

# KANTAR

## Baromètre de l'institut Paul Delouvrier

---

Les services publics vus par les  
Français et les usagers

Décembre 2020

70AI72

INSTITUT PAUL DELOUVRIER



1		
Principaux enseignements	4	
2		
Regard des Français sur les services publics	7	
3		
Comparaison de l'opinion des Français à l'égard des différents services publics	20	
4		
Comparaison de la satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics	26	
5		
Les services publics face au Covid-19	35	

## Institut Paul Delouvrier

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

## Kantar

Emmanuel Rivière

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

01 40 92 46 30

Guillaume Caline

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

01 40 92 35 91

Camille Morisson

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

01 40 92 44 93

Alexandra Andriamasinoro

[alexandra.andriamasinoro@kantar.com](mailto:alexandra.andriamasinoro@kantar.com)

01 40 92 29 43

# Méthodologie et dates d'enquête



## Echantillon

- > Echantillon national de **2503 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 **2500 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 (964)



La santé publique (1353)



L'éducation nationale (846)



L'environnement (347)



La sécurité sociale (1080)



La justice (310)



La fiscalité et la collecte des impôts (1202)



Le logement (1247)



L'emploi, la lutte contre le chômage (563)



## Dates de terrain

Terrain de l'enquête réalisé entre le **22 octobre et le 30 octobre 2020.**



## Mode de recueil

Interviews réalisées par **Internet.**

# 1. Principaux enseignements



# Principaux enseignements (1/2)

## Les efforts entrepris ces dernières années par les services publics pour déployer les démarches à distance leur ont permis de résister à la crise sanitaire

Pour sa 16<sup>ème</sup> année, le baromètre des services publics de l'Institut Paul Delouvrier réalisé par Kantar montre que **les services publics ont largement résisté, aux yeux des Français, à la crise sanitaire et ses conséquences.**

Les interviews de cette édition ont été conduits du 22 au 30 octobre 2020, juste après l'assassinat de Samuel Paty et avant les événements de la place de la République et la diffusion de plusieurs vidéos de violences policières.

L'année 2020 est une année exceptionnelle qui marque le baromètre de l'Institut, voici quelques-uns des enseignements majeurs de cette dernière vague.

### Les attentes et priorités : envol de la santé, retour du régalien (police et gendarmerie, justice...) et recul de l'environnement

Dans le contexte de crise sanitaire, **la santé publique, qui progressait déjà de manière continue dans les priorités des Français à l'égard des pouvoirs publics, s'impose plus que jamais en tête des attentes** (52% de citations, +6 pts). Elle creuse l'écart avec l'emploi (38%), en baisse constante depuis 2012 mais qui reste encore la deuxième priorité des Français.

- Après plusieurs années de baisse et suite aux attaques terroristes, notamment l'assassinat de Samuel Paty, **les domaines régaliens progressent à nouveau dans les priorités** : justice (+6 pts), police et gendarmerie (+5 pts), et défense nationale (+3 pts).
- Concurrencé par la santé publique et les sujets régaliens, l'environnement qui progressait fortement depuis 2013 voit la tendance s'inverser et recule de 5 pts pour revenir à son niveau d'il y a 2 ans.

### Pour 75 % des Français, les services publics n'étaient pas préparés à la crise sanitaire

**Seuls 25% des Français ont en effet le sentiment que les services publics étaient bien préparés à faire face à l'épidémie de Covid-19.**

**Ils se montrent en revanche un peu plus positifs sur la manière dont ces services publics ont su faire face à la crise :**

Pour une majorité **ils ont su assurer la continuité du service (62%)** et adapter leurs modes de contacts avec les usagers (61%) et ils **ont été courageux pour 66% des Français.**

Les services publics n'ont en revanche pas su faire preuve d'innovation (pour 52% des Français) et 48% estiment qu'ils n'ont pas su répondre aux besoins nouveaux générés par l'épidémie.

Face à l'épidémie, **4 services publics se distinguent aux yeux des Français dans leur capacité à faire face et à s'adapter : la santé publique (74%), la police et la gendarmerie (72%), les services de sécurité sociale (68%) et ceux de l'environnement et de la collecte des déchets (68%).**

# Principaux enseignements (2/2)

**Dans cette situation exceptionnelle, amélioration sensible de l'opinion des Français à l'égard de tous les services publics (sauf celui de la justice) et amélioration conjointe de la satisfaction des usagers qui atteint un taux moyen de 76% (+2 pts en un an)**

**L'amélioration de l'opinion et de la satisfaction touche en particulier les services qui ont été au cœur de la crise sanitaire et du confinement :**

- **La santé publique** : alors que l'épidémie a montré – malgré les grandes difficultés – la capacité de résistance et d'adaptation des hôpitaux publics, **l'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat en matière de santé s'améliore nettement cette année : +6 pts à 55%**, un niveau qui n'avait pas été enregistré depuis 5 ans. La satisfaction des usagers progresse aussi de manière très nette, sur toutes ses composantes et en particulier s'agissant de la qualité de l'accueil des malades et des familles.
- **La sécurité sociale** : 66% des Français ont une bonne opinion de l'action de l'Etat dans ce domaine, en progrès de 4 pts en un an. La crise sanitaire – et le besoin de protection qu'elle induit – amplifie une tendance préexistante : en 5 ans, les opinions positives progressent en effet de 21 pts à l'égard des services de sécurité sociale. Parallèlement la satisfaction des usagers atteint un niveau élevé : 82% soit +5 pts en un an.
- **L'éducation nationale** : même si les difficultés d'adaptation de l'éducation nationale à la crise sanitaire ont été souvent relayées, **l'opinion des Français à l'égard de l'éducation nationale n'a jamais été aussi élevée depuis 2004** (55% d'opinions positives, + 6 pts en un an et +18 pts en 5 ans). La satisfaction progresse également à 77% (+3 pts), et en particulier s'agissant de la disponibilité des enseignants à l'égard des élèves et de leurs parents (+ 11 pts, à 68%) et le développement de l'usage des outils numériques (+8 pts, à 72%). Deux éléments décisifs en ces temps d'école à la maison.

**Parallèlement, le service public de l'emploi** continue sa progression auprès de ses usagers : la satisfaction gagne +6 pts par rapport à l'année dernière et + 29 pts en 6 ans !

**Les services fiscaux et de la collecte des impôts** enregistrent le meilleur taux de satisfaction des différents services publics : 84%, en progrès de 3 pts.

Cette vague du baromètre fait ressortir les résultats relativement médiocres **de la justice**, alors que l'attente s'est fortement accrue dans ce domaine (cf ci-dessus). Il s'agit du seul domaine d'intervention de l'État pour lequel l'opinion des Français se dégrade par rapport à l'an dernier : 36% en ont une bonne opinion (-4 pts) en avant-dernière position, juste devant le service public de l'emploi. Par ailleurs, seulement 50% des Français pense que la justice a su faire face à l'épidémie, ce qui est le score le plus bas. Enfin, le taux de satisfaction des usagers a baissé de 2 pts en un an alors que la justice a le niveau d'accès au service via le téléphone ou internet le plus faible des différents services étudiés.

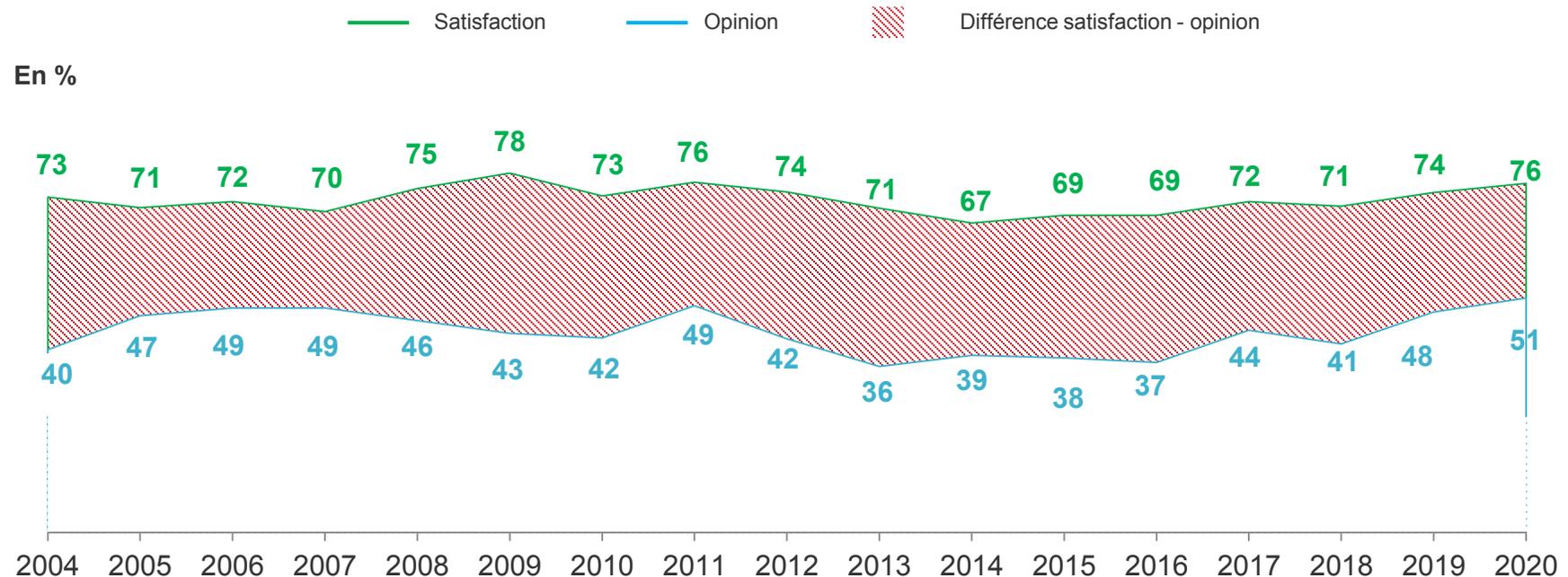
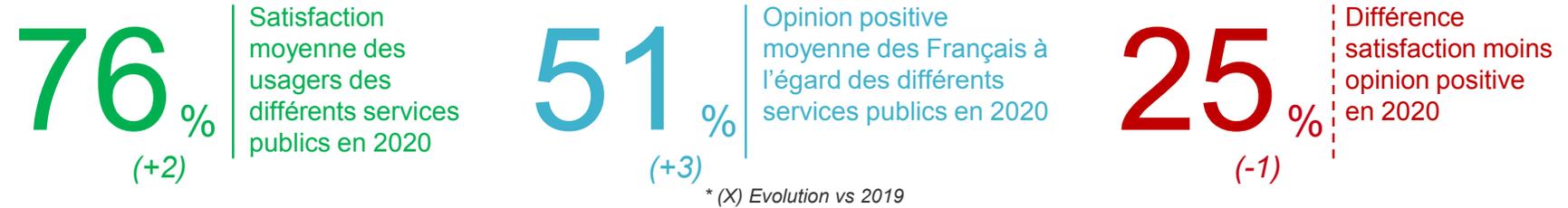
Dans cette période de crise, les services publics accessibles par des moyens modernes de contact (internet, téléphone) donnent une meilleure satisfaction aux usagers que ceux qui ont des moyens de contact plus traditionnels. La police et la gendarmerie font exception car l'accueil physique y est privilégié, même si le l'accueil téléphonique progresse.

## 2. Regard des Français sur les services publics



# Principaux indicateurs du baromètre : des niveaux hauts et en progression

- La satisfaction moyenne des usagers envers les différents services publics poursuit la hausse entamée en 2014. En 6 ans, cet indicateur a augmenté de 9 points et retrouve le haut niveau qu'il avait atteint en 2011 (après 2009).
- L'opinion positive des Français à l'égard des différents services publics continue d'augmenter elle aussi (+3 points par rapport à l'année dernière) : en moyenne plus de la moitié des Français déclare avoir une opinion positive des différents services publics. Il s'agit du chiffre le plus haut atteint dans le baromètre.



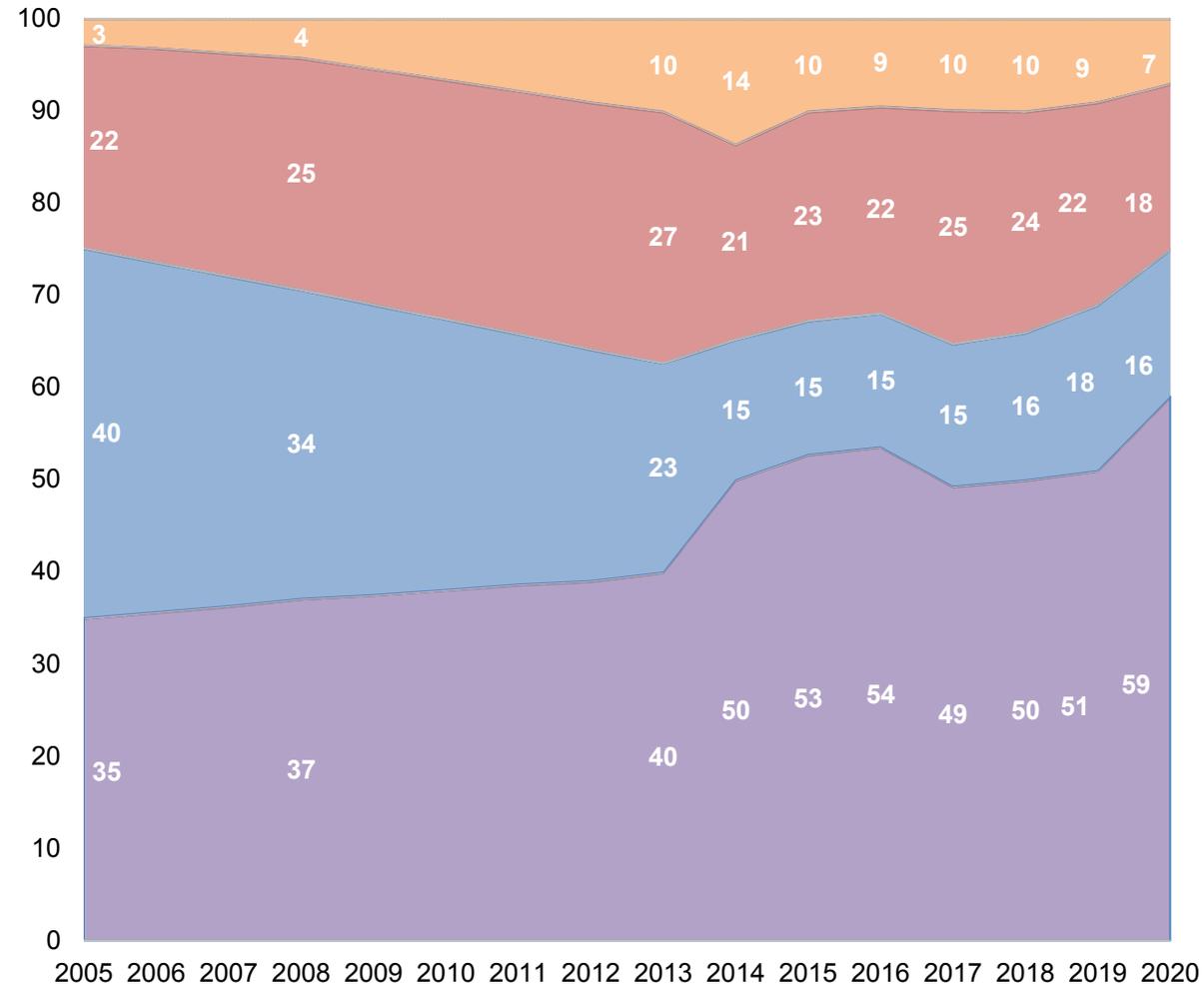


# Le périmètre des services publics : les impôts et les aides sociales (CPAM et CAF)

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

- La fiscalité et les impôts arrivent cette année encore en tête des services publics les plus spontanément cités, cette fois-ci avec la sécurité sociale et les allocations familiales (à la place des mairies et de la santé publique l'année dernière).
- Au global, les services de l'Etat et les organismes de sécurité sociale sont aujourd'hui largement en tête.

En %



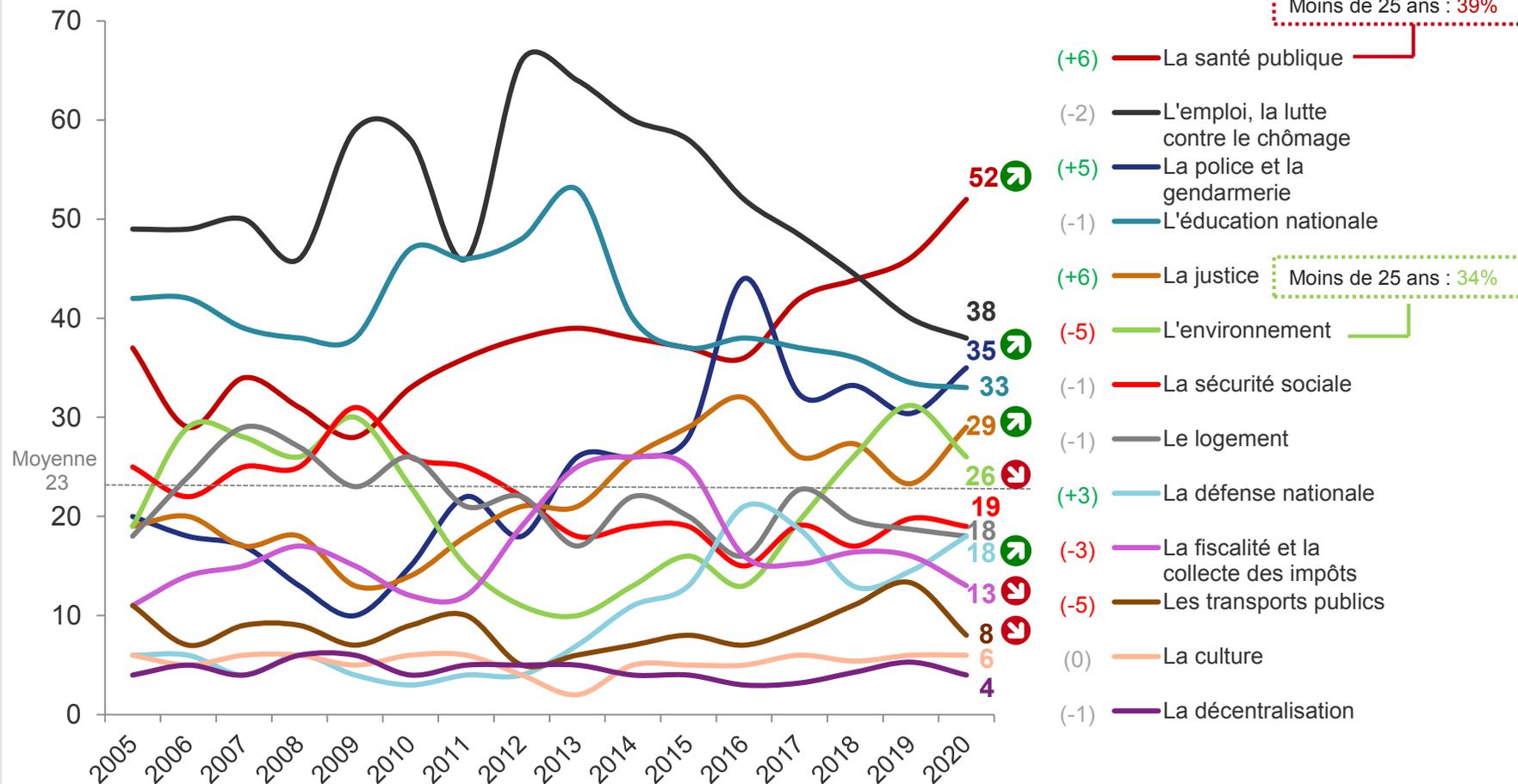
- Autres**
  - 3 Les pompiers
  - 1 Les banques / La Banque de France
  - 1 L'environnement / les espaces verts
- Les collectivités territoriales**
  - 14 Mairie
  - 1 Les transports publics
  - 1 Services sociaux
  - 1 Service de la gestion des déchets
  - 1 Equipement / DDE
  - 1 Services de la gestion de l'eau
  - 1 Conseil régional / général / départemental
  - 1 Bibliothèques, médiathèques/ domaine culturel
- Les entreprises publiques**
  - 15 La Poste
  - 3 EDF / ERDF
  - 3 SNCF
- L'État, les organismes de sécurité sociale**
  - 32 Les services des impôts, Trésor Public
  - 22 La Sécurité Sociale / CPAM
  - 20 CAF
  - 13 La police et la gendarmerie
  - 11 Hôpitaux, centres de santé / domaine de la santé publique
  - 8 Ecoles, collèges, lycées / domaine de l'Education nationale
  - 5 Pôle Emploi, APEC
  - 3 Préfecture
  - 3 Domaine de la justice / tribunaux
  - 2 Caisses de retraite obligatoire/cotisations URSSAFF, RSI

# Les domaines d'intervention de l'Etat prioritaires: forte évolution de la santé publique, qui est en tête

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

- Dans un contexte de crise sanitaire, le domaine jugé le plus prioritaire est celui de la santé publique : 52% des Français (+6 points par rapport à 2019) estiment qu'il s'agit de la priorité. Un domaine davantage cité par les plus âgés : 61% chez les 65 ans et plus contre 39% chez les moins de 24 ans.
- La justice (29%, +6 points cette année) et la police et la gendarmerie (35%, +5 points) progressent également dans les priorités, dans un contexte marqué par des attentats terroristes et notamment l'assassinat de Samuel Paty le 16 octobre.
- A l'inverse, l'environnement est en baisse pour la première fois depuis 2016 (-5 points) avec 26% des citations, particulièrement chez les moins de 25 ans (34%, -10 points) et les villes de plus de 100 000 habitants (23%, -10 points).
- Les transports publics accusent également cette année une baisse de 5 points pour atteindre un score de 8%.

En %

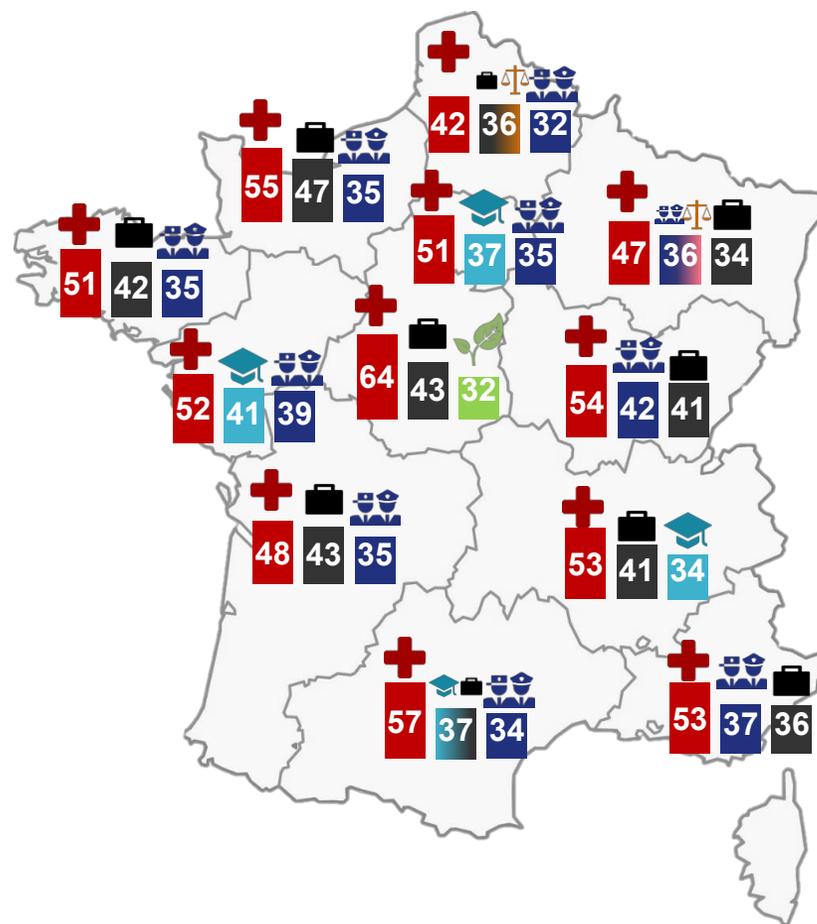


Base : Ensemble (2503)

# Les domaines d'intervention de l'Etat prioritaires – Par région : la santé publique en tête dans toutes les régions

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

En %



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

- La **santé publique est en tête des priorités dans toutes les régions**, en particulier dans la région Centre, avec 64% de citations.
- L'**emploi disparaît du top 3 de deux régions** (Ile-de-France et Pays de la Loire).
- La **police et la gendarmerie, arrivent en force** dans le top 3 dans dix régions, particulièrement dans en Bourgogne-Franche-Comté, où elles sont en seconde position.
- Dans une moindre mesure, **la justice** entre dans le top 3 de **deux régions** (Hauts-de-France et Grand Est).
- L'**éducation nationale** n'est plus présente que dans le top 3 de quatre régions (sept l'année dernière).
- L'**environnement** n'apparaît plus dans le trio de tête que dans la région Centre, avec 32% des citations.

# Les domaines d'intervention de l'Etat prioritaires – Par tranche d'âge et densité des communes : la santé publique en tête

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

- Cette année, la santé passe en tête aussi chez les moins de 25ans et les 25-34 ans. Elle occupe désormais **la première position dans toutes les tranches d'âge**.
- L'**environnement** passe pour sa part de la 1<sup>ère</sup> à la 3<sup>ème</sup> priorité chez les moins de 25 ans mais apparait dans le top 3 des 25-34 ans (en seconde position).
- Peu de différence sont à noter selon la **densité de communes**: les priorités y sont globalement les mêmes que pour l'ensemble des Français. L'**éducation nationale** complète parfois le trio de tête, ex-aequo avec l'emploi ou la police et la gendarmerie.

En %



Moins de 25 ans

25-34 ans

35-49 ans

50-64 ans

65 ans et plus

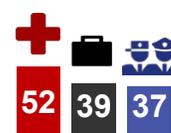


Communes denses

Communes de densité intermédiaire

Communes peu denses

Communes très peu denses



Santé publique

Emploi

Education nationale

Police et gendarmerie

L'environnement

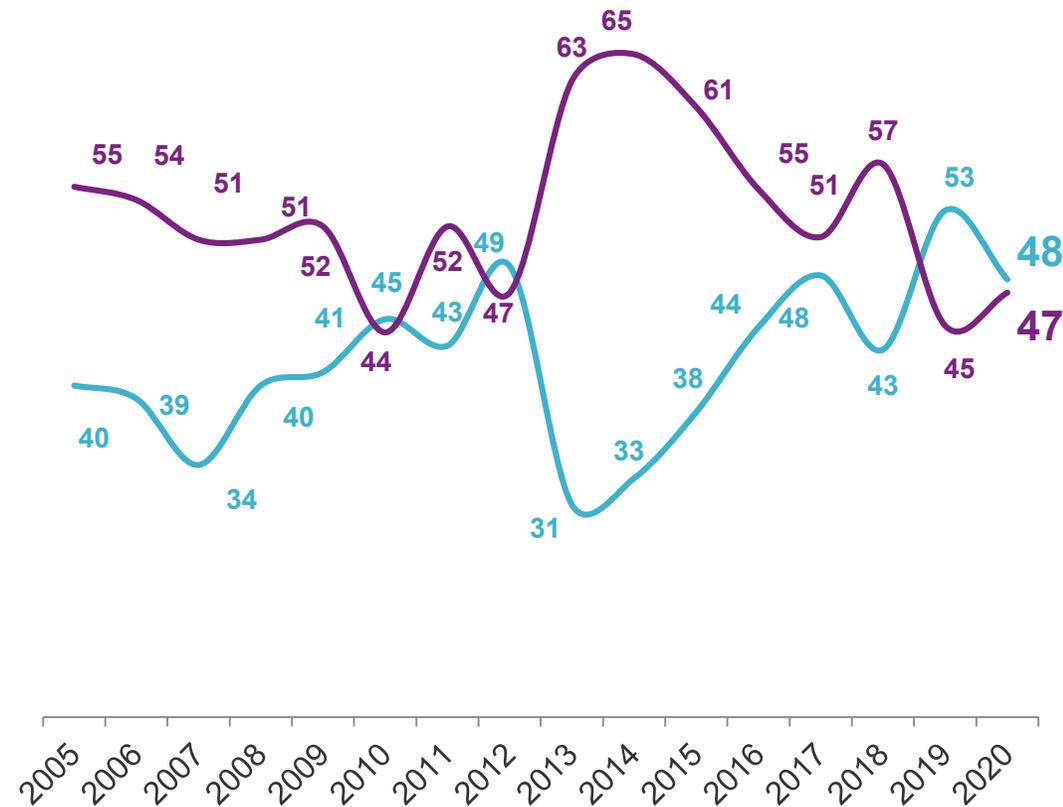
# L'arbitrage impôts – prestations : des Français très partagés

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

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

- Après avoir atteint son plus haut niveau en 2019, la **préférence pour une amélioration des prestations fournies** par les services publics quitte à augmenter le niveau des impôts **baisse à nouveau** (-5 points).
- Aujourd'hui, **les Français sont** – comme en 2017 (et 2012 avant cela) – **très partagés sur cette question** : ils sont quasiment autant à préférer l'amélioration des prestations quitte à augmenter les impôts ou la diminution des impôts quitte à réduire la qualité des prestations fournies par les services publics.
- À noter que les CSP+ sont plus nombreux que l'ensemble des Français à être en faveur d'une amélioration des prestations fournies, même si elle est accompagnée d'une augmentation des impôts.

En %



CSP+ **55%**

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

(-5)

— Diminuer le niveau des impôts et des prélèvements, quitte à réduire les prestations fournies par les services publics

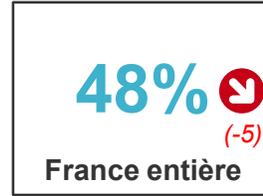
Communes peu denses : **52%**

# L'arbitrage impôts – prestations : des disparités par région

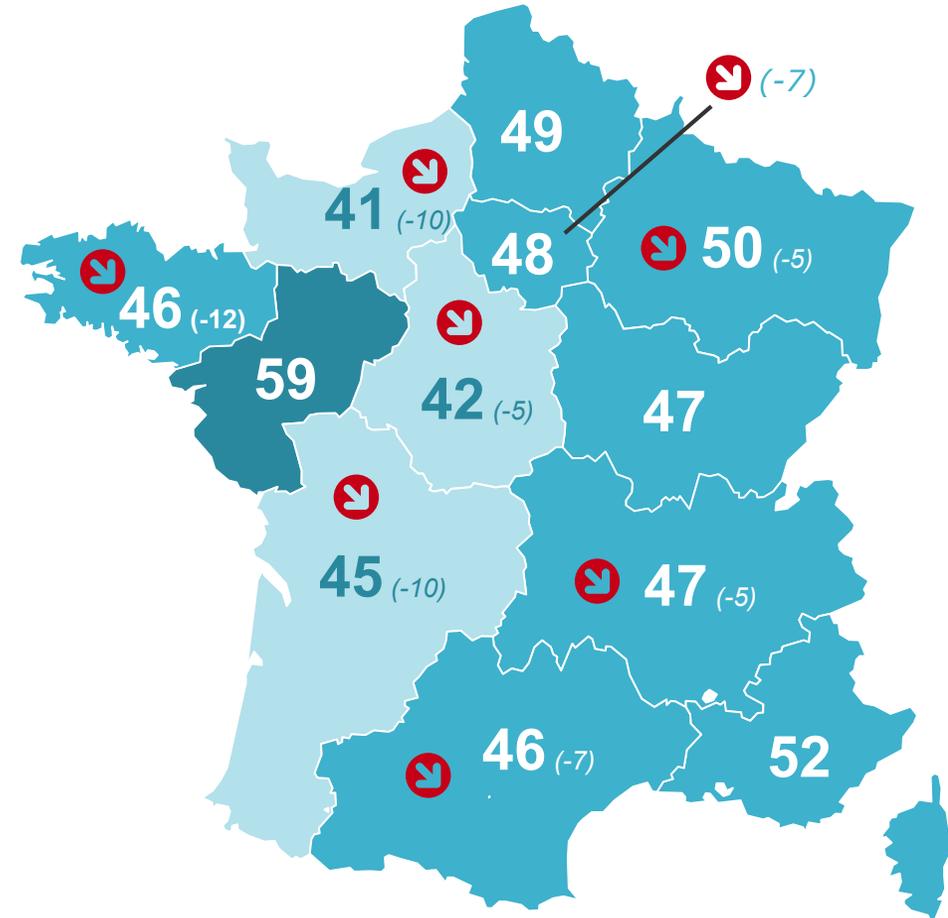
Q16. S'il vous fallait choisir entre les deux options suivantes, laquelle choisiriez-vous :

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

- La baisse de la préférence pour les prestations s'observe dans la plupart des régions, les plus importantes baisses étant enregistrées par la Bretagne (-12 points cette année), la Normandie et la Nouvelle Aquitaine (-10 points chacune).
- Les habitants de la région **Pays de la Loire** se distinguent de ceux des autres régions car ils sont une large majorité à continuer de considérer qu'il faudrait améliorer les prestations quitte à augmenter les impôts.
- A l'opposé, les régions Normandie et Centre optent plus largement pour la diminution des impôts.



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



# L'arbitrage impôts – prestations: un clivage politique marqué

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

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

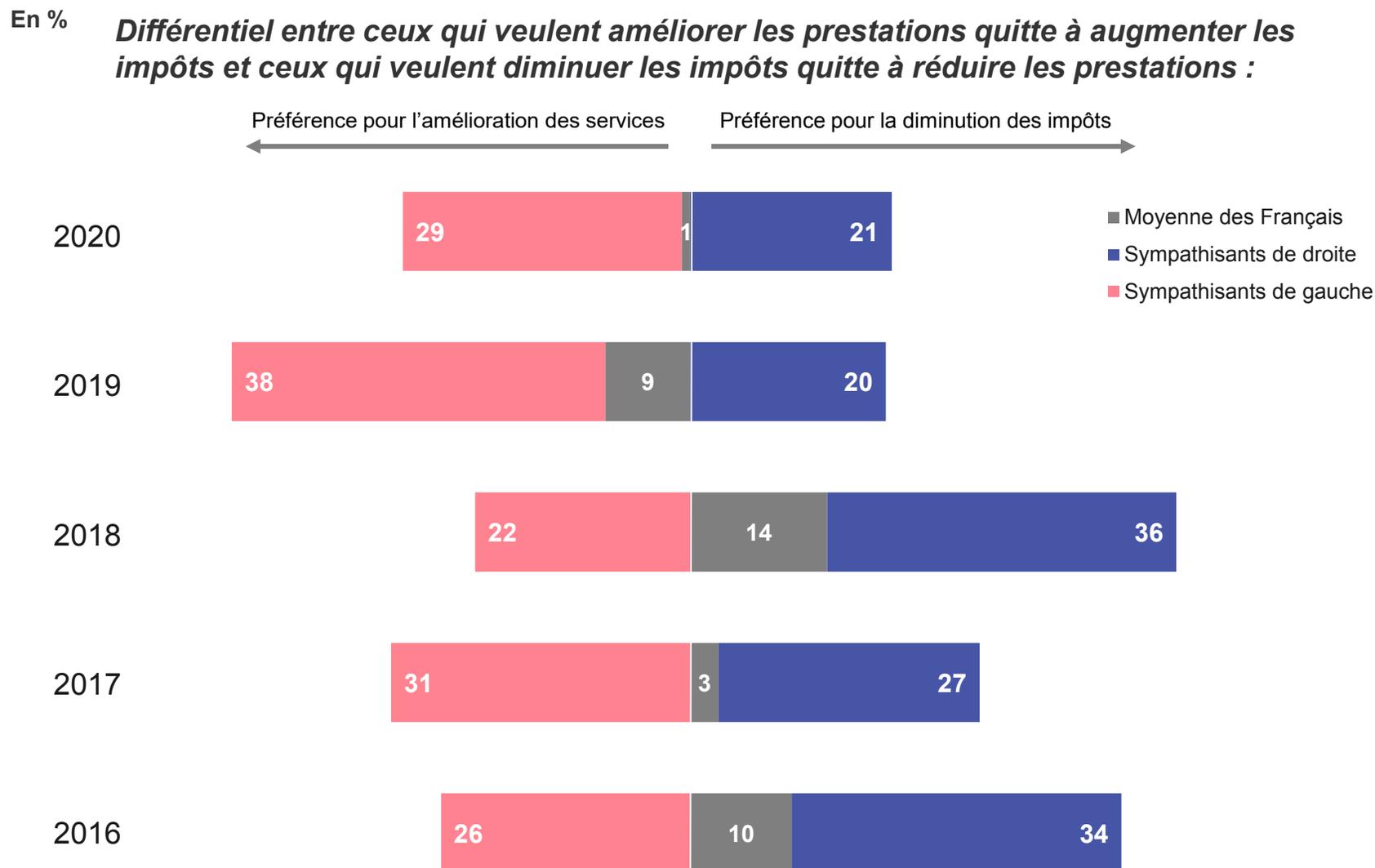
. Diminuer le niveau des impôts et des prélèvements quitte à réduire les prestations fournies par les services publics

Si les Français sont cette année très partagés concernant l'arbitrage entre impôts et prestations, le **clivage entre les sympathisants de gauche et les sympathisants de droite est – à l'instar des autres années – très marqué** :

➤ Les sympathisants de gauche sont en faveur d'une amélioration des services (différentiel de 29 points).

➤ Les sympathisants de droite en faveur d'une diminution des impôts (différentiel de 21 points).

Cet indicateur **montre une volatilité historique importante** qui résulte des variations à la marge de deux camps politiques qui semblent avoir fait leur choix depuis une dizaine d'années.



# Qualité des prestations : des Français pas convaincus de la nécessité d'augmenter les impôts

Q21 Avec laquelle des trois affirmations suivantes êtes-vous le plus d'accord ?

▪ Une vaste majorité de Français (8/10) considère qu'il est possible d'améliorer la qualité de prestations des services publics sans augmenter le niveau des impôts :

- 4 Français sur 10 estiment qu'il est possible d'améliorer la qualité de prestations des services publics tout en conservant le même niveau d'impôts. Les personnes dont les revenus du foyer sont supérieurs à 5 000 € sont plus nombreux à partager ce point de vue (52%).
- La même proportion de Français estiment qu'il est possible d'améliorer la qualité de prestations des services publics en baissant le niveau des impôts.
- Et seule une minorité de Français (2/10) déclare qu'il est impossible d'améliorer la qualité de prestations des services publics sans augmenter les impôts.

En %

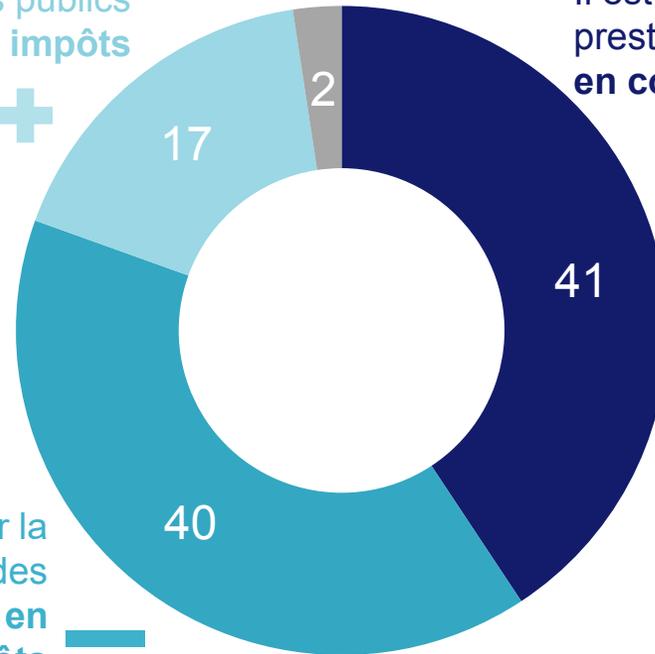
Il est impossible d'améliorer la qualité de prestations des services publics sans augmenter le niveau des impôts

Sympathisants PC, LFI : 22%



Il est possible d'améliorer la qualité de prestations des services publics tout en baissant le niveau des impôts

Bourgogne-Franche-Comté : 55%  
Sympathisants LR : 48%



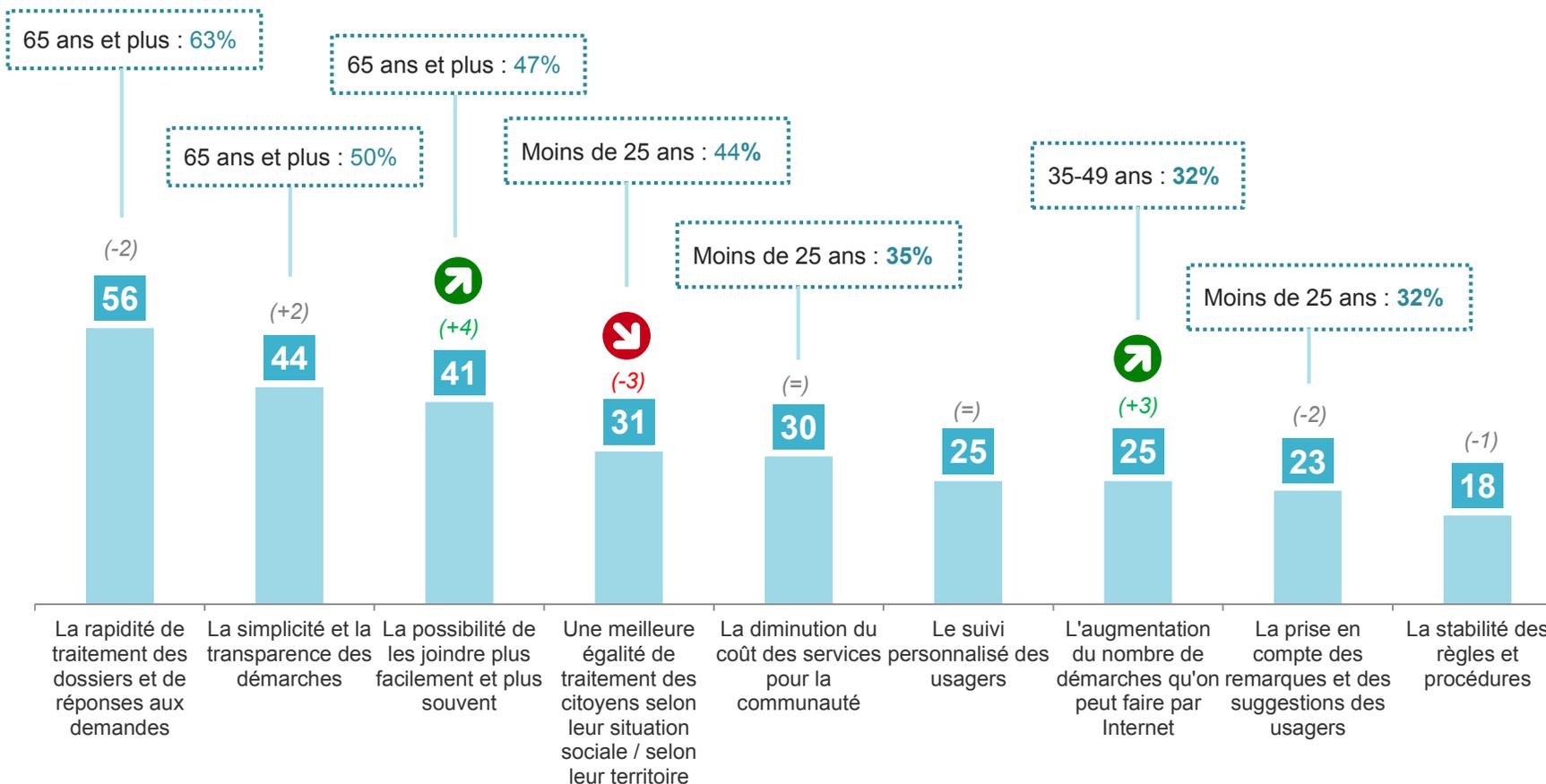
Il est possible d'améliorer la qualité de prestations des services publics tout en conservant le niveau des impôts

Revenus de 5 000€ et + : 52%  
Sympathisants LREM : 54%

# Les progrès attendus de la part des services public : la rapidité de traitement des dossiers toujours en tête

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

En %



Base : Ensemble (2503)

(X) Evolution vs vague 2019

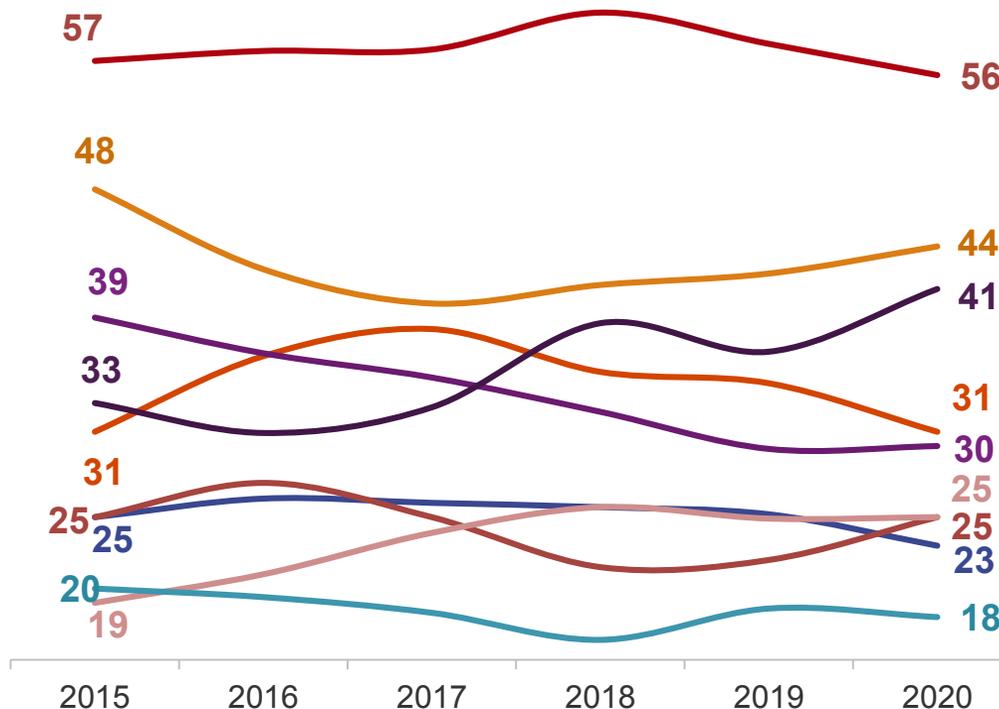
- L'attente prioritaire des Français reste cette année la rapidité de traitements des dossiers et des réponses aux demandes. Cette attente est plus largement exprimée par les 65 ans et plus (63%).
- La possibilité de joindre plus facilement les services publics et l'augmentation du nombre de démarches sur internet sont deux attentes qui augmentent naturellement cette année. Cette dernière attente est davantage portée par les 35-49 ans (32%).
- Enfin, on note une diminution de l'attente pour une meilleure égalité de traitement des citoyens selon leur situation sociale ou leur territoire : cette attente reste particulièrement importante pour les moins de 25 ans.

# Les attentes en termes de progrès de la part des services public – Évolution

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

- L'attente des Français **de pouvoir joindre plus facilement les services publics** augmente cette année, après une baisse en 2019. Depuis 2015, cette dimension a gagné 8 points et est cette année citée par 41% des Français, son point le plus haut depuis 2015.
- L'augmentation du nombre de **démarches par Internet** progresse également par rapport à l'année dernière, après deux années très stables.
- A l'inverse, les Français **sont moins en attente d'une meilleure égalité de traitement** entre les citoyens : cette attente baisse depuis 2017 et retrouve son niveau bas de 2015, 31%.

En %



La rapidité de traitement des dossiers et de réponses aux demandes

La simplicité et la transparence des démarches

La possibilité de les joindre plus facilement / souvent

Une meilleure égalité de traitement des citoyens...

La diminution du coût des services...

Le suivi personnalisé des usagers

L'augmentation du nombre de démarches par Internet

La prise en compte des remarques / suggestions

La stabilité des règles et procédures

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

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2020



# Opinion des Français à l'égard des services publics : la sécurité sociale et la police et la gendarmerie en tête

Q14. Avez-vous une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat pour...

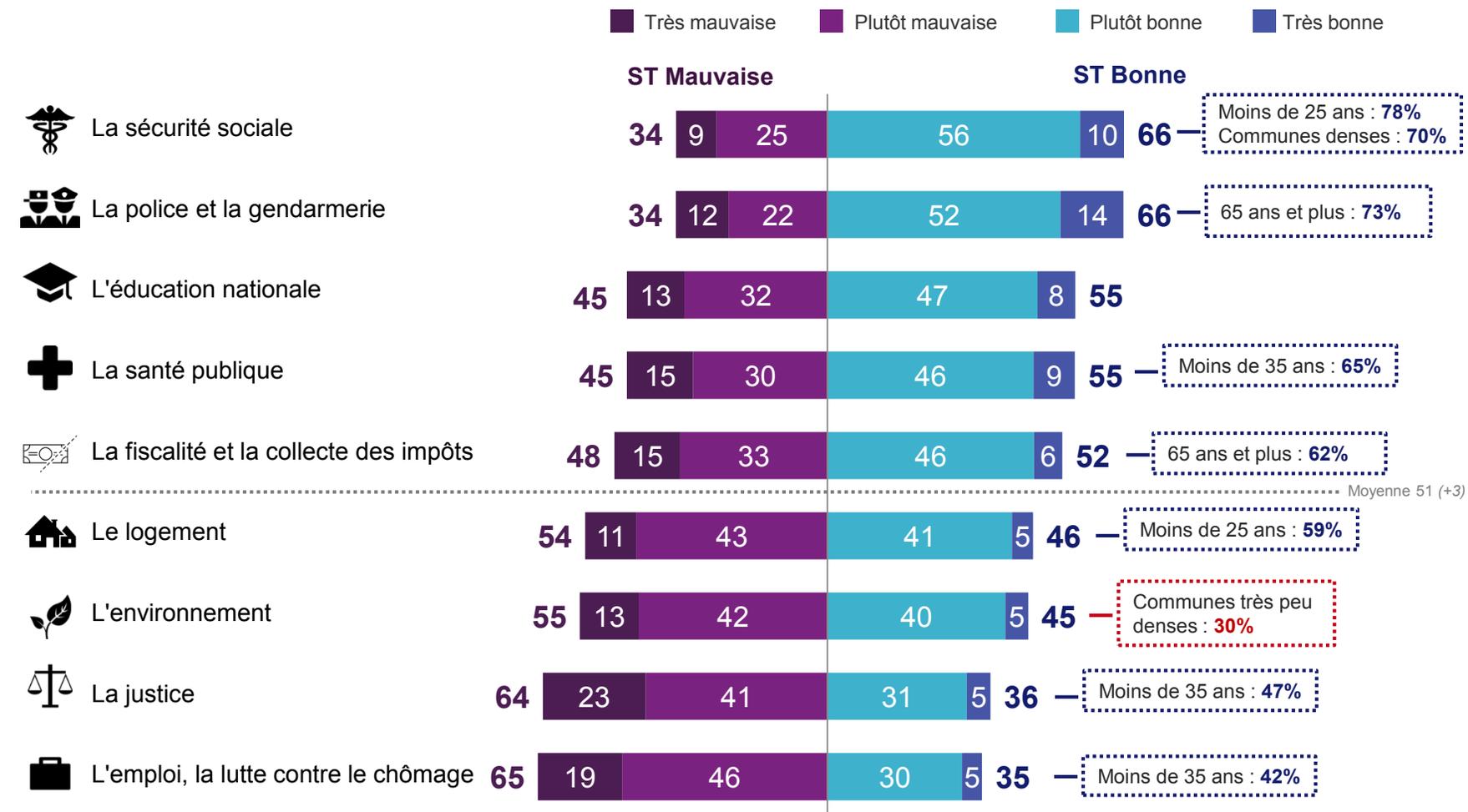
En moyenne, un Français sur deux a une bonne opinion des services publics. Parmi ces derniers, **la sécurité sociale et la police et la gendarmerie se distinguent positivement** : 66% des Français en ont une opinion positive.

Les plus jeunes sont ceux qui ont la meilleure opinion de la sécurité sociale (78% auprès des moins de 25 ans) et les plus âgés, une meilleure opinion de la police et de la gendarmerie (73% auprès des 65 ans et plus).

**L'emploi** est le service bénéficiant de la moins bonne opinion, avec la justice : moins de 4 Français sur 10 en ont une bonne opinion.

L'opinion des Français à l'égard des services publics varie en fonction de leur proximité partisane : les sympathisants de LaREM se montrent les plus positifs, ceux du RN (et dans une moindre mesure du PC et de la France Insoumise) les plus négatifs (cf. page 25).

En %



# Opinion des Français à l'égard des services publics - Évolution

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

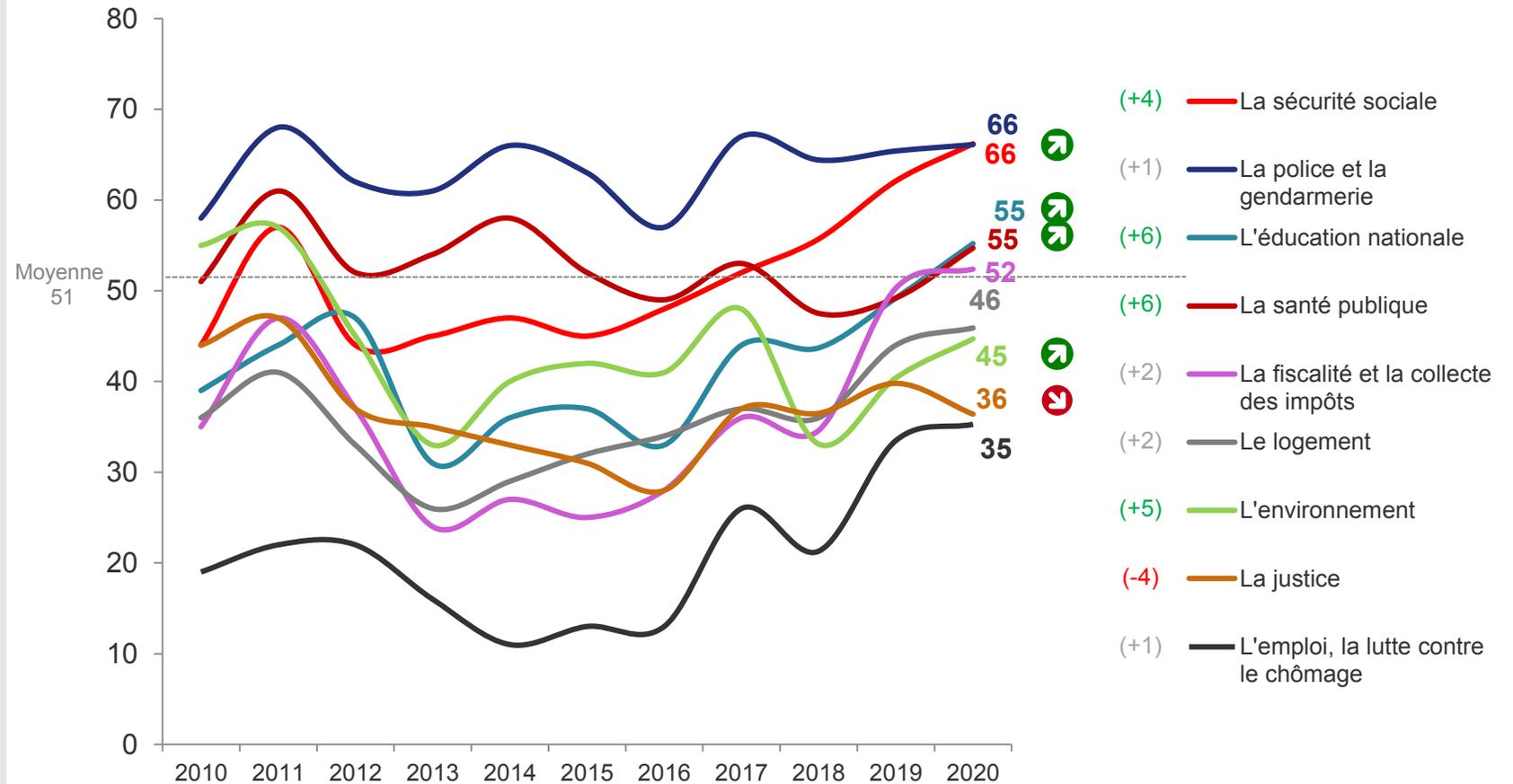
Q14. Avez-vous une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat pour...

Baromètre – Décembre 2020

- L'opinion des Français s'améliore nettement cette année pour 4 services publics :
  - **La sécurité sociale** (+4 points par rapport à 2019) poursuit la hausse entamée en 2015 et rejoint à présent la police et la gendarmerie en tête du classement.
  - **L'éducation nationale** (+6 points), obtient son meilleur niveau depuis 2010.
  - **La santé publique**, et **l'environnement** augmentent respectivement de 6 et 5 points par rapport à 2019.
- En revanche, **la justice** perd 4 points par rapport à 2019 : elle retourne au niveau de 2018.

En %

ST Bonne opinion



Base : Ensemble (2503)

(X) Evolution vs vague précédente

# Opinion des Français selon les régions : des disparités

Q14. Avez-vous une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat pour...

## Les régions les plus positives

➤ **Bourgogne Franche-Comté:** l'opinion y est de 5 points supérieure à la moyenne. La région est dans le top 3 des meilleures opinions pour 6 domaines sur les 9. Elle est la première pour la sécurité sociale, l'éducation nationale et la police et la gendarmerie.

➤ **Bretagne:** Comme l'année dernière, les Bretons sont globalement positifs à l'égard de l'action de l'Etat (+5 points par rapport à la moyenne). Ils ont la meilleure opinion concernant les domaines de la santé, de la justice, de l'environnement et du logement.

## La région la plus négative

➤ **Normandie:** pour tous les domaines sauf celui de l'éducation nationale, l'opinion des Normands est toujours en dessous de la moyenne.

En %

ST Bonne opinion

	Moyenne	 La sécurité sociale	 La police et la gendarmerie	 L'éducation nationale	 La santé publique	 La fiscalité et la collecte des impôts	 Le logement	 L'environnement	 La justice	 L'emploi, la lutte contre le chômage
Bourgogne Franche-Comté	56	74	79	63	62	51	56	49	37	31
Bretagne	56	67	68	62	63	52	58	52	42	36
Pays de la Loire	52	62	66	54	55	57	51	47	37	43
Nouvelle Aquitaine	52	67	66	59	54	52	45	48	38	38
Grand Est	52	64	72	57	57	51	42	49	40	34
Hauts-de-France	52	62	68	60	60	49	46	42	38	39
Occitanie	51	68	64	53	60	50	51	45	39	33
Auvergne Rhône-Alpes	51	71	65	53	52	54	48	44	36	33
PACA + CORSE	49	65	69	55	54	50	43	43	30	35
Ile-de-France	49	69	64	51	52	55	40	41	35	37
Centre	47	64	55	48	45	52	45	48	35	33
Normandie	46	56	58	56	46	56	41	42	34	26
Moyenne	51	66	66	56	55	52	47	46	37	35

Base : Ensemble (2503)

 Score régional le plus haut

 Score régional le plus bas

# Opinion des Français à l'égard des services publics – Tris par sexe, âge, zone d'habitation et CSP

Q14. Avez-vous une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat pour...

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2020

		 Sécurité sociale	 Police et Gendarmerie	 Education	 Santé publique	 Fiscalité	 Logement	 Environnement	 Justice	 Emploi
	<b>Taux de bonne opinion</b>	66	66	55	55	52	46	45	36	35
<b>Sexe</b>	Homme	66	70	57	58	58	47	48	36	36
	Femme	67	62	54	52	47	45	42	37	34
<b>Age</b>	Moins de 25 ans	78	61	58	69	50	59	44	47	46
	25 à 34 ans	67	63	59	60	50	49	49	47	39
	35 à 49 ans	64	64	55	53	47	45	45	38	36
	50 à 64 ans	60	66	50	46	50	42	41	31	28
	65 ans et plus	67	73	57	54	62	42	46	28	34
<b>Catégorie d'agglomération</b>	Rural	62	68	55	54	49	46	42	36	33
	2.000 à 20.000 hab.	65	68	60	55	53	47	47	36	33
	20.000 à 100.000 hab.	66	67	57	53	53	51	49	37	37
	Plus de 100.000 hab.	69	64	55	58	54	47	46	38	36
	Agglomération parisienne	69	64	50	52	55	39	41	35	37
<b>Région</b>	Région Parisienne	69	64	51	52	55	40	41	35	37
	Province	66	67	56	55	52	47	46	37	35
<b>Profession de l'interviewé</b>	ST CSP +	67	68	54	56	53	49	48	41	39
	ST CSP -	63	61	55	53	44	43	43	35	32
	ST Inactif, retraité	67	68	56	55	56	45	44	34	35

\*inférieur ou supérieur de 4 points à la moyenne

# Opinion des Français à l'égard des services publics – Tris selon la préférence partisane

Q14. Avez-vous une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat pour...

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2020

Taux de « bonne opinion »	Moyenne	 Sécurité sociale	 Police et Gendarmerie	 Education	 Santé publique	 Fiscalité	 Logement	 Environnement	 Justice	 Emploi
<b>Ensemble</b>	<b>51</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	<b>52</b>	<b>46</b>	<b>45</b>	<b>36</b>	<b>35</b>
<b>Auprès des sympathisants :</b>										
- Parti communiste, France Insoumise	<b>45</b>	<b>62</b>	<b>50</b>	55	<b>51</b>	53	<b>35</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	<b>25</b>
- Parti socialiste	<b>55</b>	<b>77</b>	<b>70</b>	<b>60</b>	56	<b>58</b>	48	48	<b>43</b>	33
- Europe-Ecologie Les Verts	<b>48</b>	69	<b>62</b>	53	<b>47</b>	51	45	<b>28</b>	<b>41</b>	34
- LaREM	<b>72</b>	<b>81</b>	<b>84</b>	<b>72</b>	<b>81</b>	<b>76</b>	<b>63</b>	<b>65</b>	<b>58</b>	<b>64</b>
- Les Républicains	<b>54</b>	69	<b>77</b>	55	58	<b>60</b>	<b>50</b>	<b>54</b>	<b>27</b>	36
- Rassemblement national	<b>40</b>	<b>46</b>	<b>57</b>	<b>45</b>	<b>41</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>30</b>
- Sans préférence partisane	<b>48</b>	65	64	53	52	<b>46</b>	44	42	36	<b>31</b>

\*inférieur ou supérieur de 4 points à la moyenne

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

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2020

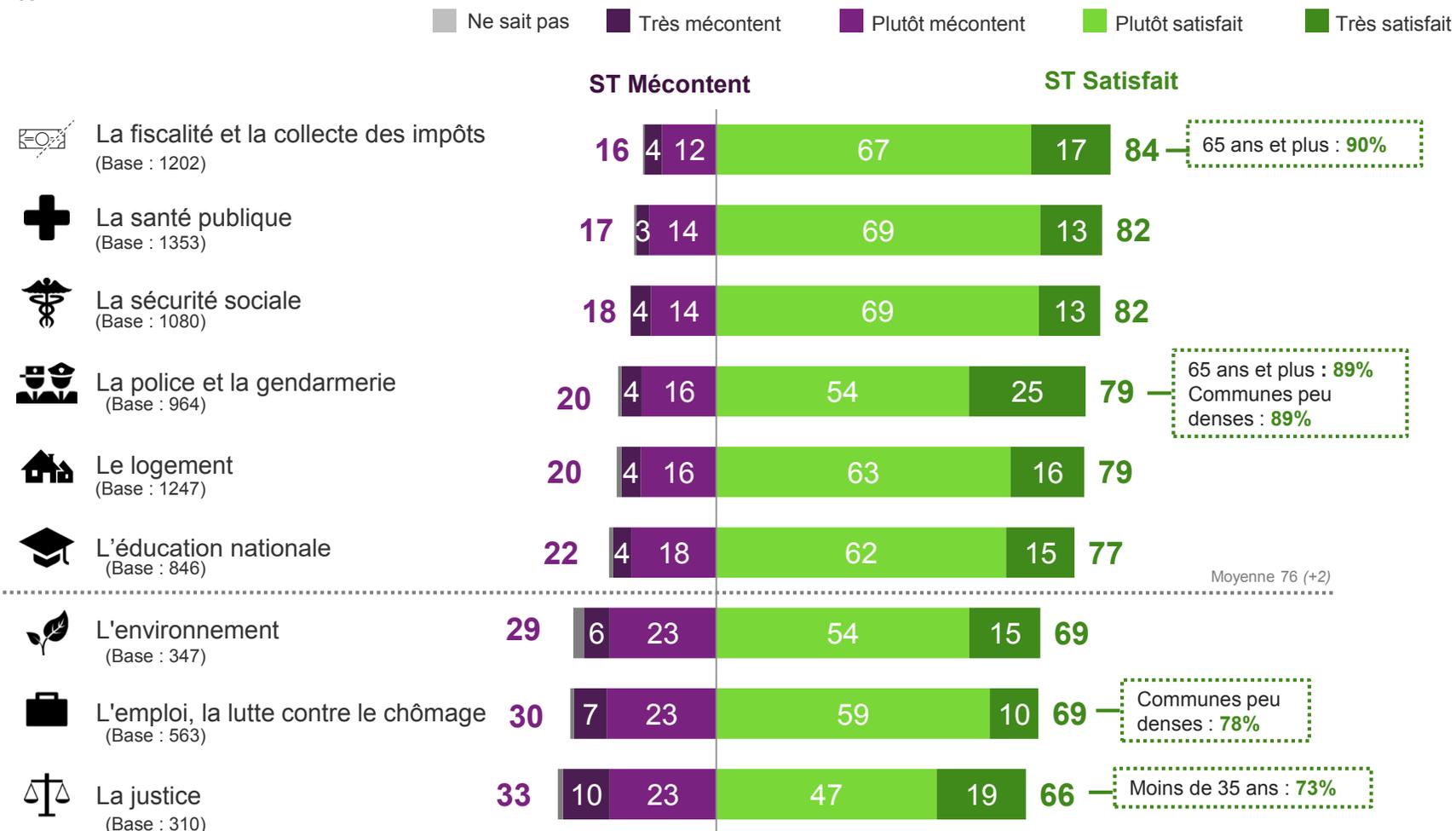


# Satisfaction des usagers à l'égard des services publics : des usagers globalement satisfaits

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...

- La satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics est globalement bonne : seuls l'environnement, l'emploi et la justice enregistrent des niveaux inférieurs à 70%.
- Comme l'année dernière, ce sont les services des impôts qui bénéficient de la meilleure satisfaction, à 84%. Une satisfaction davantage portée par les plus âgés (90% auprès des 65 ans et plus).
- La santé publique et la sécurité sociale, arrivent à la 2<sup>ème</sup> position ex-aequo (à 82%), devant la police et la gendarmerie (à 79%) qui était en tête avec les impôts en 2019. Les plus âgés sont particulièrement satisfaits de la police et de la gendarmerie (89% des 65 ans et plus).

En %



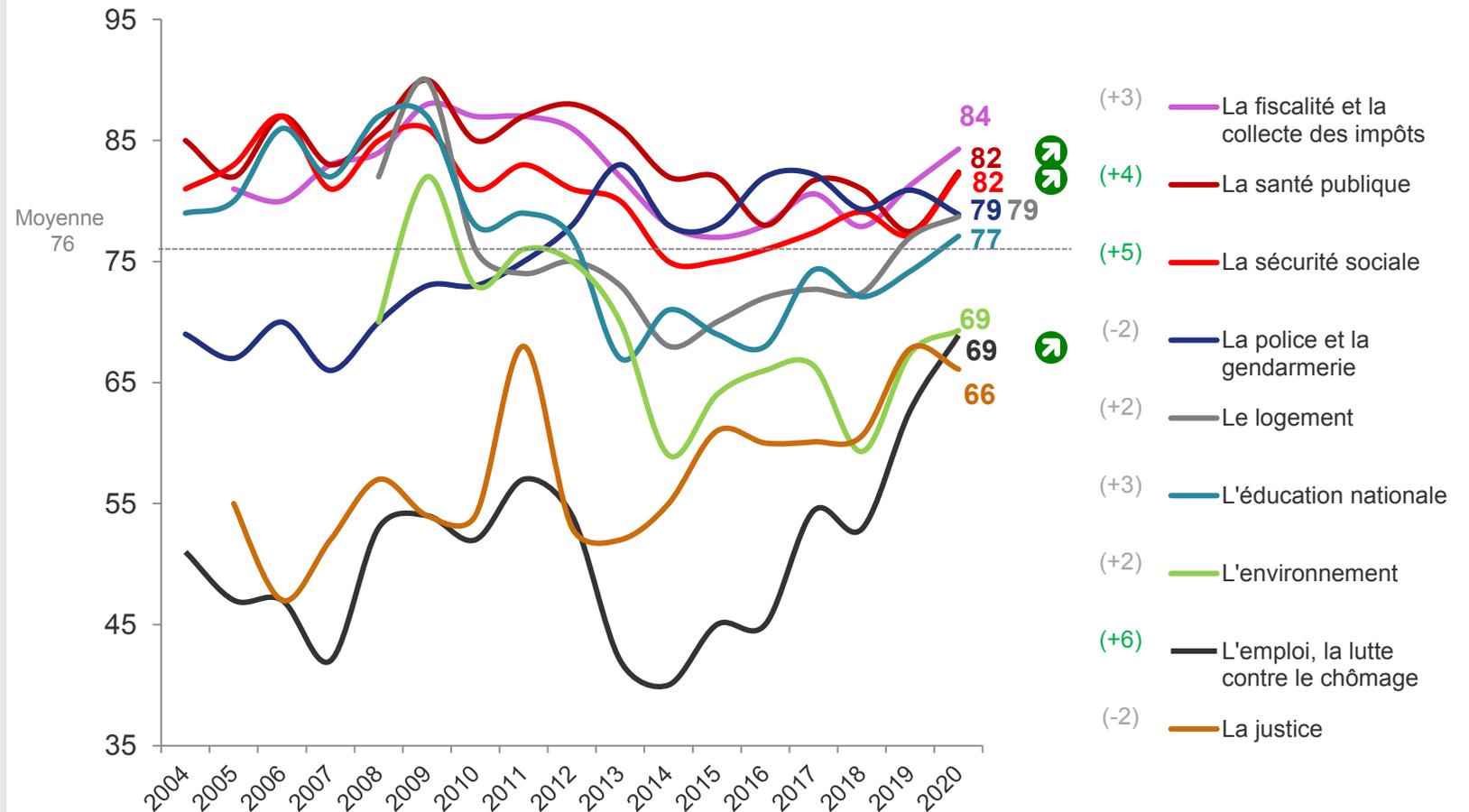
# Satisfaction des usagers à l'égard des services publics - Évolution

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, ou reste stable.
- L'augmentation la plus forte est la satisfaction à l'égard du service public de l'emploi qui gagne 6 points par rapport à 2019.** Avec 69% la satisfaction est désormais plus élevée qu'à l'égard du service public de la justice.
- La satisfaction à l'égard de **sécurité sociale et de la santé publique progresse également** de manière significative (respectivement +5 et +4 points par rapport à 2019).

En %

ST Satisfait



# Satisfaction des usagers à l'égard des services publics

KANTAR

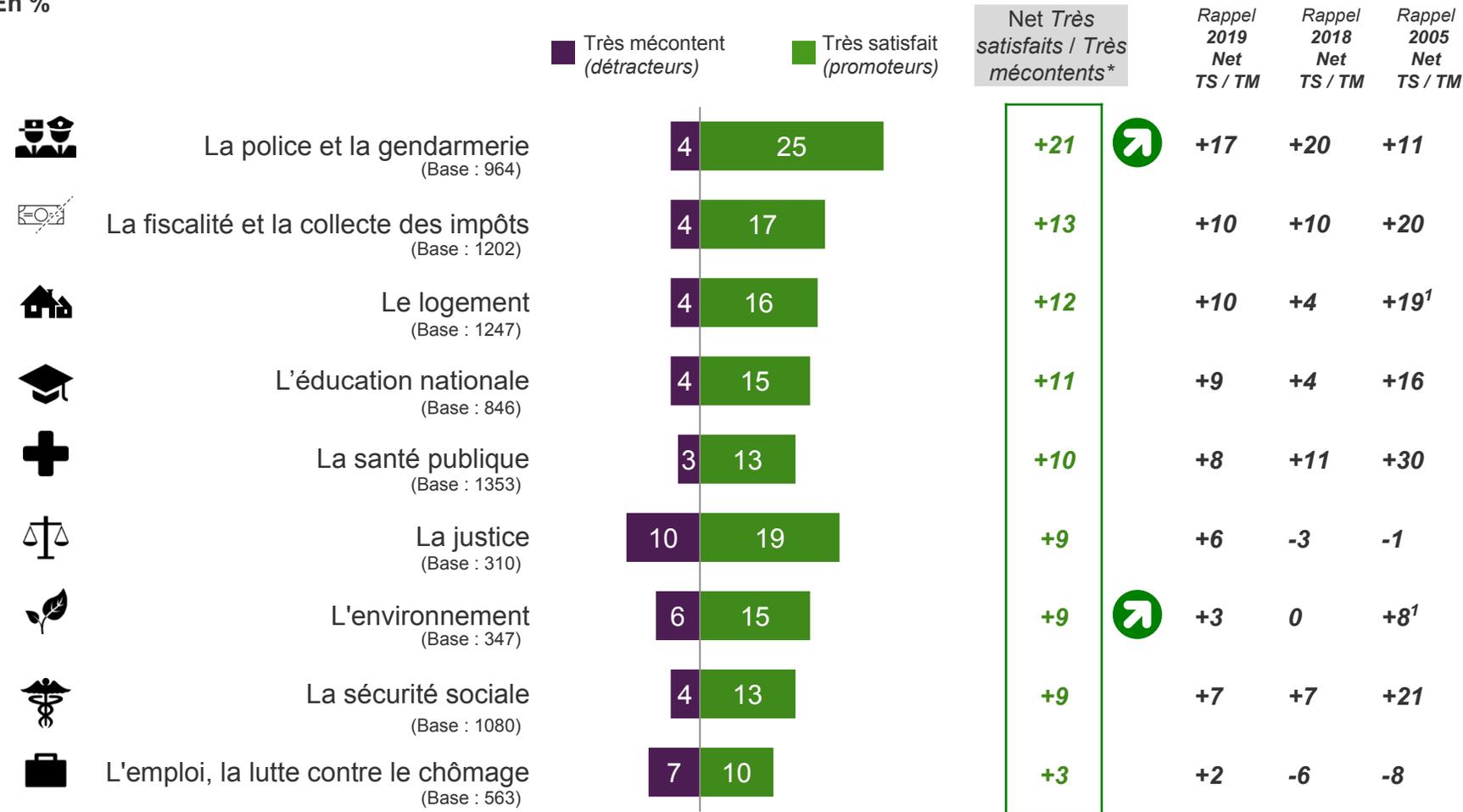
INSTITUT PAUL DELOUVRIER

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...

Baromètre – Décembre 2020

- La différence entre la part des usagers *très satisfaits* et *très mécontents* est positive pour l'ensemble des domaines.
- Dans le détail, elle s'améliore particulièrement pour **l'environnement** (+6 par rapport à 2019) et pour **la police et la gendarmerie** (+4 par rapport à 2019) qui a de loin le meilleur score.
- Le nombre de très mécontents est relativement important pour la justice (10%), l'emploi (7%) et l'environnement (6%) par rapport à une moyenne de 4 pour les autres domaines.

En %



\*Ce net correspond à la différence entre la part d'utilisateurs très satisfaits (les promoteurs) et celle des utilisateurs 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.

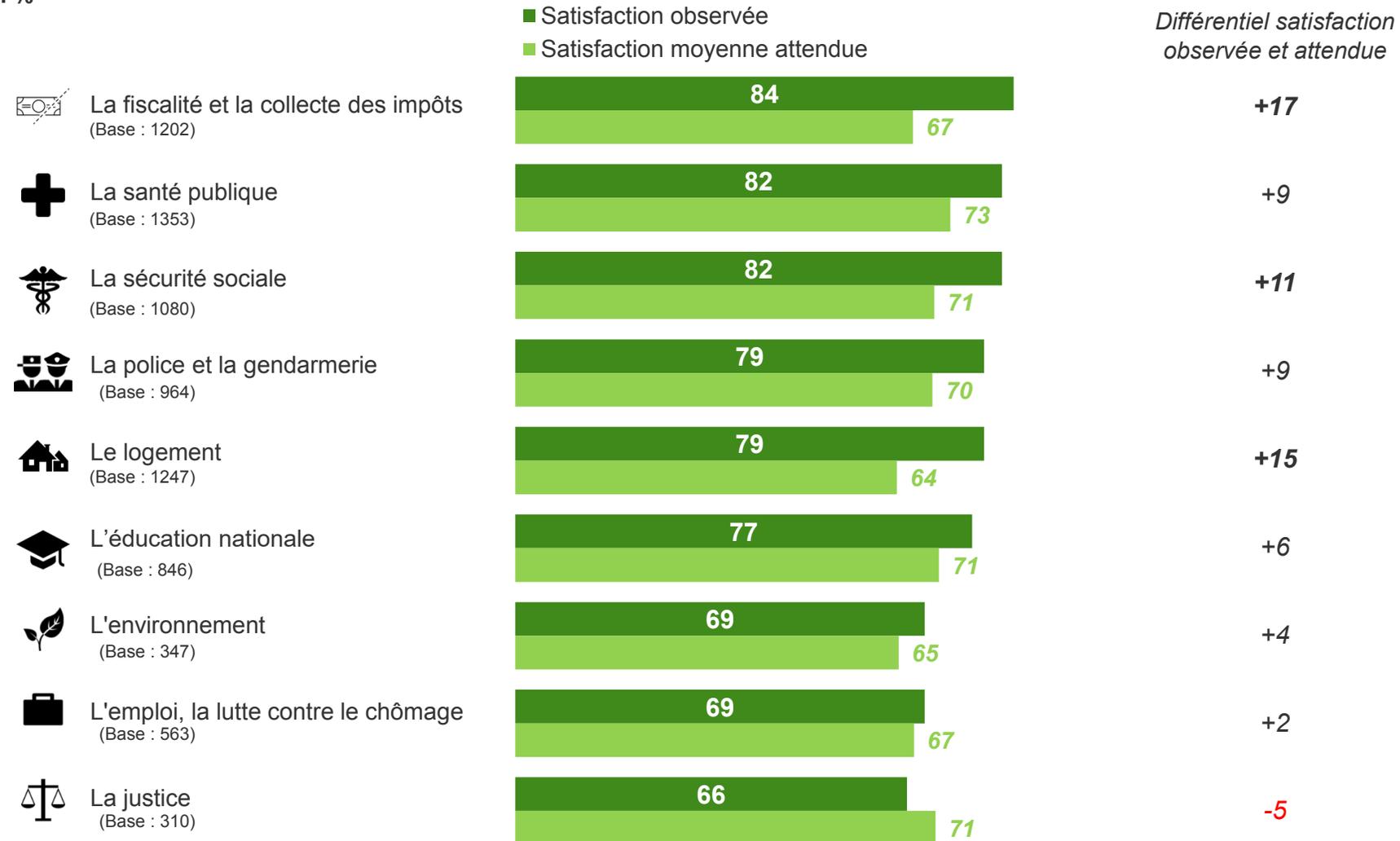
Base : Usagers de chaque service public

# Satisfaction observée et satisfaction attendue

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... / Et plus précisément pour chacun des services publics suivants, à partir de quel pourcentage d'utilisateurs satisfaits peut-on, selon vous, considérer qu'il est performant ?

- Le différentiel entre la satisfaction observée chez les usagers et la satisfaction moyenne attendue par les Français, est positive pour huit domaines sur les neuf étudiés, et particulièrement pour **le service des impôts, la sécurité sociale et le logement**.
- À l'inverse, il est négatif pour **la justice** : les attentes étant supérieures à la satisfaction observée chez les usagers.

En %

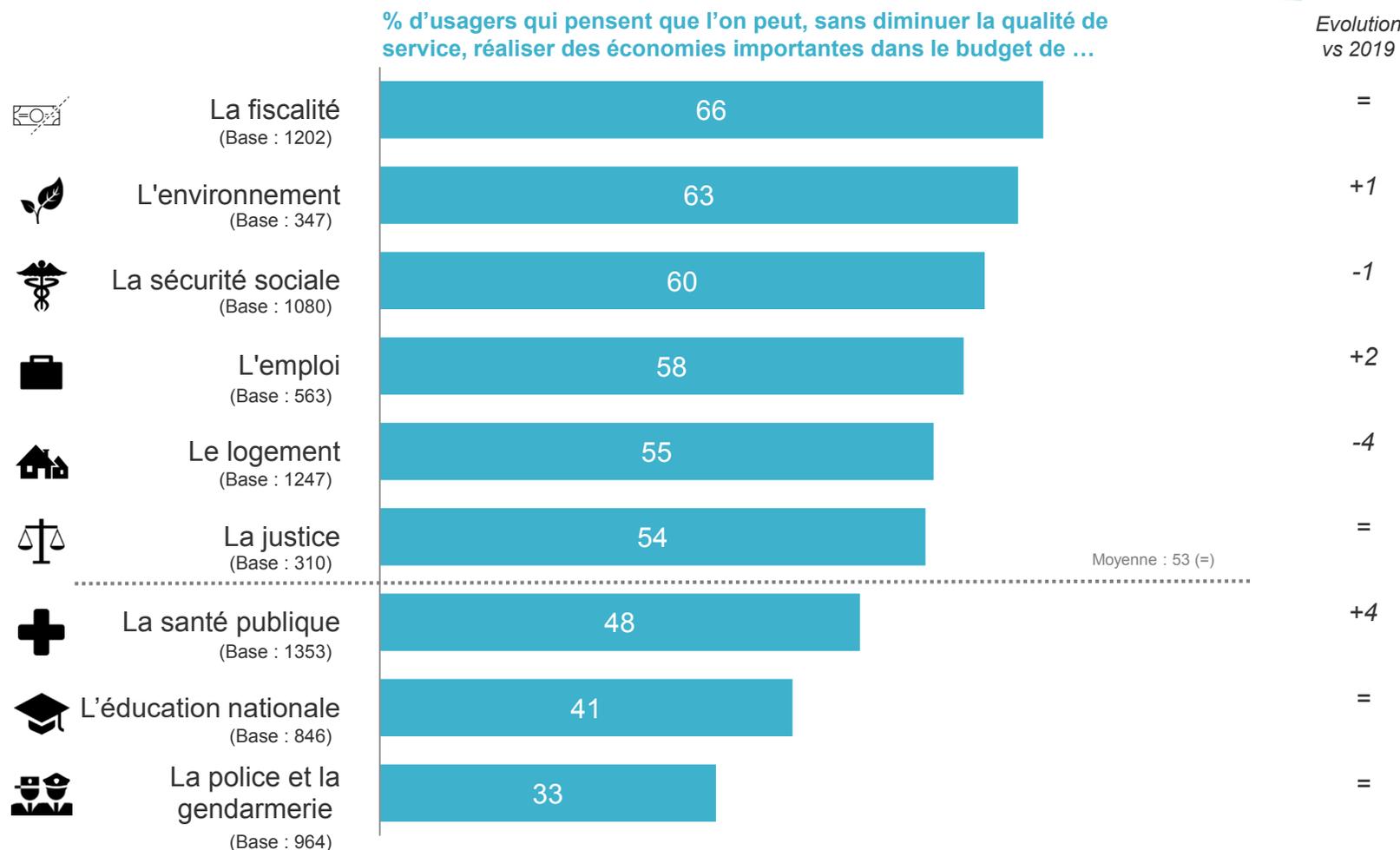


# Possibilité de faire des économies sans diminuer la qualité du service : des usagers majoritairement convaincus

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...?

- En moyenne, **plus d'un usager sur deux estime qu'il est possible de faire des économies** dans les différents services publics sans en diminuer la qualité.
- Un sentiment qui diminue en ce qui concerne le service public du **logement** (-4 points), même si plus de la majorité des usagers reste convaincu que cela est possible (55%).
- Comme l'année dernière, **la santé publique, l'éducation et la police et la gendarmerie** sont pour une majorité d'usagers des secteurs à épargner. Ce constat tend à s'éroder pour la santé publique: les usagers de ce service sont plus partagés que l'année dernière (quasiment 1/2 estime désormais que l'on peut faire des économies dans ce domaine).

En %



# Les attentes prioritaires des usagers: comparaison

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

POUR CHAQUE SERVICE PUBLIC, EST PRÉSENTÉ L'ÉLÉMENT LE PLUS CITÉ COMME IMPORTANT AUX YEUX DES USAGERS DU SERVICE PUBLIC CONCERNÉ.

Baromètre – Décembre 2020

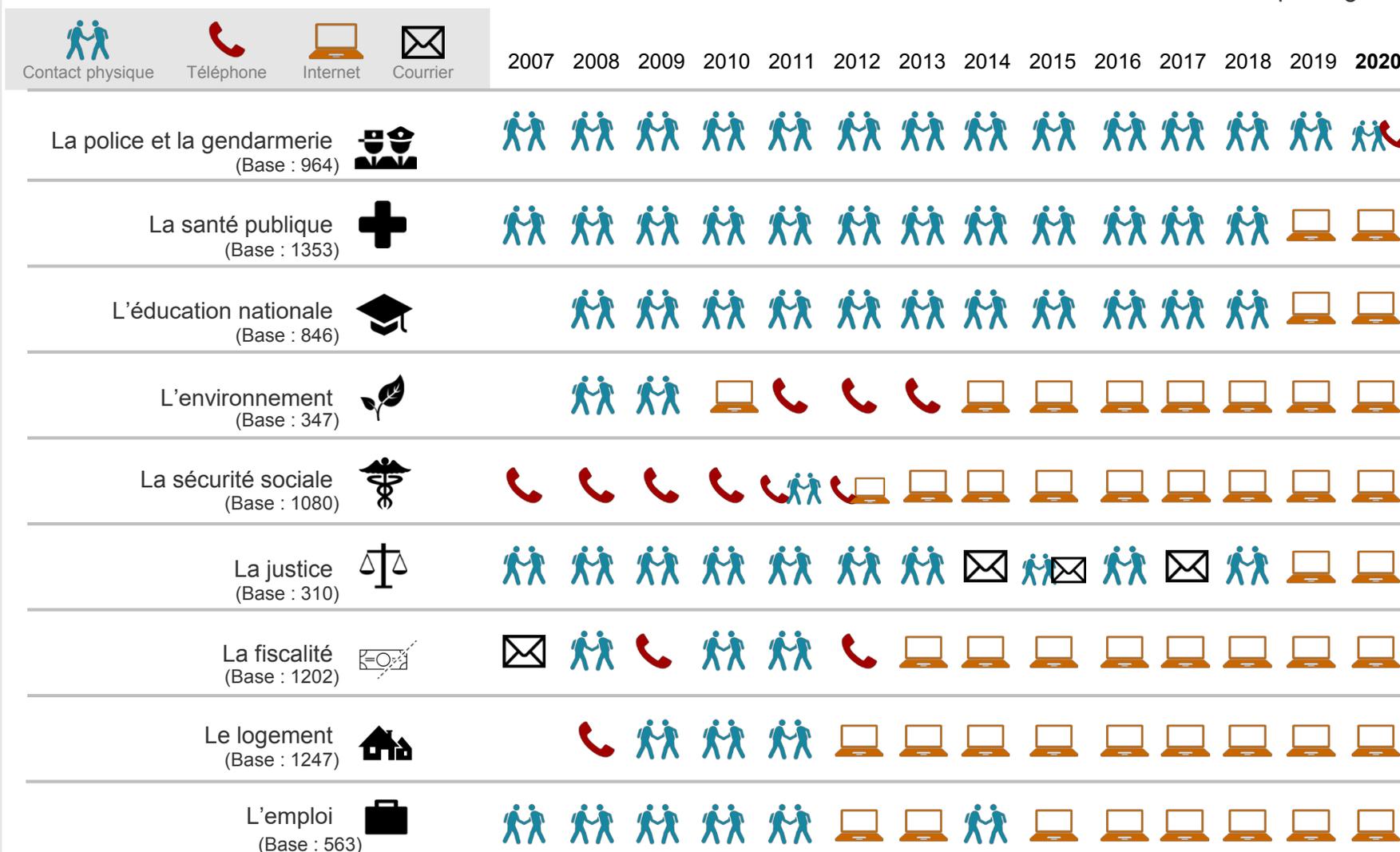
	 La police et la Gendarmerie	 La santé	 L'éducation	 L'environnement	 La sécurité sociale	 La justice	 La fiscalité	 Le logement	 L'emploi
2020	Capacité à se faire respecter	La qualité des soins reçus	Communiquer un savoir / Discipline et civisme	Incitation	Niveau de remboursement	Être inflexible / Juger rapidement les affaires	Clarté et simplicité des documents	Traiter équitablement les citoyens	Offres d'emplois proposées adaptées et assez nombreuses
2019			Discipline et civisme			Juger rapidement			
2018			Communiquer un savoir			Être inflexible			
2017			Communiquer un savoir, discipline et civisme			Juger rapidement et être inflexible			
2016	Capacité à se faire respecter et réactivité		Qualité de l'information et incitation	Cotisations et prestation justes, niveau de remboursement	Juger rapidement et prendre en compte les victimes	Traiter équitablement les citoyens et simplicité des démarches	Compétence du personnel et offres d'emplois adaptées		
2015					Juger rapidement				
2014	Réactivité		Qualité de l'information	Niveau et rapidité des remboursements	Ne pas se tromper et reconnaître ses erreurs	Attitude du personnel et démarches à distance	Offres d'emplois proposées adaptées et assez nombreuses		
2013					Attitude du personnel				
2012				Rapidité des remboursements et des prestations	Juger rapidement	Démarches à distance			
2011				Qualité de l'information et incitation	Respect des suspects	Disponibilité du personnel		Rapidité dans la finalisation des dossiers et traitement équitable	
2010	Présence au quotidien et réactivité	Incitation	Niveau de remboursement	Ne pas se tromper et reconnaître ses erreurs	Clarté et simplicité des documents	Traiter équitablement les citoyens	Efficacité des formations		
2009					Clarté, simplicité des documents et disponibilité du personnel				
2008	Présence au quotidien et réactivité	Orienter les élèves	Qualité de l'information	Rapidité des remboursements et des prestations	Ne pas se tromper et reconnaître ses erreurs	Clarté, simplicité des documents et disponibilité du personnel	Qualité des offres	Offres d'emplois proposées adaptées et assez nombreuses	
2008									

# Moyen de contact des services publics

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

Mode de contact privilégié

- Internet confirme cette année sa place de moyen le plus souvent utilisé par les usagers pour se mettre en contact avec les différents services publics.
- La police et la gendarmerie continue de faire exception: le moyen privilégié par les usagers reste **le contact physique**, rejoint cette année par le contact par **téléphone**.



Base : Usagers de chaque service public

# 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	35 	66	79	33
	L'éducation nationale	33	55 	77	41
	La santé publique	52 	55 	82 	48
	La sécurité sociale	19	66 	82 	60
	L'emploi, la lutte contre le chômage	38	35	69 	58
	La justice	29 	36 	66	54
	La fiscalité	13 	52	84	66
	Le logement	18	46	79	55
	L'environnement	26 	45 	69	63
<b>MOYENNE</b>		<b>23</b>	<b>51</b>	<b>76</b>	<b>53</b>

  Sont précisées ici les évolutions significatives positives ou négatives par rapport à 2019

# 5. Les services publics face au Covid-19

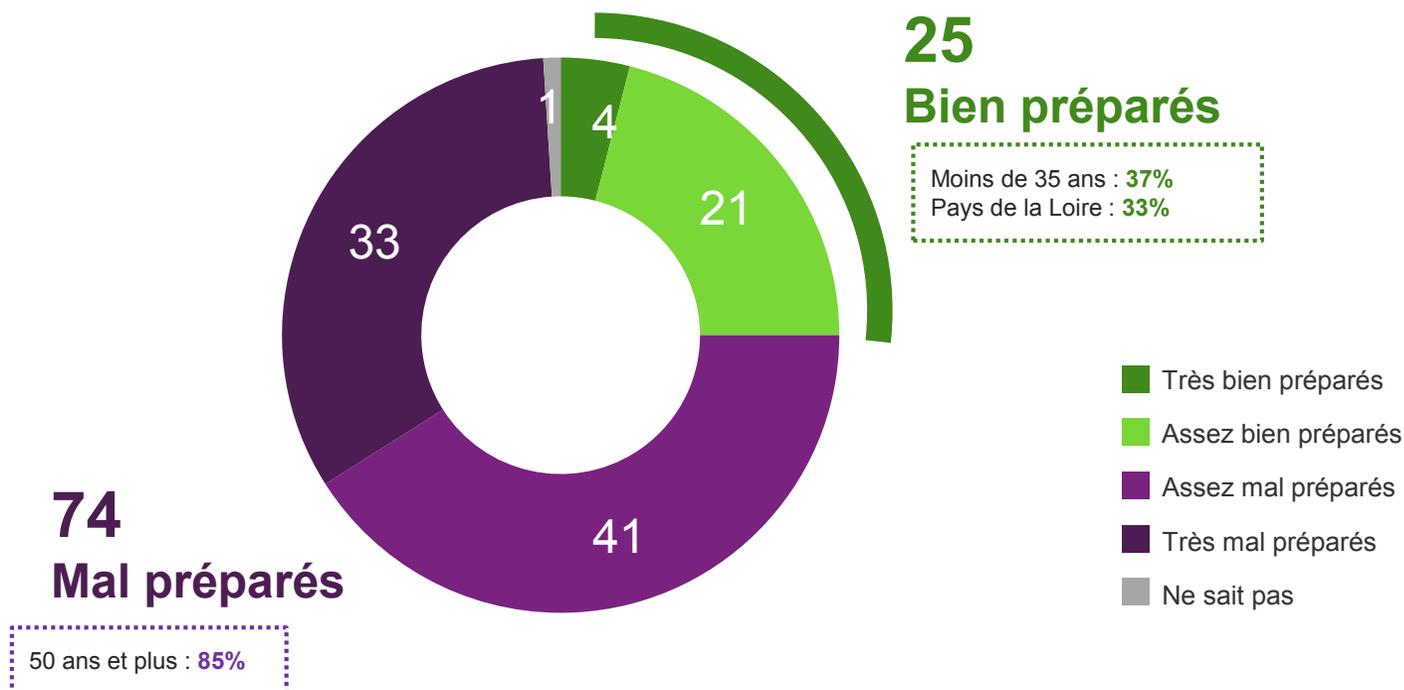


# Préparation des services publics à la crise : une opinion globalement négative

Q50 Avez-vous le sentiment que les services publics français étaient bien ou mal préparés à faire face à l'épidémie de Covid-19 et ses conséquences ?

- Un quart des Français seulement considère que les services publics en général étaient bien préparés à faire face à l'épidémie de Covid-19.
- Un sentiment davantage partagé par les moins de 35 ans (37%) et les habitants de la région Pays de la Loire (33%).

En %



# Appréciation des mesures prises par les services publics face à la crise sanitaire : des Français assez mitigés

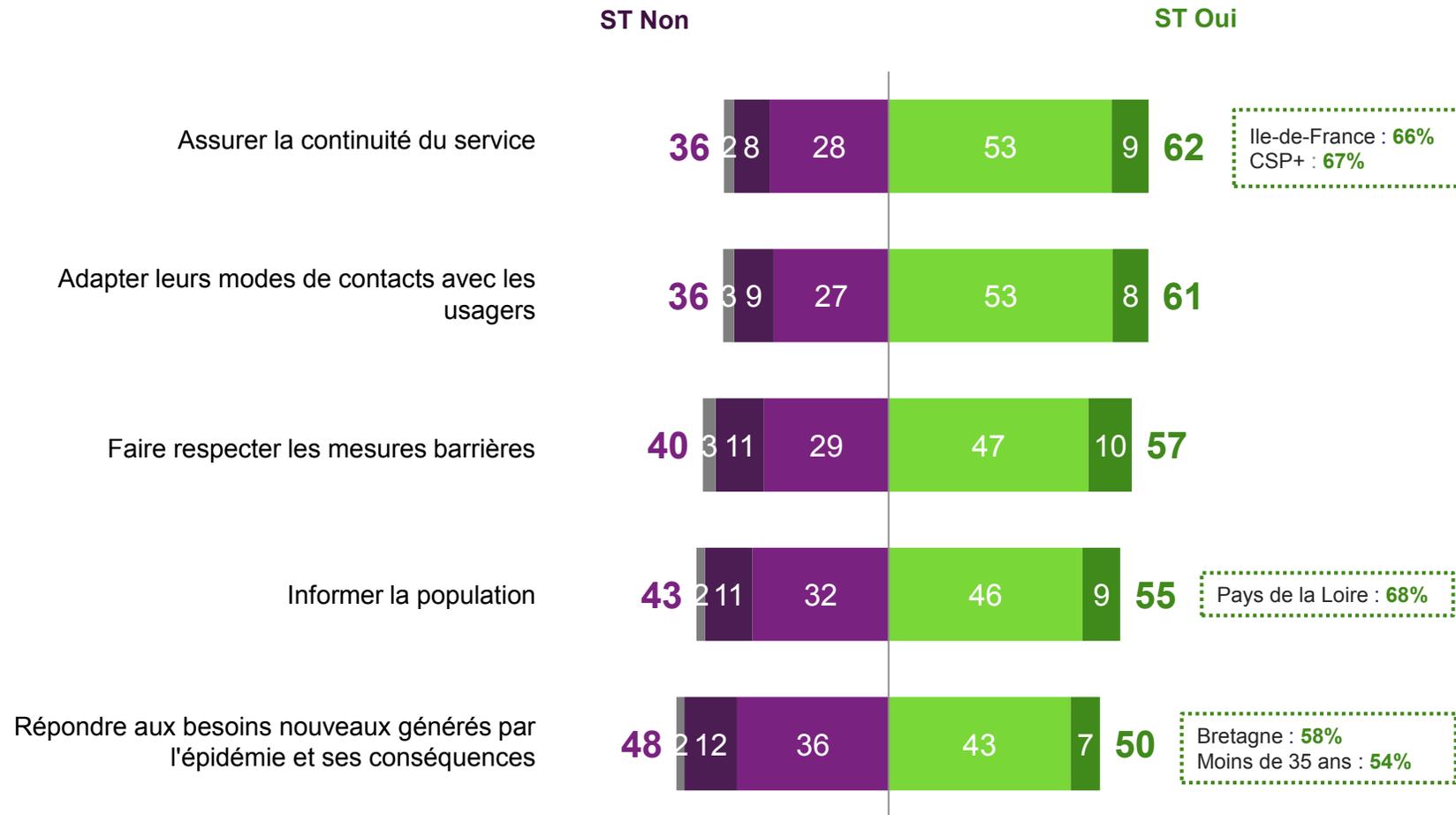
Q51. Et dans l'ensemble avez-vous le sentiment que les services publics ont su prendre les bonnes mesures pour :

De fait, les Français sont assez mitigés concernant les mesures prises par les services publics en général face à la Covid-19 :

- Seulement 6/10 considèrent que les services publics ont su prendre les bonnes mesures pour assurer la continuité du service et adapter leurs modes de contacts avec les usagers
- Ils sont encore moins nombreux à juger que les services publics ont su bien informer la population et faire respecter les mesures barrières.
- Enfin, la réponse aux nouveaux besoins générés par l'épidémie et ses conséquences est le point qui partage le plus les Français : seulement un sur deux en est satisfait.

En %

Ne sait pas Non pas du tout Non plutôt Oui plutôt Oui tout à fait

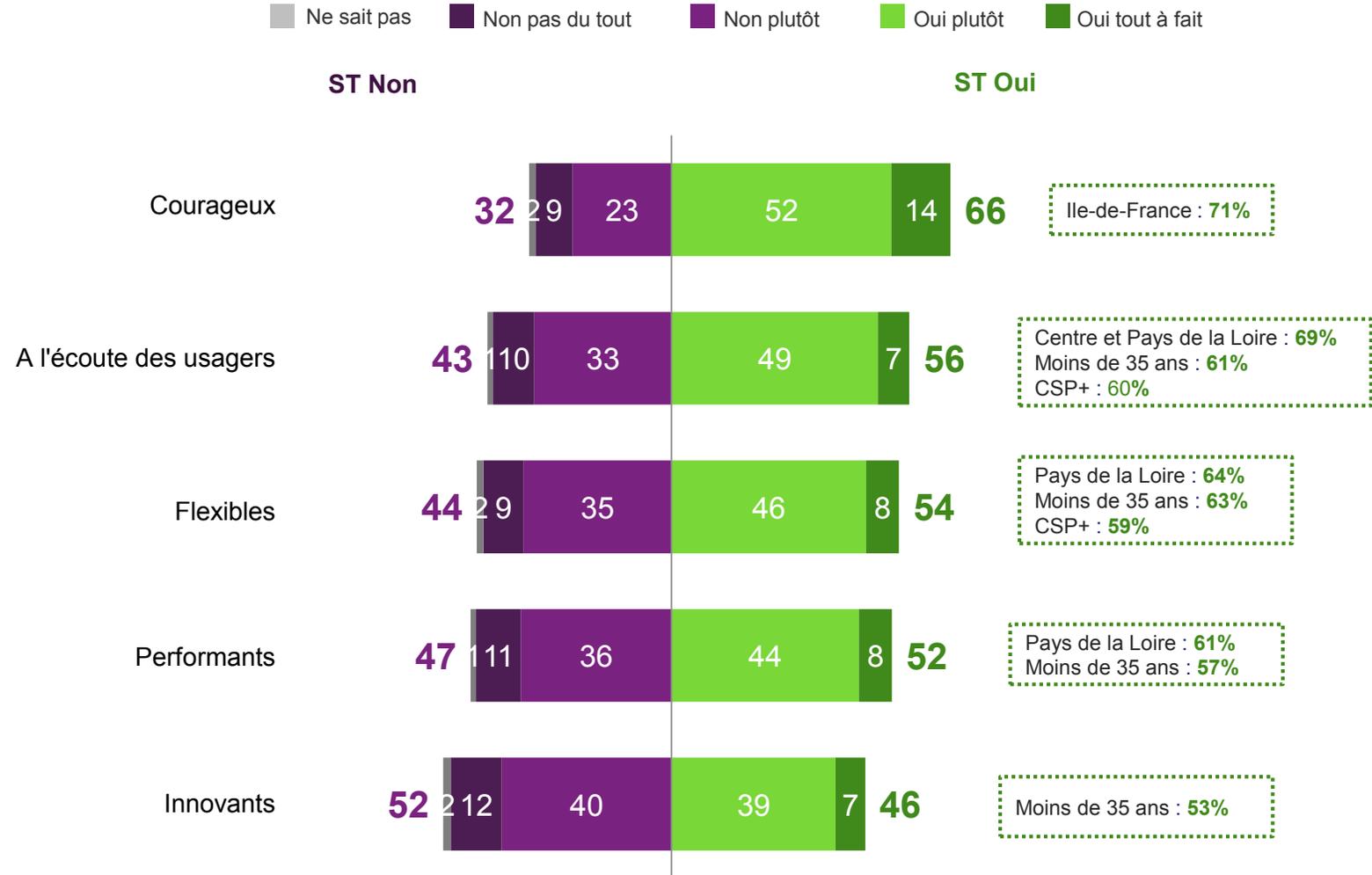


# Traits d'image des services publics face à la crise sanitaire : le courage des services publics salué des Français

Q52. Depuis le début de la crise du Covid-19, avez-vous le sentiment que les services publics se sont montrés...

- Par autant, au regard de la difficulté de la crise sanitaire, **2/3 des Français ont le sentiment que les services publics ont su se montrer courageux**, et plus particulièrement les Franciliens (71%).
- Ils sont en revanche plus partagés concernant l'écoute des usagers, la flexibilité et la performance : seule une petite majorité considère que ces qualificatifs s'appliquent aux services publics depuis le début de la crise.
- Enfin, le caractère innovant des services publics pendant la crise ne fait pas l'unanimité auprès des Français : seuls les moins de 35 ans sont un peu plus positifs.

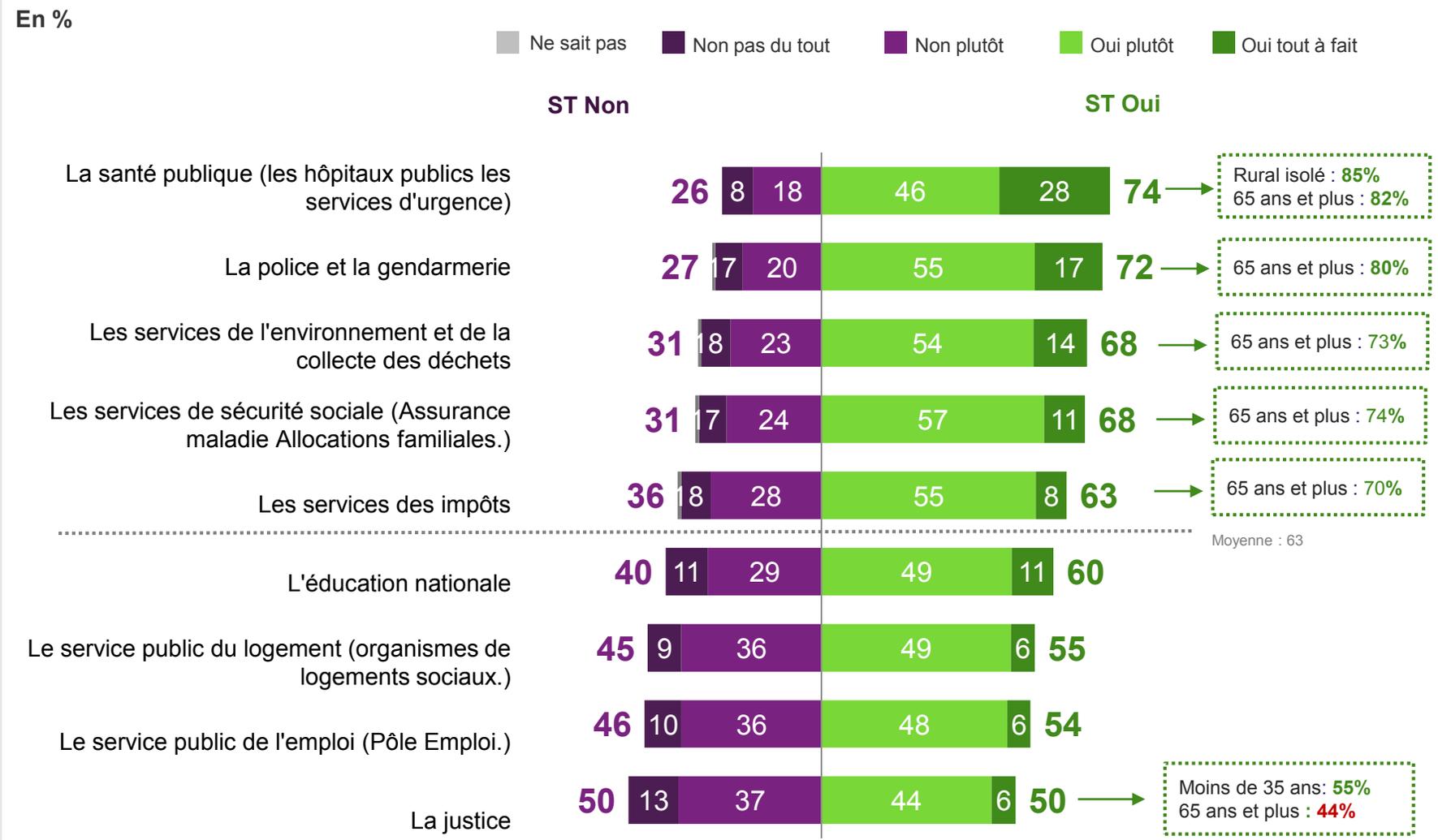
En %



# Opinion sur la gestion de la crise sanitaire par service public : la santé publique et la police et la gendarmerie en tête

Q53. Et pour chacun des services suivants, diriez-vous qu'ils ont su faire face et s'adapter à l'épidémie de Covid-19 et à ses conséquences ?

- Dans le détail, les Français semblent assez satisfaits de la gestion de la crise par **la santé publique et la police et la gendarmerie** : ils sont plus de 7 sur 10 à considérer qu'ils ont su s'adapter à l'épidémie et à ses conséquences.
- Ils sont en revanche très partagés concernant le service public **du logement, de l'emploi et de la justice**.
- À noter que les plus âgés sont globalement plus satisfaits de la gestion de la crise sanitaire que l'ensemble des Français (sauf concernant l'éducation nationale, le service public du logement et de l'emploi où ils sont dans la moyenne des Français et la justice où ils sont moins satisfaits).



Base : Ensemble (2503)

# Opinion sur la gestion de la crise sanitaire par service public : des disparités par région

Q53. Et pour chacun des services suivants, diriez-vous qu'ils ont su faire face et s'adapter à l'épidémie de Covid-19 et à ses conséquences ?

Les régions les plus positives :

➤ **Bretagne et Bourgogne Franche-Comté:** les habitants de ces 2 régions estiment majoritairement que quasiment tous les services publics ont su s'adapter à l'épidémie de Covid-19. Ils ont souvent les opinions les plus positives sur les services publics et leur capacité à s'adapter au Covid-19. Seuls les impôts restent en retrait dans ces deux régions.

➤ **Pays de la Loire :** les habitants de cette région ont également des opinions majoritairement positives (dans le top 3 des opinions les plus positives) concernant les services publics et leur adaptation au contexte actuel. Ils sont les plus positifs vis-à-vis du service public du logement.

Les régions les moins positives :

➤ **Les deux régions les moins positives sont le Grand Est et la région PACA** (particulièrement négative sur l'éducation nationale et la justice).

ST Oui	Moyenne	En %								
		La santé publique	La police et la gendarmerie	L'environnement	La sécurité sociale	La fiscalité et la collecte des impôts	L'éducation nationale	Le logement	L'emploi, la lutte contre le chômage	La justice
Bretagne	70	87	81	79	85	64	65	59	55	58
Bourgogne Franche-Comté	68	82	79	72	71	63	66	60	64	51
Pays de la Loire	66	77	78	71	73	66	63	60	59	50
Centre	64	66	70	76	76	69	62	60	52	50
Normandie	64	74	75	68	67	70	61	51	55	56
Auvergne Rhône-Alpes	63	71	72	68	67	65	62	56	54	52
Nouvelle Aquitaine	62	75	75	63	71	63	58	55	53	49
Ile-de-France	62	76	69	70	68	62	59	52	53	47
Hauts-de-France	61	73	71	67	61	58	58	56	53	51
Occitanie	60	69	66	66	63	58	59	54	54	54
Grand Est	59	69	71	63	61	60	55	54	50	47
PACA + CORSE	59	75	71	64	63	64	54	48	49	41
Moyenne	63	74	73	69	69	63	60	55	54	51

Base : Ensemble (2503)

# Merci

Emmanuel Rivière

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

01 40 92 46 30

Guillaume Caline

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

01 40 92 35 91

Camille Morisson

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

01 40 92 44 93

Alexandra Andriamasinoro

[alexandra.andriamasinoro@kantar.com](mailto:alexandra.andriamasinoro@kantar.com)

01 40 92 29 43

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