

Edition 2018 du Baromètre des services publics de l'Institut Paul Delouvrier

Crispation fiscale et préservation de la qualité des services publics : comment satisfaire cette double attente des Français ?

Acteur engagé sur les questions de modernisation de l'Etat et de gouvernance publique en général, l'Institut Paul Delouvrier a lancé en 2004 un baromètre visant à étudier l'opinion des Français et la satisfaction des usagers au sujet des services publics. Réalisée annuellement, cette enquête contribue à :

- la nécessaire participation des citoyens au processus de réforme ;
- l'expression de leurs attentes et priorités ;
- l'évaluation comparative des principales missions des services publics ;
- l'identification de pistes d'action pour les services publics.

Cette édition 2018 a été réalisée par Kantar Public pour l'Institut Paul Delouvrier¹.

L'intégralité des résultats du baromètre est disponible sur le site de l'Institut Paul Delouvrier : <http://www.delouvrier.org>.

Réalisée trois semaines avant le début du mouvement des « gilets jaunes », l'édition 2018 du baromètre de l'Institut Paul Delouvrier vient apporter un éclairage sur cette colère née entre autres d'un sentiment de matraquage fiscal et de dégradation de l'accès aux services publics. Les données du baromètre nous aident à décrypter une situation protéiforme.

Après trois années de recul, **la préférence des Français pour la diminution des impôts (57%, +6 pts) plutôt que l'amélioration des services publics (43%) repart ainsi nettement à la hausse cette année** dans notre baromètre. Constatée sur tout le territoire, cette progression est alimentée essentiellement par les plus de 65 ans (+10 pts) qui représentent 20% de la population, La préférence pour la diminution des impôts progresse à mesure que la taille des villes diminue et que le niveau de diplôme (et la catégorie socio-professionnelle) baisse.

Après s'être nettement améliorée l'année dernière, l'opinion globale sur l'action de l'Etat dans les différents domaines fléchit à 41% d'opinions positives (-3 pts). Cette évolution est notamment due à la très forte détérioration de l'opinion à l'égard de l'action de l'Etat en matière d'environnement (33% de bonnes opinions, -15pts, surtout chez les CSP- : -24pts). C'est aussi chez les plus de 65 ans que l'opinion globale sur l'action de l'Etat s'est le plus dégradée (-6 pts), non seulement pour l'environnement (-17pts) comme pour toutes les autres catégories, mais aussi en matière d'emploi (13% de bonnes opinions, -11pts). Cette opinion médiocre est à mettre en parallèle avec le souhait des usagers de préserver les services car **ces derniers sont de moins en moins nombreux à penser que des économies sont possibles dans les services publics sans diminuer la qualité de service**. Une double attente de préservation des services publics tout en diminuant les impôts qui est le défi à relever.

En ce qui concerne les domaines d'action prioritaires, **la santé publique est pour la première fois en tête des attentes prioritaires des Français** (44%, +2 pts), à égalité avec l'emploi (44%, -8 pts). Cette priorité pour la santé est portée principalement par les plus de 50 ans. On note cette année **une forte progression de la priorité accordée à l'environnement** (26%, +6 pts), portée surtout par les moins de 25 ans.

Comme l'opinion des Français, la satisfaction des usagers a légèrement fléchi cette année (-2 pts) ; le mouvement de baisse est cependant très marqué à l'égard des services publics de l'environnement (-7pts) Enfin, face à la digitalisation des services publics, on observe une demande croissante d'accompagnement des usagers : la possibilité de joindre plus facilement et plus souvent les services publics et le suivi personnalisé des usagers constituent deux attentes qui progressent nettement en 4 ans.

¹ Enquête réalisée par Internet du 26 octobre au 8 novembre 2018 auprès d'un échantillon national de 2 599 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 les usagers de 9 services publics : sécurité sociale (1319), santé publique (1474), fiscalité et collecte des impôts (402), police et gendarmerie (1043), éducation nationale (848), emploi (661), justice (402), logement (1277) et environnement (421).

1. La santé publique est pour la première fois en tête des attentes prioritaires des Français, à égalité avec l'emploi. Forte progression de la priorité accordée à l'environnement.

Pour la première fois **la santé publique arrive en tête des domaines d'action jugés prioritaires par les Français**, à égalité avec la lutte contre le chômage (citées chacune par 44% des Français).

L'action en faveur de l'emploi, si elle demeure une attente très forte des Français (et des jeunes en particulier), est en effet en constant recul depuis 2012 (où elle avait atteint un pic à 66%). A l'inverse, **la priorité accordée à la santé publique progresse sans cesse depuis 10 ans**. Elle arrive en tête des priorités chez les personnes âgées de 35 ans et plus et chez les habitants des zones rurales et des agglomérations peu peuplées.

Troisième domaine jugé prioritaire par les Français (et deuxième en Ile-de-France), **l'éducation nationale** est stable depuis 4 ans : elle est citée par 36% des Français, juste devant **la police et la gendarmerie** (33%). Les attentes à l'égard de la sécurité et du maintien de l'ordre, si elles s'expriment moins fortement qu'en 2016 après les attentats, restent à un niveau élevé dans notre baromètre, portées par les plus âgés (chez qui la police et la gendarmerie constituent la 3^{ème} priorité).

Mais cette dernière édition de notre baromètre rend aussi compte de **l'importance croissante accordée par les Français à l'environnement**. Alors que la crise climatique et la transition énergétique s'installent durablement dans le débat politique et les préoccupations des citoyens, **26% des Français citent l'environnement comme un des domaines où les pouvoirs publics doivent porter leurs efforts**. En deux ans, il passe de la 10^{ème} à la 6^{ème} place des priorités (+13 points). Pour les moins de 25 ans l'environnement est même la 2^{ème} priorité (citée par 40%).

2. Une nette dégradation de l'opinion portée sur l'action de l'Etat en matière d'environnement, et dans une moindre mesure de la santé publique et de la lutte contre le chômage

L'an dernier, notre baromètre mesurait – quelques mois après l'élection d'Emmanuel Macron – une amélioration de l'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans la plupart des domaines. Cette évolution nous laissait entrevoir un possible changement d'état d'esprit des Français à l'égard de leurs services publics.

Les résultats de cette année montrent que cette embellie n'était pas que conjoncturelle mais qu'elle reste fragile.

L'opinion des Français sur l'action de l'Etat est en effet stable sur 5 des 9 domaines d'action et progresse même légèrement concernant la sécurité sociale.

En revanche, on observe **une dégradation dans trois domaines** :

- **L'environnement** : seuls 33% des Français ont une bonne opinion de l'action de l'Etat en la matière, soit un recul de 15 points en un an (-24 pts chez le CSP-). Cette détérioration, qui a eu lieu sur tout le territoire, traduit la défiance des Français à l'égard du Gouvernement dans ce domaine, deux mois après la démission de Nicolas Hulot du Ministère de la Transition Energétique. Elle montre aussi qu'au regard de la priorité que les Français lui accordent dorénavant l'action des pouvoirs publics dans ce domaine ne leur paraît pas à la hauteur.
- **La santé publique** : 48% des Français ont une bonne opinion de l'action de l'Etat dans ce domaine, un recul de 5 points par rapport à 2017. Il s'agit du plus bas niveau enregistré pour ce service public depuis le début de notre baromètre. On note en effet que, en 2005, plus de 60% des Français exprimaient alors une opinion positive.
- **L'emploi et la lutte contre le chômage**. L'opinion des Français sur l'action dans ce domaine s'était considérablement améliorée l'an dernier (atteignant 26% soit +13 pts). Ils reculent cette année de 5 points à 21% : l'amélioration de l'an dernier n'est donc pas annulée mais elle est fragile.

3. La préférence pour la baisse des impôts plutôt que l'amélioration des services publics repart nettement à la hausse après 3 ans de baisse

Après le choc de 2013 qui avait vu une augmentation considérable du nombre de Français en faveur d'une réduction des impôts, la part de ceux qui privilégiaient l'amélioration des prestations offerts par les services publics à la diminution des impôts ne cessait d'augmenter. On observe cette année un net retournement. Les Français sont désormais **57% à dire préférer une diminution du niveau des impôts** (quitte à réduire les prestations des services publics). Cet avis est majoritaire chez les sympathisants de la République en Marche (57%), des Républicains (72%), du Rassemblement national (64%) et des personnes ne déclarant aucune préférence partisane (61%).

- De manière notable, les retraités (63%), les employés et ouvriers (57%) et les habitants des territoires les moins peuplés (60%) se déclarent davantage en faveur d'une diminution des impôts que les CSP+ (53%) et les habitants de l'agglomération parisienne (52%).
- Réalisé quelques jours avant le déclenchement du mouvement des « gilets jaunes », notre baromètre témoigne de la crispation croissante d'une partie du pays à l'égard de la pression fiscale. On ne retrouve toutefois pas les niveaux observés en 2014 en plein « ras-le-bol fiscal » : 65% des Français privilégiaient alors la diminution des impôts.

Dans le même temps, **la part des usagers qui pensent qu'il est possible de réaliser des économies dans les différents services publics sans diminuer la qualité de service ne cesse de reculer depuis 4 ans.**

- Ainsi par rapport à l'an dernier, les usagers sont bien moins nombreux (et désormais minoritaires) à penser que des économies sont possibles dans les services publics de la justice (47%, -10 pts), la santé publique (43%, -6) et le logement (50%, -5).
- Même si leurs usagers continuent de penser majoritairement que des économies y sont possibles, on observe une évolution similaire dans le domaine de la fiscalité (65%, -8) et de la sécurité sociale (61%, -7).

Entre préservation des services publics et attente d'une baisse de la pression fiscale, on se trouve ainsi face à une double attente difficile à satisfaire. Une situation que l'on retrouve dans les constats et revendications portés par le mouvement des Gilets jaunes, mobilisés autour de la lutte contre la fiscalité écologique et qui expriment dans le même temps un sentiment d'abandon face à la disparition des services publics dans certains territoires.

4. Stabilité de la satisfaction des usagers à l'égard des services publics, à l'exception notable des services en charge de l'environnement

Si l'on observe des évolutions parfois importantes dans l'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat, **la satisfaction exprimée par les usagers des différents services publics reste plutôt stable par rapport à l'an dernier. Si l'on ne retient que l'excédent des « très satisfaits » sur les « très mécontents », il y a eu une très légère amélioration cette année mais on est loin des résultats obtenus en 2005 dans plusieurs domaines. Par exemple, l'excédent pour la santé publique était de 30 points en 2005 ; il n'est que de 11 points aujourd'hui.**

Parallèlement à la dégradation de l'opinion des Français, **les usagers des services publics de l'environnement se montrent beaucoup moins satisfaits** que l'an dernier (59%, -7 pts).

Quatre services publics génèrent toujours une satisfaction élevée (plus des trois-quarts d'usagers satisfaits) :

- **La santé publique.** Toujours très largement satisfaits (81%) les usagers le sont toutefois moins qu'aux débuts de notre baromètre quand la part des « très satisfaits » atteignait plus de 33% contre 14% aujourd'hui. Si la qualité des soins reçus est toujours très positivement jugée, la rapidité d'accès aux examens et soins médicaux constitue un point d'insatisfaction importante. Dans ce contexte, la part des usagers qui pensent qu'on ne peut pas réaliser des économies dans le budget de la santé publique sans diminuer la qualité de service n'a jamais été aussi importante (57%, +9 points en 4 ans).

- **La police et la gendarmerie (79%)**, seul service public pour lequel une partie significative d'usagers se disent très satisfaits (26%). On observe toutefois une satisfaction différenciée selon les territoires : elle est ainsi meilleure en zone rurale où opère la gendarmerie (84%) qu'en agglomération parisienne (73%) où exerce la police.
- **La sécurité sociale (79%)**. La satisfaction globale progresse de manière continue depuis 4 ans et, dans le détail, les usagers se montrent plus satisfaits que l'an dernier concernant la rapidité des remboursements et la clarté et la simplicité des documents administratifs.

Trois services publics suscitent en revanche une satisfaction faible :

- **L'emploi** : 53% des usagers du service public de l'emploi s'en disent satisfaits (-1 pt en un an). La notable amélioration enregistrée l'an dernier (+9 pts) est toutefois confirmée.
- **L'environnement** : avec 59% d'usagers satisfaits, en net repli par rapport à l'an dernier (-7 pts) avec le score le plus faible en milieu rural.
- **Et la justice** : avec 61% d'usagers satisfaits, les résultats sont stables depuis 2015, à un niveau d'ailleurs plus élevé qu'aux débuts de notre baromètre.

5. Face à la digitalisation des services publics, une demande croissante d'accompagnement

S'agissant des axes de progrès, les Français continuent d'exprimer **une attente principale** à l'égard des services publics : **la rapidité de traitement des dossiers et de réponse aux demandes** (citée par 60% des Français).

En 3 ans, deux demandes ont toutefois notablement progressé :

- La possibilité de joindre plus facilement et plus souvent les services publics (39%, +6 pts),
- Le suivi personnalisé des usagers (26%, +7 points).

A l'inverse, les Français demandent moins qu'auparavant une augmentation des démarches par Internet (22%, -3 points), signe des progrès enregistrés dans ce domaine par les services de l'Etat mais aussi peut-être des difficultés que peuvent rencontrer une part des Français face à la digitalisation de l'administration publique.

Les résultats par service public

- **La police et la gendarmerie**

Après avoir atteint il y a 2 ans la 2^{ème} position sur le podium des priorités des Français en matière de services publics, **la police et la gendarmerie se maintiennent cette année à la 4^{ème} place**. Avec 33% de citations, il s'agit d'un niveau élevé témoignant de l'inscription dans la durée de ce sujet de préoccupation.

Ce service public bénéficie toujours des meilleurs scores d'image – auprès des Français – et de satisfaction – auprès des usagers – 64% des Français jugent bonne l'action de l'Etat en la matière et les usagers de la police et de la gendarmerie sont 79% à s'en dire satisfaits (dont 26% « très » satisfaits). On observe toutefois une satisfaction différenciée selon les territoires : elle est ainsi meilleure en zone rurale où opère la gendarmerie (84%) qu'en agglomération parisienne (73%) où exerce la police.

Cette satisfaction s'accompagne **d'une volonté toujours forte de préserver le secteur d'économies** qui se feraient au détriment de la qualité du service : 67% des Français sont de cet avis (contre 48% en moyenne sur l'ensemble des services publics étudiés).

Parmi les priorités des usagers, l'attente que les agents de police et de gendarmerie parviennent à se faire respecter est toujours en première position (23% de citations, =) mais elle n'est satisfaite qu'aux yeux d'une minorité d'usagers (41%). L'attente de réactivité et de capacité à intervenir rapidement arrive également en première position (23%, +3) et génère, elle, une satisfaction majoritaire (68%). Elle constitue d'ailleurs un levier important pour améliorer la satisfaction globale à l'égard de la police et de la gendarmerie.

- **La santé publique**

Pour la première fois dans notre baromètre **la santé publique arrive en tête des domaines d'action jugés prioritaires par les Français** (citée par 44% à égalité avec la lutte contre le chômage). Elle arrive en tête des priorités chez les personnes âgées de 35 ans et plus et chez les habitants des zones rurales et des agglomérations peu peuplées.

Parallèlement l'opinion exprimée par les Français sur l'action de l'Etat dans ce domaine se dégrade assez nettement cette année. 48% des Français en ont une bonne opinion, un recul de 5 points par rapport à 2017. Il s'agit du plus bas niveau enregistré depuis le début de notre baromètre. Au-delà des variations annuelles, on note en effet que les jugements dans ce domaine ne cessent de se dégrader depuis 2005 : plus de 60% des Français exprimaient alors une opinion positive. Les 50-64 ans et les habitants des agglomérations de 2 000 à 100 000 habitants sont les plus critiques.

Toujours très largement satisfaits des services de santé publique (81%), leurs usagers le sont toutefois moins qu'aux débuts de notre baromètre quand la part des « très satisfaits » atteignait plus de 33% (contre 14% aujourd'hui). Si la qualité des soins reçus est toujours très positivement jugée, la rapidité d'accès aux examens et soins médicaux constitue un point d'insatisfaction important. Dans ce contexte, la part des usagers qui pensent qu'on ne peut pas réaliser des économies dans le budget de la santé publique sans diminuer la qualité de service n'a jamais été aussi importante (57%, +9 points en 4 ans).

- **L'éducation nationale**

Dans un contexte de réformes importantes (Parcoursup, réforme du lycée...), **l'opinion des Français et la satisfaction des usagers à l'égard de l'éducation nationale se caractérisent cette année par leur très grande stabilité.**

Comme l'an dernier, l'éducation nationale est la troisième priorité des Français avec 36% de citations. Elle occupe cette place dans l'ensemble des catégories d'âge, sauf chez les personnes âgées de 50 ans et plus où elle est devancée par la police et la gendarmerie. Elle est au deuxième rang en Ile-de-France.

L'opinion à l'égard de l'action de l'Etat dans ce domaine est remarquablement stable avec 44% de bonnes opinions : la nette amélioration enregistrée l'an dernier est ainsi confirmée.

La satisfaction est également stable à un niveau correct chez les parents (74%, =) mais se dégrade assez nettement chez les élèves (57%, -8 pts).

Toujours la première attente, la communication aux élèves d'un savoir progresse après plusieurs années de stabilité : 25% des parents (+5 pts) et 21% des élèves (+3 pts) estiment qu'il s'agit de la principale priorité. Ils sont 65% à se dire satisfaits de cet aspect-là (stable par rapport à l'an dernier). A noter que la disponibilité des enseignants auprès des élèves et de leurs parents, qui suscite une satisfaction tout juste correcte (58%), apparaît cette année comme un vrai levier pour améliorer la satisfaction globale.

- **L'environnement**

Le sujet de l'environnement enregistre en revanche d'importantes évolutions cette année.

D'abord, cette dernière édition de notre baromètre rend compte de **l'importance croissante accordée par les Français à l'environnement**. Alors que la crise climatique et la transition énergétique s'installent durablement dans le débat politique et les préoccupations des citoyens, **26% des Français citent l'environnement comme un des domaines où les pouvoirs publics doivent porter leurs efforts**. En deux ans, ce sujet passe de la 10^{ème} à la 6^{ème} place des priorités (+13 points). Pour les moins de 25 ans l'environnement est même la 2^{ème} priorité (citée par 40%).

En revanche, seuls 33% des Français ont une bonne opinion de l'action de l'Etat en la matière, soit un recul de 15 points en un an. Cette détérioration traduit la défiance des Français à l'égard du Gouvernement dans ce domaine, deux mois après la démission de Nicolas Hulot du Ministère de la Transition Energétique. Elle montre aussi qu'au regard de la priorité que les Français lui accordent dorénavant l'action des pouvoirs publics dans ce domaine ne leur paraît pas à la hauteur.

Parallèlement à la dégradation de l'opinion des Français, **les usagers des services publics de l'environnement se montrent beaucoup moins satisfaits** que l'an dernier (59%, -7). Un recul similaire avait été observé en 2014, témoignant d'une certaine volatilité de la satisfaction dans ce secteur. A ce titre alors que la satisfaction globale fléchit par rapport à l'an dernier, la satisfaction détaillée par domaine est, elle, plutôt stable.

- **La sécurité sociale**

L'opinion que les Français expriment à l'égard de la sécurité sociale s'améliore légèrement par rapport à l'an dernier : 56%, des Français en ont une bonne opinion, soit +4 pts. Pour la première fois ce service public passe devant la santé publique avec des résultats particulièrement positifs chez les plus jeunes (71% de bonnes opinions chez les moins de 25 ans).

Parallèlement, la satisfaction des usagers à l'égard de la sécurité sociale s'améliore légèrement par rapport à 2017 (+2 pts à 79%). Et, si elle reste majoritaire, la part des usagers qui pensent que des économies sont possibles dans ce service sans diminuer la qualité de service recule nettement (61%, -7 pts). Dans le détail, les usagers se montrent plus satisfaits que l'an dernier concernant la rapidité des remboursements et la clarté et la simplicité des documents administratifs.

- **La justice**

En 5^{ème} position, la justice (citée par 27%) se maintient à un niveau assez élevé dans les priorités des Français : en 2009 ils n'étaient que 13% à la citer. L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans ce domaine est largement négative puisque 63% la jugent mauvaise : un niveau stable par rapport à l'an dernier (où l'on avait enregistré une nette amélioration).

Les services de la justice continuent de générer une satisfaction inférieure à la moyenne des services publics (61%). Toutefois, et de manière notable, la justice est – avec la police et la gendarmerie – le seul service public où les niveaux de satisfaction enregistrés ces dernières années sont meilleurs que dans les années 2005-2010 aux débuts de notre baromètre. La satisfaction est bien plus élevée chez les plus jeunes (69% des moins de 35 ans) que chez les plus âgés (55% des 35 ans et plus).

Alors que, jusqu'à l'an dernier, les usagers pensaient majoritairement que des économies étaient possibles dans le secteur de la justice sans diminuer la qualité de service (57%), ils sont maintenant 52% à penser le contraire (+9 pts). Signe de la nécessité aux yeux des usagers de préserver les services de la justice.

- **La fiscalité et les impôts**

Réalisé quelques semaines avant la mobilisation des « gilets jaunes », notre baromètre ne révèle pas une augmentation des attentes à l'égard de l'action de l'Etat en matière fiscale. Avec 16% de citations, la fiscalité est la 9^{ème} priorité (+1 pt) des Français. En 2013 et 2014 en plein ras-le-bol fiscal, le sujet avait atteint 26% de citations. L'opinion à l'égard de l'action de l'Etat dans ce domaine est toujours très négative (65% des Français en ont une mauvaise opinion), sans changement notable par rapport à l'an dernier. En écho en revanche à la colère des « gilets jaunes », les habitants des agglomérations de 2 000 à 100 000 habitants et les employés et ouvriers sont les plus critiques.

On retrouve cette année l'habituel décalage entre une opinion assez négative sur l'action de l'Etat en matière de fiscalité et une satisfaction plutôt bonne à l'égard des services des impôts – 78% de leurs usagers s'en disent en effet satisfaits. A quelques mois du passage au prélèvement à la source – dont l'une des justifications est de réaliser des économies dans la collecte de l'impôt – une large majorité des usagers (65%) estime que des économies sont possibles dans ce service public, en net recul toutefois (-8 pts).

La clarté et la simplicité des documents administratifs demeure la première attente exprimée mais elle l'est moins que l'an dernier (19%, -4 pts). Des marges de progression existent toutefois puisque seuls 47% des usagers sont satisfaits sur ce point. Parallèlement, l'attente d'une plus grande disponibilité des personnels, citée par 15%, progresse de 3 points et la satisfaction reste à un niveau très moyen (53% d'usagers satisfaits).

- **Le logement**

L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine du logement avait – à l'instar d'autres services publics – fortement progressé l'an dernier. Ce niveau se maintient cette année mais toujours à un niveau relativement faible puisque seuls 36% des Français en ont une bonne opinion.

La satisfaction des usagers est, elle, toujours correcte : 78% des usagers en sont satisfaits. Dans le détail, le traitement équitable des citoyens par les services publics du logement est toujours la principale attente exprimée (par 24% des usagers) et elle n'est jugée satisfaisante que par 39% d'entre eux. Cette attente constitue un axe important d'amélioration de la satisfaction tout comme la variété et le nombre de logements proposés d'une part, et la rapidité dans la finalisation des dossiers d'autre part (deux domaines qui ne sont jugés satisfaisants que par 41% des usagers).

- **L'emploi et la lutte contre le chômage**

L'action en faveur de l'emploi, si elle demeure une attente très forte des Français, est en constant recul depuis 2012 (où elle avait atteint un pic à 66%). L'emploi est aujourd'hui cité par 44% des Français comme un domaine où les pouvoirs publics devraient prioritairement porter leurs efforts et se retrouve rattrapé par la santé publique. Les attentes en matière d'emploi arrivent en première position chez les moins de 25 ans (43%) et surtout les 25-34 ans (49%). Elles restent largement prédominantes dans 3 régions (Bourgogne, Bretagne et Centre) et en « ballotage » dans 2 autres (Aquitaine Limousin Poitou Charentes, Auvergne Rhône Alpes).

L'opinion des Français sur l'action dans ce domaine s'était considérablement améliorée l'an dernier (atteignant 26% soit +13 pts). Elle recule cette année de 5 points à 21% : l'amélioration observée en 2017 n'est donc pas annulée, mais elle est fragile. Si l'opinion est un peu meilleure chez les plus jeunes, les plus âgés se montrent très critiques (seuls 13% des 65 ans et plus en ont une bonne opinion).

Concernant le service public de l'emploi, 53% de ses usagers s'en disent satisfaits (-1 pt en un an). La notable amélioration enregistrée l'an dernier (+9 pts) est donc confirmée. Si le nombre et la pertinence des offres et formations proposées (très mal jugées) constituent un élément moteur pour améliorer la satisfaction, deux autres éléments apparaissent également comme importants : la compétence des personnes chargées de l'orientation et la personnalisation du suivi des demandeurs d'emploi. Ces attentes sont importantes à prendre en compte quand on les met en perspective avec la transformation des modes de mise en contact des usagers avec le service public de l'emploi. En 2007 en effet, le contact en face-à-face était largement dominant (71%) devant le téléphone (45%) et Internet ne concernait que 34% des usagers. Aujourd'hui le contact online est majoritaire (59%) devant le contact en face-à-face (41%) et le téléphone (24%). Face à la digitalisation, l'attente d'un meilleur suivi et d'un contact plus facile avec les personnels semble ici particulièrement s'exprimer.