

KANTAR PUBLIC

Baromètre de l'institut Paul Delouvrier

23^{ème} édition

Les services publics vus
par les Français et les
usagers

Novembre 2022

70CI59

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	

Institut Paul Delouvrier

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

Kantar Public

Laure Salvaing

laure.salvaing@kantar.com

01 40 92 66 13

Guillaume Caline

guillaume.caline@kantar.com

01 40 92 35 91

Adeline Leblond-Marro

adeline.leblond-marro@kantar.com

01 40 92 25 50

Alexandre Vassas

alexandre.vassas@kantar.com

01 40 92 27 98

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 usagers de ces services publics apparaissent à leur poids démographique réel dans la population.
- 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 (944)



La santé publique (1455)



L'éducation nationale (919)



L'environnement (359)



La sécurité sociale (1151)



La justice (294)



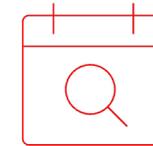
La fiscalité et la collecte des impôts (1101)



Le logement (1210)



L'emploi, la lutte contre le chômage (548)



Dates de terrain

Terrain de l'enquête réalisé entre le
25 octobre et le 8 novembre 2022.



Mode de recueil

Interviews réalisées par **Internet.**

1. Principaux enseignements

KANTAR PUBLIC

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Novembre 2022



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 23^{ème} édition du baromètre des services publics de l'Institut Paul Delouvrier réalisée par Kantar Public en novembre 2022 révèle que **les jugements des Français concernant l'action de l'Etat se dégradent nettement en un an**, annulant les progrès enregistrés ces 3 dernières années.

Elle montre également **une consolidation des tendances observées concernant les attentes des Français envers leurs pouvoirs publics** : la priorité reste donnée à la santé, à l'éducation et à la sécurité ; mais aussi désormais à la justice. L'emploi et la lutte contre le chômage arrivent désormais loin derrière.

S'ils ont pu faire preuve d'une certaine indulgence pendant la crise sanitaire, les usagers se montrent exigeants à l'égard de leurs services publics et **l'on assiste à des baisses de satisfaction parfois notables, en particulier s'agissant de l'éducation nationale et du service public du logement.**

1. Priorités des Français à l'égard de l'action de l'Etat : une consolidation des tendances observées les années précédentes

La santé publique s'ancre cette année encore comme LA priorité des Français, suivie de l'éducation nationale. Les attentes en termes de sécurité et de justice se consolident. L'emploi poursuit sa chute entamée il y a près de 10 ans.

- **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 3^{ème} place. La crise sanitaire n'a toutefois fait qu'accentuer un phénomène déjà à l'œuvre depuis une décennie.
- **En 2^{ème} position, l'éducation nationale**, qui constitue depuis les débuts de notre baromètre une attente constante des Français, **est citée par 38% d'entre eux**, en progression de 3 points en un an. Chez les plus jeunes, l'éducation nationale arrive même en tête des priorités.

Viennent ensuite **en 3^{ème} position ex-aequo avec 34% de citations** :

- **L'action en matière de police et de gendarmerie**, qui s'est imposée en particulier depuis les attentats comme une attente majeure et qui se stabilise.
- **L'action en matière de justice**. Longtemps une attente plus secondaire des Français, elle prend de plus en plus d'importance et enregistre une nette progression : +2 pts cette année et +11 pts au total depuis 2019.

Enfin, priorité n°1 des Français pendant longtemps, **la lutte contre le chômage poursuit sa chute vertigineuse** dans la hiérarchie des attentes depuis 2012. Avec une nouvelle baisse cette année de 5 points (à 25%), la lutte contre le chômage n'arrive plus qu'en 6^{ème} position des attentes des Français, signe d'un changement majeur de leurs préoccupations ces dernières années.

Principaux enseignements (2/3)

2. Les jugements à l'égard de l'action de l'Etat enregistrent une nette baisse, qui vient annuler les progrès constatés ces 3 dernières années

Depuis 2016, l'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans ses différents domaines affichait une constante amélioration jusqu'à atteindre l'an dernier le plus haut niveau jamais enregistré dans notre baromètre (avec une moyenne de 52% de bonnes opinions).

On observe cette année un net retournement de tendance : l'opinion moyenne des Français à l'égard des différents services publics enregistre une forte baisse. Elle perd en effet 6 points et retombe ainsi à 46% de bonnes opinions, en-dessous du niveau de 2019.

Cette baisse n'épargne aucun domaine d'action mais est particulièrement marquée dans deux domaines : l'éducation nationale et la santé, des services publics dont les difficultés – de recrutement mais aussi de manque de moyens – ont été largement médiatisées ces derniers mois.

- Avec 39% des Français qui ont une bonne opinion de l'action de l'Etat dans ce domaine, l'éducation nationale enregistre en effet une baisse de 12 points en seulement un an (après avoir déjà reculé de 4 points l'an dernier).
- S'agissant de la santé publique, les jugements se dégradent également : avec une baisse de 11 points, ce sont désormais seulement 48% des Français qui ont une bonne opinion de l'action de l'Etat dans ce domaine, un niveau similaire à celui enregistré avant la crise sanitaire.

Deux autres domaines – en queue de classement – enregistrent également des reculs notables :

- La justice, avec seulement 33% des Français (-5 pts) qui ont une opinion positive de l'action de l'Etat dans ce domaine ;
- Et l'environnement (39%, -6 pts), après un été marqué par des épisodes de canicule inédits.

Même s'ils enregistrent également des baisses, deux domaines d'action parviennent toujours à tirer leur épingle du jeu et restent en tête :

- La police et la gendarmerie : 64% des Français (-4 pts) ont une bonne opinion de l'action de l'Etat dans ce domaine ;
- Et la sécurité sociale : 63% d'opinions positives, en recul également de 4 points cette année.

A la faveur du recul de la santé publique, la fiscalité s'invite cette année en 3^{ème} position avec 49% d'opinions positives.

Dans ce contexte, l'opinion sur l'action des pouvoirs publics en matière de lutte contre le chômage (qui s'était fortement améliorée ces dernières années) n'enregistre qu'une faible baisse : 41% des Français en ont une opinion positive (-2 pts). Ils n'étaient que 11% en 2014.

A cet égard, il convient de préciser que, malgré ces baisses notables, l'opinion moyenne des Français à l'égard de l'action de l'Etat reste à un meilleur niveau que celui enregistré entre 2012 et 2018.

Principaux enseignements (3/3)

3. La satisfaction générale à l'égard des services publics est également en berne, même si le recul est moins marqué

Avec une moyenne de 71% (-2 pts), **la satisfaction des usagers à l'égard des services publics poursuit la baisse enregistrée l'an passé (-3 pts)** et retrouve son niveau de 2018.

Toutefois **cette baisse de la satisfaction moyenne est essentiellement due à deux services publics :**

- **L'éducation nationale** : 66% des usagers en sont satisfaits, un recul inédit de 7 points en un an et un niveau qui n'avait jamais été atteint dans notre baromètre. Cette dégradation fait écho à la baisse très marquée de l'opinion des Français sur l'action de l'Etat dans ce domaine.
- **Le logement** : 72% des usagers du service public du logement s'en disent satisfaits, une baisse de 4 points, et un retour au niveau enregistré en 2015.

La santé publique enregistre également une baisse de 3 points à 76%, soit son plus bas niveau depuis les débuts de notre baromètre.

Dans les autres services publics la baisse est moins marquée ou la stabilité prévaut :

- C'est le cas dans **les trois services publics jugés les plus satisfaisants** : les services des impôts (82% de satisfaits, =), la police et la gendarmerie (79%, +1) et la sécurité sociale (76%, =).
- La satisfaction des usagers du service public de l'emploi (68%, =) et de l'environnement (65%, -1) se maintient, mais sous la barre des 70%.

Enfin, l'écart de satisfaction entre les usagers de la justice et ceux des autres services publics se creuse : avec **57% de satisfaits (-3 pts)**, on retrouve un niveau qui n'avait pas été atteint depuis 2015.

4. Le souhait d'amélioration des services publics reste une opinion plus répandue que le souhait de voir les impôts diminuer

Pour la 4^{ème} année consécutive, **la proportion de Français qui privilégient l'amélioration des services publics** (quitte à payer plus d'impôts) **est supérieure à celle qui préférerait voir diminuer les impôts** (quitte à ce que la qualité des services publics baisse).

- Le clivage politique entre gauche et droite dans ce domaine reste vivace mais moins que les années précédentes. En particulier, la préférence des sympathisants de droite pour la baisse des impôts est moins marquée qu'auparavant.

Parallèlement, **8 Français sur 10 continuent d'estimer qu'il est possible d'améliorer la qualité des prestations des services publics sans augmenter les impôts** (en gardant le même niveau pour 42%, voire en les baissant pour 39%)

5. Attentes à l'égard des services publics : un trio de tête inchangé

Les Français concentrent toujours leurs attentes à l'égard des services publics sur le suivi de leur dossier et le respect des délais (44%), la disponibilité des agents (43%) et l'orientation vers la personne compétente (38%).

- A noter : une augmentation de la part des Français (17%, +4) qui attendent un comportement « éco-responsable » de la part des services publics. Cette attente reste toutefois relativement faible par rapport aux autres.

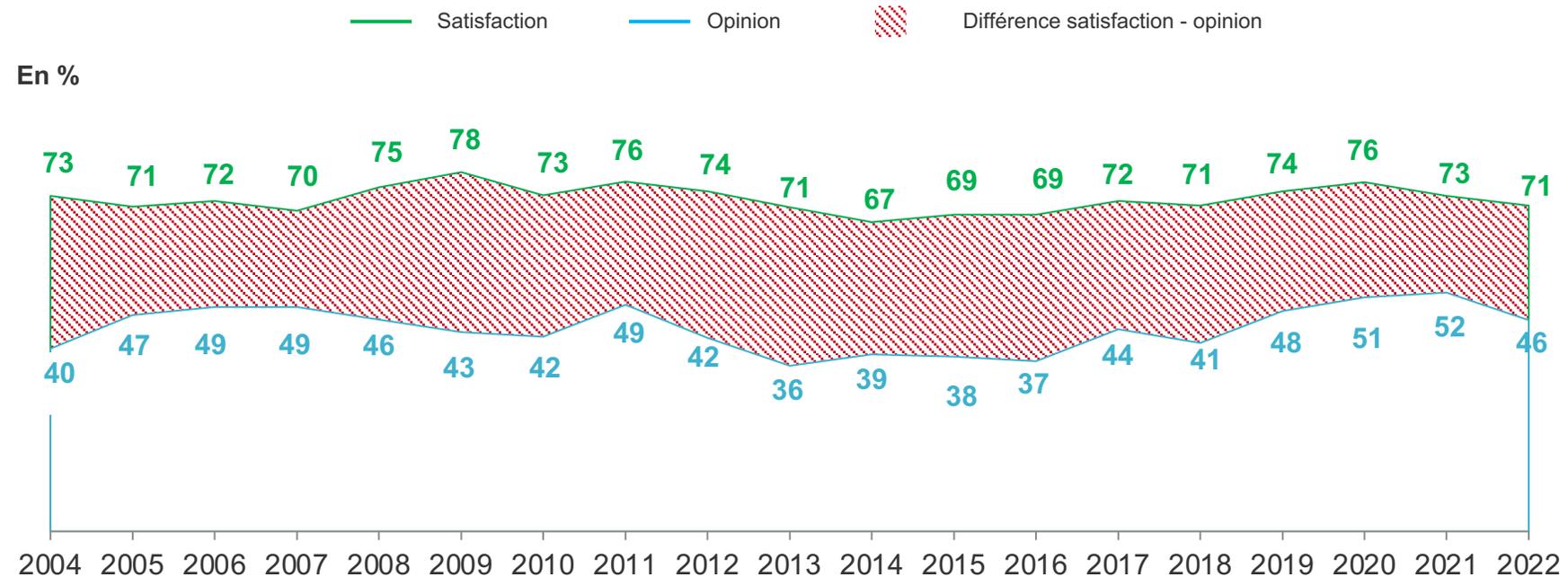
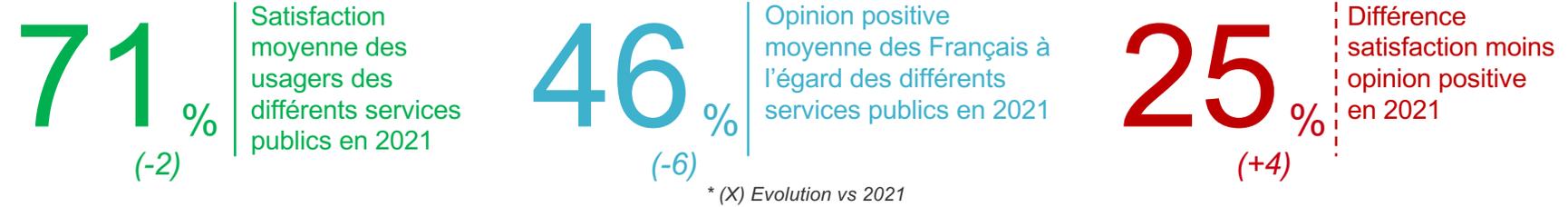
2. Regard des Français sur les services publics



Principaux indicateurs du baromètre :

nouveau recul de la satisfaction moyenne des usagers et nette baisse de l'opinion moyenne des Français à l'égard des services publics

- La **satisfaction moyenne** des usagers envers les différents services publics poursuit la baisse enregistrée l'an passé. Elle perd 2 points, à 71% et revient à son niveau de 2018
- L'**opinion moyenne** des Français à l'égard des services publics est en forte baisse : 46% de bonnes opinions (-6 points). Les progrès observés ces trois dernières années sont ainsi annulés et l'on repasse au-dessous du niveau de 2019.
- Dès lors, après s'être plutôt amoindri ces dernières années, **l'écart entre satisfaction et opinion** se creuse de 4 points cette année.



Le périmètre des services publics : ce sont les impôts qui ressortent toujours principalement

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

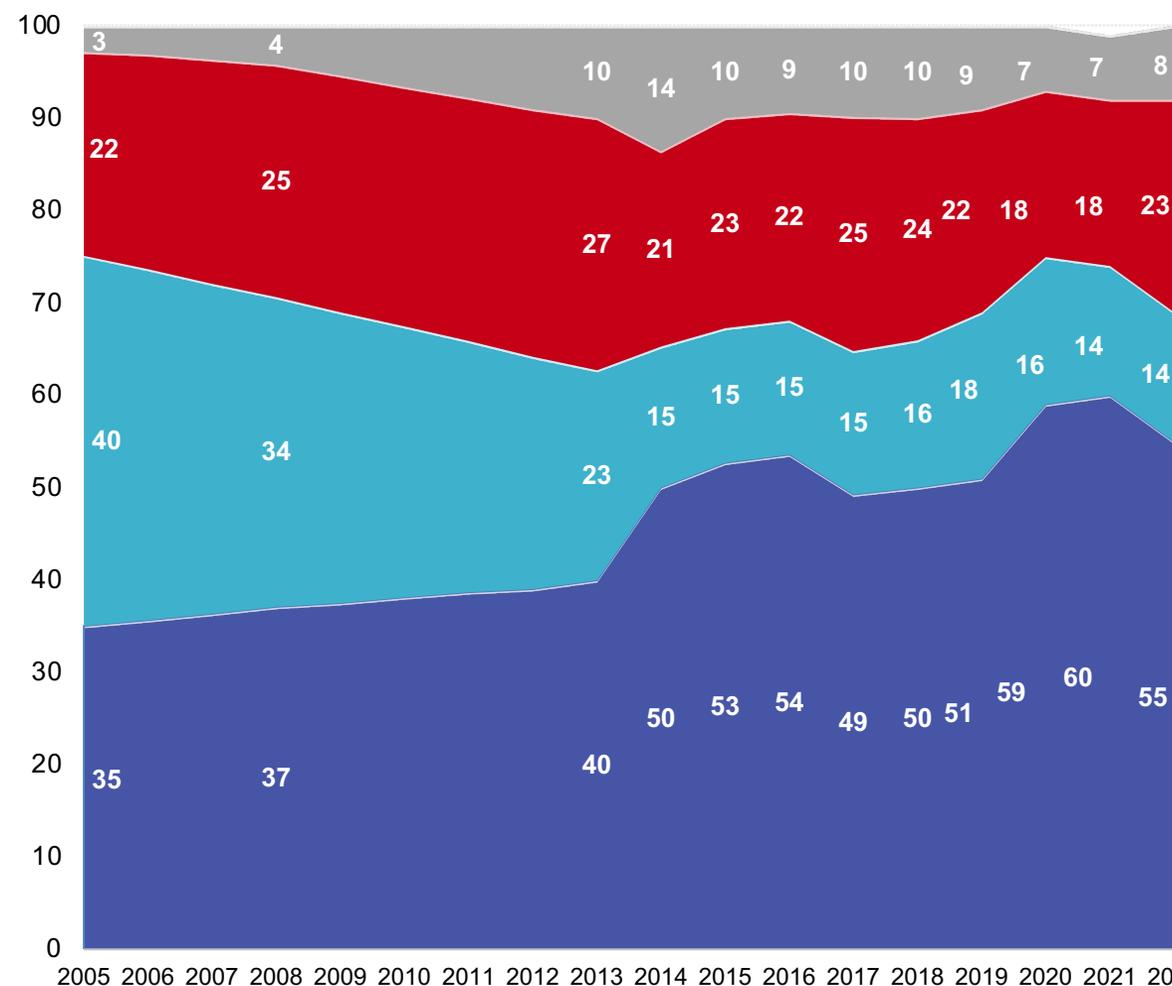


Le périmètre des services publics : ce sont les impôts qui ressortent toujours principalement

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 un peu plus d'un tiers de ceux qui donnent une réponse)
- Viennent ensuite l'assurance maladie / la sécurité sociale (21%) ex-aequo avec les mairies, puis les hôpitaux (17%)

En %



Autres

- 3 Les pompiers
- 1 L'environnement / les espaces verts

Les collectivités territoriales

- 21 Mairie
- 3 Les transports publics
- 3 Service de la gestion des déchets
- 2 Services de la gestion de l'eau
- 1 Services sociaux
- 1 Equipement / DDE
- 1 Conseil régional / général / départemental
- 1 Bibliothèques, médiathèques/ domaine culturel

Les entreprises publiques

- 13 La Poste
- 3 EDF / ERDF
- 3 SNCF

L'État, les organismes de sécurité sociale

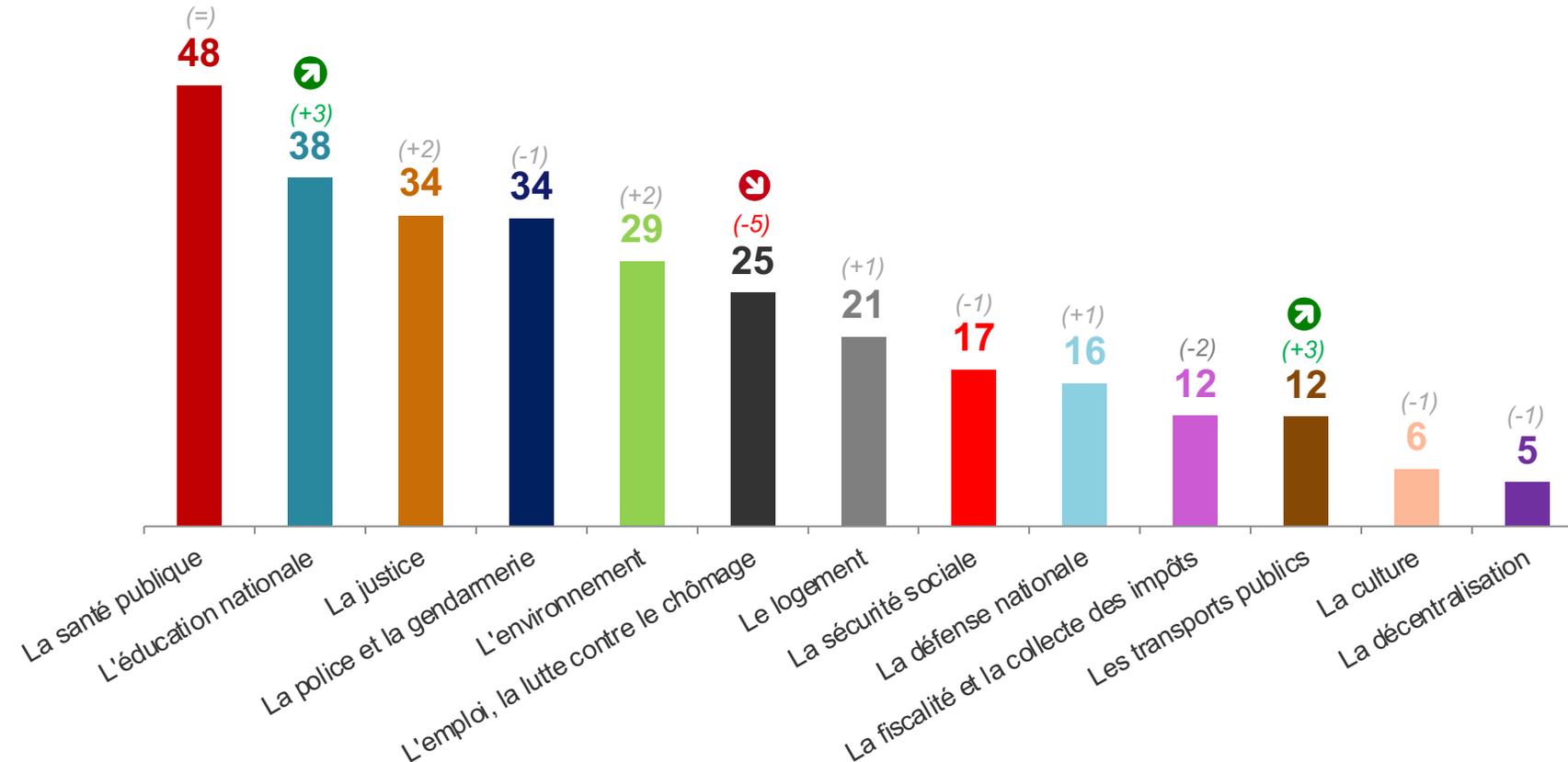
- 35 Les services des impôts, Trésor Public
- 21 La Sécurité Sociale / CPAM
- 17 Hôpitaux, centres de santé / domaine de la santé publique
- 16 La police et la gendarmerie
- 10 CAF
- 10 Ecoles, collèges, lycées / domaine de l'Education nationale
- 5 Pôle Emploi, APEC
- 3 Préfecture
- 4 Domaine de la justice / tribunaux
- 2 Caisses de retraite obligatoire/cotisations URSSAF, RSI

Domaines prioritaires d'intervention de l'Etat : les tendances observées ces dernières années se consolident

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 domaines prioritaires d'action pour les Français (48%, =), mais elle est désormais suivie par l'éducation nationale (38%) en progression de 3 pts.
- Viennent ensuite au même niveau : **la justice** (34%, +2 après avoir déjà fortement progressé depuis 2019) et **la police et la gendarmerie** (34%, -1)
- L'emploi continue de reculer** comme priorité, avec seulement 25% de citations (-5 pts cette année, après une baisse de 8 pts l'an dernier déjà).
- A noter, la priorité accordée **aux transports publics**, bien que globalement faible, progresse chez les Français et retrouve son niveau d'avant la pandémie.
- Enfin malgré le déclenchement de la guerre en Ukraine, les attentes en matière de **défense nationale** évoluent peu par rapport à l'an dernier.

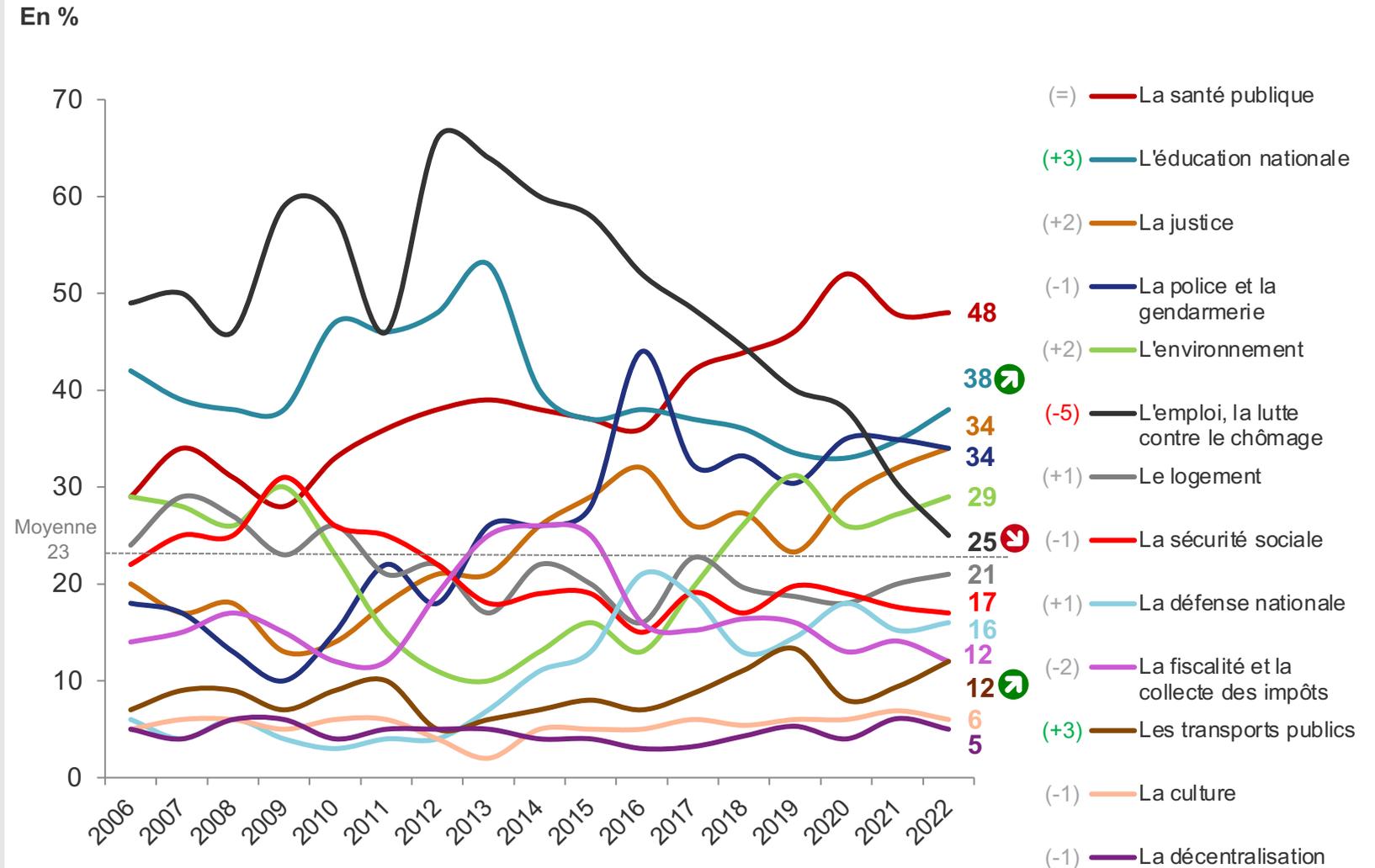
En %



Domaines prioritaires d'intervention de l'Etat : les tendances observées ces dernières années se consolident

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 domaines prioritaires d'action pour les Français (48%, =), mais elle est désormais suivie par l'éducation nationale (38%) en progression de 3 pts.
- Viennent ensuite au même niveau : **la justice** (34%, +2 après avoir déjà fortement progressé depuis 2019) et **la police et la gendarmerie** (34%, -1)
- L'emploi continue de reculer** comme priorité, avec seulement 25% de citations (-5 pts cette année, après une baisse de 8 pts l'an dernier déjà).
- A noter, la priorité accordée **aux transports publics**, bien que globalement faible, progresse chez les Français et retrouve son niveau d'avant la pandémie.
- Enfin malgré le déclenchement de la guerre en Ukraine, les attentes en matière de **défense nationale** évoluent peu par rapport à l'an dernier.

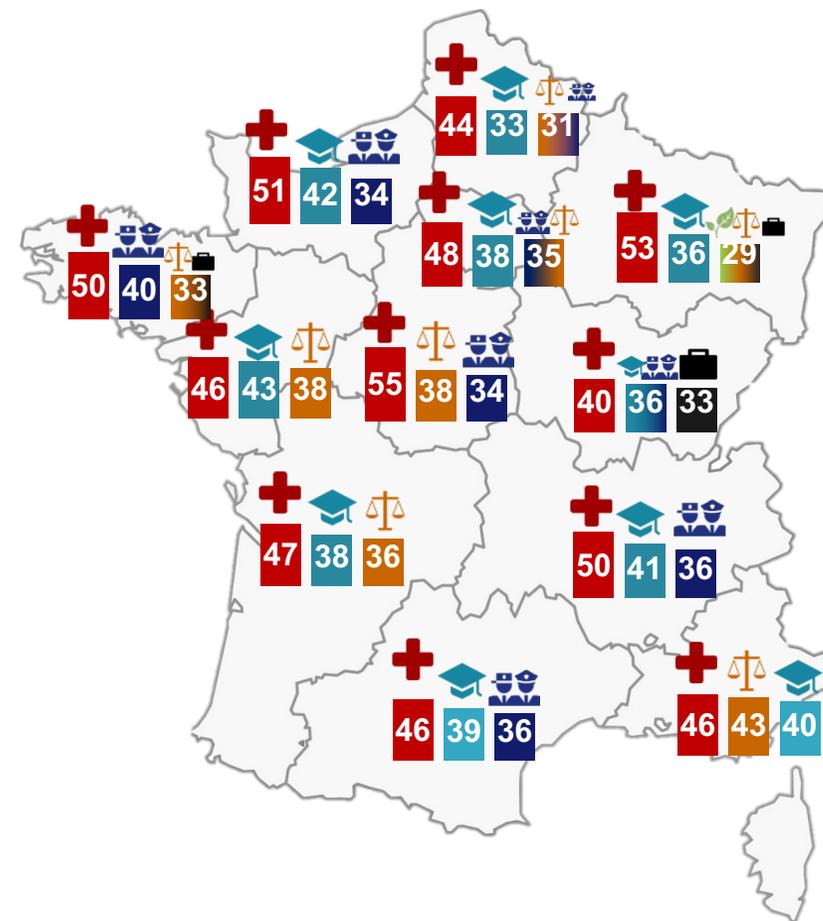


Domaines prioritaires d'intervention de l'Etat, par régions

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
- Comme l'an passé, **l'éducation nationale** occupe le top 3 dans 10 régions, et prend désormais plus souvent la 2^{ème} place que la 3^{ème} (dans 9 régions, contre 3 l'an dernier)
- Après une entrée remarquable dans le top 3 de nombreuses régions l'an dernier, **la justice** consolide sa présence : elle s'affiche dans le top 3 de 8 régions (contre 7 en 2021)
- La police et la gendarmerie** restent dans le top 3 de 8 régions, comme en 2021, contre 10 en 2020.
- Poursuivant son recul, **l'emploi** n'est cette année présent dans le top 3 que de 3 régions : le Grand Est, la Bourgogne-Franche Comté et la Bretagne (contre 4 en 2021, et 10 en 2020)

En %



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

Domaines prioritaires d'intervention de l'Etat, par 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 ?

- En termes de priorités, **l'éducation nationale ne dépasse la santé publique** que chez les plus jeunes (moins de 25 ans).
- Plus on avance en âge, plus **la santé publique** apparaît comme un domaine prioritaire d'action de l'Etat. La santé est également davantage citée par les habitants des communes de faible densité.
- Chez les moins de 35 ans, **l'environnement** se hisse en 3^{ème} position.

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

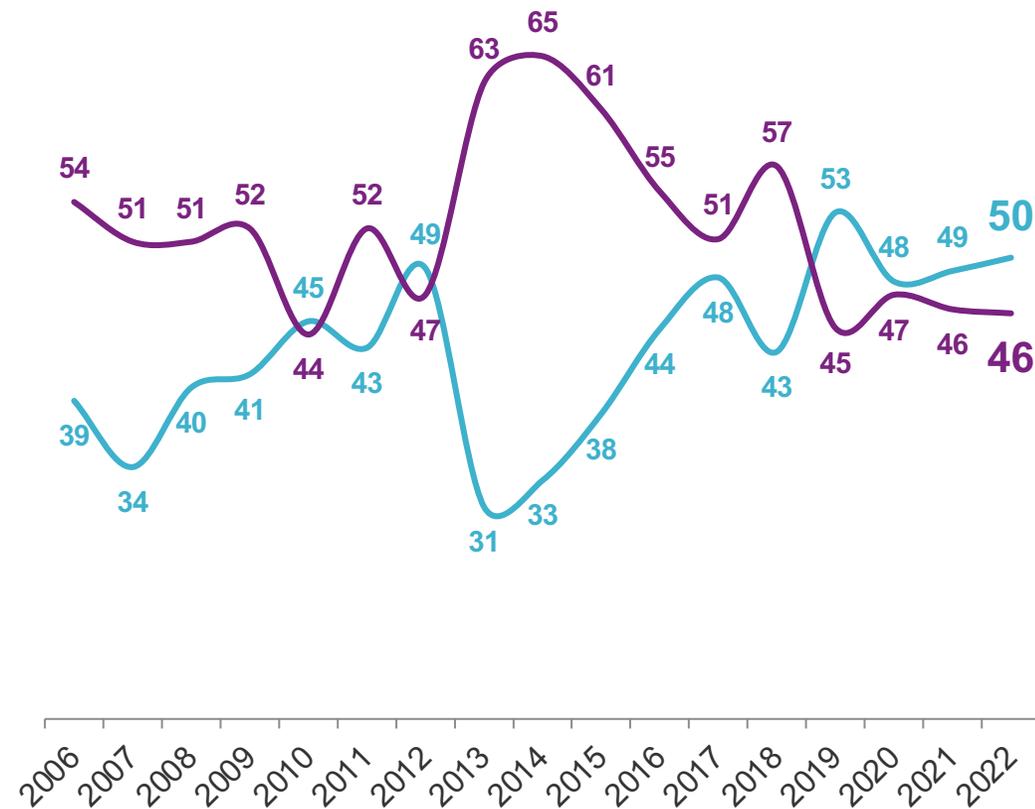
Arbitrage impôts/prestations : des Français toujours très partagés

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

- Les **niveaux d'arbitrage entre impôts et prestations offertes par les services publics sont similaires** à ce qui était observé l'an dernier.
- Pour la 4^{ème} année consécutive, la part des Français qui privilégient la hausse des impôts et l'amélioration des services publics est un peu supérieure à celle qui préférerait voir diminuer les impôts.

En %



Sympathisants de gauche : **63%**
Diplômés de l'enseignement supérieur : **58%**

— 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

Sympathisants de droite : **53%**

Arbitrage impôts/prestations : des disparités par régions

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

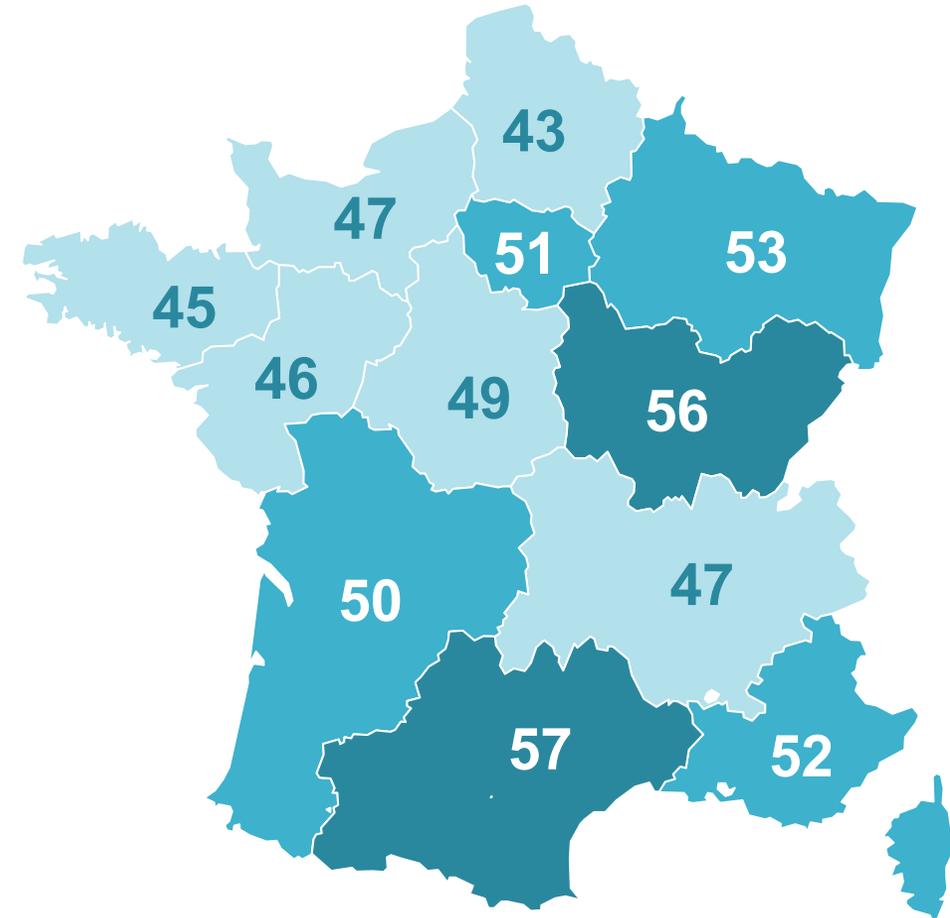
- . Améliorer les prestations fournies par les services publics quitte à augmenter le niveau des impôts et des prélèvements
- . Diminuer le niveau des impôts et des prélèvements quitte à réduire les prestations fournies par les services publics

- On note globalement cette année une opinion **moins favorable à l'augmentation des impôts** dans les régions du Nord-Ouest.
- Les habitants des régions Occitanie et Bourgogne-Franche Comté se montrent majoritairement favorables à l'amélioration des prestations des services publics, même si cela signifie d'augmenter les impôts.

50%

France entière

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



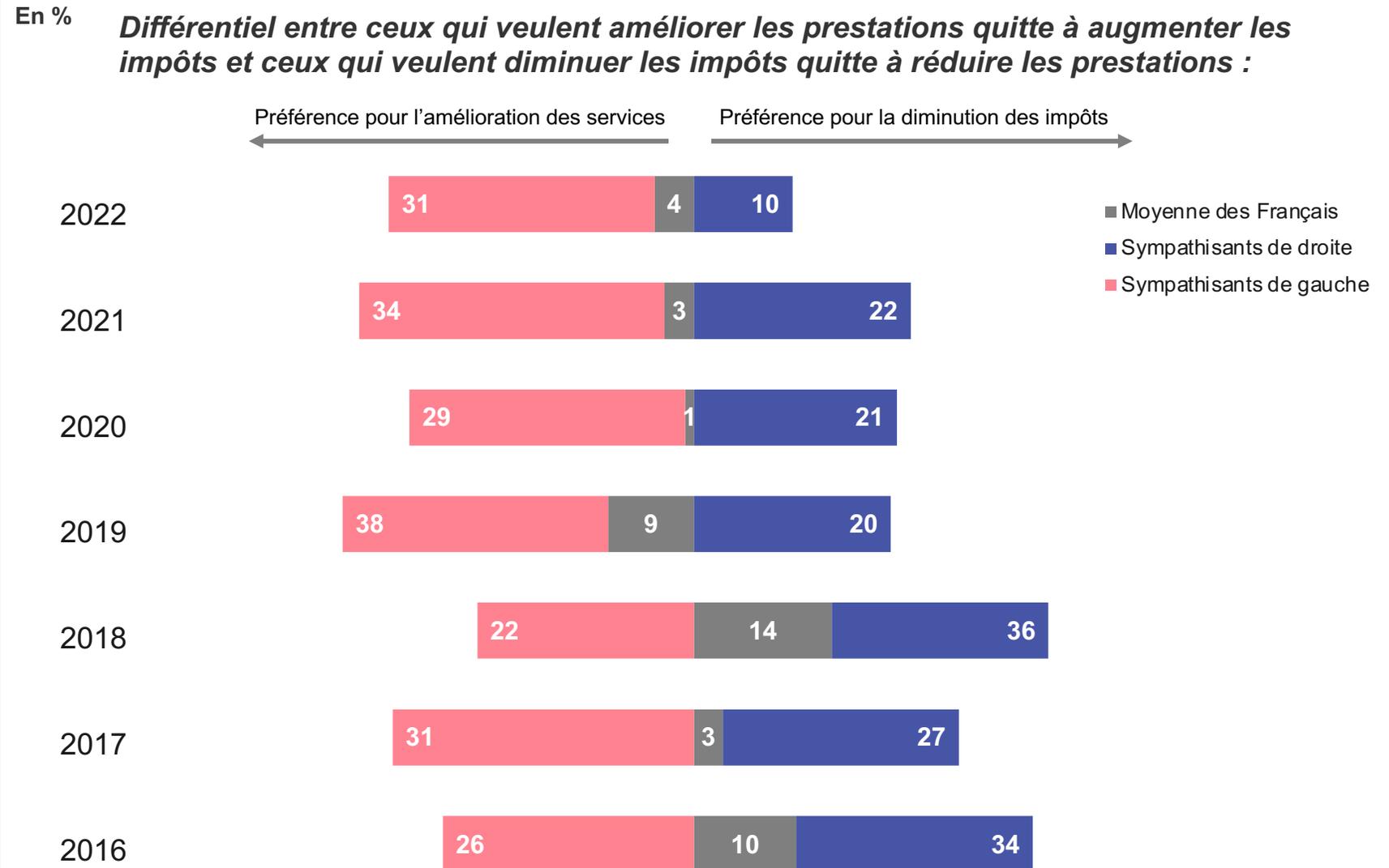
Arbitrage impôts/prestations : un clivage politique très marqué

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 politique entre gauche et droite sur l'arbitrage impôts / services publics reste présent mais moins que les années précédentes.
- En particulier, la préférence des sympathisants de droite pour la baisse des impôts est moins marquée qu'auparavant.



Qualité des prestations : les Français continuent assez largement de penser qu'une amélioration est possible sans augmenter les impôts

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

- 8 Français sur 10 continuent d'estimer qu'il est possible d'améliorer la qualité des prestations des services publics sans augmenter les impôts (en conservant le même niveau d'impôts pour 42%, voire en le baissant pour 39%)
- Toujours minoritaires donc, seuls 17% des Français (+2) pensent qu'il est impossible d'améliorer la qualité des prestations des services publics sans passer par une augmentation des impôts.

En %

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

Moins de 25 ans: 22%



17
(+2)

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



Sympathisants du Centre : 50%
Ceux qui gagnent moins de 2000€ : 50%
Diplômés du supérieur : 48%
60 ans et plus : 48%

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

Sympathisants Reconquête: 52%
CSP - : 45%

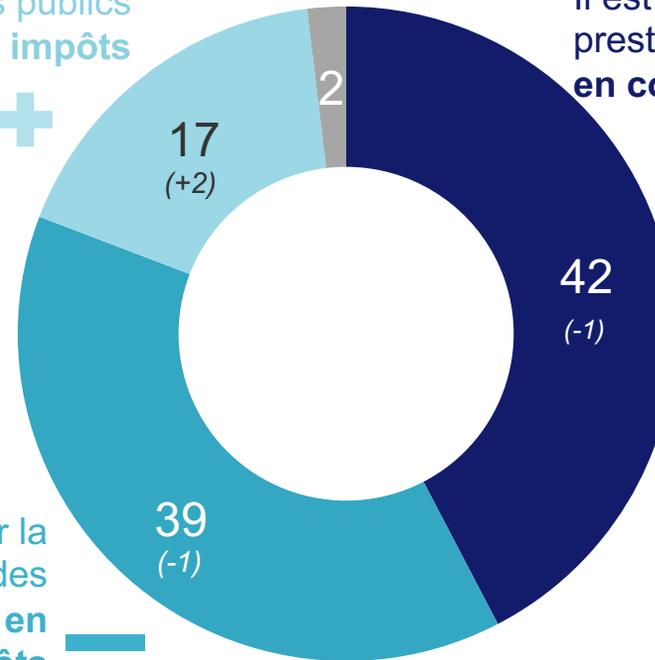


Image détaillée des services publics : des scores plutôt à la baisse et des Français qui restent très divisés sur les principales dimensions d'image (1/2)

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

- **A peine plus d'un Français sur deux** estime que les services publics en France aujourd'hui sont **professionnels et efficaces** (51%, -3) et se montrent **compréhensifs** à l'égard des erreurs commises par les usagers (52%, =).
- Avec des scores tendanciellement plutôt en baisse, ce sont symboliquement **moins de 50% des Français qui estiment** que les services publics **orientent bien** vers la personne compétente, **cherchent à faciliter** les démarches, **rassurent** les usagers, **proposent des solutions** ou encore **répondent aux attentes**.
- Les Français, se montrent particulièrement **plus critiques cette année sur les efforts faits pour rendre ces services plus accessibles** (46%, -4)

En %

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

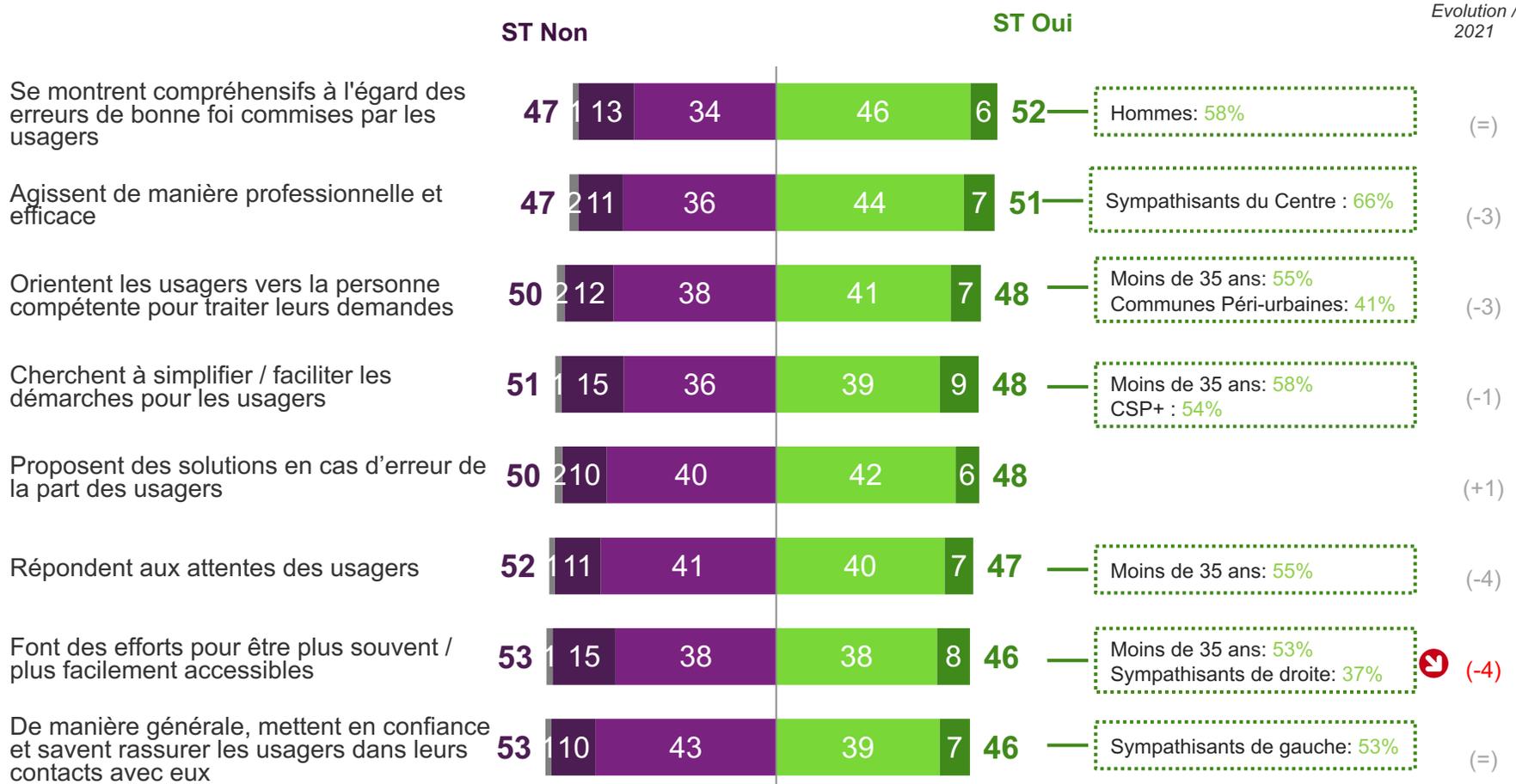


Image détaillée des services publics : des scores plutôt à la baisse et des Français qui restent très divisés sur les principales dimensions d'image (2/2)

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

- Moins de 4 Français sur 10 pensent que les services publics recherchent l'avis des usagers pour s'améliorer, savent reconnaître leurs erreurs et qu'ils rendent suffisamment de comptes aux citoyens sur leur activité et leurs performances

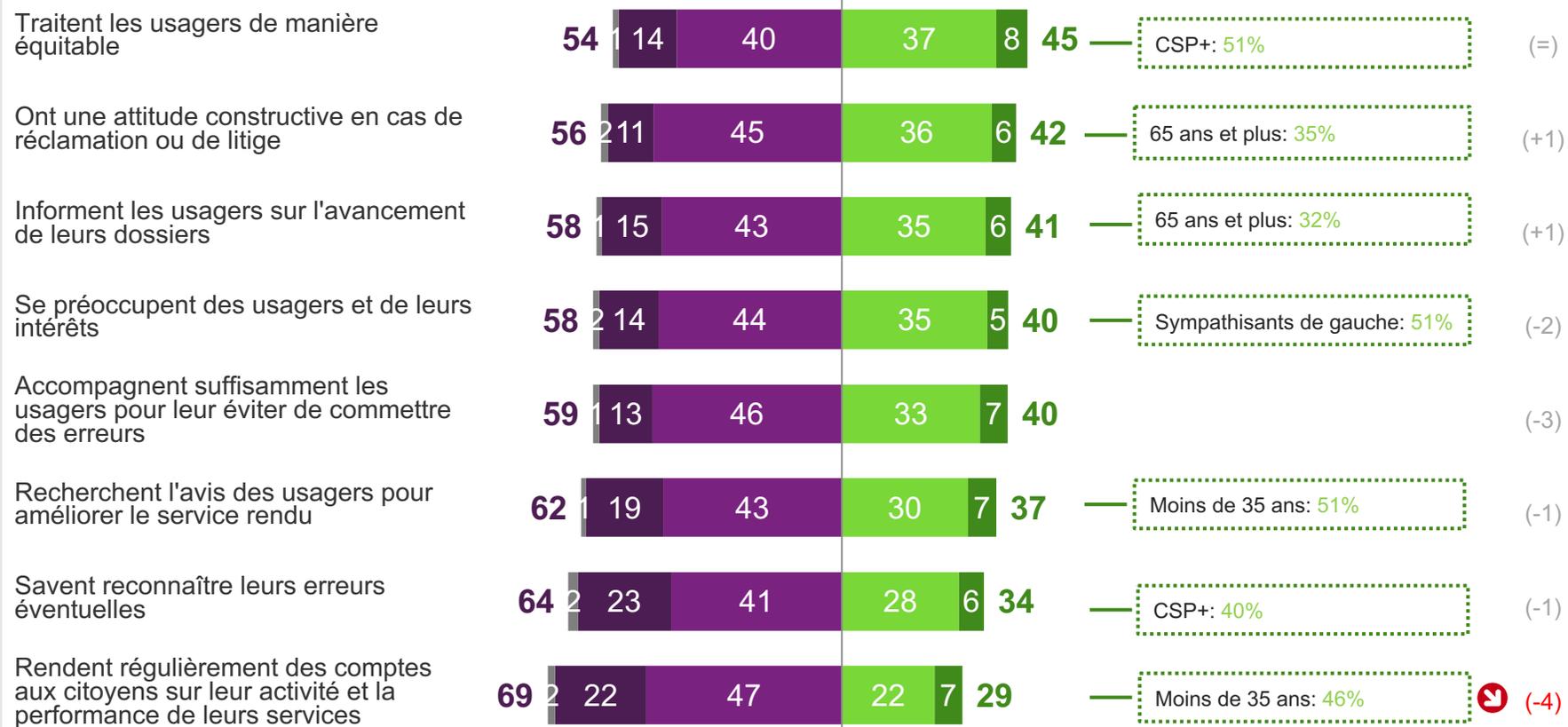
En %

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

ST Non

ST Oui

Evolution / 2021



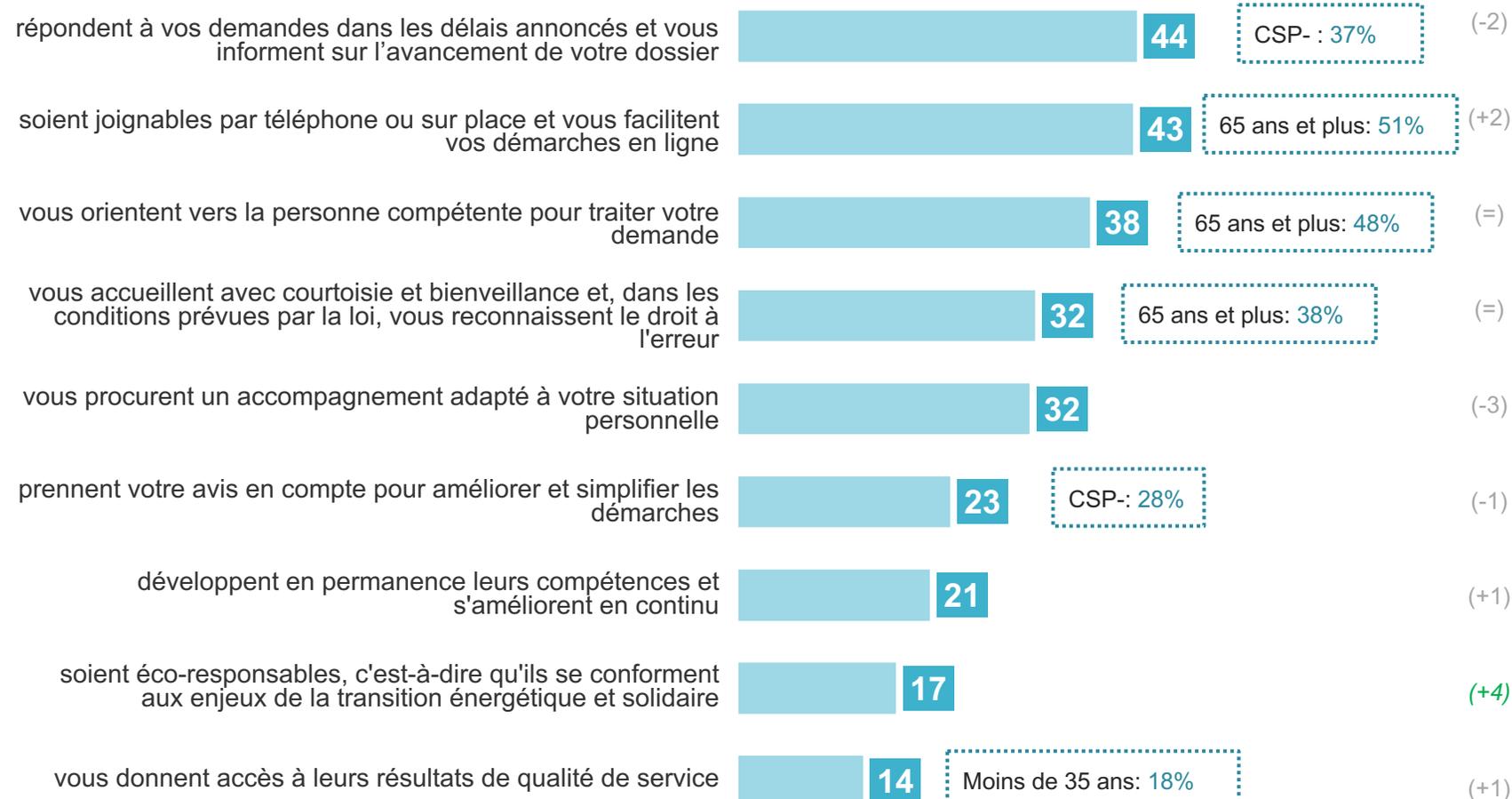
Les progrès attendus de la part des services publics : respect des délais, suivi de dossier, disponibilité et orientation efficace

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

- En léger recul avec 44% de citations (-2), les Français concentrent toujours leurs attentes sur le bon **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 (43%, +2), la **disponibilité des agents** constitue également une attente prioritaire, en étant joignables par téléphone et en facilitant leurs démarches en ligne.
- Une **orientation** vers la personne compétente (38%), un accueil avec **courtoisie** et **bienveillance** (32%) ainsi qu'un **accompagnement adapté** (32%) sont aussi attendus.
- A noter : une hausse des Français en attente d'un comportement « éco-responsable » de la part des services publics (+4), même si l'attente reste relativement mineure.

En %

Vous attendez qu'ils...



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

KANTAR PUBLIC

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Novembre 2022

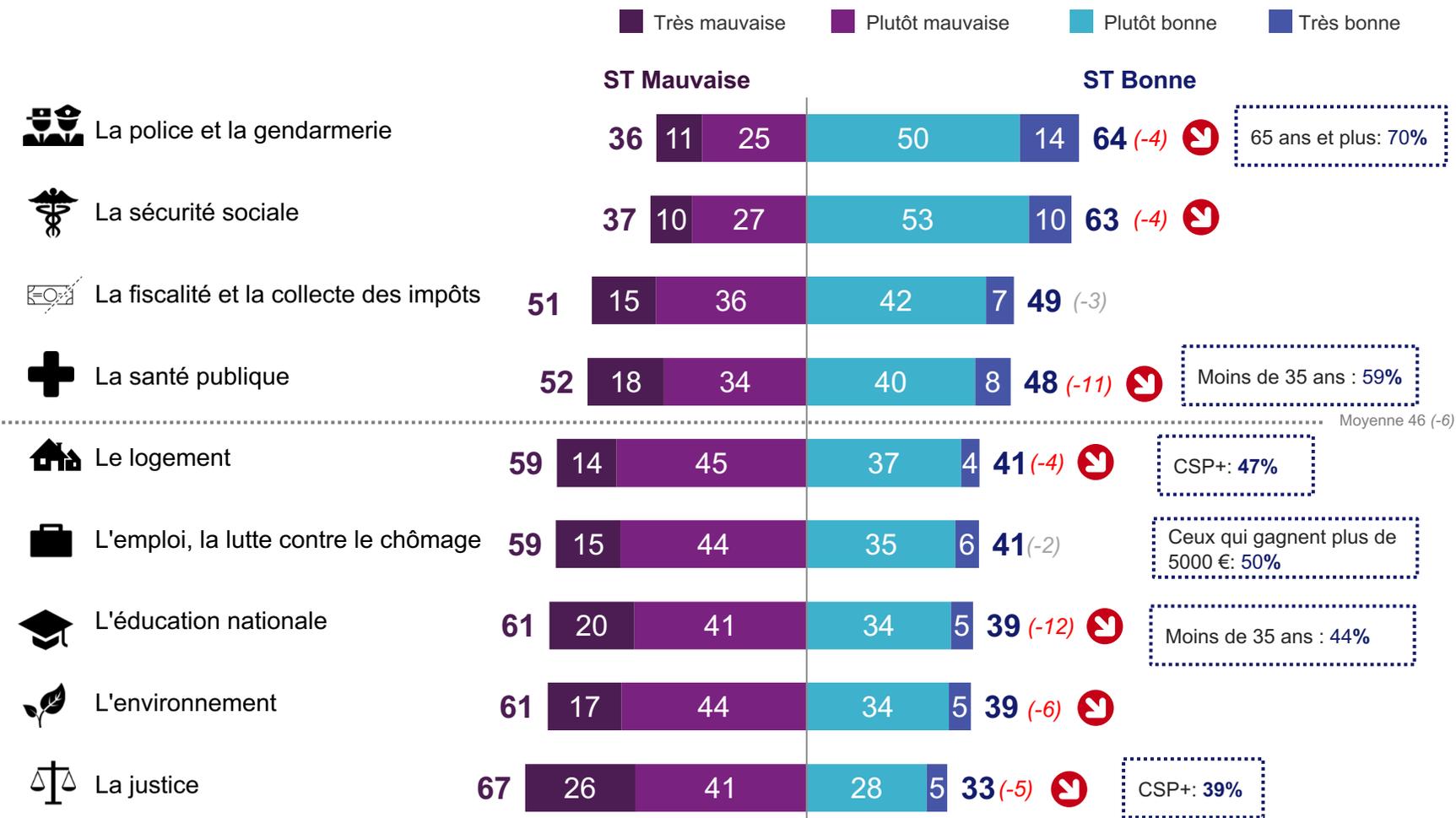


Une opinion des Français à l'égard des services publics en nette baisse cette année

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, seuls **46%** des Français ont une **bonne opinion** de l'action de l'Etat concernant les différents services publics (en recul de 6 points en seulement 1 an).
- Cette année encore, et bien qu'en baisse de 4 pts, la **police/gendarmerie (64%)** et la **sécurité sociale (63%)** sont en tête des domaines d'actions les mieux perçus.
- Le **décrochage est particulièrement fort pour deux services publics dont les difficultés ont été souvent soulignées cette année** :
 - La **santé publique perd 11 pts**, avec 48% d'opinions positives. Elle passe ainsi en 4^{ème} position et est dépassée par la fiscalité (49%).
 - L'**éducation nationale continue son recul** avec désormais 39% d'opinions positives, soit une baisse de 12 points.
- Le logement, l'environnement et la justice enregistrent également des baisses notables.

En %



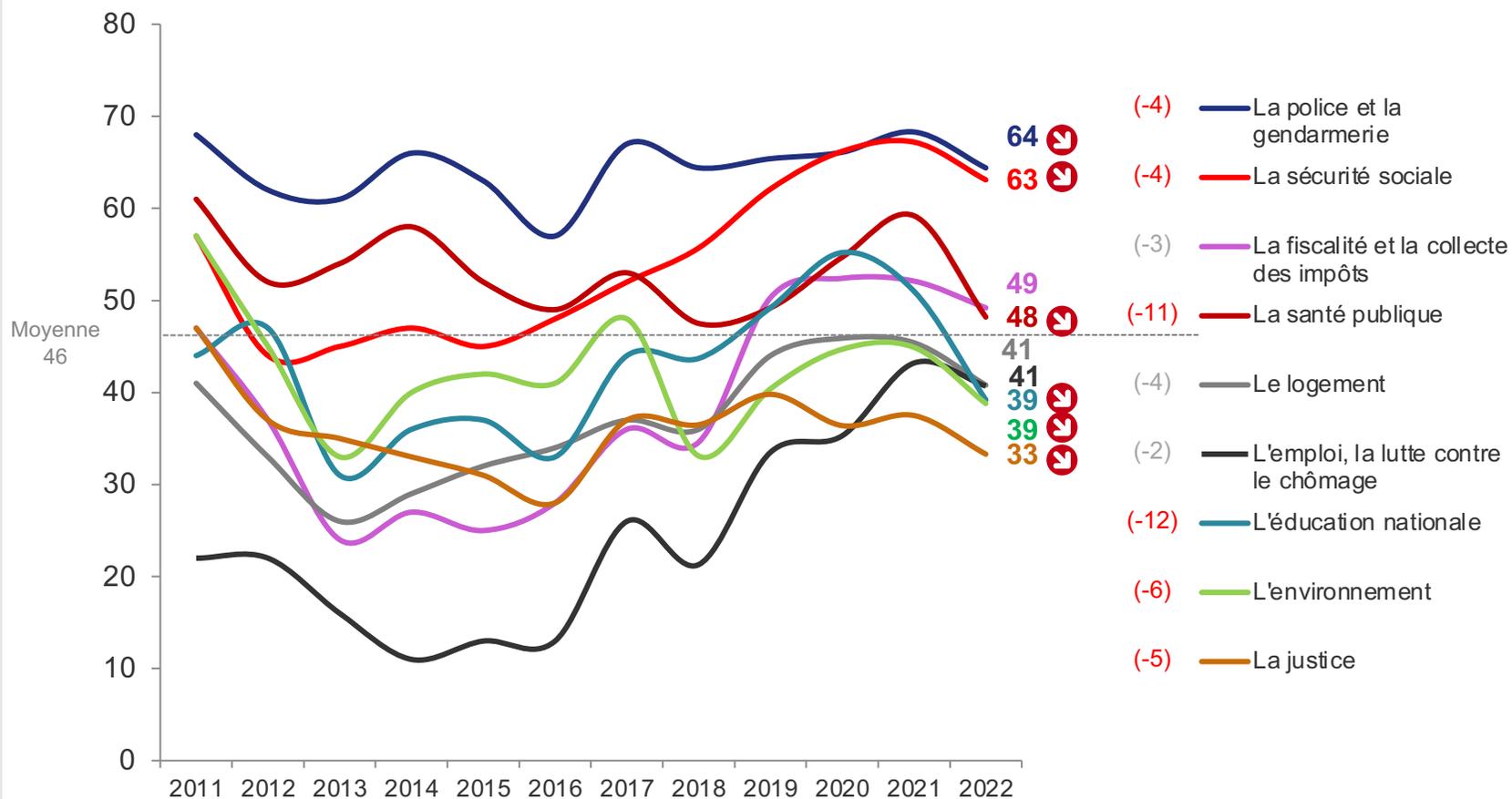
Opinion des Français à l'égard des services publics - Evolution

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, seuls **46%** des Français ont une **bonne opinion** de l'action de l'Etat concernant les différents services publics (en recul de 6 points en seulement 1 an).
- Cette année encore, et bien qu'en baisse de 4 pts, **la police/gendarmerie (64%)** et **la sécurité sociale (63%)** sont en tête des domaines d'actions les mieux perçus.
- Le décrochage est particulièrement fort pour deux services publics dont les difficultés ont été souvent soulignées cette année :**
 - La santé publique perd 11 pts**, avec 48% d'opinions positives. Elle passe ainsi en 4^{ème} position et est dépassée par la fiscalité (49%).
 - L'éducation nationale continue son recul** avec désormais 39% d'opinions positives, soit une baisse de 12 points.
- Le logement, l'environnement et la justice enregistrent également des baisses notables.

En %

ST Bonne opinion



Opinion des Français à l'égard des services publics – Par régions

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 région la plus positive

– **Hauts-de-France** : l'opinion moyenne y est de 4 points supérieure à celle enregistrée dans l'ensemble de la France. La région enregistre les meilleurs niveaux d'opinion pour 4 services publics sur 9

La région la plus négative

– **Normandie** : comme en 2020 et 2021, c'est dans cette région que l'opinion moyenne à l'égard des services publics y est la moins bonne (4 pts sous la moyenne des Français). La région Normandie enregistre les moins bons niveaux d'opinion pour 6 services publics sur 9.

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

	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	50	69	65	56	47	44	46	40	45	42
Bourgogne Franche Comte	48	70	61	49	53	42	46	39	38	37
Grand-Est	48	68	63	49	51	41	47	39	42	36
Auvergne Rhône Alpes	48	68	65	45	51	39	42	40	45	35
Bretagne	47	62	64	49	47	43	42	42	43	29
IDF	48	63	64	52	49	39	40	39	40	34
Centre	46	57	60	49	54	40	42	39	44	32
Occitanie	45	65	68	45	49	38	37	36	40	30
PACA + CORSE	45	62	66	46	51	33	37	42	41	29
Nouvelle-Aquitaine	45	62	59	50	49	36	37	41	37	32
Pays de la Loire	43	63	58	41	48	41	42	34	38	25
Normandie	42	57	57	41	42	39	38	33	34	35
Moyenne	46	64	63	49	49	39	41	39	41	33

Base : Ensemble (2502)

Score régional le plus haut

Score régional le plus bas

Opinion des Français à l'égard des services publics – Par profils

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 – Novembre 2022

		 Police et Gendarmerie	 Sécurité sociale	 Santé publique	 Fiscalité	 Education	 Logement	 Environnement	 Emploi	 Justice
	% de Bonne opinion	64	63	48	49	39	41	39	41	33
Sexe	Homme	65	62	48	51	38	43	40	44	33
	Femme	64	64	49	47	40	39	38	38	34
Age	Moins de 25 ans	60	70	65	42	43	54	37	47	35
	25 à 34 ans	59	64	54	43	45	48	44	43	43
	35 à 49 ans	66	57	46	48	40	41	39	38	39
	50 à 64 ans	64	60	44	45	37	37	37	39	29
	65 ans et plus	70	67	43	61	36	33	39	39	26
Catégorie d'agglomération	Rural	66	60	45	48	38	37	35	36	32
	2.000 à 20.000 hab.	64	61	44	46	41	42	43	39	30
	20.000 à 100.000 hab.	66	62	48	57	44	47	43	47	39
	Plus de 100.000 hab.	63	66	50	49	37	42	38	43	33
	Agglomération parisienne	63	65	54	49	40	39	40	40	35
Région	Région Parisienne	63	64	52	49	39	40	39	40	34
	Province	65	63	47	49	39	41	39	41	33
Profession de l'interviewé	ST CSP +	65	61	46	50	39	46	39	42	39
	ST CSP -	61	59	49	42	42	40	40	38	34
	ST Inactif, retraité	66	67	49	53	38	38	38	41	29

*inférieur ou supérieur de 4 points à la moyenne

Opinion des Français à l'égard des services publics – Par 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...

% de « bonne opinion »	Moyenne	 Police et Gendarmerie	 Sécurité sociale	 Santé publique	 Fiscalité	 Education	 Logement	 Environnement	 Emploi	 Justice
Ensemble	46	64	63	49	49	39	41	39	41	33
Auprès des sympathisants :										
Grande Gauche	48	63	68	50	53	44	41	35	42	40
<i>Parti socialiste</i>	52	68	71	53	62	48	42	40	47	41
<i>EELV - Les Verts</i>	51	71	76	53	54	48	39	26	43	48
Centre	64	82	81	64	76	52	58	55	66	49
<i>dont : La République En Marche</i>	67	83	83	66	78	55	59	59	69	53
<i>MoDem</i>	53	78	71	50	70	36	48	35	55	30
Grande Droite	39	62	53	40	41	27	37	38	34	19
<i>dont : UDI</i>	57	86	75	59	64	28	68	52	47	34
<i>LR</i>	48	73	61	44	58	28	44	45	53	24
<i>RN</i>	35	57	47	37	35	27	34	35	26	18
<i>Reconquête</i>	33	52	56	39	32	16	42	29	27	6
Sans préférence partisane	44	61	61	47	43	40	37	36	35	33

*inférieur ou supérieur de 4 points à la moyenne

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

KANTAR PUBLIC

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Novembre 2022



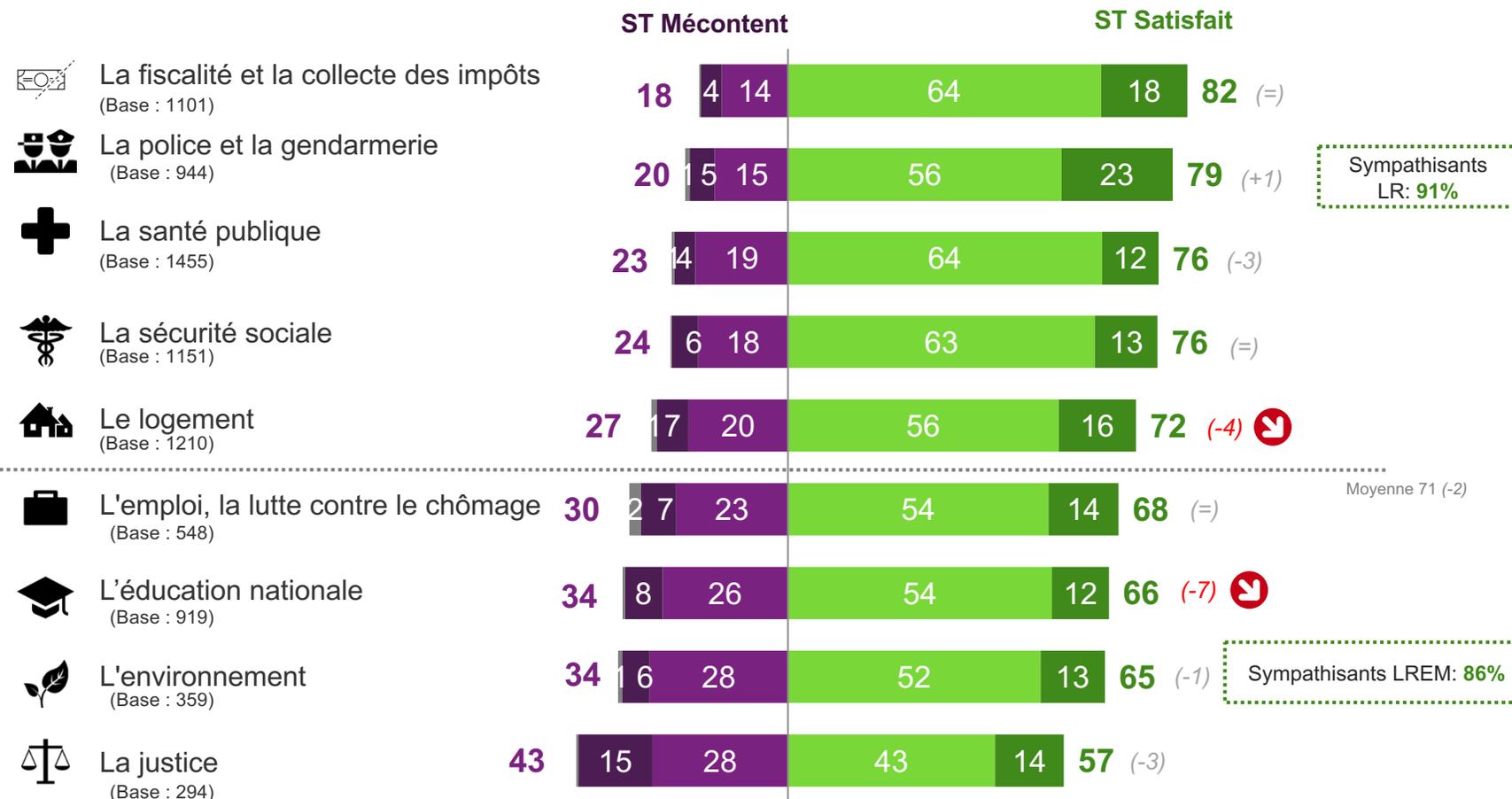
Satisfaction des usagers à l'égard des services publics : des usagers qui restent majoritairement satisfaits, mais une satisfaction en recul

A2... J2. Globalement, en tant qu'usager, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de...

- Avec un niveau de 71%, la satisfaction moyenne des usagers des services publics recule de 2 points cette année
- Toutefois, cette baisse est essentiellement due à deux services publics :
 - **L'éducation nationale** : 66% des usagers en sont satisfaits, un recul inédit de 7 points en un an et un niveau qui n'avait jamais été atteint dans notre baromètre.
 - **Le logement** : 72% des usagers du service public du logement s'en disent satisfaits, une baisse de 4 points, et un retour au niveau enregistré en 2015.
- Mais la santé publique enregistre également une baisse de 3 points à 76%, soit son plus bas niveau depuis les débuts de notre baromètre en 2005.
- Enfin, l'écart de satisfaction entre les usagers de la justice et ceux des autres services publics se creuse avec seulement 57% de satisfaits.

En %

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



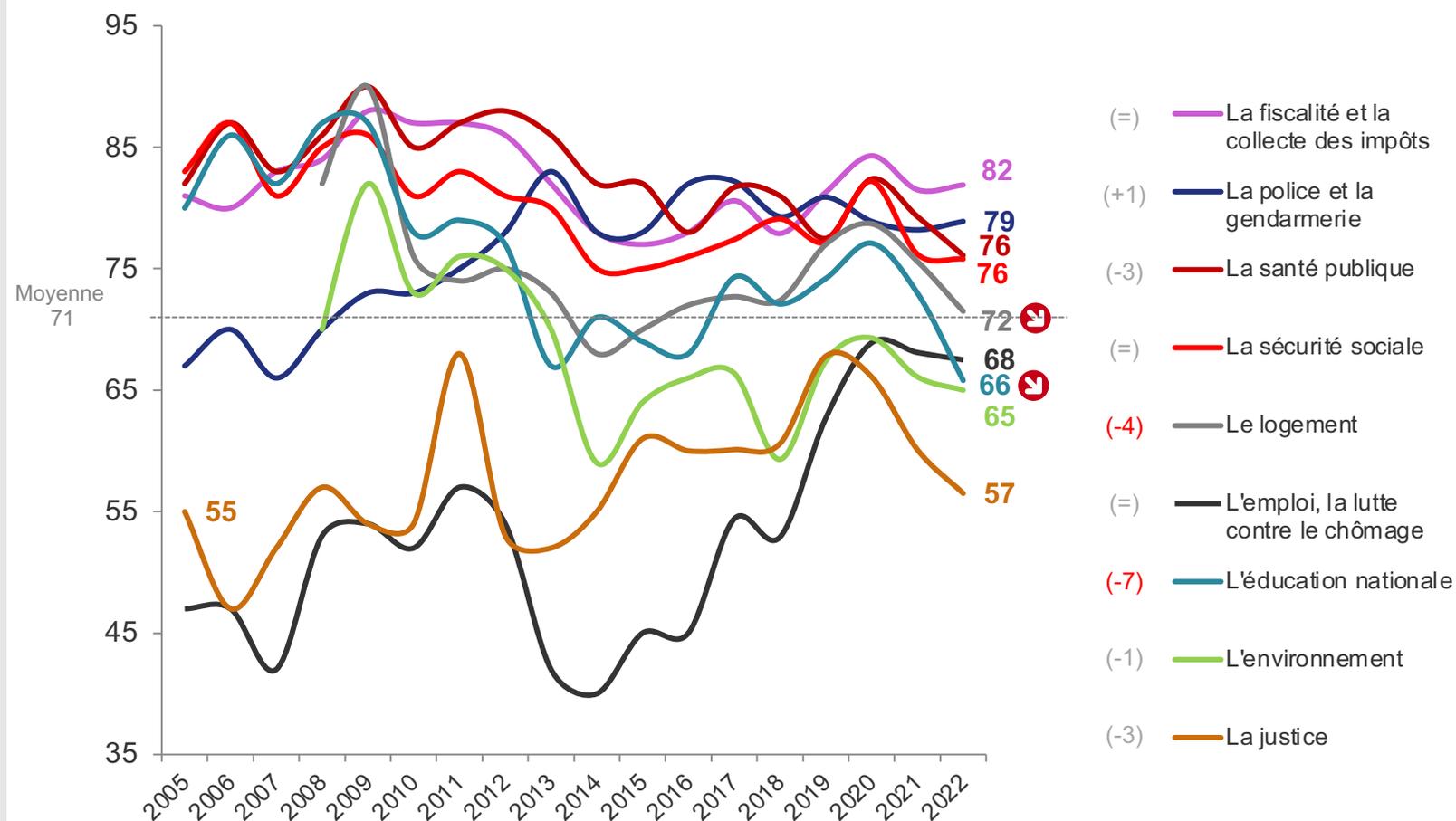
Satisfaction des usagers à l'égard des services publics : évolution

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...

- Avec un niveau de 71%, la satisfaction moyenne des usagers des services publics recule de 2 points cette année
- Toutefois, cette baisse est essentiellement due à deux services publics :
 - **L'éducation nationale** : 66% des usagers en sont satisfaits, un recul inédit de 7 points en un an et un niveau qui n'avait jamais été atteint dans notre baromètre.
 - **Le logement** : 72% des usagers du service public du logement s'en disent satisfaits, une baisse de 4 points, et un retour au niveau enregistré en 2015.
- Mais la santé publique enregistre également une baisse de 3 points à 76%, soit son plus bas niveau depuis les débuts de notre baromètre en 2005.
- Enfin, l'écart de satisfaction entre les usagers de la justice et ceux des autres services publics se creuse avec seulement 57% de satisfaits.

En %

ST Satisfait



Base : Usagers de chaque service public

(X) Evolution vs vague précédente

Satisfaction des usagers à l'égard des services publics

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 presque tous les domaines..

...à l'exception de la justice où cette différence est désormais légèrement négative, avec un **net promoter score** qui se dégrade, à -1. La justice, cette année encore, enregistre la plus importante part d'utilisateurs très mécontents (15%) en hausse de 3 pts

Le net promoter score est également un peu moins positif cette année s'agissant de l'éducation nationale, de la sécurité sociale et de l'environnement.

En %



La police et la gendarmerie
(Base : 944)



Net Très
satisfaits / Très
mécontents*

Rappel
2021
Net
TS / TM

Rappel
2005
Net
TS / TM

+18

+18

+11



La fiscalité et la collecte des impôts
(Base : 1101)



+14

+14

+20



Le logement
(Base : 1210)



+9

+10

+19¹



L'emploi, la lutte contre le chômage
(Base : 548)



+7

+6

-8



La justice
(Base : 294)



-1



+4

-1



L'environnement
(Base : 359)



+7



+11

+8¹



La sécurité sociale
(Base : 1151)



+7



+12

+21



La santé publique
(Base : 1455)



+8

+9

+30



L'éducation nationale
(Base : 919)



+4



+9

+16

*Différence entre la part d'utilisateurs très satisfaits (les promoteurs) et celle des utilisateurs 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.

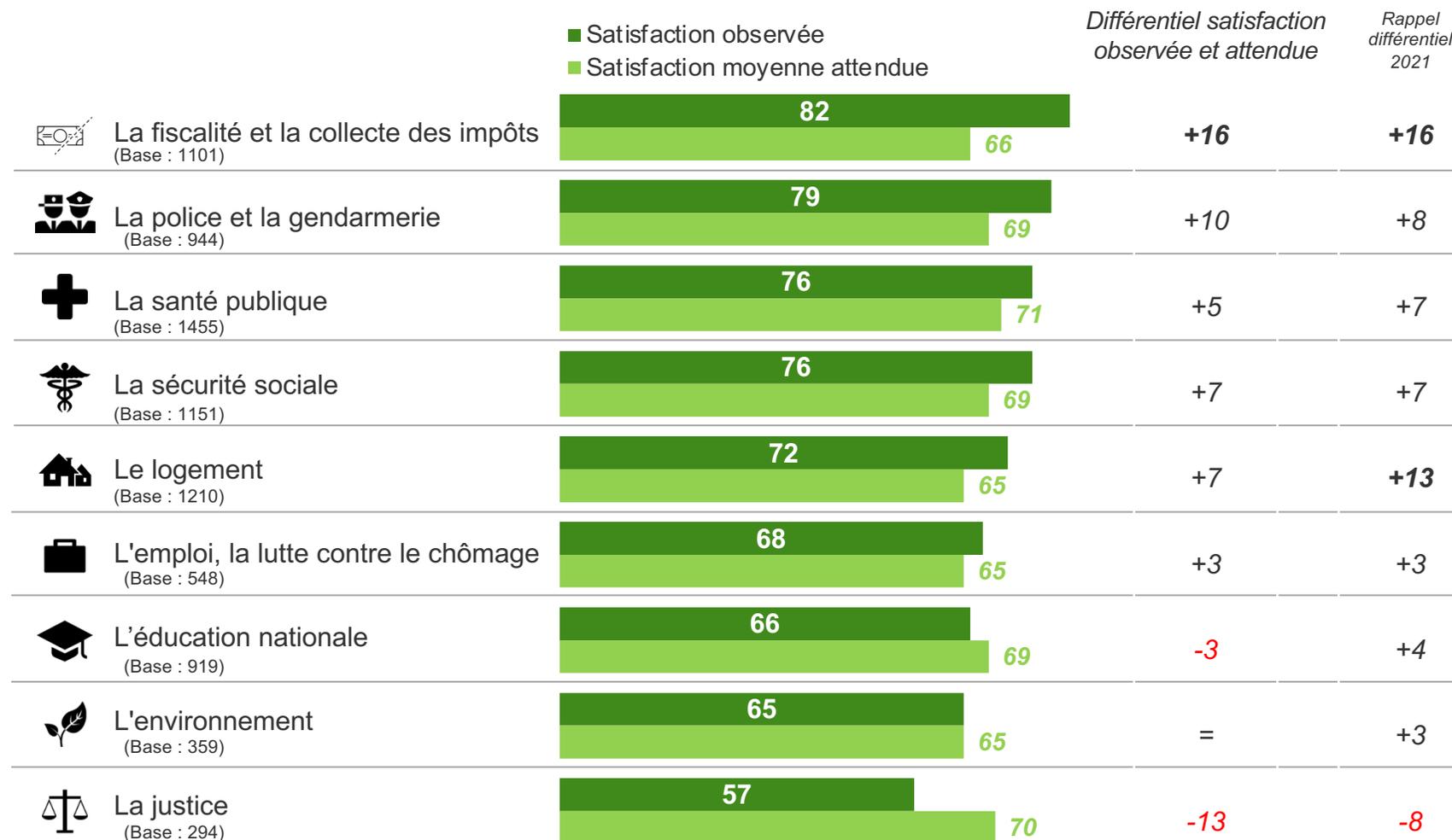
Base : Usagers de chaque service public

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 n'est **positif plus que pour 6 services publics sur les 9 étudiés**, contre 8 l'an dernier.
- Ce différentiel reste particulièrement positif sur la fiscalité et la police/gendarmerie
- Sur la justice : le différentiel est toujours négatif et se creuse davantage cette année pour atteindre -13, témoin d'attentes plus fortes
- On observe aussi, cette année, un différentiel devenu négatif sur l'éducation nationale (-3), et nul sur l'environnement.

En %

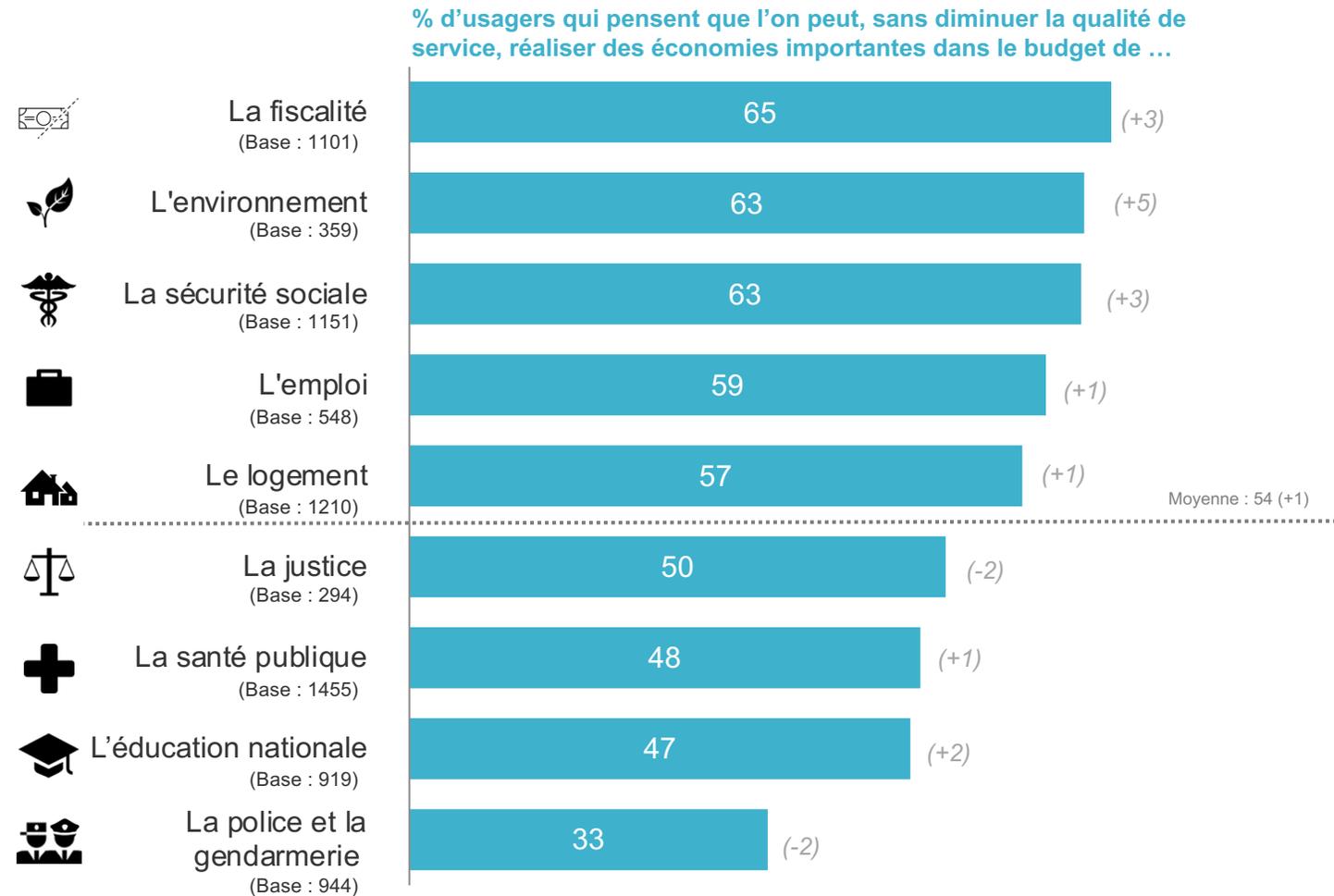


Possibilité de faire des économies sans diminuer la qualité du service : une idée réaliste pour la majorité des usagers

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 chez les usagers des différents services publics (54%, +1), avec des niveaux globalement stables sur un an.
- Cette idée est jugée plus réaliste par les usagers des services publics de la fiscalité, de l'environnement, de la sécurité sociale, de l'emploi et du logement (de 57% à 65% de citations)
- La police et la gendarmerie restent le service pour lequel les usagers sont les moins nombreux à juger possible de réaliser des économies sans diminuer la qualité de service (seuls 33% pensent cela possible, -2).

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 – Novembre 2022

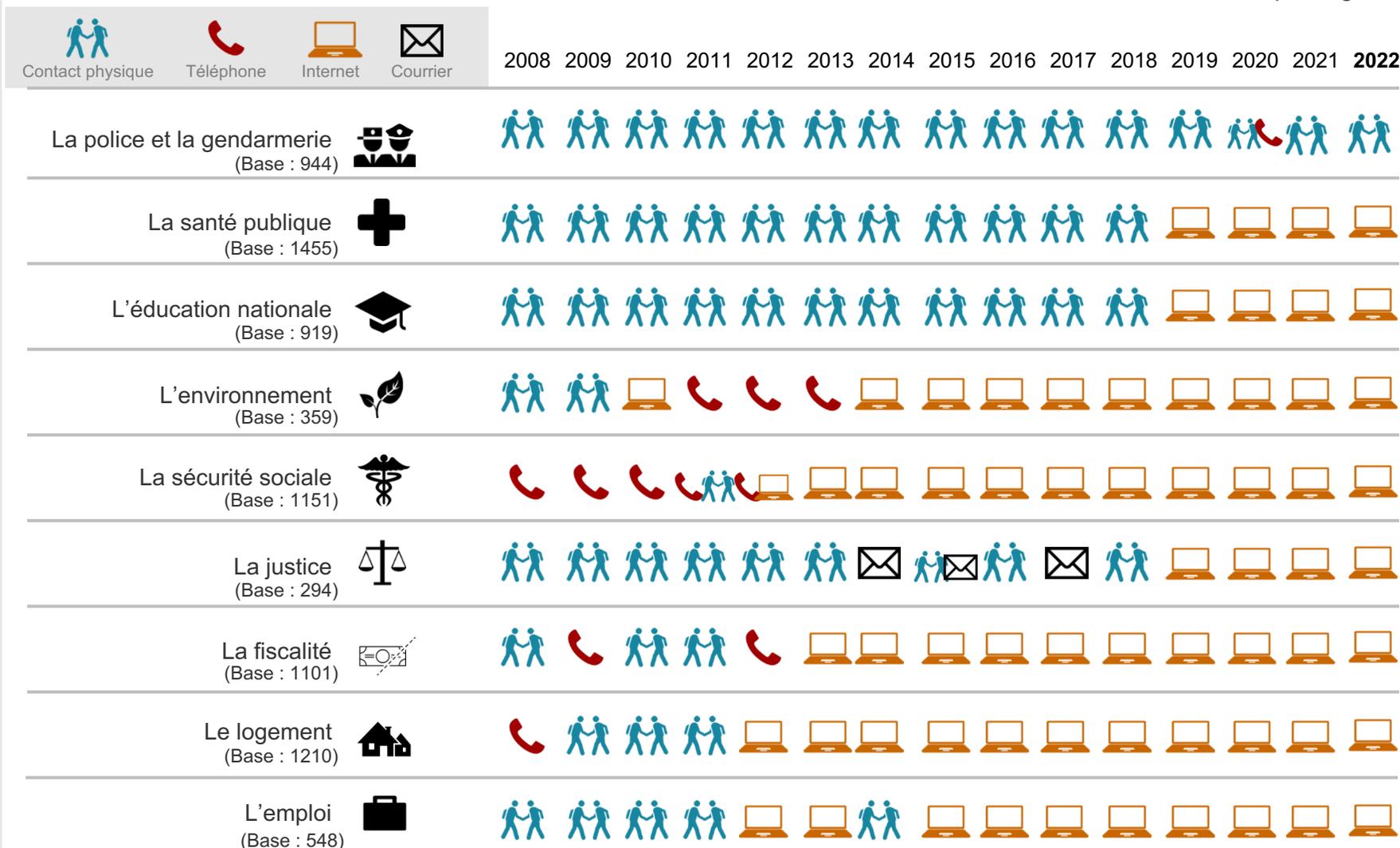
	 La police et la gendarmerie	 La santé	 L'éducation	 L'environnement	 La sécurité sociale	 La justice	 La fiscalité	 Le logement	 L'emploi	
2022	Capacité à se faire respecter	La qualité des soins reçus	Communiquer un savoir	Efficacité des actions prises en faveur de l'environnement	Niveau de remboursement	Juger rapidement les affaires	Clarté et simplicité des documents	Rapidité dans la finalisation des dossiers	Offres d'emplois proposées adaptées et assez nombreuses	
2021				Incitation / Prise en compte des requêtes des citoyens				Personnalisation du suivi des demandeurs d'emploi		
2020			Communiquer un savoir / Discipline et civisme	Incitation		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	Qualité de l'information et incitation		Être inflexible		Traiter équitablement les citoyens et simplicité des démarches	Compétence du personnel et offres d'emplois adaptées	
2017			Communiquer un savoir, discipline et civisme			Juger rapidement et être inflexible				
2016			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 prendre en compte les victimes	Traiter équitablement les citoyens
2015										
2014										

Moyen de contact des services publics

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

Mode de contact privilégié

- **Internet** est le moyen très majoritairement utilisé pour se mettre en contact avec les différents services publics étudiés, pour la 4^{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.**



Base : Usagers de chaque service public

Tableau de synthèse : importance, opinion, satisfaction et possibilité 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	34	64 	79	33
	L'éducation nationale	38 	39 	66 	47
	La santé publique	48	48 	76	48
	La sécurité sociale	17	63 	76	63
	L'emploi, la lutte contre le chômage	25 	41	68	59
	La justice	34	33 	57	50
	La fiscalité	12 	49	82	65
	Le logement	21	41 	72 	57
	L'environnement	29	39 	65	63
MOYENNE		29	46	71	54

  Sont précisées ici les évolutions significatives positives ou négatives par rapport à 2021

5. Résultats par service public

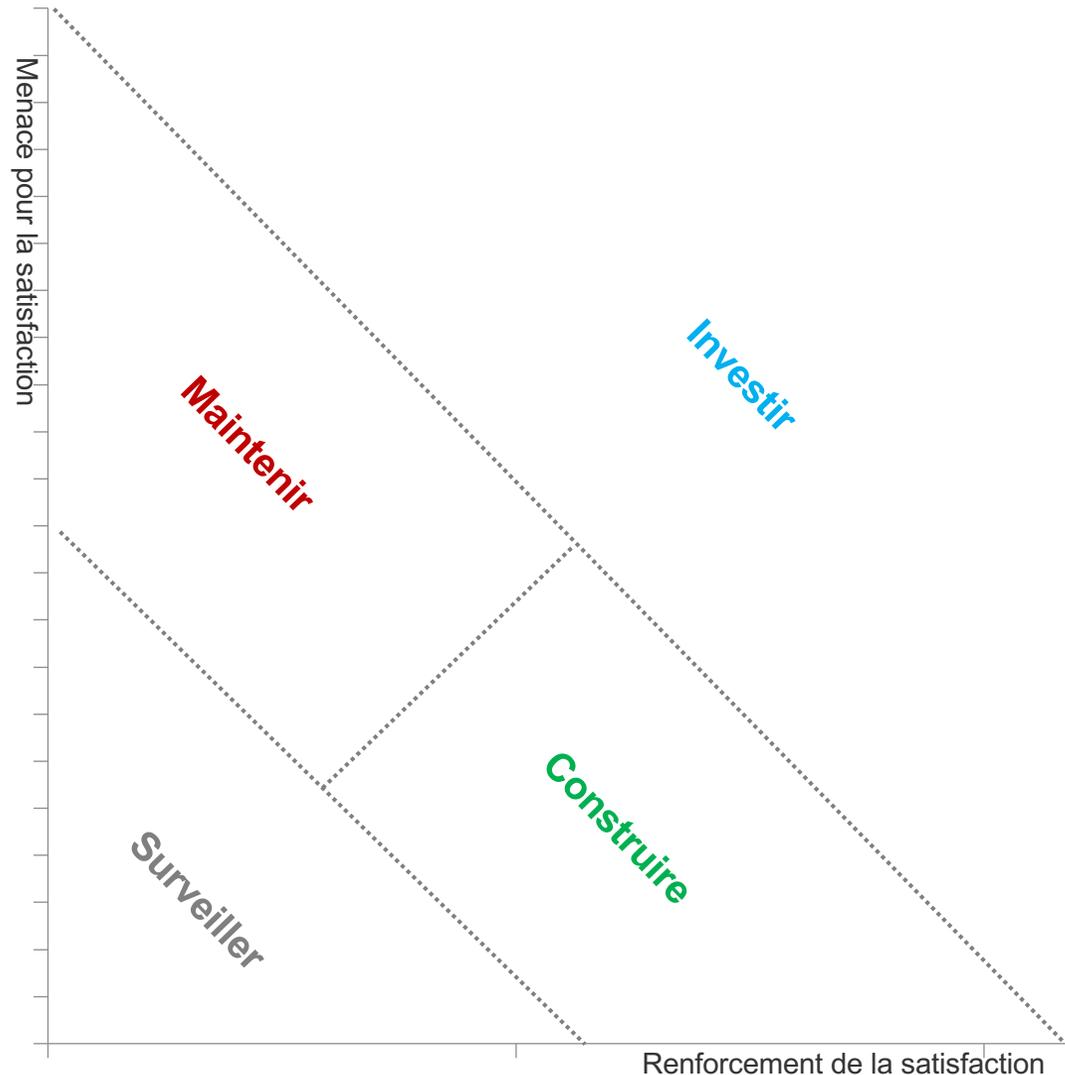
KANTAR PUBLIC

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Novembre 2022



Grille de lecture – Analyse asymétrique



Investir : Répondre aux attentes situées dans cette zone est primordial car une meilleure performance permet de renforcer fortement la satisfaction alors qu'une moindre performance l'affaiblit considérablement.

→ **Priorité n°1**

Construire : Dans cette zone, on trouve les attentes qui ont le potentiel de renforcer la satisfaction si la performance est améliorée mais une moindre performance n'aura pas un fort impact négatif sur la satisfaction

→ **Facteurs bonus**

Maintenir : Dans cette zone, on trouve les aspects qui peuvent potentiellement affaiblir la satisfaction si la performance est moindre. Il est primordial de garder un bon niveau de performance

→ **Facteurs d'hygiène (pré-requis)**

Surveiller : Dans cette zone, on trouve les aspects qui n'ont pas de fort impact sur la satisfaction, que le niveau de performance augmente ou diminue

→ **Attente marginale**

Dans les graphiques, le niveau de satisfaction pour chaque aspect est précisé.

5.1 La police et la gendarmerie

Rappel de la question permettant dans notre enquête d'identifier les usagers de ce service public :

Q1. Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu un contact direct avec la police ou la gendarmerie que ce soit par téléphone, courrier, Internet ou en vous déplaçant au cours de ces deux dernières années ?



Profil des usagers

Q1. Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu un contact direct avec la police ou la gendarmerie que ce soit par téléphone, courrier, Internet ou en vous déplaçant au cours de ces deux dernières années ?

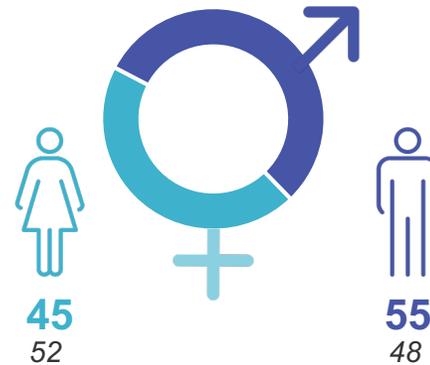


Chiffres population française

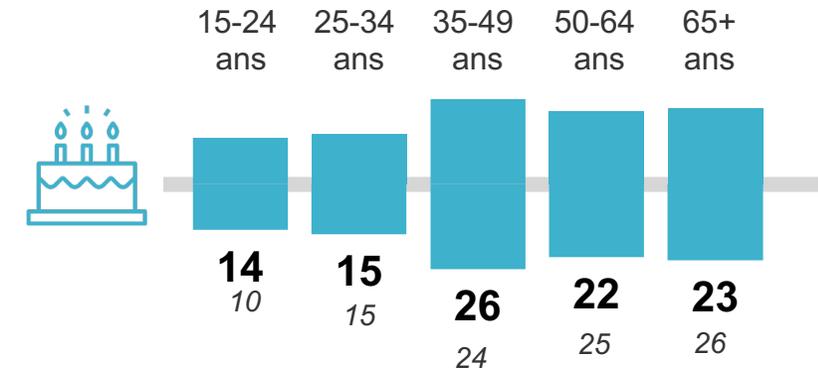
- Les usagers de la police et de la gendarmerie sont plus souvent des hommes que des femmes, et plutôt des CSP+.
- Ils sont aussi plus jeunes.

En %

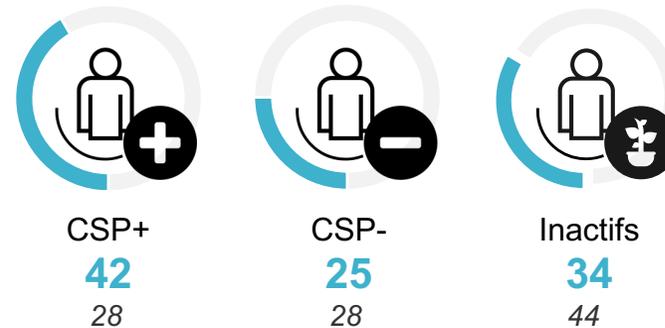
SEXE



ÂGE



CSP INDIVIDU



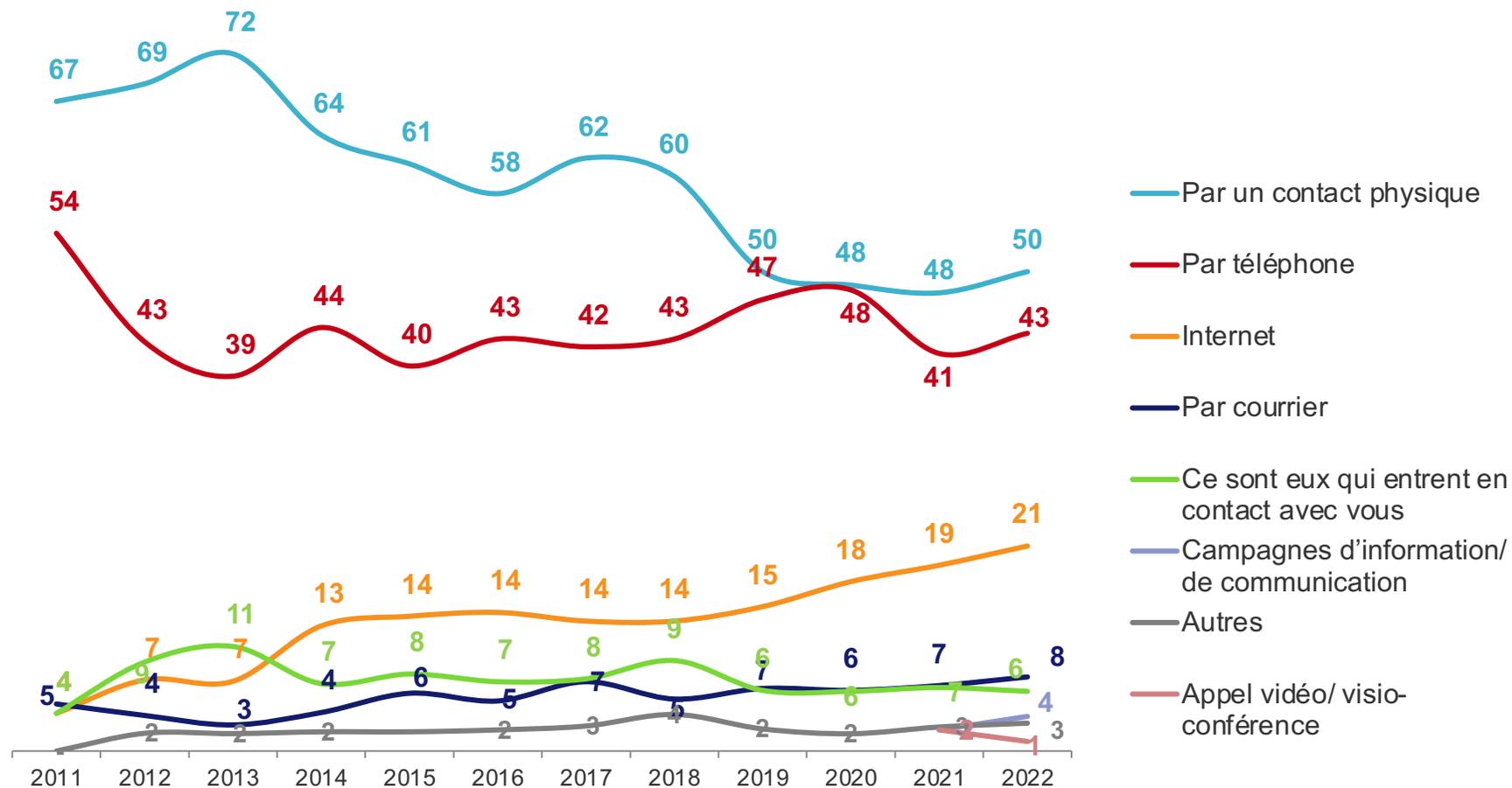
Modes de contact

A1 En règle générale, comment vous êtes-vous en contact avec la police ou la gendarmerie ?



- Le contact physique continue d'être le moyen le plus utilisé pour rentrer en contact avec les services de police et de gendarmerie.
- Le téléphone reste le 2^{ème} mode de contact, en légère augmentation après une baisse marquée l'année dernière.
- Internet, 3^{ème} mode de contact avec la police ou la gendarmerie, poursuit sa progression entamée en 2019 mais reste en retrait par rapport aux modes de contacts utilisés pour les autres services publics.

En %



Economies possibles dans le budget

A3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'usager, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de la police et de la gendarmerie ?



- Deux-tiers des usagers continuent de penser qu'il n'est pas possible de réaliser des économies importantes dans le budget de la police et la gendarmerie sans diminuer la qualité du service.
- Cette proportion reste toujours bien plus élevée que pour les autres services publics testés.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



33% Oui

Moins de 35 ans : 48%
Symp; « grande gauche » : 44%
Symp; RN : 21%

54

Moyenne des 9 services publics étudiés

Opinion et satisfaction globale



Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? La Police et la Gendarmerie
 A2 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 police ou de la gendarmerie dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elles?

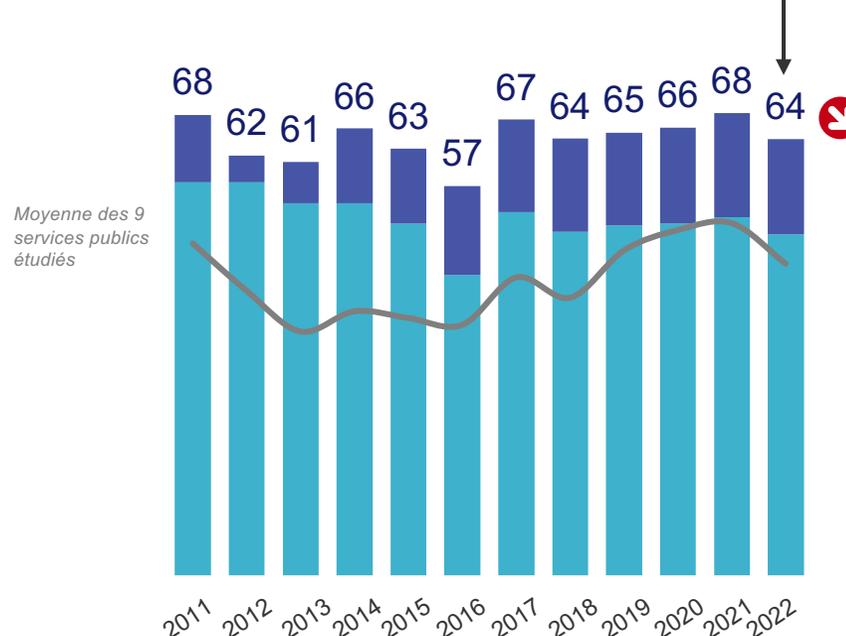
- L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine de la police et de la gendarmerie est toujours très au-dessus de la moyenne des autres services publics.
- La satisfaction des usagers à l'égard de ce service public reste également supérieure.

En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

Symp. LREM : 83%
 65 ans et plus : 70%
 Moins de 35 ans : 60%
 Symp. RN : 57%

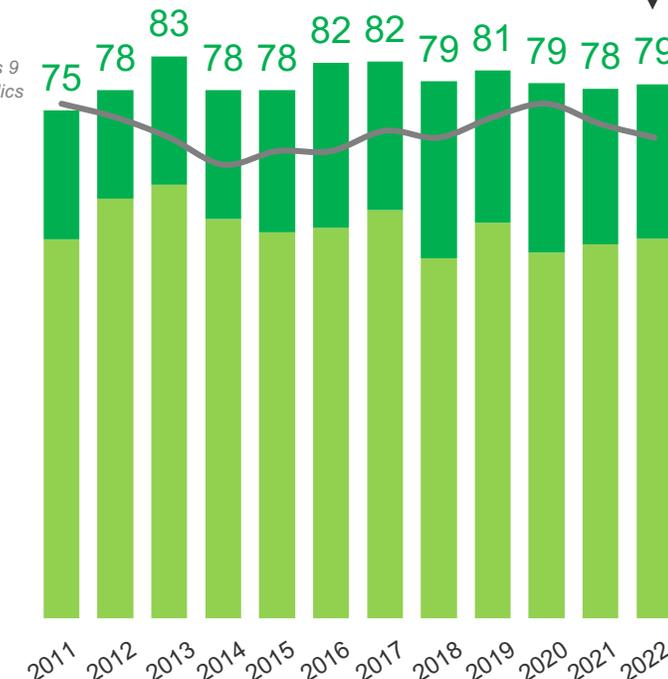


ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Symp. LREM : 90% LR : 91%
 Communes très peu denses : 84%
 +65 ans : 84% / -de 35 ans : 74%

Moyenne des 9 services publics étudiés



Hiérarchie des attentes prioritaires et satisfaction sur celles-ci

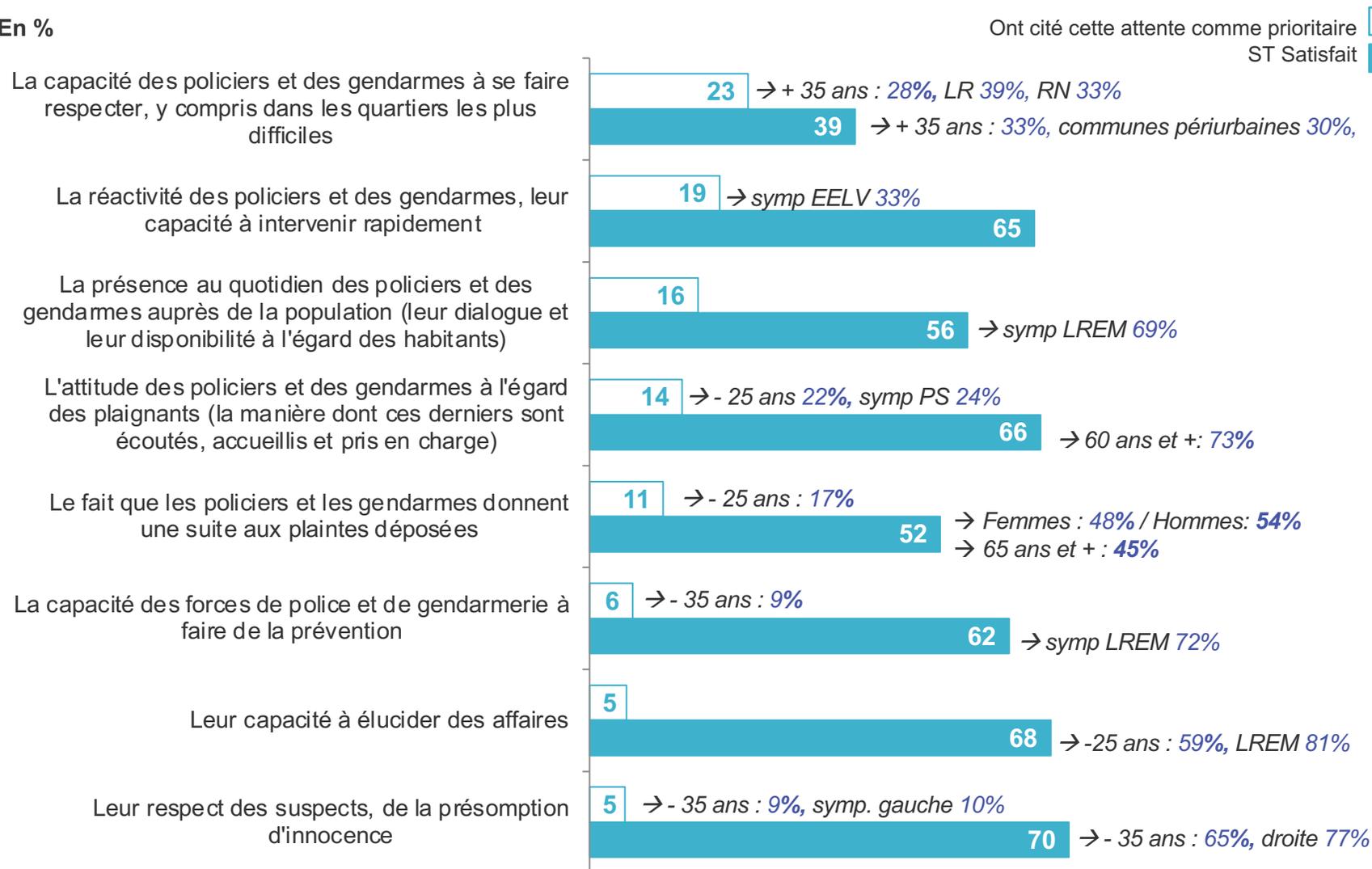


A4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de la police et de la gendarmerie ?

A5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la police et de la gendarmerie ?

- La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter est cette année encore la première attente des usagers de la police et de la gendarmerie tout en étant le point qui continue de satisfaire le moins les usagers.
- Comme les années précédentes, la capacité des policiers à être réactifs et intervenir rapidement émerge comme 2^{ème} priorité : 65% des usagers sont satisfaits sur ce point.

En %



Base : Usagers (944) * jusqu'en 2021, l'intitulé était : le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées

Seules les évolutions statistiquement significatives (à 95%) par rapport à l'année dernière sont présentées. Aucune évolution significative n'est donc ici observée cette année.

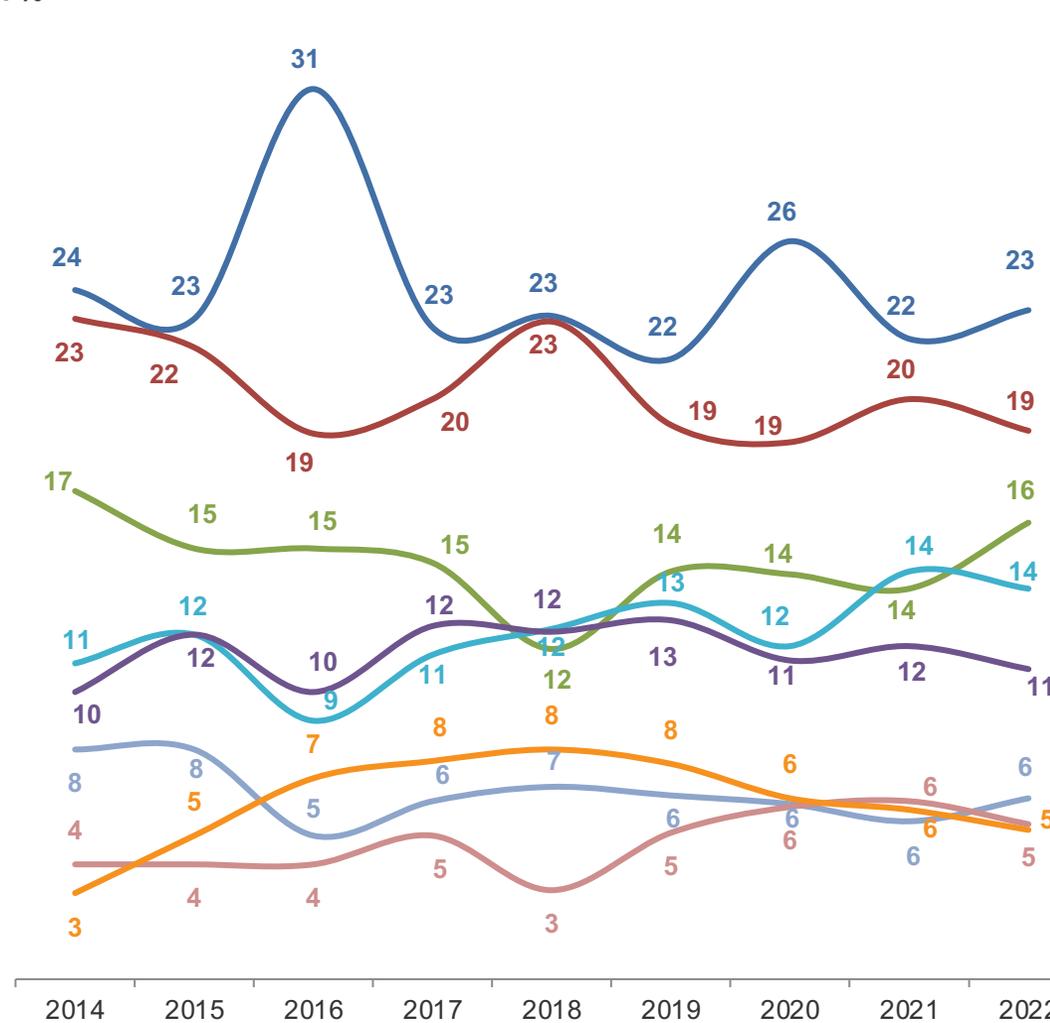
Evolution des attentes prioritaires (2014-2022)

A4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de la police et de la gendarmerie ?



- L'attente prioritaire que représente la capacité des policiers et gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles, après avoir retrouvé le niveau constaté en 2017-2019 l'an passé, se stabilise tout comme l'attente de réactivité.
- La présence au quotidien des policiers et gendarmes auprès de la population est une attente tendanciellement en hausse cette année, et tend à retrouver le niveau d'avant 2018.
- Les autres attentes sont relativement stables

En %

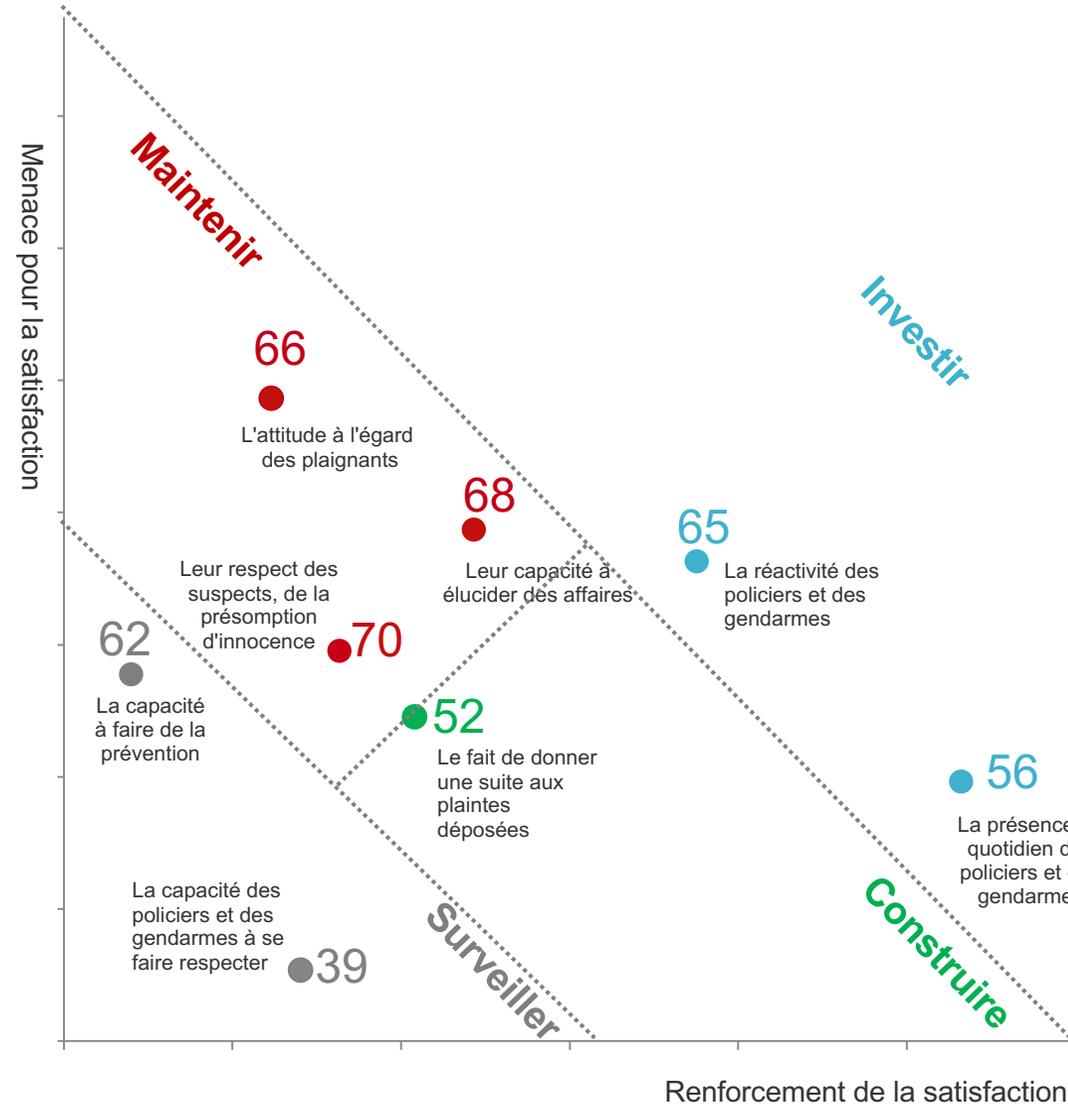


- La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles
- La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement
- La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population
- L'attitude des policiers et des gendarmes à l'égard des plaignants
- Le fait que les policiers et les gendarmes donnent une suite aux plaintes déposées
- La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention
- Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence
- Leur capacité à élucider des affaires

Analyse asymétrique



- Si la capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter ne satisfait que peu les usagers, elle n'apparaît toutefois ni comme un levier ni comme une réelle menace à la satisfaction globale. Sans doute les usagers ne tiennent-ils pas les forces de l'ordre comme uniques responsables de cette situation.
- En revanche la présence au quotidien des forces de l'ordre mais aussi leur réactivité constituent de réels leviers pour renforcer la satisfaction des usagers.



ST Satisfait

60

Moyenne générale

+ >> 6 points et plus par rapport à 2021
 ● +/- 5 points par rapport à 2021
 - << 6 points et plus par rapport à 2021

61

Moyenne Investir

68

Moyenne Maintenir

52

Moyenne Construire

51

Moyenne Surveiller

5.2 La santé publique

Rappel de la question permettant dans notre enquête d'identifier les usagers de ce service public:

Q4 Au cours de ces deux dernières années, avez-vous eu recours pour vous personnellement ou pour l'un de vos proches aux services de santé publique c'est-à-dire aux hôpitaux publics, aux services d'urgence ou au SAMU ?



Profil des usagers

Q4 Au cours de ces deux dernières années, avez-vous eu recours pour vous personnellement ou pour l'un de vos proches aux services de santé publique c'est-à-dire aux hôpitaux publics, aux services d'urgence ou au SAMU ?

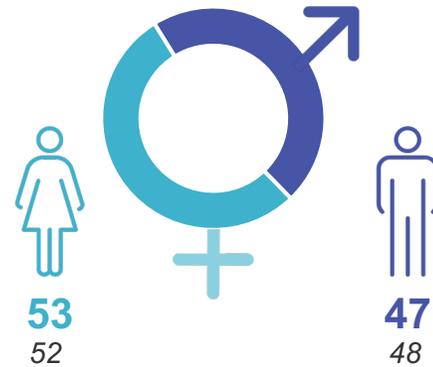


Chiffres population française

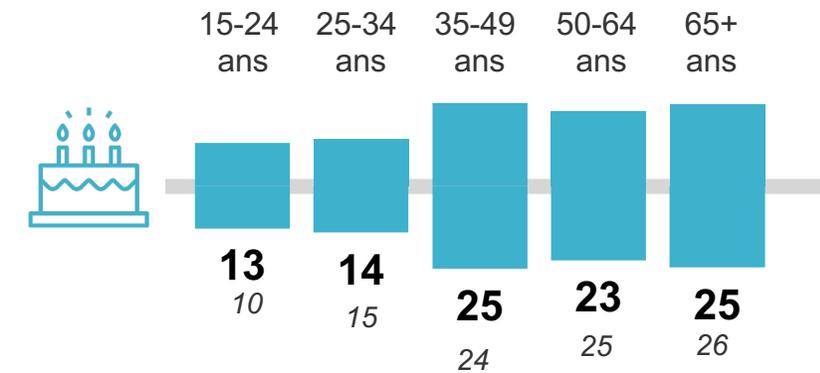
- Les usagers de la santé publique présentent une structure très comparable à celle de l'ensemble de la population française.

En %

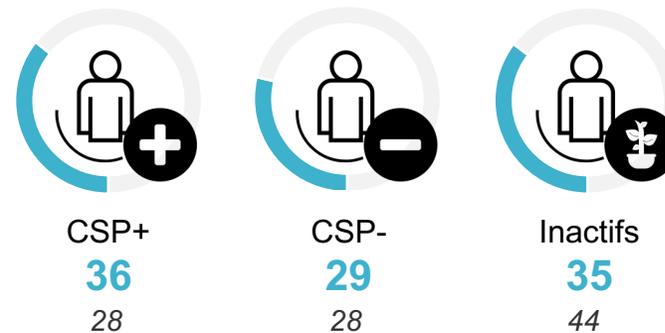
SEXE



ÂGE



CSP INDIVIDU

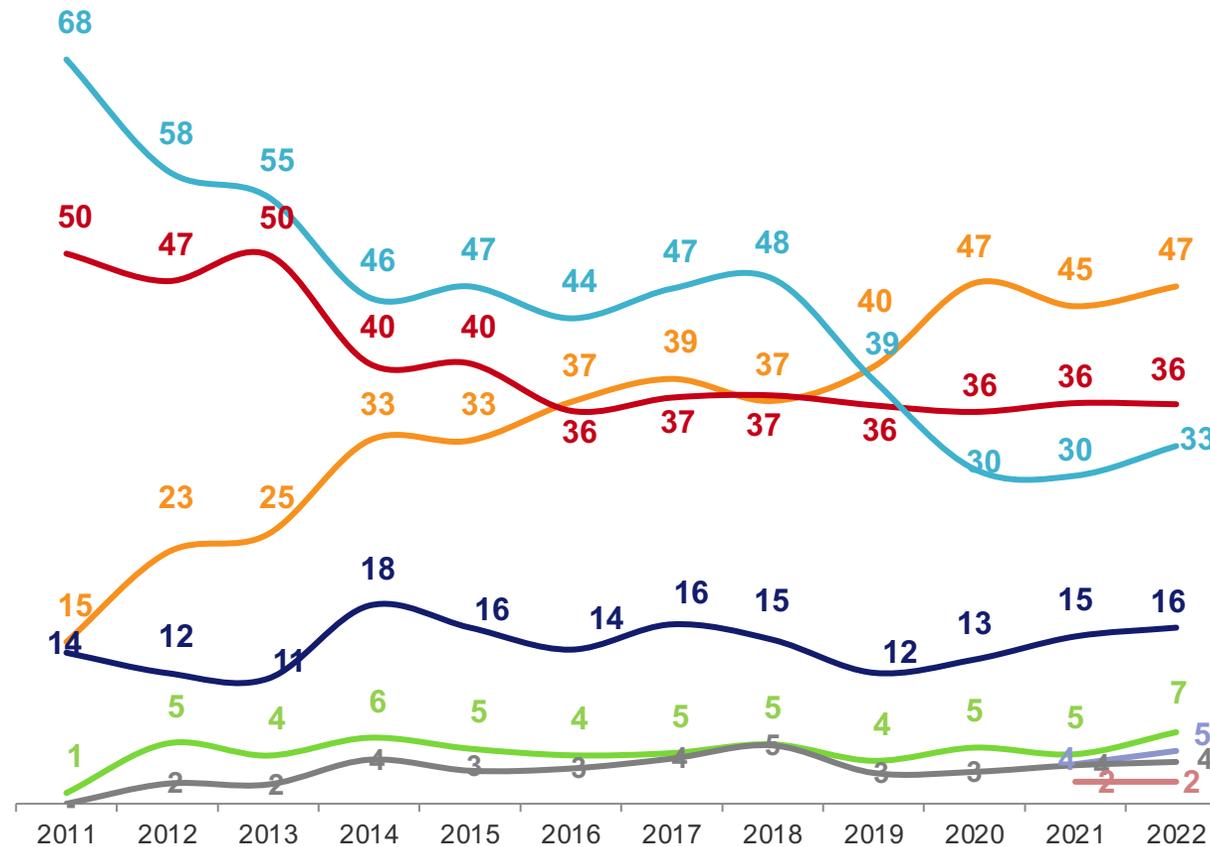




D1 En règle générale, comment vous êtes-vous en contact les services de santé publique ?

- Pour la 3^{ème} année consécutive, Internet est le canal le plus utilisé pour entrer en contact avec les services publics de santé. Sa progression se stabilise à 47%, niveau identique à 2020.
- L'utilisation des autres modes de contact est comparable à l'année dernière.

En %



Economies dans le budget

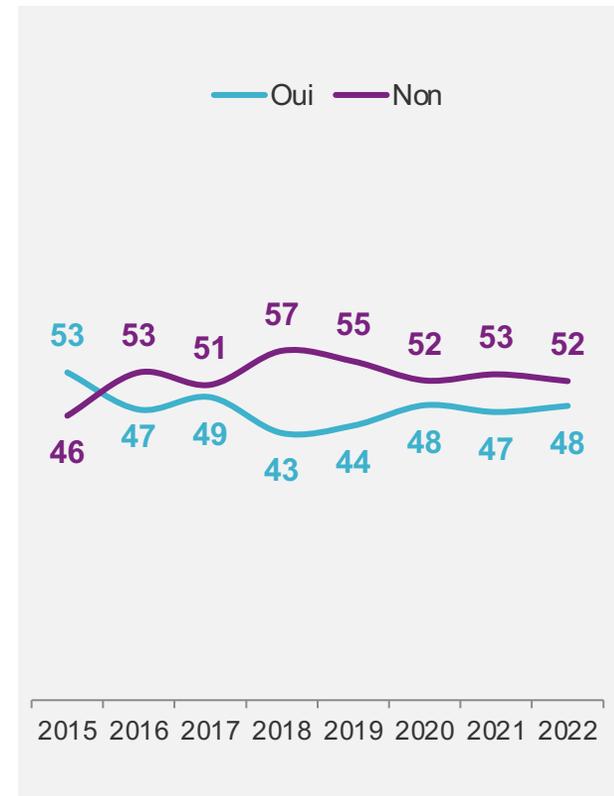
D3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services de santé publique ?



- L'écart entre les usagers qui considèrent que les économies sont impossibles en termes de santé publique et ceux qui les estiment envisageables sans diminuer la qualité du service reste globalement stable depuis 3 ans

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



48% Oui

50-64 ans : 42%
Symp. Grande gauche: 39%
Symp. EELV : 35%
Symp. Grande droite: 54%
Symp. LR : 61%

54

Moyenne des 9 services publics étudiés

Opinion et satisfaction

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? La santé publique
 D2 Globalement, en tant qu'utilisateur du système de santé publique, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de son action ?

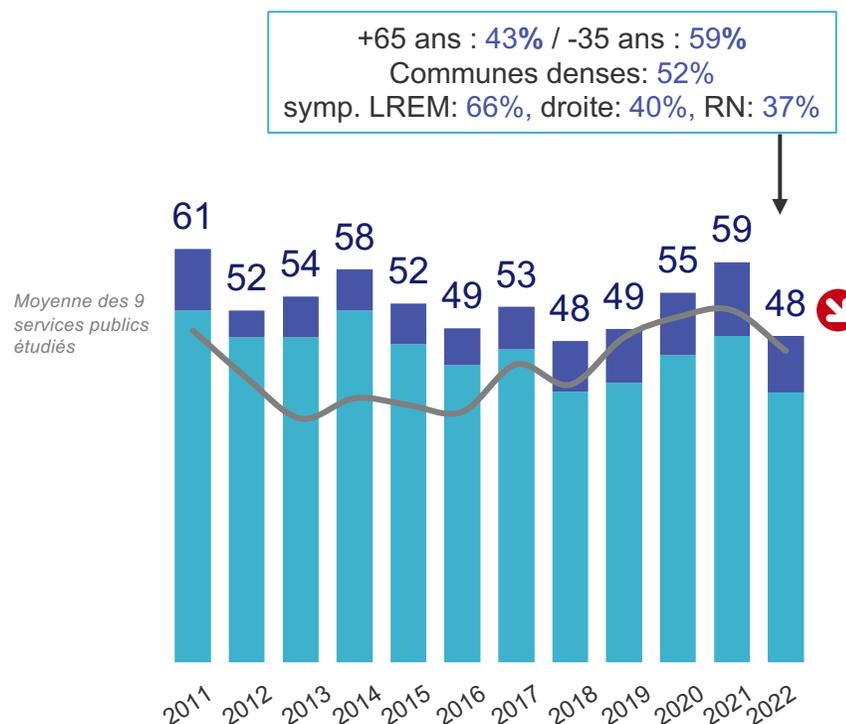


- L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans la santé publique se dégrade considérablement cette année (-11 pts)
- En parallèle, la satisfaction des usagers poursuit sa baisse en perdant 3 pts cette année encore et atteint son plus bas niveau à 76%.
- Ces 2 indicateurs restent toutefois au-dessus des moyennes des différents services publics, de peu cependant concernant l'opinion.

En %

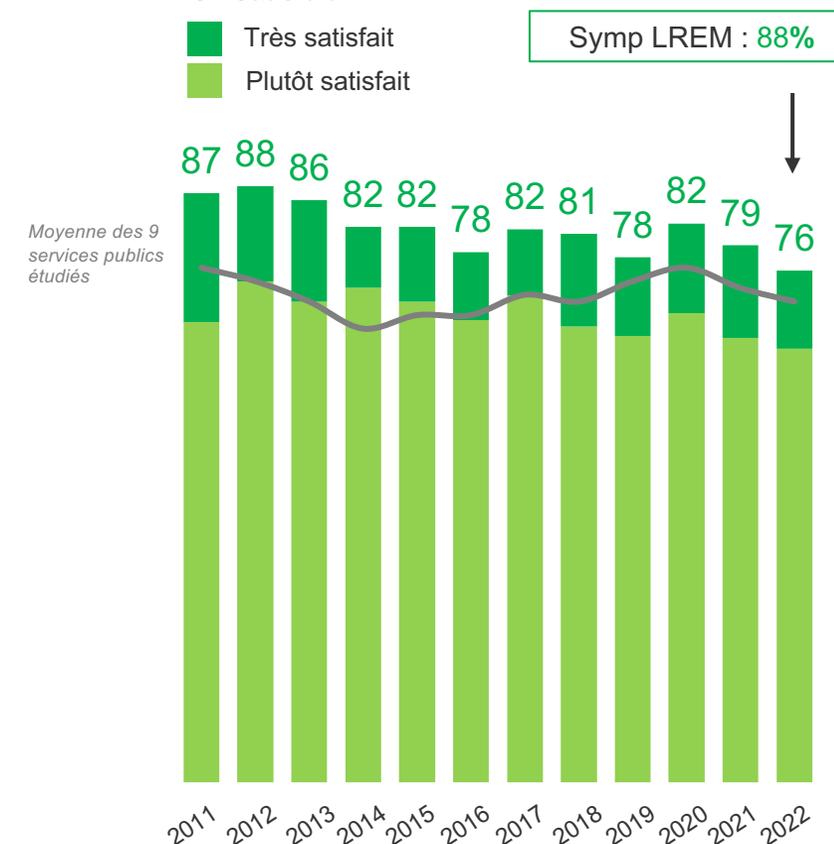
ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



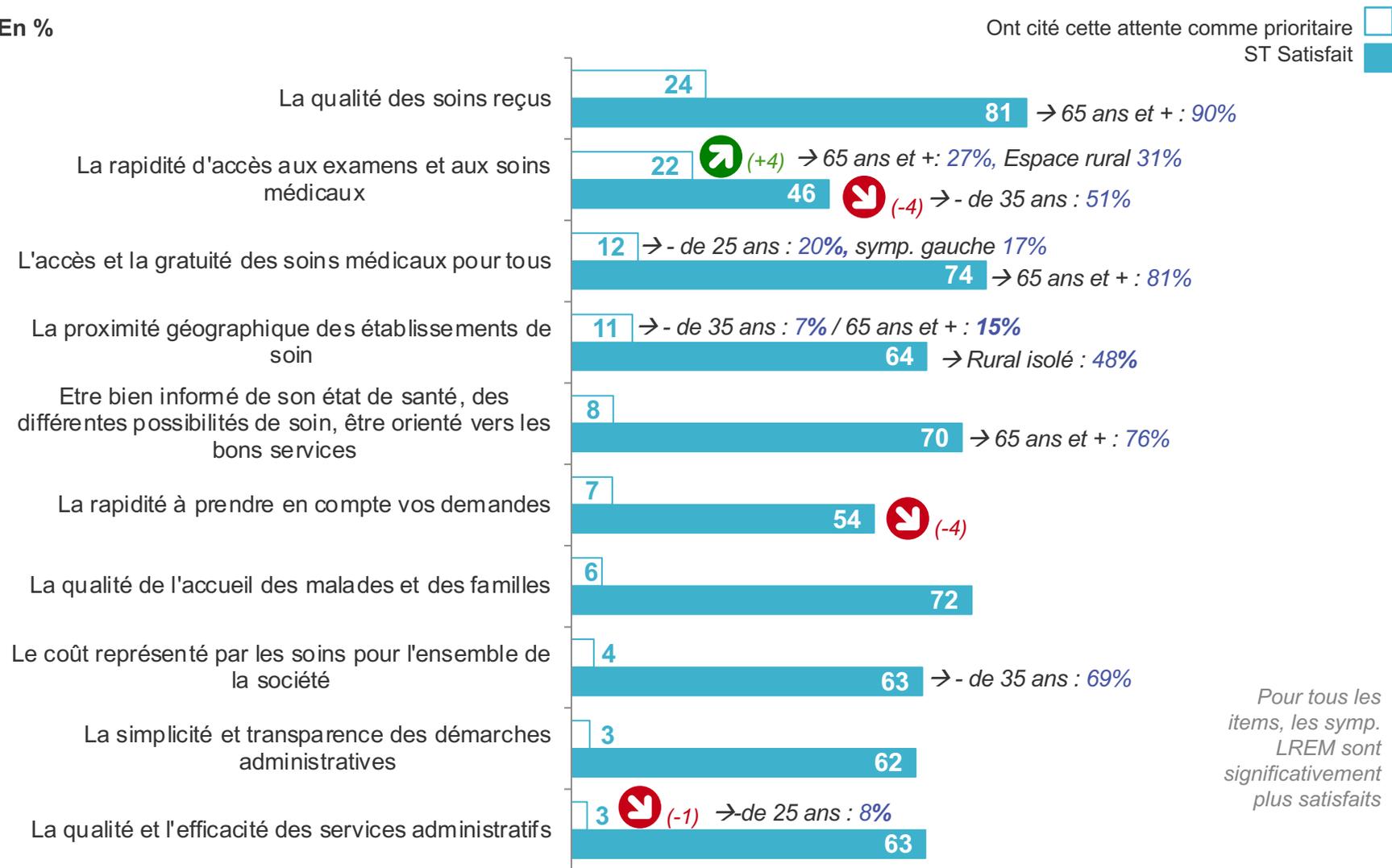
Priorités (et satisfaction)

D4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU avec lesquels vous avez été en contact ?/ D5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU ? Estimez-vous qu'elle est...



- Après des hausses exceptionnelles dans le contexte de crise sanitaire de 2020, le niveau de satisfaction à l'égard de plusieurs aspects de la santé publique a retrouvé depuis l'an passé des niveaux observés avant crise
- Deux aspects en revanche affichent de nettes baisses de satisfaction cette année, on note :
 - un recul de 4 pts de satisfaction sur la rapidité de prise en compte des demandes
 - un nouveau recul, également de 4 pts cette année, s'agissant de la rapidité d'accès aux examens et soins médicaux. La satisfaction sur cet aspect a ainsi reculé de 10 pts en 2 ans. En conséquence, cet aspect apparaît particulièrement plus prioritaire (+4)
- En somme, les 3 dimensions jugées les plus prioritaires en matière de santé publique restent les mêmes : qualité des soins reçus, rapidité d'accès aux soins, et gratuité pour tous – mais cet aspect est désormais suivi de près par l'attente de proximité géographique en 4^{ème} priorité

En %



Pour tous les items, les symp. LREM sont significativement plus satisfaits

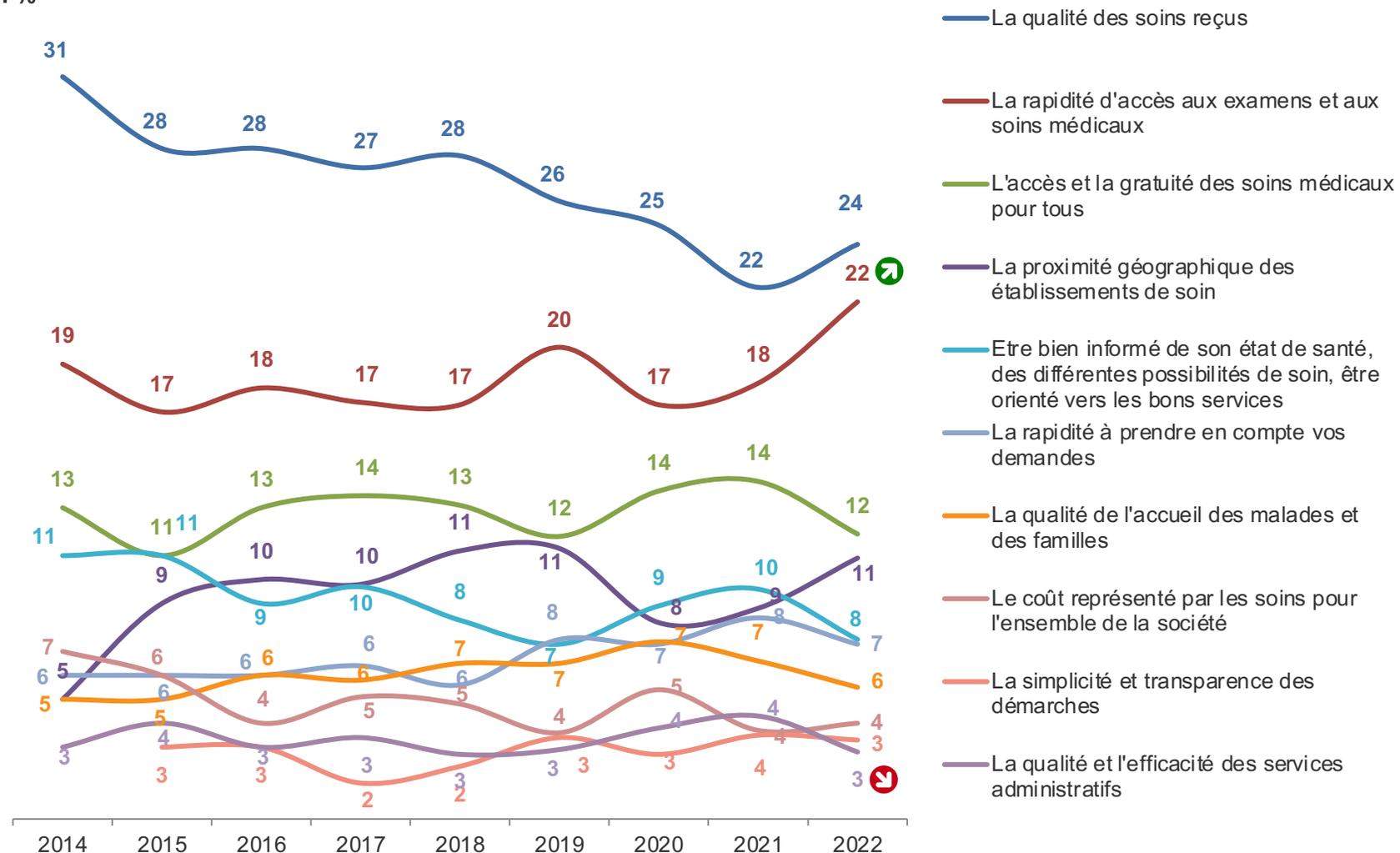
Evolution des attentes prioritaires (2014-2022)



D4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU avec lesquels vous avez été en contact ?

- Parmi les trois attentes prioritaires :
 - La qualité des soins reçus reste en tête et repart légèrement à la hausse (+2) après une baisse continue depuis 2014
 - La rapidité d'accès aux soins, en nette hausse, apparaît comme une priorité de plus en plus prégnante (+5 pts en 2 ans), et atteignant son score le plus haut
 - L'universalité d'accès reste plutôt stable à un niveau proche de l'attente de proximité géographique, comme déjà observé par le passé

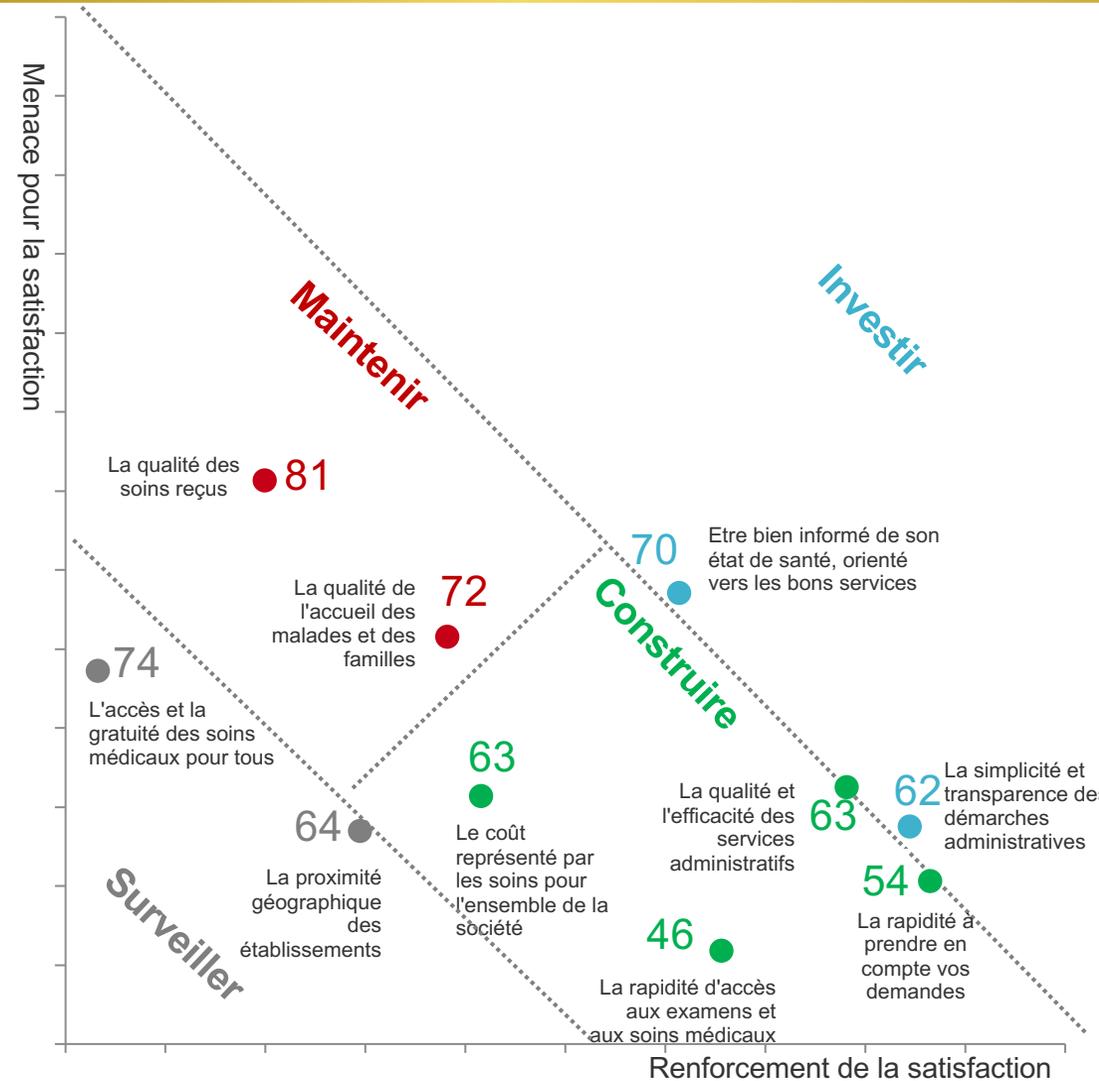
En %



Analyse asymétrique



- Sans surprise il apparaît toujours fondamental de maintenir la satisfaction à l'égard de la qualité des soins, car son affaiblissement constituerait une menace directe sur la satisfaction générale des usagers. C'est également le cas de la qualité de l'accueil réservé aux malades et à leur famille.
- Parmi les éléments qui apparaissent comme des leviers pour améliorer la satisfaction, on retrouve à la fois :
 - Une demande de rapidité : qu'il s'agisse de rapidité d'accès aux examens et soins (jugée peu satisfaisante) ou de rapidité des personnels à prendre en compte les demandes des usagers.
 - Une attention à porter aux démarches administratives, à la fois en matière de qualité et d'efficacité des services administratifs, mais également de simplicité et de transparence des démarches.



ST Satisfait

65

Moyenne générale

- + >> 6 points et plus par rapport à 2021
- +/- 5 points par rapport à 2021
- << 6 points et plus par rapport à 2021

66

Moyenne Investir

77

Moyenne Maintenir

57

Moyenne Construire

69

Moyenne Surveiller

5.3 L'éducation nationale

Rappel de la question permettant dans notre enquête d'identifier les usagers de ce service public :

Q2 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous l'un de vos enfants actuellement scolarisé dans une école publique, que ce soit une école primaire, un collège, un lycée ou un établissement du supérieur, (c'est-à-dire une université, une classe préparatoire ou une grande école publique. Inclure BTS, IUT, IUP, IEP, Ecoles d'ingénieurs, de journalisme, etc.) ? / Q3 Vous personnellement, êtes-vous actuellement scolarisé dans une école publique, que ce soit un collège, un lycée ou un établissement du supérieur, c'est-à-dire une université, une classe préparatoire ou une grande école publique (cela peut être un BTS, un IUT, un IUP, un IEP, une Ecole d'ingénieurs, de journalisme, etc.) ?



Profil des usagers

Q2 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous l'un de vos enfants actuellement scolarisé / Q3 Vous personnellement, êtes-vous actuellement scolarisé dans une école publique, que ce soit une école primaire, un collège, un lycée ou un établissement du supérieur, (c'est-à-dire une université, une classe préparatoire ou une grande école publique. Inclure BTS, IUT, IUP, IEP, Ecoles d'ingénieurs, de journalisme, etc.) ?

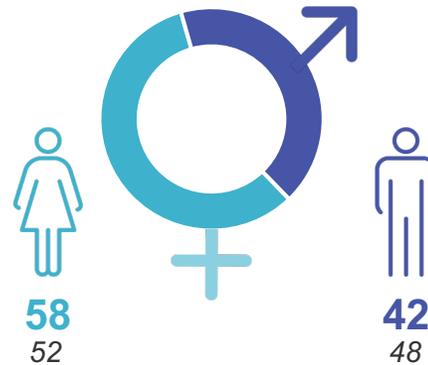


Chiffres population française

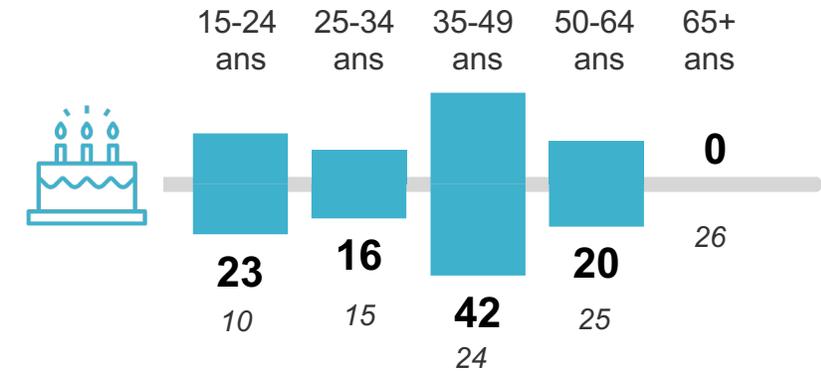
- Les usagers de l'éducation nationale, qu'ils soient parents ou élèves, sont assez logiquement plus jeunes que la moyenne de la population française (et ils sont, de fait, moins souvent inactifs).
- Les usagers de l'éducation nationale sont aussi une population un peu plus féminine

En %

SEXE

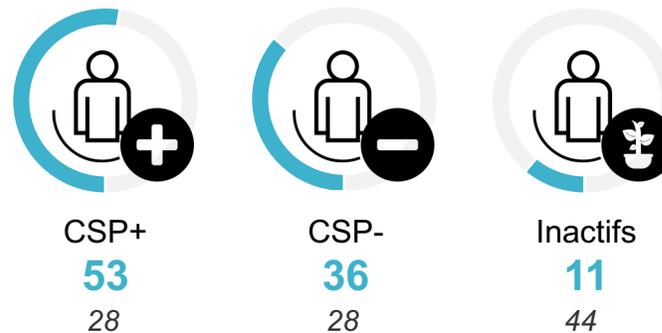


ÂGE



*Q3 n'est pas posée aux personnes âgées de 65 ans et plus

CSP INDIVIDU



Modes de contact

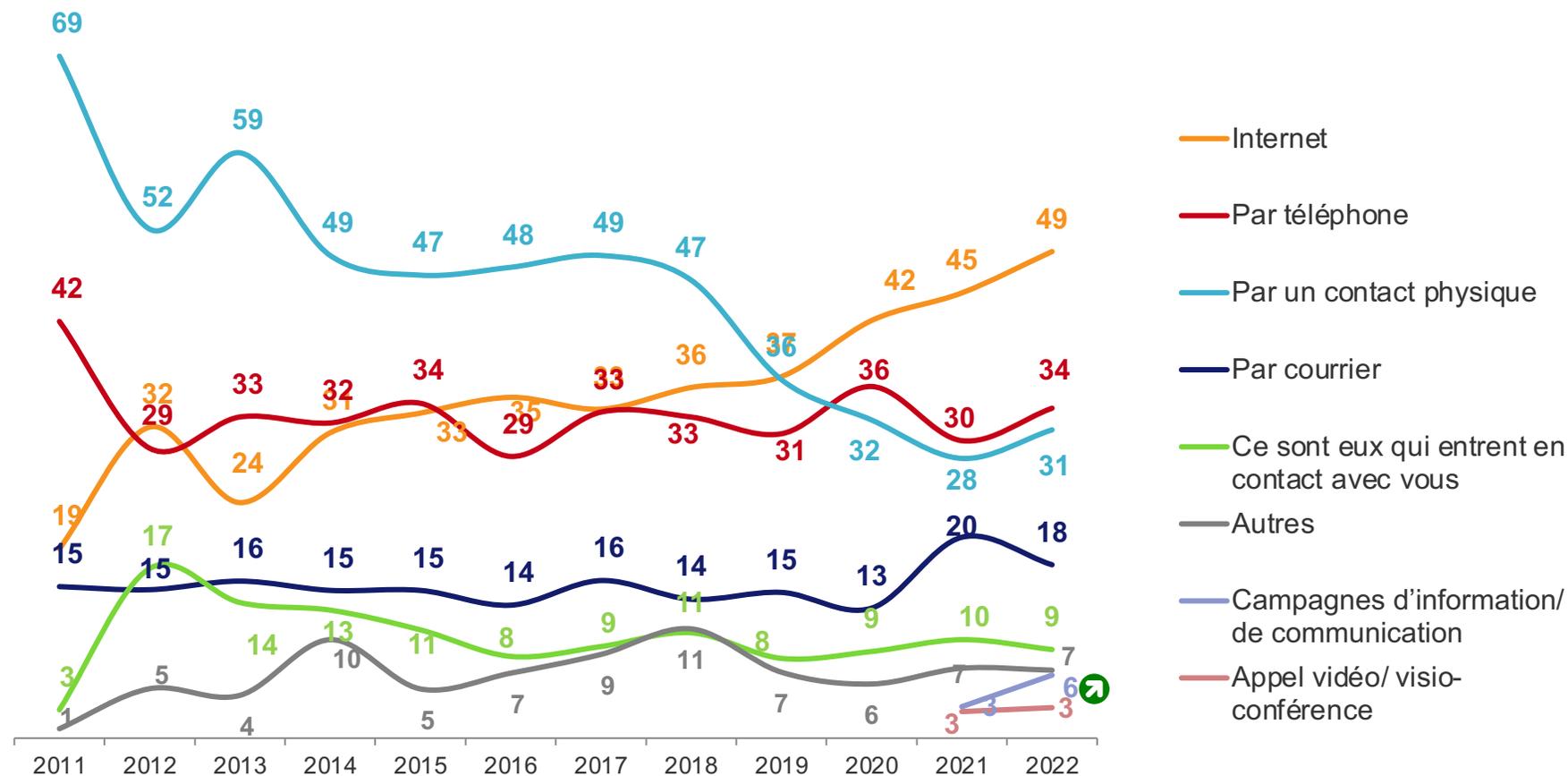
B1 En règle générale, comment vous êtes-vous en contact avec les services de l'éducation nationale, que ce soit avec l'école primaire, le collège, le lycée que fréquente votre enfant ?

C1 En règle générale, et en dehors des cours auxquels vous assistez, comment vous êtes-vous en contact avec les services de votre collège, lycée, université, ou avec ceux de l'éducation nationale ?



- Internet (49%, +4 en 1 an, + 30 en une décennie) poursuit sa progression comme mode de contact le plus utilisé avec l'éducation nationale et supplante largement les autres modes de contacts
- Les contacts téléphoniques se maintiennent
- Le contact physique semble se stabiliser à 31%, après avoir connu une diminution considérable au fil des 10 dernières

En %



Economies dans le budget

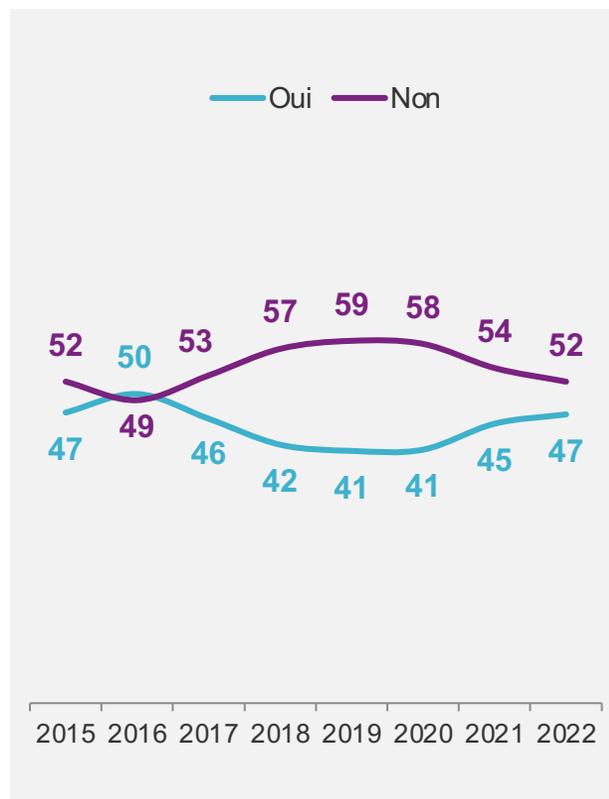
B3/ C3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de l'éducation nationale ?



- Depuis plusieurs années, les usagers de l'éducation nationale sont de plus en plus nombreux à considérer que l'on peut faire des économies importantes dans le budget de l'éducation nationale sans nuire à la qualité de ce service : 47% le pensent, soit 6 pts de plus qu'en 2019/2020
- Ce résultat reste cependant inférieur à la moyenne de l'ensemble des services publics étudiés

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



Parents

45



Elèves

51

47% Oui

Moins de 35 ans : 54%

54

Moyenne des 9 services publics étudiés

Opinion et satisfaction

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? L'Education Nationale
 B2/ C2 Globalement, en tant que parent d'élève/ en tant qu'élève ou étudiant, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'éducation fournie à vos enfants dans les écoles publiques françaises, que ce soit à l'école primaire, au collège ou au lycée ?

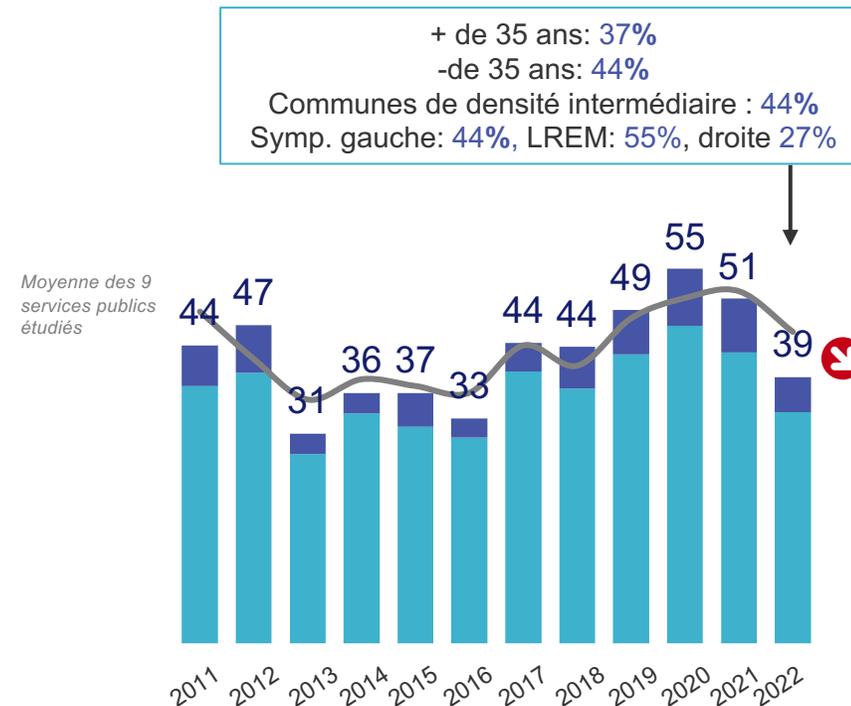


- Concernant l'action de l'Etat en matière d'Education nationale le taux de bonnes opinions continue sa baisse entamée l'an passé et dégringole cette année de 12 points, atteignant seulement 39%, soit en-dessous de la moyenne de l'ensemble des services publics étudiés.
- Il en va de même pour la satisfaction des usagers à l'égard de l'éducation nationale, qui poursuit sa baisse notable entamée l'an passée: -11 pts sur 2 ans, et se place aussi largement en dessous de la moyenne constatée pour l'ensemble des services étudiés.
- Les parents continuent de se montrer plus satisfaits que les élèves, mais leur satisfaction est clairement en berne avec -9 pts.

En %

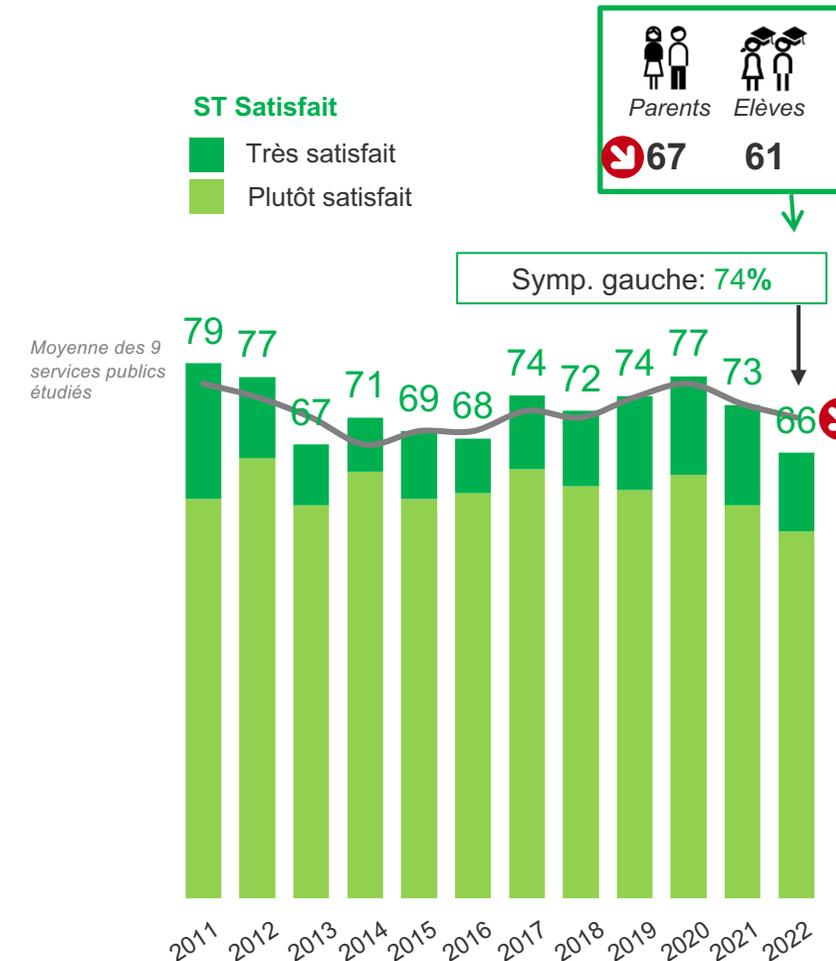
ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



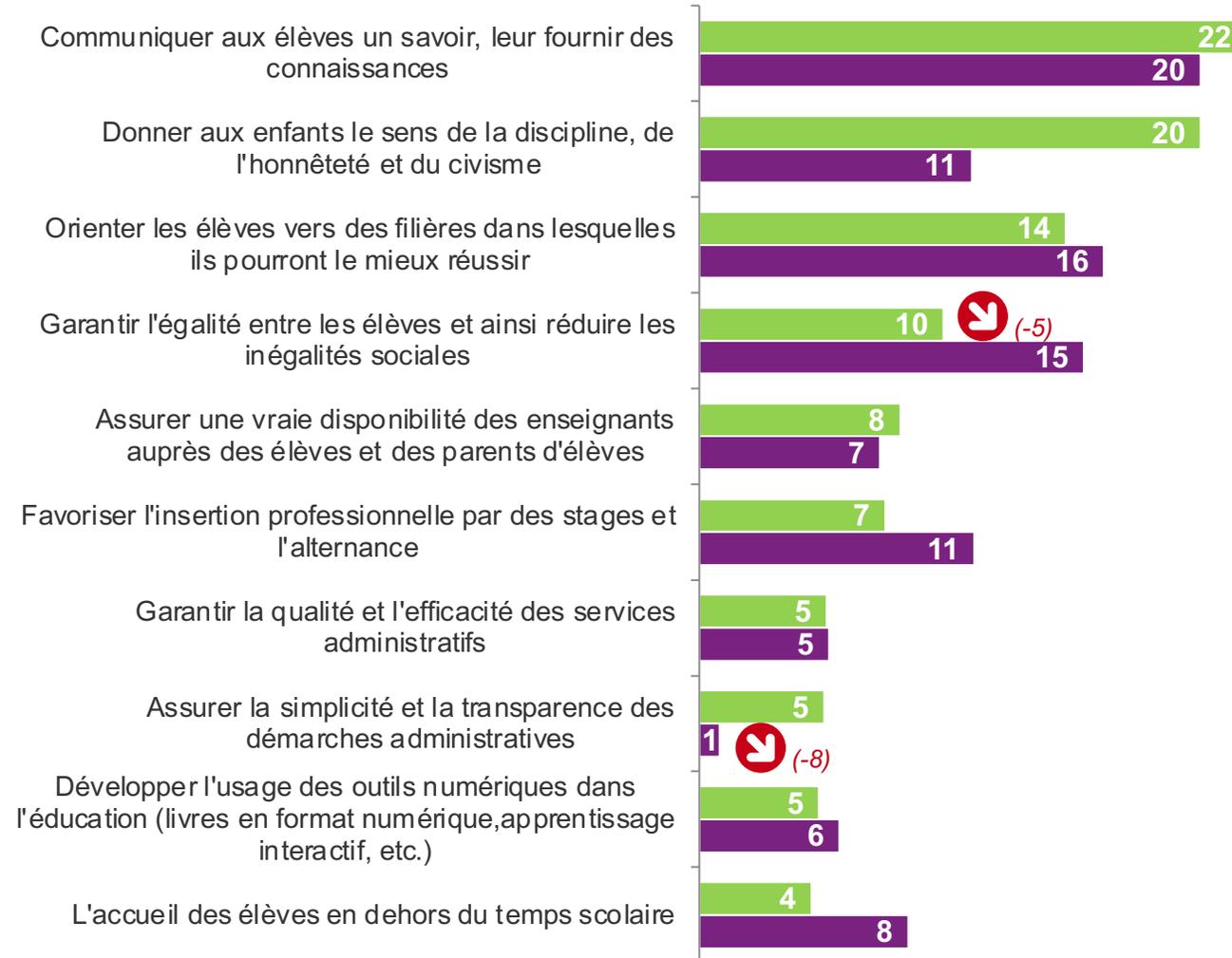
Priorités

B4/C4 Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève/ qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'éducation nationale ?



- Les deux attentes principales des parents continuent d'être la transmission des connaissances et le fait d'inculquer aux élèves le sens de la discipline, l'honnêteté et le civisme.
- Auprès des parents, le rôle de l'éducation nationale en tant que garant de l'égalité entre les élèves retrouve le niveau constaté avant 2019.
- Auprès des élèves, le trio de tête des attentes principales diverge. Au-delà de la transmission de savoirs, ils attendent une bonne orientation et une égalité entre élèves pour réduire les inégalités sociales.

En %



Base : Usagers (parents 707 / enfants 212)

Seules les évolutions statistiquement significatives (à 95%) par rapport à l'année dernière sont présentées.

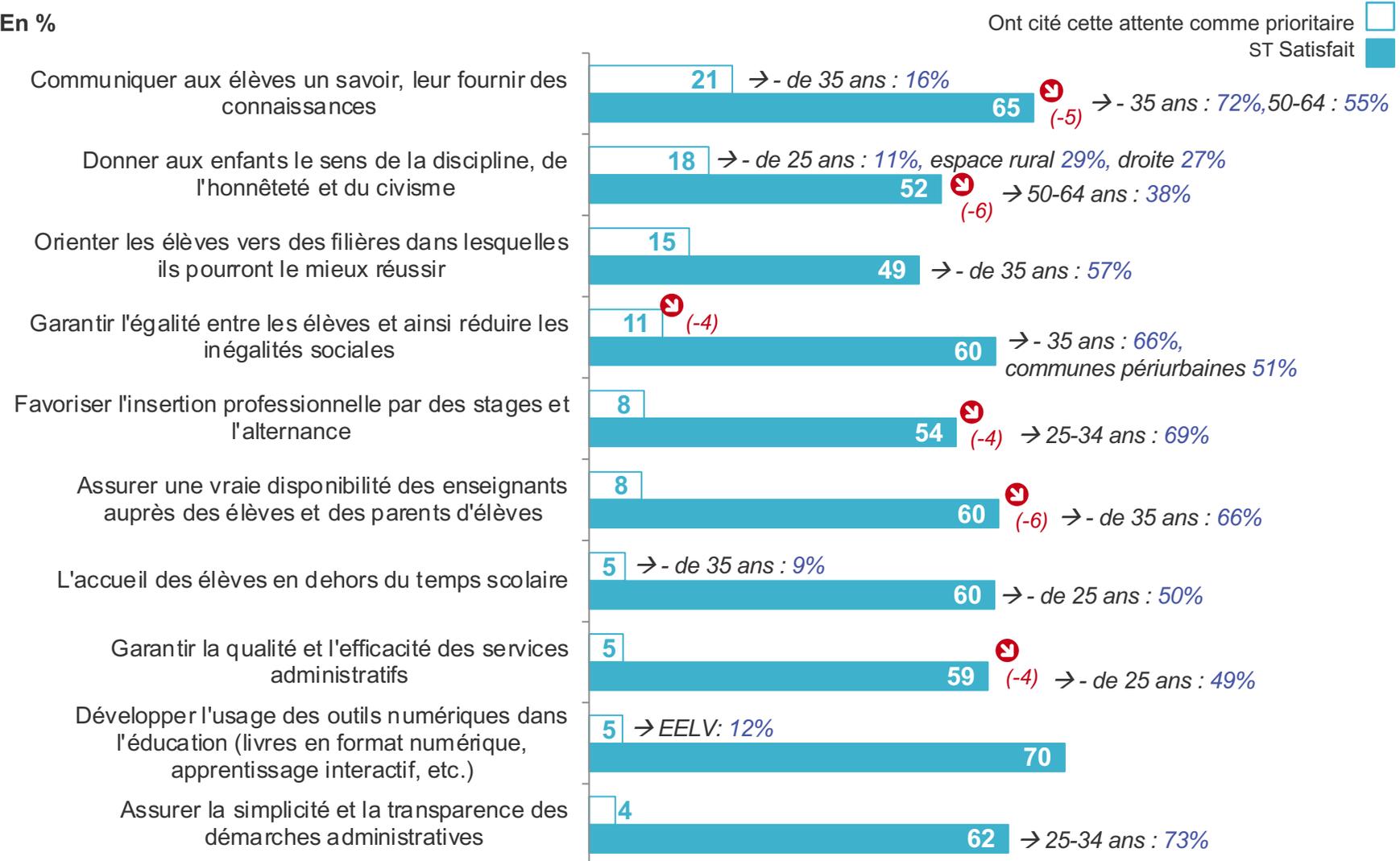
Priorités (et satisfaction)

B4/C4 Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève/ qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'éducation nationale ? / B5/C5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'éducation nationale ? Estimez-vous qu'elle est...



- La hiérarchie des attentes des usagers de l'éducation nationale reste globalement la même
- On note en revanche une baisse notable de la satisfaction sur de nombreux points cette année, qui fait suite à des progrès enregistrés ces 2 dernières années.
- Au global, des scores (d'attentes et de satisfaction) qui reviennent à des niveaux observés notamment en 2019

En %



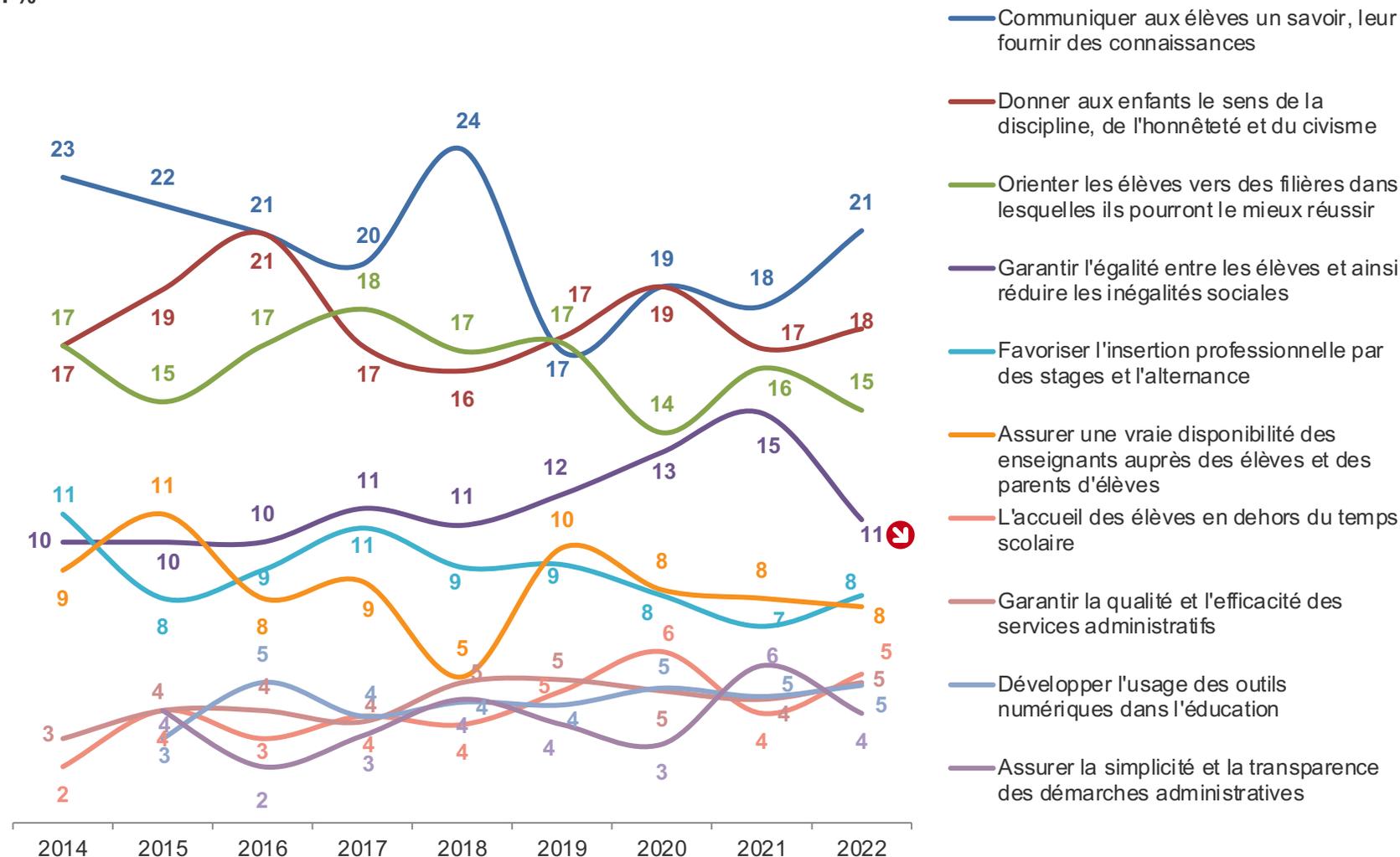
Evolution des attentes prioritaires (2014-2022)



B4/C4 Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève/ qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'éducation nationale ?

- La hiérarchie des attentes des usagers de l'éducation nationale reste globalement la même
- Les deux attentes principales continuent d'être la transmission des connaissances et le fait d'inculquer aux élèves le sens de la discipline, l'honnêteté et le civisme.
- L'attente liée au rôle de l'éducation nationale en tant que garant de l'égalité entre les élèves retrouve son niveau d'avant 2019.

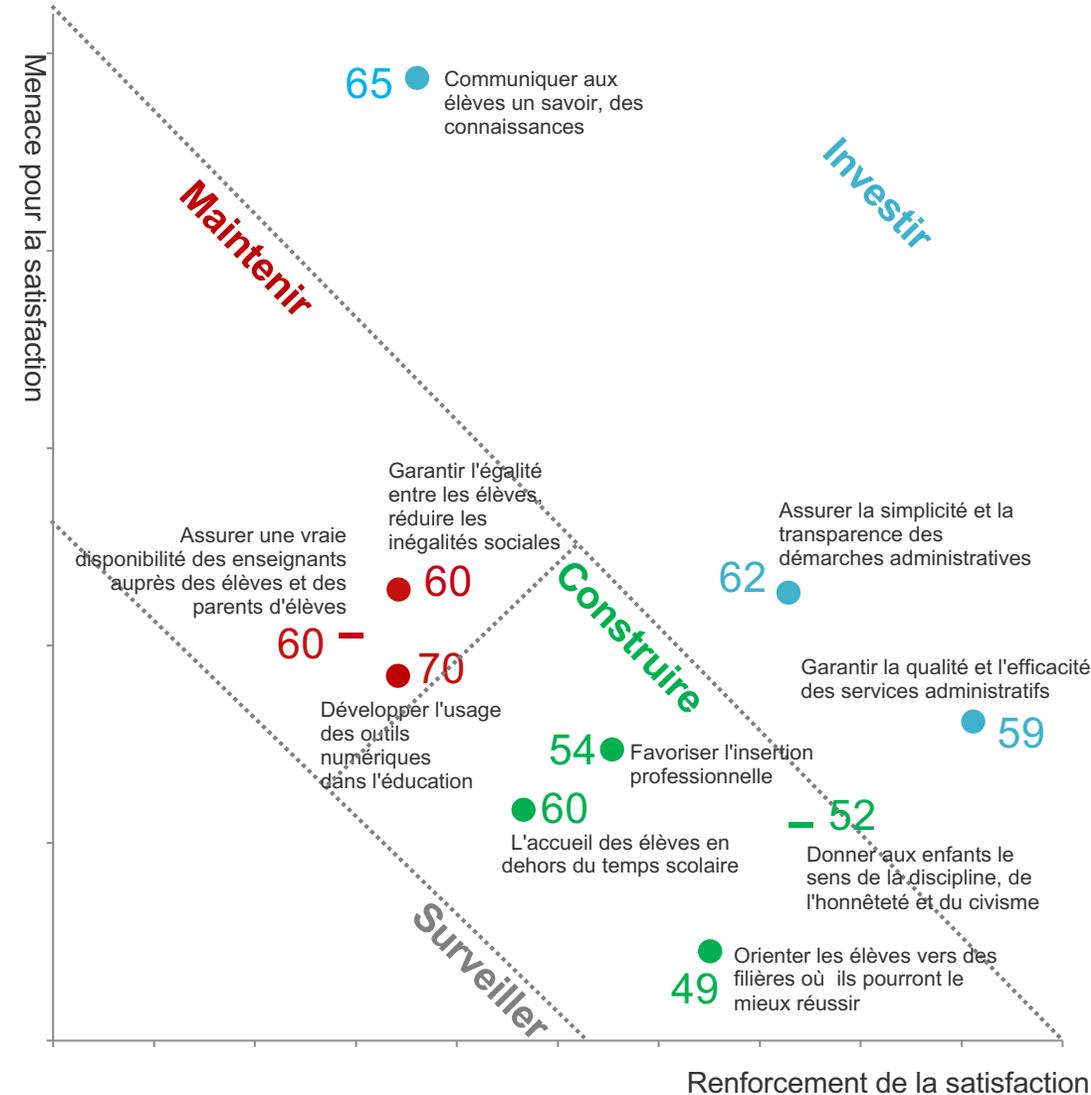
En %



Analyse asymétrique



- Première priorité des usagers, le fait de communiquer aux élèves un savoir est une attente à considérer avec attention : si ce prérequis n'est pas atteint, la satisfaction générale s'en ressent directement.
- Un certain nombre de dimensions – jugées aujourd'hui peu satisfaisantes – pourraient nettement renforcer la satisfaction si elles étaient améliorées : il s'agit de l'orientation vers les bonnes filières, du fait de donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme et enfin de favoriser l'insertion professionnelle.



ST Satisfait

59

Moyenne générale

- + >> 6 points et plus par rapport à 2021
- +/- 5 points par rapport à 2021
- << 6 points et plus par rapport à 2021

62

Moyenne Investir

63

Moyenne Maintenir

54

Moyenne Construire

-

Moyenne Surveiller

5.4 L'environnement

Rappel de la question permettant dans notre enquête d'identifier les usagers de ce service public :

Q10 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous été en contact avec l'un des services publics en charge de questions environnementales comme les directions de l'environnement, des espaces verts, de la propreté ou de la collecte des encombrants ou avez-vous bénéficié d'aides publiques pour améliorer la performance énergétique de votre logement au cours des cinq dernières années ?



Profil des usagers

Q10 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous été en contact avec l'un des services publics en charge de questions environnementales comme les directions de l'environnement, des espaces verts, de la propreté ou de la collecte des encombrants ou avez-vous bénéficié d'aides publiques pour améliorer la performance énergétique de votre logement au cours des cinq dernières années ?

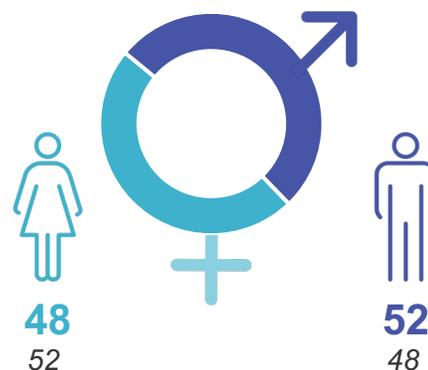


Chiffres population française

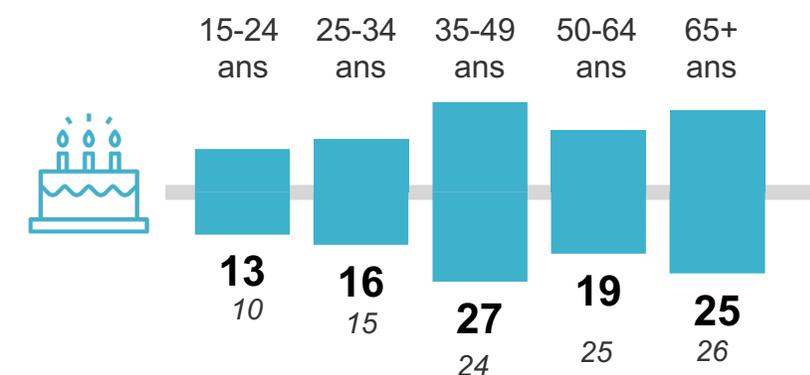
- Les usagers de l'environnement sont un peu plus souvent des hommes que des femmes, contrairement à la structure de la population française.
- Ils sont également un peu plus jeunes en moyenne et plus issus des CSP les plus favorisées.

En %

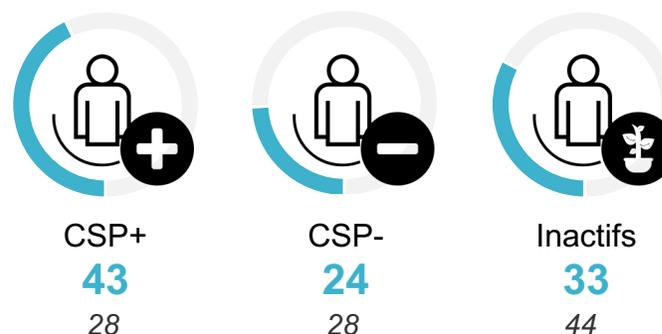
SEXE



ÂGE



CSP INDIVIDU



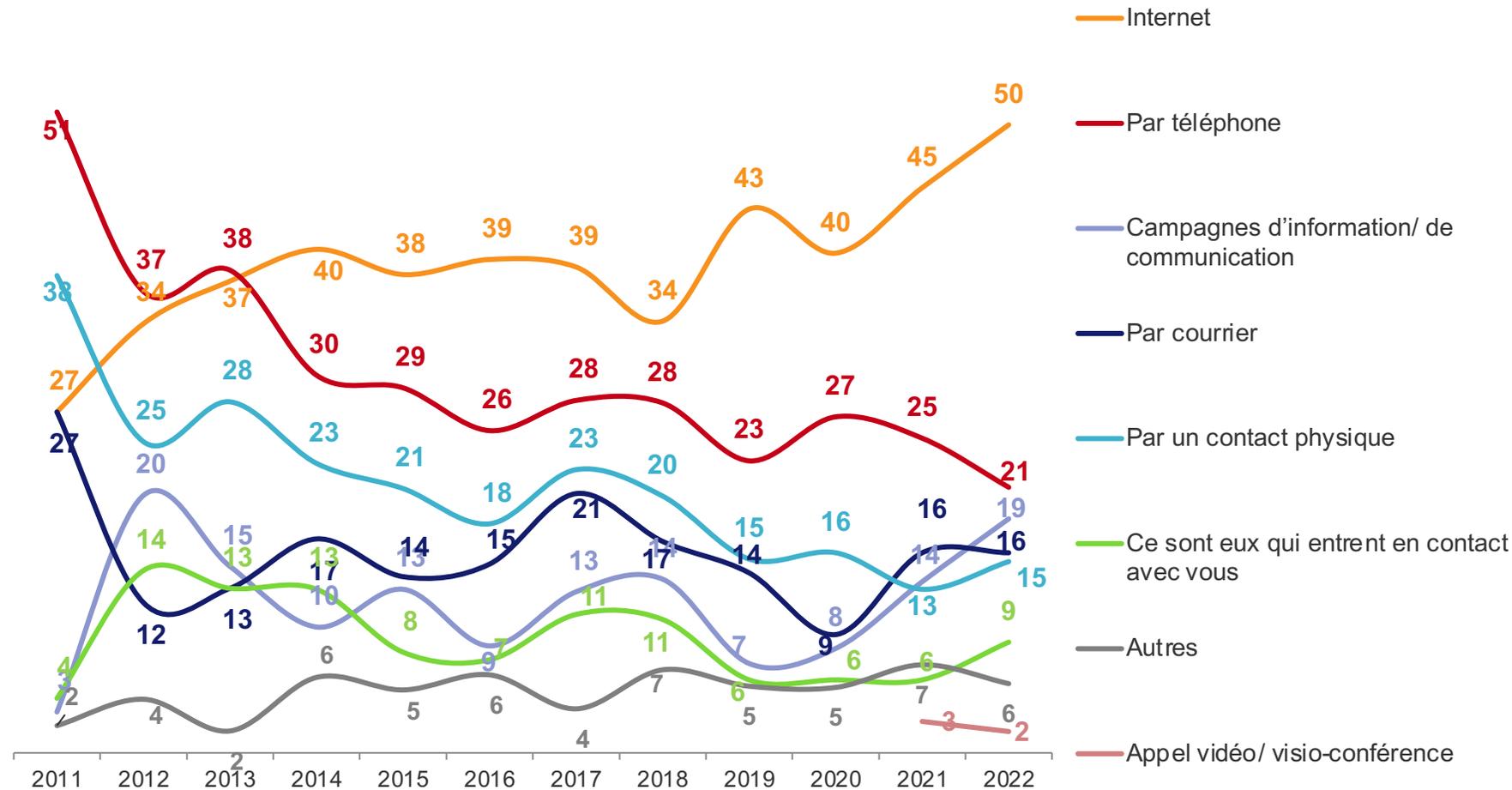
Modes de contact

J1 En règle générale, comment vous êtes-vous en contact avec les services de l'Etat en charge des questions environnementales ?



- Les contacts par Internet poursuivent leur progression cette année encore et atteignent leur score le plus haut à 50%
- A l'inverse, les contacts téléphoniques – bien que toujours 2^{ème} mode de contact privilégié – poursuivent leur déclin avec une nouvelle baisse cette année, de -6 pts.
- Les campagnes de communication s'affichent comme un mode de contact en augmentation constante depuis 2020 et font presque jeu égal avec le téléphone cette année
- L'usage du courrier se maintient au même niveau que l'an dernier

En %



Economies dans le budget

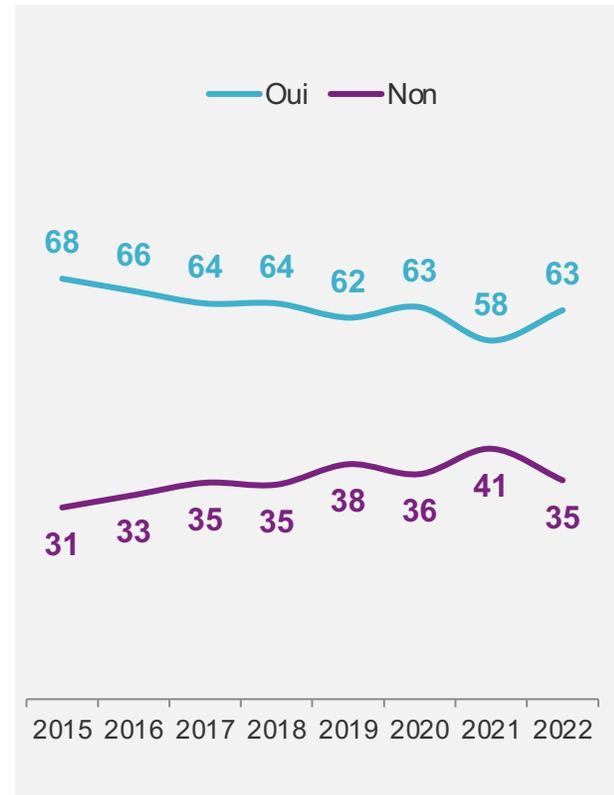
J3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services en charge de l'environnement ?



- Les usagers des services en charge de l'environnement considèrent toujours très majoritairement qu'il est possible de réaliser des économies importantes dans ce service sans en diminuer la qualité.
- Après une baisse continue de 2015 à 2021, cette proportion gagne cette année 5 points et retrouve le niveau de 2020.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



63% Oui Moins de 25 ans : 46%

54

Moyenne des 9 services publics étudiés

Opinion et satisfaction

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? L'environnement
 J2 Globalement, en tant qu'utilisateur de l'environnement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de l'Etat et de ses services ?

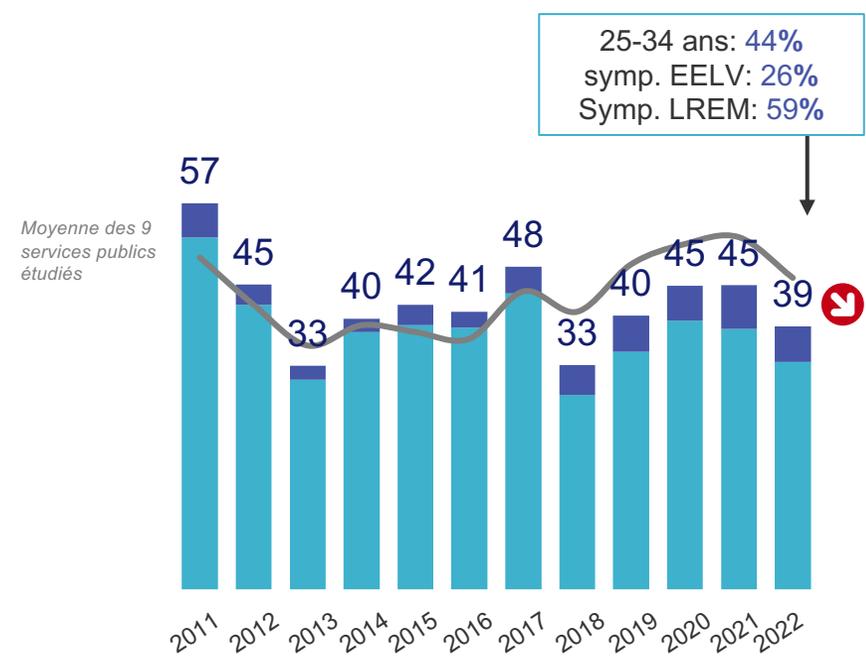


- L'opinion des Français quant à l'action de l'Etat sur les questions environnementales est en nette baisse cette année (-6), retombant à un niveau proche de 2019
- La satisfaction des usagers en la matière est cependant stable comparée à l'an dernier
- L'opinion et la satisfaction sur l'aspect environnemental restent, par ailleurs, inférieures à la moyenne observée sur l'ensemble des services publics.

En %

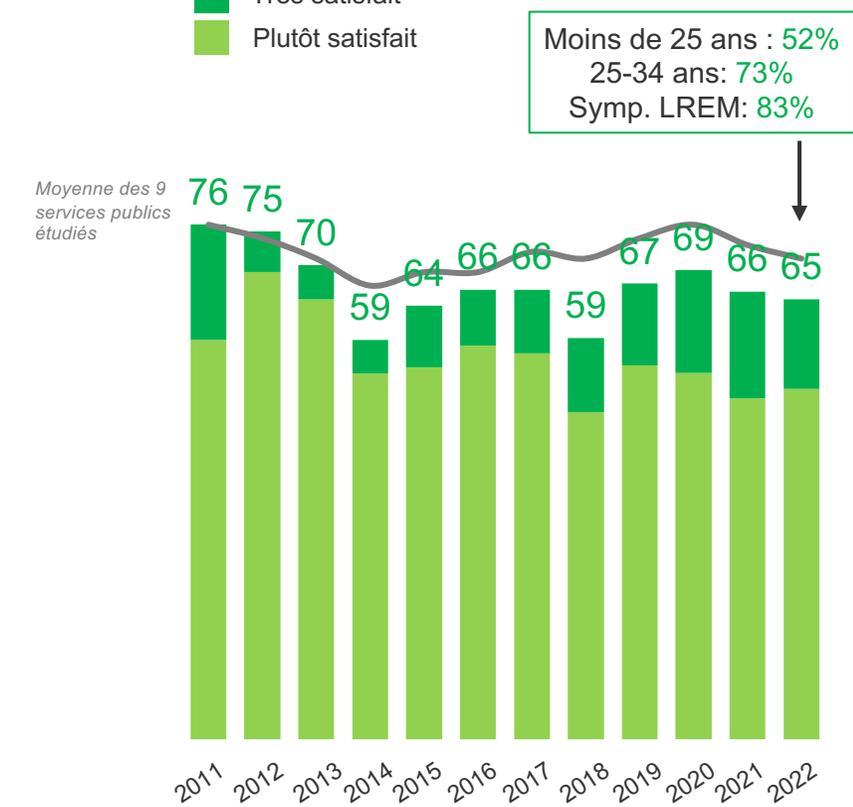
ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



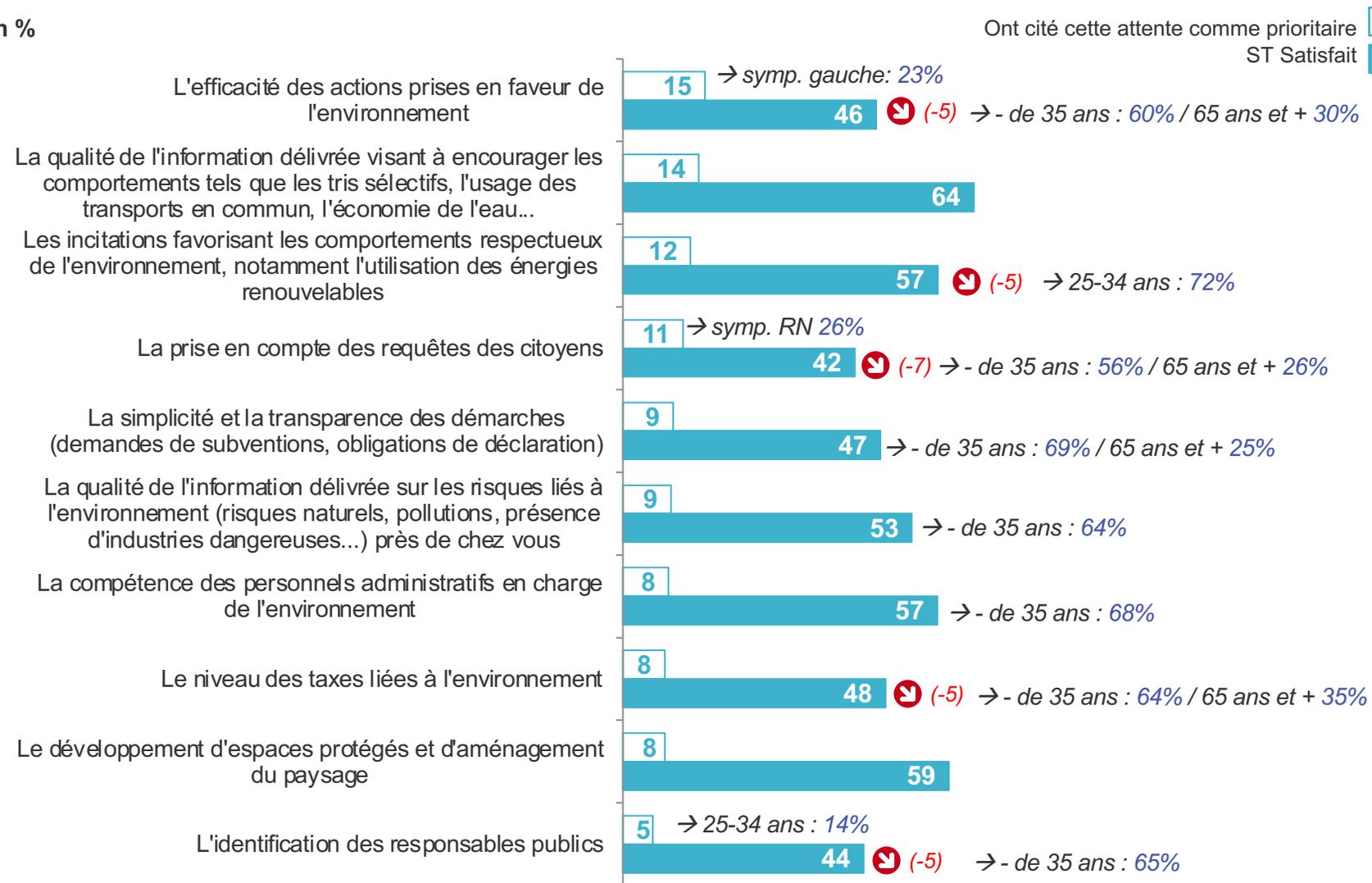
Priorités (et satisfaction)

J4 Quel est, parmi les différents points suivants, celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Etat en matière d'environnement ? / J5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'Etat et de ses services ? Estimez-vous qu'elle est...



- L'efficacité des actions prises en faveur de l'environnement (3^{ème} l'an passé) s'affiche cette année comme la principale attente des usagers.
- Pour compléter le podium, les usagers attendent aussi une qualité d'information et des incitations favorisant les comportements respectueux de l'environnement.
- Les niveaux de satisfaction sur les différentes dimensions testées restent relativement faibles et enregistrent des baisses notables. C'est le cas sur la prise en compte des requêtes des citoyens (-7), point sur lequel seuls 42% des usagers sont satisfaits.
- Une satisfaction en recul aussi sur le niveau des taxes liées à l'environnement, les incitations à un bon comportement, l'efficacité des actions prises et l'identification des responsables publics.

En %



Ont cité cette attente comme prioritaire
ST Satisfait

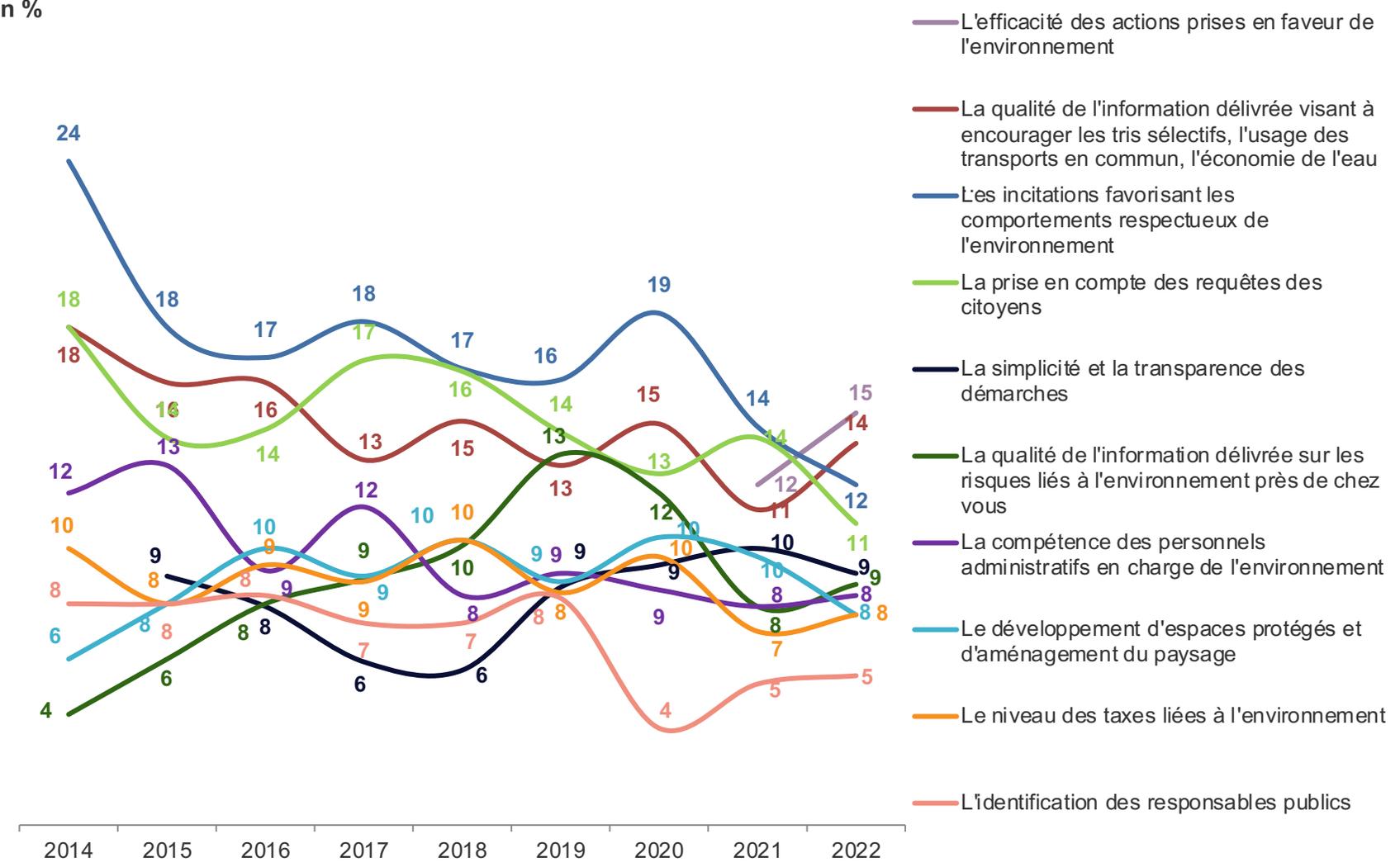
Evolution des attentes prioritaires (2014-2022)



J4 Quel est, parmi les différents points suivants, celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Etat en matière d'environnement ?

- L'attente portant sur les incitations favorisant les comportements respectueux recule encore, à son plus bas niveau et ne se détache plus des autres priorités.
- Les attentes en matière d'efficacité des actions et de qualité d'information prennent désormais la tête
- La prise en compte des requêtes des citoyens poursuit sa baisse parmi les attentes des usagers

En %



Base : Usagers (359)

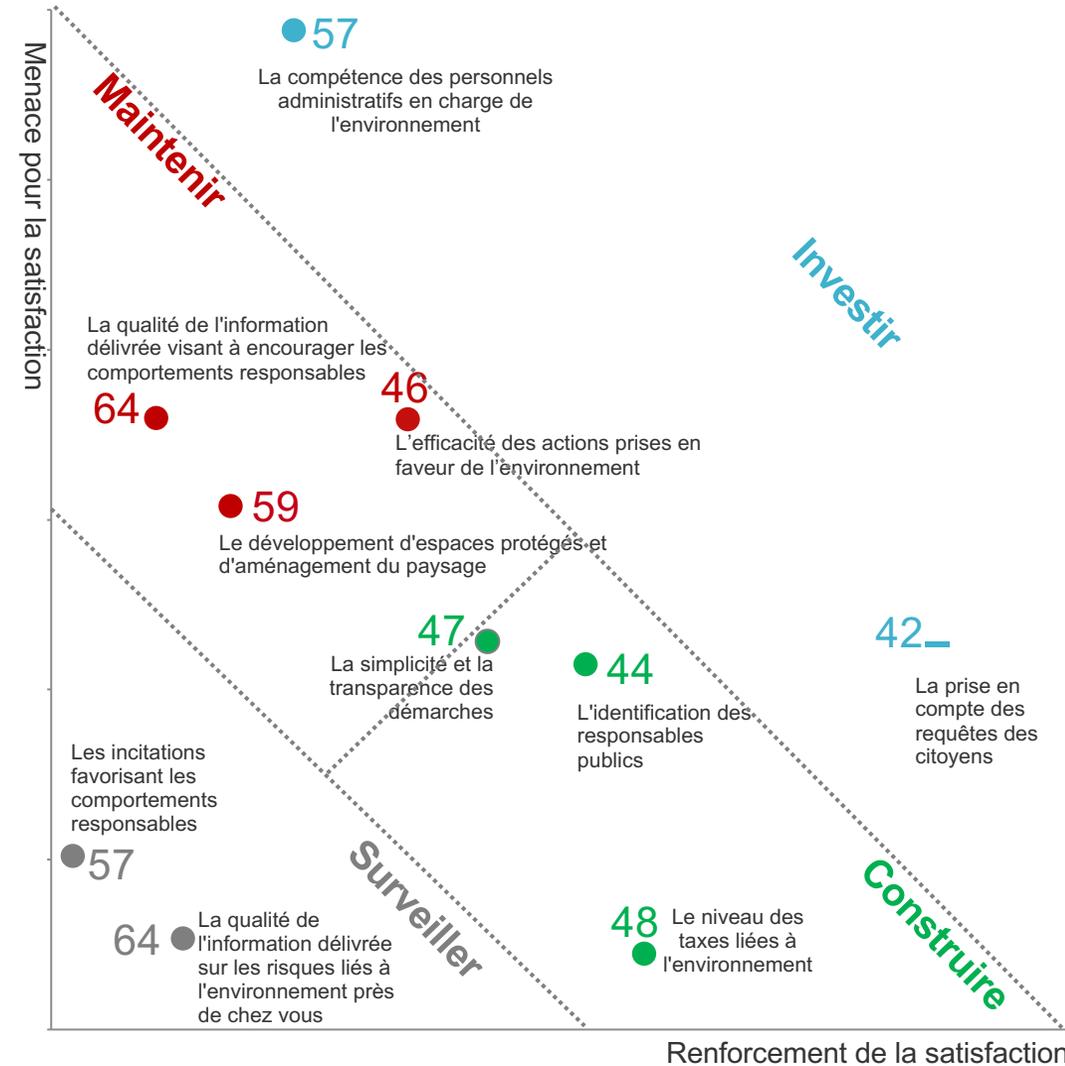
Analyse asymétrique



Les deux dimensions qui suscitent le moins de satisfaction apparaissent comme des leviers à investir ou construire pour améliorer la satisfaction générale des usagers du service public de l'environnement :

- L'identification de responsables publics d'une part ;
- Et la prise en compte des requêtes des citoyens.

La qualité de l'information délivrée pour encourager les comportements responsables – qui constitue un atout relatif de ce service public – doit être maintenue : sa détérioration aurait en effet un impact direct sur la satisfaction générale.



ST Satisfait

53

Moyenne générale

+ >> 6 points et plus par rapport à 2021
 ● +/- 5 points par rapport à 2021
 - << 6 points et plus par rapport à 2021

50

Moyenne Investir

56

Moyenne Maintenir

46

Moyenne Construire

61

Moyenne Surveiller

5.5 La sécurité sociale

Rappel de la question permettant dans notre enquête d'identifier les usagers de ce service public :

Q5 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous été en relation, au cours de ces deux dernières années, avec un centre de sécurité sociale que ce soit par téléphone, par courrier, par Internet ou en vous déplaçant ?



Profil des usagers

Q5 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous été en relation, au cours de ces deux dernières années, avec un centre de sécurité sociale que ce soit par téléphone, par courrier, par Internet ou en vous déplaçant ?

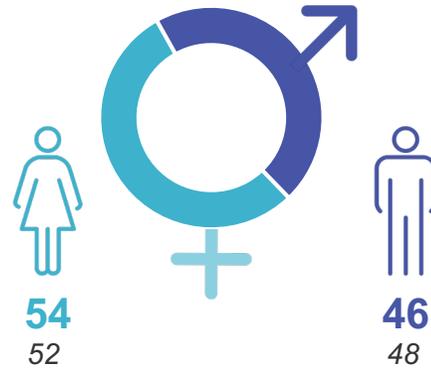


Chiffres population française

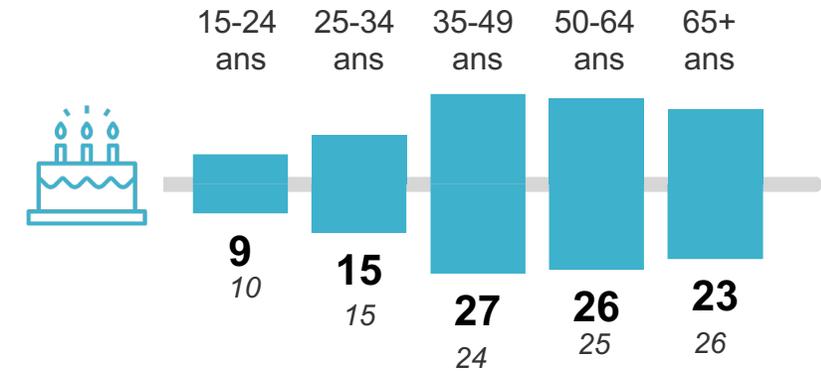
- Les usagers de la sécurité sociale présentent une structure assez similaire à celle de l'ensemble des Français, ce sont un peu plus souvent des femmes et des actifs, notamment CSP+.

En %

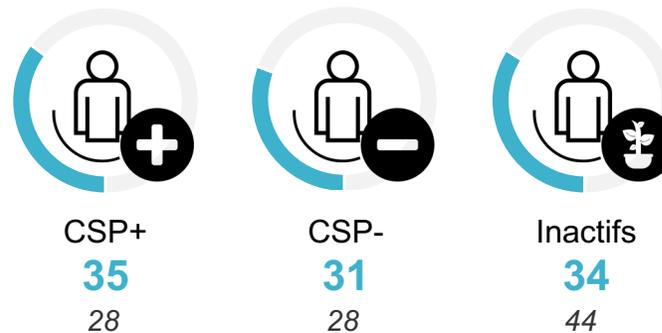
SEXE



ÂGE



CSP INDIVIDU



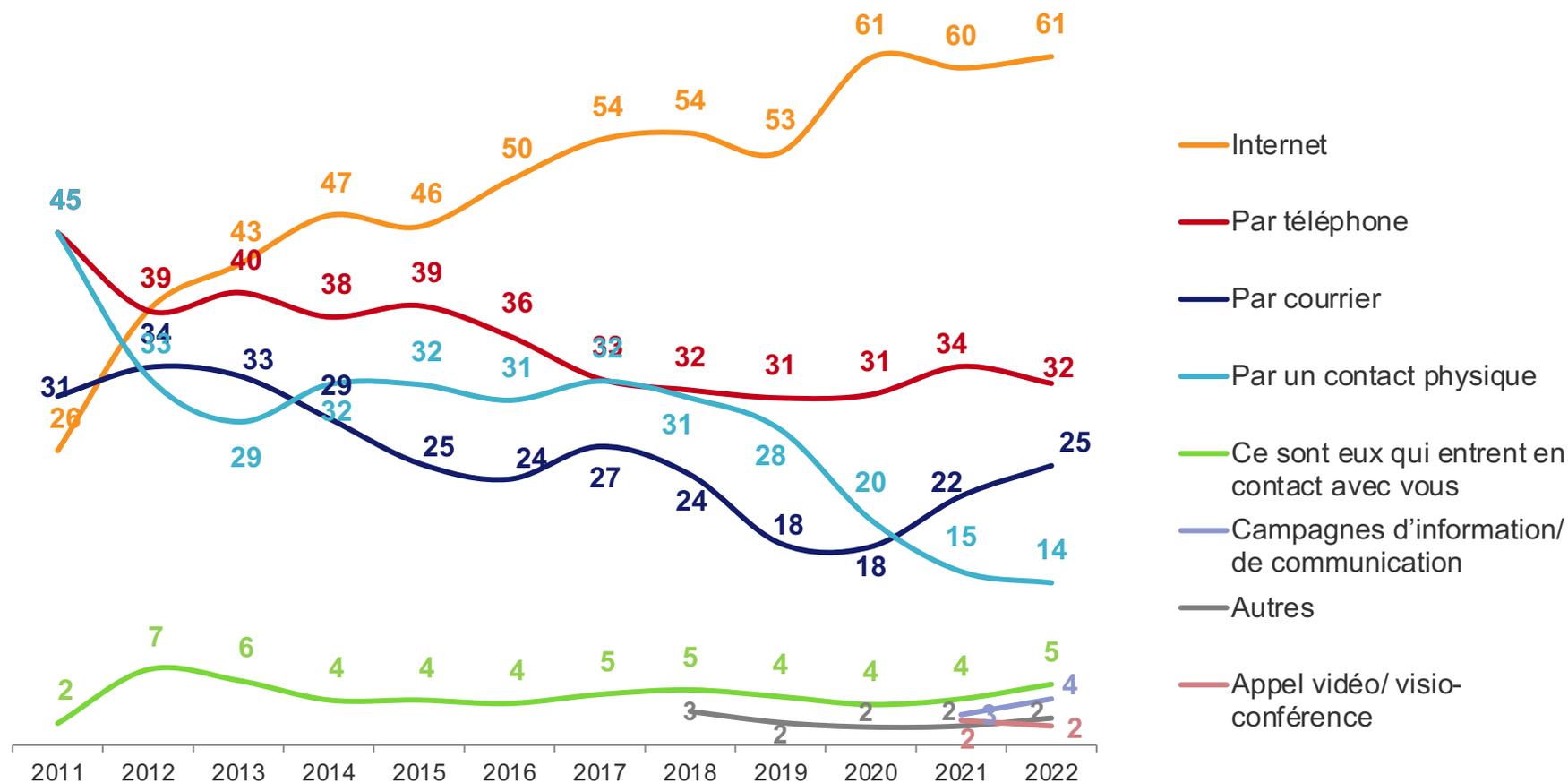
Modes de contact

E1 En règle générale, comment vous êtes-vous en contact avec les centres de sécurité sociale ?



- Internet s'affiche toujours, et de loin, comme le mode de contact privilégié pour entrer en contact avec les centres de sécurité sociale. A 61% cette année, son niveau est stable.
- Après une baisse continue jusqu'en 2020, le courrier est reparti à la hausse l'an dernier et poursuit sa progression (+3).
- A l'inverse, les contacts physiques continuent de décliner.
- Les échanges téléphoniques affiche quant à eux une stabilité depuis plusieurs années

En %



Economies dans le budget

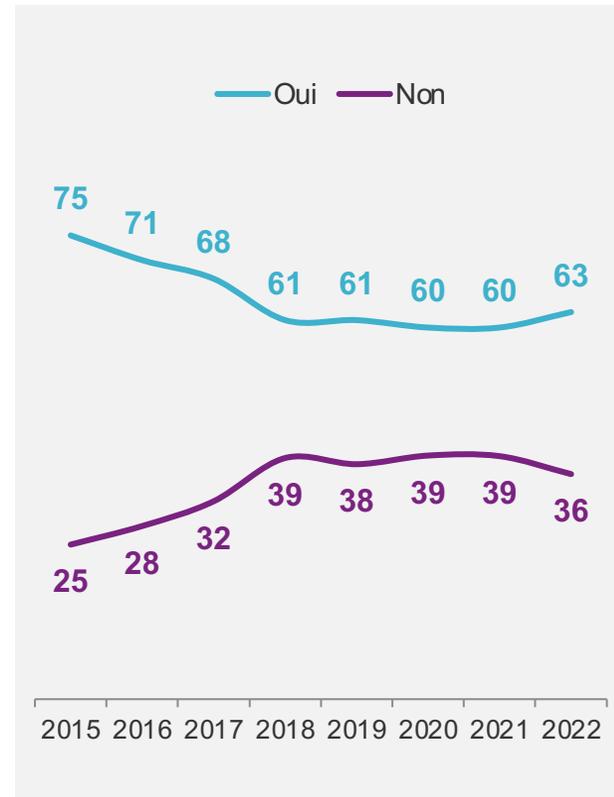
E3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'usager, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de la sécurité sociale ?



- Les usagers de la sécurité sociale considèrent toujours très majoritairement qu'il est possible de réaliser des économies importantes dans le budget de la sécurité sociale sans en diminuer la qualité de service,
 - Soit une proportion en hausse de 3 pts
 - Et bien supérieure à la moyenne des 9 services publics étudiés

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



63% Oui

60 ans et plus : 71%
Symp. LR : 79%
Symp. LREM 71%
Symp. RN : 61%
Symp. gauche : 55%
Symp. EELV : 45%

54

Moyenne des 9 services publics étudiés

Opinion et satisfaction



Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants La sécurité sociale

E2 Globalement, en tant qu'utilisateur d'un centre de sécurité sociale, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de ce/ces centre(s) à votre égard ?

- Après plusieurs années de hausse constante, l'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat en matière de sécurité sociale chute de 4 points à 63%
- La satisfaction des usagers de ce service se maintient à un niveau identique à l'an dernier et légèrement supérieur à la moyenne des autres services publics.

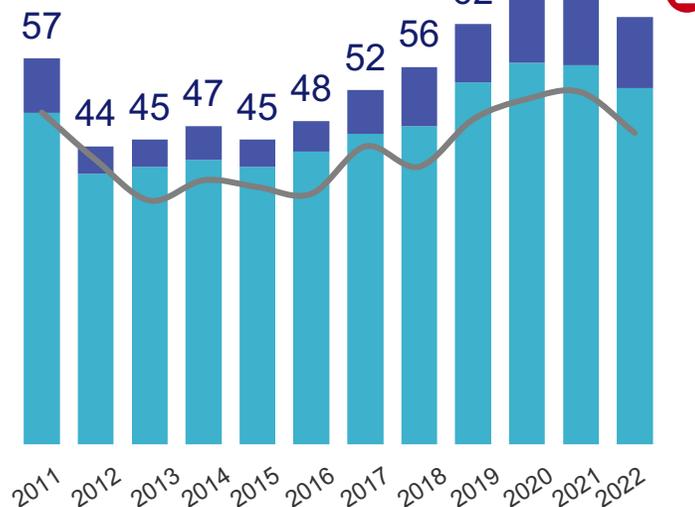
En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

35-49 ans: 57%
 Symp. LREM : 83%
 Symp. gauche: 68%
 Symp. droite: 53%
 Symp. RN :47%

Moyenne des 9 services publics étudiés

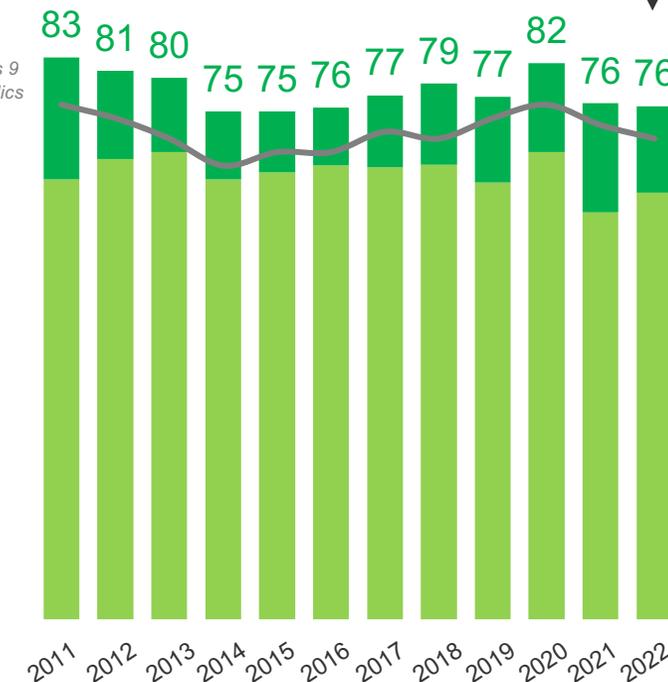


ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Communes périurbaines : 68%
 Symp. LREM: 89%
 Symp. Gauche : 81%
 Symp. Droite: 69%
 Symp. RN: 68%

Moyenne des 9 services publics étudiés



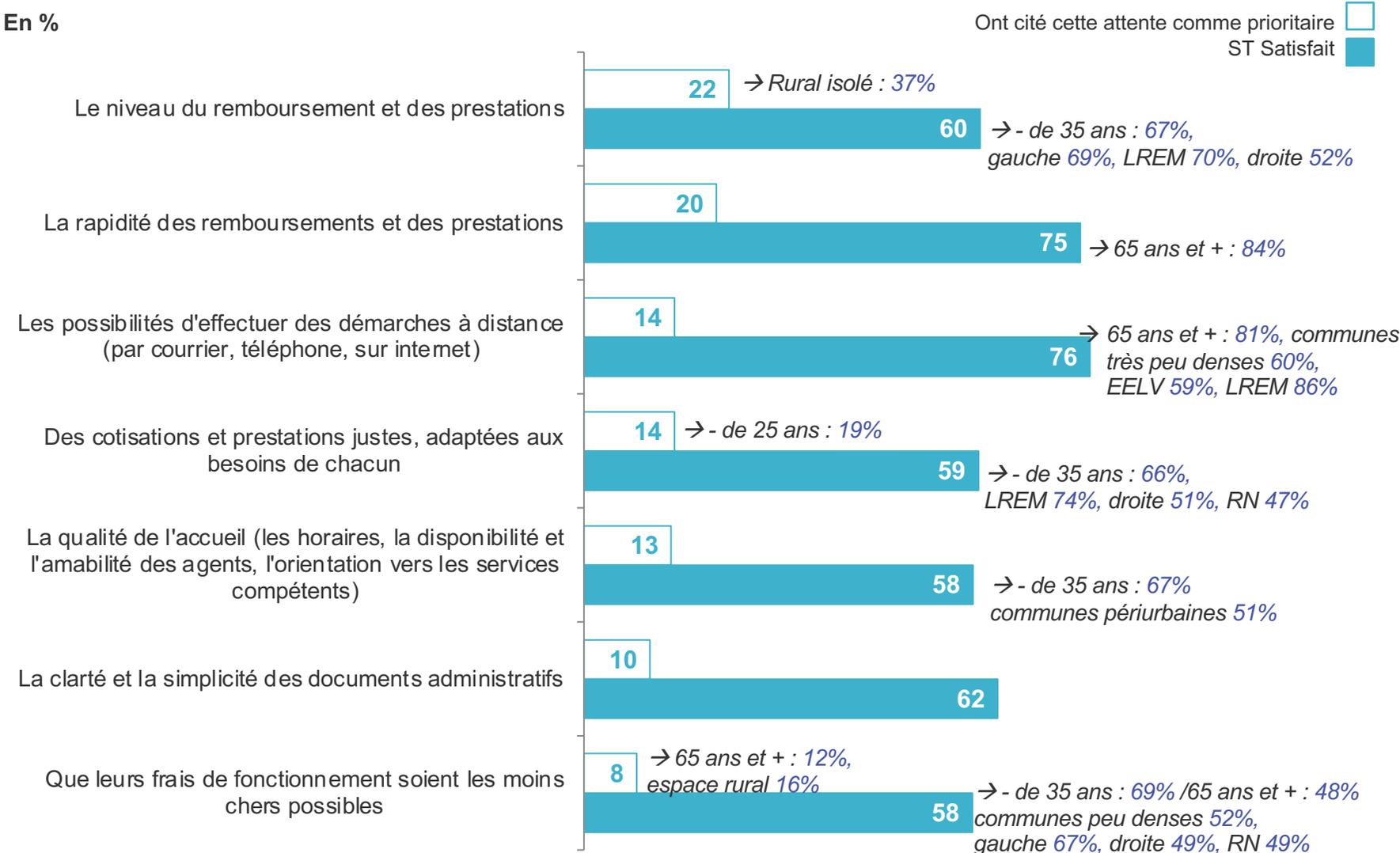
Priorités (et satisfaction)



E4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des centres de sécurité sociale ? / E5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des centres de sécurité sociale ? Estimez-vous qu'elle est...

- Pas de changement sur les 2 attentes principales des usagers des centres de sécurité sociale. Leurs attentes concernent principalement le niveau et la rapidité de remboursements des prestations.
- Aucune évolution significative n'est à noter cette année par rapport à l'an passé.

En %



Base : Usagers (1151)

Seules les évolutions statistiquement significatives (à 95%) par rapport à l'année dernière sont présentées. Aucune évolution significative n'est donc ici observée cette année.

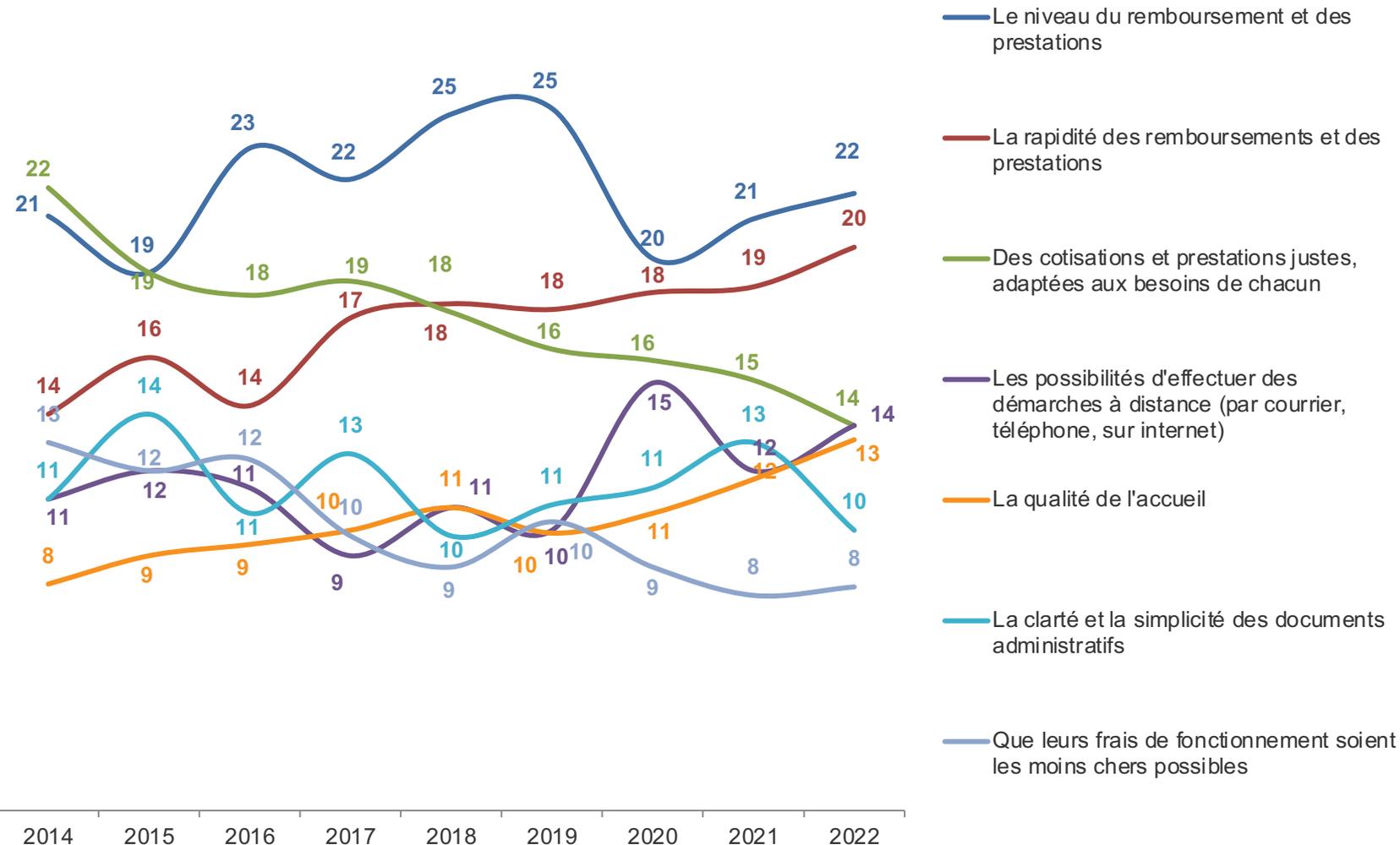
Evolution des attentes prioritaires (2014-2022)



E4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des centres de sécurité sociale ?

- Le niveau de remboursement et la rapidité de remboursement tendent à se rejoindre et à se détacher du reste des attentes pour s'imposer nettement comme les 2 principales attentes des usagers.
- L'attente de cotisations et prestations justes continue de reculer dans les priorités.
- Aussi, la clarté et la simplicité des documents s'affiche comme une attente en recul cette année.
- La hiérarchie des priorités reste globalement identique à celle observée l'an dernier.

En %



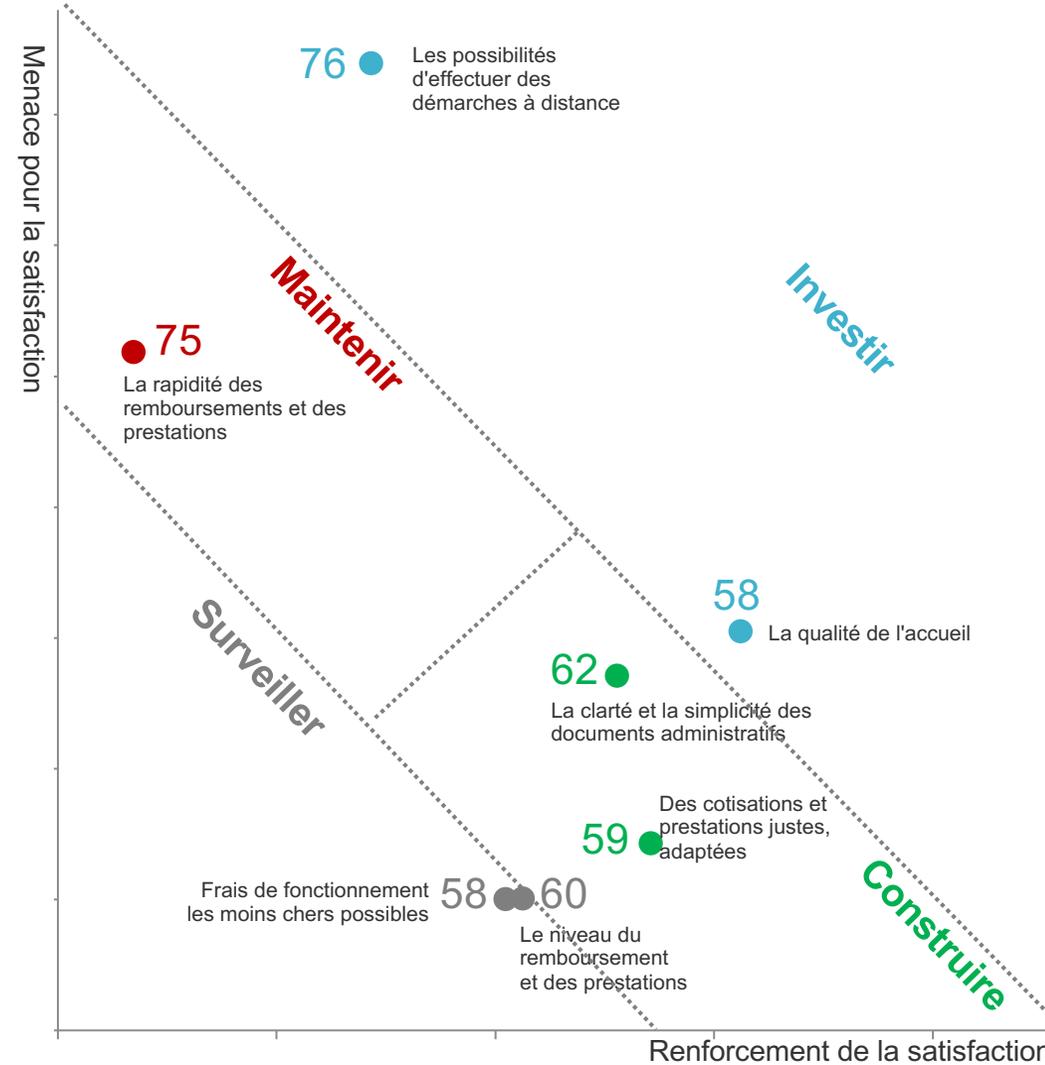
Analyse asymétrique



Trois dimensions apparaissent à consolider pour améliorer la satisfaction à l'égard des services de sécurité sociale :

- La qualité de l'accueil ;
- La clarté et la simplicité des documents administratifs ;
- La justesse et la pertinence des cotisations et prestations.

La rapidité des remboursements et la dématérialisation des démarches – qui suscitent une forte satisfaction – apparaissent comme des prérequis à maintenir. Si la satisfaction à leur égard baissait cela aurait un impact direct sur la satisfaction globale.



ST Satisfait

64

Moyenne générale

- + >> 6 points et plus par rapport à 2021
- +/- 5 points par rapport à 2021
- << 6 points et plus par rapport à 2021

67

Moyenne Investir

75

Moyenne Maintenir

61

Moyenne Construire

59

Moyenne Surveiller

5.6 La justice

Rappel de la question permettant dans notre enquête d'identifier les usagers de ce service public :

Q7 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu un ou plusieurs contacts directs avec la Justice par exemple en tant que plaignant, témoin, suspect, dans le cadre d'un délit routier ou d'une affaire de divorce au cours de ces cinq dernières années ?



Profil des usagers

Q7 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu un ou plusieurs contacts directs avec la Justice par exemple en tant que plaignant, témoin, suspect, dans le cadre d'un délit routier ou d'une affaire de divorce au cours de ces cinq dernières années ?

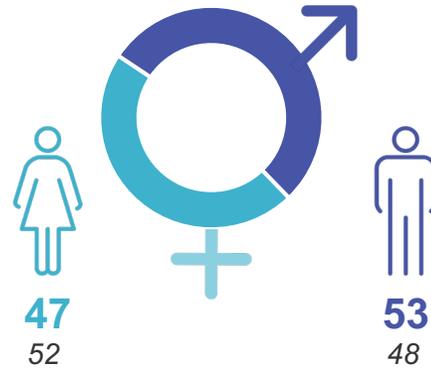


Chiffres population française

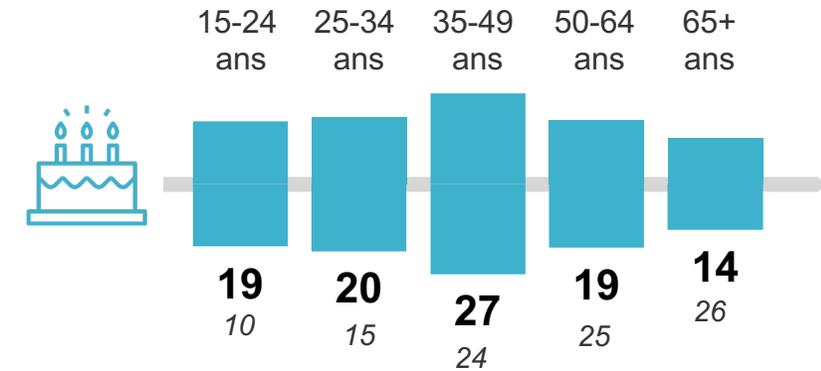
- La structure des usagers de la justice diffère fortement de celle de la population française : ils sont plus jeunes au global, sont plus souvent des hommes et issus de catégories sociales plus élevées.

En %

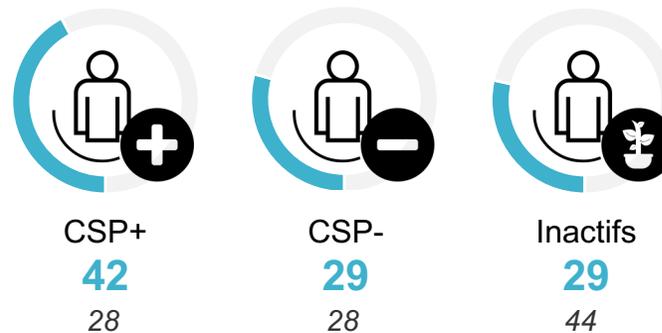
SEXE



ÂGE



CSP INDIVIDU



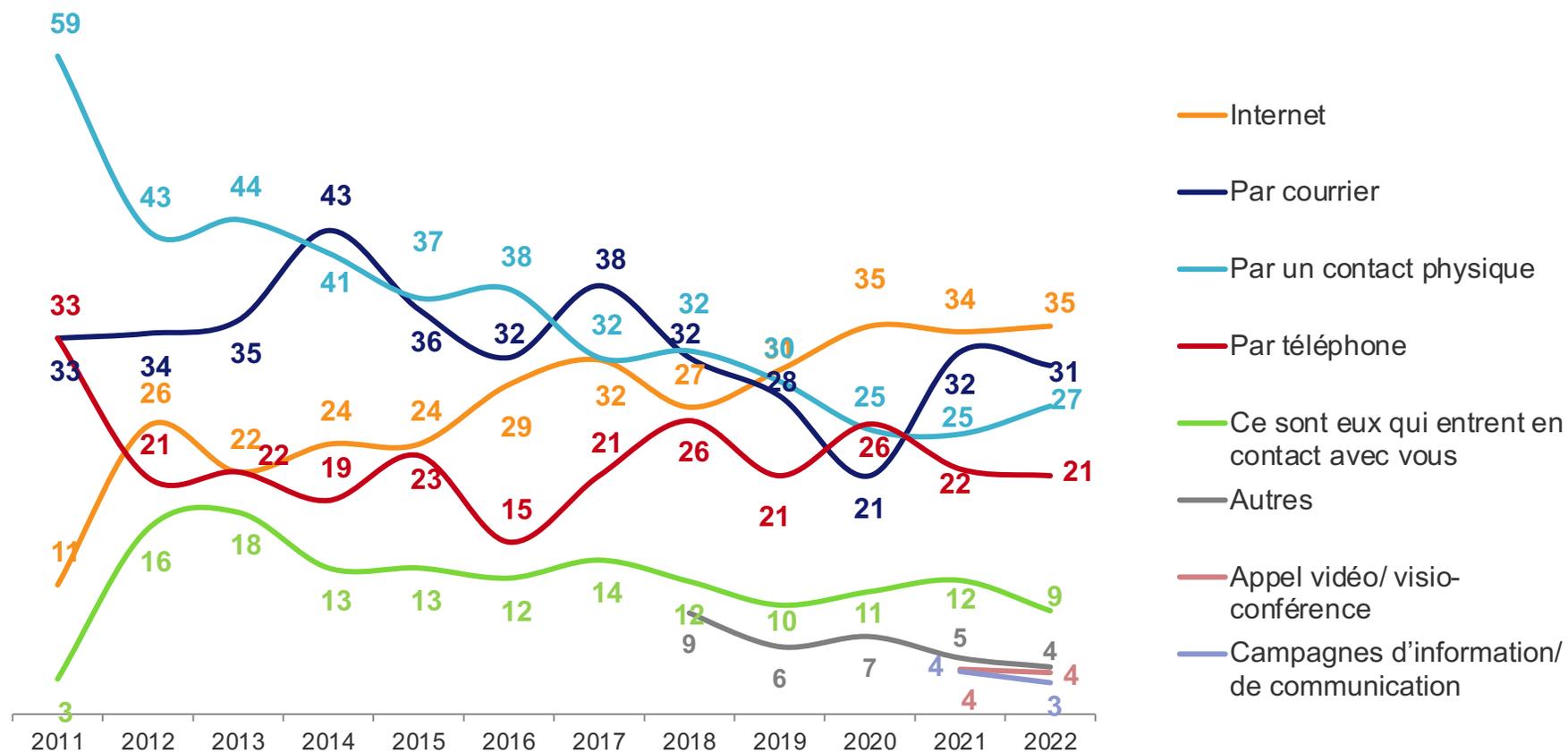
Modes de contact

G1 En règle générale, comment vous êtes-vous en contact avec la justice ?



- Même si Internet est en légèrement en tête, on observe une vraie diversité dans les modes de contact avec le service public de la justice.
- Le courrier reste, comme l'an dernier, le 2^{ème} mode de contact le plus utilisé des usagers, à un niveau stable après une chute très marquée en 2020.

En %



Base : Usagers (294)

Economies dans le budget

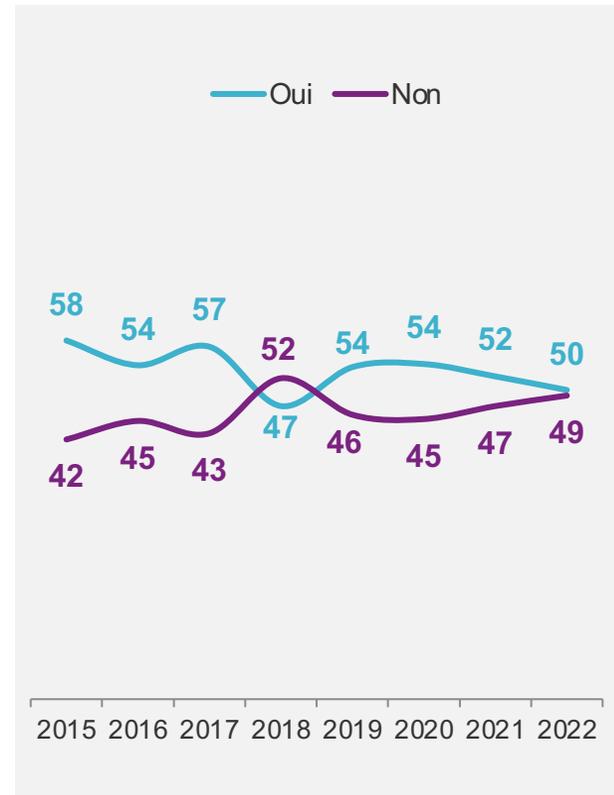
G3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de la justice ?



- Jusqu'alors majoritaire, la part des usagers qui considèrent qu'il est possible de réaliser des économies importantes dans le budget de la justice sans en dégrader la qualité de service est en baisse, ils ne sont plus que 50% (-2) à le penser tandis que 49% pensent que cela n'est pas possible

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



50% Oui

25-34 ans : 63%
symp. RN: 32%

54

Moyenne des 9 services publics étudiés

Opinion et satisfaction



Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? La Justice
 G2 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 justice dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elle ?

- L'opinion des Français et la satisfaction des usagers à l'égard de la justice sont toujours très en-dessous de la moyenne des autres services publics.
- L'écart se creuse davantage encore cette année, avec un niveau de bonnes opinions en nette baisse : -5 en un an, -7 depuis 2019
- De même, le niveau de satisfaction est également en recul : -3 en un an, -11 depuis 2019

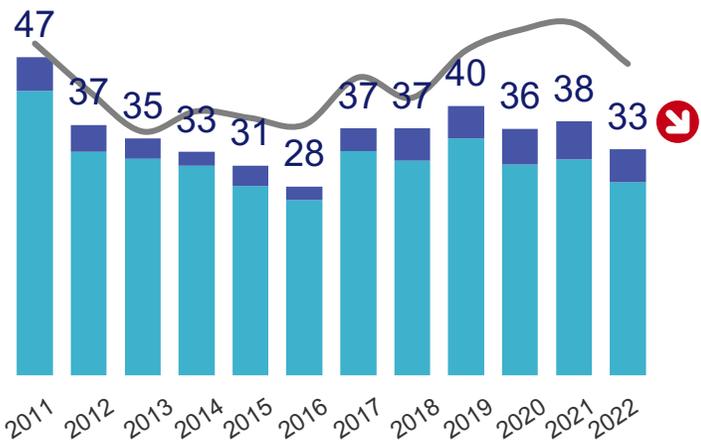
En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

-de 35 ans: 39%
 65 ans et + : 26%
 Symp. Gauche 40%
 Symp.LREM 53%
 Symp. Droite: 19%

Moyenne des 9 services publics étudiés

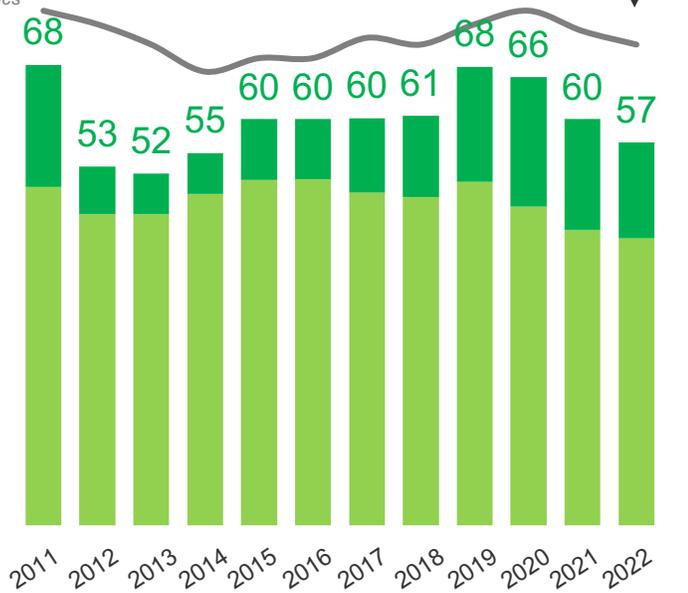


ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

50-64 ans : 43%
 65 ans et + : 41%

Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Ensemble (2502) (graphique de gauche) / Usagers (294) (graphique de droite)

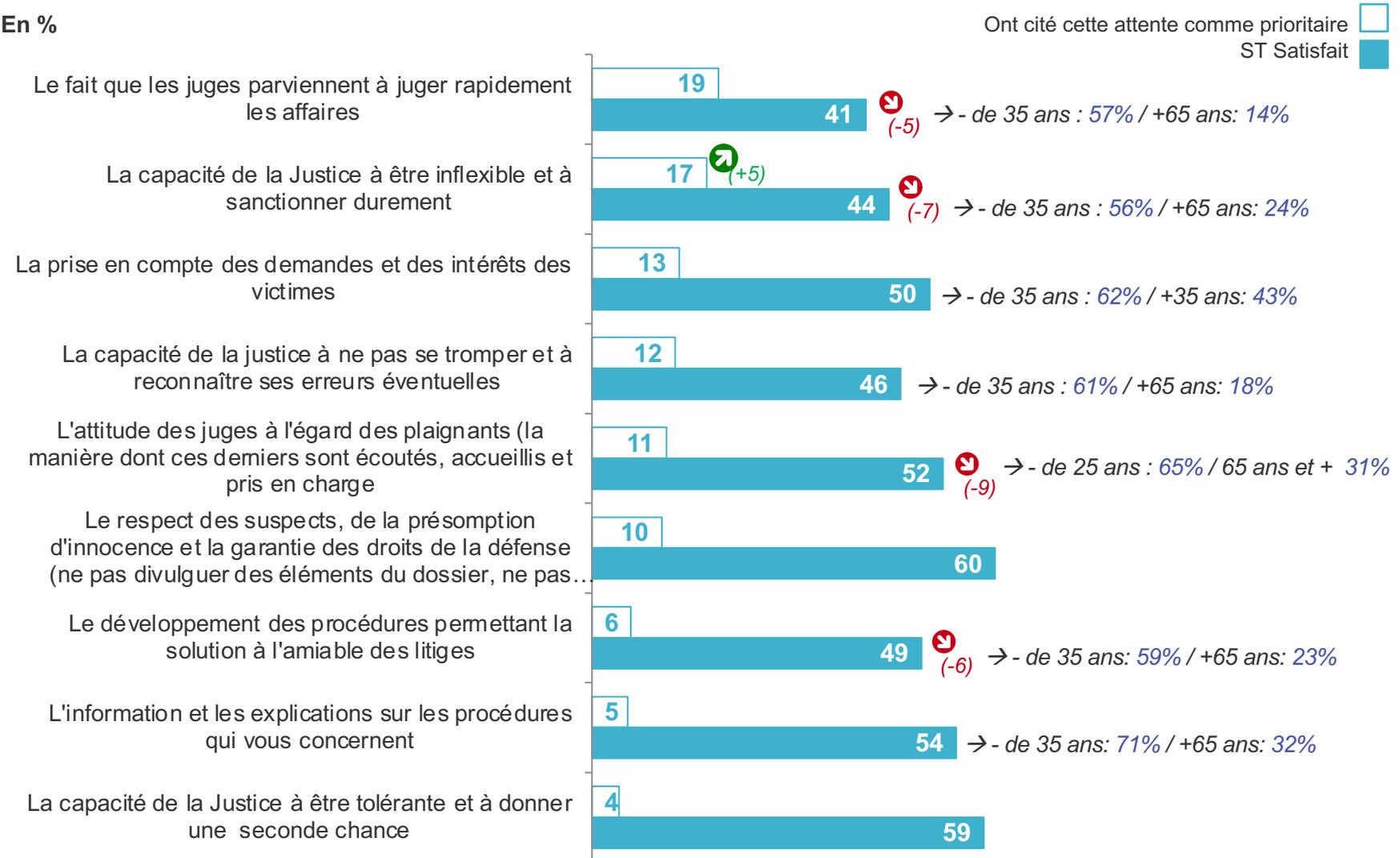
Priorités (et satisfaction)

G4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de la Justice ? / G5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la justice ? Estimez-vous qu'elle est...



- Explication à cette baisse globale de la satisfaction ? Des baisses additionnelles à celles déjà observées l'an dernier
- Plusieurs dimensions recueillent beaucoup moins de satisfaction encore que l'année passée : l'attitude des juges à l'égard des plaignants (-9), la capacité de la justice à être inflexible (-7), le développement de procédures permettant une résolution à l'amiable des litiges (-6).
- A noter aussi, un net recul (-5) de la satisfaction quant à la capacité à juger rapidement les affaires, qui reste cette année – comme en 2021 – l'attente prioritaire des usagers de la justice, suivie de la capacité à sanctionner durement (attente en hausse de 5 pts).

En %



Base : Usagers (294)

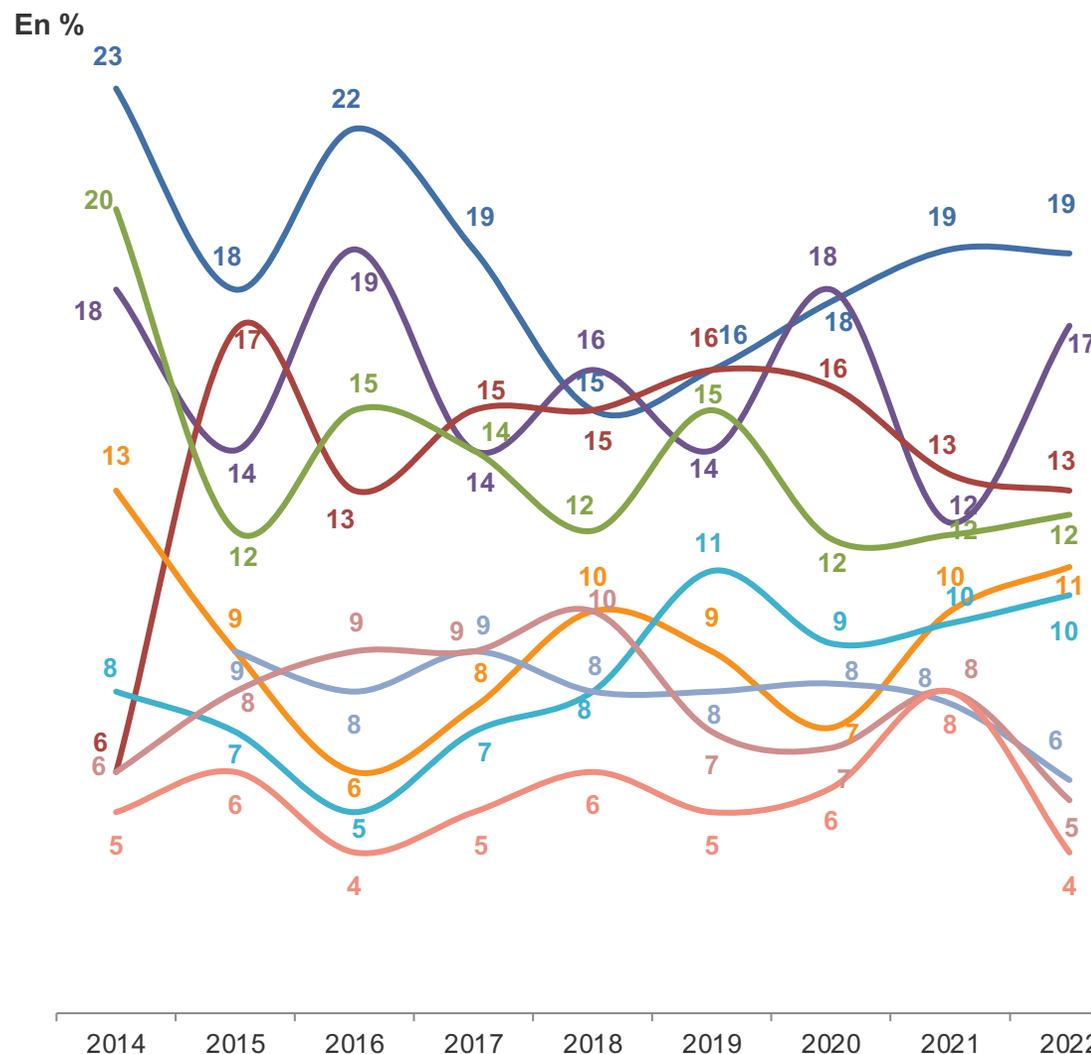
Les évolutions statistiquement significatives (à 95%) par rapport à l'année dernière sont présentées sous la forme d'une flèche. Les autres évolutions (non significatives) sont données à titre informatif.

Evolution des attentes prioritaires (2014-2022)



G4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de la Justice ?

- La capacité à juger rapidement les affaires demeure l'attente prioritaire des usagers de la justice, au même niveau que l'an passé après une hausse tendancielle constatée depuis 2018.
- Le souhait d'une justice inflexible capable de sanctionner durement, après une importante perte de points l'année dernière, revient à son niveau de 2020, et se place en 2^{ème} attente prioritaire.



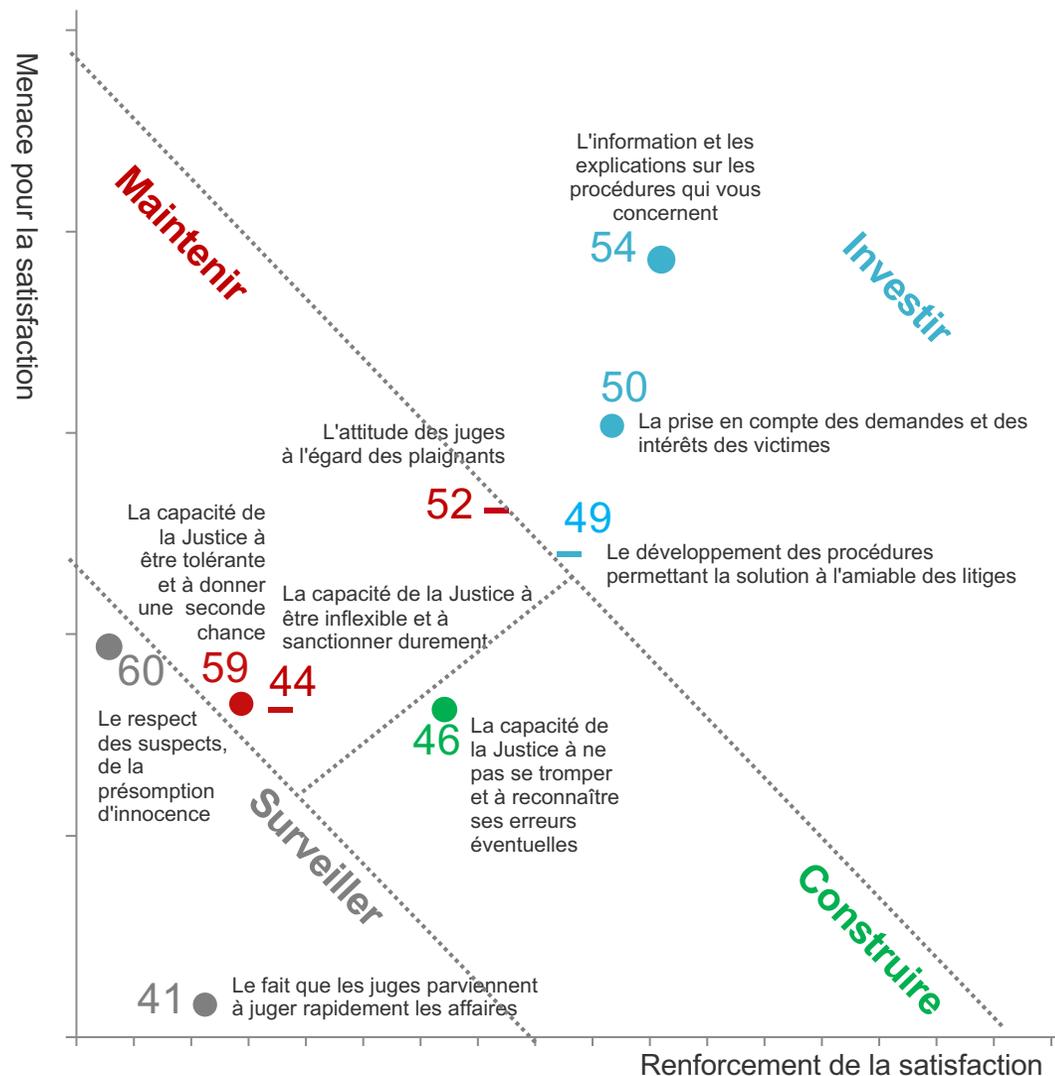
- Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires
- La capacité de la Justice à être inflexible et à sanctionner durement
- La prise en compte des demandes et des intérêts des victimes
- La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles
- L'attitude des juges à l'égard des plaignants
- Le respect des suspects, de la présomption d'innocence et la garantie des droits de la défense
- Le développement des procédures permettant la solution à l'amiable des litiges
- L'information et les explications sur les procédures qui vous concernent
- La capacité de la Justice à être tolérante et à donner une seconde chance

Analyse asymétrique



■ Trois dimensions – qui suscitent aujourd’hui une satisfaction assez faible – devraient être investies pour améliorer la satisfaction générale des usagers du service public de la justice :

- L’information et l’explication sur les procédures qui les concernent ;
- La prise en compte des demandes et intérêts des victimes ;
- Et enfin le développement des procédures à l’amiable, dont la satisfaction a nettement reculé ces dernières années passant en 2 ans de 64% à 49%.



ST Satisfait

51

Moyenne générale

+ >> 6 points et plus par rapport à 2021
 ● +/- 5 points par rapport à 2021
 - << 6 points et plus par rapport à 2021

51

Moyenne Investir

52

Moyenne Maintenir

46

Moyenne Construire

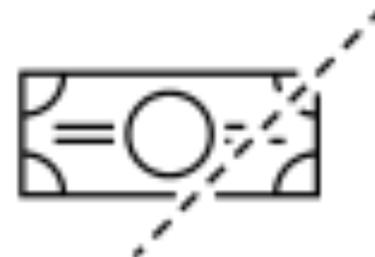
51

Moyenne Surveiller

5.7 La fiscalité et la collecte des impôts

Rappel de la question permettant dans notre enquête d'identifier les usagers de ce service public :

Q8 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu un ou plusieurs contacts directs avec la direction générale des impôts, le Trésor Public ou votre perception depuis ces deux dernières années - que ce soit, par courrier, par Internet, par téléphone ou en vous déplaçant ?



Profil des usagers

Q8 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu un ou plusieurs contacts directs avec la direction générale des impôts, le Trésor Public ou votre perception depuis ces deux dernières années - que ce soit, par courrier, par Internet, par téléphone ou en vous déplaçant ?

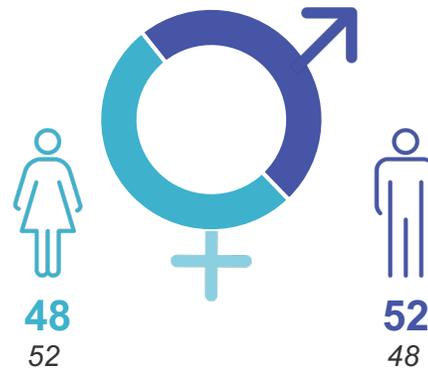


Chiffres population française

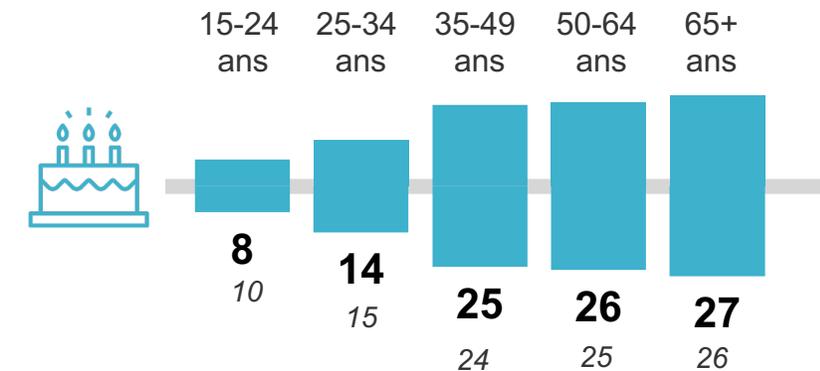
- Sans surprise, les usagers du service public des impôts sont un peu plus âgés que l'ensemble de la population française.
- Egalement, les CSP+ sont surreprésentés parmi les usagers du service public des impôts au regard de leur poids dans la population française.

En %

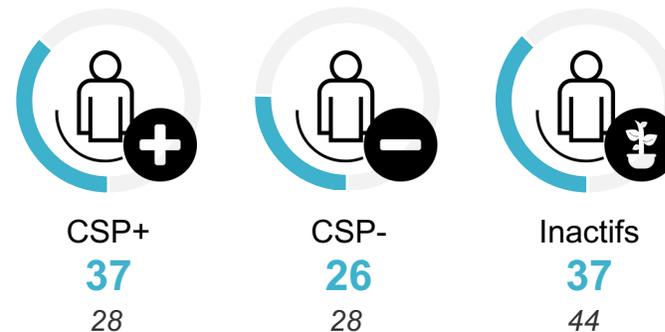
SEXE



ÂGE



CSP INDIVIDU



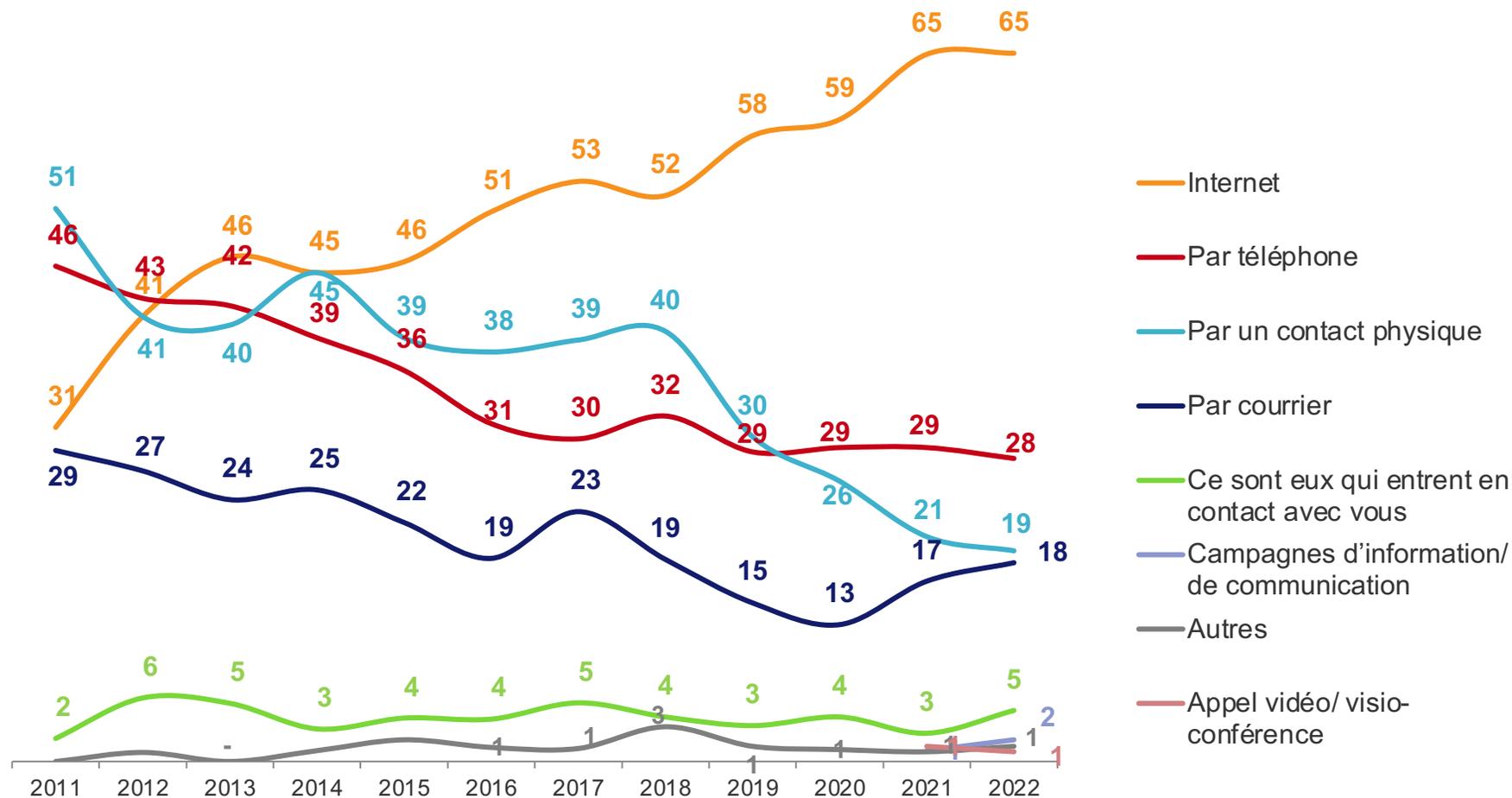
Modes de contact

H1 En règle générale, comment vous êtes-vous en contact avec les centres des impôts et du Trésor Public ?



- Après une progression forte et constante ces dernières années, Internet (65%) se stabilise et s'affiche toujours très nettement, et de loin, comme le mode de contact privilégié des usagers des centres des impôts.
- Si le téléphone (2^{ème}, 28%) et le courrier (4^{ème}, 18%) sont aussi sur une tendance à la stabilité, le contact physique (3^{ème}, 19%) en revanche poursuit doucement sa baisse.

En %



Economies dans le budget

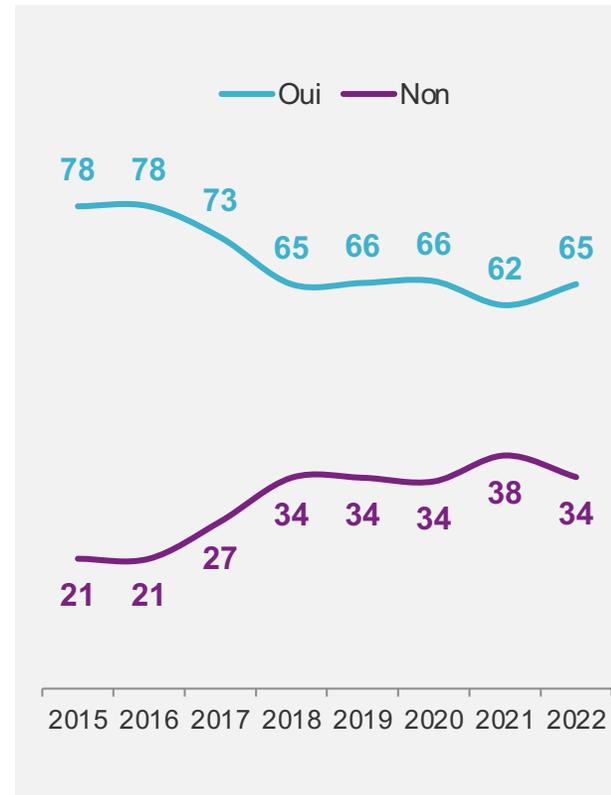
H3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ?



- La part des usagers qui pensent possible une amélioration de la qualité du service sans augmentation du budget alloué restent majoritaire et bien supérieure à la moyenne.
- Par ailleurs, cette proportion augmente cette année pour retrouver son niveau de 2020 (+ 3 points après en avoir perdu 4 l'an dernier)

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



65% Oui

35-49 ans : 58%
Symp. Gauche : 59%
Symp. LREM : 70%
Symp. Droite : 72%

54

Moyenne des 9 services publics étudiés

Opinion et satisfaction

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? La fiscalité et la collecte des impôts
 H2 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 direction générale des impôts et/ou du Trésor Public dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elle ?



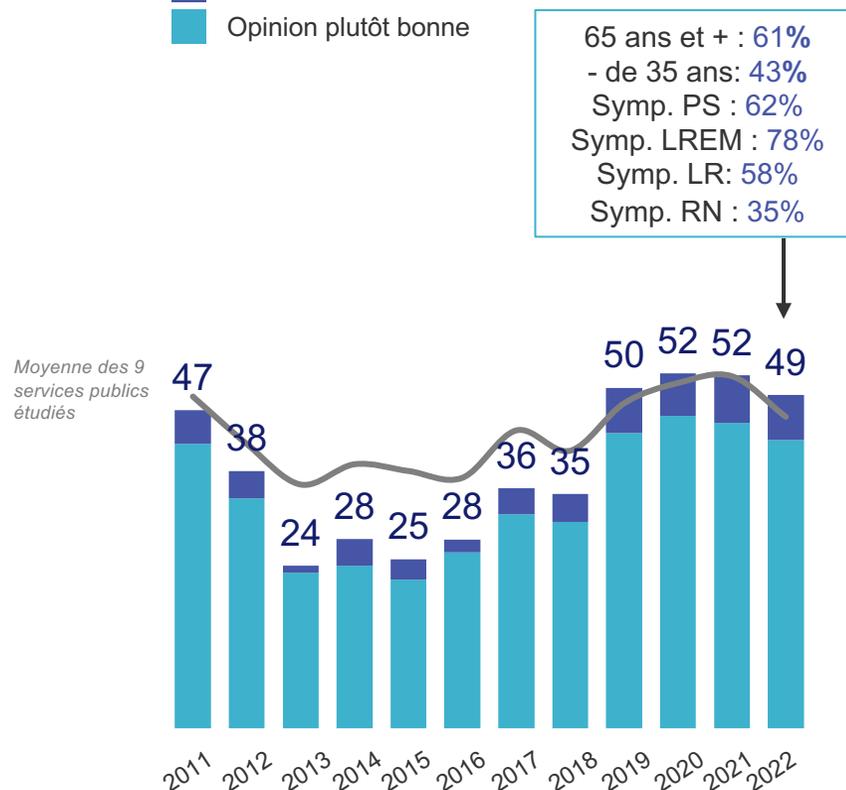
Baromètre – Novembre 2022

- L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine de la fiscalité et de la collecte des impôts est en recul (-3) par rapport à l'année dernière, mais reste supérieure à la moyenne constatée sur l'ensemble des 9 services publics étudiés.
- La satisfaction des usagers est tout à fait stable cette année et reste bien supérieure à la moyenne.

En %

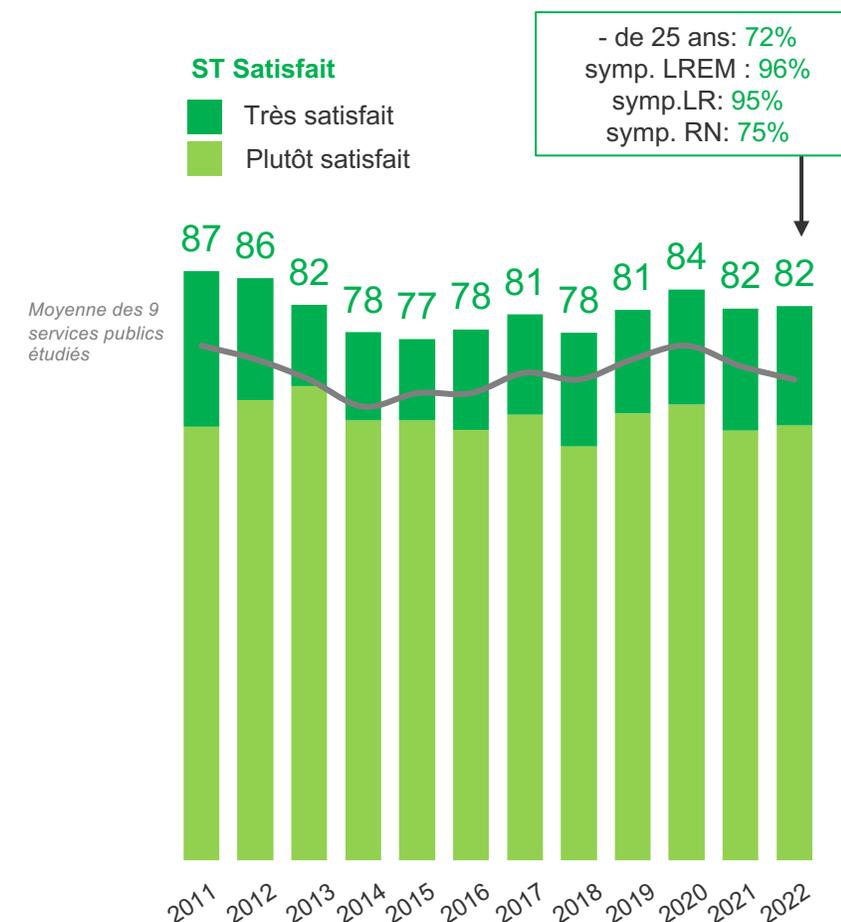
ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



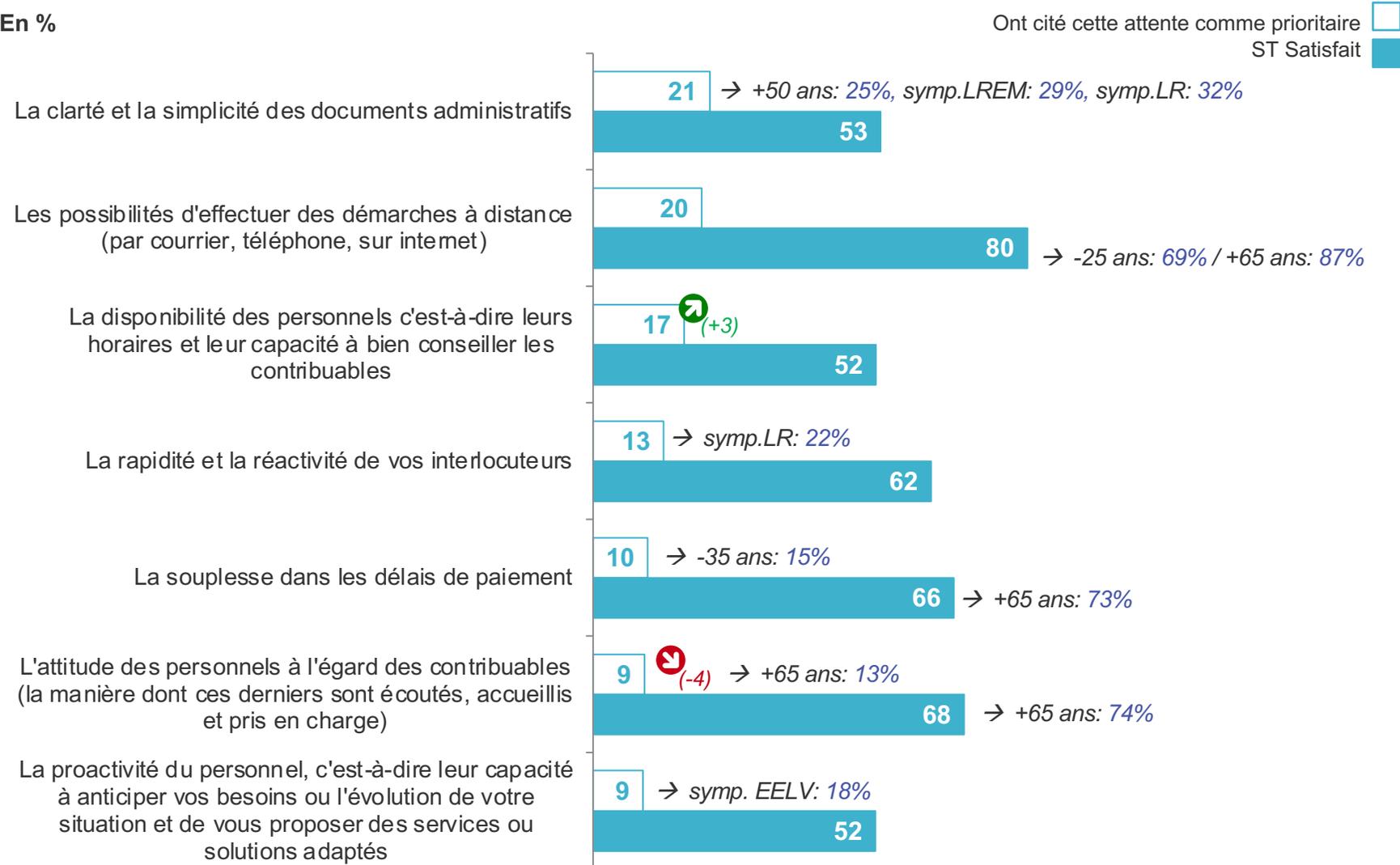
Priorités (et satisfaction)

H4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ? / H5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ? Estimez-vous qu'elle est...



- Les deux attentes principales des usagers à l'égard de l'action de la fiscalité et de la collecte d'impôts sont les mêmes que les dernières années, à savoir : la clarté et la simplicité des documents administratifs, et les possibilités d'effectuer des démarches à distance.
- Sur ce dernier point, la satisfaction continue d'être très élevée.
- La disponibilité des personnels reste la 3^{ème} attente principale des usagers, en hausse de 3 pts cette année.

En %



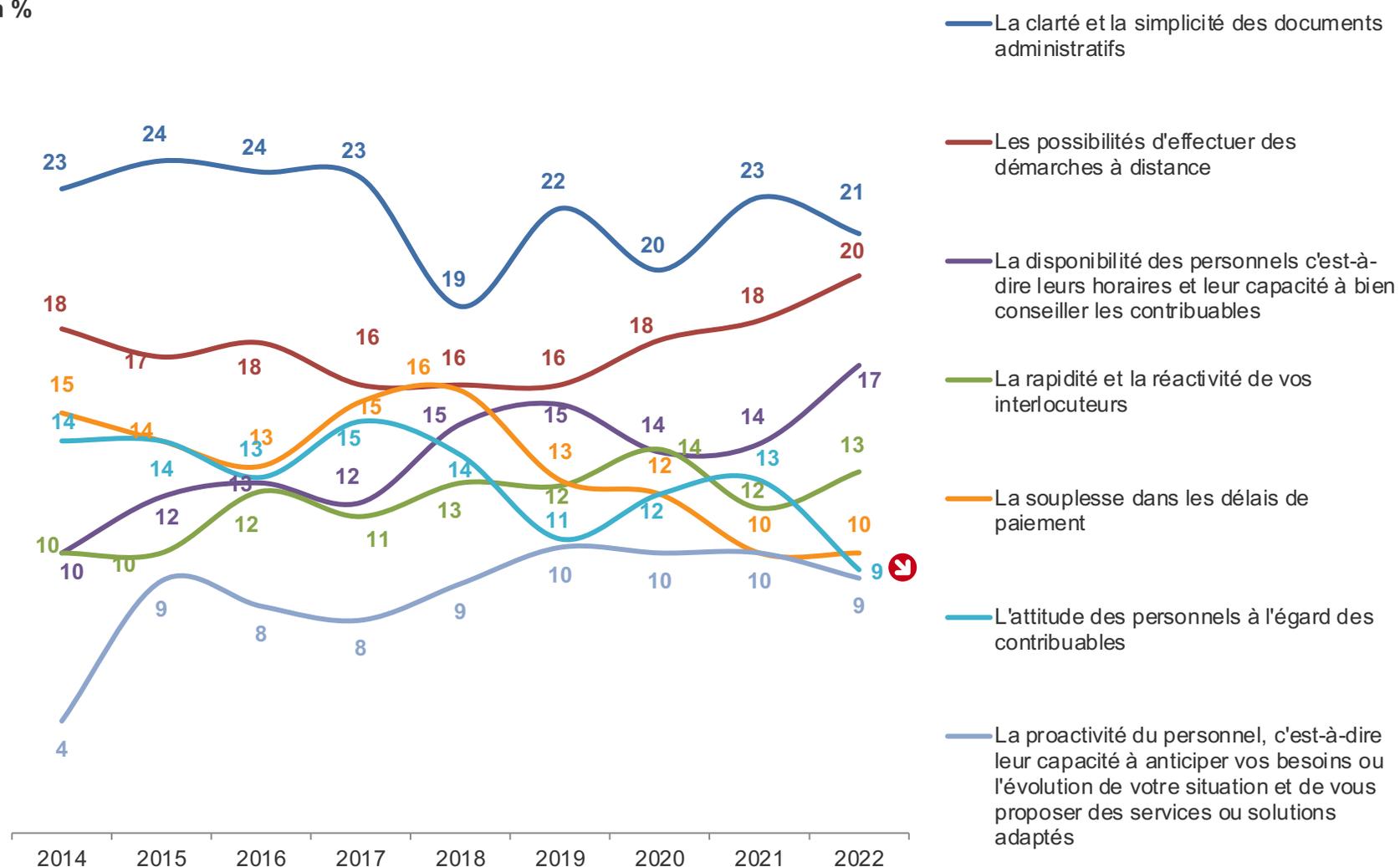
Evolution des attentes prioritaires (2014-2022)

H4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ?



- Le classement des attentes reste globalement le même, sauf en ce qui concerne l'attitude des personnels à l'égard des contribuables : sa baisse de 4 points la fait passer dernière/6^{ème} ex-aequo au rang des priorités (alors qu'elle était 4^{ème} l'année passée).

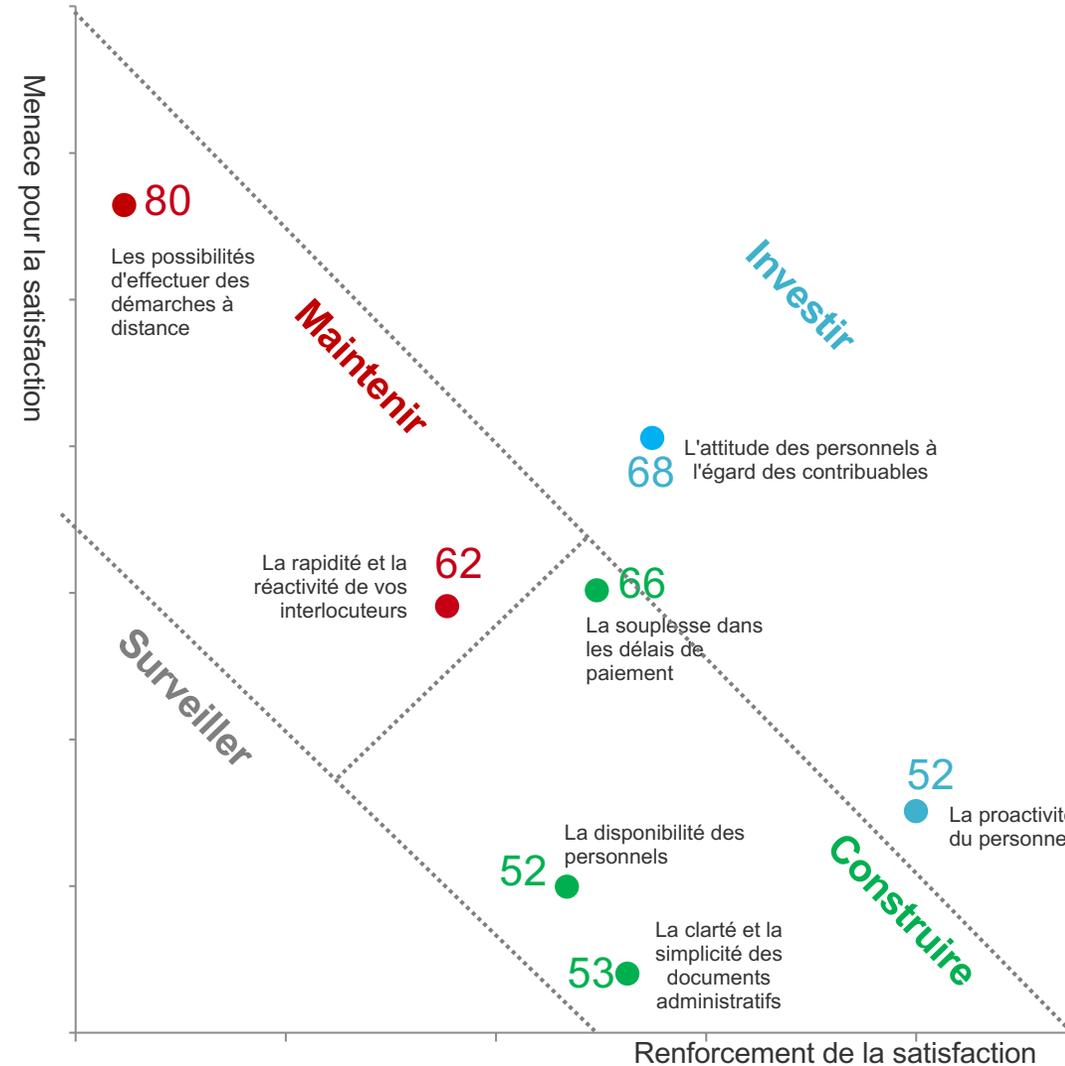
En %



Analyse asymétrique



- Comme pour la sécurité sociale, la possibilité de réaliser des démarches à distance (qui est jugée très satisfaisante) constitue un prérequis pour les services des impôts. Si elle venait à se détériorer, cela aurait en effet un impact direct sur la satisfaction générale.
- Plusieurs dimensions en lien avec les personnels gagneraient à être davantage investies :
 - la proactivité et la disponibilité des personnels suscitent en effet une satisfaction tout juste moyenne alors que leur amélioration permettrait d'améliorer la satisfaction générale des usagers.
 - c'est également le cas de la clarté et de la simplicité des documents administratifs.



ST Satisfait

62

Moyenne générale

- + >> 6 points et plus par rapport à 2021
- +/- 5 points par rapport à 2021
- << 6 points et plus par rapport à 2021

60

Moyenne Investir

71

Moyenne Maintenir

57

Moyenne Construire

-

Moyenne Surveiller

5.8 Le logement

Rappel de la question permettant dans notre enquête d'identifier les usagers de ce service public :

Q9 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous bénéficié d'un soutien public pour votre logement ces deux dernières années ?



Profil des usagers

Q9 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous bénéficié d'un soutien public pour votre logement ces deux dernières années ?

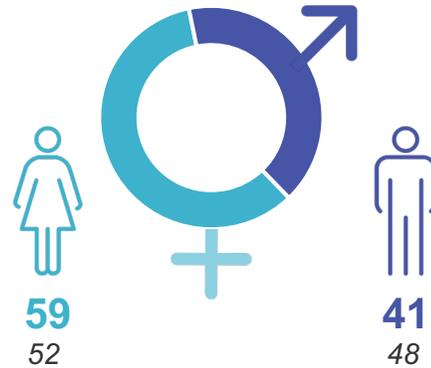


Chiffres population française

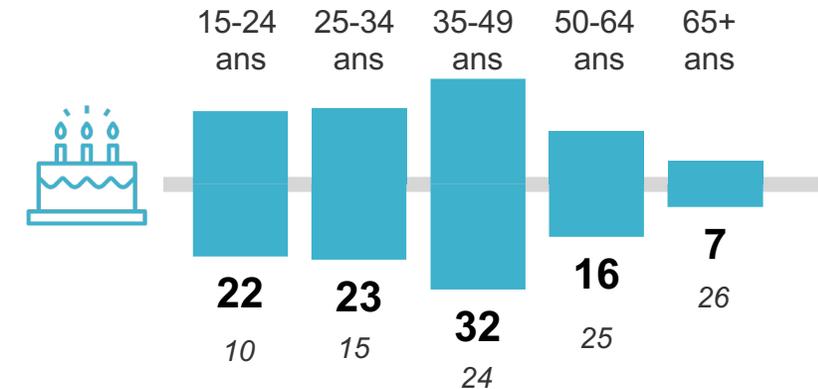
- Comparés à l'ensemble de la population française, les usagers du logement sont plus souvent des femmes, des jeunes et sont davantage issus des CSP les moins favorisées

En %

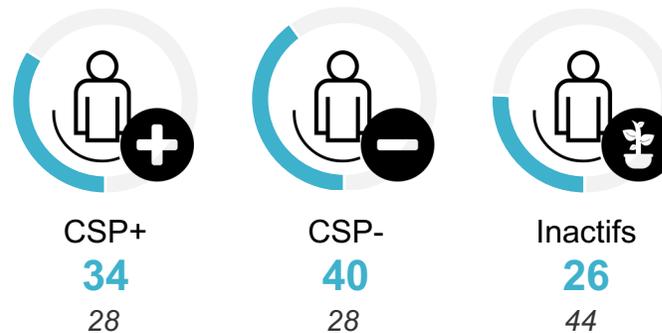
SEXE



ÂGE



CSP INDIVIDU



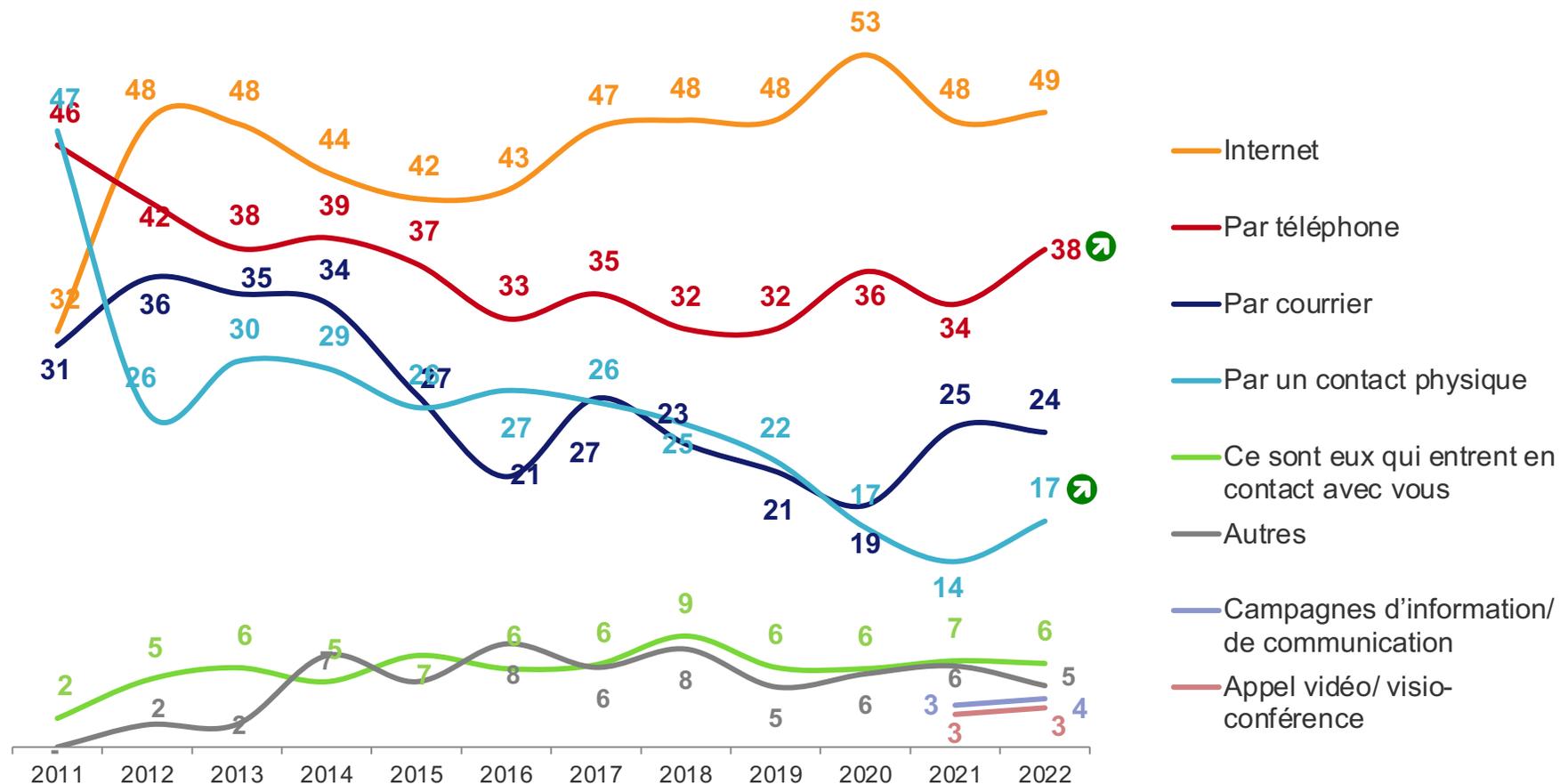
Modes de contact

I1 En règle générale, comment vous êtes-vous en contact avec les services publics du logement ?



- Internet, stable, continue d'être le mode de contact le plus utilisé avec les services publics du logement. Il se maintient à 49%, après la progression de 2020 certainement à imputer aux différentes restrictions sanitaires.
- En parallèle, le téléphone et le contact physique sont deux modes de contact en hausse cette année : respectivement +4 et +3 pts.

En %



Economies dans le budget

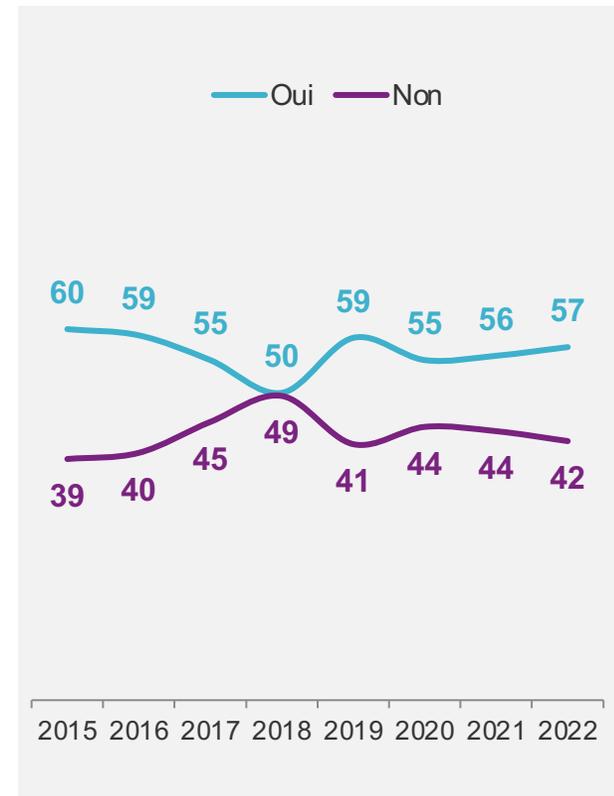
13 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services publics du logement ?



- Comme depuis 2019, une majorité d'utilisateurs considère que l'on peut faire des économies importantes dans le budget des services publics du logement sans en diminuer la qualité de service. Cette proportion est relativement stable et très légèrement supérieure à la moyenne des services testés.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



57% Oui

54

Moyenne des 9 services publics étudiés

Opinion et satisfaction



Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? Le logement

I2 Globalement, en tant qu'utilisateur du service public du logement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent des services avec lesquels vous avez été en contact ?

- L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine du logement enregistre un recul de 4 points cette année, à 41%, soit un niveau inférieur à la moyenne constatée sur l'ensemble des services publics étudiés.
- La satisfaction des usagers concernant les services avec lesquels ils ont été en contact est également en recul de 4 points cette année, à 72%. Elle se trouve ainsi tout juste 1 point au-dessus de la moyenne des autres services publics.

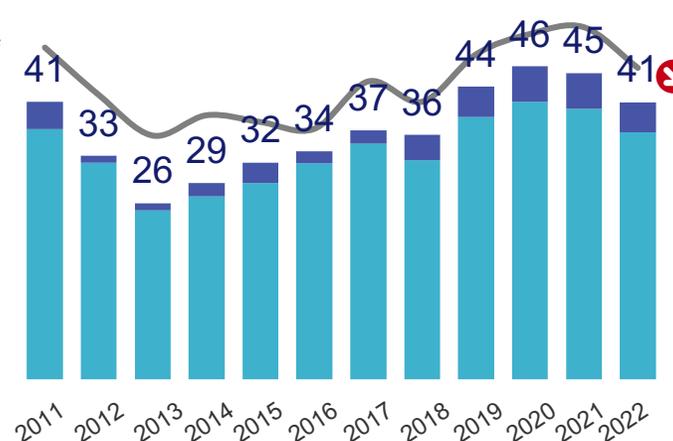
En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

+ 35 ans : 37%
 - de 35 ans : 51%
 Symp. de gauche : 41%
 Symp. EELV : 39%
 Symp. LREM : 59%
 Symp. de droite : 37%

Moyenne des 9 services publics étudiés

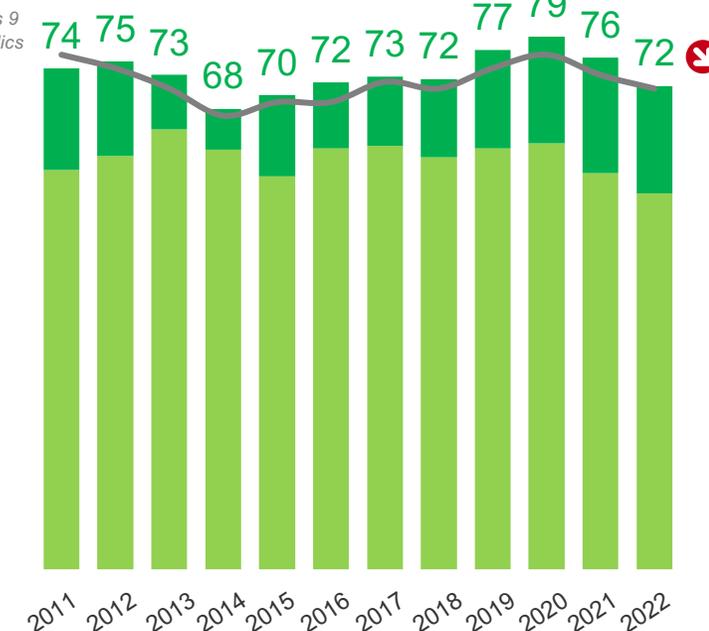


ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Symp de gauche : 75%
 Symp. EELV : 70%
 Symp. LREM : 85%
 Symp de droite : 67%

Moyenne des 9 services publics étudiés



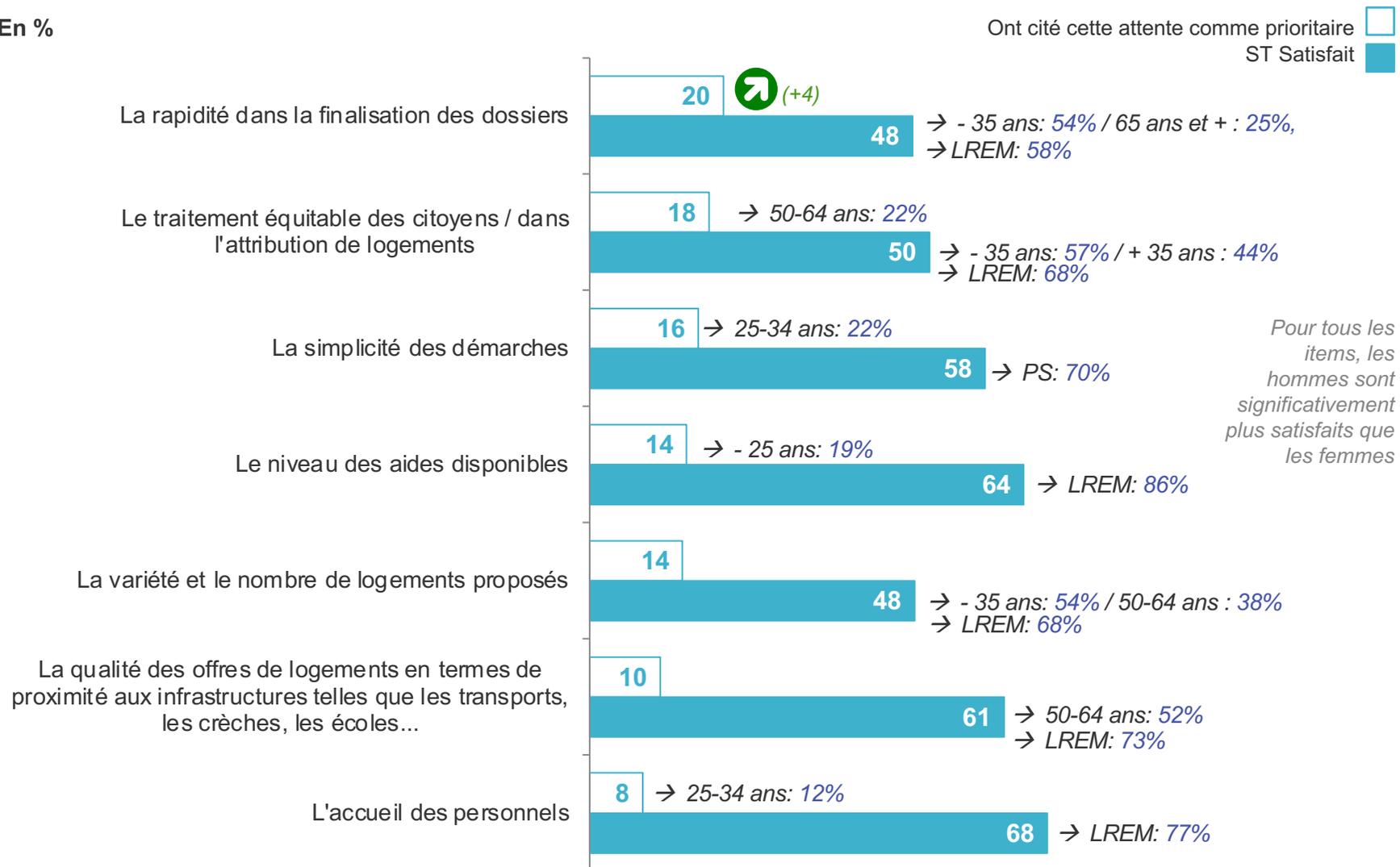
Priorités (et satisfaction)

14 Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement ? / 15 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique ? Estimez-vous qu'elle est...



- La rapidité dans la finalisation des dossiers, en hausse de 4 points cette année, fait son entrée dans le top 3 et prend directement la 1^{ère} place des principales attentes des usagers du logement.
- Le traitement équitable des citoyens dans l'attribution de logements et la simplicité des démarches complètent ce top 3 des attentes prioritaires des usagers
- Au global, peu de variations sur le reste des attentes

En %



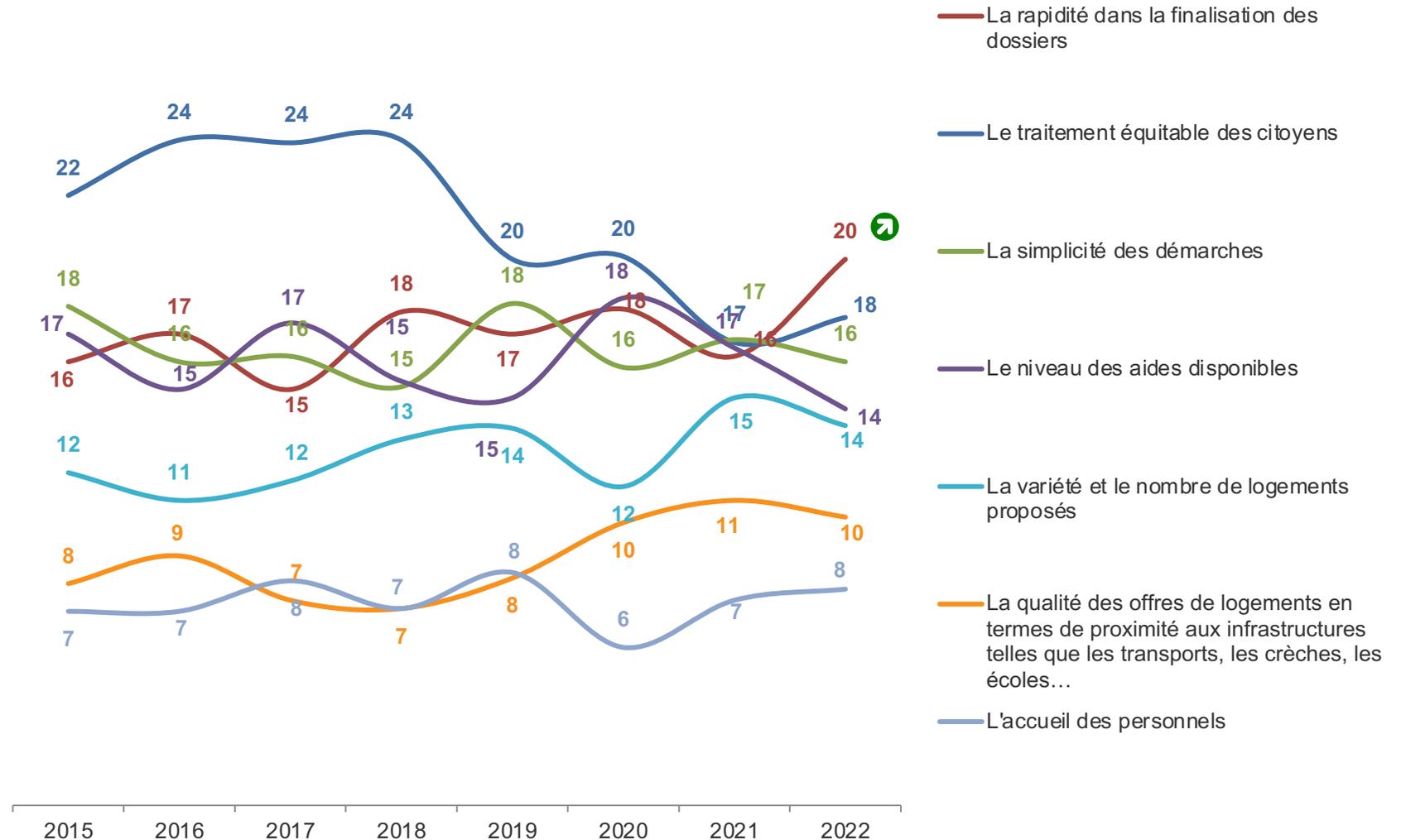
Evolution des attentes prioritaires (2014-2022)



14 Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement ?

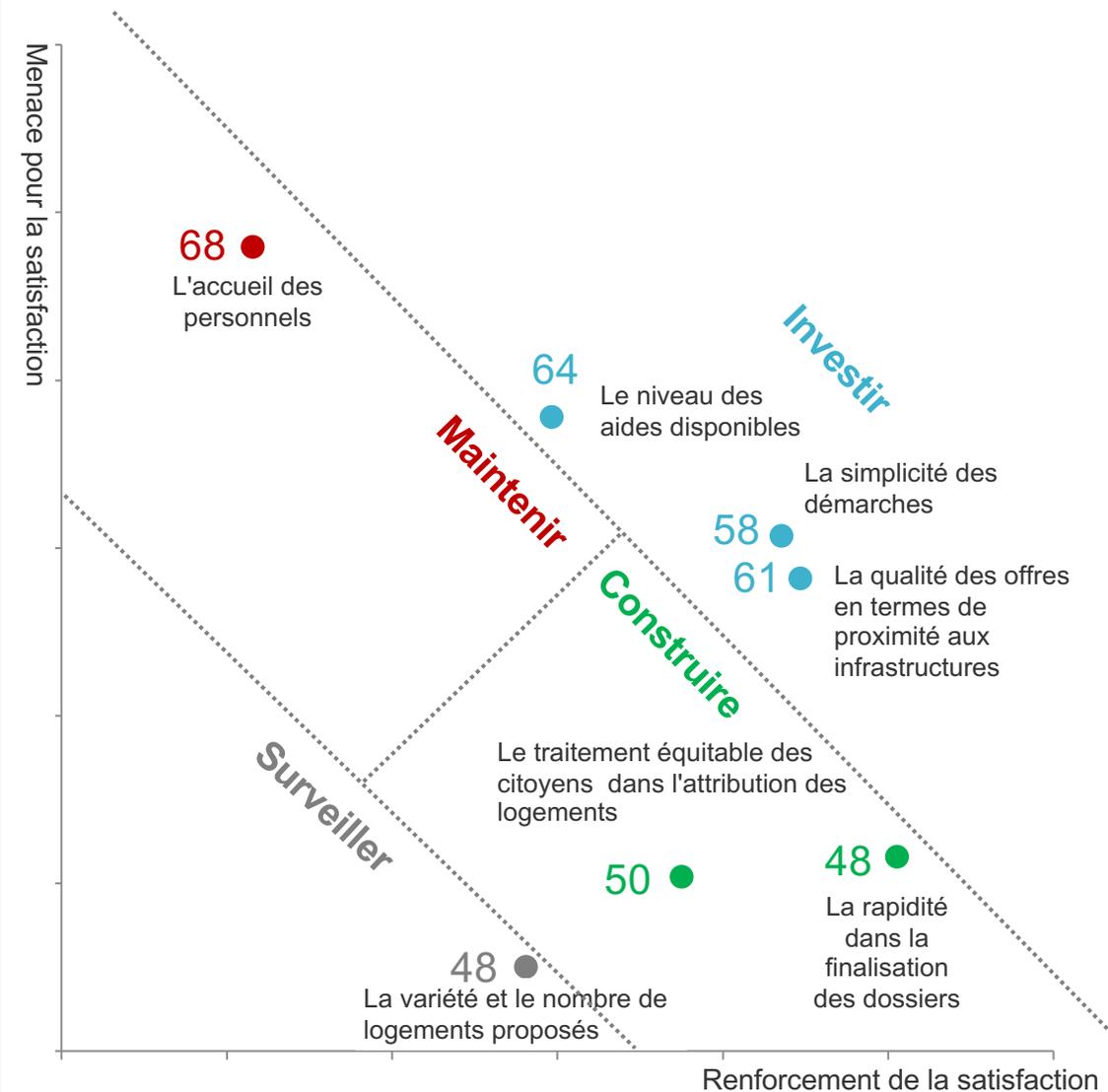
- Les priorités en termes d'attentes des usagers des services du logement restent moins dessinées que par le passé.
- L'attente de rapidité dans la finalisation des dossier tend toutefois, cette année, à se détacher en tête des priorités.
- Le niveau des aides disponibles apparait comme une attente tendanciuellement à la baisse ces 2 dernières années.

En %



Analyse asymétrique - Logement

- Plusieurs pistes peuvent être suivies **pour améliorer la satisfaction des usagers à l'égard des services publics du logement** : le niveau des aides disponibles, la simplicité des démarches et la qualité des offres en termes de proximité aux infrastructures. Ces trois dimensions doivent être travaillées avec attention car une dégradation de leur perception pourrait entraîner une baisse de la satisfaction globale.
- S'agissant de l'accueil des personnels, cela semble être devenu un « acquis » cette année qu'il convient de maintenir
- La rapidité de finalisation des dossiers et le traitement équitable des citoyens dans l'attribution des logements – qui suscitent une faible satisfaction – apparaissent comme des « facteurs bonus » pouvant aider à renforcer la satisfaction



Base : Usagers (1210)

ST Satisfait

57

Moyenne générale

+ >> 6 points et plus par rapport à 2019
 ● +/- 5 points par rapport à 2019
 - << 6 points et plus par rapport à 2019

61

Moyenne Investir

68

Moyenne Maintenir

49

Moyenne Construire

48

Moyenne Surveiller

5.9 L'emploi, la lutte contre le chômage

Rappel de la question permettant dans notre enquête d'identifier les usagers de ce service public :

Q6 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu au cours de ces deux dernières années un contact avec une ou plusieurs agences d'aide au retour à l'emploi telle que Pôle Emploi, l'AFPA ou l'APEC que ce soit par téléphone, par courrier, par Internet ou en vous déplaçant ?



Profil des usagers

Q6 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu au cours de ces deux dernières années un contact avec une ou plusieurs agences d'aide au retour à l'emploi telle que Pôle Emploi, l'AFPA ou l'APEC que ce soit par téléphone, par courrier, par Internet ou en vous déplaçant ?

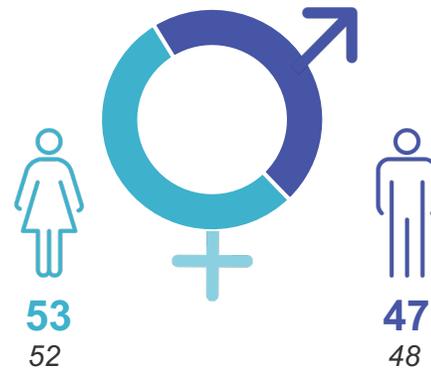


Chiffres population française

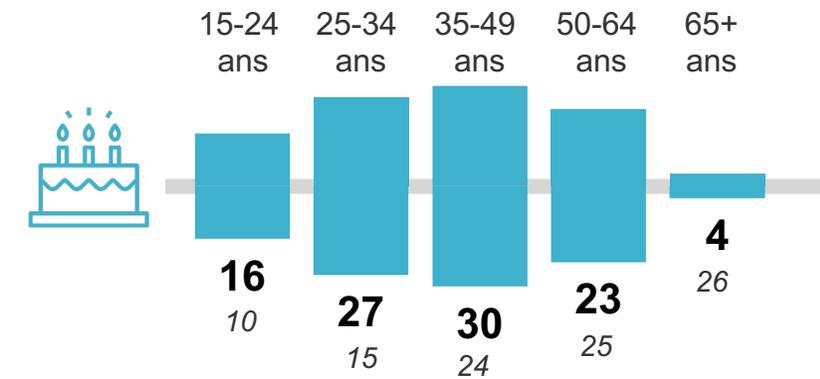
- La structure des usagers de l'emploi est assez différente de celle de la population française : cette population est notamment plus jeune.

En %

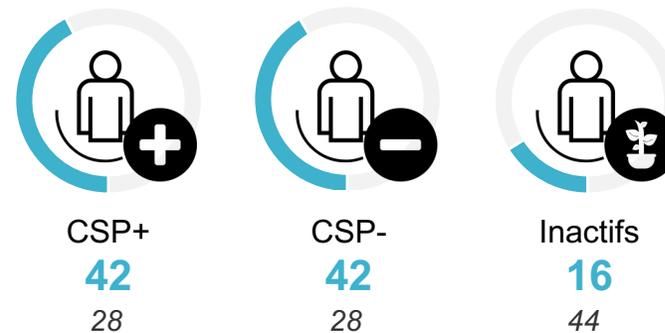
SEXE



ÂGE



CSP INDIVIDU



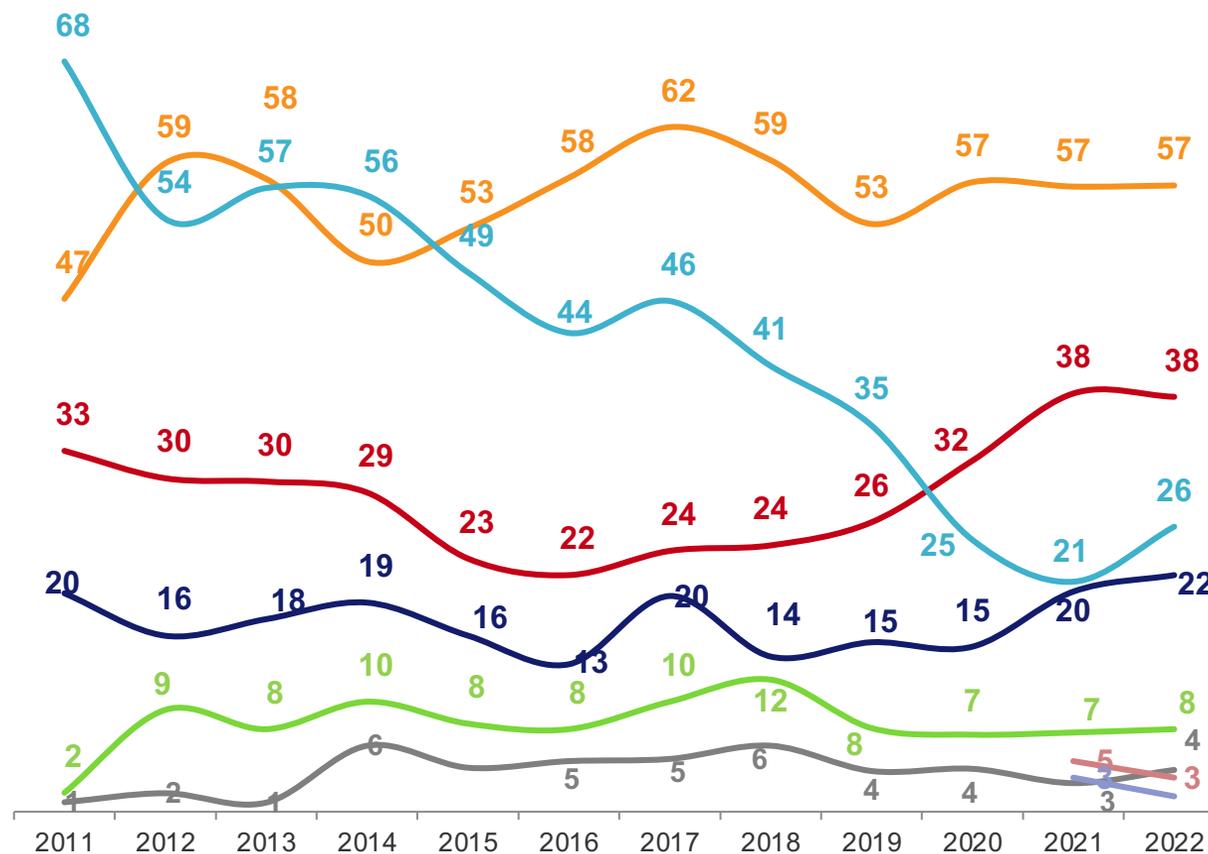
Modes de contact

F1 En règle générale, comment vous êtes-vous en contact avec les agences d'aide au retour à l'emploi ?



- Pour les contacts avec les services publics de l'emploi, Internet reste le point d'entrée privilégié.
- Les contacts téléphoniques se stabilisent à leur niveau le plus haut enregistré
- Les contacts physiques très largement à la baisse depuis 10 ans, 3^{ème} mode de contact privilégié, affichent une hausse significative de 5 pts cette année

En %



- Internet
- Par téléphone
- Par un contact physique
- Par courrier
- Ce sont eux qui entrent en contact avec vous
- Autres
- Appel vidéo/ visio-conférence
- Campagnes d'information/ de communication

Economies dans le budget

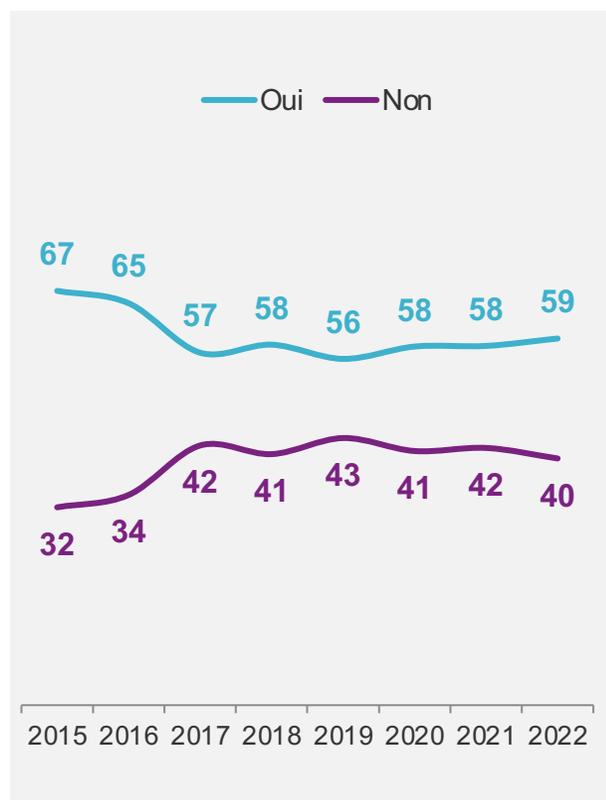
F3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des agences d'aide au retour à l'emploi ?



- Une majorité des usagers (59%) pense qu'il est possible de réaliser des économies importantes dans le budget des agences d'aide au retour à l'emploi sans pour autant diminuer la qualité du service.
- Cette proportion est stable dans le temps et est supérieure à la moyenne des services publics testés.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



59% Oui

-35 ans : 63%
+35 ans : 56%

54

Moyenne des 9 services publics étudiés

Opinion et satisfaction

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? L'emploi, la lutte contre le chômage
 F2 Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de l'agence d'aide à la recherche d'emploi avec laquelle vous avez été en contact ?

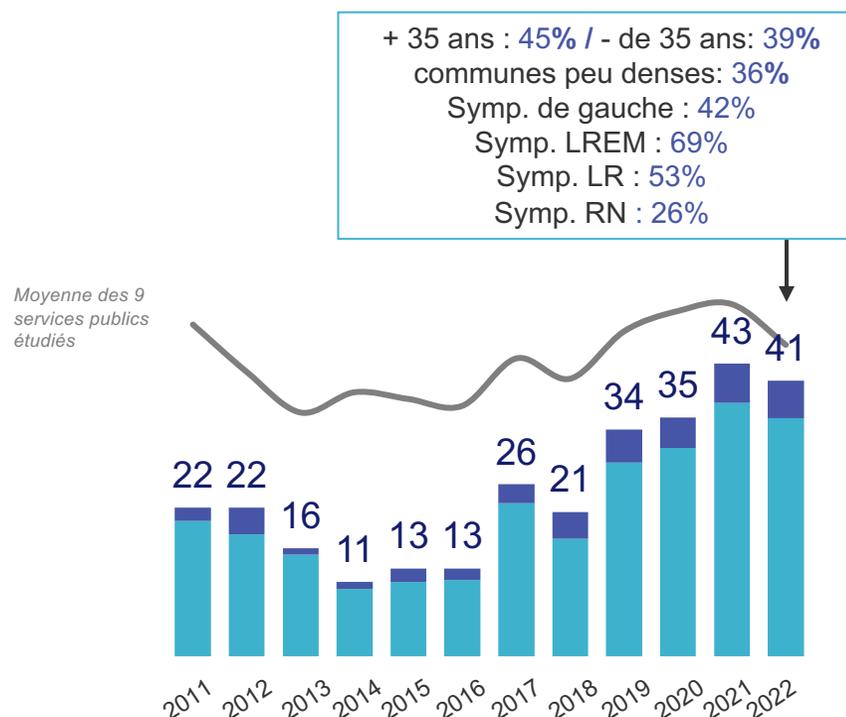


- L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine de l'emploi et de la lutte contre le chômage affiche un léger recul de 2 points cette année, après avoir atteint un résultat inédit pour ce service l'an dernier.
- La satisfaction des usagers des agences d'aide au retour à l'emploi poursuit sa stabilisation (68%) après avoir connu une forte progression entre 2014 et 2020.

En %

ST Bonne opinion

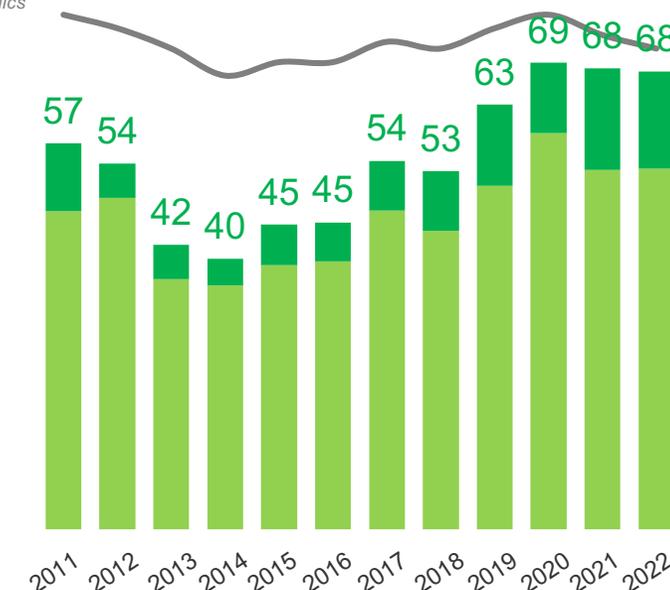
- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés

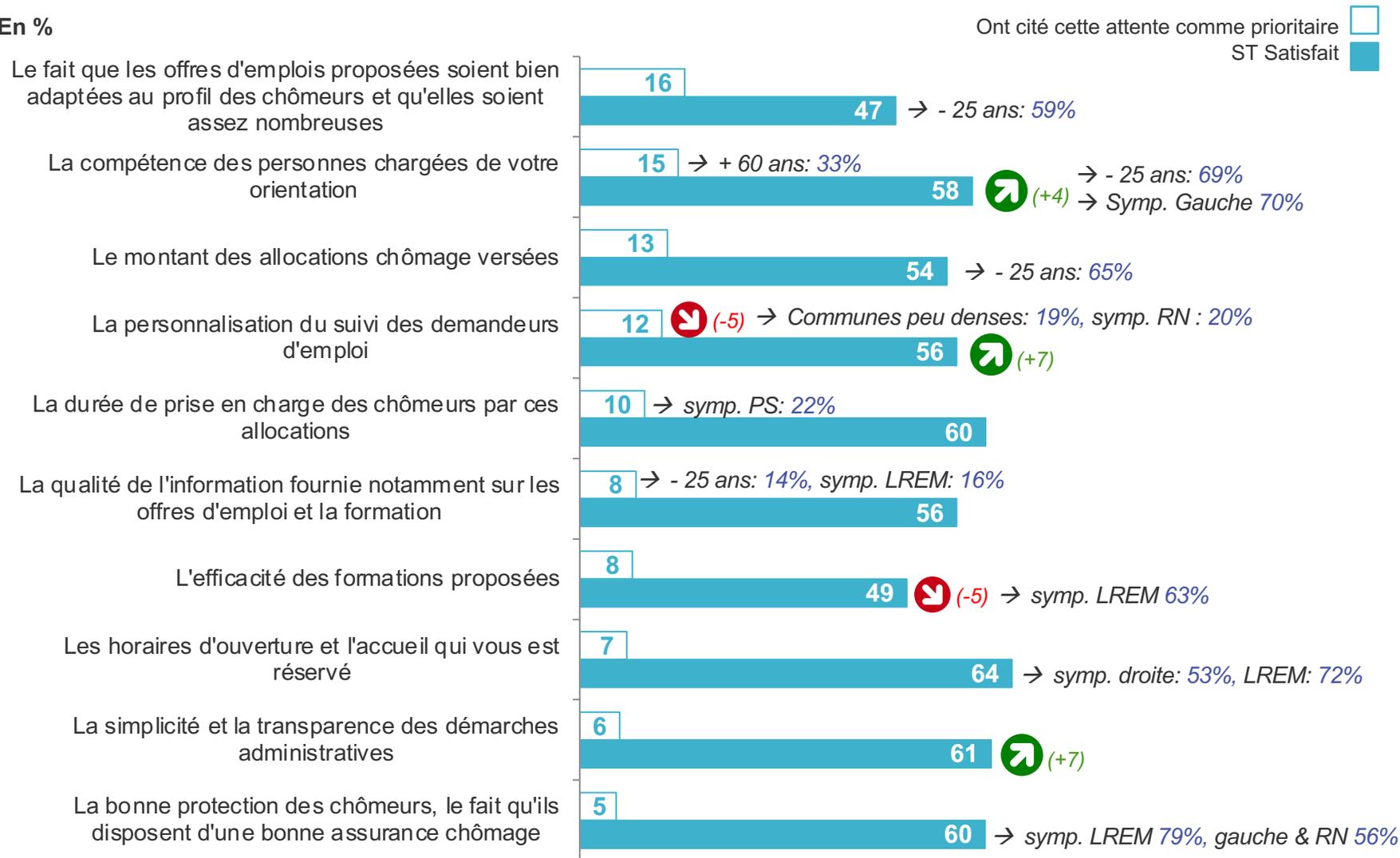


Priorités (et satisfaction)

F4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ? / F5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ? Estimez-vous qu'elle est...

- La personnalisation du suivi des demandeurs d'emploi, après une nette progression l'an dernier, retombe cette année à son niveau antérieur, en 4^{ème} attente des usagers. Elle suscite toutefois une plus grande satisfaction que par le passé (56%, +7 pts en un an).
- Le nombre et la pertinence des offres d'emplois, la compétence des personnes chargées de l'orientation, et enfin le montant des allocations chômage versées constituent de nouveau le trio de tête des attentes jugées les plus prioritaires par les usagers.

En %



Evolution des attentes prioritaires (2014-2022)

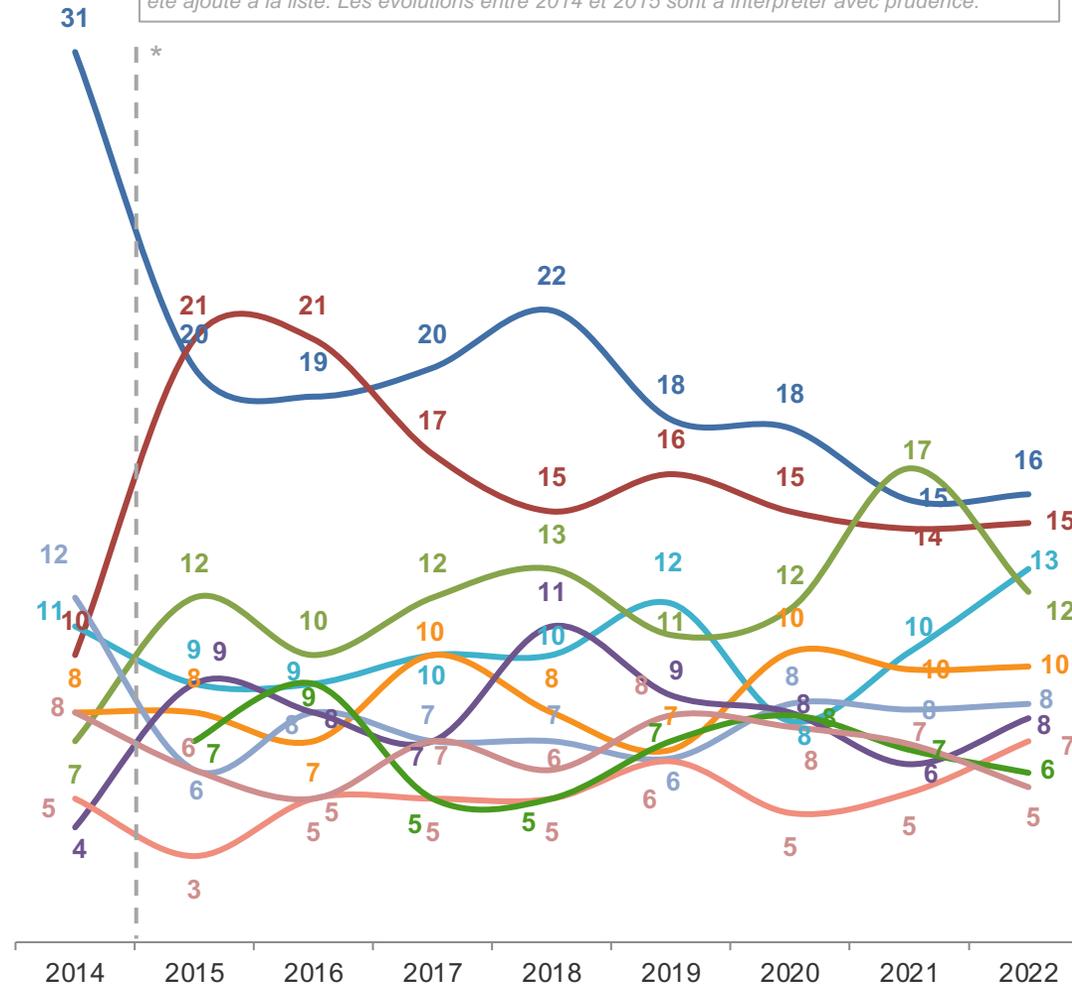
F4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ?



- La personnalisation du suivi des demandeurs d'emploi retombe à son niveau antérieur et passe désormais en 4ème attente.
- Le nombre et la pertinence des offres d'emplois, la compétence des personnes chargées de l'orientation se maintiennent en tête.
- Le montant des allocations chômage versées (+3) apparait plus important et vient compléter ce nouveau trio de tête des attentes jugées les plus prioritaires par les usagers.

En %

*En 2015, un nouvel item « La simplicité et la transparence des démarches administratives » a été ajouté à la liste. Les évolutions entre 2014 et 2015 sont à interpréter avec prudence.



- Nombre et pertinence des offres d'emplois proposées
- La compétence des personnes chargées de votre orientation
- Le montant des allocations chômage versées
- La personnalisation du suivi des demandeurs d'emploi
- La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations
- La qualité de l'information fournie notamment sur les offres d'emploi et la formation
- L'efficacité des formations proposées
- Les horaires d'ouverture et l'accueil qui vous est réservé
- La simplicité et la transparence des démarches administratives
- La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage

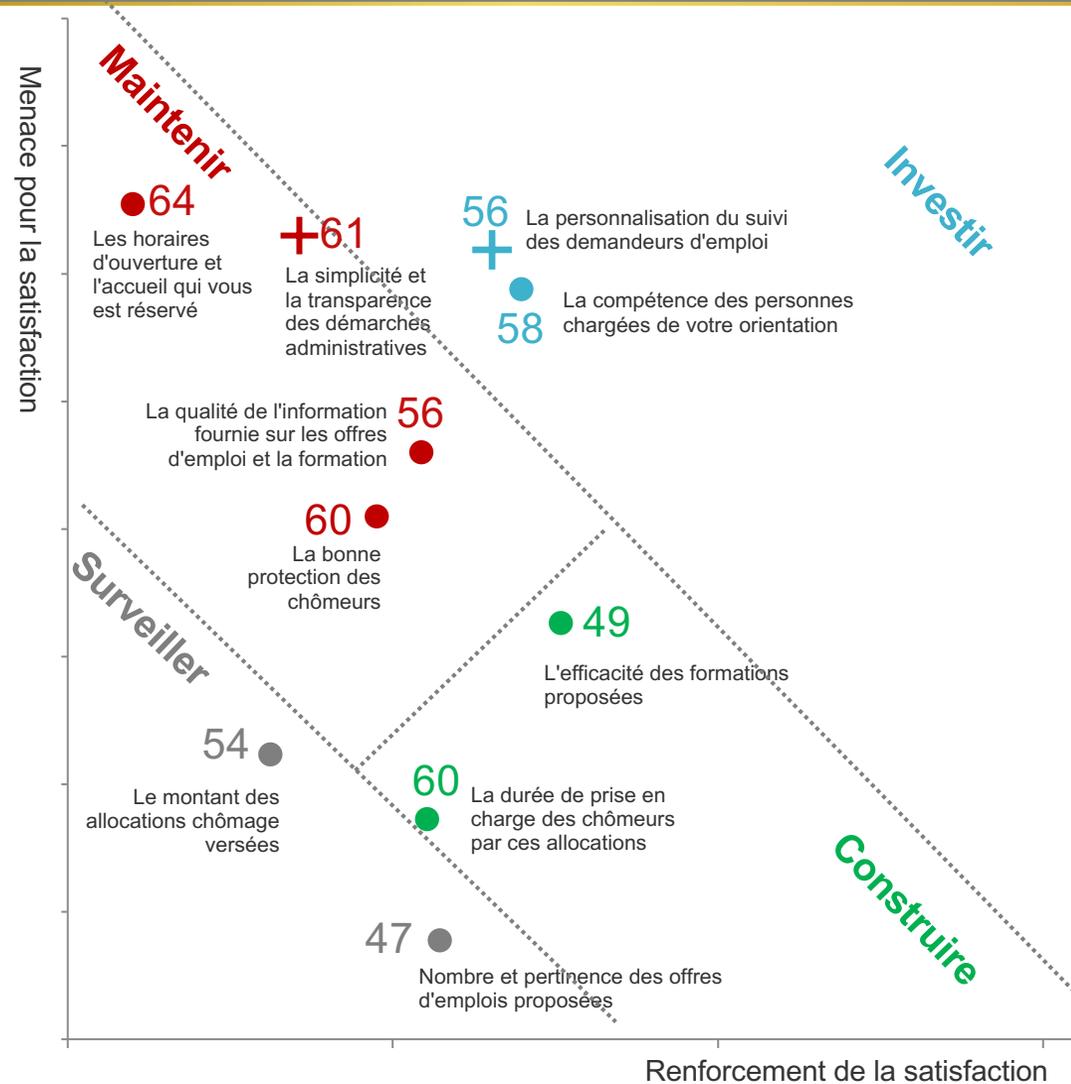
Analyse asymétrique



▪ Cette année, la satisfaction des usagers progresse sur deux dimensions qui doivent continuer à être investies :

- La personnalisation du suivi des demandeurs d'emploi ;
- La compétence des personnes chargées de l'orientation.

▪ L'efficacité des formations proposées – qui est jugée peu satisfaisante – gagnerait également à être travaillée pour améliorer la satisfaction globale des usagers.



ST Satisfait

57

Moyenne générale

+ >> 6 points et plus par rapport à 2021
 ● +/- 5 points par rapport à 2021
 - << 6 points et plus par rapport à 2021

57

Moyenne Investir

60

Moyenne Maintenir

55

Moyenne Construire

51

Moyenne Surveiller