

KANTAR PUBLIC

Baromètre de l'institut Paul Delouvrier

22^{ème} édition

Les services publics vus
par les Français et les
usagers
Janvier 2022

70BL78

INSTITUT PAUL DELOUVRIER



1

Principaux enseignements 4

2

Regard des Français sur les services publics 8

3

Comparaison de l'opinion des Français à l'égard des différents services publics 23

4

Comparaison de la satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics 29

5

Les services publics face au Covid-19 38

Institut Paul Delouvrier

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

Kantar Public

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

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 **2502 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 (951)



La santé publique (1358)



L'éducation nationale (866)



L'environnement (376)



La sécurité sociale (1081)



La justice (333)



La fiscalité et la collecte des impôts (1167)



Le logement (1189)



L'emploi, la lutte contre le chômage (539)



Dates de terrain

Terrain de l'enquête réalisé entre le **8** et le **22 novembre 2021**.



Mode de recueil

Interviews réalisées par **Internet**.

1. Principaux enseignements

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2021



Principaux enseignements (1/3)

Depuis 2004, le baromètre de l'Institut Paul Delouvrier constitue l'étude de référence pour mesurer l'opinion des Français à l'égard de leurs services publics et la satisfaction de ses usagers. Cette 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.

Cette 22ème 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.

1. En quinze ans, un bouleversement des priorités des Français à l'égard de l'action de l'Etat

La santé s'ancre comme LA priorité, l'emploi disparaît du top 3, les attentes en termes de sécurité et de justice se consolident.

- **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. Et la crise sanitaire n'a fait qu'accentuer un phénomène déjà à l'œuvre depuis une décennie : chez les Français les plus âgés en particulier, la santé publique s'impose aujourd'hui comme la principale attente.
- En deuxième position, deux domaines se font concurrence au même niveau (35% de citations) :
 - **L'éducation nationale**, qui reste depuis les débuts de notre baromètre une attente constante des Français – notamment les plus jeunes – ;
 - **L'action en matière de police et la gendarmerie**, qui s'est imposée en particulier depuis les attentats comme une attente majeure.
- 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 5ème position des attentes des Français : signe d'une transformation majeure des préoccupations des Français.
- 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.

Principaux enseignements (2/3)

2. Les jugements à l'égard de l'action de l'Etat n'ont jamais été aussi bons depuis 2004

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

- Certaines régions se distinguent avec des opinions particulièrement positives : Hauts-de-France, Pays de la Loire et Nouvelle-Aquitaine en particulier. En revanche les habitants de la Normandie, du Centre Val de Loire et du Grand Est se montrent systématiquement plus négatifs, quant à l'action de l'Etat.

Deux domaines d'action tirent particulièrement leur épingle du jeu :

- La police et la gendarmerie : 68% des Français ont une bonne opinion de l'action de l'Etat dans ce domaine, un niveau particulièrement stable depuis 4 ans malgré les nombreux débats sur les violences policières.
- La sécurité sociale : 67% d'opinions positives.

En 3^{ème} position, **les jugements s'améliorent 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.

- Pour la première fois, l'emploi n'est donc pas le domaine où les jugements sont les plus négatifs : il a été remplacé par la justice, 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 de notre 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. Ainsi, aux débuts de notre baromètre certains services publics avaient un très haut niveau de satisfaction (éducation nationale, santé publique et sécurité sociale au-dessus de 80%) et d'autres très faibles (autour de 40% pour la justice et l'emploi). Aujourd'hui le différentiel entre les services publics les mieux et les moins bien notés est plus faible (les niveaux s'échelonnent entre 60% et 80%). C'est le signe **d'une certaine convergence et alignement de services publics en termes de satisfaction des usagers.**

Principaux enseignements (3/3)

- **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'utilisateurs 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'utilisateurs satisfaits.

4. Quelles attentes pour les services publics ? Priorité à la proximité et l'accessibilité

Avec le recul, les Français jugent plutôt positivement la manière dont les services publics ont su faire face à la crise du Covid-19 ; 75% estiment qu'ils ont su assurer la continuité de service et 74% adapter leurs modes de contact avec les utilisateurs : des jugements meilleurs que l'an dernier.

Toutefois, cela ne doit pas faire oublier **les attentes fortes des utilisateurs en termes de proximité et d'accessibilité des services publics** et de ce point de vue, les Français constatent que le Covid-19 n'a pas amélioré les choses.

- **39% des Français estiment ainsi 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 utilisateurs (contre 16% qui pensent qu'ils le sont plus et 49% autant).**

Or cette dimension de proximité est plus que jamais fondamentale pour les utilisateurs. Les deux principales attentes formulées à l'égard des services publics sont en effet de 1) répondre à leurs demandes dans les délais annoncés et les informer sur l'avancement de leur dossier (cité par 46% des Français) et 2) le fait d'être joignables par téléphone ou en face-à-face et de leur faciliter les démarches en ligne (41%).

Alors que notre baromètre montre qu'en 15 ans, Internet s'est imposé comme le premier mode de contact des utilisateurs 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.**

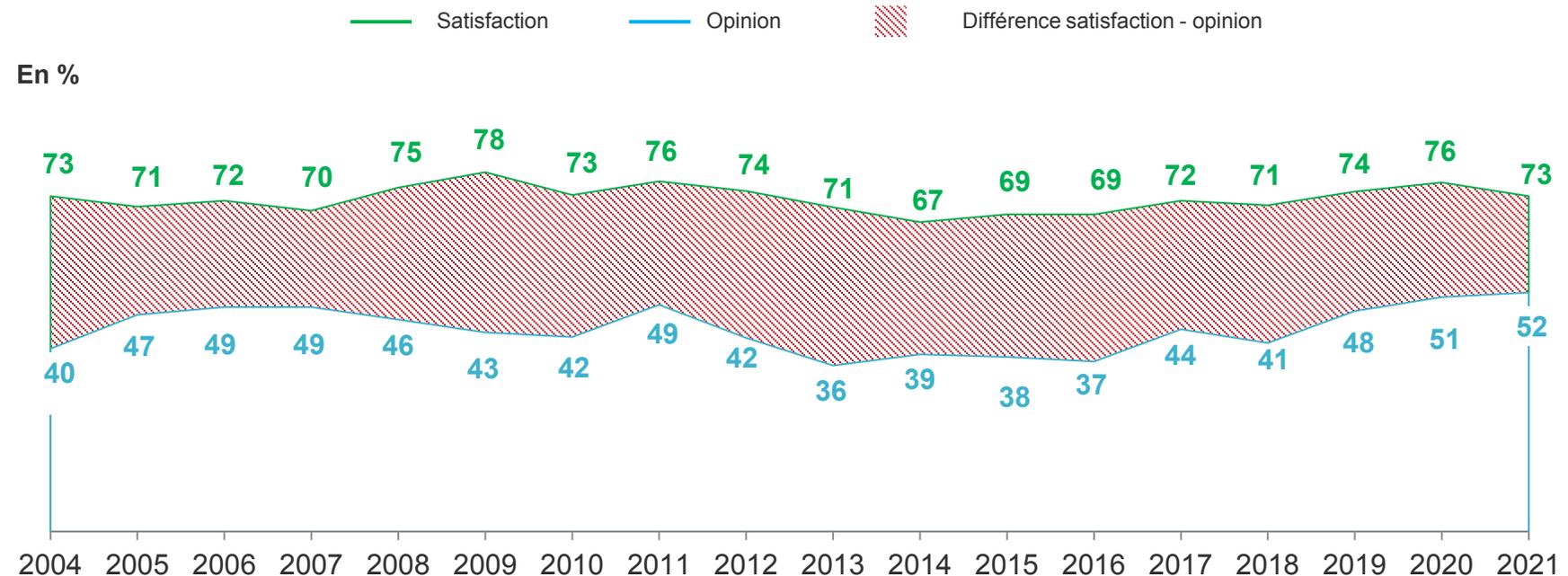
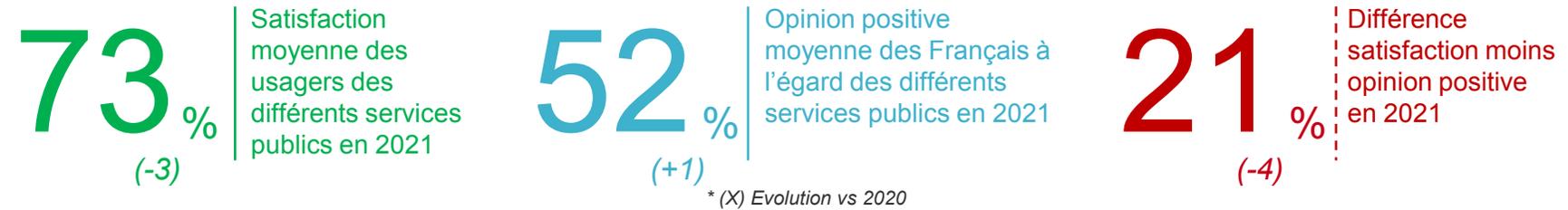
En même temps, ils constatent des progrès à ce propos. En effet l'image des services publics s'améliore assez nettement depuis 2018 concernant **le droit à l'erreur** car *ils se montrent compréhensifs à l'égard des erreurs de bonne foi commises par les utilisateurs et ils savent reconnaître leurs erreurs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

2. Regard des Français sur les services publics



Principaux indicateurs du baromètre : un recul de la satisfaction moyenne des usagers après plusieurs années de hausse

- La **satisfaction moyenne** des usagers envers les différents services publics perd 3 points, pour revenir au niveau observé en 2019.
- L'**opinion positive** des Français à l'égard des différents services publics progresse très légèrement mais confirme la tendance à la hausse observée depuis 2018. L'opinion positive moyenne est ainsi passée de 41% à 52% en 3 ans.
- L'**écart entre satisfaction et opinion se réduit** donc pour atteindre un niveau observé une seule fois dans notre baromètre, en 2007.



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

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

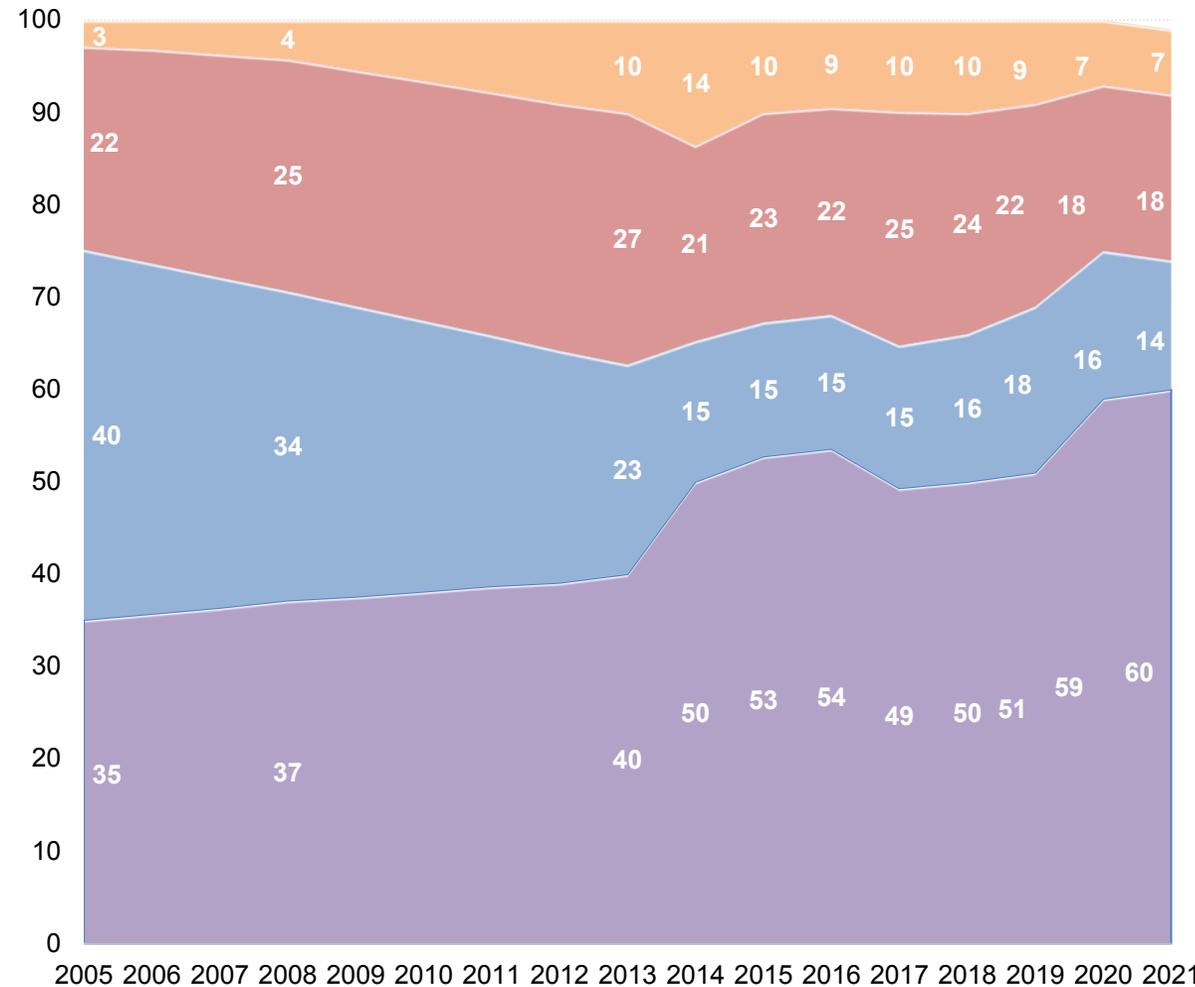


Le périmètre des services publics : les impôts et les aides sociales (CPAM et CAF) ressortent principalement

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

- Les services des impôts sont toujours en tête des citations spontanées des Français quand ils pensent aux services publics (évoqués par la moitié de ceux qui donnent une réponse).
- Viennent ensuite l'assurance maladie / la sécurité sociale (29%), juste devant les allocations familiales (27%).

En %



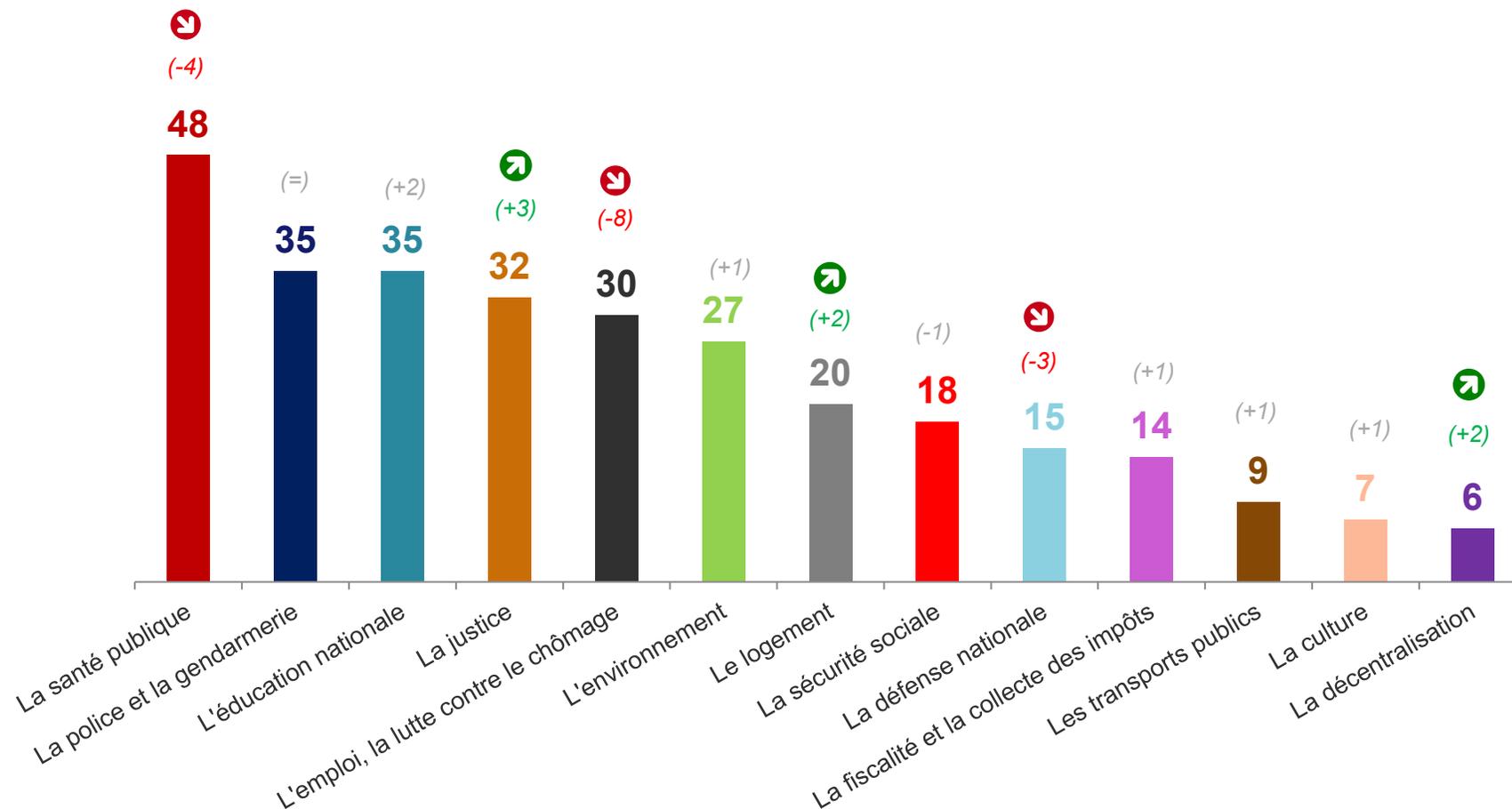
- Autres**
 - 4 Les pompiers
 - 1 L'environnement / les espaces verts
- Les collectivités territoriales**
 - 18 Mairie
 - 2 Les transports publics
 - 2 Services sociaux
 - 2 Service de la gestion des déchets
 - 1 Equipement / DDE
 - 1 Services de la gestion de l'eau
 - 1 Conseil régional / général /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

Les domaines d'intervention de l'Etat prioritaires: le pic de 2020 s'estompe pour la santé publique

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

- La **santé publique** reste le domaine prioritaire des actions publiques pour les Français mais la tension semble être légèrement apaisée après le pic de l'an dernier.
- L'**emploi** continue drastiquement sa baisse enregistrée déjà depuis plusieurs années.
- Au contraire, les efforts doivent être renforcés davantage sur **la justice, le logement et la décentralisation** par rapport à 2020.

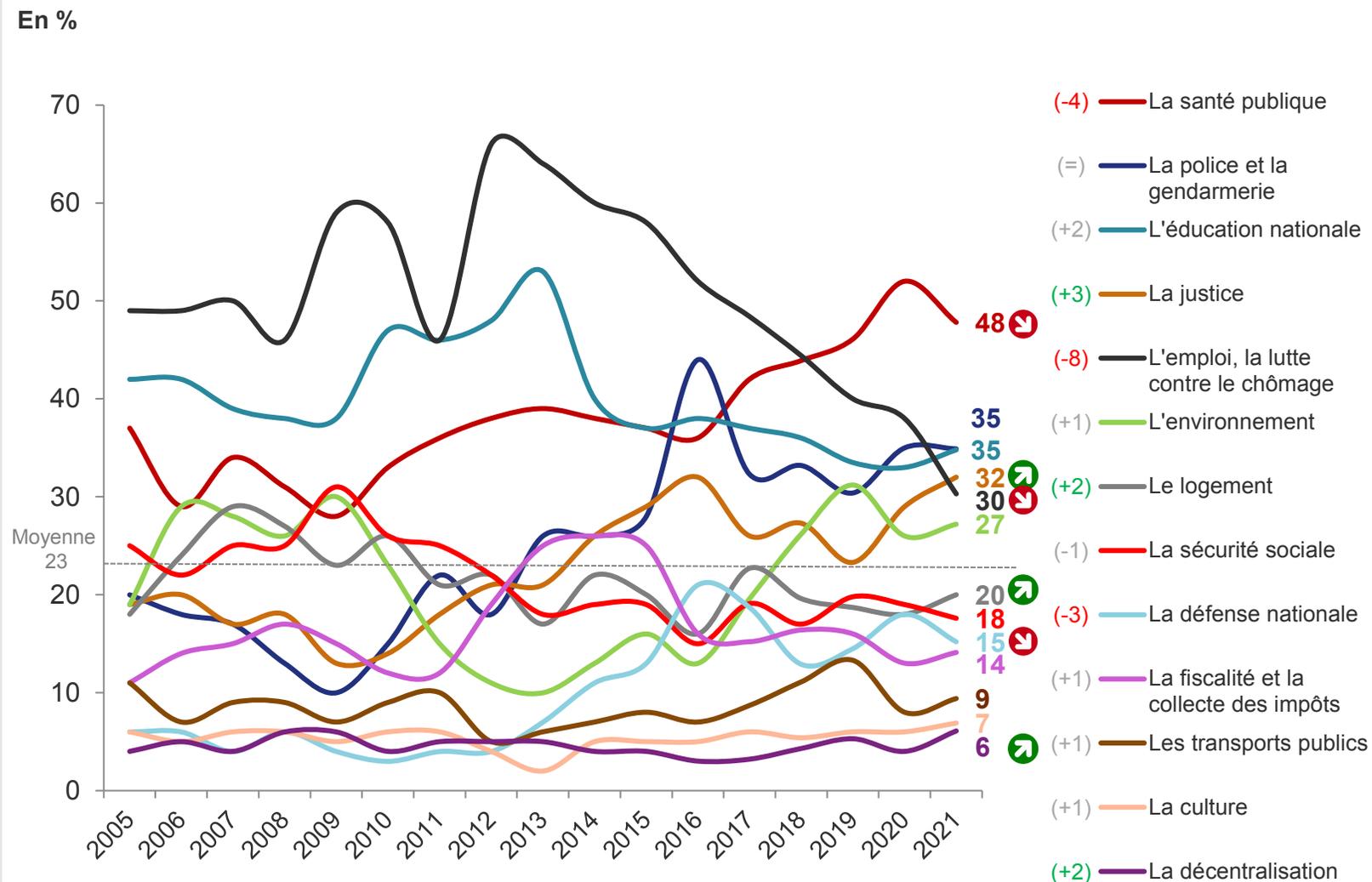
En %



Les domaines prioritaires d'intervention de l'Etat : la santé publique reste largement en tête

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

- La **santé publique** reste largement en tête des attentes prioritaires des Français à l'égard des pouvoirs publics (citée par 48%), malgré un recul après le pic observé fin 2020 en pleine pandémie.
- L'**emploi** enregistre une baisse inédite cette année (-8 pts à 30%) et n'est plus qu'à la 5^{ème} position des priorités après avoir occupé la première place pendant des années.
- En revanche, les attentes se renforcent par rapport à l'an dernier en matière **de justice**. Celle-ci est en effet citée par 32% des Français et occupe pour la première fois la 4^{ème} place du classement.



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 ?

- La **santé publique** reste la première priorité dans toutes les régions.
- Après une baisse en 2020 (où elle n'était présente que dans 3 régions uniquement), **l'éducation nationale revient en force et occupe le top 3 dans 10 régions.**
- On assiste à **l'arrivée massive de la justice** présente maintenant dans le top 3 de 7 régions (une seule l'année dernière).
- La police et la gendarmerie restent dans le top 3 de 8 régions** contre 10 l'an passé.
- L'emploi n'est plus présent que le top 3 de quatre régions** (Hauts-de-France, Normandie, Bretagne et Centre-Val-de-Loire) contre 10 l'an passé.

En %



- Emploi
- Santé publique
- Education nationale
- Police et gendarmerie
- La justice

Les domaines d'intervention de l'Etat prioritaires – Par tranche d'âge et densité des communes

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

- Alors que la santé publique était la première des priorités pour toutes les tranches d'âge de la population en 2020, **l'éducation** la surpasse cette année auprès des plus jeunes.
- Chez les moins de 25 ans, **l'environnement** arrive en 2nde position alors qu'il disparaît du top 3 des 25-34 ans.
- Dans les communes de faible densité, **la justice** apparaît maintenant dans les 3 priorités principales des habitants.

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



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

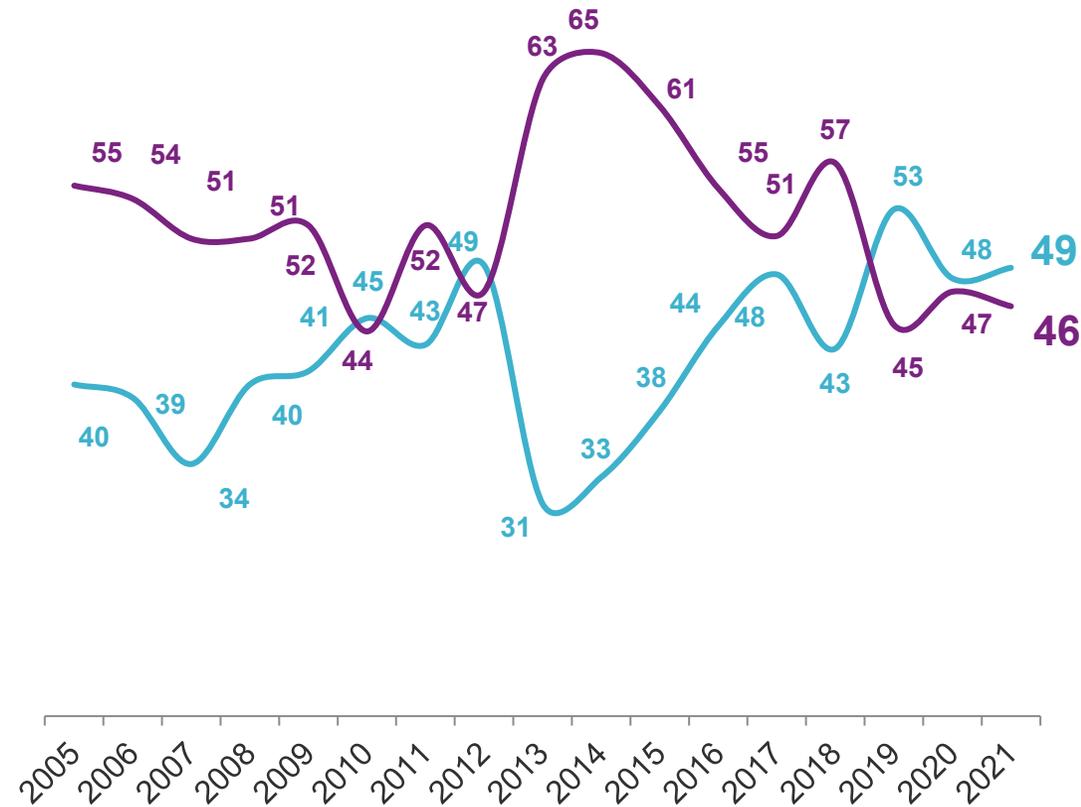
L'arbitrage impôts – prestations : des Français toujours partagés

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

- Les niveaux d'arbitrage entre impôts et prestations sont similaires à ce qui était observé en 2020.
- L'amélioration des prestations fournies** quitte à augmenter les impôts reste une opinion légèrement plus répandue dans la population.
- À noter que les CSP+ et les habitants des zones rurales isolées sont plus souvent favorables à cette option.

En %



Rural isolé **62%**
CSP+ **52%**

— 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

Grand Est: **54%**
Agglomération de 2 000 à 20 000 habitants : **49%**

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

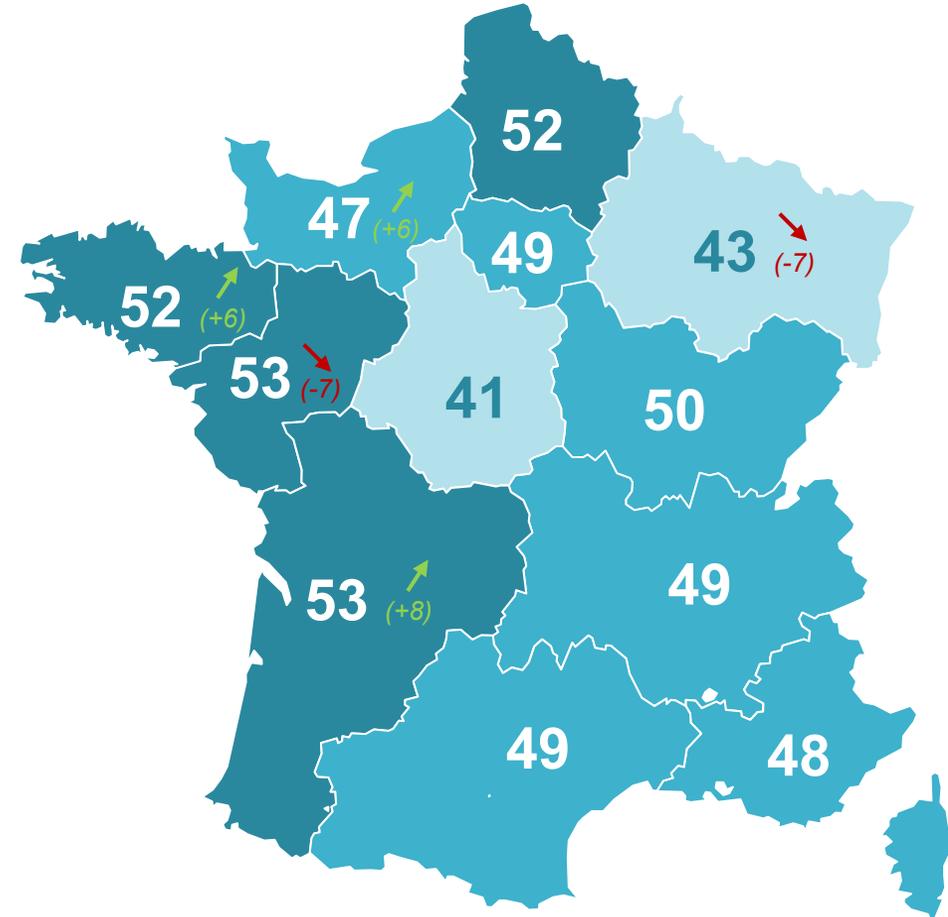
. Diminuer le niveau des impôts et des prélèvements quitte à réduire les prestations fournies par les services publics

- La baisse de la préférence pour les prestations se poursuit dans **les Pays de la Loire et la région Grand Est**.
- A l'opposé, cette option se renforce fortement en **Nouvelle-Aquitaine** (+8 points). Elle progresse également en **Bretagne** et en **Normandie** après la baisse générale de 2020.

49%

France entière

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



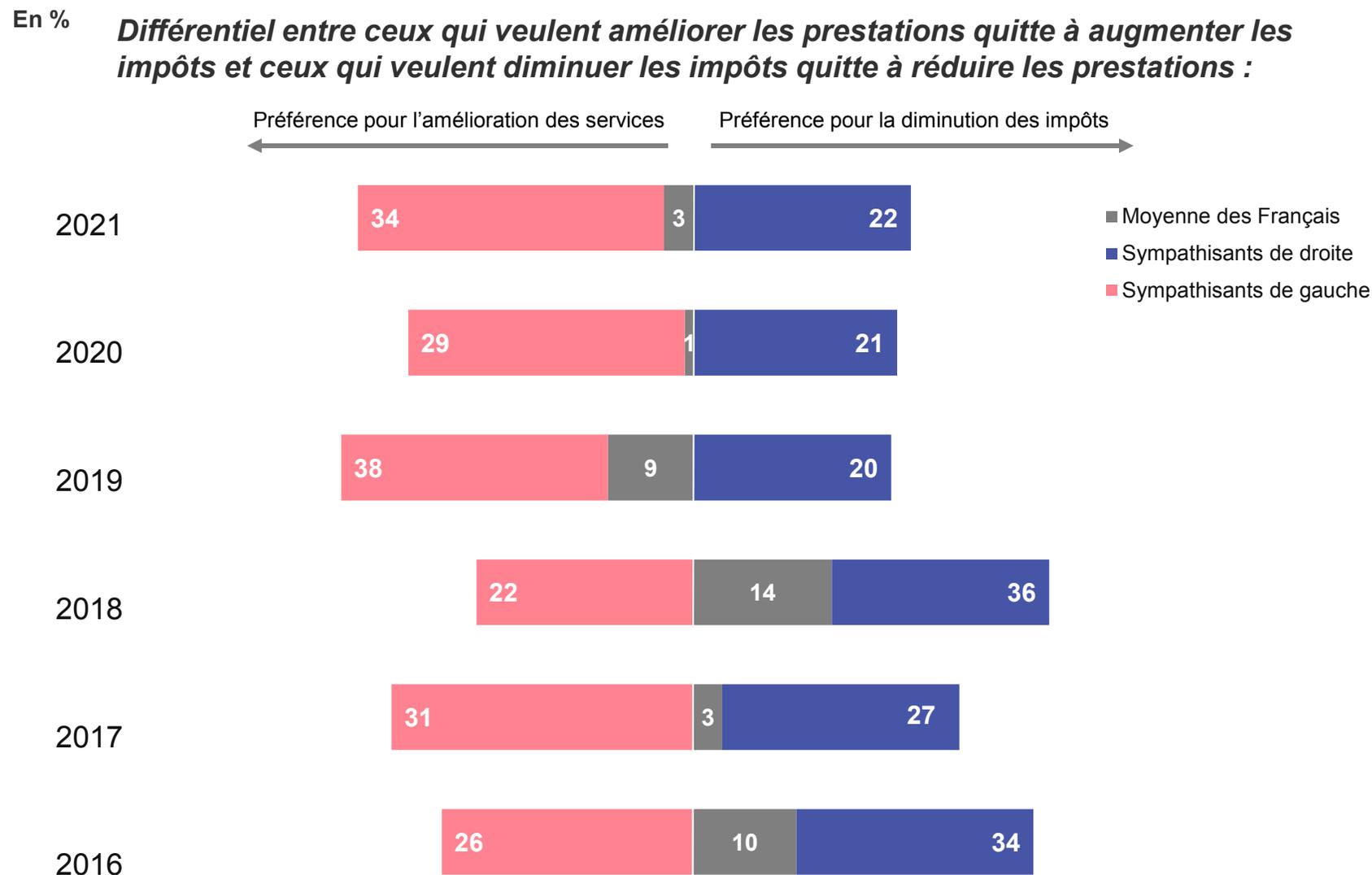
L'arbitrage impôts – prestations : un clivage politique marqué

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

- Le clivage gauche-droite autour de la question de l'arbitrage impôts-prestations est plus intense encore cette année.
- La préférence des sympathisants de gauche pour l'amélioration des services (quitte à augmenter les impôts) est plus nette que la préférence des sympathisants de droite pour la diminution des impôts.



Qualité des prestations : pour les Français, une amélioration est possible sans augmenter les impôts

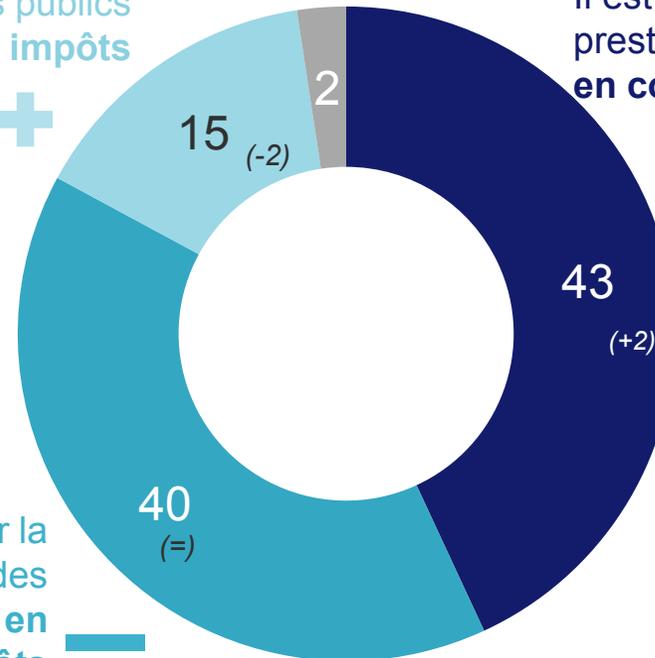
Q21 Avec laquelle des trois affirmations suivantes êtes-vous le plus d'accord ?

- Plus de 8 Français sur 10 estiment qu'il est possible d'améliorer la qualité des prestations des services publics sans augmenter les impôts (en conservant le même niveau pour 43% voire en le baissant pour 40%).
- Seuls 15% des Français déclarent qu'une amélioration des services publics est impossible sans hausse des impôts.

En %

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

65 ans et plus : 20%
Sans diplôme : 34%



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

Revenus de 5 000€ et + : 53%
Sympathisants PS : 49%

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

CSP- : 45%
Moins de 35 ans : 44%

Image détaillée des services publics : des Français très partagés sur les principales dimensions d'image (1/2)

Q38. De manière générale, considérez-vous qu'aujourd'hui, les services publics en France...?

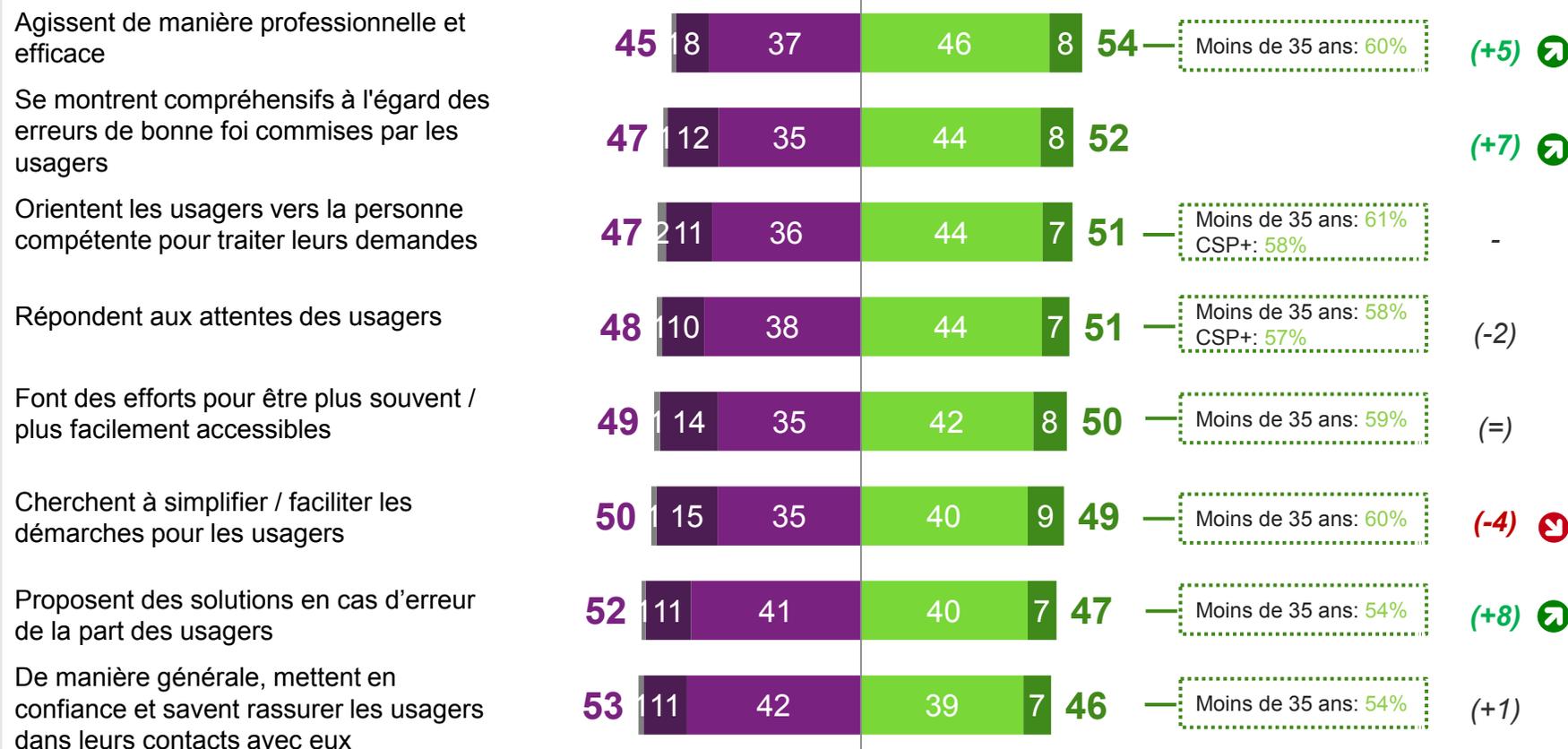
En %

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

ST Non

ST Oui

Evolution / 2018



- Un peu plus de la moitié des Français estime que les services publics sont **professionnels et efficaces** et qu'ils se **montrent compréhensifs à l'égard des erreurs commises par les usagers**, et ce plus qu'en 2018 (*respectivement +5 et +7*).
- Le fait de proposer des solutions en cas d'erreurs de la part des usagers est également bien davantage perçu qu'il y a 3 ans (47%, +8).
- A noter que **les plus jeunes** sont systématiquement les plus positifs dans leur vision des services publics.

Image détaillée des services publics : un manque de remise en question regretté (2/2)

Q38. De manière générale, considérez-vous qu'aujourd'hui, les services publics en France...?

En %

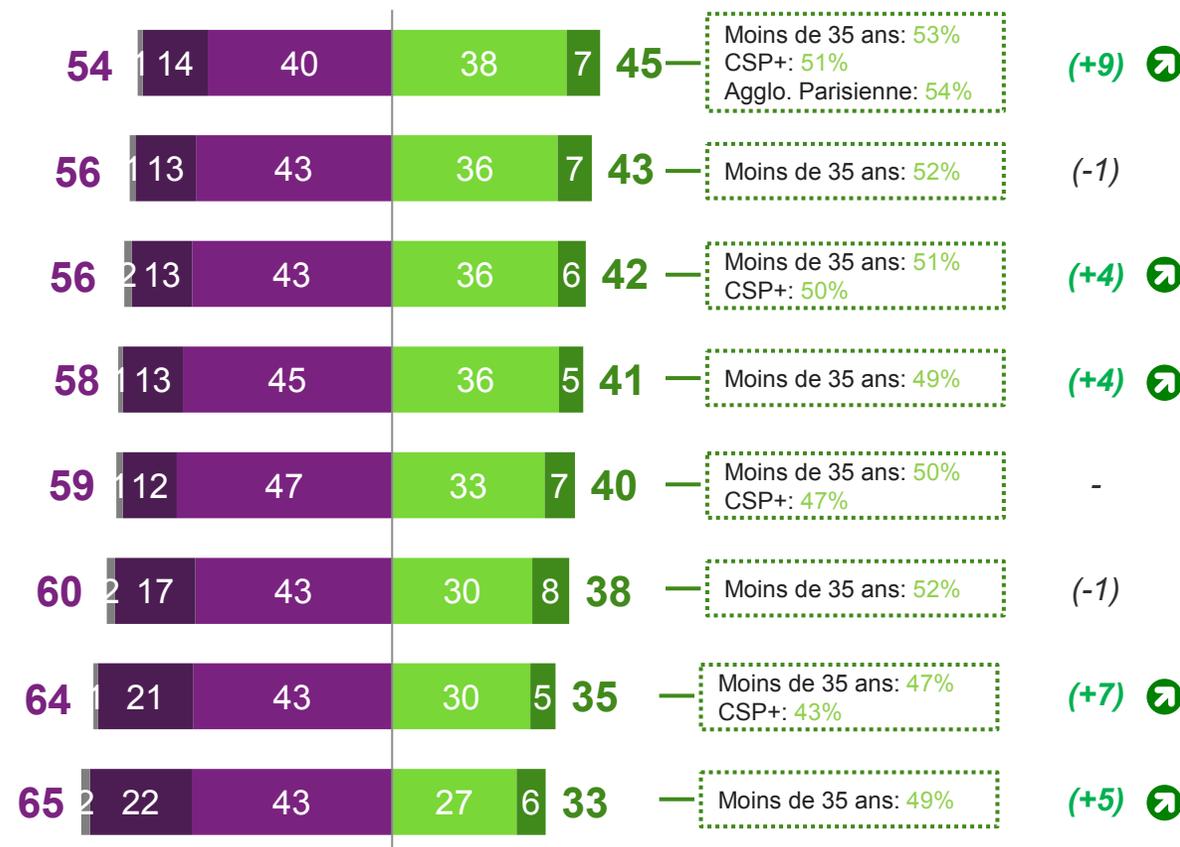
Ne sait pas Non pas du tout Non plutôt Oui plutôt Oui tout à fait

ST Non

ST Oui

Evolution / 2018

- Traitent les usagers de manière équitable
- Accompagnent suffisamment les usagers pour leur éviter de commettre des erreurs
- Se préoccupent des usagers et de leurs intérêts
- Ont une attitude constructive en cas de réclamation ou de litige
- Informent les usagers sur l'avancement de leurs dossiers
- Recherchent l'avis des usagers pour améliorer le service rendu
- Savent reconnaître leurs erreurs éventuelles
- Rendent régulièrement des comptes aux citoyens sur leur activité et la performance de leurs services



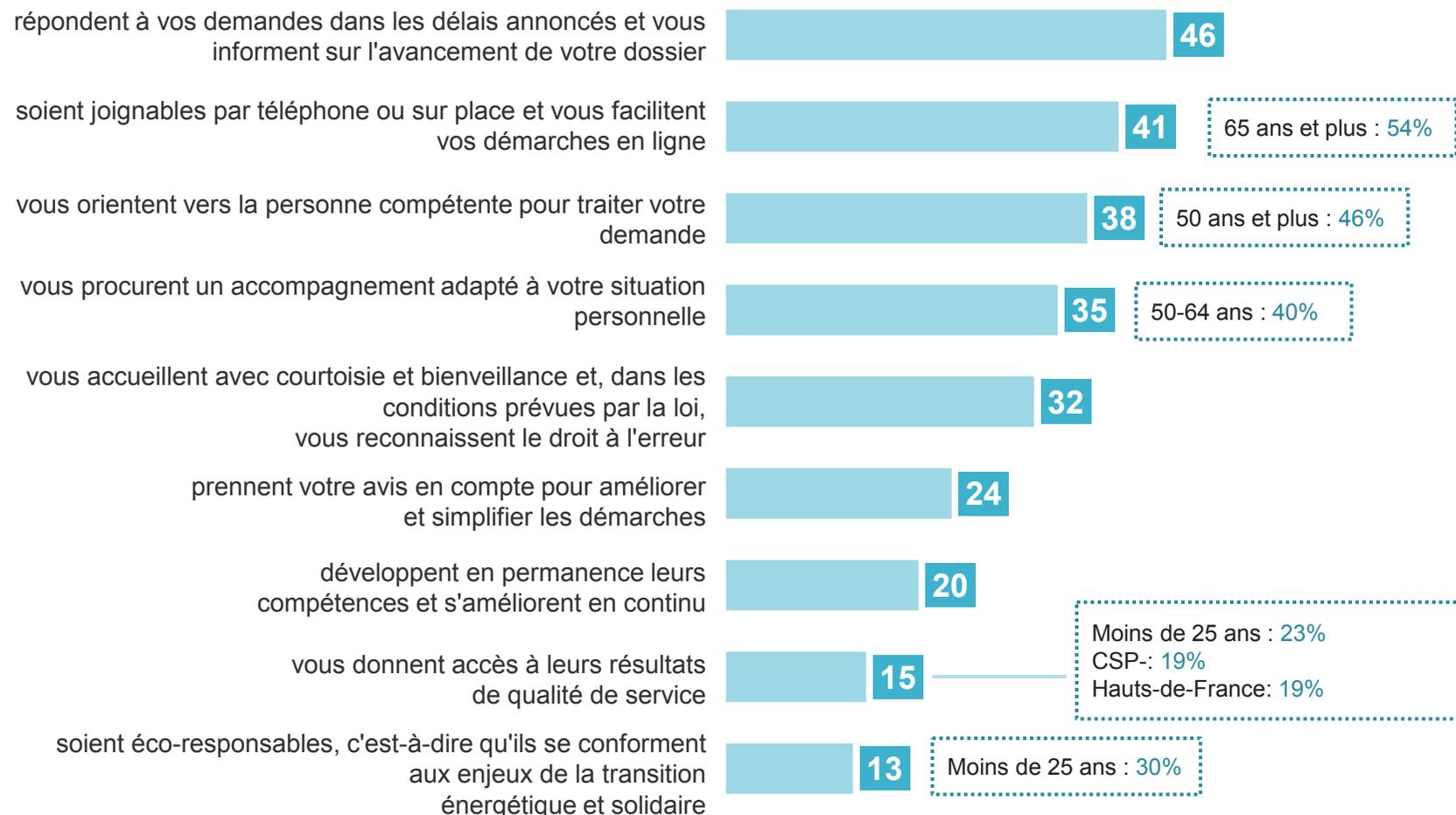
Les progrès attendus de la part des services publics : en tête, le respect des délais et un accès facilité au suivi des dossiers

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

- Près de la moitié des Français centrent leurs attentes sur **le suivi de leur dossier** : ils souhaitent que les délais annoncés soient respectés et avoir de la visibilité sur ce suivi.
- Pour une large part des Français (41%), **la disponibilité des agents** est également un point prioritaire, tant en étant joignables qu'en facilitant les démarches en ligne. Les plus de 65 ans sont plus demandeurs encore (54% des 65 ans et plus).
- Une **orientation efficace (38%)** et un **accompagnement personnalisé (35%)** sont également des attentes citées par une part importante des Français.

En %

Vous attendez qu'ils



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

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2021



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

KANTAR

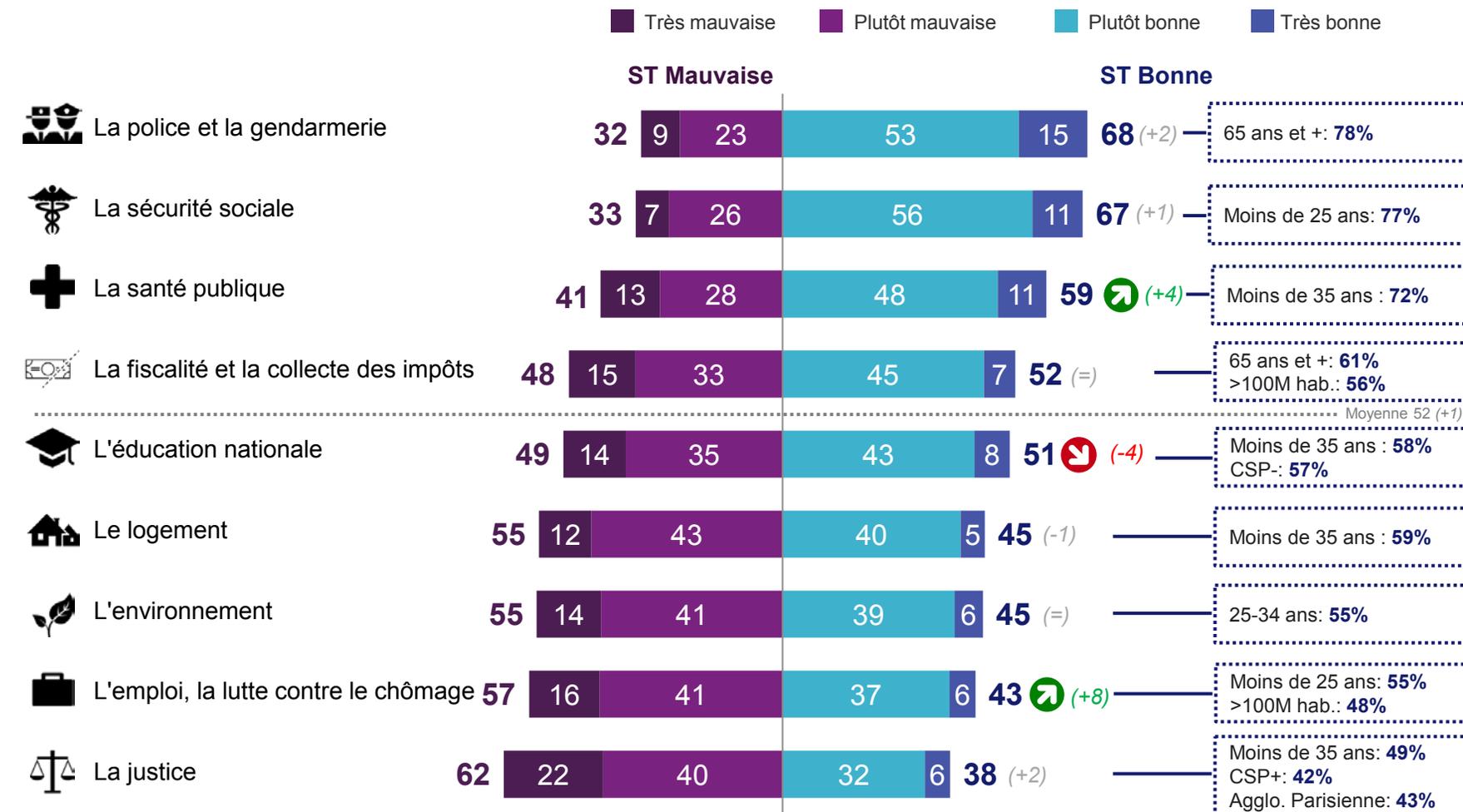
INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2021

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.
- Cette année encore, la **police et la gendarmerie** et la **sécurité sociale** se sont en tête.
- L'emploi** continue sa forte ascension.
- Les plus jeunes** sont ceux qui ont la meilleure opinion de l'ensemble des services, exception faite de la police et gendarmerie et de la fiscalité.

En %



Base : Ensemble (2500)

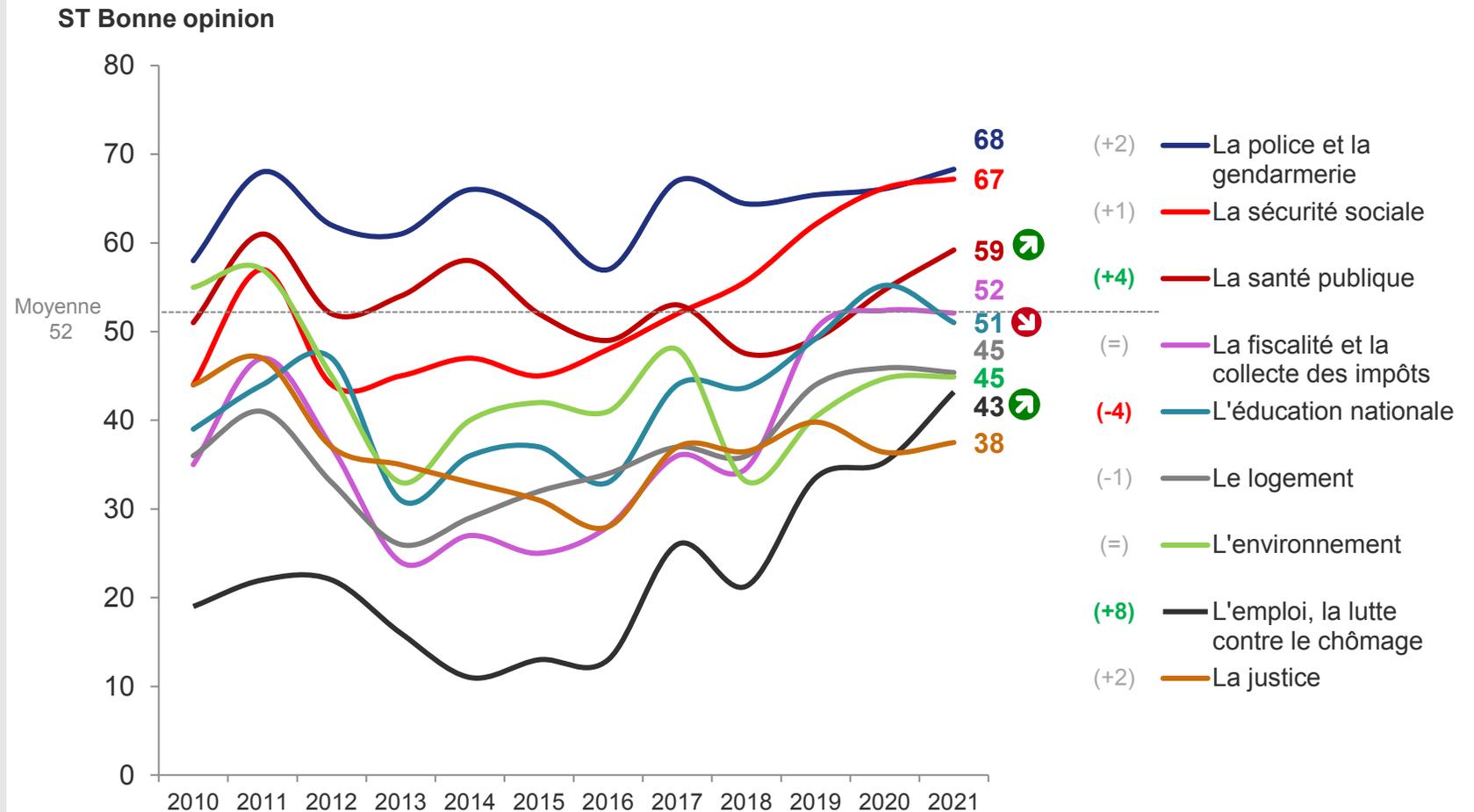
(x) Evolution vs vague précédente

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

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

- La santé publique et l'emploi continuent leur progression entamée depuis plusieurs années (respectivement +4 points et +8 points en un an). L'opinion sur l'action de l'Etat en matière d'emploi enregistre à cet égard une progression spectaculaire en 7 ans (+32 points).
- L'opinion à l'égard de l'éducation nationale se dégrade cette année, après plusieurs années de progression.

En %



Opinion des Français selon les régions : des disparités toujours fortes

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

- **Hauts-de-France** : l'opinion moyenne y est de 6 points supérieure à celle enregistrée dans l'ensemble de la France. La région enregistre les meilleurs niveaux d'opinion pour 7 services publics sur 9.
- **Pays de la Loire** : l'opinion moyenne y a augmenté de 5 points par rapport à l'année dernière et c'est dans cette région que la police et la gendarmerie enregistrent leurs meilleurs scores.

La région la plus négative

- **Normandie** : comme l'an dernier, c'est en Normandie que l'opinion moyenne à l'égard des services publics y est la moins positive (en particulier s'agissant de l'environnement et de l'emploi).

En %

ST Bonne opinion

	Moyenne	 La police et la gendarmerie	 La sécurité sociale	 La santé publique	 La fiscalité et la collecte des impôts	 L'éducation nationale	 Le logement	 L'environnement	 L'emploi, la lutte contre le chômage	 La justice
Hauts-de-France	58	70	72	65	53	64	54	53	51	44
Pays de la Loire	57	78	70	64	55	60	52	48	45	42
Nouvelle Aquitaine	54	72	70	62	53	55	51	41	43	42
Bretagne	53	70	72	55	56	50	48	42	44	40
Bourgogne Franche-Comté	53	75	70	56	49	50	53	50	38	33
Ile-de-France	52	68	63	62	51	50	41	42	45	41
Occitanie	51	62	72	57	57	46	46	47	42	32
Auvergne Rhône-Alpes	51	68	62	56	54	52	44	44	46	34
PACA + CORSE	50	62	68	59	46	46	40	48	48	35
Grand Est	49	70	63	59	51	44	44	41	37	34
Centre	48	62	67	50	49	47	37	48	37	32
Normandie	47	64	69	53	50	46	42	39	31	33
Moyenne	52	68	68	58	52	51	46	45	42	37

Base : Ensemble (2500)

 Score régional le plus haut

 Score régional le plus bas

Opinion des Français à l'égard des services publics – Différences selon le sexe, l'âge, la CSP et le lieu de résidence

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 2021

		 Police et Gendarmerie	 Sécurité sociale	 Santé publique	 Fiscalité	 Education	 Logement	 Environnement	 Emploi	 Justice
	% de Bonne opinion	68	67	59	52	51	45	45	43	38
Sexe	Homme	70	67	61	54	53	48	48	47	39
	Femme	67	67	57	50	49	43	42	40	36
Age	Moins de 25 ans	60	77	78	49	57	60	47	55	48
	25 à 34 ans	65	69	66	46	59	57	55	48	49
	35 à 49 ans	66	62	56	48	50	43	45	44	39
	50 à 64 ans	67	61	51	52	47	38	39	34	30
	65 ans et plus	78	71	56	61	49	40	44	42	31
Catégorie d'agglomération	Rural	71	68	54	47	48	43	41	40	32
	2.000 à 20.000 hab.	68	62	55	49	51	45	43	38	34
	20.000 à 100.000 hab.	65	69	61	53	52	48	47	43	38
	Plus de 100.000 hab.	67	71	63	56	53	50	49	48	40
	Agglomération parisienne	70	64	62	53	53	41	43	45	43
Région	Région Parisienne	68	63	62	51	50	41	42	45	41
	Province	68	68	58	52	51	46	46	43	37
Profession de l'interviewé	ST CSP +	68	63	58	52	50	46	44	44	42
	ST CSP -	64	64	61	47	57	48	50	42	39
	ST Inactif, retraité	71	71	59	55	49	44	43	43	34

*inférieur ou supérieur de 4 points à la moyenne

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

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2021

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

% de « bonne opinion »	Moyenne									
		Police et Gendarmerie	Sécurité sociale	Santé publique	Fiscalité	Education	Logement	Environnement	Emploi	Justice
Ensemble	52	68	67	59	52	51	45	45	43	38
Auprès des sympathisants :										
Grande Gauche	53	66	73	61	55	52	43	40	44	43
<i>dont : PC, FI</i>	51	60	67	54	51	50	43	44	43	44
<i>Parti socialiste</i>	56	73	78	65	60	59	43	40	42	43
<i>EELV - Les Verts</i>	51	66	73	63	54	47	37	28	44	43
Centre	70	86	81	79	74	66	63	62	64	52
<i>dont : La République En Marche</i>	72	88	84	81	76	67	67	65	65	54
<i>MoDem</i>	60	78	72	69	65	56	47	47	64	44
Grande Droite	48	67	59	55	48	46	42	48	38	28
<i>dont : LR</i>	50	70	63	60	57	43	38	50	43	27
<i>RN</i>	45	65	57	50	39	48	45	46	31	28
Sans préférence partisane	48	64	64	54	46	48	43	41	39	34

*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 2021



Satisfaction des usagers à l'égard des services publics : des usagers majoritairement satisfaits

KANTAR

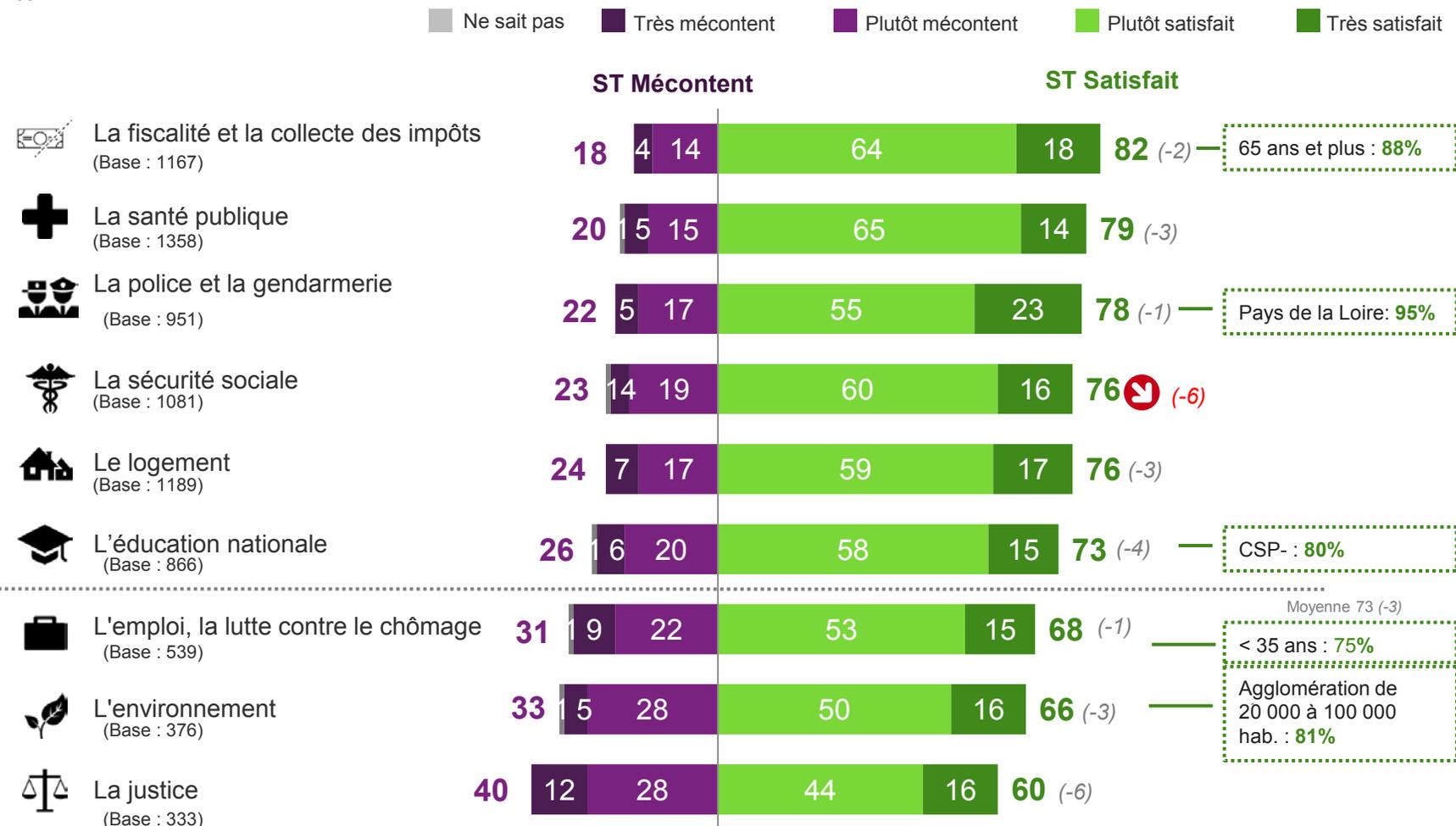
INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2021

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

- Les deux-tiers des services publics testés recueillent **plus de 70% de satisfaction** : seuls l'emploi, l'environnement et la justice enregistrent des scores inférieurs.
- La fiscalité et la collecte des impôts** restent en tête du classement.

En %



Base : Usagers de chaque service public

(x) Evolution vs vague précédente

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

KANTAR

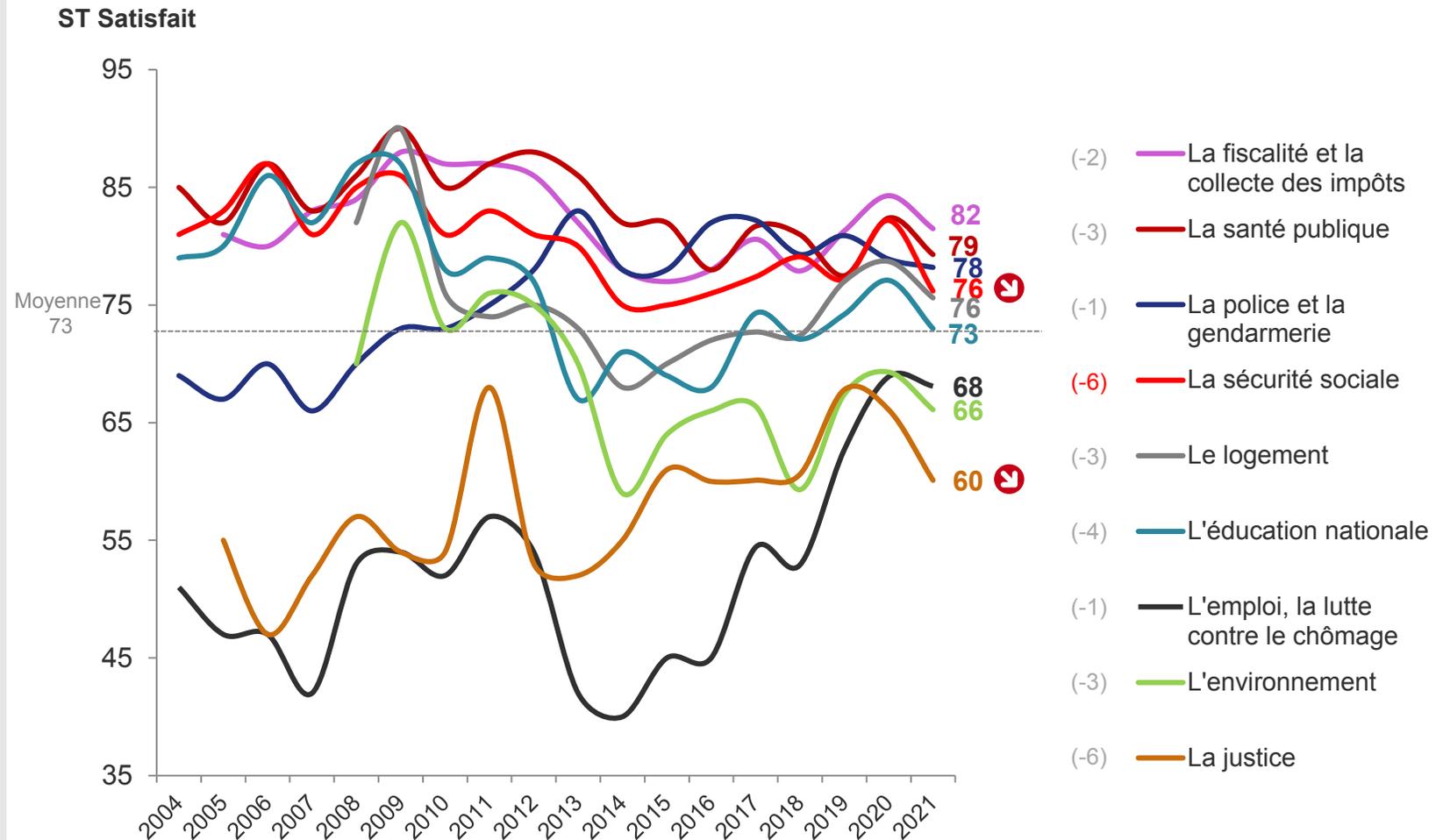
INSTITUT PAUL DELOUVRIER

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 2021

- Après des hausses pour presque tous les services publics en 2020, les niveaux de satisfaction des usagers reculent très légèrement cette année.
- Avec une baisse significative de son taux de satisfaction (-6 points), la **sécurité sociale** (76%) sort du podium cette année, mais reste à un niveau relativement élevé.
- **En revanche, la justice poursuit la baisse entamée en 2019** : avec un taux de satisfaction de 60%, elle enregistre un recul de 8 points en deux ans. L'écart se creuse avec les deux autres services publics les moins bien notés : l'emploi (68%) et l'environnement (66%).
- Sur le long terme, on observe **une convergence des niveaux de satisfaction pour les différents services publics**.

En %



Base : Usagers de chaque service public

(X) Evolution vs vague précédente

Satisfaction des usagers à l'égard des services publics

KANTAR

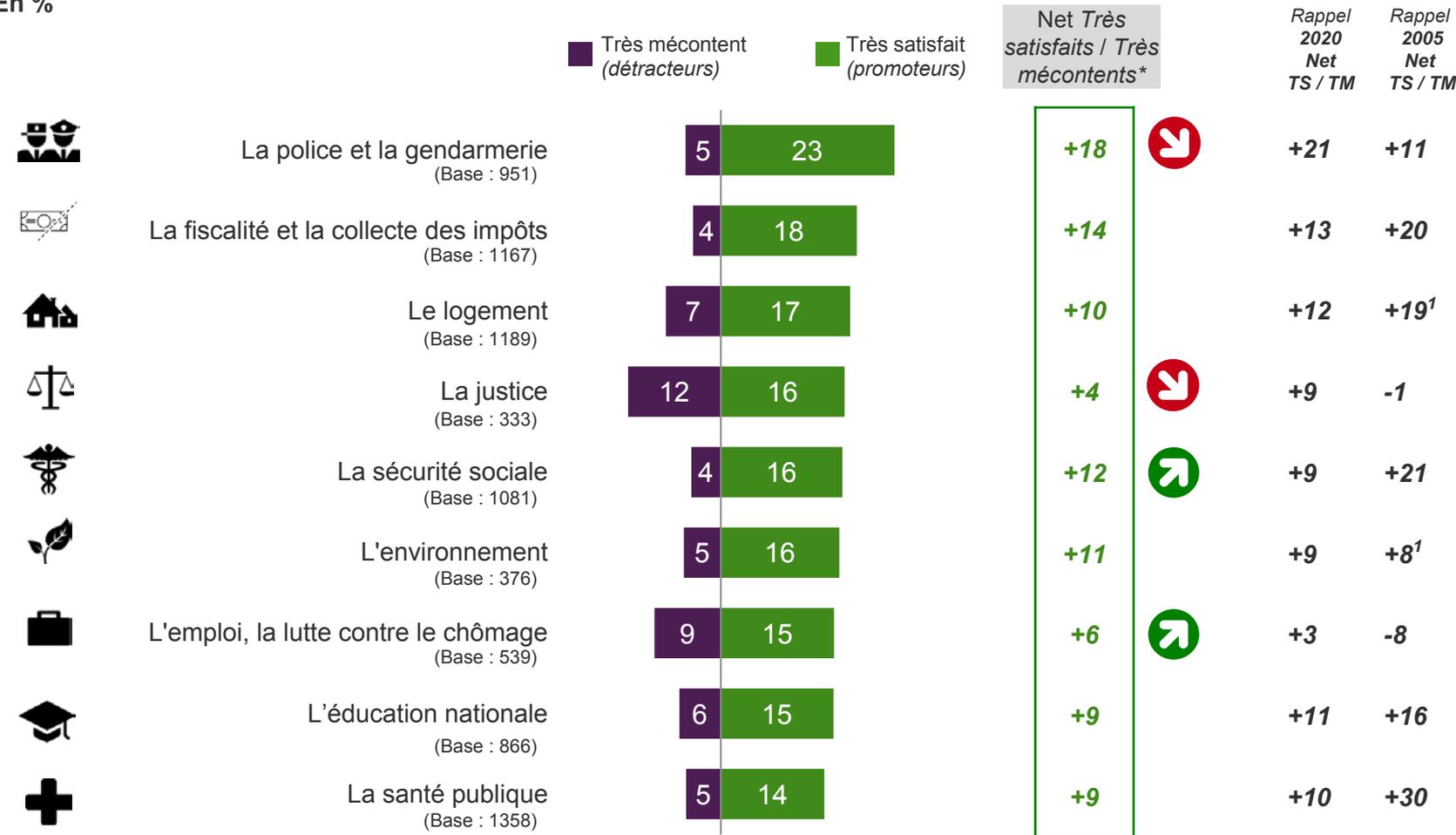
INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2021

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 différence entre la part des usagers *très satisfaits* et *très mécontents* est, comme l'année passée, positive pour l'ensemble des domaines.
- En particulier, elle s'améliore pour **la sécurité sociale (+3 points)** et **l'emploi (+3 points)**.
- C'est **la justice, cette année encore**, qui enregistre la plus importante part d'**usagers très mécontents** (12%) et son « net promoter score* » se dégrade par rapport à l'an dernier.

En %



*Différence entre la part d'usagers très satisfaits (les promoteurs) et celle des usagers très mécontents (les détracteurs) équivalent au « net promoter score ».

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.

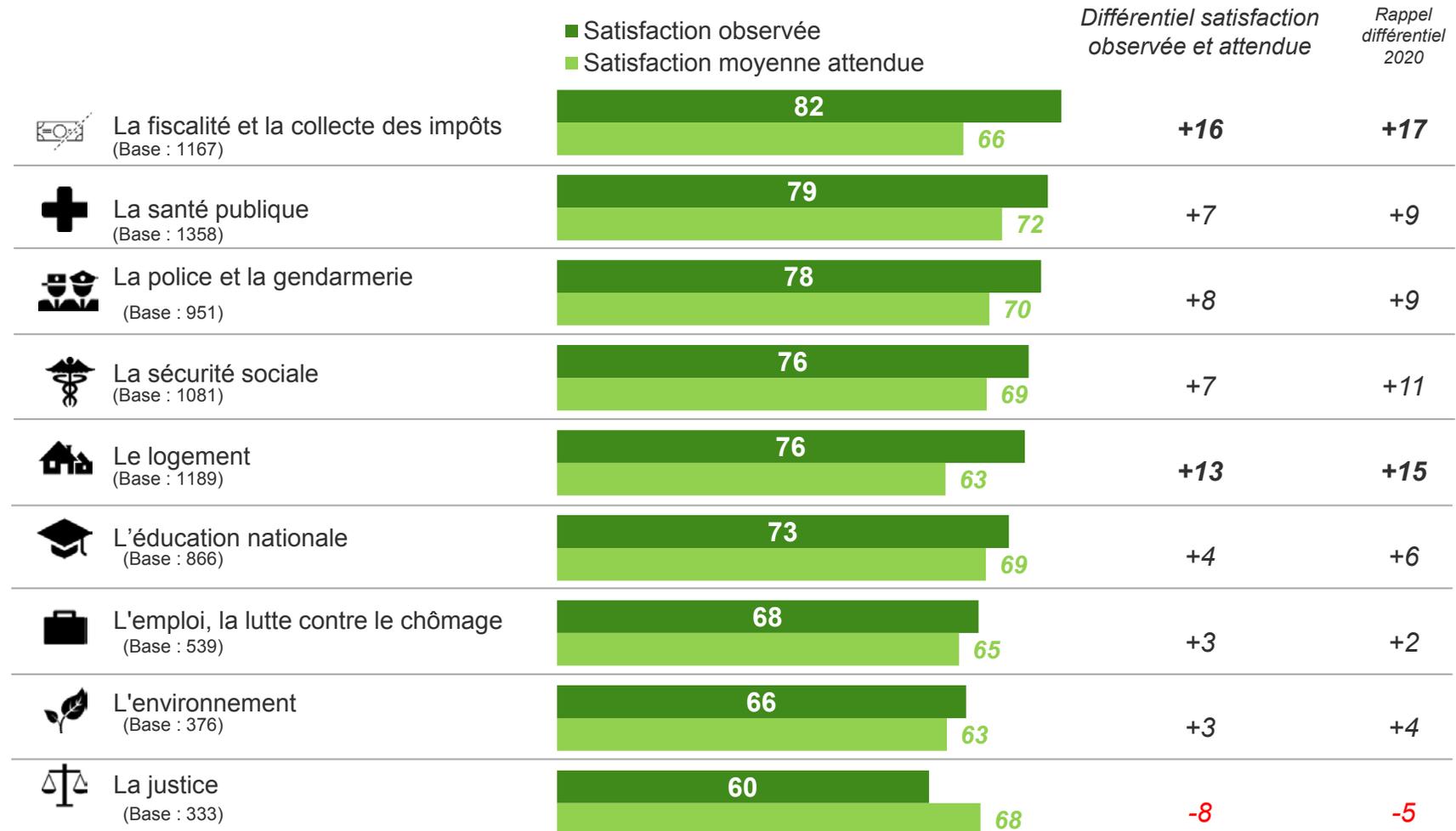
Base : Usagers de chaque service public

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 services publics sur les neuf étudiés. Il est particulièrement important pour **les impôts et le logement**.
- Ce différentiel n'est négatif que pour **la justice**.

En %

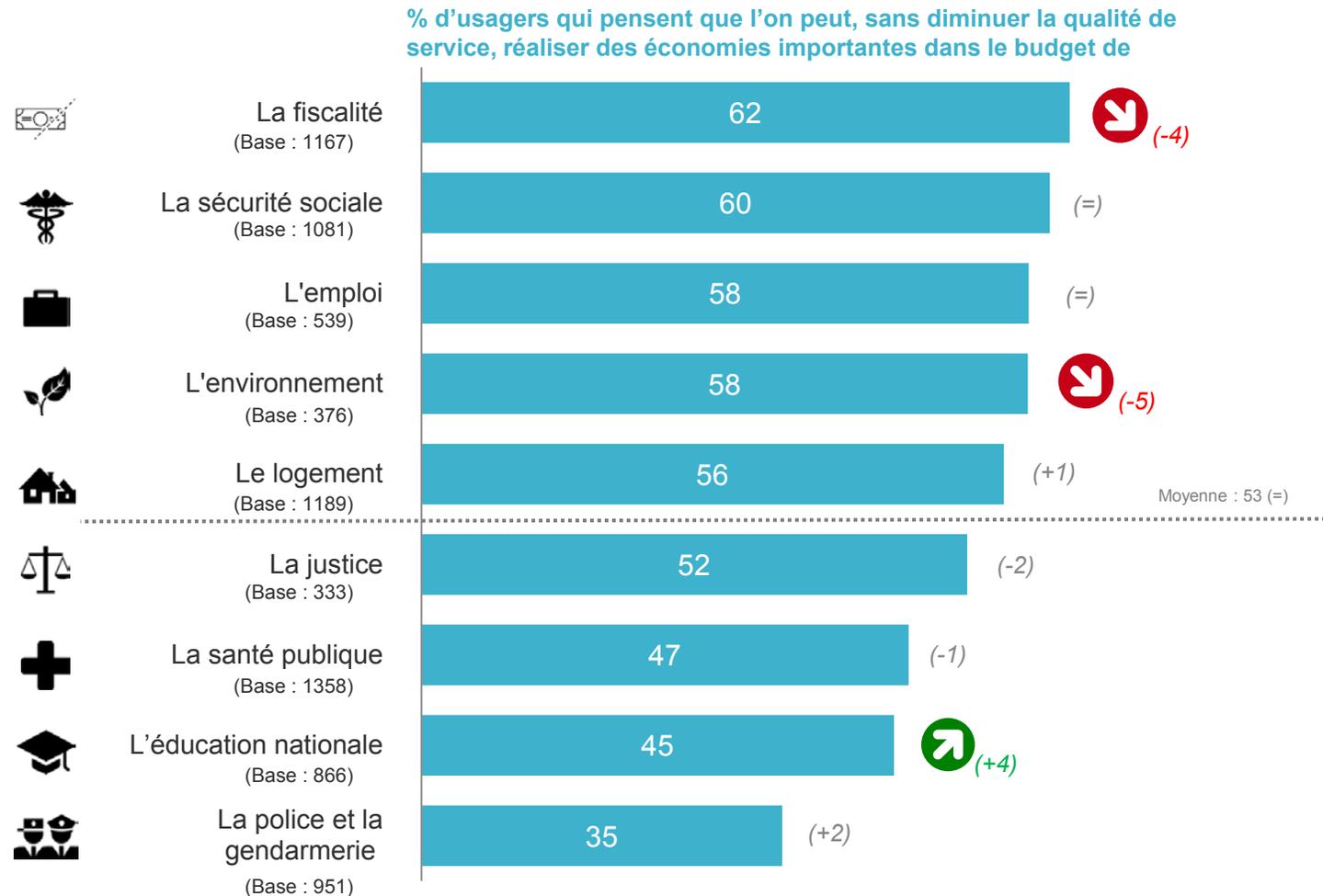


Possibilité de faire des économies sans diminuer la qualité du service : une idée réaliste pour la majorité des usagers

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 ?

- En moyenne, l'idée qu'il est possible de faire des économies sans altérer la qualité du service est majoritaire auprès des usagers des différents services publics.
- Toutefois, ce sentiment diminue chez les usagers des services des impôts (-4 points) et de l'environnement (-5 points). Au contraire, il augmente en ce qui concerne l'éducation nationale (+4 points).

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.

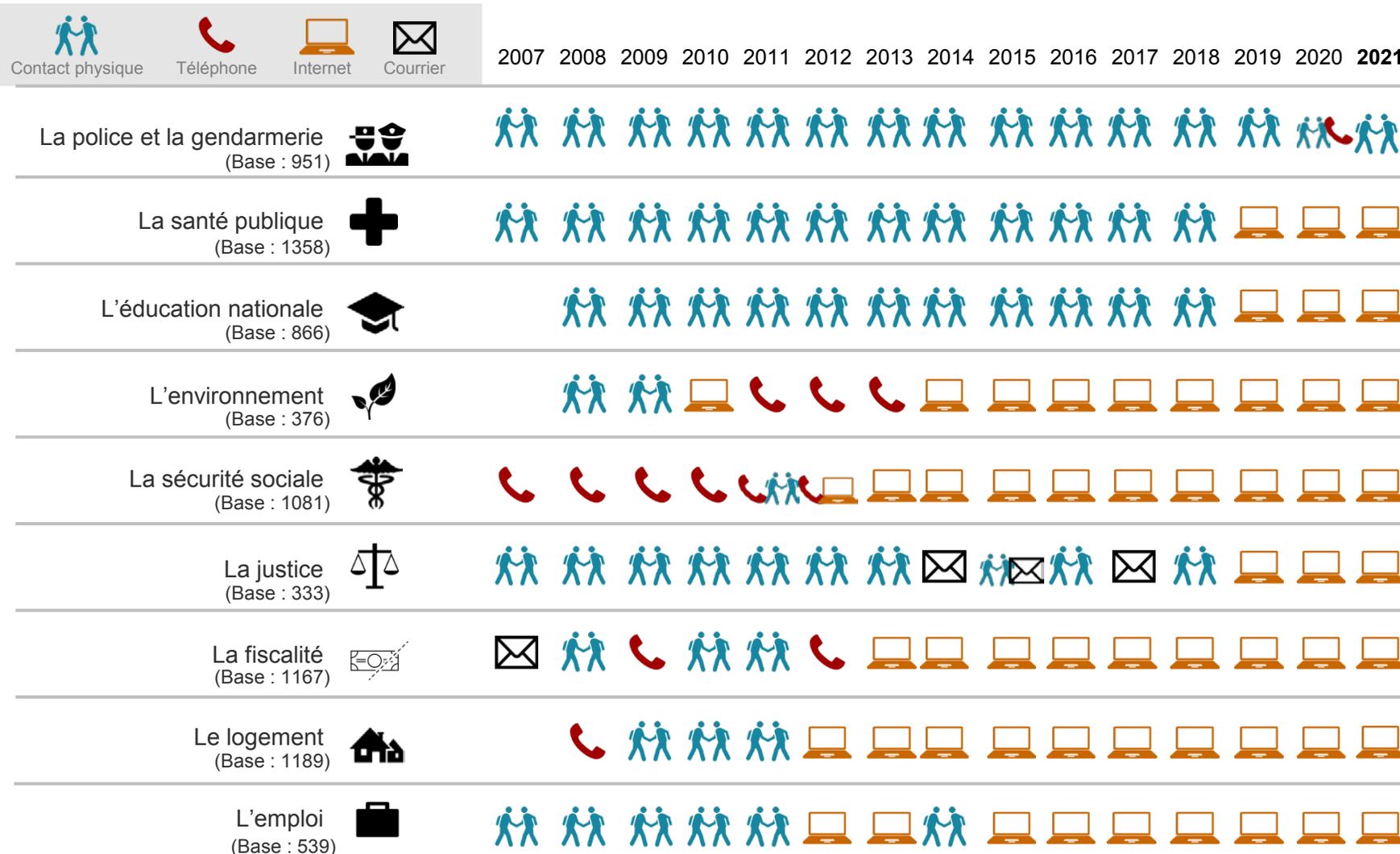
Baromètre – Décembre 2021

	 La police et la gendarmerie	 La santé	 L'éducation	 L'environnement	 La sécurité sociale	 La justice	 La fiscalité	 Le logement	 L'emploi	
2021	Capacité à se faire respecter	La qualité des soins reçus	Communiquer un savoir	Incitation / Prise en compte des requêtes des citoyens	Niveau de remboursement	Juger rapidement les affaires	Clarté et simplicité des documents	Simplicité des démarches	Personnalisation du suivi des demandeurs d'emploi	
2020			Communiquer un savoir / Discipline et civisme	Incitation		Cotisations et prestation justes, niveau de remboursement		Être inflexible / Juger rapidement les affaires	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	Capacité à se faire respecter et réactivité		Communiquer un savoir, discipline et civisme	Qualité de l'information et incitation	Cotisations et prestation justes, niveau de remboursement	Juger rapidement et être inflexible		Attitude du personnel et démarches à distance	Traiter équitablement les citoyens et simplicité des démarches	Compétence du personnel et offres d'emplois adaptées
2016						Juger rapidement et être inflexible				
2015						Juger rapidement et prendre en compte les victimes				
2014	Réactivité		Communiquer un savoir	Qualité de l'information	Niveau et rapidité des remboursements	Juger rapidement		Attitude du personnel	Rapidité dans la finalisation des dossiers et traitement équitable	Offres d'emplois proposées adaptées et assez nombreuses
2013						Juger rapidement				
2012						Juger rapidement				
2011		Juger rapidement								
2010	Présence au quotidien et réactivité	Orienter les élèves	Qualité de l'information et incitation	Rapidité des remboursements et des prestations	Respect des suspects	Disponibilité du personnel	Traiter équitablement les citoyens	Efficacité des formations		
2009					Incitation	Niveau de remboursement			Clarté et simplicité des documents	
2008					Incitation	Niveau de remboursement				Clarté, simplicité des documents et disponibilité du personnel

Moyen de contact des services publics

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

Mode de contact privilégié



Base : Usagers de chaque service public

- Internet est le moyen très majoritairement utilisé pour se mettre en contact avec les différents services publics, pour la 3^{ème} année consécutive, signe de l'ancrage de la dématérialisation dans les habitudes des usagers.
- Seuls les services de police et de gendarmerie se distinguent toujours, le moyen privilégié par les usagers restant le **contact physique**.

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

En %

		Importance (citée dans les trois premières priorités)	Opinion (ST Bonne)	Satisfaction (ST Satisfait)	Economies possibles (Oui)
	La police et la gendarmerie	35	68	78	35
	L'éducation nationale	35	51 	73	45
	La santé publique	48 	59 	79	47
	La sécurité sociale	18	67	76 	60
	L'emploi, la lutte contre le chômage	30 	43 	68	58
	La justice	32 	38	60	52
	La fiscalité	14	52	82	62
	Le logement	20 	45	76	56
	L'environnement	27	45	66	58
MOYENNE		29	52	73	52

  Sont précisées ici les évolutions significatives positives ou négatives par rapport à 2020

5. Les services publics face au Covid-19

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2021



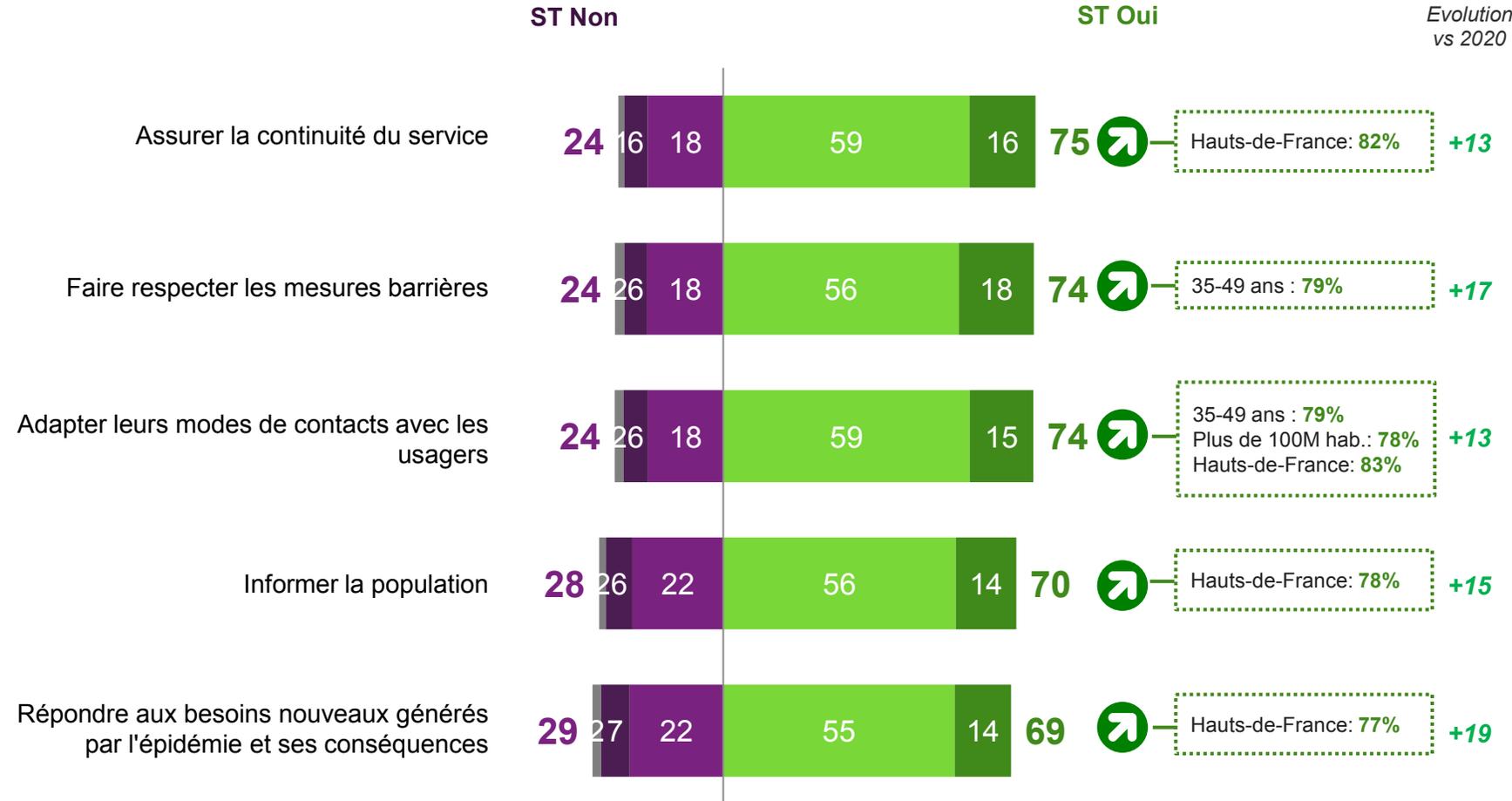
Appréciation des mesures prises par les services publics face à la crise sanitaire : des Français plus positifs qu'en 2020

Q51. Face à l'épidémie de Covid 19, avez-vous le sentiment que les services publics ont dans l'ensemble su prendre les bonnes mesures pour : *

- Avec le recul, **les Français se montrent plus positifs que l'an dernier sur la manière dont les services publics ont réagi face à la crise sanitaire.**
- Les Français sont ainsi bien plus nombreux que fin 2020 à estimer que les services publics en France ont su assurer la continuité de service pendant la crise ou encore répondre aux besoins nouveaux générés par la pandémie.

En %

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



Opinion sur la gestion de la crise sanitaire par service public : la police et la gendarmerie et la sécurité sociale en tête

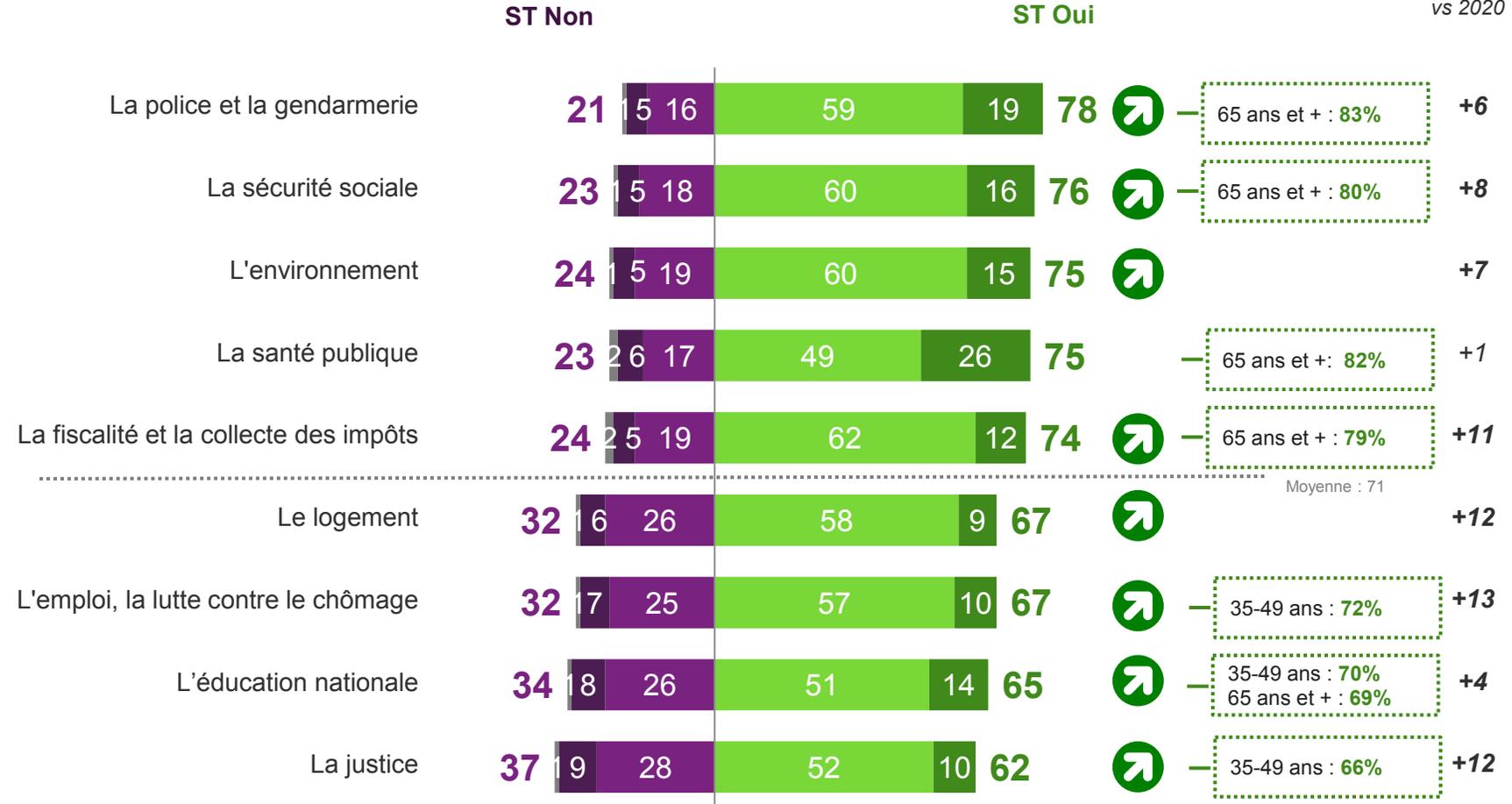
Q53. Et pour chacun des services suivants, diriez-vous qu'ils ont su faire face et s'adapter à l'épidémie de Covid-19 et à ses conséquences ?

- Dans le détail, les jugements portés sur l'action de chaque service public face à la crise s'améliorent par rapport à l'an dernier.
- Seule la **santé publique** enregistre un score stable. Le domaine était en tête l'an dernier, ayant été le premier à avoir dû s'adapter à la situation.

En %

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

Evolution vs 2020



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 très largement que les différents services publics ont su s'adapter à l'épidémie de Covid-19. Il s'agissait déjà des deux régions les plus positives en 2020.

Les régions les moins positives :

- Le bas du classement est également similaire à ce qu'on observait en 2020, les deux régions les moins positives étant **le Grand Est et la région PACA**.

En %	ST Oui	Moyenne									
			La police et la gendarmerie	L'environnement	La sécurité sociale	La santé publique	La fiscalité et la collecte des impôts	Le logement	L'emploi, la lutte contre le chômage	L'éducation nationale	La justice
Bretagne	78	78	84	81	82	81	82	76	75	73	73
Bourgogne Franche-Comté	76	76	87	81	78	76	77	70	71	73	70
Pays de la Loire	72	72	78	75	79	78	74	70	67	64	61
Centre	72	72	79	74	79	75	76	69	65	64	63
Normandie	71	71	78	81	75	76	77	68	62	64	60
Auvergne Rhône-Alpes	71	71	78	76	74	76	73	69	69	63	61
Nouvelle Aquitaine	71	71	80	73	78	75	73	66	69	63	59
Ile-de-France	70	70	75	73	73	75	76	65	65	65	60
Hauts-de-France	69	69	82	76	75	71	73	64	54	59	63
Occitanie	68	68	74	73	72	71	72	65	61	62	62
Grand Est	67	67	73	75	72	71	70	63	66	58	55
PACA + CORSE	66	66	72	74	65	74	68	57	66	61	56
Moyenne	71	71	78	76	75	75	74	67	66	64	62

Base : Ensemble (2500)

 Score régional le plus haut  Score régional le plus bas

Les services publics après la crise sanitaire : des Français très mitigés sur les changements entrepris

Q54. Depuis l'épidémie de Covid-19, avez-vous le sentiment que les services publics en France sont devenus plus ou moins

- Si les jugements portés sur la réaction des services publics à la crise sanitaire s'améliorent fortement par rapport à 2020, et ce pour tous les services publics, **les Français ne ressentent pour autant pour la majorité d'entre eux pas de changement concernant leur performance, leur proximité, leur capacité d'innovation et leur accessibilité.**
- Entre un quart et un tiers des Français jugent même que depuis la crise sanitaire, **les services publics sont moins innovants, performants, proches, mais surtout moins accessibles** (39%). Seule une minorité de Français note une amélioration sur chacune de ces dimensions.

En %

Ne sait pas Moins Il n'y a pas eu de changement Plus

Différentiel « Plus » - « Moins »

