

Communiqué de presse

Paris, le 18 janvier 2022

*

L'opinion des Français à l'égard de leurs services publics n'a jamais été aussi bonne depuis 2004, selon Kantar Public et l'Institut Paul Delouvrier

Alors que va s'ouvrir la campagne présidentielle, Kantar Public et l'Institut Paul Delouvrier dévoilent les enseignements de la 22^{ème} édition du baromètre de l'Institut, référence pour mesurer l'opinion des Français à l'égard de leurs services publics et la satisfaction des usagers

L'Institut Paul Delouvrier, en partenariat avec la Direction Interministérielle de la Transformation publique (DITP) placée sous l'autorité de la Ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, publie avec Kantar la 22^{ème} édition de son baromètre qui mesure l'opinion des Français vis-à-vis des services publics de l'État (l'image) et la satisfaction des usagers (la qualité constatée).

Cette 22^{ème} édition du baromètre des services publics de l'Institut Paul Delouvrier réalisée par Kantar Public révèle que les opinions des Français à l'égard de l'action de l'Etat n'ont jamais été aussi positives depuis 2004. Elle révèle également une transformation des attentes des Français envers leurs pouvoirs publics : avec une priorité donnée à la santé, à l'éducation et à la sécurité ; et un besoin renouvelé de proximité après la crise du Covid-19. Les usagers de leur côté restent exigeants même s'ils ont fait preuve d'une certaine indulgence l'année dernière et, avec les efforts fournis par les services les moins bien notés, on assiste à une certaine convergence des niveaux de satisfaction.

D'après Matthieu Delouvrier, Administrateur de l'Institut Paul Delouvrier *« on assiste à un bouleversement dans les priorités que les Français assignent à l'action publique. Depuis quelques années, celles-ci se multiplient et l'ordre a profondément changé : l'emploi s'effondre, la santé est maintenant loin en tête, le domaine de la sécurité (Police et gendarmerie, justice) émerge, ainsi que l'environnement, et l'éducation nationale se maintient comme priorité. Pour leur part, les usagers se déclarent plutôt satisfaits, récompensant ainsi les efforts entrepris depuis quelques années. »*

« Après près de deux ans de crise sanitaire, cette édition révèle aussi le fort attachement des Français à l'intervention de l'Etat dans ses différents champs d'action, mais aussi leur demande renouvelée d'accessibilité et de proximité des services publics » analyse Guillaume Caline, Directeur, Enjeux publics et Opinion de Kantar Public.

1. En quinze ans, un bouleversement des priorités des Français à l'égard de l'action de l'État : la santé publique s'impose en tête des attentes prioritaires, suivie ex-aequo par l'éducation nationale et la police et la gendarmerie. L'emploi disparaît du top 3 des attentes.

- 1. La santé publique s'impose en tête des attentes prioritaires** des Français à l'égard de l'Etat (citée par 48%) après avoir longtemps occupé la troisième place. **La crise sanitaire n'a fait qu'accentuer un phénomène déjà à l'œuvre** depuis une décennie, notamment en raison du vieillissement de la population. En deuxième position, deux domaines se font concurrence au

même niveau (35% de citations) : **l'éducation nationale**, qui reste depuis les débuts du baromètre une attente constante des Français - notamment les plus jeunes - et l'action en matière de **police et la gendarmerie**, qui s'est imposée, en particulier depuis les attentats, comme une attente majeure.

2. Longtemps priorité n°1 des Français, **la lutte contre le chômage a connu une chute vertigineuse dans la hiérarchie des attentes depuis 2012**. Avec une baisse inédite cette année de 8 points (à 30%), la lutte contre le chômage arrive en 5^{ème} position des attentes des Français : signe d'une transformation majeure de leurs préoccupations.

L'emploi est ainsi désormais devancé par **la justice (32%)**, longtemps attente secondaire des Français et qui **est jugée de plus en plus importante, en particulier par les plus âgés**.

2. L'action de l'Etat recueille le meilleur taux d'opinions positives depuis 2004

L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans ces différents domaines s'améliore constamment depuis 2016 et atteint cette année un niveau qui n'avait jamais été enregistré par le baromètre, avec une moyenne de **52% de bonnes opinions**.

Police, gendarmerie et sécurité sociale tirent particulièrement leur épingle du jeu : 68% des Français ont une bonne opinion de l'action de l'Etat au sujet de **la police et de la gendarmerie**, un niveau particulièrement stable depuis 4 ans malgré les nombreux débats sur les violences policières. **La sécurité sociale** recueille quant à elle 67% d'opinions positives.

En 3^{ème} position, l'opinion s'améliore très nettement concernant **l'action de l'Etat en matière de santé publique** avec 59% de bonnes opinions (soit **+ 4 points en un an et +11 en trois ans**).

Parallèlement, **l'opinion sur l'action des pouvoirs publics en matière de lutte contre le chômage s'améliore très fortement en quelques années**, même si elle reste majoritairement négative : 43% des Français ont une opinion positive de l'action de l'Etat dans ce domaine, alors qu'ils n'étaient que 11% en 2014. **La justice est désormais le service public qui recueille le plus d'opinions négatives**, avec seulement **38% des Français qui jugent bonne l'action de l'Etat dans ce domaine**.

3. Les usagers et leurs services publics : une stabilité globale qui cache des évolutions différentes

Depuis les débuts du baromètre, **le niveau moyen de satisfaction des usagers est très stable** : il s'établit à 73% cette année, soit exactement le même niveau qu'en 2004. Mais cette stabilité masque le fait qu'on observe **en réalité une certaine convergence des niveaux de satisfaction entre services publics**.

- **Les services publics des impôts, de la santé publique, la police et la gendarmerie demeurent ceux qui suscitent le plus de satisfaction** même s'ils ont perdu quelques points en une quinzaine d'années.
- **Le service public de l'emploi a connu une très forte hausse de satisfaction** en passant de 40% d'usagers satisfaits en 2014 à 68% cette année.
- **Le service public de la justice connaît, lui, des évolutions erratiques** : après avoir vu son niveau de satisfaction s'améliorer entre 2013 et 2019, il recule fortement ces dernières années et est maintenant le service public le plus mal noté avec 60% d'usagers satisfaits.

4. Les Français attendent plus de proximité et d'accessibilité de leurs services publics

Les Français jugent positivement la manière dont les services publics ont su faire face à la crise du Covid-19 ; en hausse depuis l'année dernière, 75% d'entre eux estiment qu'ils ont su assurer la continuité de service et 74% qu'ils ont su adapter leurs modes de contact avec les usagers.

Toutefois, **39% des Français estiment que depuis la crise sanitaire, les services publics sont moins accessibles** (contre 17% qui pensent qu'ils le sont plus et 42% autant) et **33% qu'ils sont moins proches de leurs usagers** (contre 16% qui pensent qu'ils le sont plus et 49% autant).

Les deux principales attentes formulées à l'égard des services publics sont en effet de : répondre à leurs demandes dans les délais annoncés et les informer sur l'avancement de leur dossier (cité par 46% des Français) et d'être joignable par téléphone ou en face-à-face et de faciliter les démarches en ligne (41%).

Alors que le baromètre montre qu'en 15 ans, Internet s'est imposé comme le premier mode de contact des usagers avec les différents services publics (à l'exception notable de la police et de la gendarmerie), ces résultats rappellent **le besoin exprimé par les Français d'avoir des services publics qui offrent aussi la possibilité d'un contact direct et « humain » avec les agents.**

En même temps, ils constatent des progrès à ce propos. En effet, l'image des services publics s'améliore assez nettement depuis 2018 concernant le **droit à l'erreur** car *ils se montrent plus compréhensifs à l'égard des erreurs de bonne foi commises par les usagers et ils savent mieux reconnaître leurs erreurs éventuelles* (+7 points pour chaque affirmation).

**

METHODOLOGIE DE L'ETUDE

Cette 22^{ème} édition a été réalisée courant novembre 2021 après 18 mois de crise sanitaire et de présence inédite de l'Etat dans la vie des citoyens. Enquête réalisée en ligne du 8 au 22 novembre 2021 auprès d'un échantillon 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.

A PROPOS DE L'INSTITUT PAUL DELOUVRIER

L'Institut Paul Delouvrier est une association loi de 1901 créée 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. Il a contribué à la réflexion sur la création d'un service civique. Il publie depuis 2004 un baromètre de mesure de l'opinion des Français et de la satisfaction des usagers des services publics régaliens. Il a organisé en 2018 et 2021 des « Carrefours de la fonction publique » qui ont permis à des fonctionnaires de responsabilité des trois versants de la fonction publique de

débattre et échanger au sein d'ateliers thématiques. Ces actions ont pu être conduites grâce à l'appui de partenaires comme la direction interministérielle de la transformation publique (DITP), la Direction de l'administration et de la fonction publique (DGAFP), Orange, la Caisse des Dépôts, l'ANTS, l'ANCT, la CNAF, Pôle Emploi, la GMF, La Poste

Plus d'infos sur www.delouvrier.org

A PROPOS DE KANTAR

Leader mondial des études et du conseil fondés sur des données objectives, nous délivrons une compréhension unique et exhaustive de la façon dont les individus pensent, ressentent et agissent, à l'échelle mondiale et locale, à travers plus de 90 marchés. En combinant l'expertise de nos équipes, nos bases de données, nos analyses et technologies innovantes, nous aidons nos clients à comprendre les individus et à stimuler leur croissance : Understand People, Inspire Growth.

Plus d'infos sur www.kantar.com/fr

A PROPOS DE LA DIRECTION INTERMINISTERIELLE DE TRANSFORMATION PUBLIQUE (DITP)

La direction interministérielle de la transformation publique (DITP) est placée sous l'autorité de la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques. Elle regroupe plus de 80 experts, chercheurs et consultants internes chargés de coordonner et d'animer le programme de transformation publique. Ses équipes interviennent dans quatre grands domaines : suivi des réformes prioritaires de l'État, accompagnement des acteurs publics dans la concrétisation de leurs projets de transformation, diffusion de l'innovation publique et amélioration de l'expérience usagers, notamment au travers du programme Services Publics +. L'objectif : une action publique toujours plus proche, plus simple et plus efficace.

Plus d'infos sur www.modernisation.gouv.fr

CONTACTS PRESSE

Kantar : Clément Borowczyk / clement.borowczyk@publicisconsultants.com / 06 48 50 48 88

Institut Paul Delouvrier : Matthieu Delouvrier / md@delouvrier.org / 06 14 02 54 68