

KANTAR

Les services publics vus par les Français et les usagers

*Baromètre de l'Institut Paul
Delouvrier*

Edition 2019

INSTITUT PAUL DELOUVRIER



Sommaire

1		
Regard des Français sur les services publics		4
2		
Comparaison de l'opinion des Français à l'égard des différents services publics		17
3		
Comparaison de la satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics		24
4		
Résultats par service public		34

Institut Paul Delouvrier

En partenariat avec la DITP
(Délégation Interministérielle
de la Transformation Publique)

Kantar

Emmanuel Rivière
emmanuel.riviere@kantar.com
01 40 92 46 30

Guillaume Caline
guillaume.caline@kantar.com
01 40 92 35 91

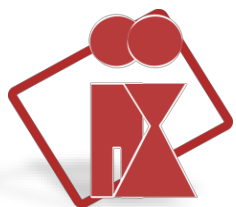
Camille Morisson
camille.morisson@kantar.com
01 40 92 44 93

70ZK58

Ce document a été rédigé en accord avec les procédures Qualité Kantar
Il a été contrôlé par Guillaume CALINE, Directeur du Pôle Enjeux publics et Opinion chez Kantar



Méthodologie et dates d'enquête



Echantillon

- > Echantillon national de **2500 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 **2501 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 (1066)



La santé publique (1402)



L'éducation nationale (831)



L'environnement (415)



La sécurité sociale (1065)



La justice (375)



La fiscalité et la collecte des impôts (1287)



Le logement (1231)



L'emploi, la lutte contre le chômage (642)



Dates de terrain

Terrain de l'enquête réalisé entre le 25 octobre et le 7 novembre.



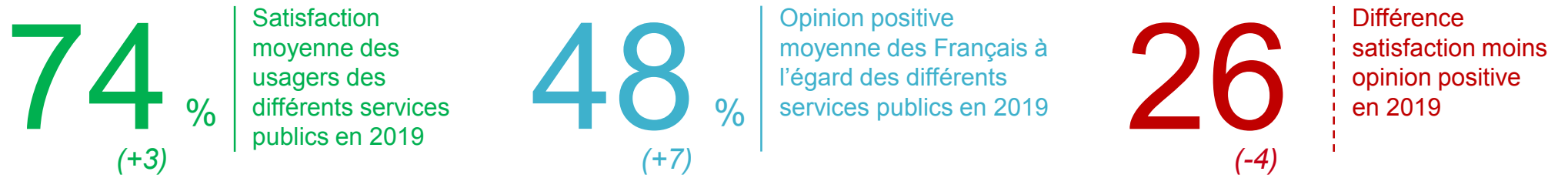
Mode de recueil

Interviews réalisées par **Internet**.

1

Regard des Français sur les services publics

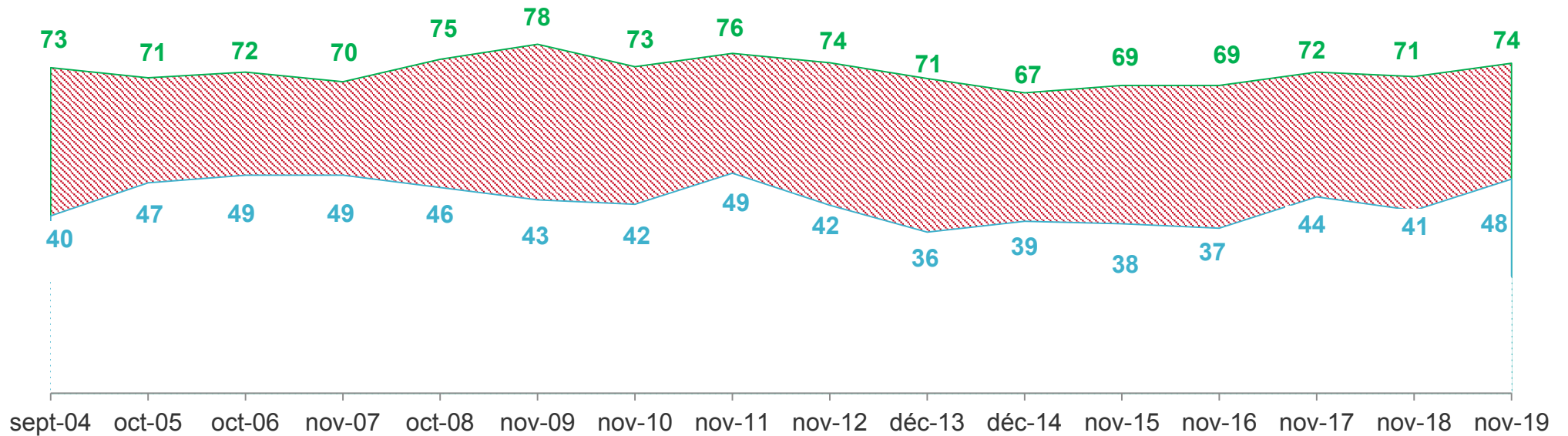
L'opinion positive des Français à l'égard des services publics se renforce cette année, tout comme la satisfaction moyenne des usagers.



* (X) Evolution vs 2018

— Satisfaction — Opinion ▨ Différence satisfaction - opinion

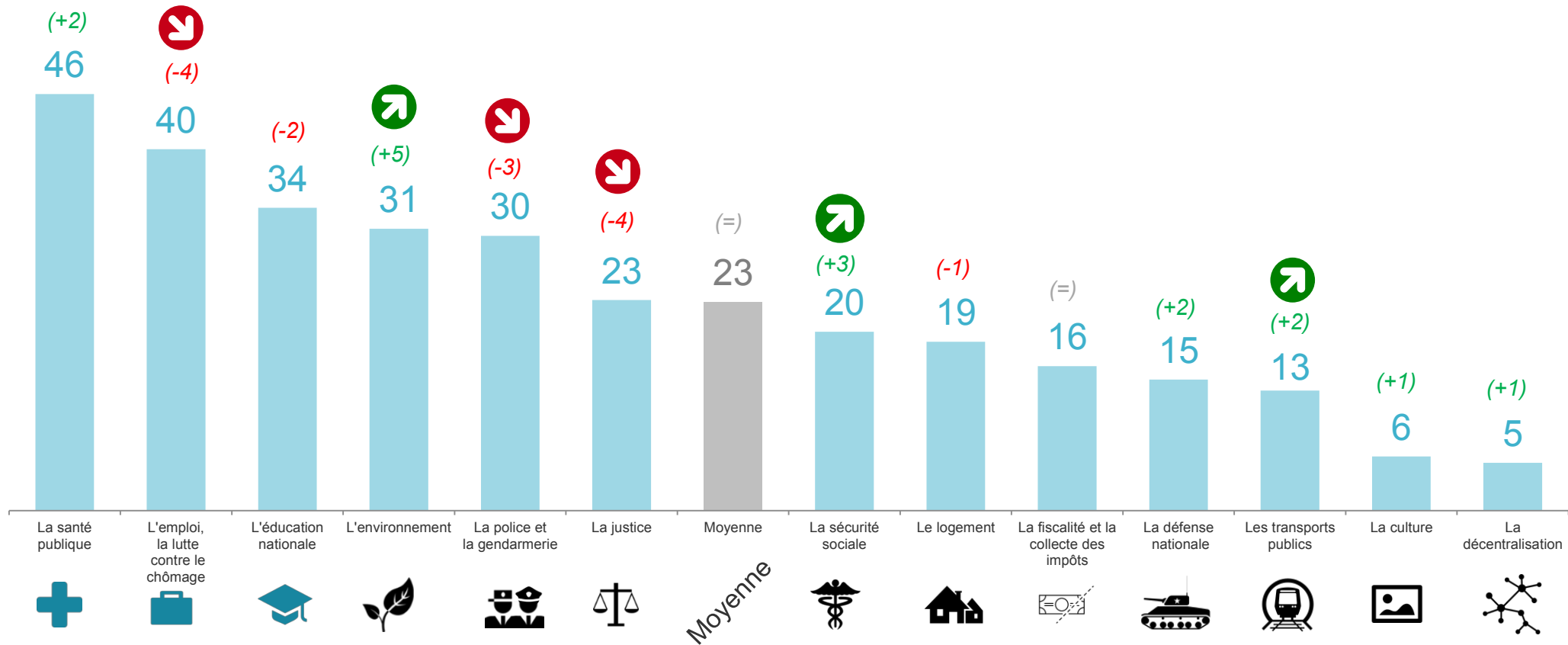
En %



Pour la 1^{ère} fois la santé publique passe nettement en tête des priorités des Français à l'égard des services publics, devant l'emploi. Les attentes en matière d'environnement sont de plus en plus prégnantes, et ce domaine focalise désormais davantage d'attentes que la police et gendarmerie, et la justice

En %

Cité dans les trois premières priorités

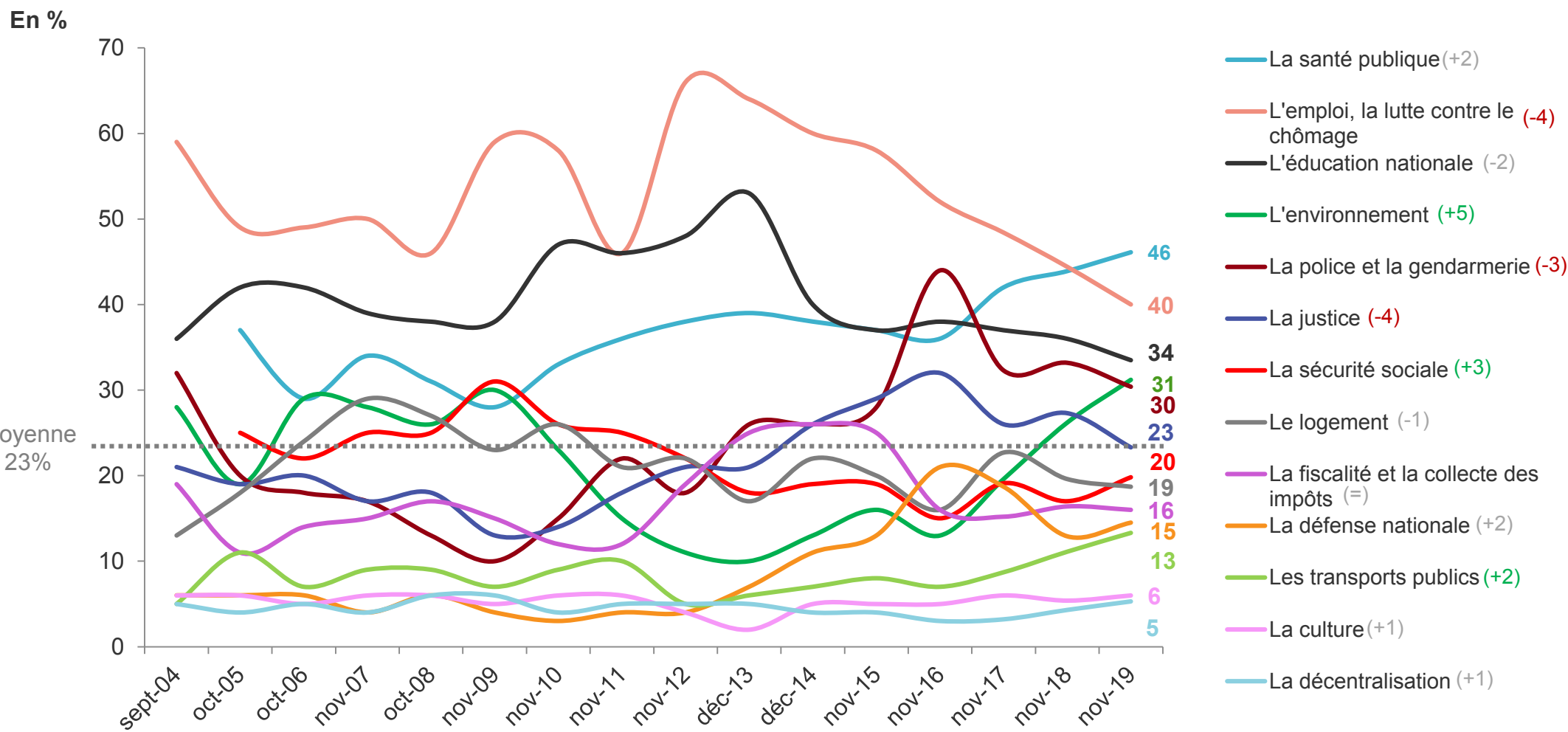


Base : Ensemble (2500)

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

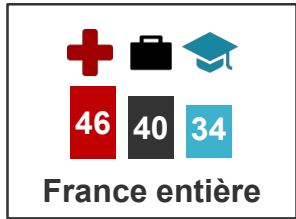
Pour la 1^{ère} fois la santé publique passe nettement en tête des priorités des Français à l'égard des services publics, devant l'emploi. Les attentes en matière d'environnement sont de plus en plus prégnantes, et ce domaine focalise désormais davantage d'attentes que la police et gendarmerie, et la justice



Base : Ensemble (2500)

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

9 régions placent la santé au premier rang des priorités. Dans les Hauts-de-France, le Grand Est et l'Occitanie, c'est l'emploi qui est cité en premier. À noter que 6 régions placent désormais l'environnement dans le trio de tête des priorités.



- Emploi
- Santé publique
- Education nationale
- Police et gendarmerie
- L'environnement
- La justice

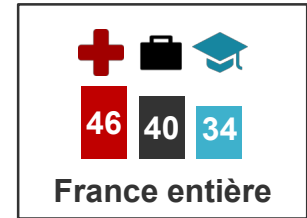
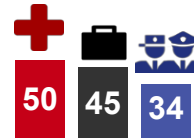
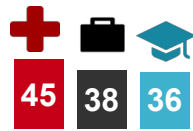
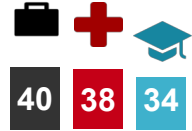
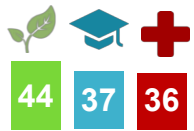
Base : Ensemble (2500)

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

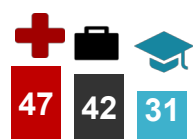
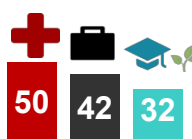
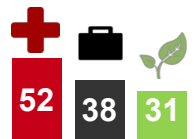
Ces résultats par région sont donnés à titre indicatif. L'échantillon interrogé est représentatif au niveau national mais pas au niveau de chaque région.

L'environnement arrive désormais en 1^{re} position des priorités des moins de 25 ans.
Chez les 35 ans et plus, c'est la santé publique qui apparaît comme la demande prioritaire

Moins de 25 ans 25-34 ans 35-49 ans 50-64 ans 65 ans et plus



Rural isolé Espace rural sous influence urbaine Commune péri-urbaine Pôle urbain



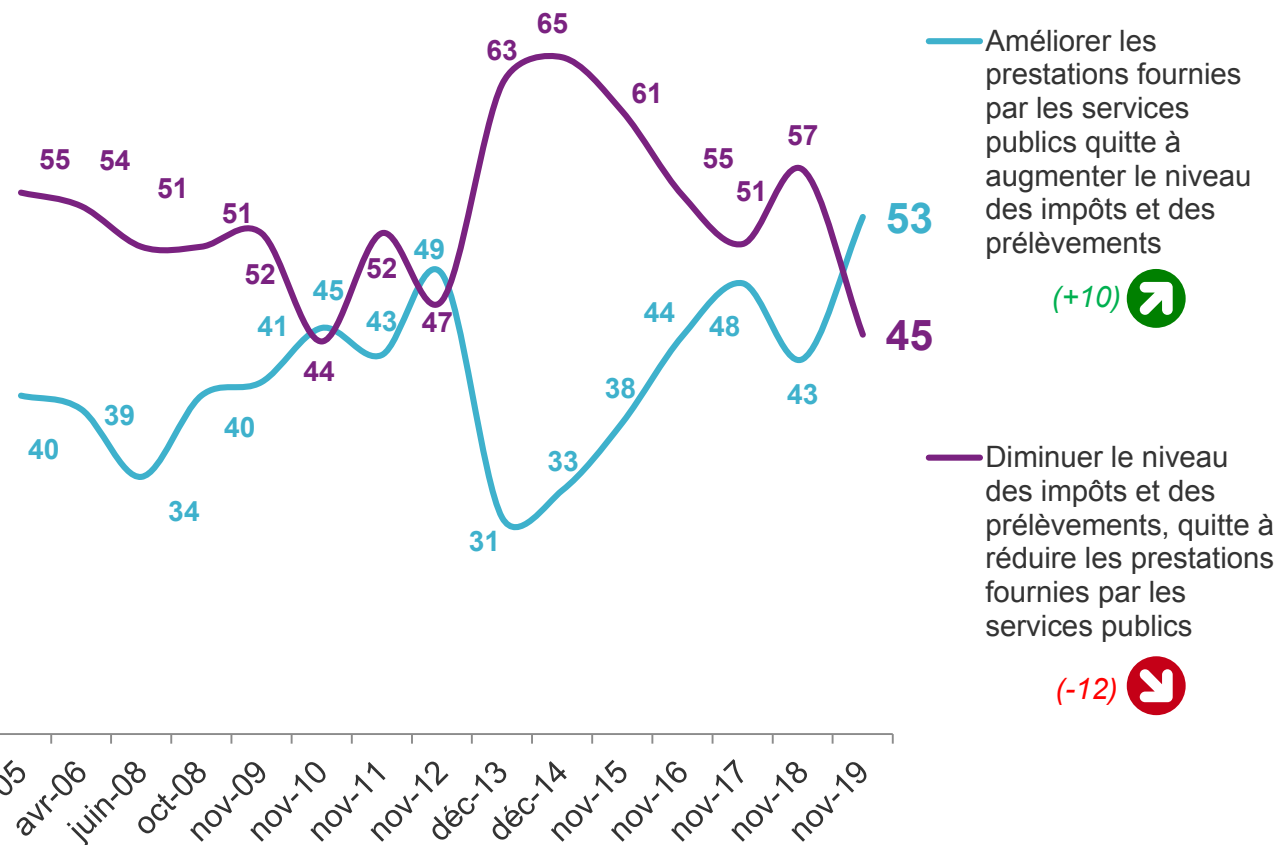
-  Emploi
-  Santé publique
-  Education nationale
-  Police et gendarmerie
-  L'environnement

Base : Ensemble (2500)

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

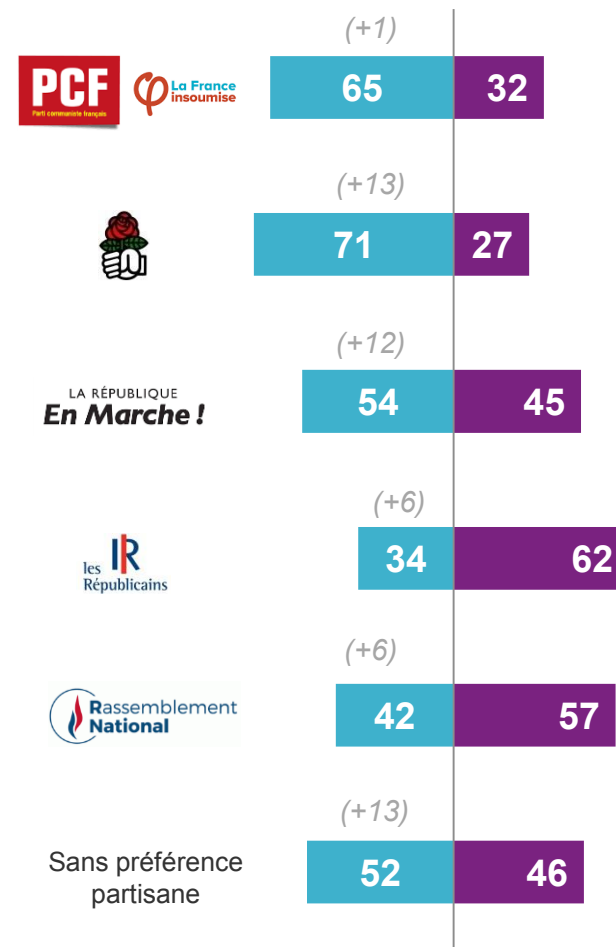
Après une baisse en 2018, la préférence pour une amélioration des services publics à une diminution des impôts atteint son niveau le plus haut depuis le début du baromètre

En %



Base : Ensemble (2500)
Q16. S'il vous fallait choisir entre les deux options suivantes, laquelle choisiriez-vous :

Résultats en fonction de la sympathie partisane

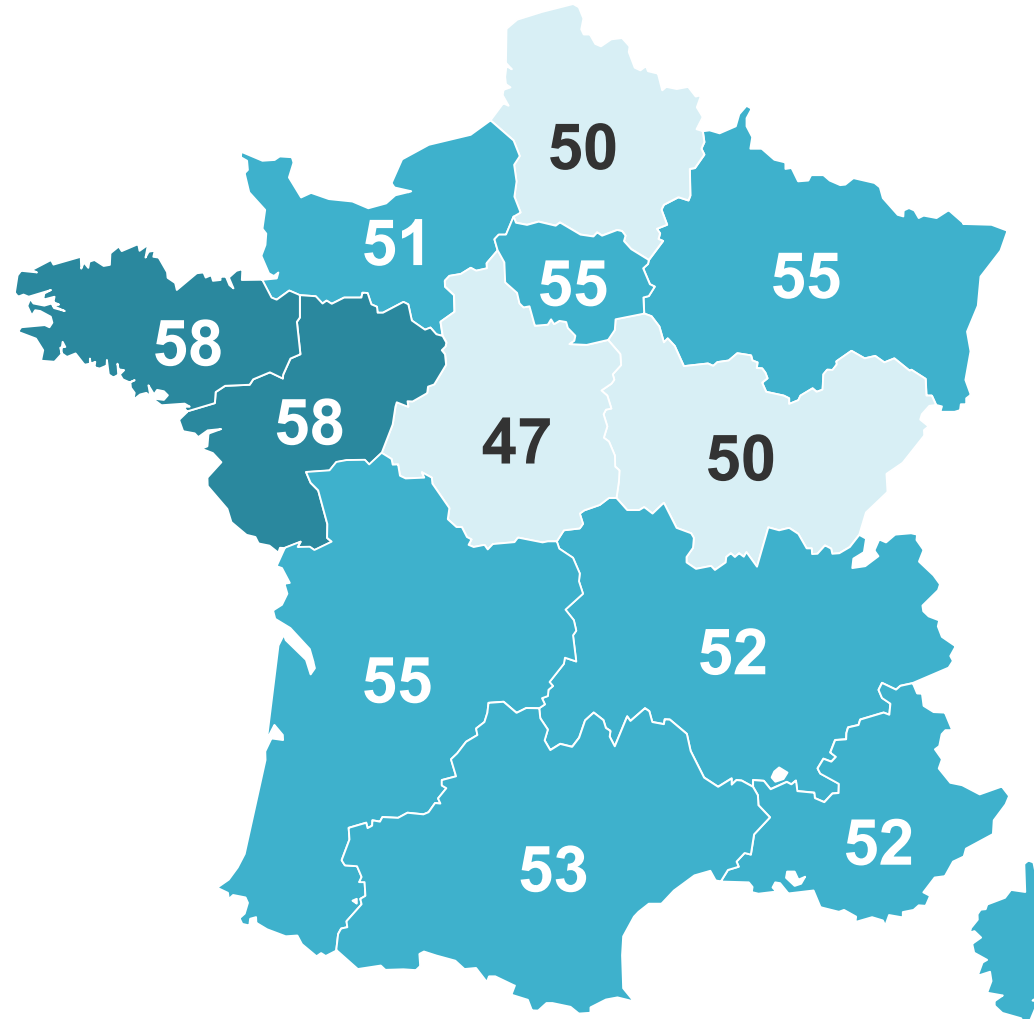


Les habitants de la Bretagne et des Pays de la Loire sont ceux qui expriment le plus une préférence pour l'amélioration des services publics quitte à augmenter les impôts.
Les habitants des régions Centre-Val-de-Loire, Bourgogne-Franche-Comté et Hauts-de-France se montrent davantage partagés.

53%

France entière

Améliorer les prestations
fournies par les services
publics quitte à augmenter
le niveau des impôts et des
prélèvements

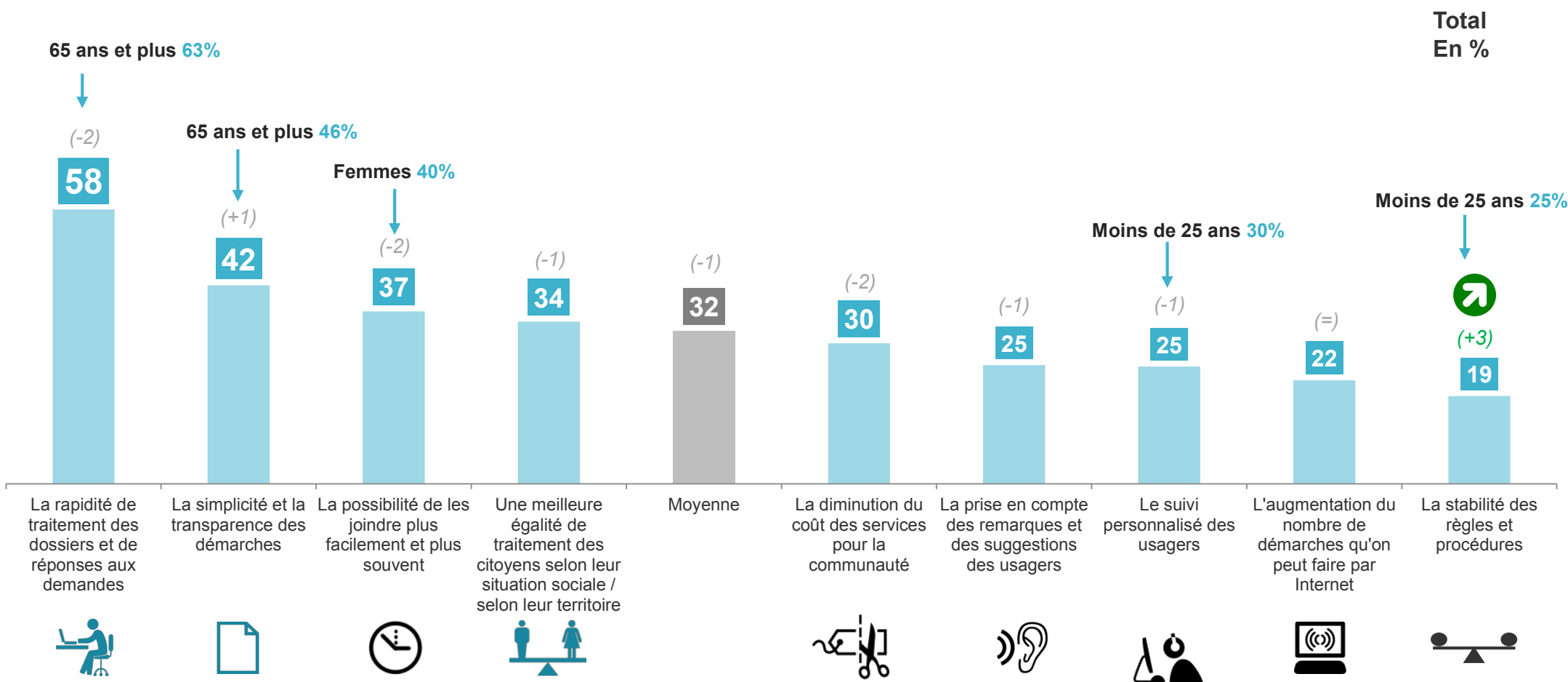


Base : Ensemble (2500)

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

Ces résultats par région sont donnés à titre indicatif. L'échantillon interrogé est représentatif au niveau national mais pas au niveau de chaque région.

La rapidité dans le traitement des dossiers reste l'attente la plus importante, notamment chez les personnes âgées de 65 ans et plus. Le souhait de stabilité dans les règles et les procédures progresse légèrement cette année



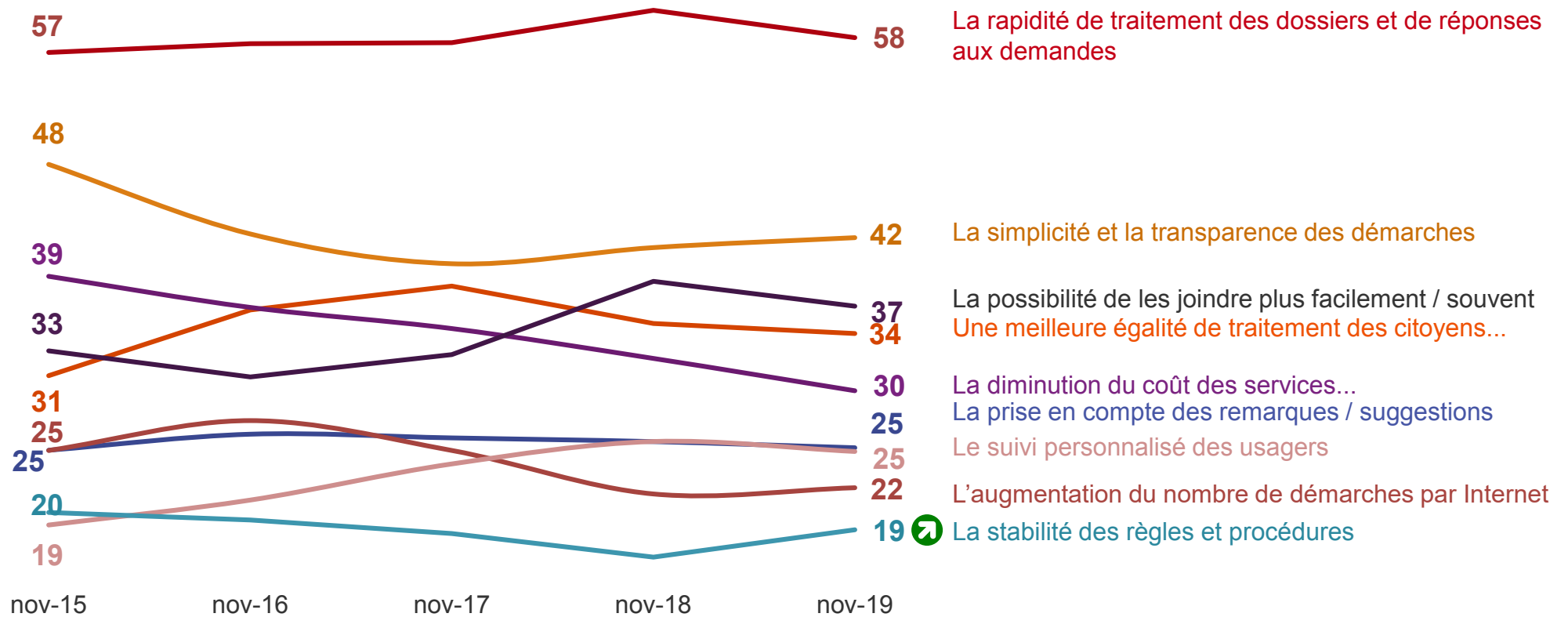
Base : Ensemble (2500)

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

(X) Evolution par rapport à 2018

La rapidité dans le traitement des dossiers reste l'attente la plus importante en matière de progrès des services publics.

En %



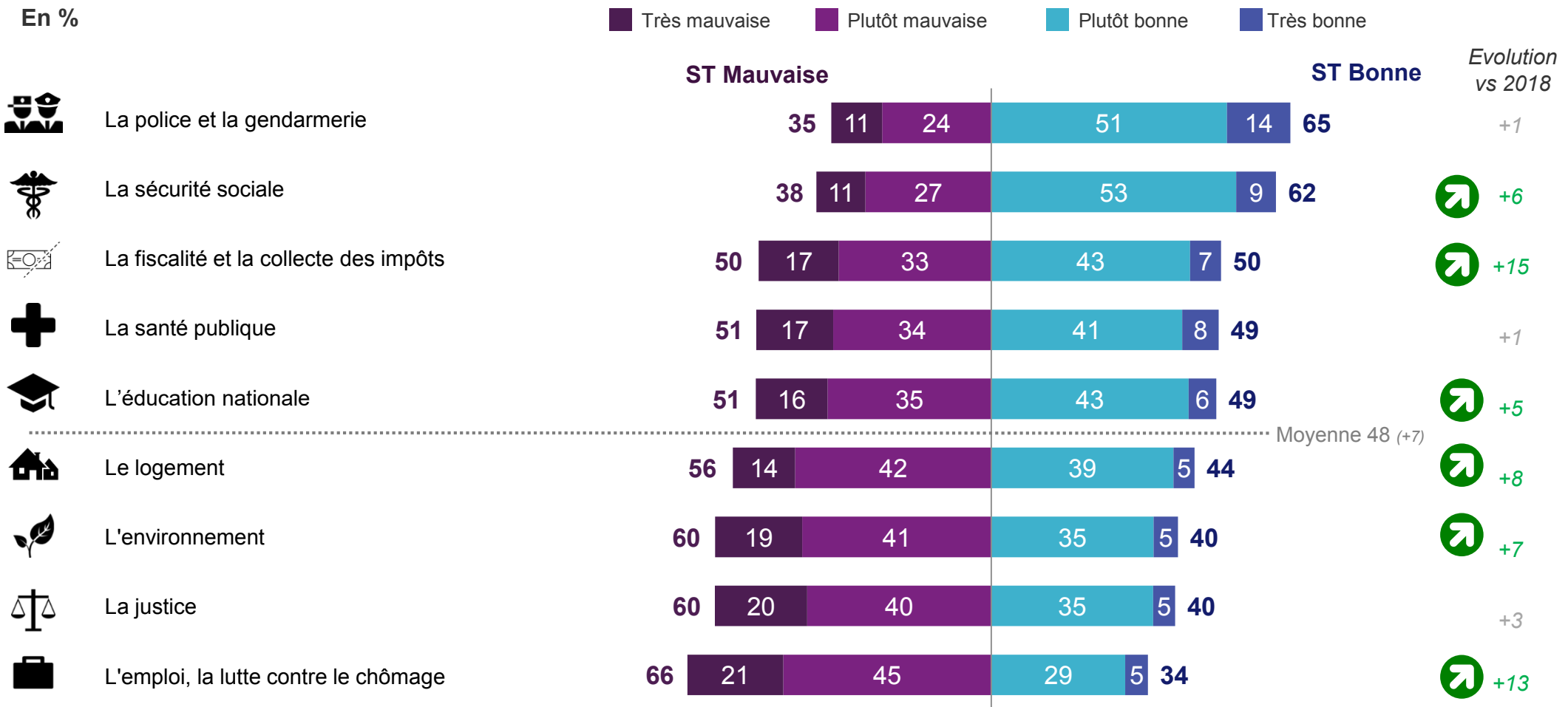
Base : Ensemble (2500)

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 des Français à l'égard de l'action de l'Etat s'améliore par rapport à 2018, et en particulier en matière de fiscalité et d'emploi

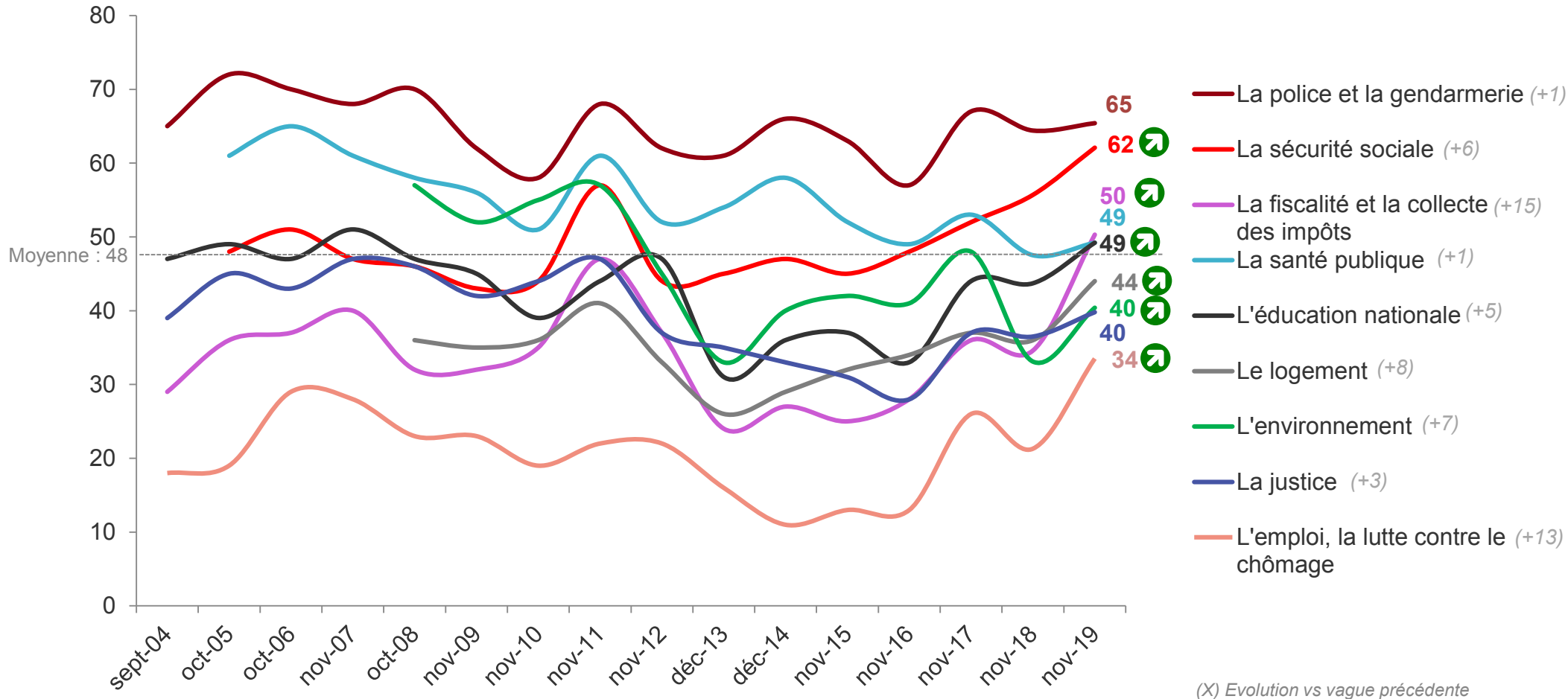


Base : 2500

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...

La mise en place réussie du prélèvement à la source et l'exonération de la taxe d'habitation d'une part, la baisse du chômage d'autre part, expliquent sans doute cette embellie plus marquée des jugements en matière d'impôts et d'emploi

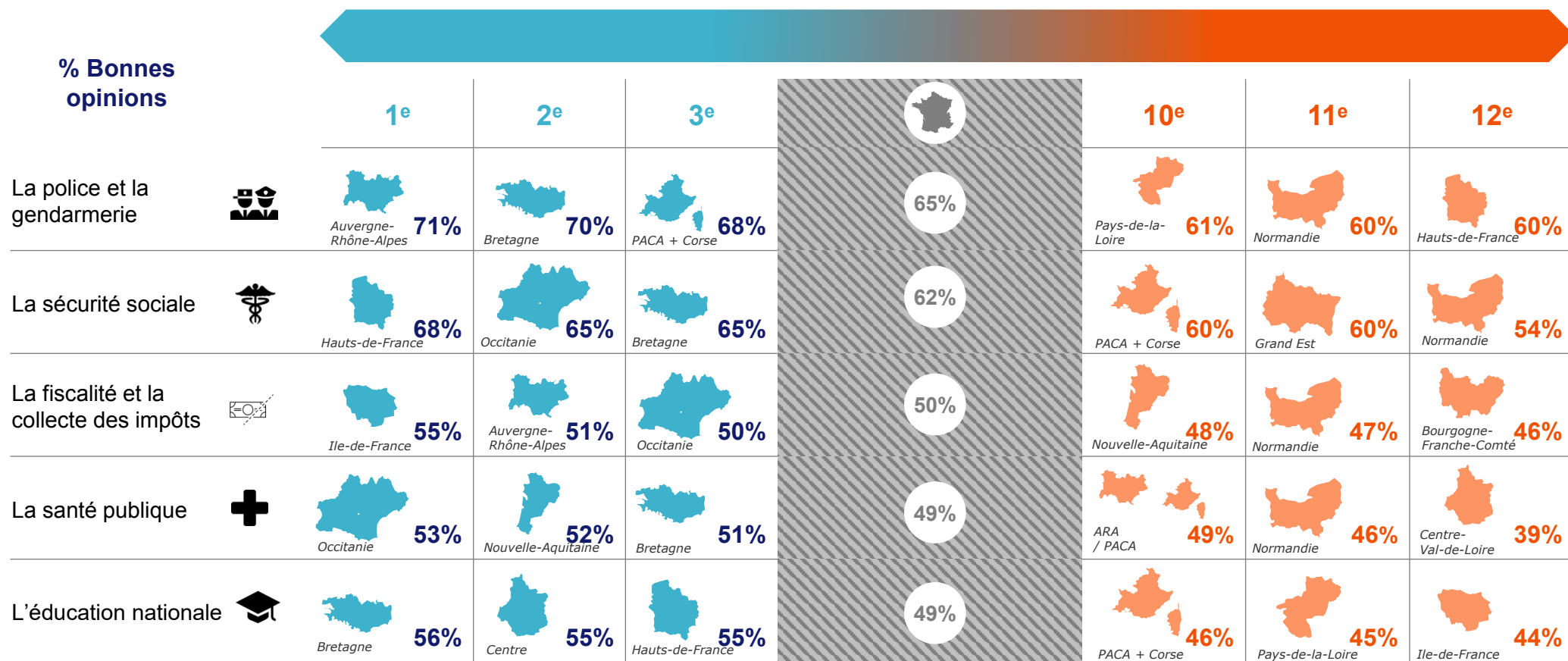
ST Bonne opinion
En %



Base : 2500

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...

L'opinion à l'égard de l'action de l'Etat dans ses différents domaines d'intervention varie selon les régions. Les Bretons et les Franciliens se montrent souvent plus positifs. Les Normands et les habitants de la région Grand Est sont plus critiques

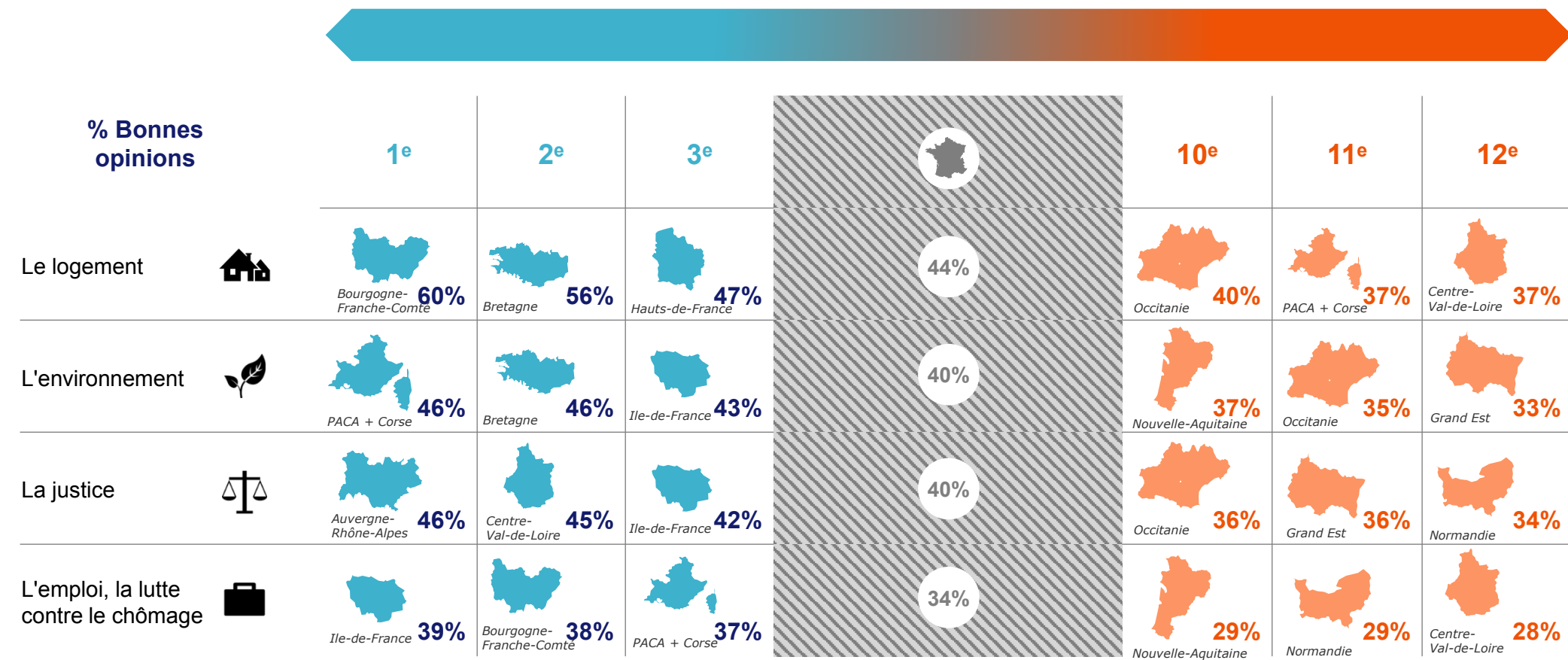


Base : 2500

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...

Ces résultats par région sont donnés à titre indicatif. L'échantillon interrogé est représentatif au niveau national mais pas au niveau de chaque région.

L'opinion à l'égard de l'action de l'Etat dans ses différents domaines d'intervention varie selon les régions. Les Bretons et les Franciliens se montrent souvent plus positifs. Les Normands et les habitants de la région Grand Est sont plus critiques



Base : 2500

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...

Ces résultats par région sont donnés à titre indicatif. L'échantillon interrogé est représentatif au niveau national mais pas au niveau de chaque région.

L'opinion à l'égard de l'action de l'Etat dans ses différents domaines d'intervention varie selon les régions.

Focus sur quelques régions.

Les plus positifs



Bretagne : Dans l'ensemble, **les Bretons portent des jugements plus positifs sur l'action de l'Etat dans les différents domaines**. Ils figurent à 6 reprises dans le Top 3 des régions les plus positives : c'est le cas en matière de sécurité sociale, de santé publique, d'éducation nationale, de police et gendarmerie, d'environnement et de logement.



Ile-de-France : Les Franciliens se montrent également souvent plus positifs que les habitants des autres régions. Ils se situent dans le Top 3 pour 4 services publics : l'emploi, la justice, la fiscalité et l'environnement. En revanche les Franciliens sont les plus critiques s'agissant de l'action de l'Etat en matière d'éducation nationale.

Les plus critiques



Normandie : A l'inverse, les Normands sont souvent parmi les plus négatifs. On les retrouve parmi les régions les plus critiques dans 6 secteurs : la sécurité sociale, la santé publique, la police et gendarmerie, l'emploi, la justice et la fiscalité.

Les ambivalents












Occitanie : les habitants de l'Occitanie se montrent particulièrement positifs concernant l'action de l'Etat en matière de sécurité sociale, de santé publique et de fiscalité. En revanche on les retrouve parmi les plus critiques concernant la justice, l'environnement et le logement.



Paca et Corse : leurs habitants sont plus positifs que la moyenne des Français s'agissant de l'action de l'Etat en matière d'environnement, de police et gendarmerie et d'emploi. En revanche ils sont les plus critiques s'agissant du logement, de la sécurité sociale, de la santé publique et de l'éducation nationale.

Les jeunes expriment des jugements plus positifs à l'égard de l'action de l'Etat. Les habitants des zones rurales, eux, sont plus négatifs concernant l'ensemble des domaines.

		Police et Gendarmerie 	Sécurité sociale 	Fiscalité 	Santé publique 	Education 	Logement 	Environnement 	Justice 	Emploi 
	Taux de bonne opinion	65	62	50	49	49	44	40	40	34
Sexe	Homme	67	64	56	52	53	45	43	42	38
	Femme	64	60	45	46	46	43	38	37	29
Age	Moins de 25 ans	66	76	48	65	49	56	40	46	42
	25 à 34 ans	67	70	55	60	60	57	50	49	45
	35 à 49 ans	61	60	45	46	49	43	41	41	32
	50 à 64 ans	62	54	48	40	43	39	38	36	26
	65 ans et plus	72	60	57	46	49	36	37	34	30
Catégorie d'agglomération	Rural	64	58	48	43	47	40	34	35	27
	2.000 à 20.000 hab.	70	64	49	50	50	47	43	42	34
	20.000 à 100.000 hab.	66	67	54	51	57	46	43	40	35
	Plus de 100.000 hab.	64	62	49	52	49	46	40	40	34
	Agglomération parisienne	66	63	56	52	46	42	46	45	40
Région	Région Parisienne	67	62	55	49	44	42	43	42	39
	Province	65	62	49	49	50	45	40	39	32
Profession de l'interviewé	ST CSP +	66	62	52	50	50	47	42	44	37
	ST CSP -	61	61	44	49	52	48	43	39	31
	ST Inactif, retraité	68	63	53	49	47	40	38	37	33

Base : 2500

***inférieur ou supérieur de 4 points à la moyenne**

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...

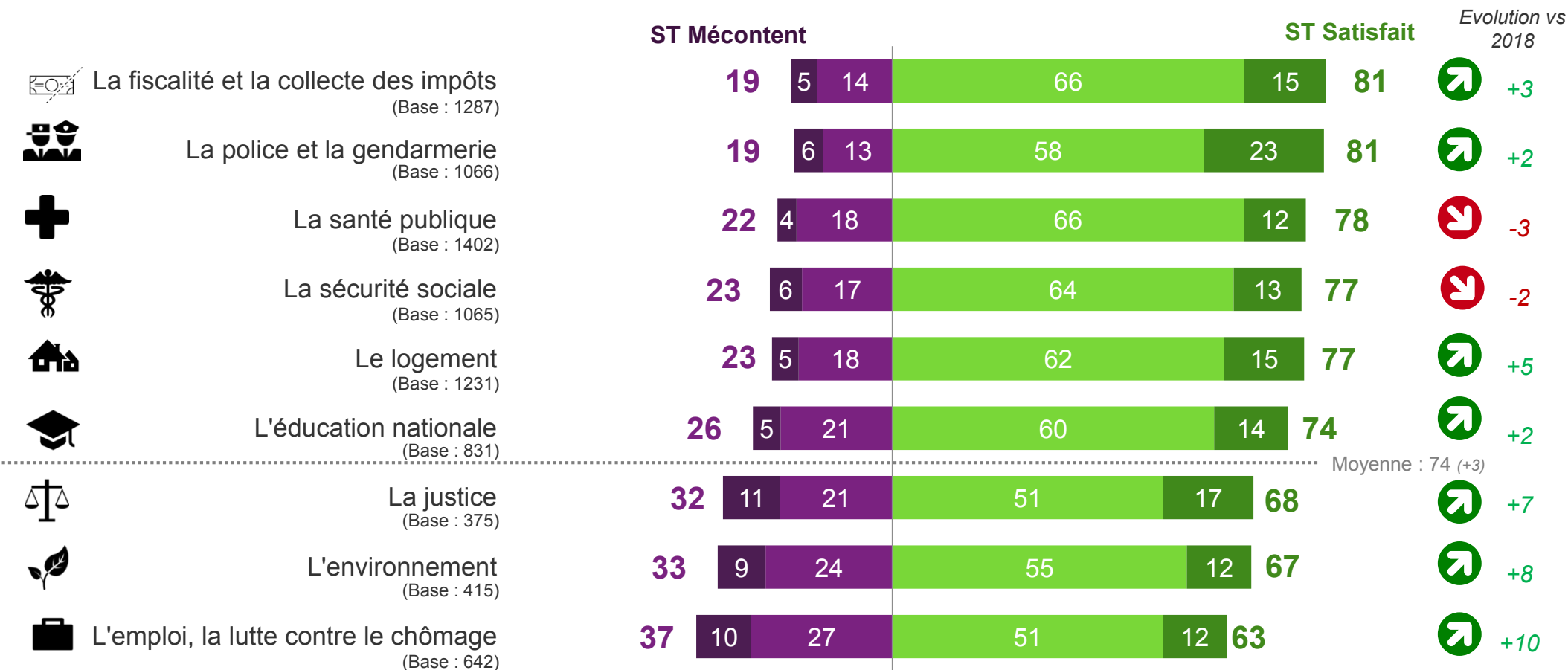
3

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

Le niveau de satisfaction des usagers du service public progresse dans quasiment tous les domaines et en particulier l'emploi et l'environnement. La santé publique et la sécurité sociale sont les seuls domaines à connaître un léger recul cette année

En %

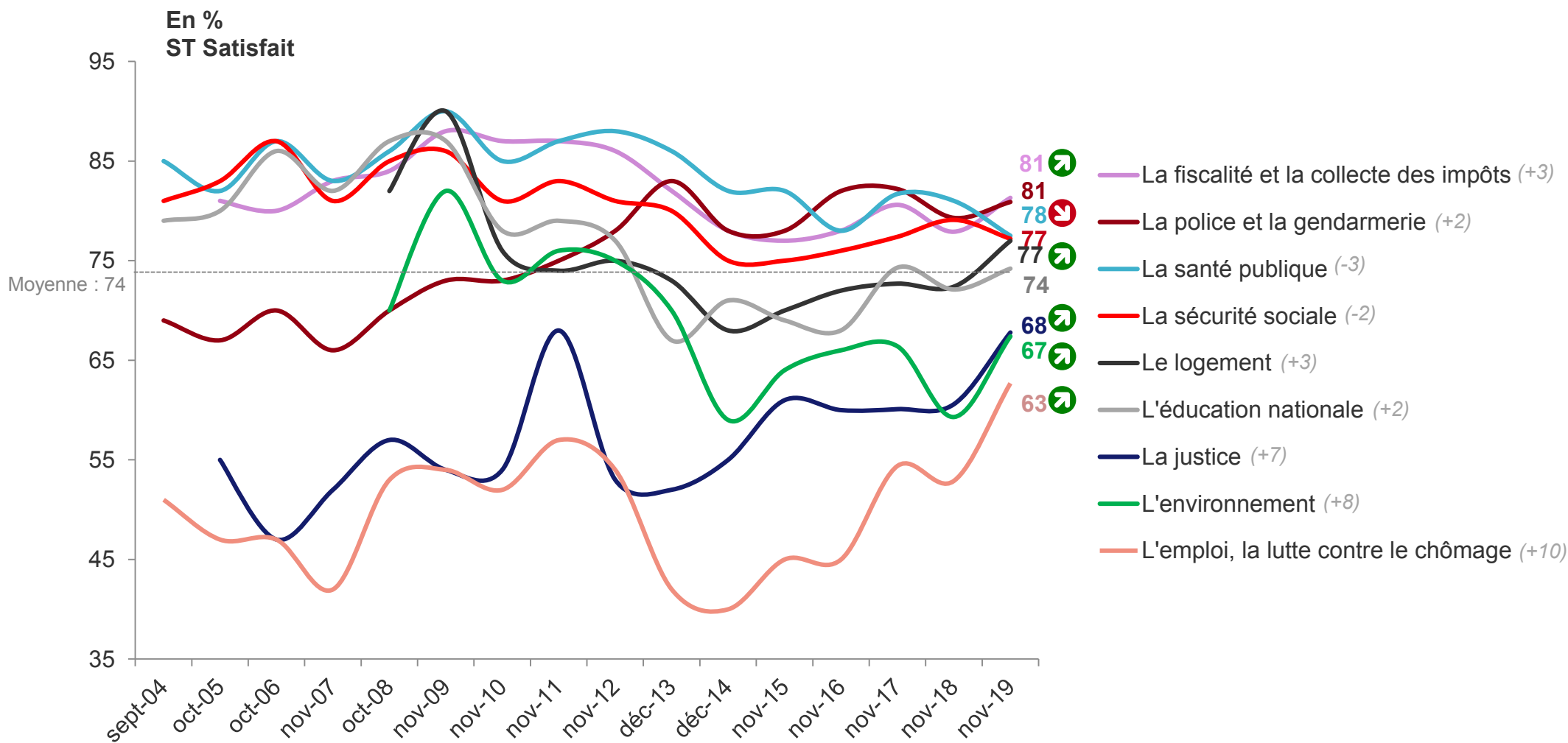
■ Ne sait pas ■ Très mécontent ■ Plutôt mécontent ■ Plutôt satisfait ■ Très satisfait



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...

Le niveau de satisfaction des usagers du service public progresse dans quasiment tous les domaines et en particulier l'emploi et l'environnement. La santé publique et la sécurité sociale sont les seuls domaines à connaître un léger recul cette année



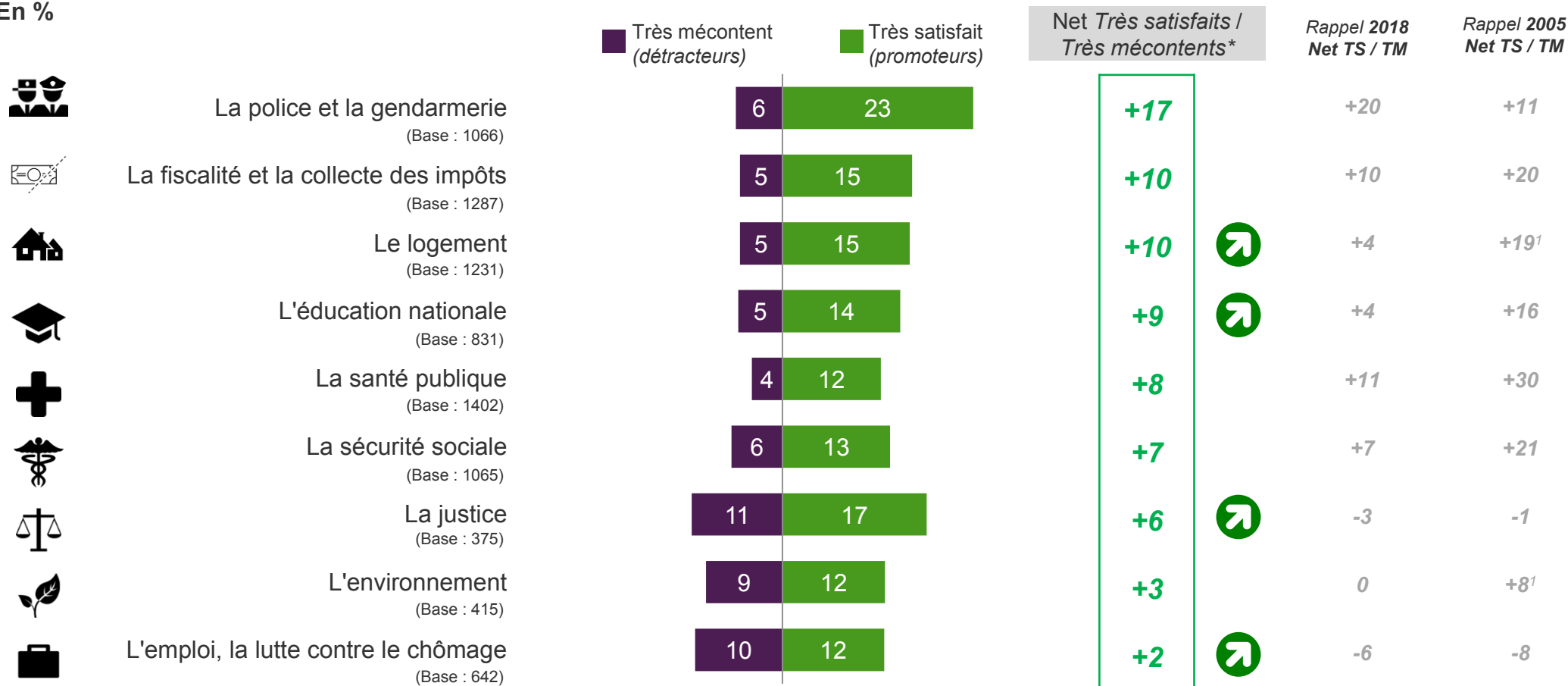
(X) Evolution vs vague précédente

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...

Dans le détail, la différence entre la part des usagers *très satisfaits* et *très mécontents* est positive pour l'ensemble des domaines et s'améliore notamment pour la justice, l'emploi, le logement et l'éducation nationale

En %

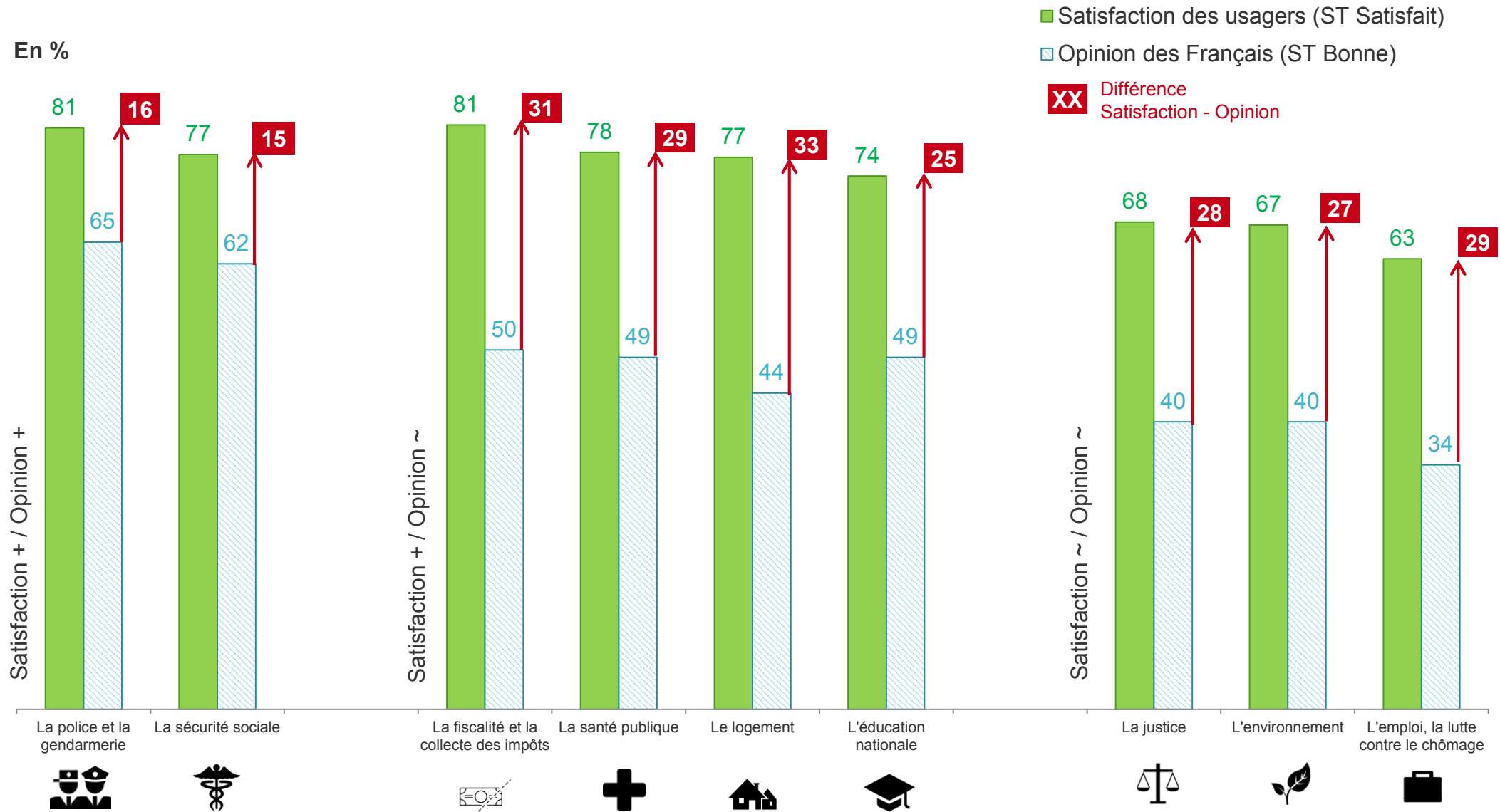


*Ce net correspond à la différence entre la part d'usagers très satisfaits (les promoteurs) et celle des usagers très mécontents (les détracteurs) de l'action de chaque service public.

¹ 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.

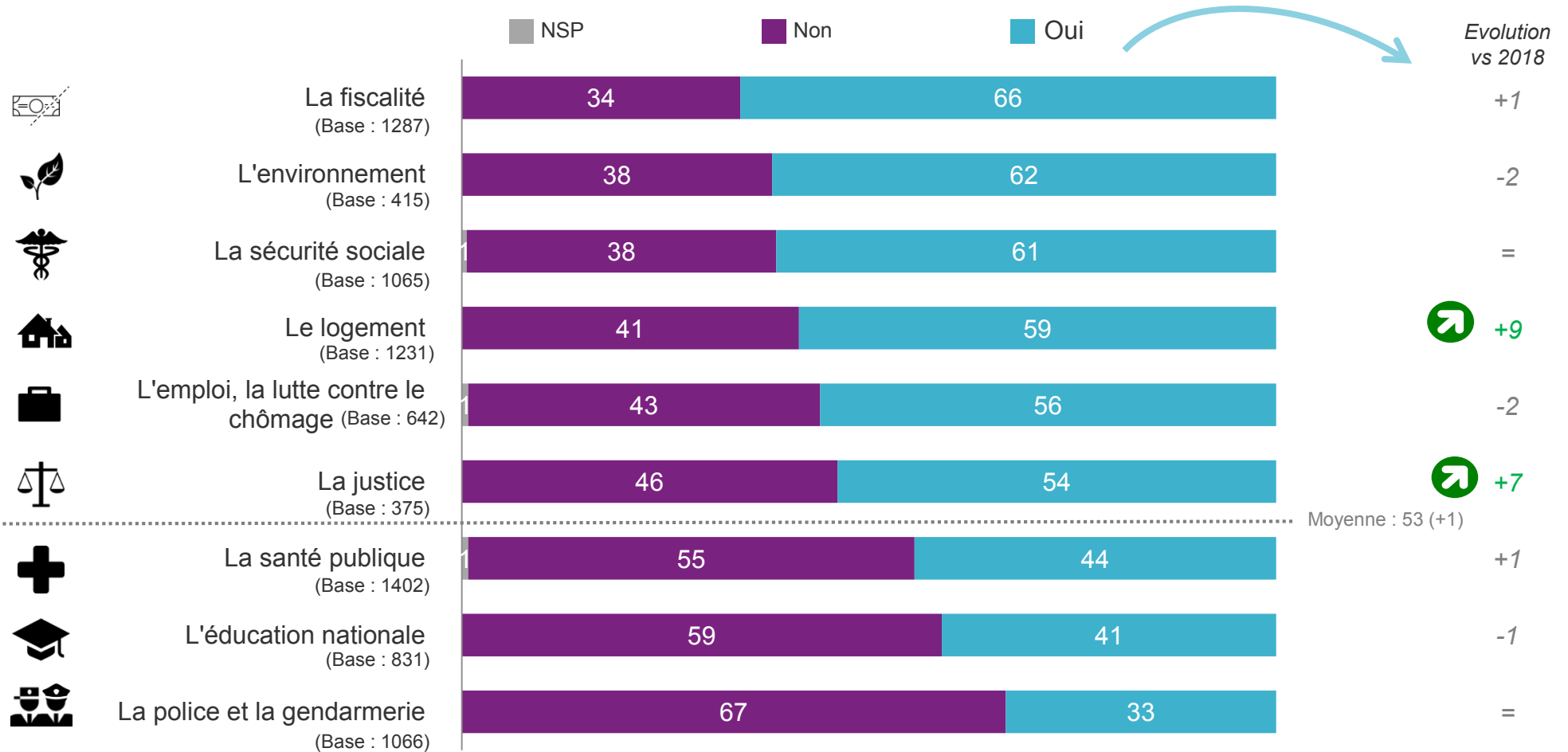
La police et la gendarmerie, et la sécurité sociale sont les services qui concilient le mieux bonne opinion des Français et satisfaction des usagers

En %



Une majorité d'usagers juge que des économies sont possibles dans la plupart des services publics, ce sentiment se renforce dans les domaines du logement et de la justice. La santé publique, l'éducation et la police et la gendarmerie sont toujours des secteurs à protéger pour une majorité d'usagers

En %



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 restent stables dans le temps, à l'exception de la justice, où la priorité redevient la rapidité de jugement des affaires.

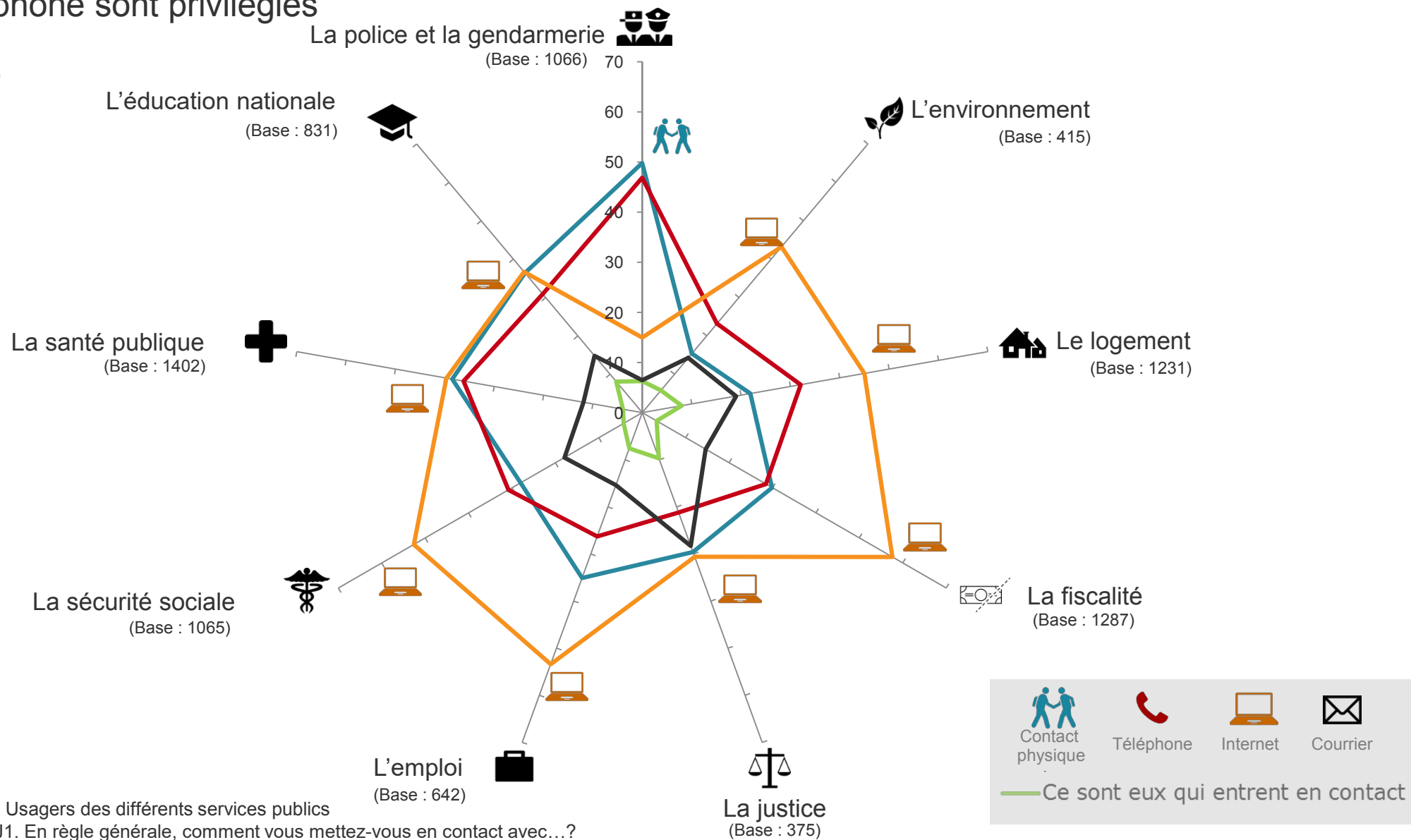
	sept-04	oct-05	oct-06	nov-07	oct-08	nov-09	nov-10	nov-11	nov-12	déc-13	déc-14	Nov-15	Nov-16	Nov-17	Nov-18	Nov-19
Pol. / Gend.	Prévention	Capacité à se faire respecter	Présence au quotidien + prévention	Présence au quotidien + réactivité	Réactivité						Capacité à se faire respecter et réactivité	Capacité à se faire respecter				
Santé	La qualité des soins reçus															
Education	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	Discipline et civisme			
Environ.				Qualité de l'info	Incitation	Incitation + qualité de l'info	Qualité de l'info			Incitation	Incitation + qualité de l'info	Incitation				
Sécu.	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					
Justice	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	Être inflexible	Juger rapidement les affaires	
Fiscalité	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						
Logement				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			
Emploi	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 : Ensemble (2500)

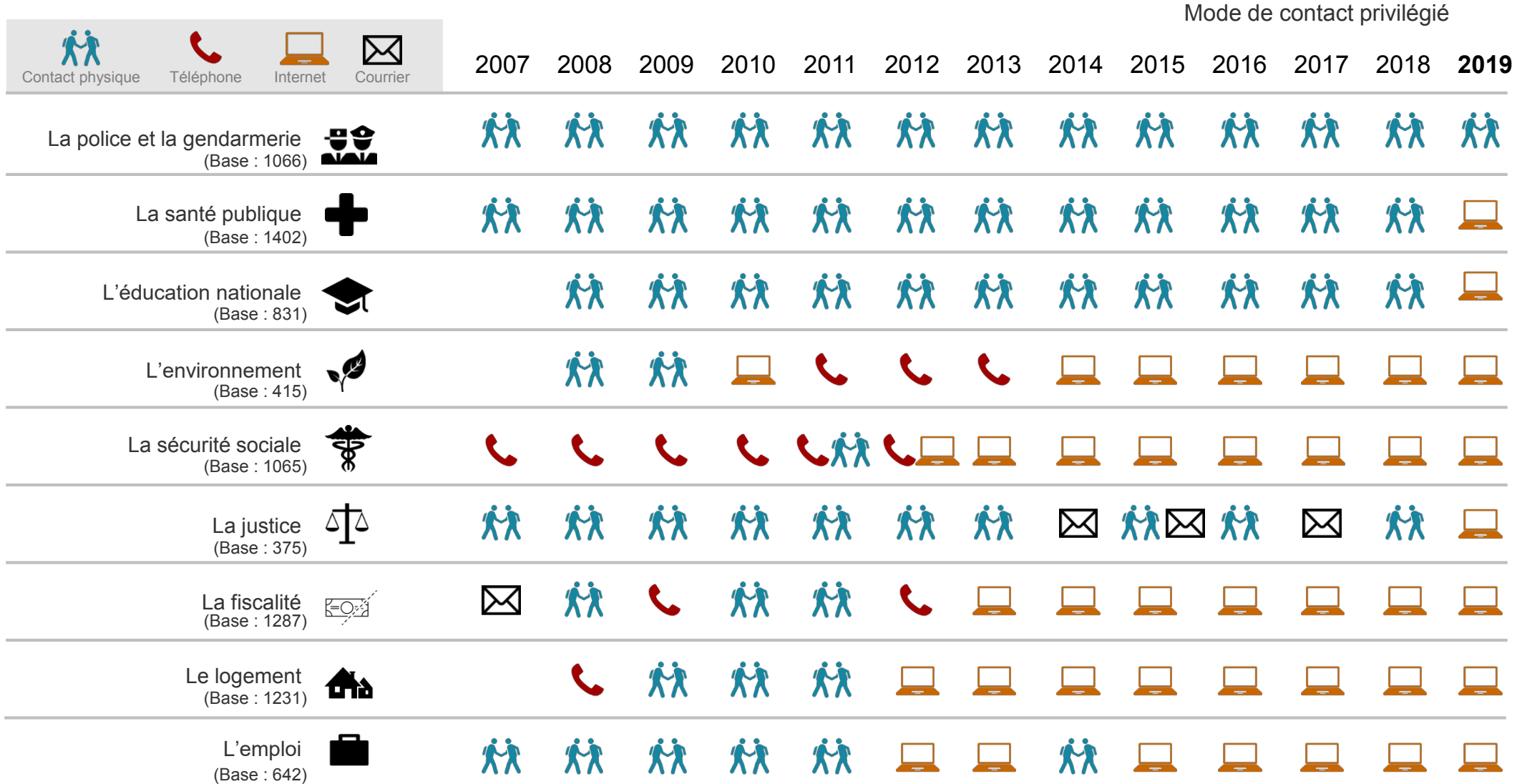
A4... J4. Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de...

Internet est désormais le premier moyen utilisé par les usagers pour se mettre en contact avec un service public, à l'exception de la police et la gendarmerie pour lesquels le face-à-face et le téléphone sont privilégiés

En %










































Internet est désormais le premier moyen utilisé par les usagers pour se mettre en contact avec un service public, à l'exception de la police et la gendarmerie pour lesquels le face-à-face est privilégié



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	30 	 65	 81	33
	L'éducation nationale	 34	49 	74	41
	La santé publique	 46	49	 78 	44
	La sécurité sociale	20 	 62 	77	 61
	L'emploi, la lutte contre le chômage	 40 	34 	63 	56
	La justice	23 	40	68 	54
	La fiscalité	16	 50 	 81 	 66
	Le logement	19	44 	77 	59 
	L'environnement	31 	40 	67 	 62
MOYENNE		23	48	74	53

  Sont précisées ici les évolutions significatives positives ou négatives par rapport à 2018

Merci

Emmanuel Rivière

Emmanuel.Riviere@kantar.com

01 40 92 46 30

Guillaume Caline

Guillaume.Caline@kantar.com

01 40 92 35 91

Camille Morisson

camille.morisson@kantar.com

01 40 92 44 93

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

KANTAR

Baromètre décembre 2019

INSTITUT PAUL DELOUVRIER