

Communiqué de presse

Paris, le 17 décembre 2020

*

La satisfaction des usagers des services publics s'améliore en 2020 : les efforts entrepris ces dernières années pour déployer les démarches à distance leur ont permis de résister à la crise sanitaire

Les enseignements du baromètre 2020 de l'Institut Paul Delouvrier

L'Institut Paul Delouvrier, en partenariat avec la Direction interministérielle de la Transformation publique (DITP) placée sous l'autorité de la Ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, publie avec Kantar son baromètre annuel des services publics qui mesure l'opinion des Français vis-à-vis des services publics de l'État (leur image) et la satisfaction des usagers (la qualité de service) qui y ont eu recours au cours de la période récente.

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

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

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

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

- Après plusieurs années de baisse et suite aux attaques terroristes, notamment l'assassinat de Samuel Paty, **les domaines régaliens progressent à nouveau dans les priorités** : justice (+6 pts), police et gendarmerie (+5 pts), et défense nationale (+3 pts).
- Concurrencé par la santé publique et les sujets régaliens, l'environnement qui progressait fortement depuis 2013 voit la tendance s'inverser, recule de 5 pts et revient au niveau de 2018.

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

Seuls 25% des Français ont en effet le sentiment que les services publics étaient bien préparés à faire face à l'épidémie de Covid-19. Ils se montrent en revanche un peu plus positifs sur la manière dont ces services publics ont su faire face à la crise :

- Pour une majorité **ils ont su assurer la continuité du service (62%)** et adapter leurs modes de contacts avec les usagers (61%) et ils **ont été courageux pour 66% des Français**.
- Les services publics n'ont en revanche pas su faire preuve d'innovation (pour 52% des Français) et 48% estiment qu'ils n'ont pas su répondre aux besoins nouveaux générés par l'épidémie.
- Face à l'épidémie, **4 services publics se distinguent aux yeux des Français dans leur capacité à faire face et à s'adapter** : la **santé publique (74%)**, la **police et la gendarmerie (72%)**, les **services de sécurité sociale (68%)** et **ceux de l'environnement et de la collecte des déchets (68%)**.

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

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

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

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

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

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

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

Les résultats détaillés de ce baromètre sont disponibles sur le site www.delouvrier.org - sur <http://fr.kantar.com/> et sur www.modernisation.gouv.fr

Contacts presse :

Kantar / Emmanuel RIVIÈRE – emmanuel.riviere@kantar.com – 01 40 92 46 30 - Guillaume CALINE – guillaume.caline@kantar.com 01 40 92 35 91

Institut Paul Delouvrier / Matthieu DELOUVRIER — md@delouvrier.org - 06 14 02 54 68

DITP / Claire Bonnetier — claire.bonnetier@modernisation.gouv.fr - 06.08.72.50.29

A propos du Baromètre des services publics Paul Delouvrier et de l'étude

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.

Pour l'édition 2020, l'enquête menée par Kantar a été réalisée par Internet du 22 octobre au 30 octobre 2020 auprès d'un échantillon national de 2 500 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 (1080), santé publique (1353), fiscalité et collecte des impôts (1202), police et gendarmerie (964), éducation nationale (846), emploi (563), justice (310), logement (1247) et environnement (347).

A propos de l'Institut Paul Delouvrier

L'Institut Paul Delouvrier est une association loi de 1901 créée par ses collaborateurs, ses amis et sa famille après le décès de Paul Delouvrier en 1995. Paul Delouvrier a été un résistant et un grand commis de l'État. Il a occupé de nombreux postes de haut niveau dans la fonction publique ou entreprises publiques : délégué général en Algérie, premier préfet de la Région parisienne après en avoir dirigé la création, président d'EDF, entre autres.

L'Institut Paul Delouvrier s'est donné pour mission de favoriser, par l'action et par la réflexion, la modernisation de l'action publique. Pour ce faire, il a contribué à la réflexion sur la création d'un service civique. Certains de ses membres sont engagés dans le soutien scolaire et dans l'appui à des élèves de collèges en vue de leur permettre de découvrir le monde de l'entreprise. Il a organisé de nombreux colloques consacrés, par exemple, à la transition énergétique, à l'aménagement du territoire, aux enjeux de l'éducation. En 2014, il a marqué le centenaire de la naissance de Paul Delouvrier avec un colloque organisé en partenariat avec la Région Île-de-France sur les schémas directeurs d'aménagement de cette région, ainsi que deux journées d'étude sur le thème du haut-fonctionnaire engagé dans la vie de la cité, en partenariat avec l'Institut d'Etudes Politiques de Paris et l'Ecole Nationale d'Administration. Enfin, il publie depuis quatorze ans un baromètre de mesure de l'opinion des Français et de la satisfaction des usagers des services publics régaliens. Ces actions ont pu être conduites grâce à l'appui de partenaires comme la direction interministérielle de la transformation publique (DITP), Orange, la Caisse des Dépôts... www.delouvrier.org

À propos de Kantar

La société Kantar est leader mondial dans le domaine des données, des études et du conseil. Nous comprenons mieux que quiconque comment les gens pensent, ressentent, achètent, partagent, votent et voient le monde. Grâce à l'alliance de notre expertise en matière d'analyse sociologique et de technologies de pointe, les 30000 collaborateurs de Kantar aident les plus grandes entreprises au monde à prospérer et à se développer. Pour plus d'informations, n'hésitez pas vous rendre sur www.kantar.com/fr

A propos de la direction interministérielle de transformation publique (DITP)

La direction interministérielle de transformation publique (DITP) est placée sous l'autorité de la Ministre de la Transformation et de la Fonction publiques. Elle coordonne et anime le programme de transformation publique. Elle regroupe plus de 80 experts, consultants et chercheurs pour accompagner les acteurs publics dans la concrétisation de leurs projets. Elle œuvre, avec les agents publics, pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces pour les Français. En plaçant les femmes et les hommes au cœur de l'action publique, elle redonne du sens, de la responsabilité et la capacité d'initiative aux acteurs de terrain, au plus près des citoyens. [Pour en savoir plus : modernisation.gouv.fr.](http://modernisation.gouv.fr)