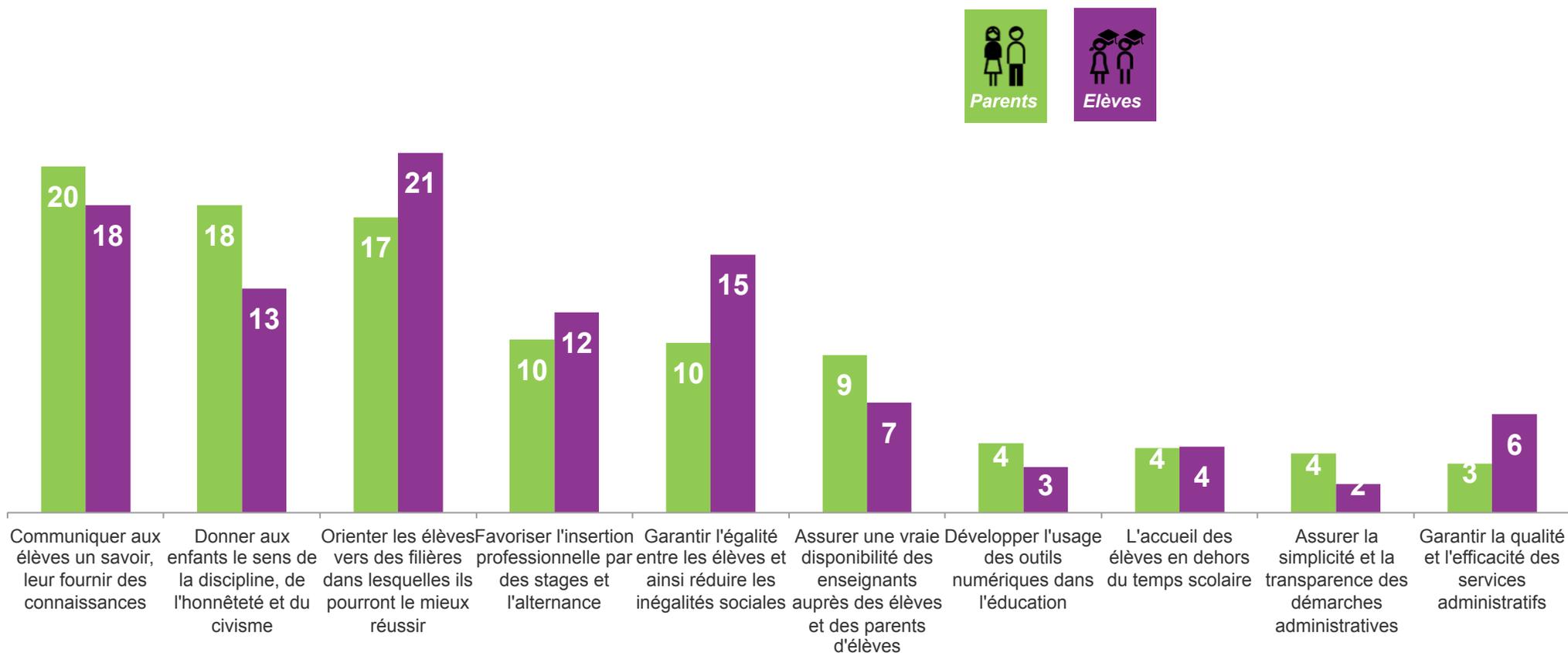
Base : Usagers (993)  
 B2/ C2 Globalement, en tant que parent d'élève/ en tant qu'élève ou étudiant, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'éducation fournie à vos enfants dans les écoles publiques françaises, que ce soit à l'école primaire, au collège ou au lycée ?

# Les élèves citent davantage que leurs parents l'orientation et la garantie d'égalité comme les attentes prioritaires à l'égard de l'éducation nationale.



En %

LES ATTENTES EXPRIMÉES PAR LES PARENTS D'ÉLÈVES ET LES ÉLÈVES



Base : Usagers (993)

B4/C4 Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève/ qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'éducation nationale ?

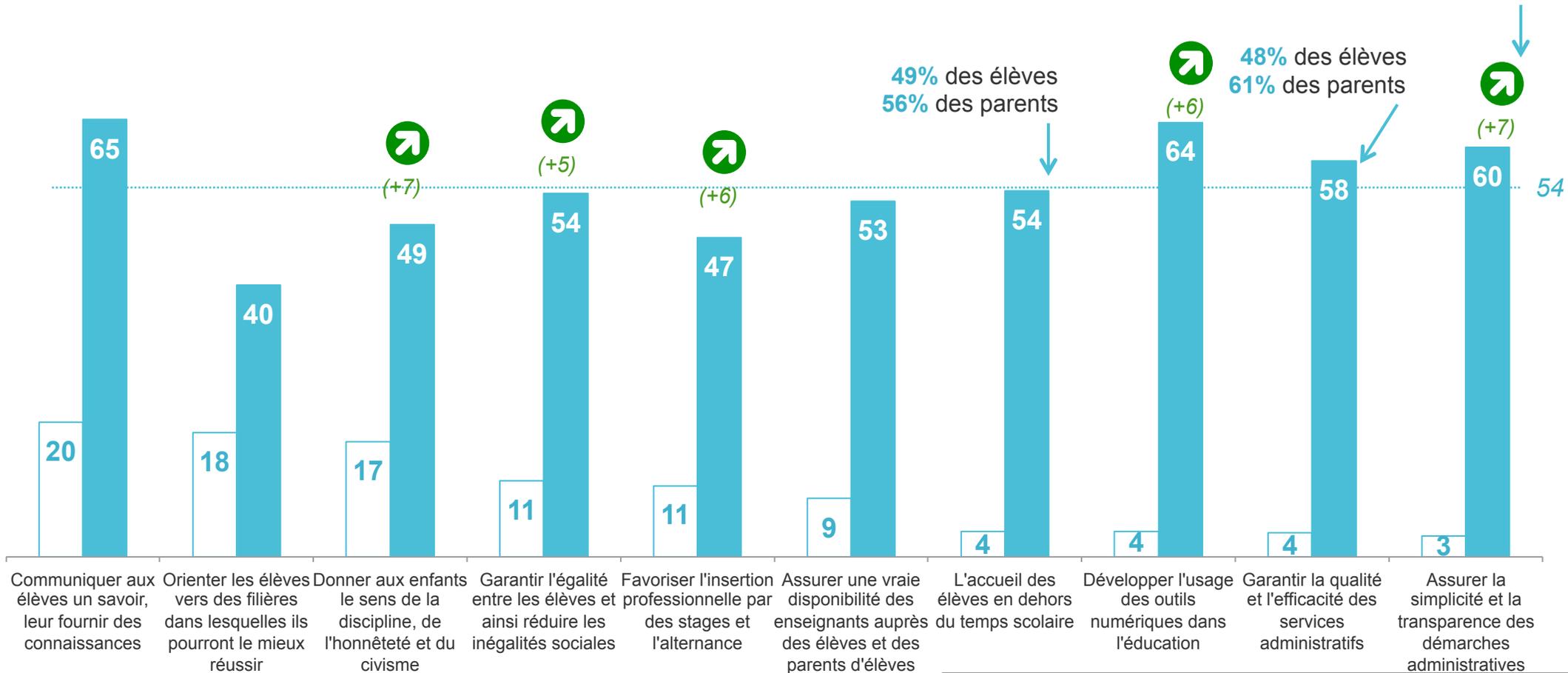
# L'amélioration de la satisfaction globale est tirée par plusieurs leviers qui s'améliorent : le fait que l'école donne aux enfants le sens de la discipline, la garantie d'égalité entre les élèves et le fait de favoriser l'insertion professionnelle



En %

Ont cité cette attente comme prioritaire  
 ST Satisfait  
 Moyenne ST Satisfait

53% des élèves  
63% des parents



49% des élèves  
56% des parents

48% des élèves  
61% des parents

Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

Base : Usagers (993)

B4/C4 Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève/ qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'éducation nationale ?

B5/C5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'éducation nationale ? Estimez-vous qu'elle est...

# 4.4

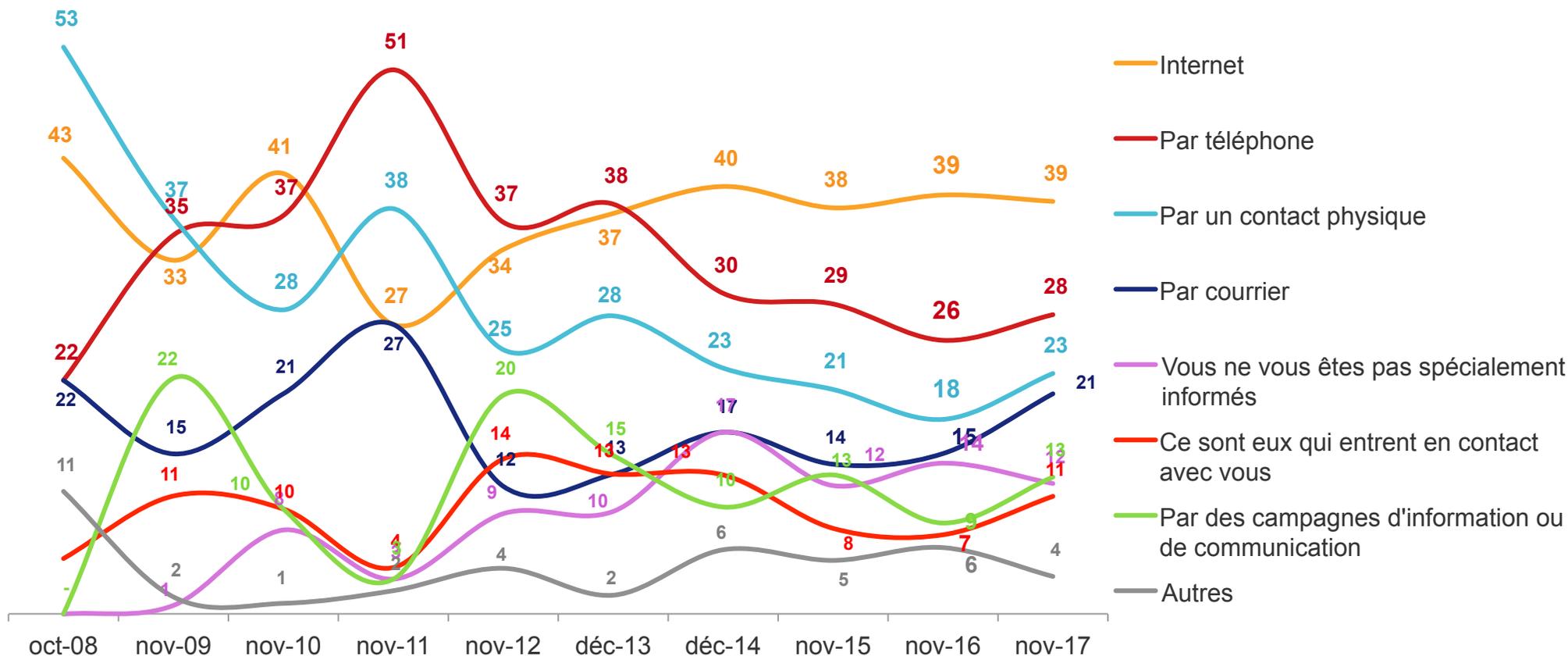
L'environnement



# Si Internet continue d'être le moyen de contact privilégié avec les services en charge de l'environnement, les contacts offline progressent à nouveau



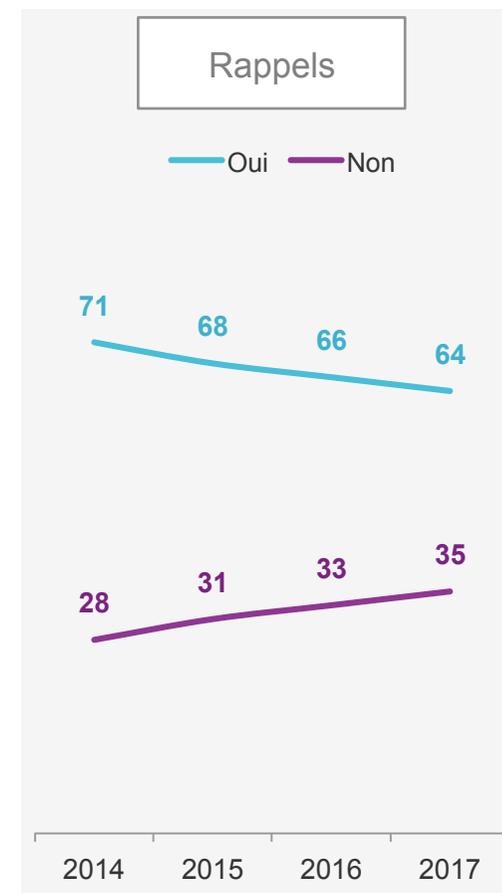
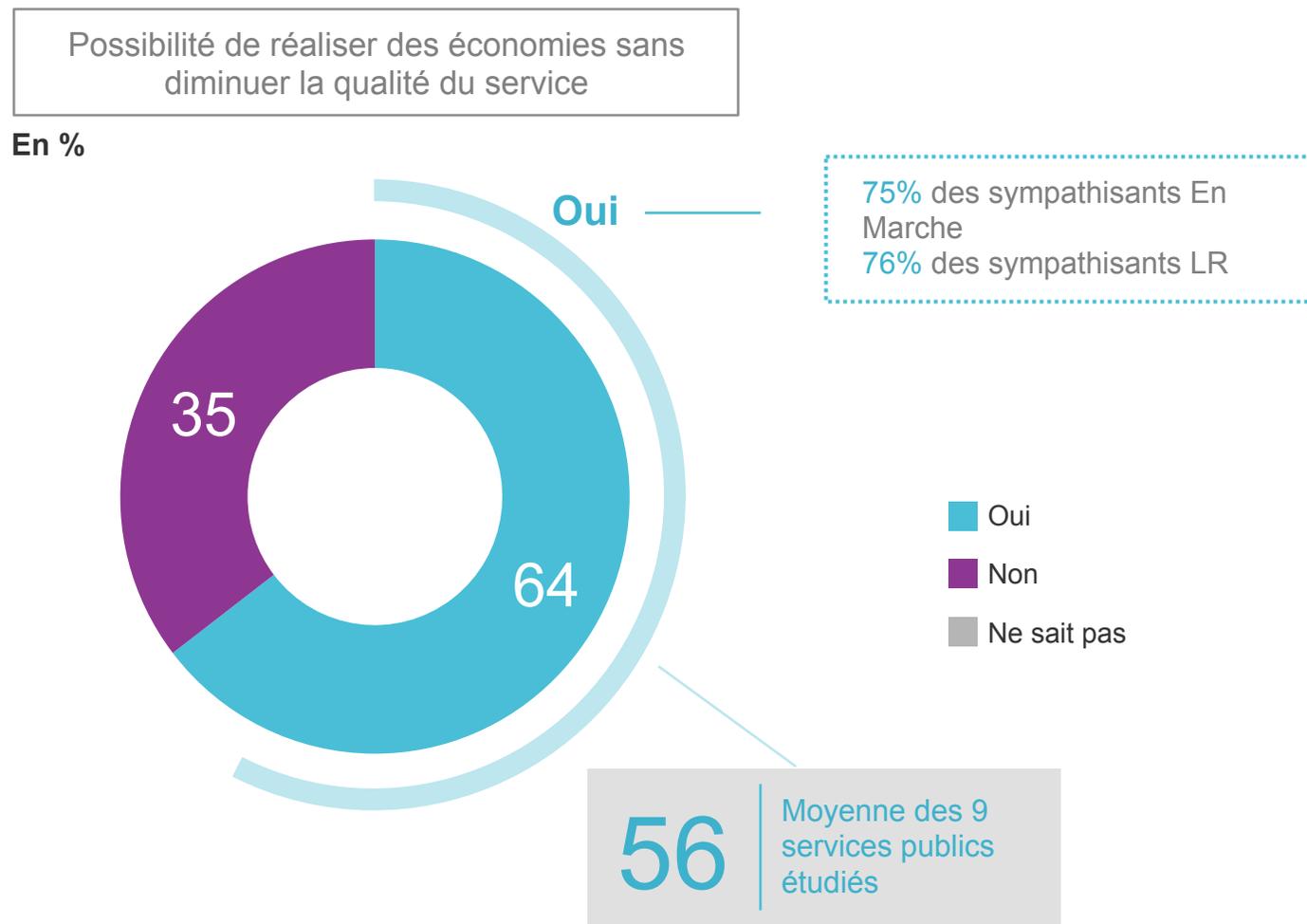
En %



Base : Usagers (413)

J1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services de l'Etat en charge des questions environnementales ?

Les usagers sont toujours largement convaincus de la possibilité de réaliser des économies dans le budget des services en charge de l'environnement. Leur part recule toutefois depuis 2014.



Base : Usagers (413)

J3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services en charge de l'environnement ?

(X) Evolution vs vague précédente

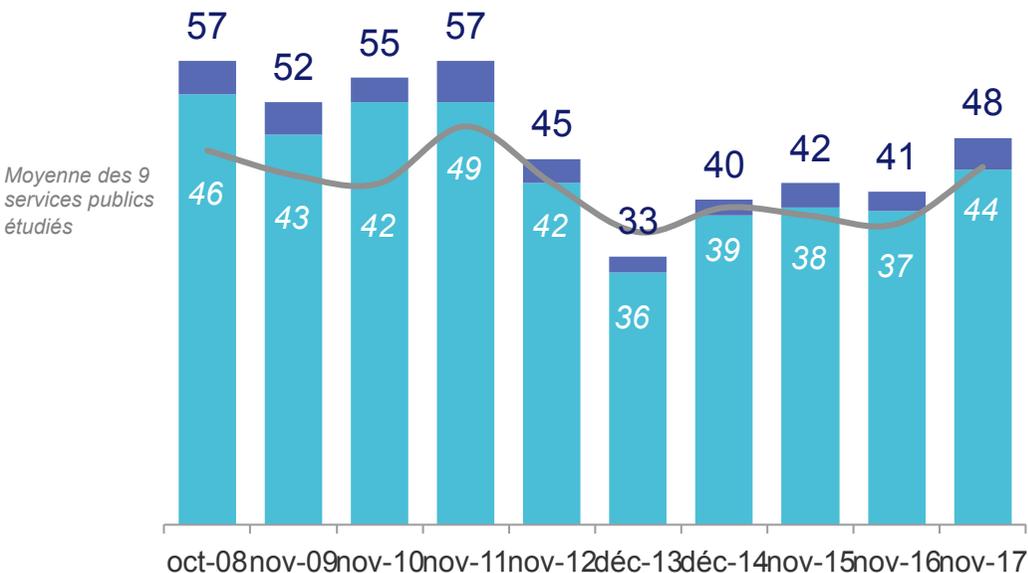
# Si l'opinion à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine de l'environnement progresse, la satisfaction des usagers stagne à un niveau moyen



En %

**ST Bonne opinion**

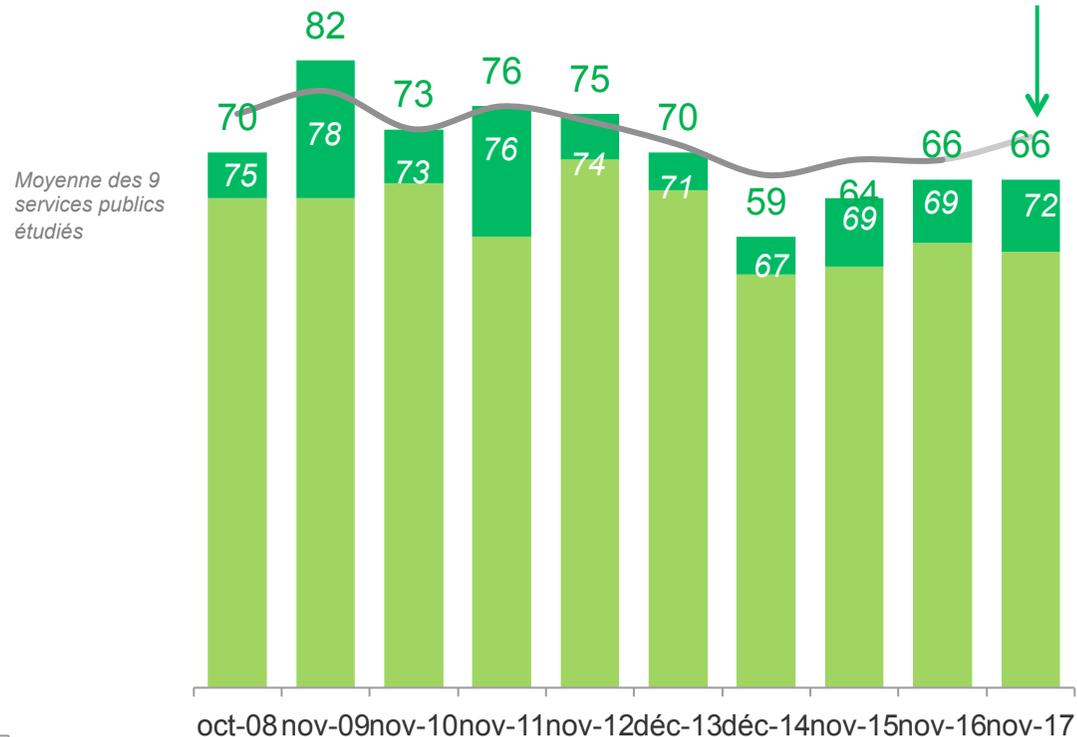
- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



Base : Ensemble (2549)  
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?  
 L'ENVIRONNEMENT

**ST Satisfait**

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



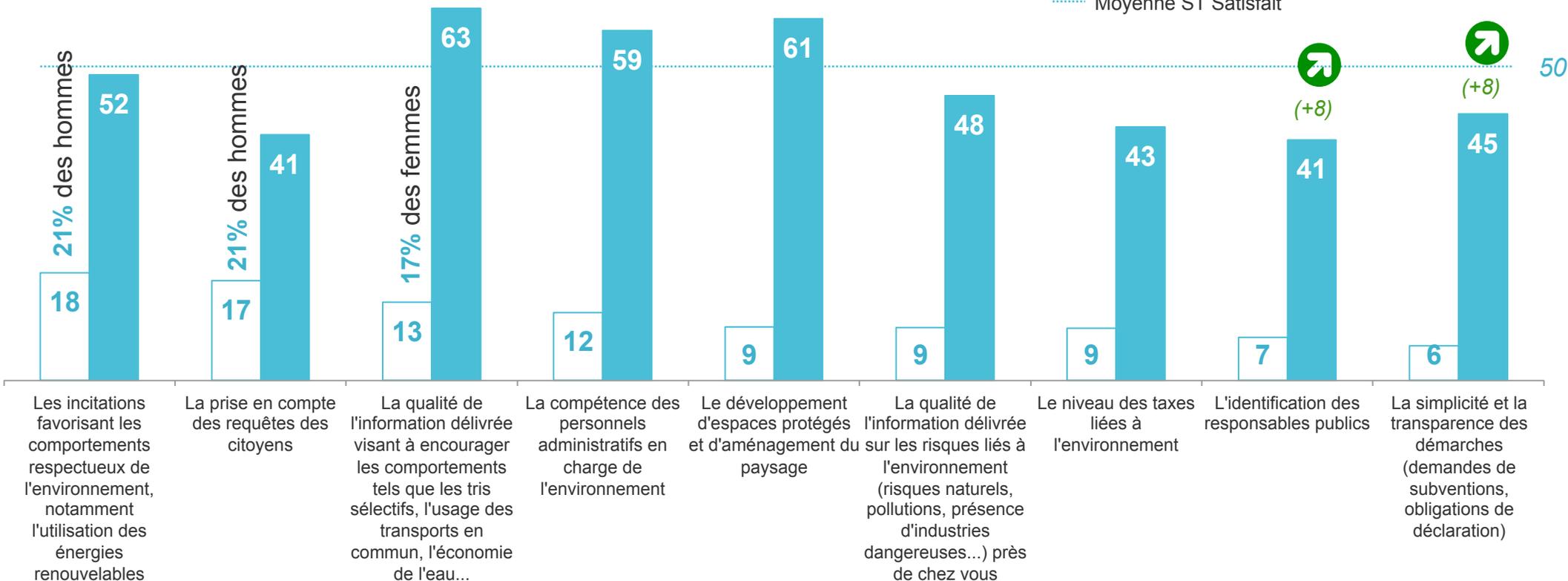
Base : Usagers (413)  
 J2 Globalement, en tant qu'usager de l'environnement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de l'Etat et de ses services ?

# La satisfaction à l'égard de l'identification des responsables publics et de la simplicité des démarches progresse, mais celle à l'égard des attentes prioritaires (incitations aux comportements respectueux et écoute des citoyens) ne s'améliore pas



En %

Ont cité cette attente comme prioritaire  
 ST Satisfait  
 Moyenne ST Satisfait



Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

Base : Usagers (413)

J4 Quel est, parmi les différents points suivants, celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Etat en matière d'environnement ?

J5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'Etat et de ses services ? Estimez-vous qu'elle est...

# 4.5

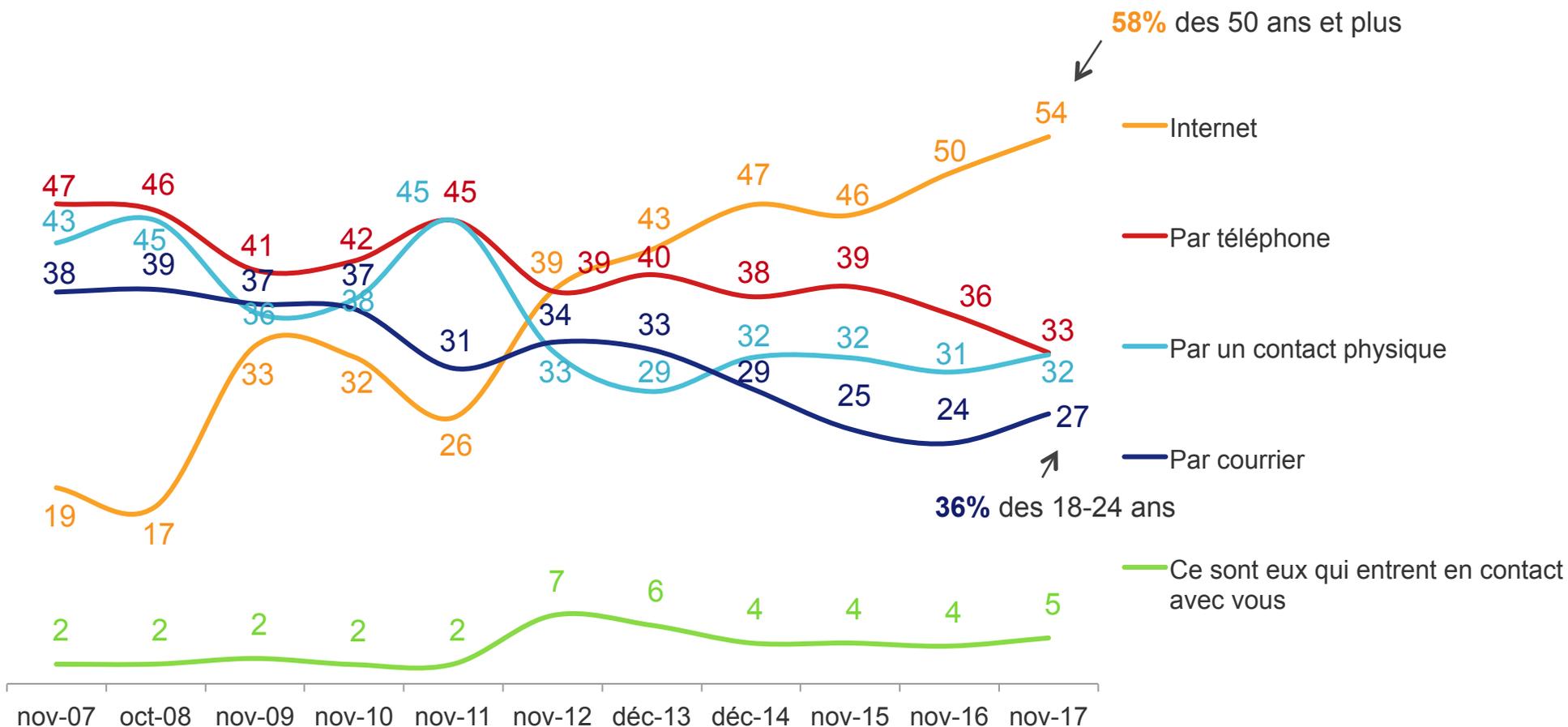
La sécurité sociale



# Internet continue de confirmer sa position de mode de contact privilégié. Le téléphone est toujours en recul, mais pas le courrier qui connaît un léger regain par rapport aux deux dernières années



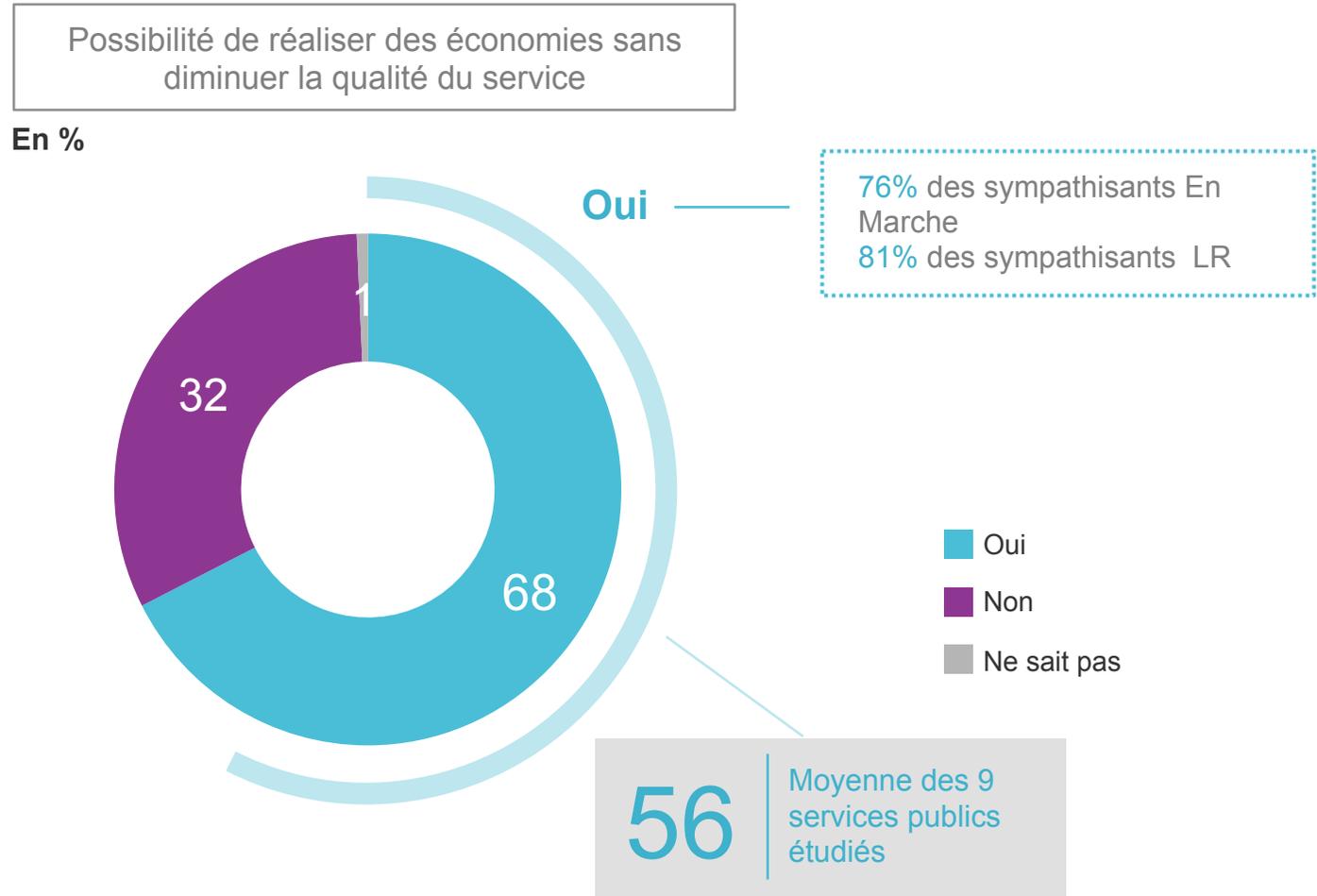
En %



Base : Usagers (1408)

E1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les centres de sécurité sociale ?

# Malgré une baisse continue depuis 2014, une majorité d'utilisateurs considère encore que les budgets de la sécurité sociale pourraient être diminués sans diminuer la qualité de service



Base : Usagers (1408)

E3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de la sécurité sociale ?

# La satisfaction des usagers reste toujours importante et l'opinion des Français – quoiqu'encore assez partagée – continue de s'améliorer



En %

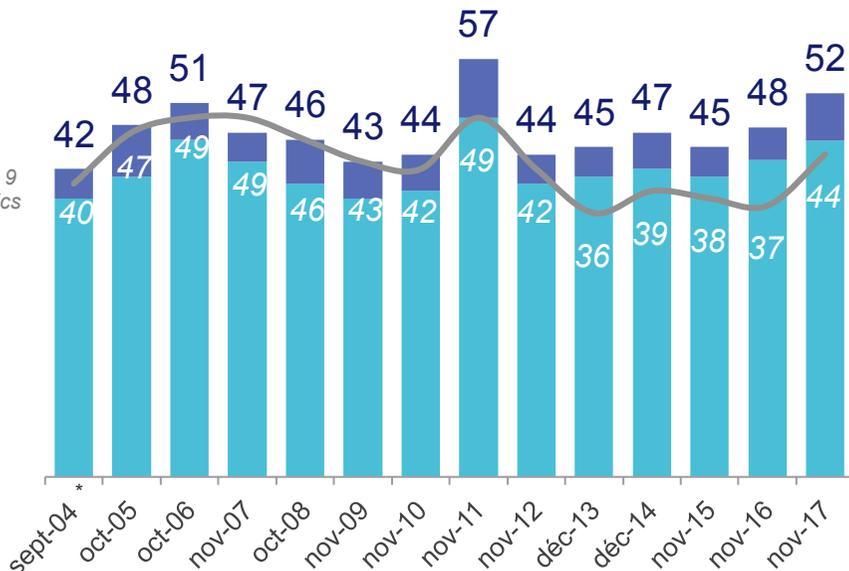
## ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

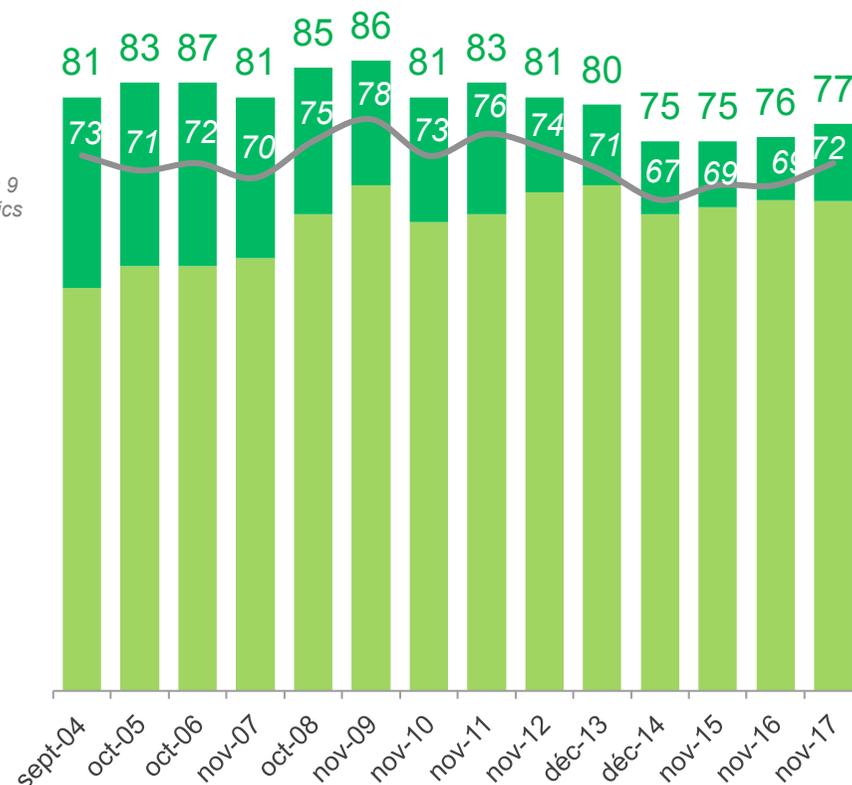
## ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



Moyenne des 9 services publics étudiés



\* Santé publique et sécurité sociale n'ont commencé à être mesurés séparément sur cette question qu'en 2005

Base : Ensemble (2549)  
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?  
 LA SÉCURITÉ SOCIALE

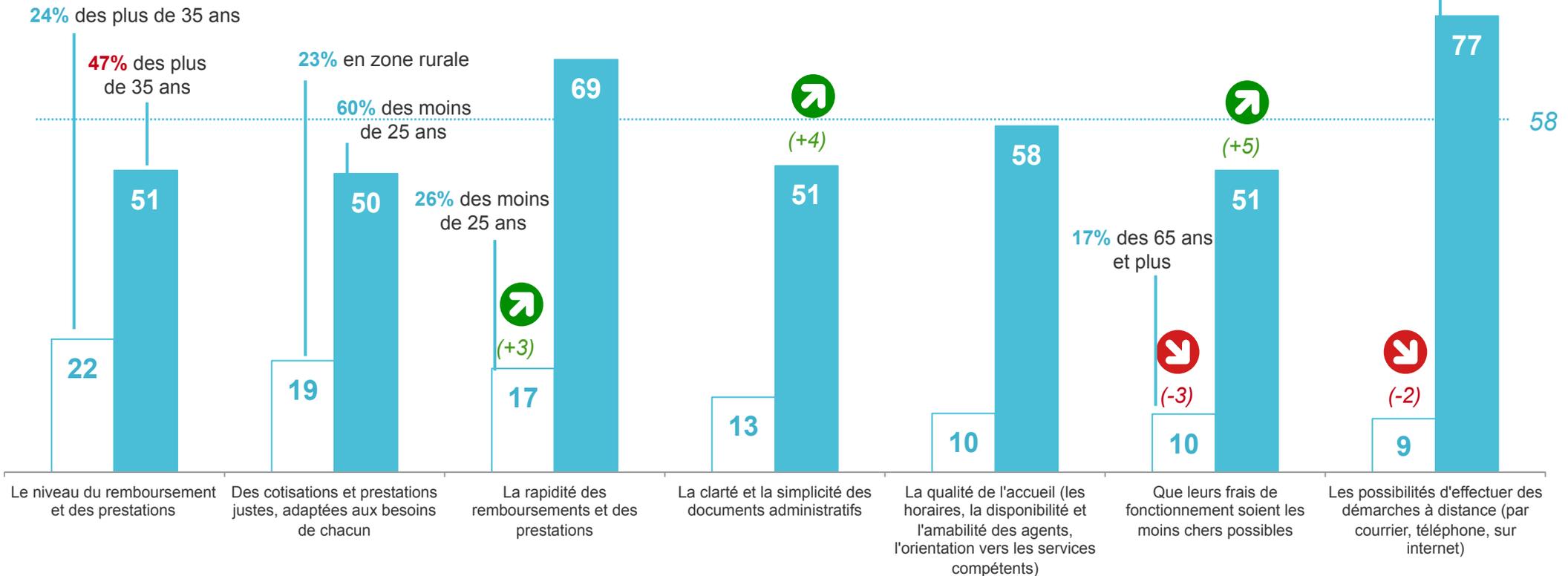
Base : Usagers (1408)  
 E2 Globalement, en tant qu'utilisateur d'un centre de sécurité sociale, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de ce/ces centre(s) à votre égard ?

# Les attentes se renforcent cette année sur la rapidité des remboursements et les usagers notent une amélioration de la clarté et de la simplicité des documents administratifs ainsi que de l'optimisation des frais de fonctionnement



En %

Ont cité cette attente comme prioritaire  
 ST Satisfait  
 Moyenne ST Satisfait



Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

Base : Usagers (1408)

E4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des centres de sécurité sociale ?

E5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des centres de sécurité sociale ? Estimez-vous qu'elle est...

# 4.6

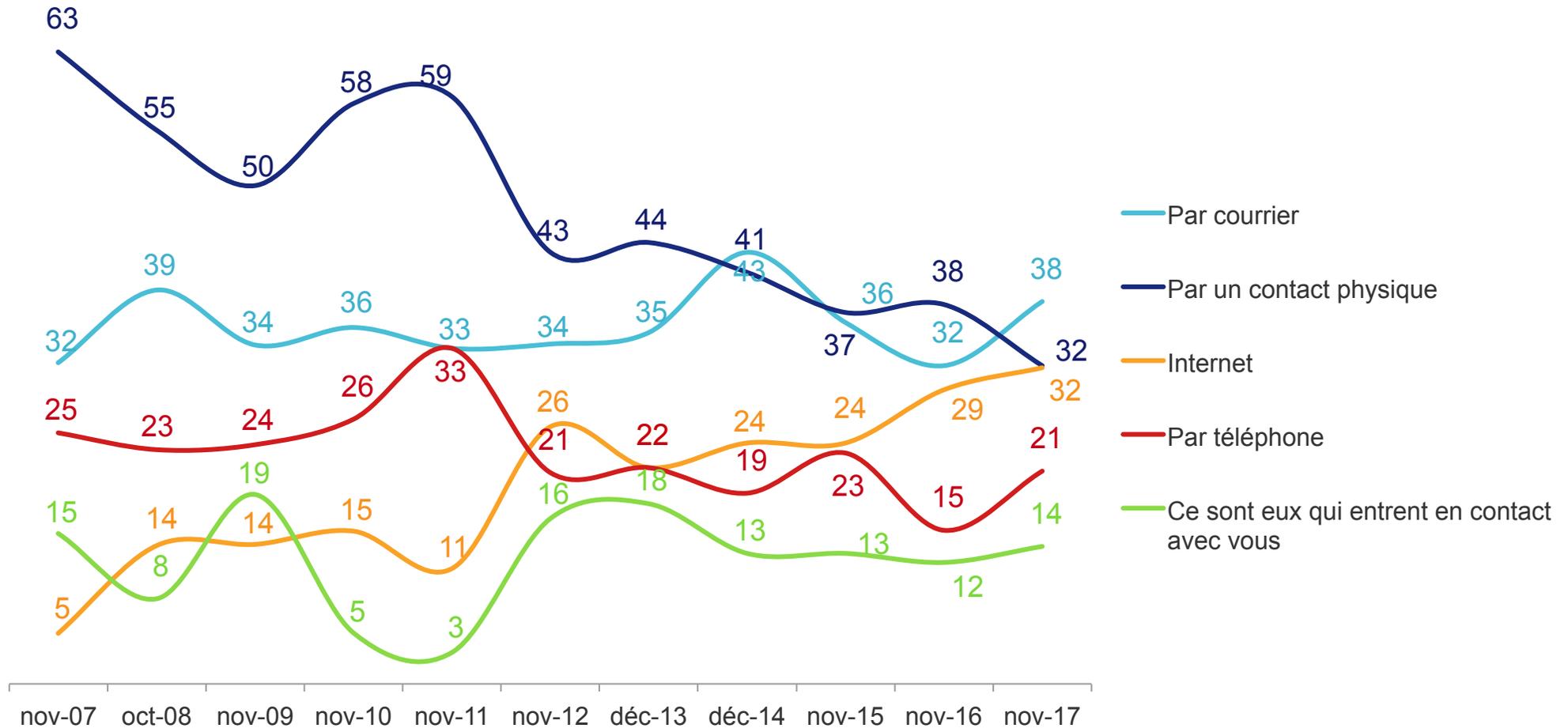
La justice



# Le courrier est cette année le principal mode de contact des usagers avec les services de la justice, Internet tend progressivement à se substituer au contact physique

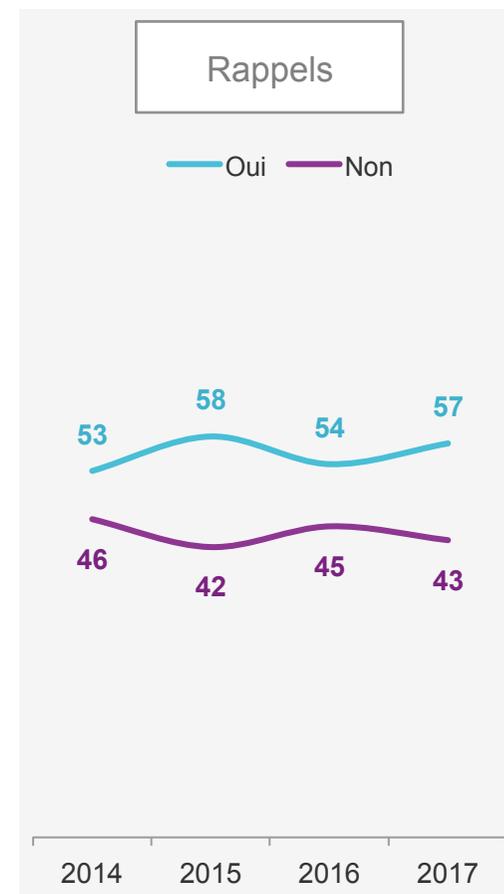
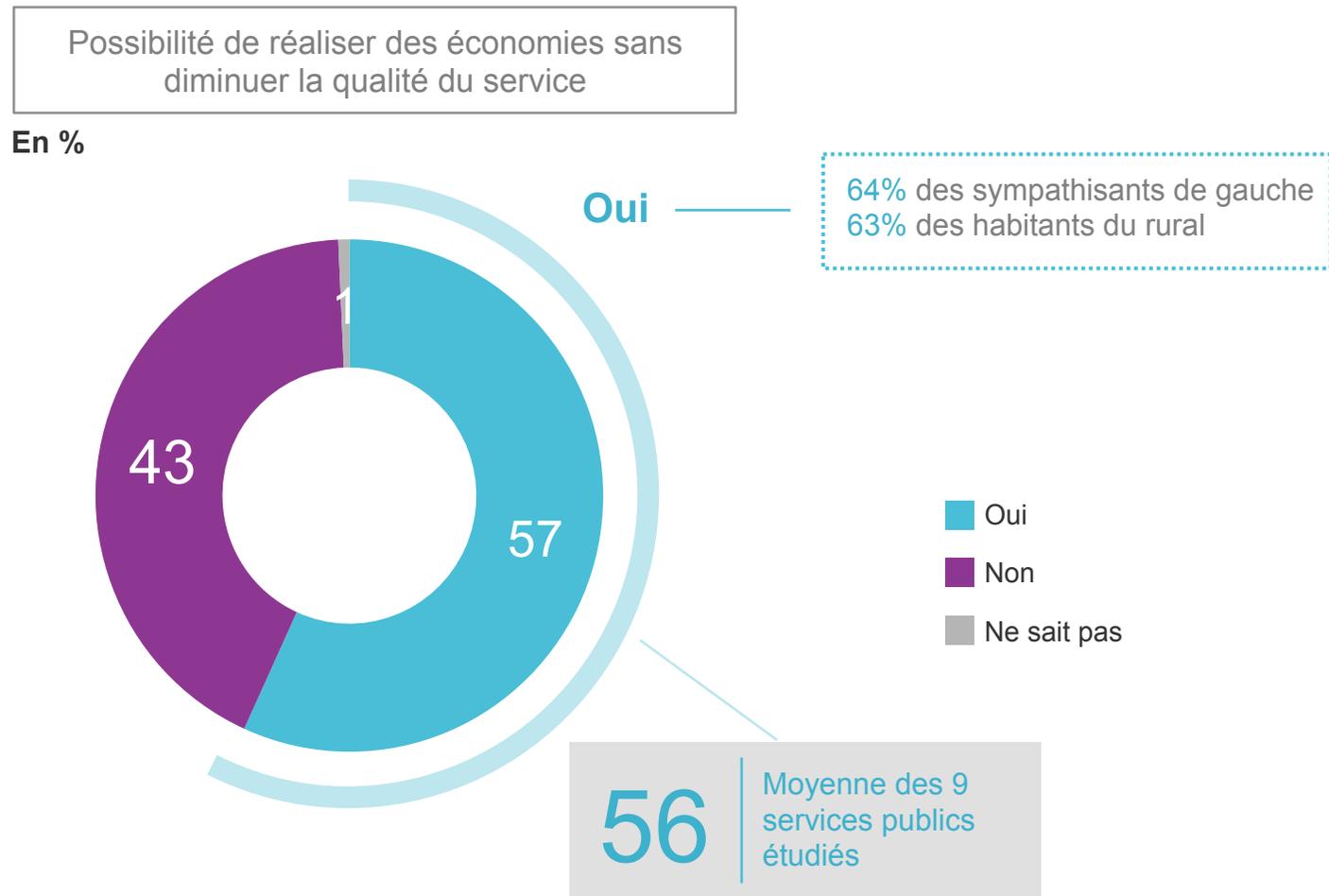


En %



Base : Usagers (404)  
G1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec la justice ?

Cette année, plus de la moitié des usagers considère que l'on peut réaliser des coupes budgétaires dans la justice sans dégrader la qualité des services, retrouvant ainsi le niveau de 2015.



Base : Usagers (404)

G3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'usager, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de la justice ?

L'opinion et la satisfaction à l'égard de la justice sont une fois de plus inférieures à la moyenne des autres services, et ce même si l'opinion des Français s'améliore significativement par rapport à 2016.



En %

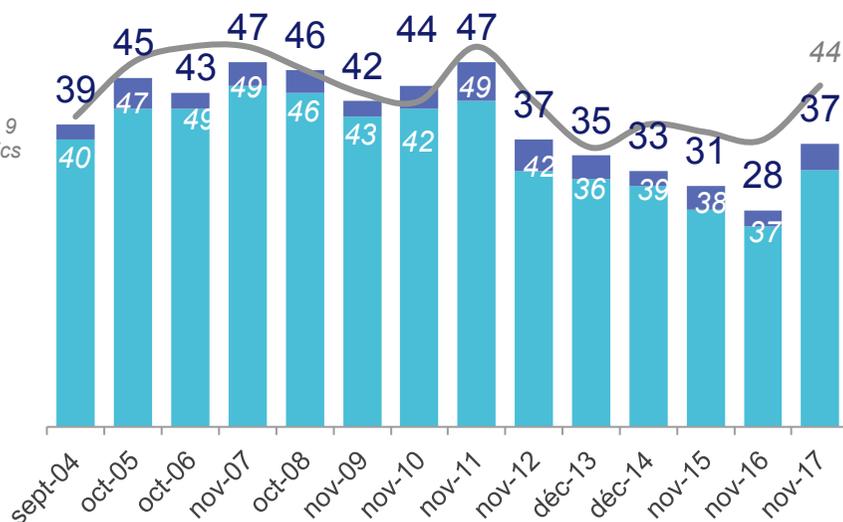
**ST Bonne opinion**

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

**ST Satisfait**

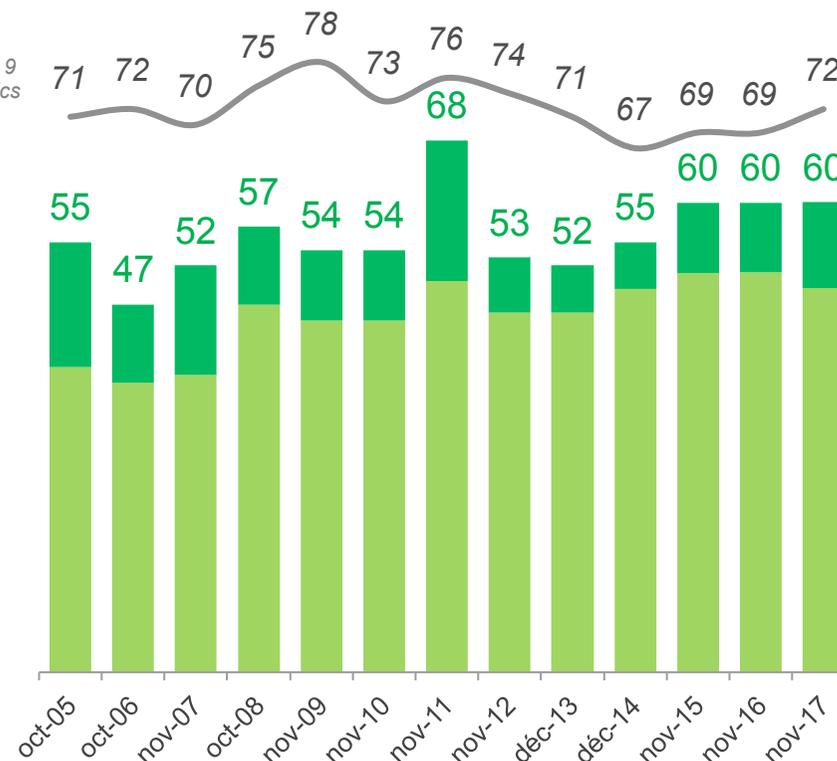
- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Ensemble (2549)  
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?  
 LA JUSTICE

Moyenne des 9 services publics étudiés



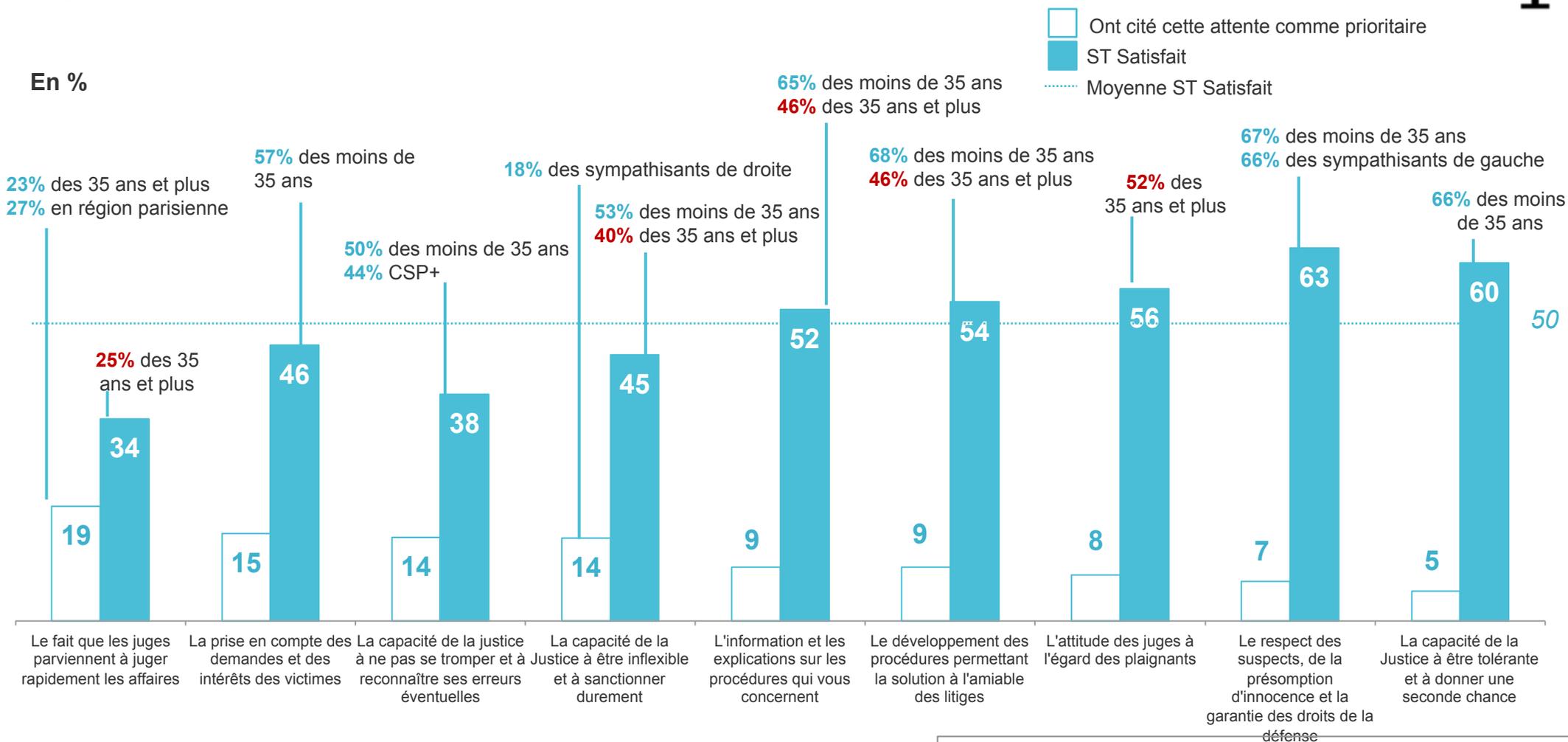
\* La satisfaction des services publics liés à la Justice n'était pas posée en 2004

Base : Usagers (404)  
 G2 Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la justice dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elle ?

# L'attente principale reste celle d'une justice plus rapide : la satisfaction sur cet aspect s'améliore par rapport à l'année dernière, mais pas de manière significative



En %



Base : Usagers (404)

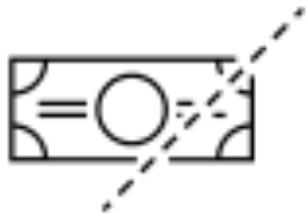
G4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de la Justice ?

G5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la justice ? Estimez-vous qu'elle est...

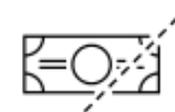
Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

# 4.7

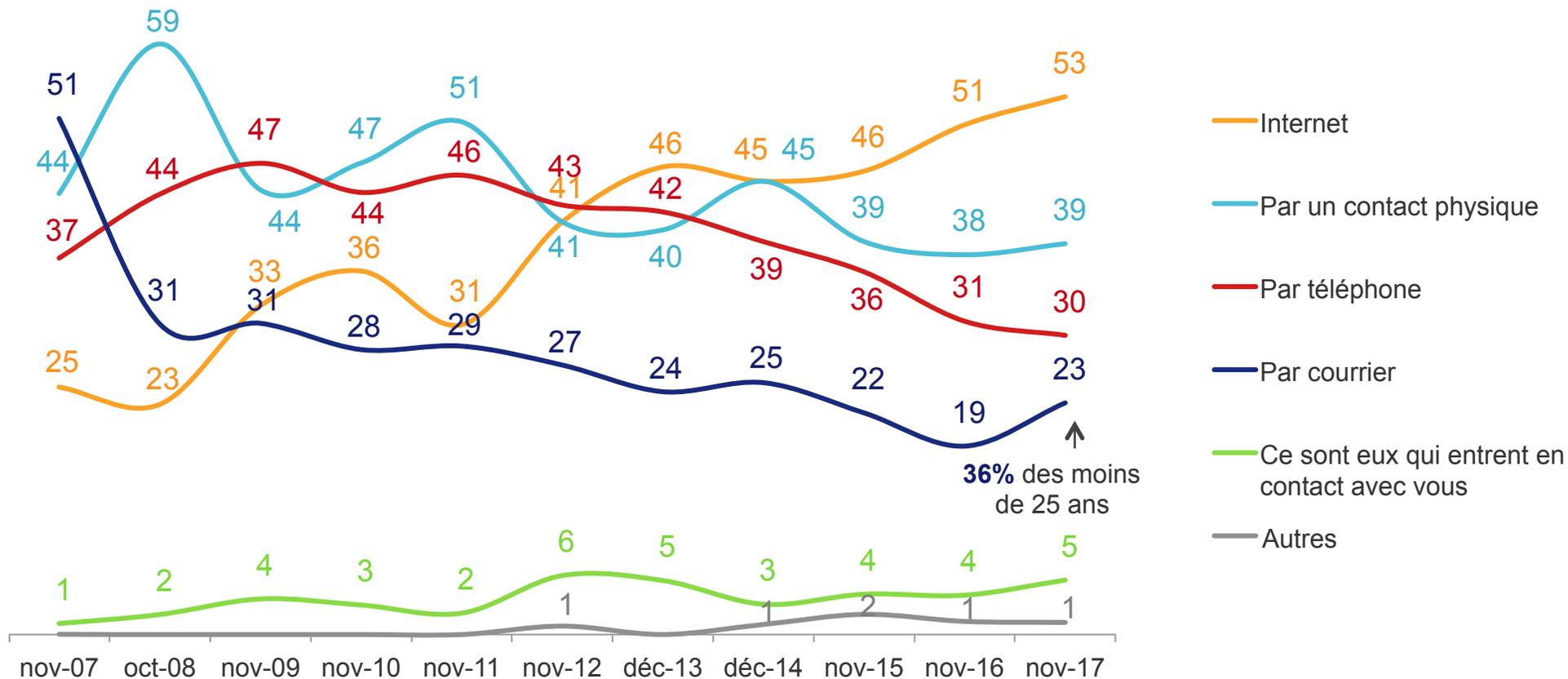
La fiscalité et la collecte des impôts



# Internet continue de s'imposer comme le moyen de contact privilégié pour se mettre en contact avec les centres des impôts même si le courrier connaît une légère hausse par rapport à 2016



En %

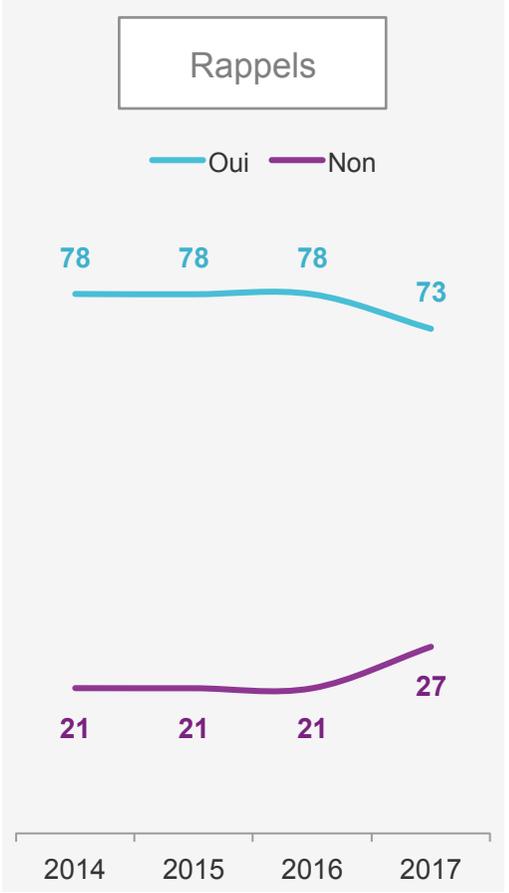
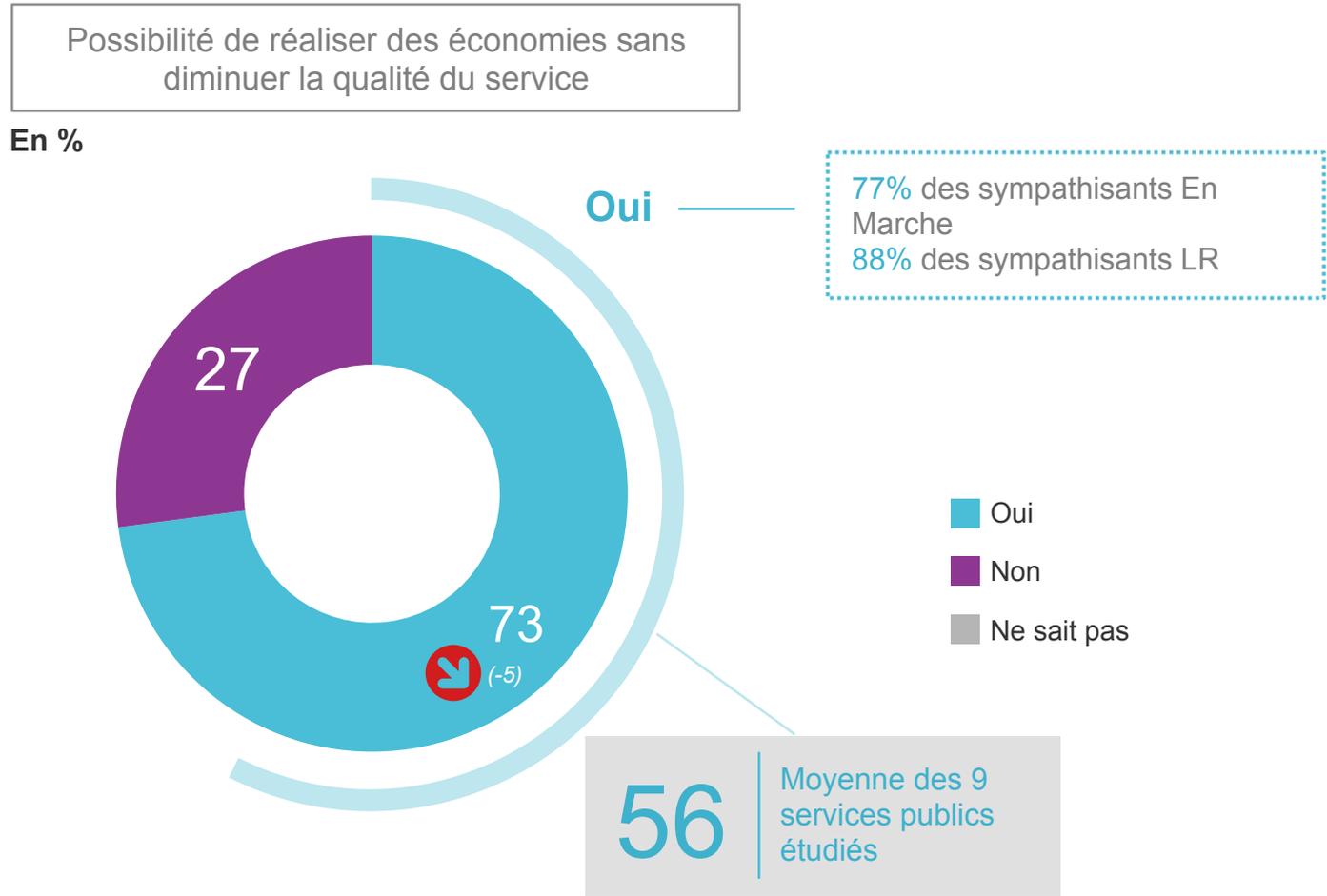
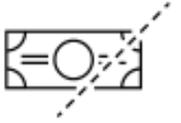


↑  
36% des moins de 25 ans

Base : Usagers (1245)

H1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les centres des impôts et du Trésor Public ?

# Les usagers sont moins nombreux que les années précédentes à penser que l'on peut réaliser des économies dans le service des impôts sans diminuer la qualité du service



Base : Usagers (1245)

H3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ?

Si la satisfaction des usagers est très bonne et continue de s'améliorer, l'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat en la matière (quoiqu'en nette hausse) reste très faible et inférieure à la moyenne de l'ensemble des services publics

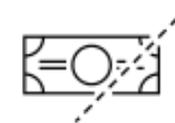
En %

**ST Bonne opinion**

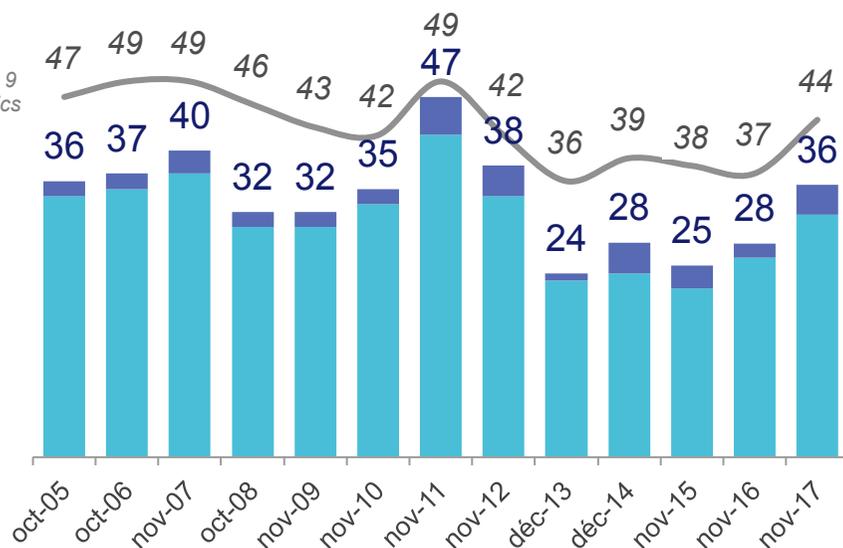
- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

**ST Satisfait**

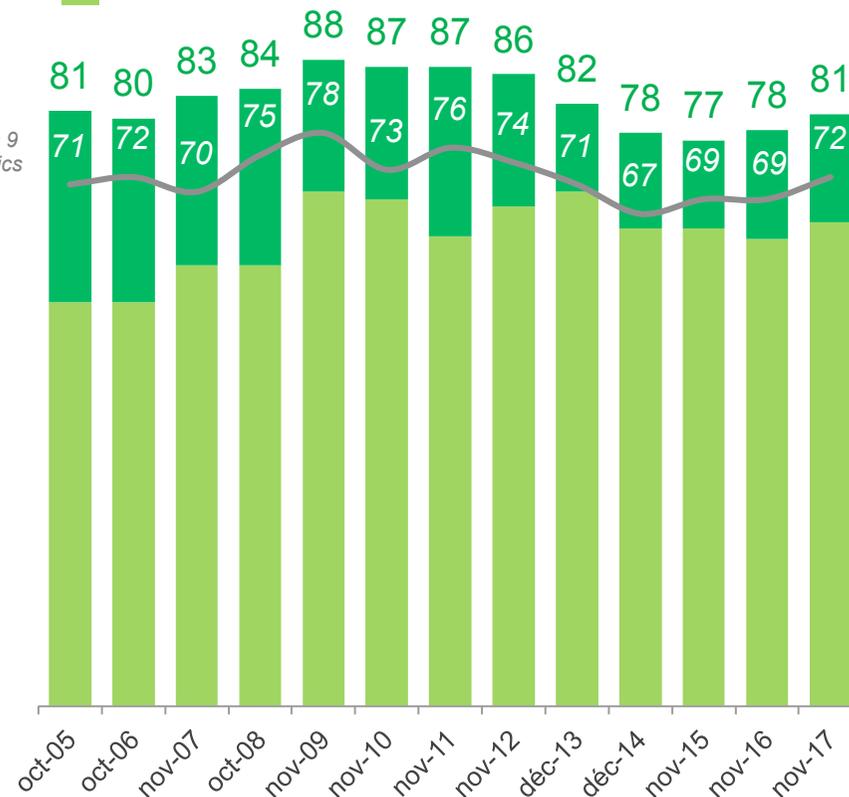
- Très satisfait
- Plutôt satisfait



Moyenne des 9 services publics étudiés



Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Ensemble (2549)

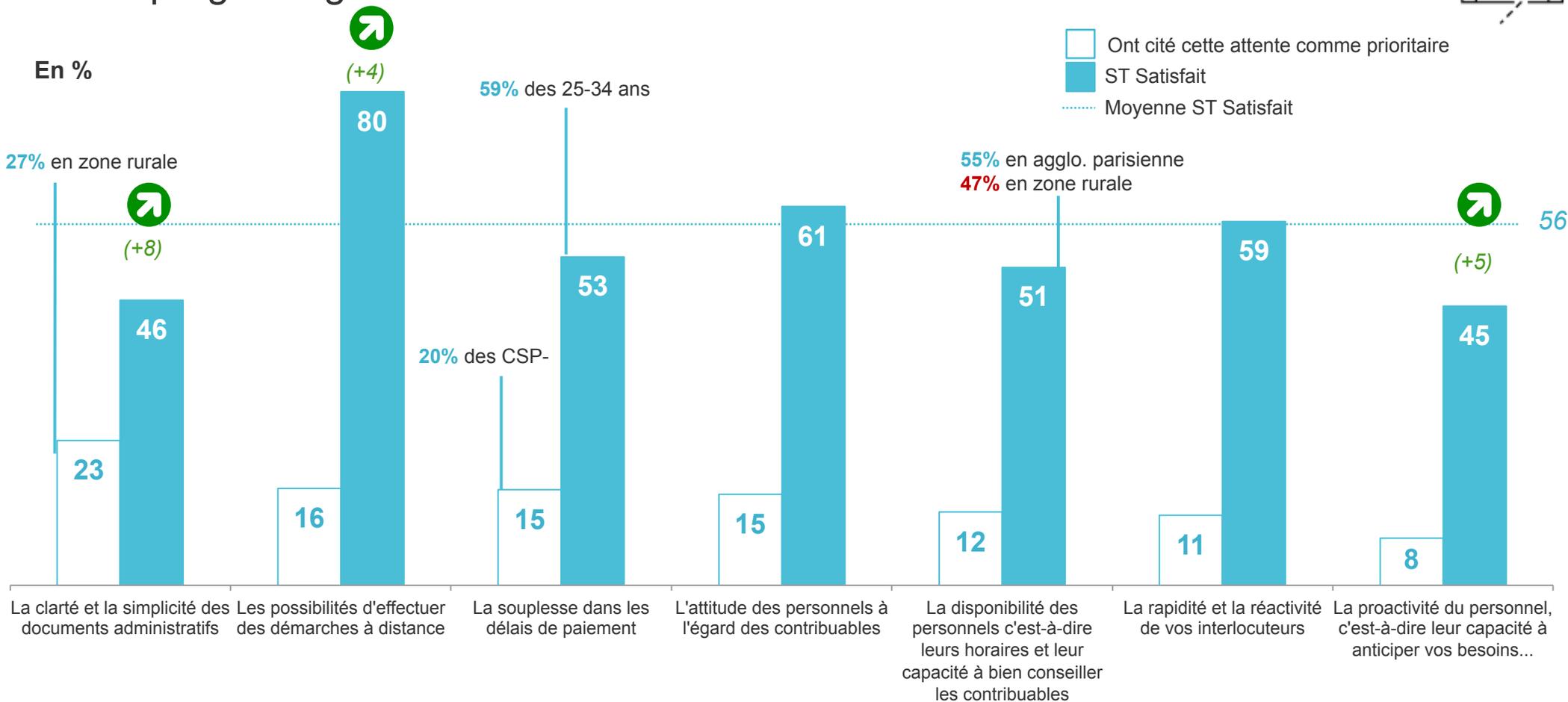
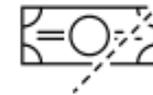
Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?

LA FISCALITE ET LA COLLECTE DES IMPOTS

Base : Usagers (1245)

H2: Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la direction générale des impôts et/ou du Trésor Public dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elle ?

La possibilité de réaliser des démarches à distance est une fois encore jugée très satisfaisante, mais l'attente de clarté et simplicité demeure cette année encore même si des progrès significatifs sont à noter



Base : Usagers (1245)

H4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ?

H5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ? Estimez-vous qu'elle est...

Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

# 4.8

Le logement

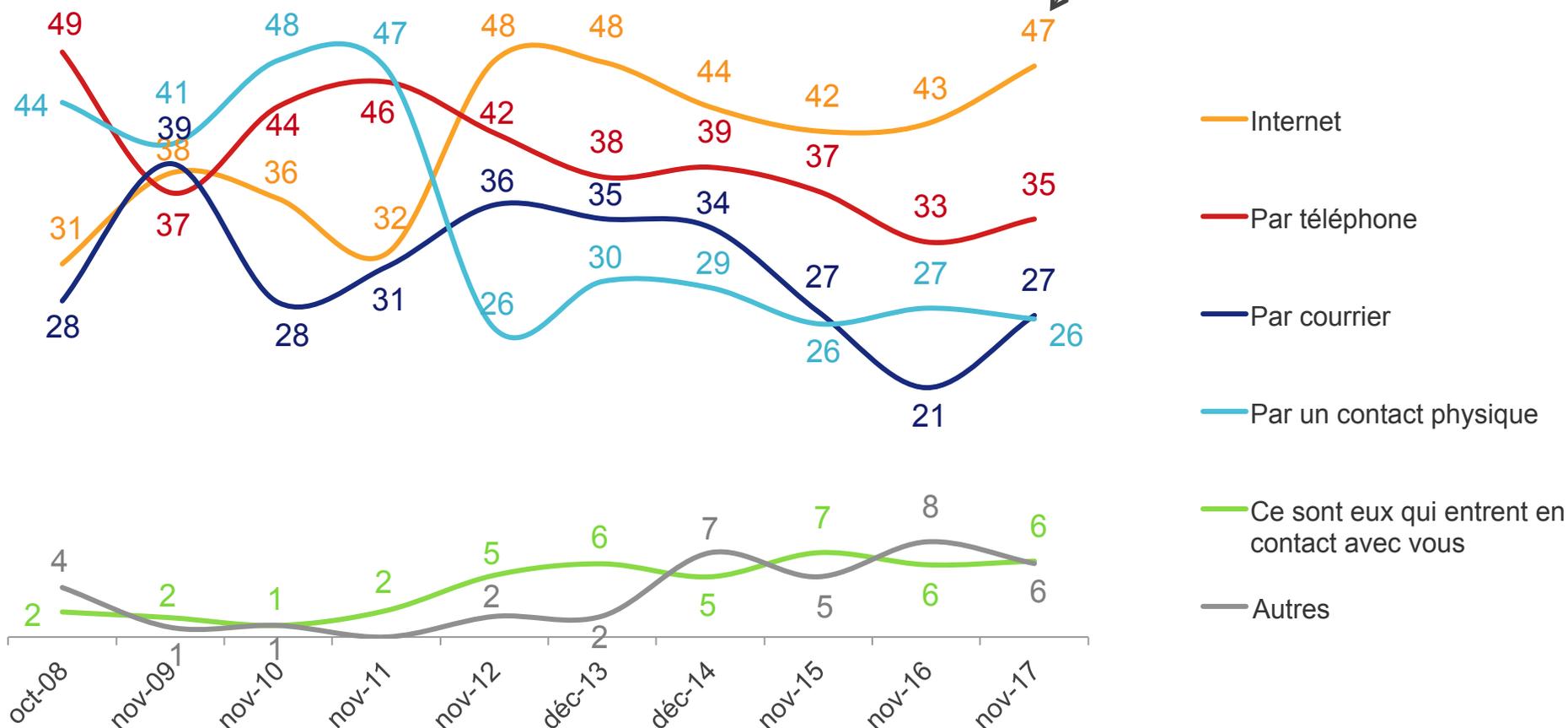


# Les modes de contact avec les services publics du logement sont une fois de plus variés même si Internet tend à s'installer comme le mode de contact principal



En %

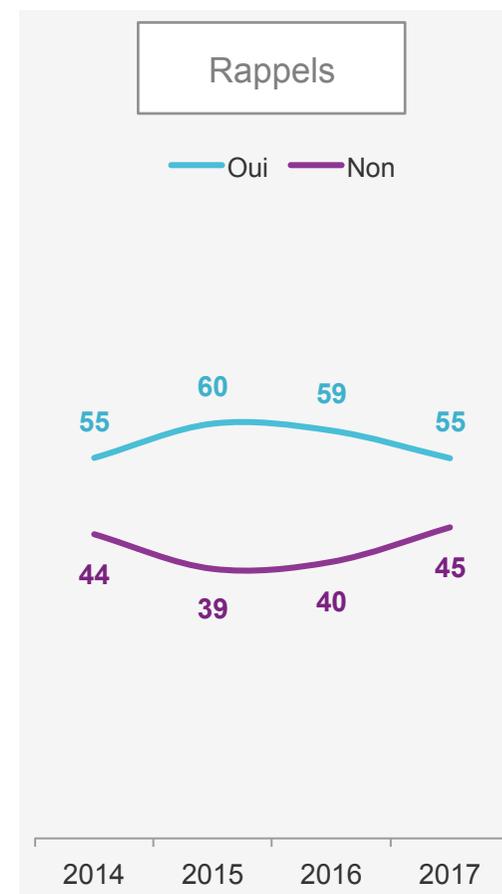
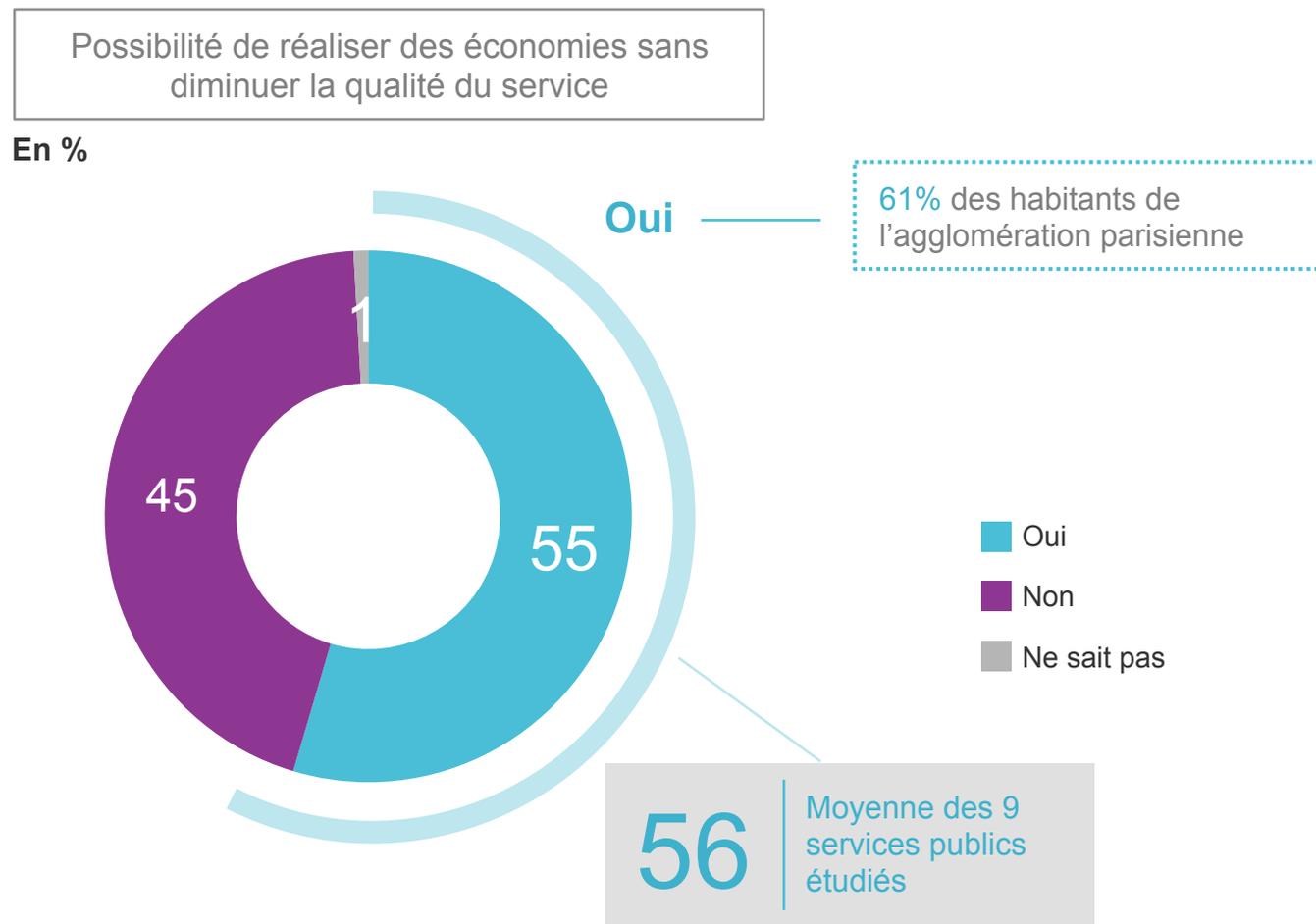
54% des 65 ans et plus



Base : Usagers (1280)

I1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services publics du logement ?

Comme l'année dernière, une majorité des usagers estime que des économies sont réalisables dans les services publics du logement, même si on note une légère baisse



Base : Usagers (1280)

I3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services publics du logement ?

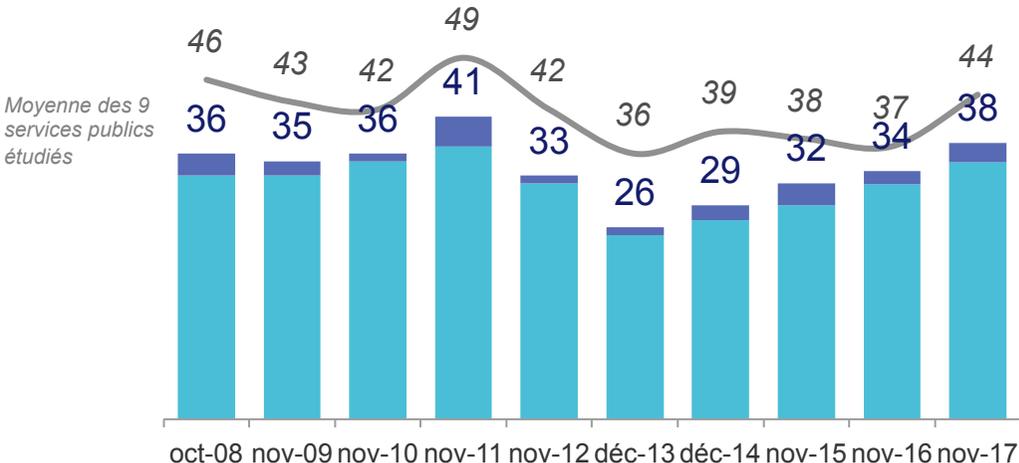
Si l'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat en matière de logement est, cette année encore, inférieure à l'opinion moyenne des autres services, la dynamique positive qui se dessine depuis plusieurs années se confirme



En %

**ST Bonne opinion**

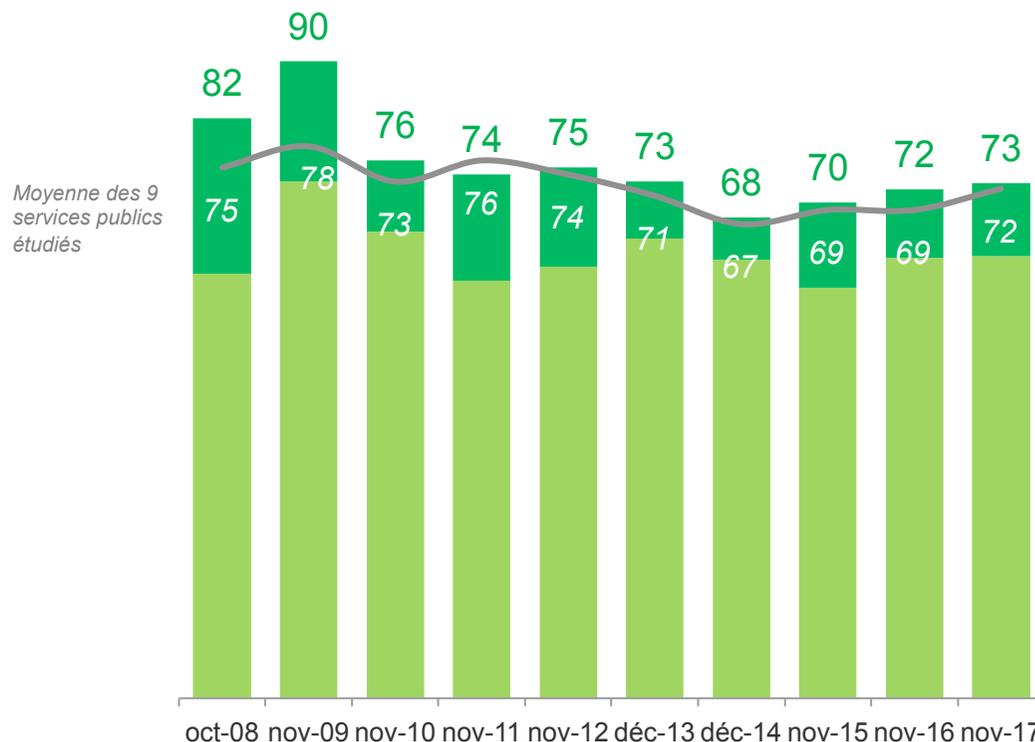
- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



Base : Ensemble (2549)  
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?  
 LE LOGEMENT

**ST Satisfait**

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



Base : Usagers (1280)  
 I2 Globalement, en tant qu'utilisateur du service public du logement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent des services avec lesquels vous avez été en contact ?

# Le traitement équitable des citoyens dans l'attribution de logements reste l'attente principale en matière de logement : la satisfaction à cet égard ne s'améliore pas par rapport à 2016



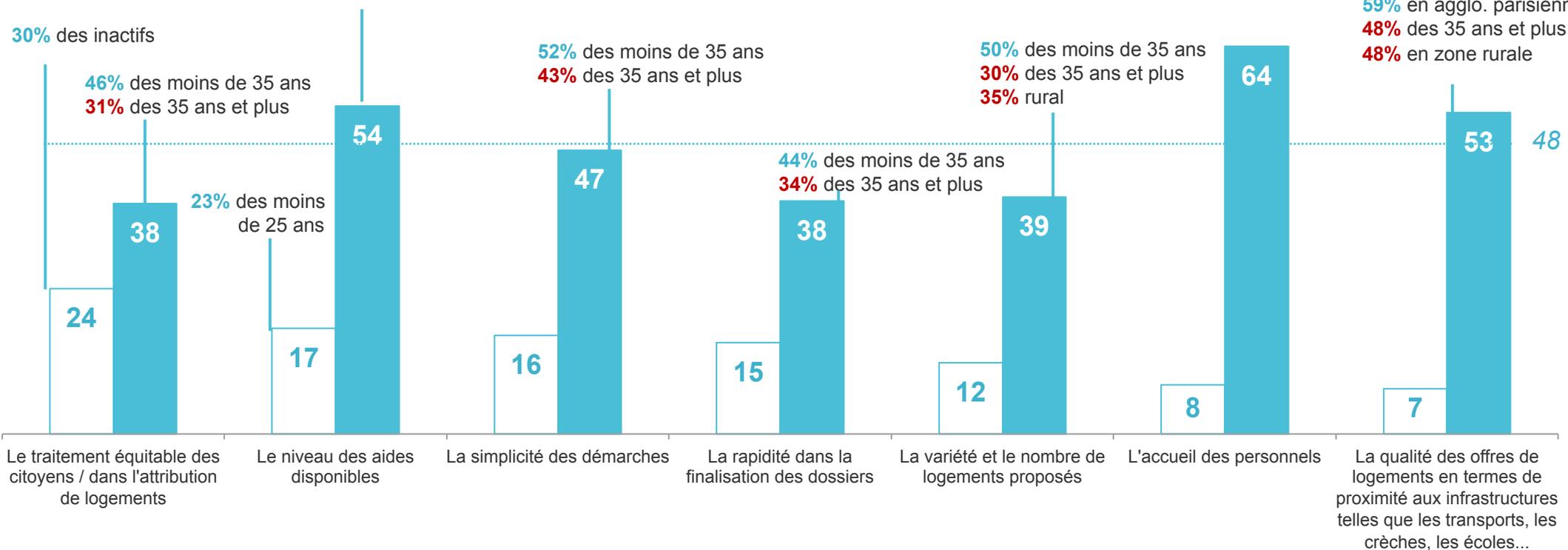
Ont cité cette attente comme prioritaire  
 ST Satisfait  
 Moyenne ST Satisfait

En %

59% des moins de 35 ans

59% des moins de 35 ans  
 59% en aggl. parisienne  
 48% des 35 ans et plus  
 48% en zone rurale

30% des inactifs



Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

Base : Usagers (1280)

I4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement ?

I5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique ? Estimez-vous qu'elle est...

# 4.9

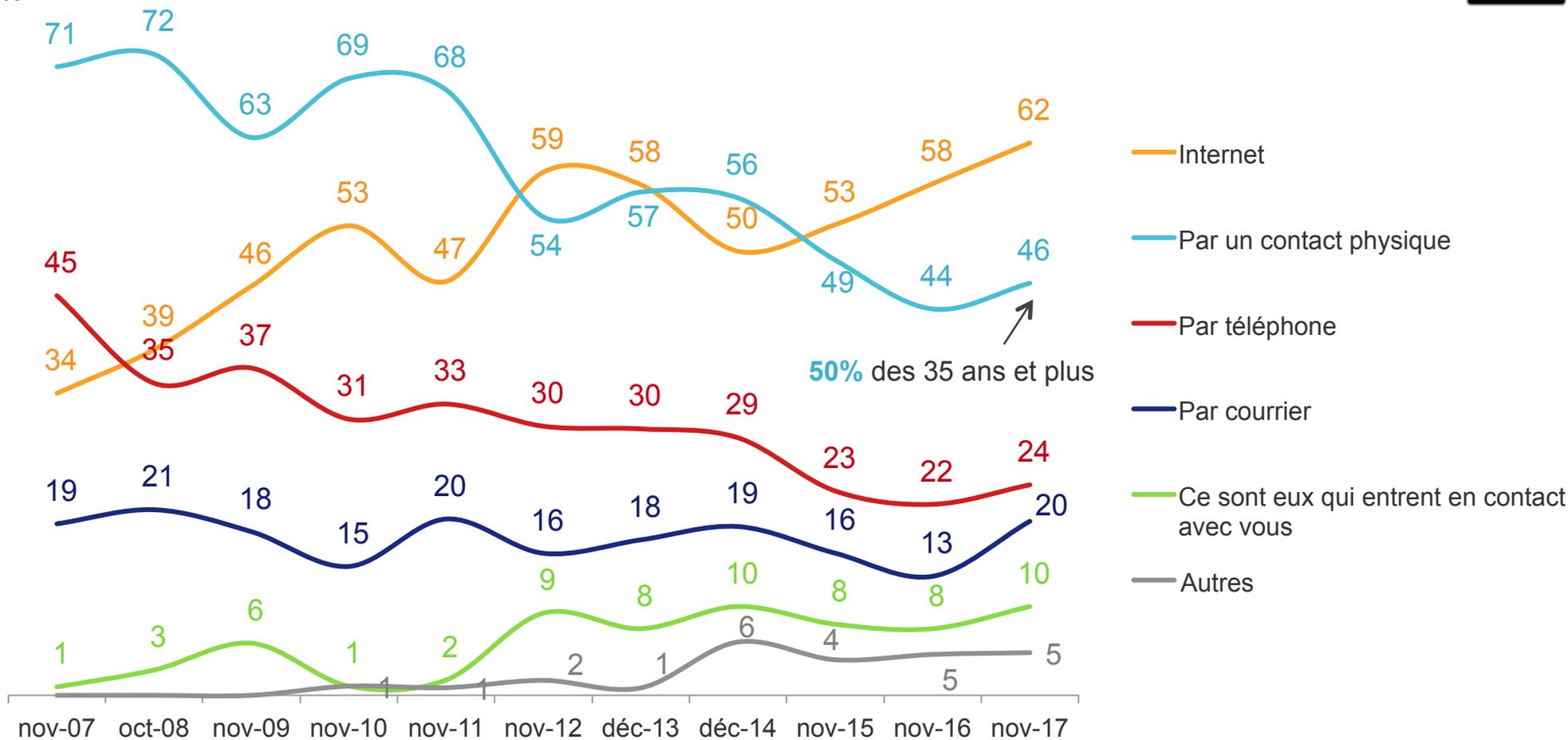
L'emploi, la lutte contre le chômage



Comme en 2016, Internet et le contact physique sont les deux modes de contact privilégiés avec les agences d'aide au retour à l'emploi même si Internet s'affirme de plus en plus comme le mode de contact principal



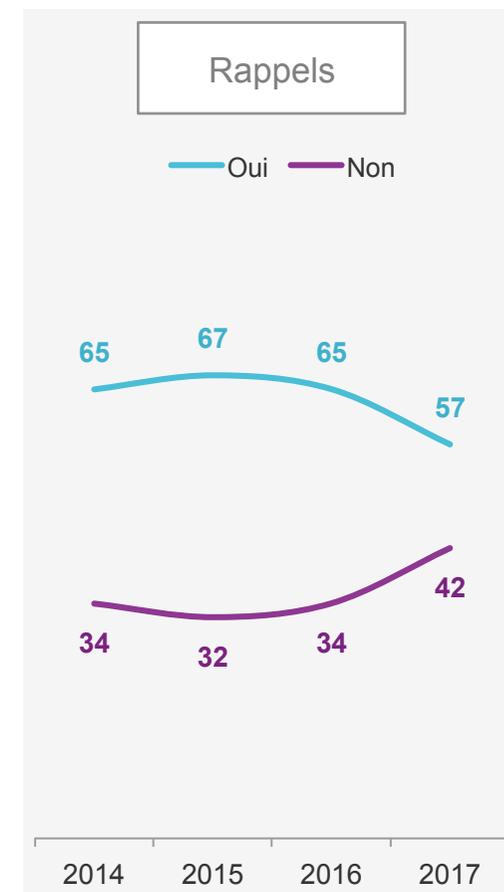
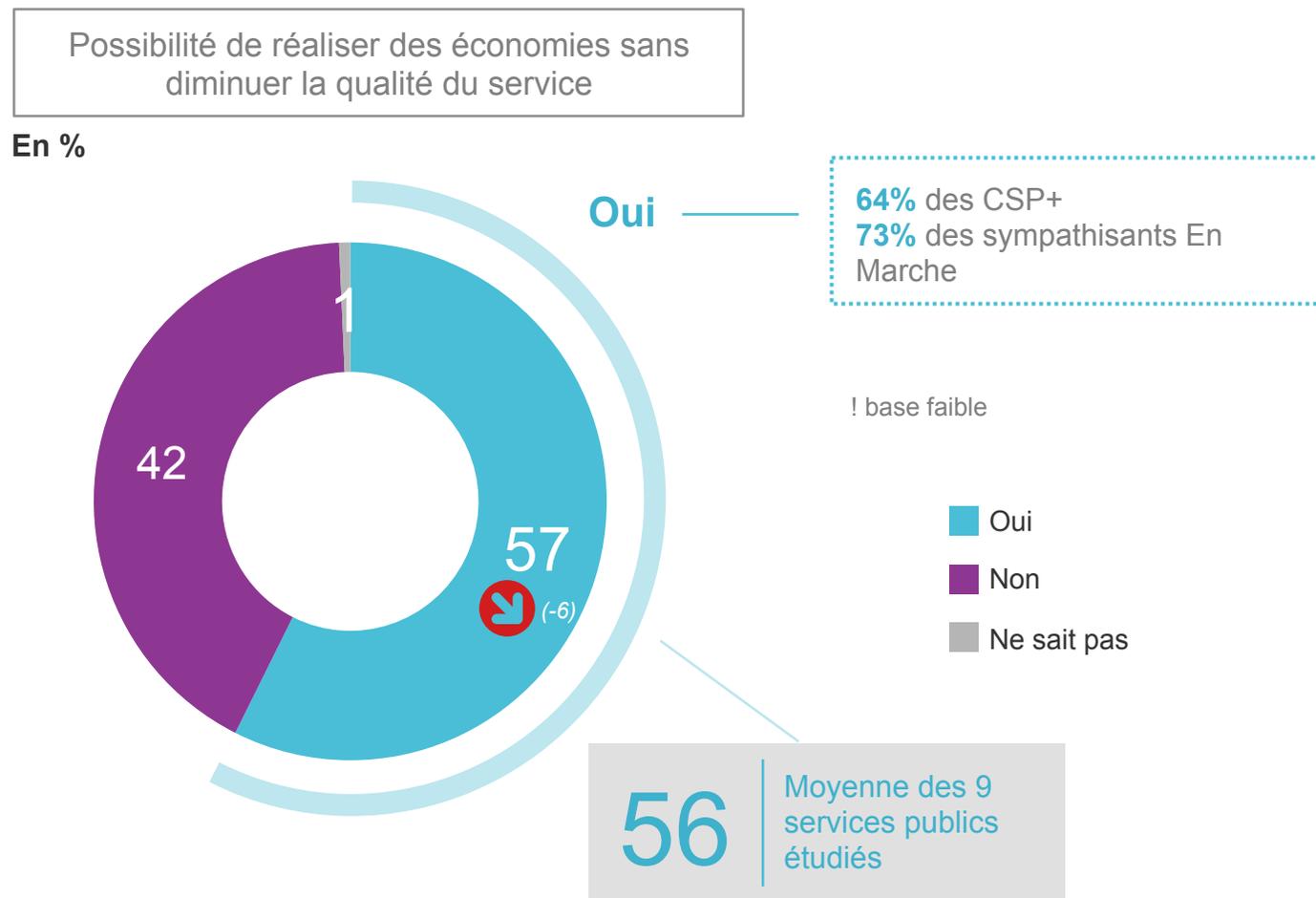
En %



Base : Usagers (686)

F1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les agences d'aide au retour à l'emploi ?

# Les usagers sont moins nombreux qu'en 2016 (mais toujours majoritaires) à considérer que les économies sont possibles dans le budget des agences d'aide au retour à l'emploi sans diminuer la qualité du service



Base : Usagers (686)

F3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des agences d'aide au retour à l'emploi ?

# Bien que toujours en dessous de la moyenne de l'ensemble des services, l'opinion et la satisfaction augmentent fortement cette année



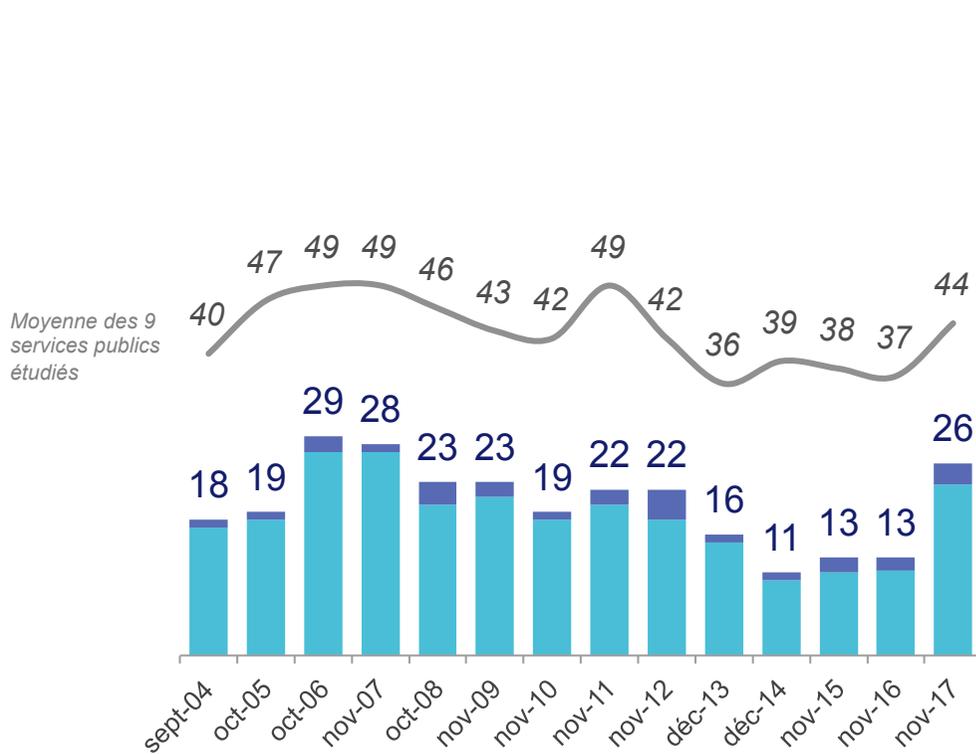
En %

**ST Bonne opinion**

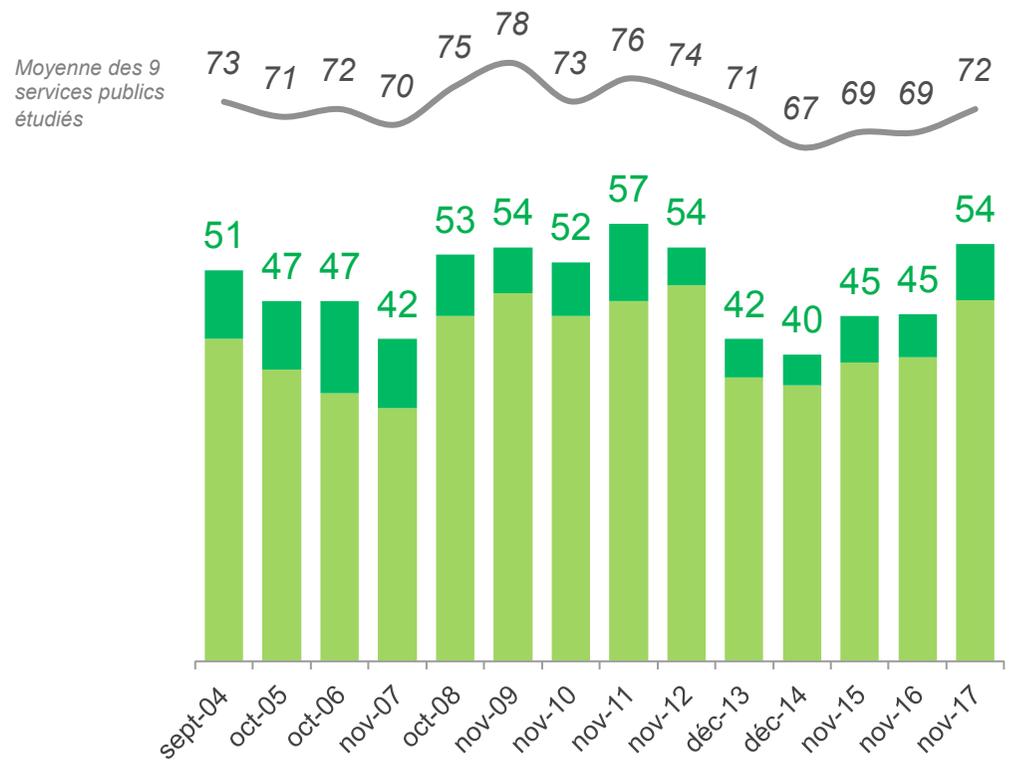
- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

**ST Satisfait**

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



Base : Ensemble (2549)  
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?  
 L'EMPLOI, LA LUTTE CONTRE LE CHÔMAGE



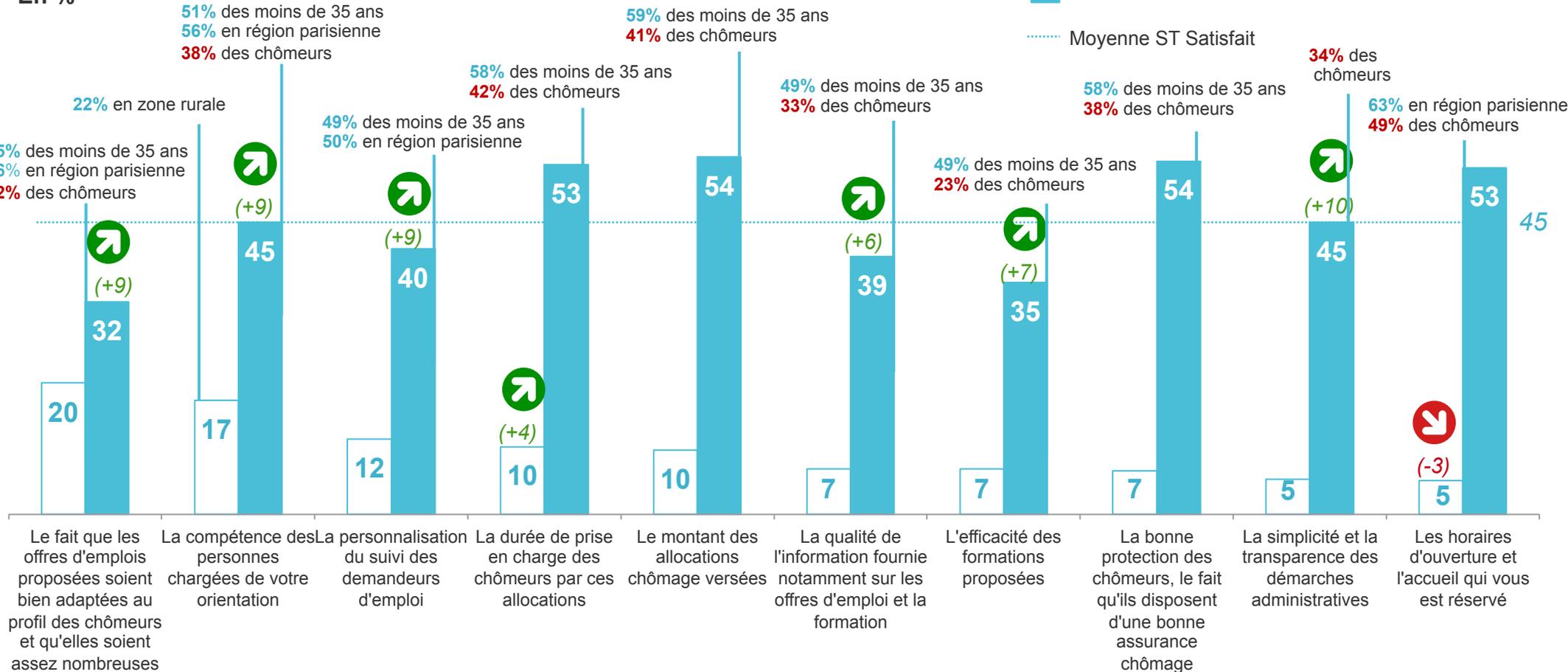
Base : Usagers (686)  
 F2 Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de l'agence d'aide à la recherche d'emploi avec laquelle vous avez été en contact ?

# Nette amélioration de la satisfaction à l'égard des 3 principales attentes : nombre et pertinence des offres d'emploi, compétence des personnels et personnalisation du suivi des demandeurs d'emploi



En %

Ont cité cette attente comme prioritaire  
 ST Satisfait  
 Moyenne ST Satisfait



Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

Base : Usagers (686)

F4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ?

F5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ? Estimez-vous qu'elle est...

# Merci

**Emmanuel Rivière**

[Emmanuel.Riviere@kantarpublic.com](mailto:Emmanuel.Riviere@kantarpublic.com)

01 40 92 46 30

**Guillaume Caline**

[Guillaume.Caline@kantarpublic.com](mailto:Guillaume.Caline@kantarpublic.com)

01 40 92 35 91

**Camille Morisson**

[camille.morisson@kantarpublic.com](mailto:camille.morisson@kantarpublic.com)

01 40 92 44 93

Kantar Public | 3 avenue Pierre Masse 75014 Paris | 01 40 92 66 66