

**Edition 2018 du Baromètre des services publics de l'Institut Paul Delouvrier****Crispation fiscale et préservation de la qualité des services publics : une double attente des Français à satisfaire**

Réalisée trois semaines avant le début du mouvement des « gilets jaunes », l'édition 2018 du baromètre de l'Institut Paul Delouvrier, réalisé par Kantar Public, vient apporter un éclairage sur cette colère née entre autres d'un sentiment de matraquage fiscal et de dégradation de l'accès aux services publics.

Après trois années de recul, la préférence des Français pour la diminution des impôts (57%, +6 pts) plutôt que l'amélioration des services publics (43%) repart nettement à la hausse cette année dans notre baromètre.

Après s'être nettement améliorée l'année dernière, l'opinion globale des Français sur l'action de l'Etat dans les différents domaines fléchit à 41% d'opinions positives (-3 pts).

Cette opinion médiocre est à mettre en parallèle avec le souhait des usagers de préserver les services car ces derniers sont de moins en moins nombreux à penser que des économies sont possibles dans les services publics sans diminuer la qualité de service. Une double attente de préserver les services publics tout en diminuant les impôts, qui est le défi à relever.

En ce qui concerne les domaines d'action prioritaires, la santé publique est pour la première fois en tête des attentes prioritaires des Français (44%, +2 pts), à égalité avec l'emploi (44%, -8 pts). On note cette année une forte progression de la priorité accordée à l'environnement (26%, +6 pts), portée surtout par les moins de 25 ans (40%).

Comme l'opinion des Français, la satisfaction des usagers a légèrement fléchi cette année (-2 pts) ; le mouvement de baisse est cependant très marqué à l'égard de l'environnement (-7pts).

Face à la digitalisation des services publics, on observe une demande croissante d'accompagnement des usagers.

L'Institut Paul Delouvrier publie avec Kantar Public, la 14<sup>ème</sup> édition de son baromètre des Services publics qui mesure l'opinion des Français vis-à-vis des services publics de l'État (leur image) et la satisfaction des usagers qui y ont eu recours au cours de la période récente.

Réalisée trois semaines avant le début du mouvement des « gilets jaunes », l'édition 2018 du baromètre de l'Institut Paul Delouvrier vient apporter un éclairage sur cette colère née entre autres d'un sentiment de matraquage fiscal et de dégradation de l'accès aux services publics. Les données du baromètre nous aident à décrypter une situation complexe et mouvante. En voici les principaux enseignements.

**La préférence pour la baisse des impôts plutôt que l'amélioration des services publics repart nettement à la hausse après 3 ans de recul.**

Les Français sont désormais 57% à dire préférer une diminution du niveau des impôts (quitte à réduire les prestations des services publics). De manière notable, les retraités (63%), les employés et ouvriers (57%) et les habitants des territoires les moins peuplés (60%) se déclarent davantage en faveur d'une diminution des impôts que les CSP+ (53%) et les habitants de l'agglomération parisienne (52%).

- Réalisé quelques jours avant le déclenchement du mouvement des « gilets jaunes », notre baromètre témoigne de la crispation croissante d'une partie du pays à l'égard de la pression fiscale. On ne retrouve toutefois pas les niveaux observés en 2014 en plein « ras-le-bol fiscal » : 65% des Français privilégiaient alors la diminution des impôts.

Dans le même temps, **la part des usagers qui pensent qu'il est possible de réaliser des économies dans les différents services publics sans diminuer la qualité de service ne cesse de reculer depuis 4 ans**. Par rapport à 2017, les usagers sont bien moins nombreux (et désormais minoritaires) à penser que des économies sont possibles dans les services publics de la **justice** (47%, -10 pts), la **santé publique** (43%, -6) et le **logement** (50%, -5). Cette baisse s'observe aussi pour la **fiscalité** (65%, -8 pts) et la **sécurité sociale** (61%, -7 pts).

- Entre préservation des services publics et attente d'une baisse de la pression fiscale, on se trouve ainsi face à une double attente difficile à satisfaire. Une situation que l'on retrouve dans les constats et revendications portés par le mouvement des « gilets jaunes », mobilisés autour de la lutte contre la fiscalité écologique et qui expriment dans le même temps un sentiment d'abandon face à la disparition des services publics dans certains territoires.

### **Une nette dégradation de l'opinion portée sur l'action de l'Etat en matière d'environnement, et dans une moindre mesure de la santé publique et de la lutte contre le chômage**

Après s'être nettement améliorée l'année dernière, l'opinion globale sur l'action de l'Etat dans les différents domaines fléchit à 41% d'opinions positives (-3 pts). Si **l'opinion reste stable sur 5 des 9 domaines d'action**, on observe en revanche **une nette dégradation sur :**

- **L'environnement** : seuls 33% des Français ont une bonne opinion de l'action de l'Etat en la matière, soit **un recul de 15 points en un an**. Cette détérioration, qui a eu lieu sur tout le territoire, traduit la défiance des Français à l'égard du Gouvernement dans ce domaine, deux mois après la démission de Nicolas Hulot du Ministère de la Transition Energétique. Elle montre aussi qu'au regard de la priorité que les Français lui accordent dorénavant l'action des pouvoirs publics dans ce domaine ne leur paraît pas à la hauteur.
- **La santé publique** : 48% des Français ont une bonne opinion de l'action de l'Etat dans ce domaine, un recul de 5 points par rapport à 2017, **soit le plus bas niveau enregistré depuis le début du baromètre**.
- **L'emploi et la lutte contre le chômage**. L'opinion des Français sur l'action dans ce domaine s'était considérablement améliorée l'an dernier (atteignant 26% soit +13 pts). Il recule cette année de 5 points à 21% : l'amélioration de l'an dernier reste donc fragile.

**La santé publique est pour la première fois en tête des attentes prioritaires des Français (44%, + 2 pts), à égalité avec l'emploi (44%, -4pts). L'environnement s'impose comme la 2<sup>ème</sup> priorité chez les moins de 25 ans.**

- L'action en faveur de l'emploi, si elle demeure une attente très forte des Français, est en constant recul depuis 2012 (-4 pts cette année). A l'inverse, la priorité accordée à la santé publique progresse sans cesse depuis 10 ans et arrive en tête chez les 35 ans et plus et chez les habitants des zones rurales et des agglomérations peu peuplées.
- Troisième domaine jugé prioritaire par les Français (et deuxième en Ile-de-France), **l'éducation nationale** (stable depuis 4 ans) est citée par **36%** des Français, juste devant la police et la gendarmerie (33%) à l'égard desquelles les attentes, qui restent à un niveau élevé, sont portées par les plus âgés (chez qui la police et la gendarmerie constituent la 3<sup>ème</sup> priorité).
- Mais l'édition 2018 du baromètre souligne aussi l'importance croissante qu'accordent les Français à l'environnement : 26% le citent comme un des domaines où les pouvoirs publics doivent porter leurs efforts. En deux ans, il passe de la 10<sup>ème</sup> à la 6<sup>ème</sup> place des priorités (+13 points). Pour les moins de 25 ans l'environnement est même la 2<sup>ème</sup> priorité (citée par **40%**).

### **Face à la digitalisation des services publics, une demande croissante d'accompagnement**

S'agissant des axes de progrès, les Français continuent d'exprimer **une attente principale** à l'égard des services publics : **la rapidité de traitement des dossiers et de réponse aux demandes** (citée par 60% des Français). En 3 ans, deux demandes ont toutefois notablement progressé : la possibilité de joindre plus facilement et plus souvent

les services publics (39%, +6 pts) et, le suivi personnalisé des usagers (26%, +7 points). A l'inverse, les Français demandent moins qu'auparavant une augmentation des démarches par Internet (22%, -3 points).

Les résultats détaillés de ce baromètre sont disponibles sur le site [www.delouvrier.org](http://www.delouvrier.org) et sur <http://fr.kantar.com/>

#### **Contacts presse :**

**Kantar Public** / Emmanuel RIVIÈRE – [emmanuel.riviere@kantarpublic.com](mailto:emmanuel.riviere@kantarpublic.com) – 01 40 92 46 30 - Sylvain LEFORT – 01 40 92 47 27- [sylvain.lefort@kantar.com](mailto:sylvain.lefort@kantar.com) - Nathalie Hamelin- [nhamelin@presseattitude.com](mailto:nhamelin@presseattitude.com) - 06 12 53 61 87

**Institut Paul Delouvrier** / Matthieu DELOUVRIER — [md@delouvrier.org](mailto:md@delouvrier.org) - 06 14 02 54 68

#### **A propos du Baromètre des services publics Paul Delouvrier et de l'étude**

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.

Pour l'édition 2018, l'enquête menée **par Kantar Public** a été réalisée par Internet du 26 octobre au 8 novembre 2018 auprès d'un échantillon national de 2 599 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 (1319), santé publique (1474), fiscalité et collecte des impôts (402), police et gendarmerie (1043), éducation nationale (848), emploi (661), justice (402), logement (1277) et environnement (421).

#### **A propos de l'Institut Paul Delouvrier**

L'Institut Paul Delouvrier est une association loi de 1901 créée par ses collaborateurs, ses amis et sa famille après le décès de Paul Delouvrier en 1995. Paul Delouvrier a été un résistant et un grand commis de l'État. Il a occupé de nombreux postes de haut niveau dans la fonction publique ou entreprises publiques : délégué général en Algérie, premier préfet de la Région parisienne après en avoir dirigé la création, président d'EDF, entre autres.

L'Institut Paul Delouvrier s'est donné pour mission de favoriser, par l'action et par la réflexion, la modernisation de l'action publique. Pour ce faire, il a contribué à la réflexion sur la création d'un service civique. Certains de ses membres sont engagés dans le soutien scolaire et dans l'appui à des élèves de collèves en vue de leur permettre de découvrir le monde de l'entreprise. Il a organisé de nombreux colloques consacrés, par exemple, à la transition énergétique, à l'aménagement du territoire, aux enjeux de l'éducation. En 2014, il a marqué le centenaire de la naissance de Paul Delouvrier avec un colloque organisé en partenariat avec la Région Île-de-France sur les schémas directeurs d'aménagement de cette région, ainsi que deux journées d'étude sur le thème du haut-fonctionnaire engagé dans la vie de la cité, en partenariat avec l'Institut d'Etudes Politiques de Paris et l'Ecole Nationale d'Administration. Enfin, il publie depuis quatorze ans un baromètre de mesure de l'opinion des Français et de la satisfaction des usagers des services publics régaliens. Ces actions ont pu être conduites grâce à l'appui de partenaires comme la direction interministérielle de la transformation publique (DITP), Orange, la Caisse des Dépôts...  
[www.delouvrier.org](http://www.delouvrier.org)

#### **A propos de Kantar Public**

L'activité de sondages politique et d'opinion, historiquement portée par TNS Sofres est désormais gérée par Kantar Public, structure dédiée aux enjeux publics et sociétaux. Kantar Public signe les résultats de ses études dans les médias sous le label Kantar Sofres. Les équipes de Kantar Public sont constituées d'experts en politique publique, qualité de services publics, changement comportemental et analyse électorale, et rassemblent plus de 500 personnes à travers le monde. Nos clients, parmi lesquels 40 gouvernements, sont présents sur tous les continents.

Kantar Public appartient au groupe Kantar, l'un des plus importants réseaux de veille, d'information et de conseil au monde. Répartis dans 100 pays, son réseau de 30 000 employés couvre l'intégralité du spectre des disciplines des études et du conseil. Kantar est à même de fournir des insights inspirants et construire des stratégies business pour l'ensemble de ses clients. Kantar appartient au groupe WPP. Plus de la moitié des compagnies du Fortune Top 500 font appel à ses services.

<http://fr.kantar.com/> - <https://twitter.com/KantarFR>