

Les services publics vus par les Français et les usagers

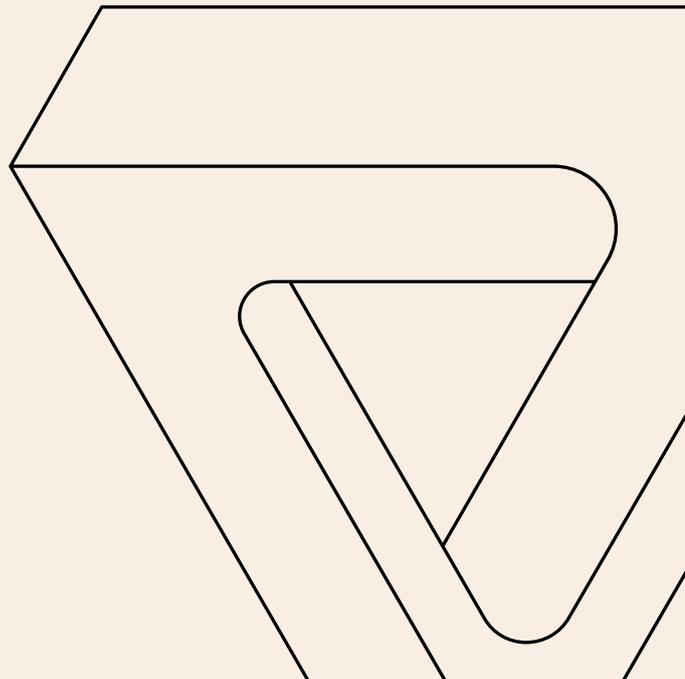
Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier
24^{ème} édition

Décembre 2023

verian 

ex Kantar Public

INSTITUT PAUL DELOUVRIER



Sommaire

1. Méthodologie
2. Principaux enseignements
3. Regard des Français sur les services publics
4. Comparaison de l'opinion des Français à l'égard des différents services publics
5. Comparaison de la satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics
6. Résultats par services publics

Institut Paul Delouvrier

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

Verian (ex Kantar Public)

Laure Salvaing
laure.salvaing@veriangroup.com

Guillaume Caline
guillaume.caline@veriangroup.com

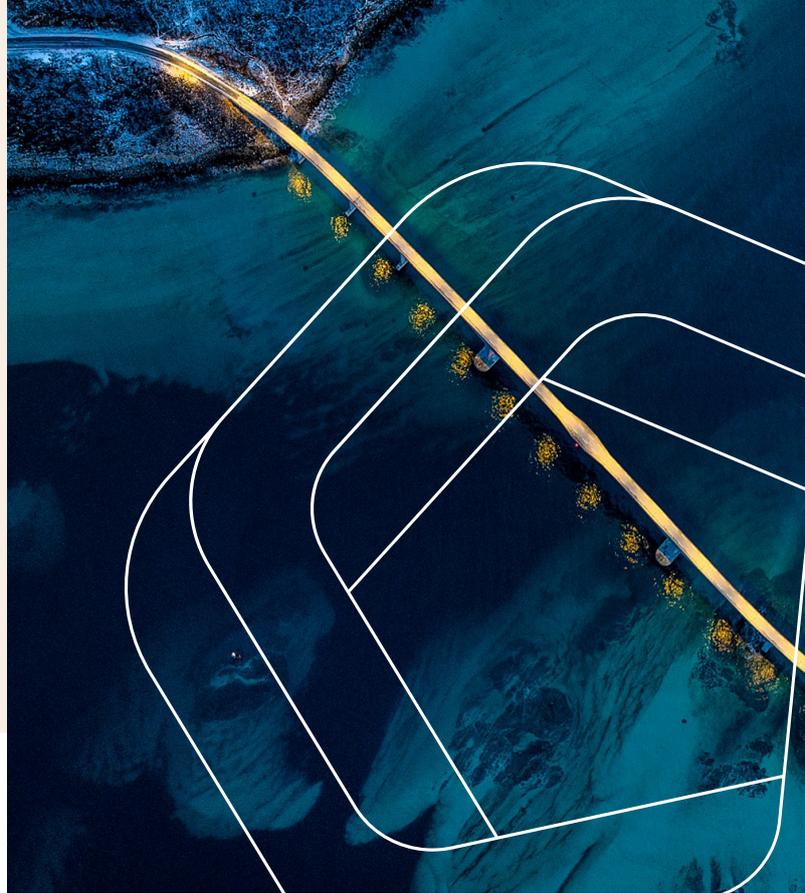
Adeline Leblond-Marot
adeline.leblond-marot@veriangroup.com

Alexandre Vassas
alexandre.vassas@veriangroup.com

1. Méthodologie



INSTITUT PAUL DELOUVRIER



La méthodologie



Echantillon

- Enquête réalisée auprès d'un **échantillon de 2 503 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'usagers 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 2500 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'usagers du service public du logement



Recueil

- Le terrain s'est déroulé du **4 au 19 décembre 2023**.
- Les interviews ont été réalisées en ligne sur Panel.
- Questionnaire quantitatif autoadministré



Note de lecture

- Les évolutions **significatives** par rapport aux résultats de l'an passé sont signalées ainsi :  

➔ Détail échantillon, usagers de...



La police et la gendarmerie (923)



La santé publique (1453)



L'éducation nationale (880)



L'environnement (364)



La sécurité sociale (1132)



La justice (335)



La fiscalité et la collecte des impôts (1070)



Le logement (1177)

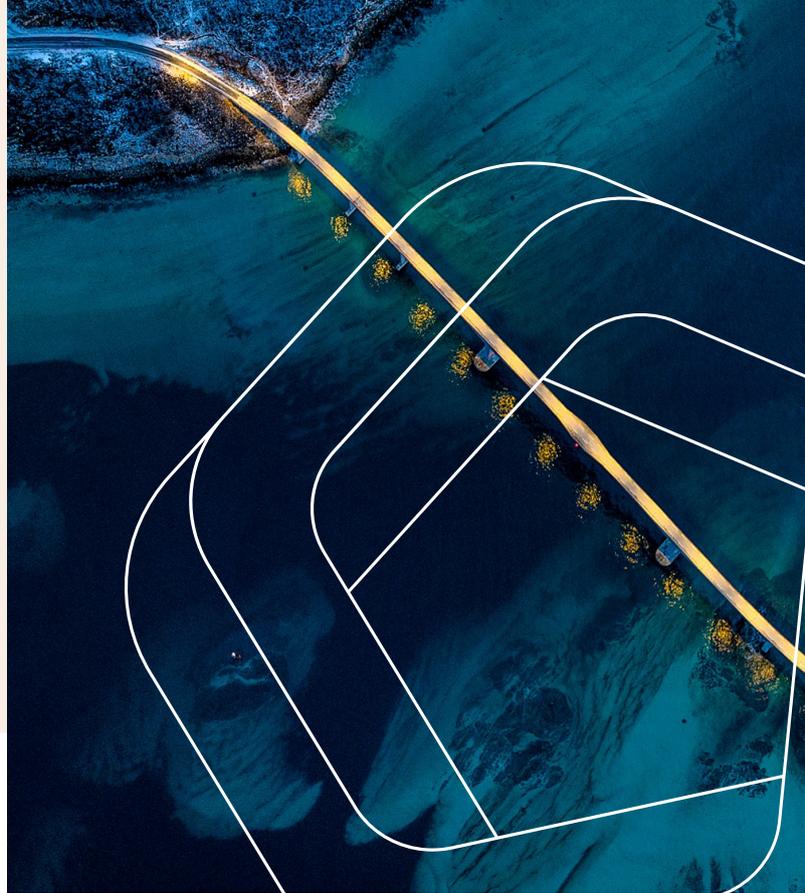


L'emploi, la lutte contre le chômage (558)

2. Principaux enseignements



INSTITUT PAUL DELOUVRIER



Les enseignements clés de l'étude (1/4)

Services publics :

l'opinion sur l'action de l'Etat se dégrade sensiblement, surtout en matière d'éducation nationale et de logement, la satisfaction des usagers se maintient sauf pour la santé qui est à un plus bas depuis 20 ans.

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 leurs usagers**. Cette 24ème édition, réalisée par Verian (ex-Kantar Public) en décembre 2023, **alerte les décideurs sur la dégradation de l'opinion des Français vis-à-vis de l'éducation nationale et du logement** ainsi que sur la **baisse régulière depuis 15 ans de la satisfaction des usagers de la santé publique** qui a atteint cette année un niveau historiquement bas.

Si, de façon globale, la satisfaction moyenne des usagers envers les services publics regagne les 2 points perdus l'an passé pour atteindre 73%, les Français sont plus critiques vis-à-vis de l'action publique.

En effet, **l'opinion moyenne des Français à l'égard des services publics poursuit sa baisse enclenchée l'an dernier pour atteindre son niveau le plus bas enregistré depuis 2019 (à 44%), soit un recul de 8 points sur 2 ans.**

On peut se demander si l'on assiste à un renversement de tendance alors que l'opinion s'était nettement améliorée au cours de la période 2016-2021.

Les enseignements clés de l'étude (2/4)

Ces détériorations sont d'autant plus marquantes qu'elles s'accompagnent d'une attente d'action plus forte à l'égard des pouvoirs publics dans ces domaines.

Concernant l'éducation nationale :

L'éducation nationale continue de progresser parmi les domaines d'intervention jugés « prioritaires ». Comme l'an passé, elle arrive juste derrière la santé publique parmi les domaines sur lesquels les pouvoirs publics devraient faire des efforts (cité par 41%, +3 pts en 1 an, +8 pts en 3 ans).

La satisfaction globale des usagers de l'éducation nationale s'est légèrement redressée cette année. Mais cela cache une forte diminution de la satisfaction spécifique des élèves sur quasiment toutes les attentes prioritaires comme par exemple « communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances » qui baisse de 13 points.

Concernant le logement :

Pour les Français, le logement est un domaine sur lequel l'Etat doit agir en priorité ; il est en hausse dans leurs priorités (23% des citations, +2 pts vs 2022). Comme pour l'éducation nationale, la satisfaction globale s'est légèrement améliorée cette année, sans toutefois qu'il y ait des progrès dans la satisfaction sur les attentes prioritaires au premier rang desquelles se situent : la simplicité des démarches, le niveau des aides disponibles et le traitement équitable des citoyens dans l'attribution de logements.

Les enseignements clés de l'étude (3/4)

La santé publique reste en tête des domaines d'action publique prioritaire aux yeux des Français.

Depuis 2019, la santé est le premier domaine sur lequel les pouvoirs publics devraient faire des efforts (cité par 48% des Français en 2023). Or, seuls 45% des Français ont une bonne opinion de l'action de l'Etat dans ce domaine : un score qui décline depuis deux ans, effaçant ainsi le pic enregistré lors de la crise sanitaire. L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine de la santé publique atteint un niveau historiquement bas cette année.

De même, la satisfaction des usagers est à son plus bas niveau depuis la création du baromètre.

Ces deux indicateurs se situent désormais au niveau des moyennes des différents services publics, alors que pendant longtemps la santé publique constituait un domaine d'excellence aux yeux des Français et des usagers.

Malgré une progression de 4 points cette année, **la justice a le taux de satisfaction le plus faible des services étudiés.** Parallèlement, l'opinion des Français est médiocre avec seulement 33% d'opinions favorables.

Ces résultats sont à mettre en parallèle avec le fait que la justice se maintient cette année dans le trio de tête des domaines d'intervention jugés « prioritaires » aux yeux des Français (34%), devançant désormais l'action en matière de police et gendarmerie.

Les enseignements clés de l'étude (4/4)

L'action de l'Etat en matière d'environnement est le seul domaine qui enregistre cette année une amélioration de l'opinion des Français : 42% des Français ont une bonne opinion de l'action de l'Etat sur ce domaine (+3 points par rapport à 2022), mais cela reste en-dessous de la moyenne observée.

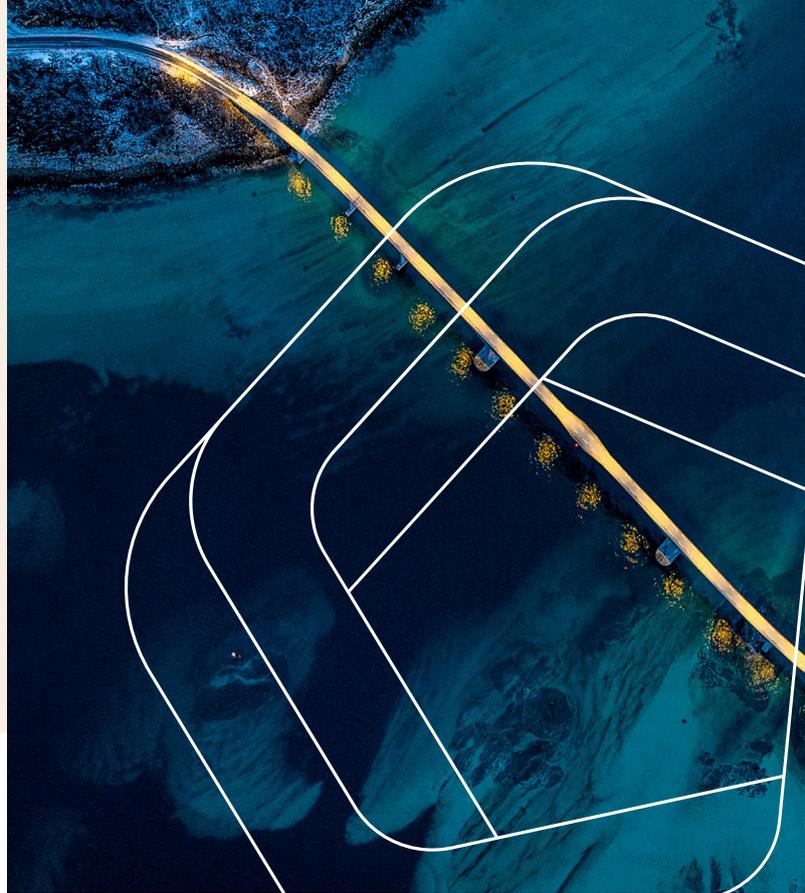
Il faut aussi noter l'augmentation de 4 points de la satisfaction générale des usagers. Cette amélioration reflète des progrès très importants obtenus par les services sur leur environnement qui ont su améliorer les taux de satisfaction sur toutes les attentes prioritaires des usagers entre 8 et 13 points par rapport à 2022.

Enfin, fait notable de cette 24ème édition du Baromètre, pour la première fois depuis 2019, on observe que la préférence des Français pour une baisse d'impôts (quitte à réduire les prestations des services publics) l'emporte – de peu – sur une amélioration des services publics qui passerait par une hausse d'impôts.

3. Regard des Français sur les services publics

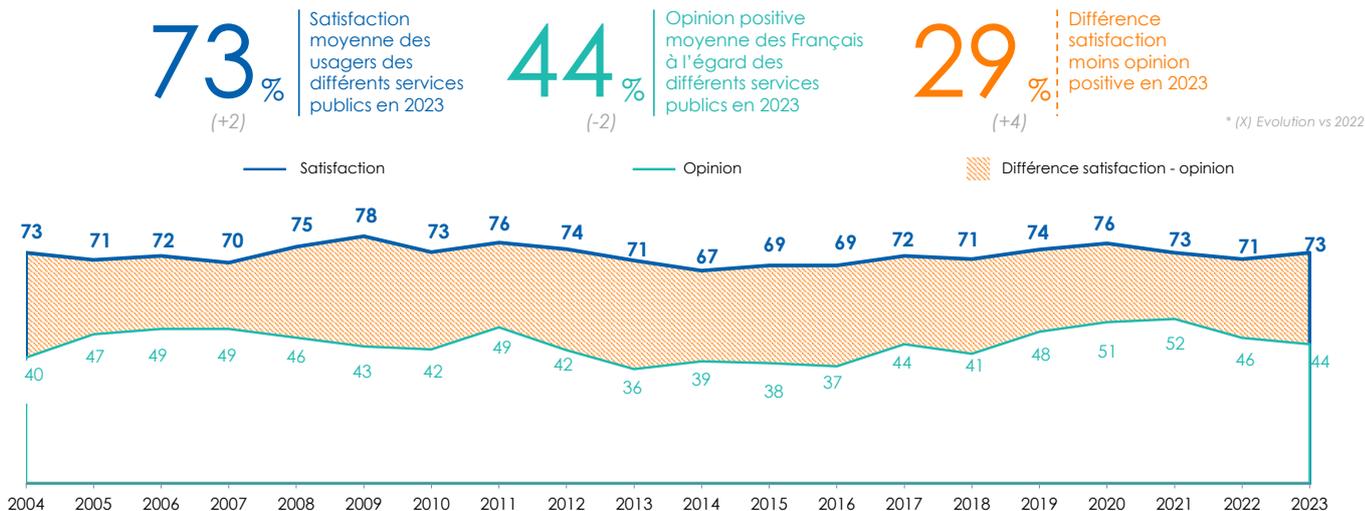
verian 

INSTITUT PAUL DELOUVRIER



Principaux indicateurs du baromètre :

La **satisfaction** moyenne des usagers envers les services publics se stabilise à 73%. Elle regagne les 2 pts perdus l'an passé. En revanche, l'**opinion** moyenne des Français à l'égard des services publics poursuit sa baisse (-8 pts en 2 ans) et atteint le niveau le plus bas enregistré depuis 2019. Dès lors, l'écart entre satisfaction et opinion continue de se creuser, de 4 pts cette année.



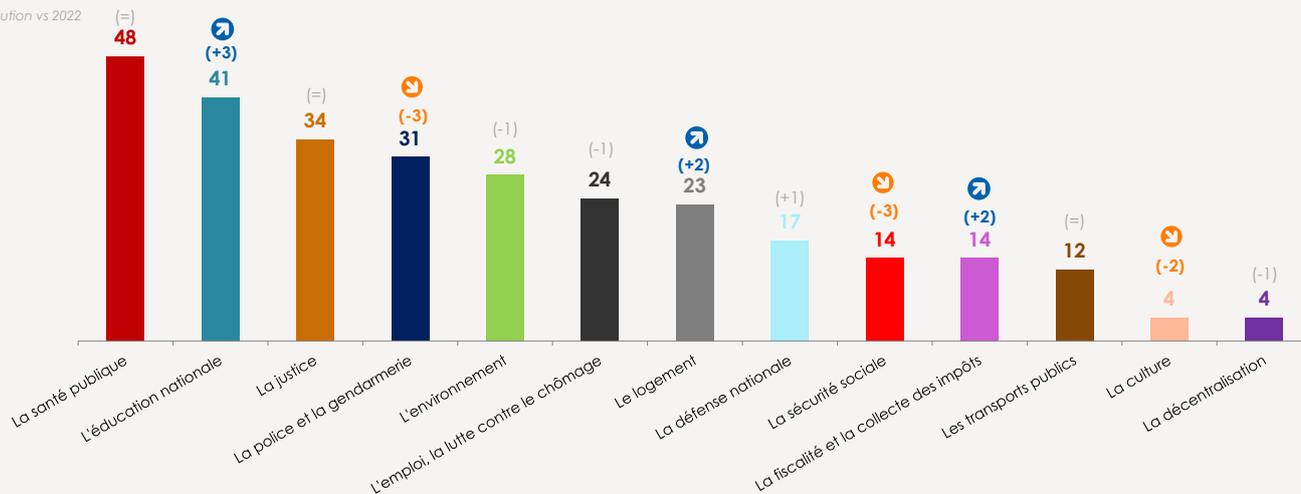
Base : ensemble (2503)

Domaines d'intervention de l'Etat jugés prioritaires :

La tendance observée ces dernières années continue de se consolider. Ainsi, la santé publique demeure toujours en tête à un haut niveau, suivie pour la 2^{ème} année consécutive par l'éducation nationale qui continue de progresser. La police/gendarmerie, en reculant de 3 points, passe derrière la justice cette année. A noter également : le logement et la fiscalité enregistrent une hausse.

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

* (X) Evolution vs 2022

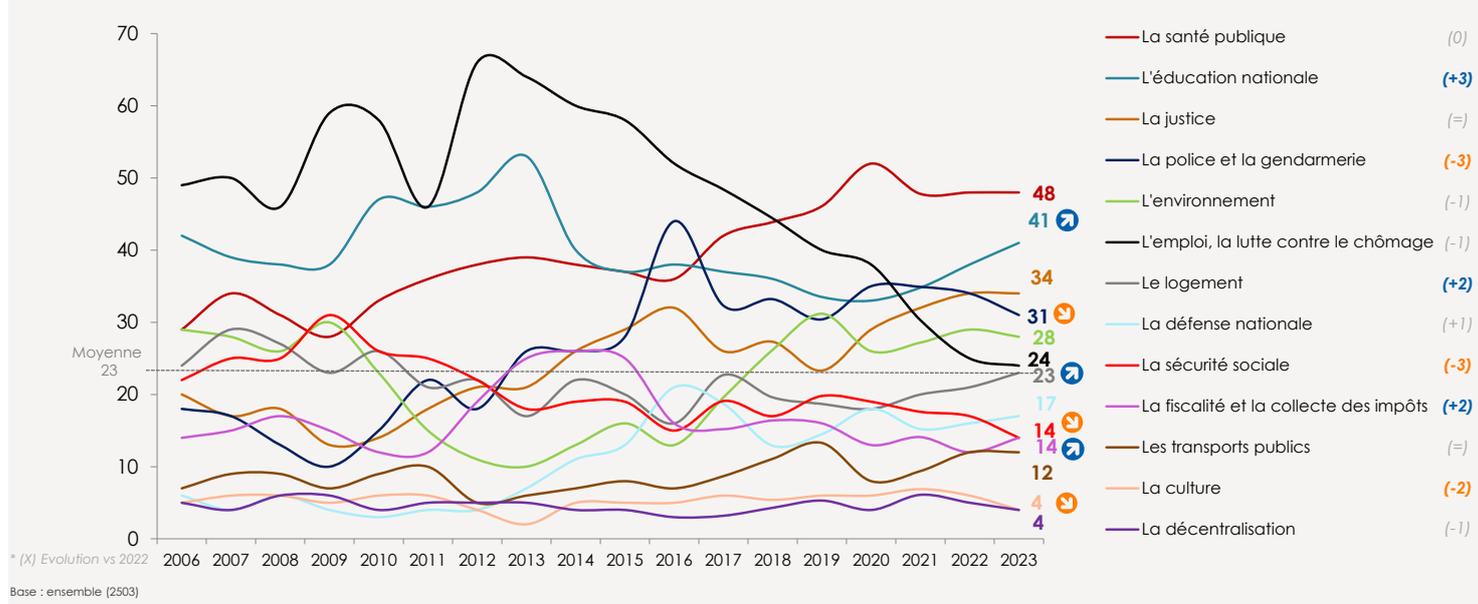


Base : ensemble (2503)

Domaines d'intervention de l'Etat jugés prioritaires :

Si la santé publique demeure toujours en tête, l'écart se réduit avec l'éducation nationale qui progresse nettement. Le logement affiche une hausse continue depuis 2020, sans toutefois atteindre un niveau inédit. Enfin, l'emploi se stabilise après 10 ans de baisse.

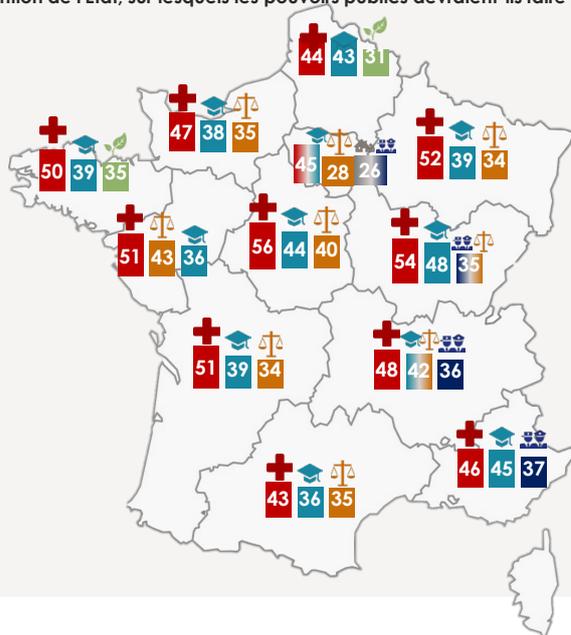
Q13. Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?



Domaines prioritaires d'intervention de l'Etat jugés prioritaires, par Région

La santé publique reste la ère priorité dans toutes les régions, mais au coude-à-coude avec l'éducation nationale en Ile-de-France. L'éducation nationale reste depuis deux ans la 2ème priorité dans 10 régions et la justice consolide sa présence dans le trio de tête dans 9 régions (contre 7 en 2021, 8 en 2022). La police/gendarmerie, quant à elle, n'est plus dans le le trio de tête que de 4 régions (contre 7 en 2021). En recul depuis plusieurs années, l'emploi ne figure plus du tout au top 3 d'aucune région (contre 3 en 2022).

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

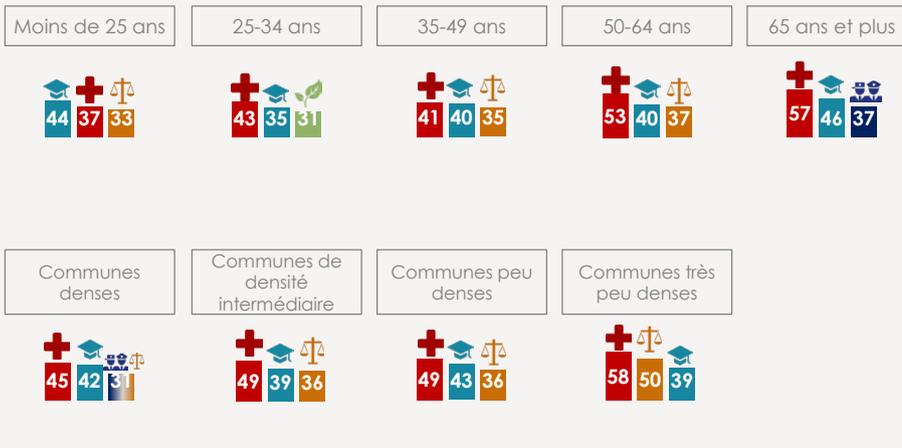


Base : ensemble (2503)

Domaines d'intervention de l'Etat jugés prioritaires, par âge et densité de communes

Plus on avance en âge et plus on vit dans une commune de faible densité, plus on considère que la santé publique est une priorité. Seuls les plus jeunes (de moins de 25 ans) placent l'éducation nationale en tête des priorités d'action de l'Etat. L'environnement se hisse en 3^{ème} position chez les 25-34 ans, tandis que la police/gendarmerie est en 3^{ème} position chez les aînés.

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



Base : ensemble (2503)

Arbitrage impôts/prestations : des Français très partagés

Pour la 1ère fois depuis 2019, la préférence pour la diminution des impôts l'emporte – de peu – sur l'amélioration des services publics. Cela reste toutefois à un niveau modéré comparé à ses niveaux précédemment enregistrés avant 2019.

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



Sympathisants de droite : 57%
Moins de 25 ans : 56%

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

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

Sympathisants de gauche : 64%
Diplômés de l'enseignement supérieur : 54%

Base : ensemble (2503)

Arbitrage impôts/prestations : des disparités par régions

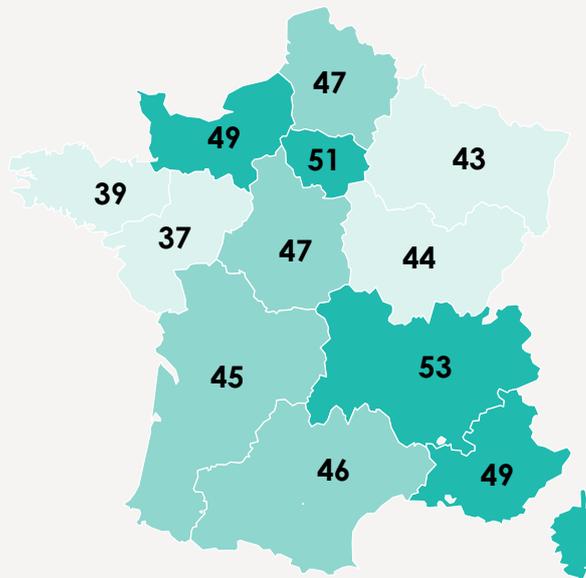
Seules les régions Auvergne-Rhône-Alpes et Ile-de-France affichent une préférence majoritaire pour l'amélioration des prestations de services publics même si cela entraîne une hausse des impôts. La Normandie et la région PACA, légèrement en deçà, affichent des niveaux comparables. On note en revanche de fortes baisses dans les régions Bourgogne-Franche-Comté (-12pts), Occitanie (-11pts), Grand Est (-10pts) et Pays de la Loire (-9pts).

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

47

France entière

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



Base : ensemble (2503)

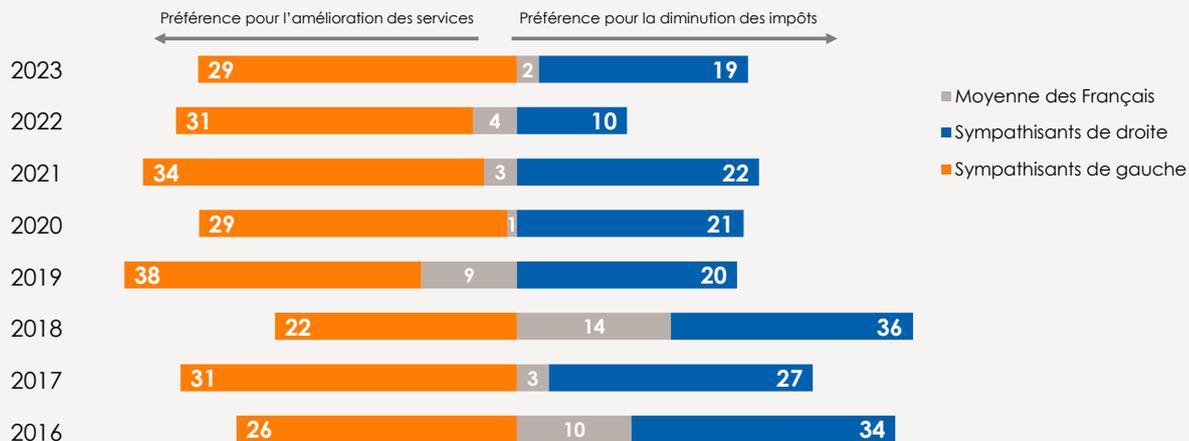
Arbitrage impôts/prestations : un clivage politique très marqué

Après un amenuisement l'an passé, le clivage politique entre gauche et droite sur l'arbitrage entre impôts et services publics est davantage marqué cette année, notamment à droite, retrouvant des niveaux proches de ceux des années passées.

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

Différentiel entre ceux qui veulent améliorer les prestations quitte à augmenter les impôts et ceux qui veulent diminuer les impôts quitte à réduire les prestations :



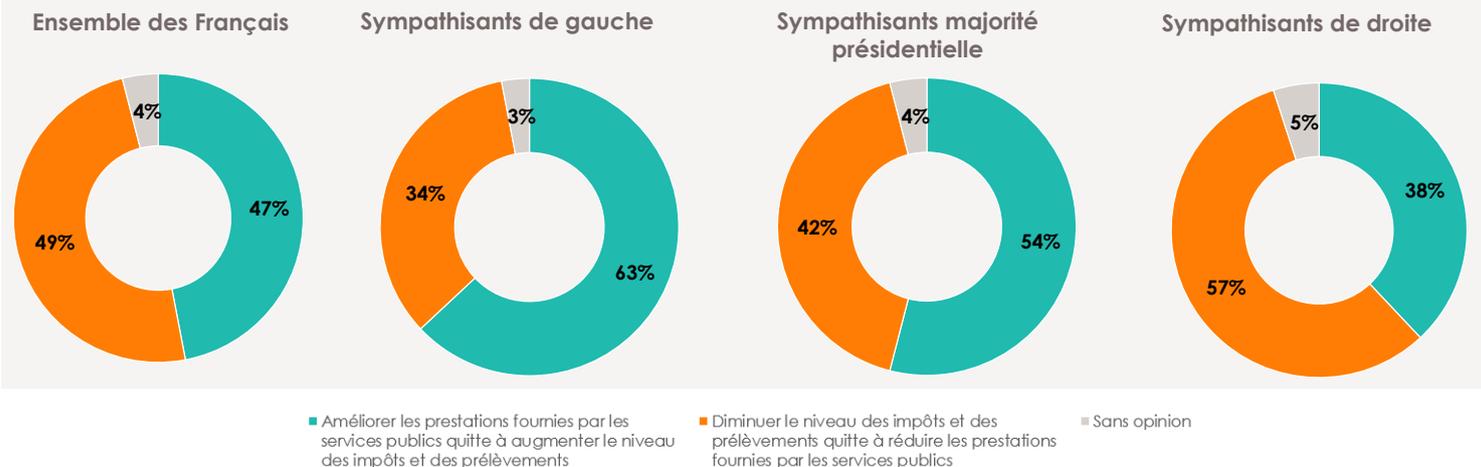
Base : ensemble (2503)

Arbitrage impôts/prestations : un clivage politique très marqué

Après un amenuisement l'an passé, le clivage politique entre gauche et droite sur l'arbitrage entre impôts et services publics est davantage marqué cette année, notamment à droite, retrouvant des niveaux proches de ceux des années passées.

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



Base : ensemble (2503)

Les progrès attendus de la part des services publics : respect des délais, disponibilité, orientation efficace, accompagnement adapté

Les progrès attendus par les Français restent les mêmes avec en tête le bon suivi de leur dossier et le respect des délais annoncés. Mais aussi la disponibilité des agents et un accompagnement adapté à sa situation ou l'orientation vers la personne compétente.

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

Vous attendez qu'ils...

Evolution / 2022

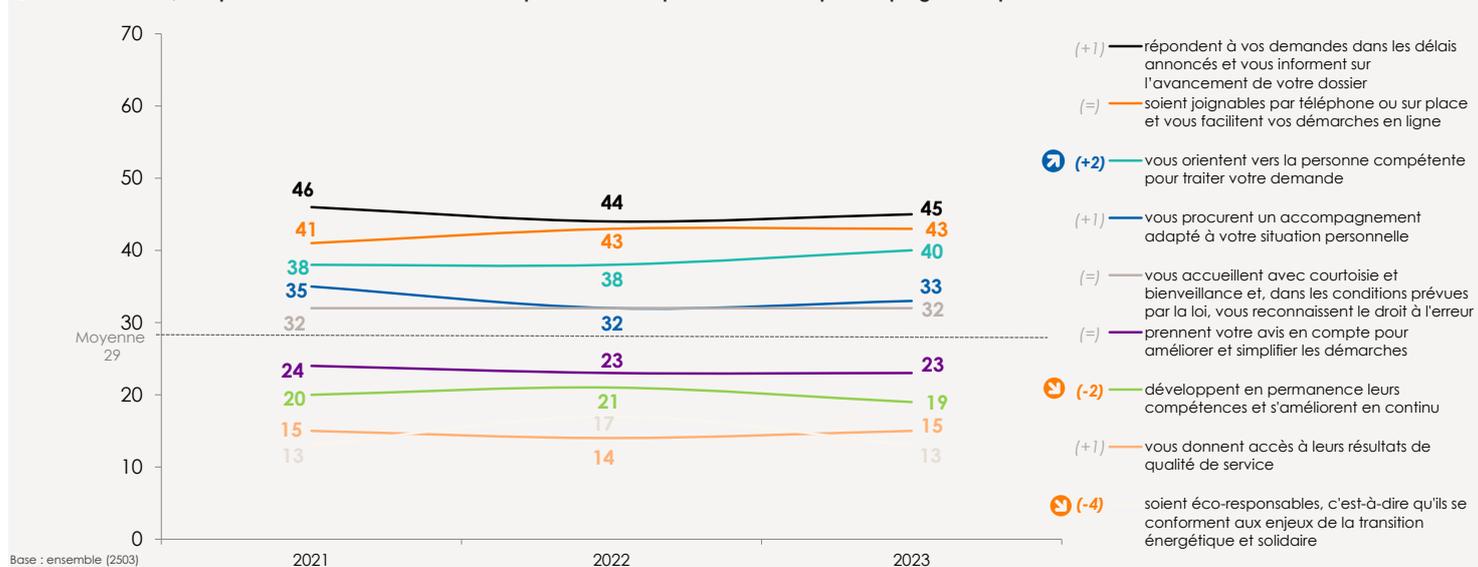


Base : ensemble (2503)

Les progrès attendus de la part des services publics : respect des délais, disponibilité, orientation efficace, accompagnement adapté

Au global, les progrès attendus prioritairement relèvent d'attentes personnelles et pratiques liées à un bénéficiaire individuel. Les attentes ayant trait à une amélioration plus collective, telle que l'éco-responsabilité, restent perçues comme secondaires.

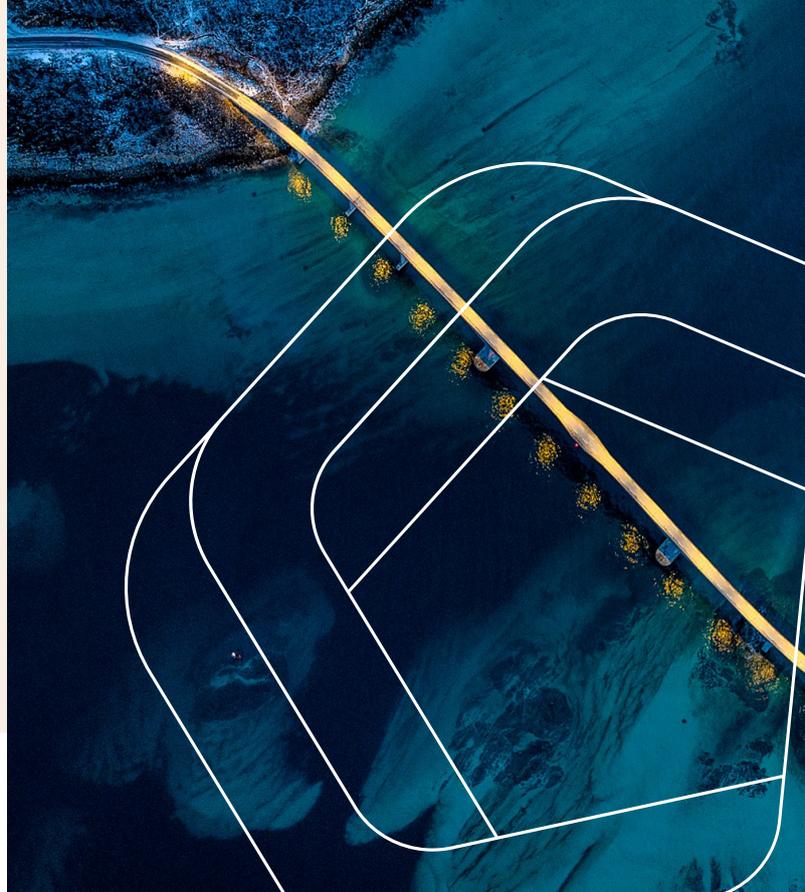
Q19. Globalement, sur quelles dimensions attendez-vous que les services publics fassent le plus de progrès ces prochaines années ? Vous attendez qu'ils...



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



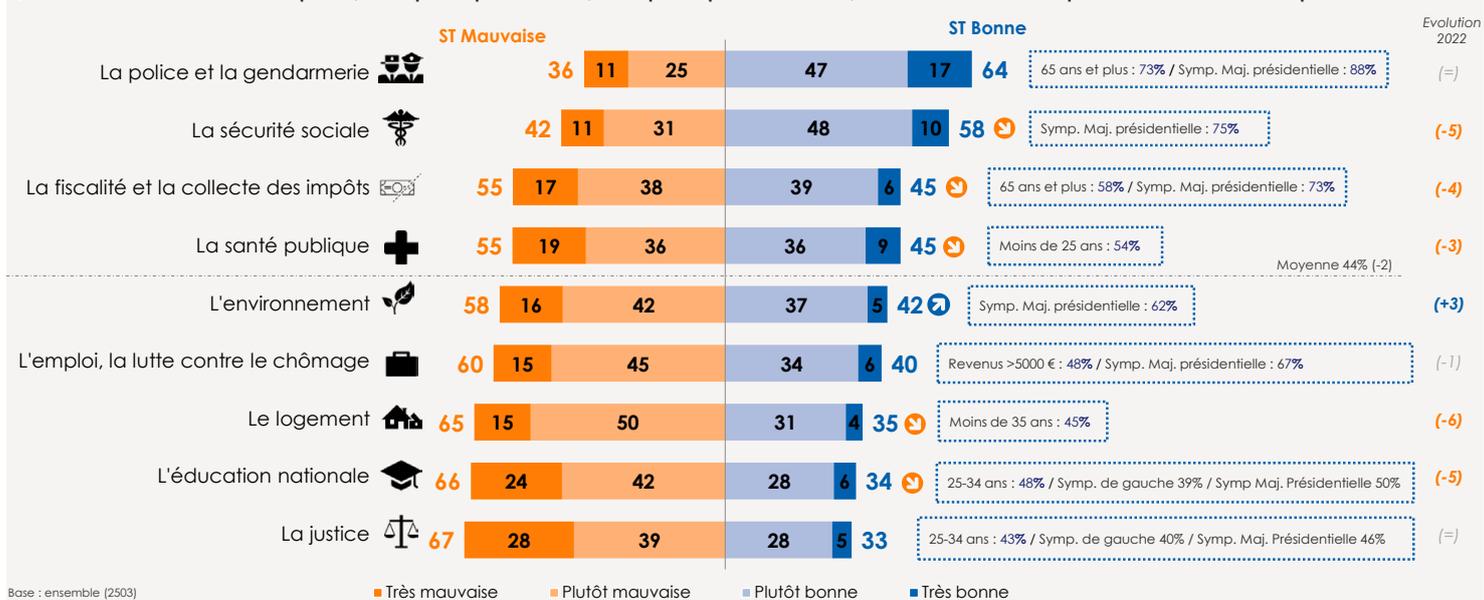
INSTITUT PAUL DELOUVRIER



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

En moyenne, seuls 44% des Français ont une bonne opinion de l'action de l'Etat concernant les différents services publics. Comme l'an dernier, on enregistre une forte baisse générale de l'opinion sur les divers services publics, en particulier la sécurité sociale, les services du logement et l'éducation nationale. La seule hausse de l'opinion concerne l'environnement.

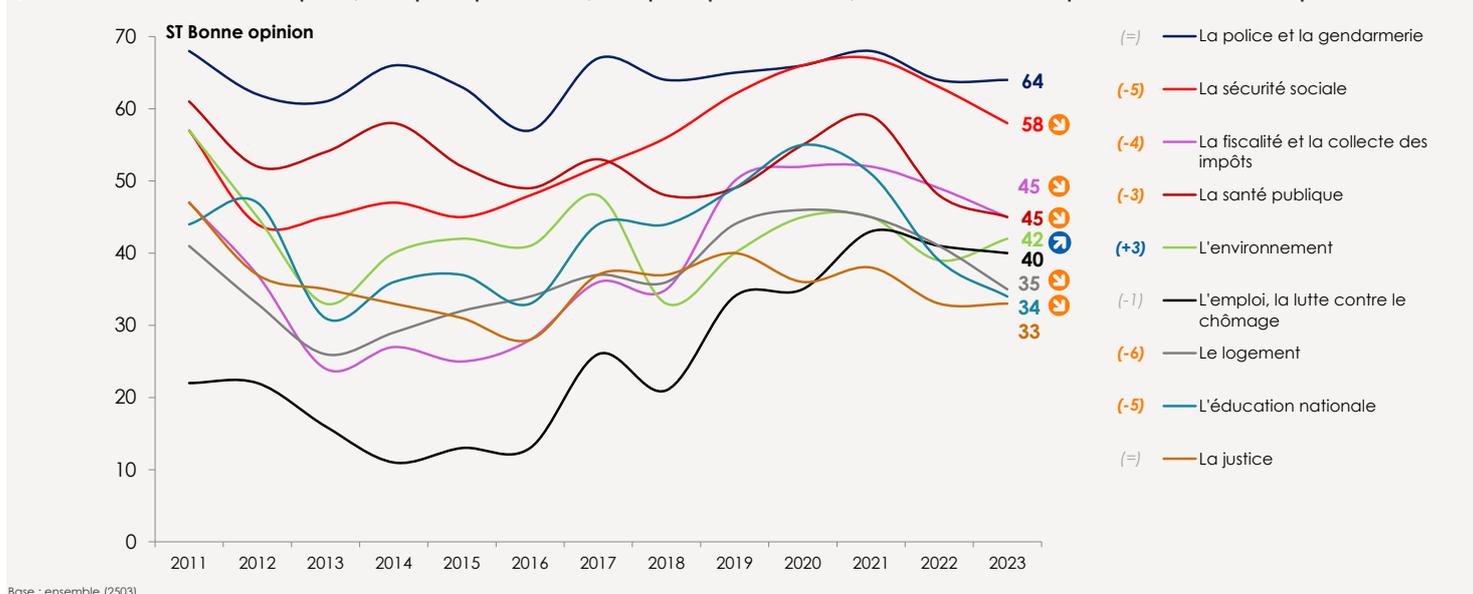
Q14. Avez-vous une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat pour...



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

Bien qu'en baisse cette année, la sécurité sociale reste avec la police/gendarmerie en tête des domaines d'actions les mieux perçus. Le décrochage particulièrement fort de la santé publique et de l'éducation nationale déjà noté l'an dernier se poursuit. De même, la baisse de l'opinion à l'égard de l'action de l'Etat pour le logement est très nette.

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...



Base : ensemble (2503)

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

En 2023, la Région la plus positive est la Bretagne. L'opinion moyenne y est supérieure de 5 points à la moyenne nationale (49%), avec les meilleurs niveaux d'opinion pour 5 services publics sur 9. Avec une opinion moyenne inférieure de 9 points à la moyenne nationale (35%), le Centre est la plus négative et remplace ainsi la Normandie, qui, pour une fois, n'est plus la dernière de la liste.

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...

Ces résultats par région sont donnés à titre indicatif.

L'échantillon interrogé est représentatif au niveau national mais pas au niveau de chaque région.

| 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 |
| Bretagne | 49 | 75 | 64 | 52 | 47 | 34 | 39 | 46 | 43 | 38 |
| Grand-Est | 47 | 68 | 64 | 50 | 47 | 40 | 40 | 42 | 38 | 32 |
| Pays de la Loire | 46 | 68 | 58 | 44 | 41 | 37 | 40 | 44 | 43 | 35 |
| IDF | 45 | 40 | 59 | 46 | 52 | 36 | 34 | 44 | 42 | 37 |
| Hauts-de-France | 45 | 66 | 57 | 49 | 44 | 40 | 34 | 44 | 36 | 32 |
| Nouvelle-Aquitaine | 44 | 66 | 58 | 42 | 41 | 34 | 40 | 47 | 37 | 34 |
| Auvergne Rhone Alpes | 44 | 64 | 57 | 42 | 46 | 32 | 37 | 40 | 42 | 34 |
| Normandie | 43 | 64 | 58 | 42 | 47 | 30 | 35 | 44 | 37 | 31 |
| Occitanie | 42 | 40 | 55 | 43 | 43 | 35 | 34 | 39 | 41 | 31 |
| Bourgogne Franche Comte | 42 | 63 | 55 | 48 | 46 | 24 | 37 | 41 | 35 | 26 |
| PACA + CORSE | 42 | 65 | 55 | 44 | 43 | 33 | 28 | 36 | 43 | 27 |
| Centre | 35 | 62 | 47 | 29 | 33 | 27 | 29 | 33 | 30 | 26 |
| Moyenne | 44 | 65 | 57 | 44 | 44 | 33 | 36 | 42 | 39 | 32 |

Base : ensemble (2503)

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

Les plus jeunes sont les plus négatifs à propos des forces de l'ordre et des services des impôts, mais ils sont bien plus positifs que leurs aînés concernant le logement, la santé publique ou la justice. Les CSP+ ont une meilleure opinion de l'action de l'Etat en matière d'éducation nationale et d'emploi.

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...

| | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------|---------------------------|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Moyenne | Police et Gendarmerie | Sécurité sociale | Santé publique | Fiscalité | Education | Logement | Environnement | Emploi | Justice |
| | % de Bonne opinion | 44 | 64 | 58 | 45 | 45 | 34 | 35 | 42 | 40 | 33 |
| Sexe | Homme | 42 | 64 | 57 | 48 | 48 | 36 | 35 | 43 | 42 | 33 |
| | Femme | 43 | 64 | 58 | 42 | 43 | 33 | 36 | 41 | 37 | 32 |
| Age | Moins de 25 ans | 46 | 58 | 64 | 54 | 38 | 33 | 44 | 40 | 42 | 38 |
| | 25 à 34 ans | 48 | 60 | 58 | 50 | 41 | 48 | 46 | 46 | 44 | 43 |
| | 35 à 49 ans | 45 | 61 | 58 | 44 | 44 | 38 | 37 | 43 | 42 | 34 |
| | 50 à 64 ans | 39 | 64 | 50 | 37 | 39 | 29 | 29 | 41 | 34 | 26 |
| | 65 ans et plus | 45 | 73 | 61 | 44 | 58 | 31 | 30 | 41 | 39 | 29 |
| Catégorie d'agglomération | Rural | 39 | 63 | 58 | 44 | 41 | 32 | 34 | 42 | 38 | 29 |
| | 2.000 à 20.000 hab. | 43 | 66 | 55 | 40 | 41 | 35 | 36 | 42 | 40 | 30 |
| | 20.000 à 100.000 hab. | 46 | 65 | 62 | 49 | 46 | 33 | 39 | 47 | 40 | 36 |
| | Plus de 100.000 hab. | 44 | 66 | 57 | 45 | 46 | 34 | 35 | 39 | 38 | 33 |
| | Agglomération parisienne | 47 | 61 | 59 | 47 | 55 | 38 | 35 | 44 | 43 | 38 |
| Région | Région Parisienne | 45 | 60 | 59 | 46 | 52 | 36 | 34 | 44 | 42 | 37 |
| | Province | 44 | 65 | 57 | 44 | 44 | 34 | 36 | 41 | 39 | 32 |
| Profession de l'interviewé | ST CSP + | 45 | 62 | 57 | 46 | 45 | 38 | 38 | 42 | 44 | 34 |
| | ST CSP - | 43 | 62 | 55 | 44 | 37 | 37 | 36 | 45 | 37 | 32 |
| | ST Inactif, retraité | 44 | 68 | 60 | 44 | 51 | 30 | 33 | 40 | 38 | 32 |

Opinion des Français à l'égard des services publics - Par préférence partisane

Le clivage gauche/droite reste très perceptible dans l'opinion à l'égard des services publics. Les exemples de clivages les plus saillants concernent l'opinion à l'égard de la police/gendarmerie, la justice, l'éducation nationale et les impôts.

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 | 44 | 64 | 58 | 45 | 45 | 34 | 35 | 42 | 40 | 33 |
| Auprès des sympathisants : | | | | | | | | | | |
| Symp. de gauche | 45 | 58 | 59 | 45 | 52 | 39 | 34 | 39 | 39 | 40 |
| <i>La France Insoumise</i> | 45 | 50 | 62 | 44 | 49 | 42 | 34 | 45 | 38 | 40 |
| <i>Parti socialiste</i> | 44 | 62 | 56 | 44 | 52 | 37 | 32 | 39 | 40 | 38 |
| <i>EELV - Les Verts</i> | 49 | 67 | 71 | 51 | 60 | 40 | 37 | 31 | 43 | 45 |
| Symp. majorité présidentielle | 63 | 88 | 75 | 59 | 73 | 50 | 47 | 62 | 68 | 46 |
| <i>dont : Renaissance</i> | 66 | 89 | 75 | 63 | 75 | 55 | 49 | 66 | 70 | 50 |
| <i>MoDem</i> | 55 | 73 | 77 | 53 | 73 | 34 | 37 | 55 | 66 | 26 |
| <i>Horizons</i> | 51 | 96 | 76 | 34 | 50 | 32 | 40 | 46 | 48 | 40 |
| Symp. de droite | 39 | 63 | 51 | 40 | 38 | 28 | 35 | 42 | 36 | 22 |
| <i>dont : UDI</i> | 44 | 65 | 52 | 41 | 48 | 24 | 43 | 43 | 44 | 34 |
| <i>LR</i> | 49 | 71 | 60 | 48 | 54 | 32 | 38 | 50 | 52 | 32 |
| <i>RN</i> | 38 | 61 | 48 | 40 | 34 | 29 | 34 | 41 | 33 | 20 |
| <i>Reconquête</i> | 31 | 56 | 44 | 26 | 28 | 15 | 33 | 37 | 21 | 17 |
| Sans préférence partisane | 41 | 62 | 57 | 44 | 39 | 32 | 33 | 37 | 35 | 32 |

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



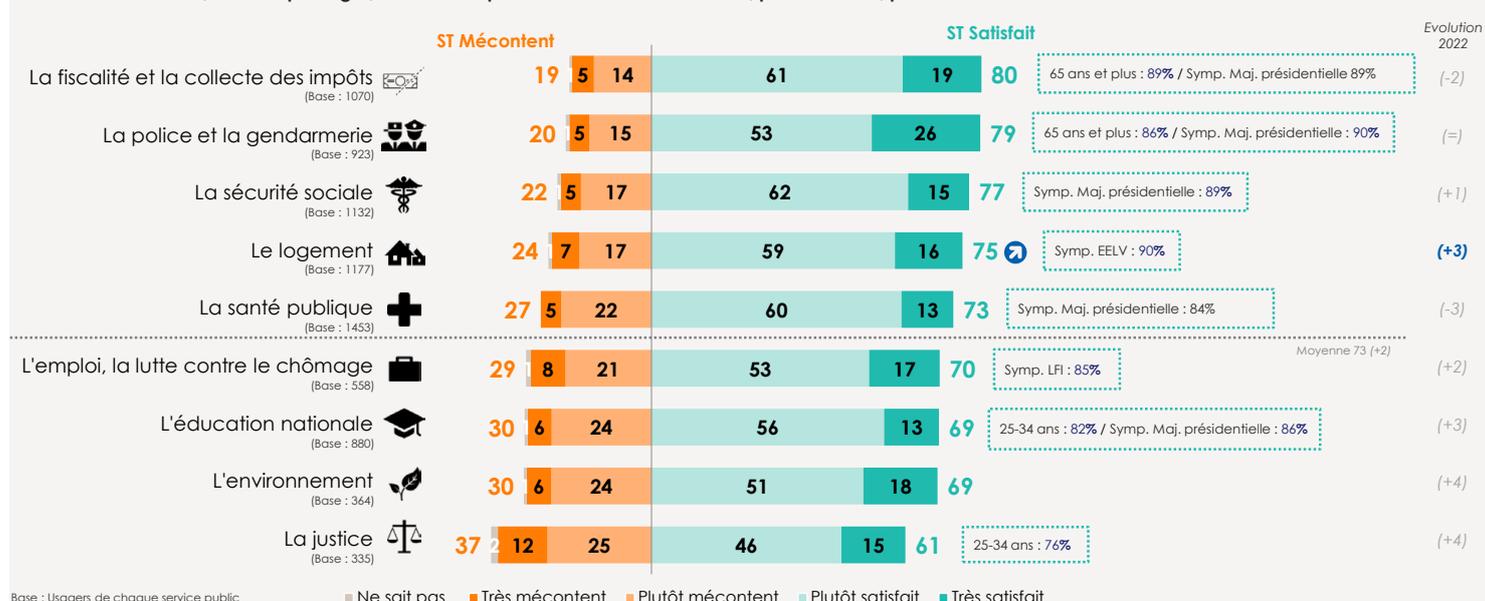
INSTITUT PAUL DELOUVRIER



Satisfaction des usagers à l'égard des services publics : une majorité de satisfaits

Avec un niveau de 73%, la satisfaction moyenne des usagers des services regagne les 2 points perdus l'an passé. On observe une hausse significative de la satisfaction à l'égard des services du logement alors même qu'une crise du logement semble poindre dans les débats, ainsi qu'un mécontentement en hausse à l'égard de la santé publique.

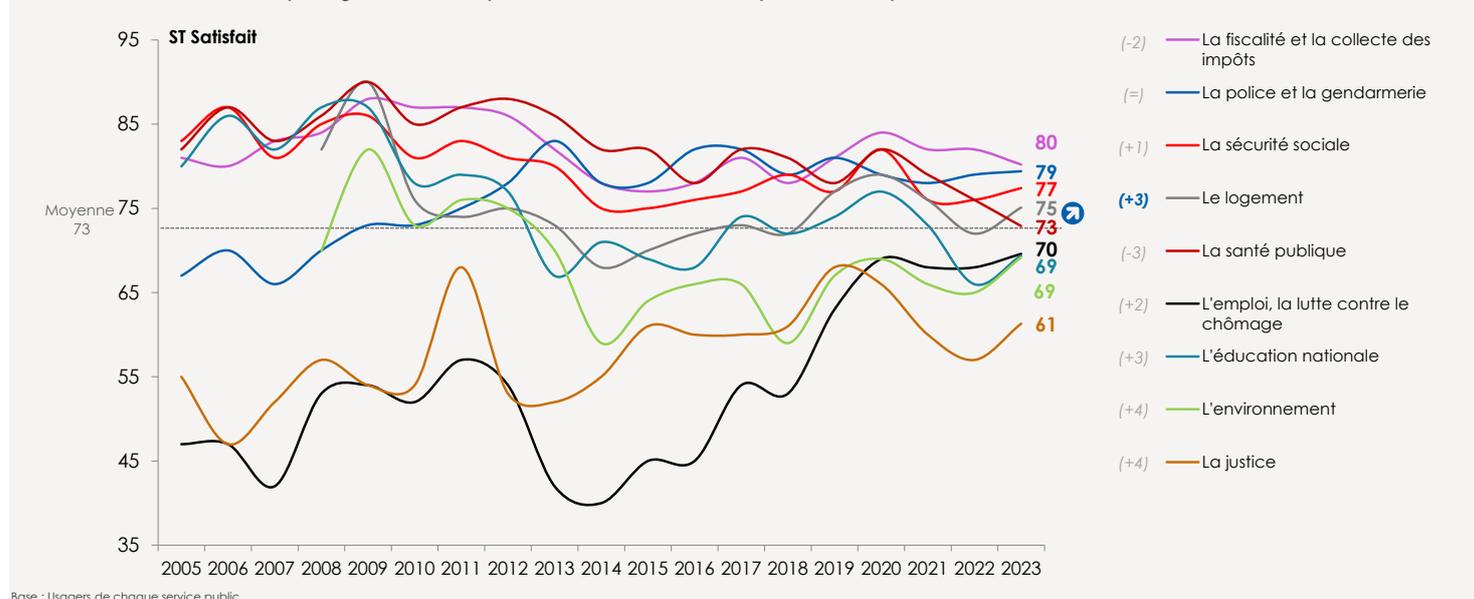
A2... J2. Globalement, en tant qu'usager, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de...



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

Le déclin de la satisfaction des usagers vis à vis des services de santé se poursuit depuis 2021. A contrario, la satisfaction envers l'éducation nationale, l'environnement et le logement enregistre sa première hausse depuis 2020 après une phase de baisse.

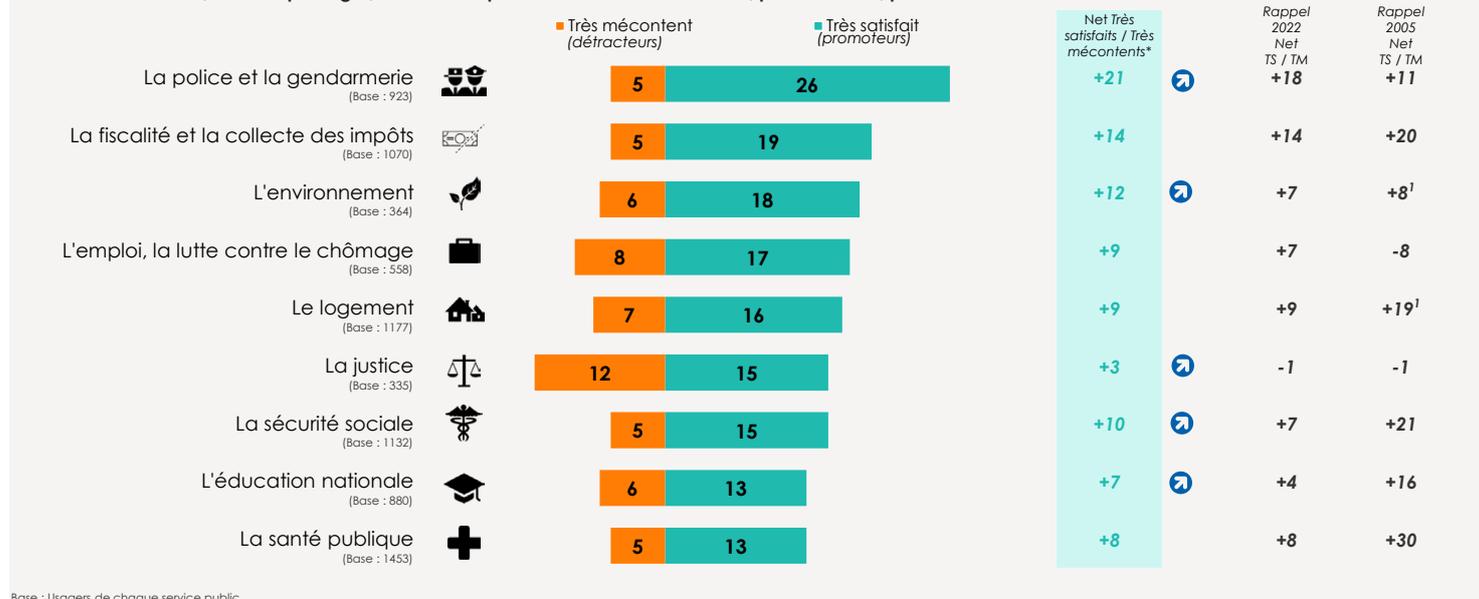
A2... J2. Globalement, en tant qu'usager, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de...



Satisfaction des usagers à l'égard des services publics

Cette année encore, la différence entre la part des usagers « très satisfaits » et « très mécontents » est positive pour presque tous les domaines. La justice, qui cette année encore enregistre la plus importante part d'usagers « très mécontents », demeure en retrait malgré sa remontée, le ratio n'étant que très légèrement positif.

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...



Base : Usagers de chaque service public

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...

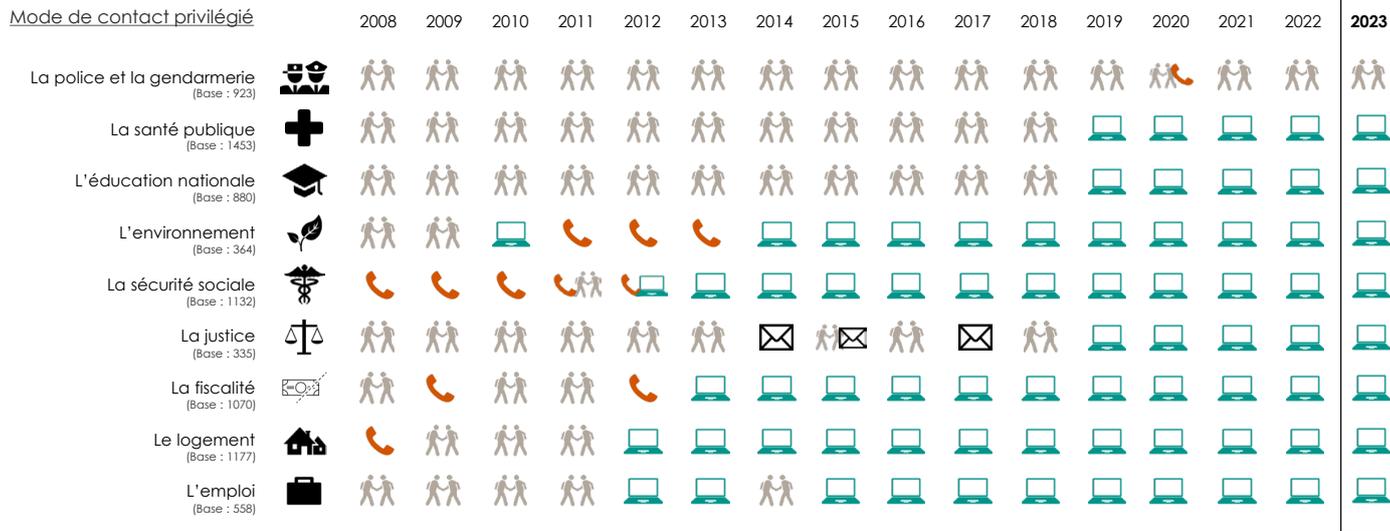
Pour chaque service public, est présenté l'élément le plus cité comme important aux yeux des usagers du service public concerné.

| |  La police et la gendarmerie |  La santé |  L'éducation nationale |  L'environnement |  La sécurité sociale |  La justice |  La fiscalité |  Le logement |  L'emploi | | | | | |
|------|---|--|---|---|---|--|--|---|--|---|---|---|------------------------------------|---|
| 2023 | Capacité à intervenir rapidement | La qualité des soins reçus | Communiquer un savoir | Efficacité des actions prises en faveur de l'environnement | Niveau de remboursement | Prise en compte des demandes et des intérêts des victimes | Clarté et simplicité des documents | Simplicité des démarches | Personnalisation du suivi des demandeurs d'emploi | | | | | |
| 2022 | Capacité à se faire respecter | | | Incitation / Prise en compte des requêtes des citoyens | | Efficacité des actions prises en faveur de l'environnement | | Niveau de remboursement | Juger rapidement les affaires | Rapidité dans la finalisation des dossiers | Offres d'emplois proposées adaptées et assez nombreuses | | | |
| 2021 | | | Communiquer un savoir / Discipline et civisme | | | | | | Incitation | Être inflexible / Juger rapidement les affaires | Simplicité des démarches | Personnalisation du suivi des demandeurs d'emploi | | |
| 2020 | | | | Discipline et civisme | | | | | | | Incitation | Juger rapidement | Traiter équitablement les citoyens | Offres d'emplois proposées adaptées et assez nombreuses |
| 2019 | | | Communiquer un savoir | | | | | | Qualité de l'information et incitation | Être inflexible | | | | |
| 2018 | | | | Communiquer un savoir, discipline et civisme | | | | | | | Qualité de l'information et incitation | Juger rapidement et être inflexible | | |
| 2017 | | | Communiquer un savoir | | | | | | Incitation | Cotisations et prestation justes, niveau de remboursement | | Juger rapidement et prendre en compte les victimes | | |
| 2016 | | | | Capacité à se faire respecter et réactivité | | | | | | | Incitation | Cotisations et prestation justes, niveau de remboursement | | |
| 2015 | | | Capacité à se faire respecter et réactivité | | | | | | Incitation | Cotisations et prestation justes, niveau de remboursement | | | | |
| 2014 | | | | Capacité à se faire respecter et réactivité | | | | | | | Incitation | Cotisations et prestation justes, niveau de remboursement | | |

Moyen de contact des services publics

Ces dernières années, Internet et la dématérialisation s'imposent comme le moyen de contact privilégié entre les services publics et leurs usagers. Seuls les services de police et de gendarmerie restent majoritairement contactés en face à face.

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



Base : Usagers de chaque service public

Tableau de synthèse : importance, opinion, satisfaction

| | | Importance (citée dans les trois premières priorités) | Opinion (ST Bonne) | Satisfaction (ST Satisfait) |
|---|--------------------------------------|--|--|--|
|  | La santé publique | 48 | 45  | 73 |
|  | L'éducation nationale | 41  | 34  | 69 |
|  | La justice | 34 | 33 | 61 |
|  | La police et la gendarmerie | 31  | 64 | 79 |
|  | L'environnement | 28 | 42  | 69 |
|  | L'emploi, la lutte contre le chômage | 24 | 40 | 70 |
|  | Le logement | 23  | 35  | 75  |
|  | La sécurité sociale | 14  | 58  | 77 |
|  | La fiscalité et collecte des impôts | 14  | 45  | 80 |
| MOYENNE | | 29 | 44 | 73 |

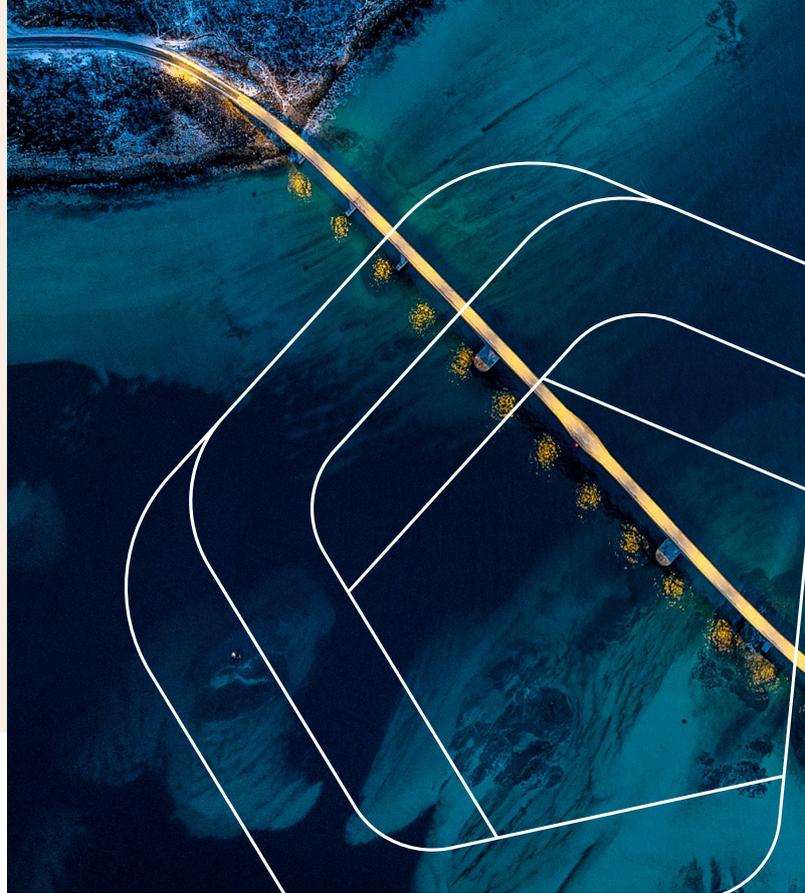
Base : ensemble (2503)

  Sont précisées ici les évolutions significatives positives ou négatives par rapport à 2022

6. Résultats par service public



INSTITUT PAUL DELOUVRIER



6.1 La police et la gendarmerie



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

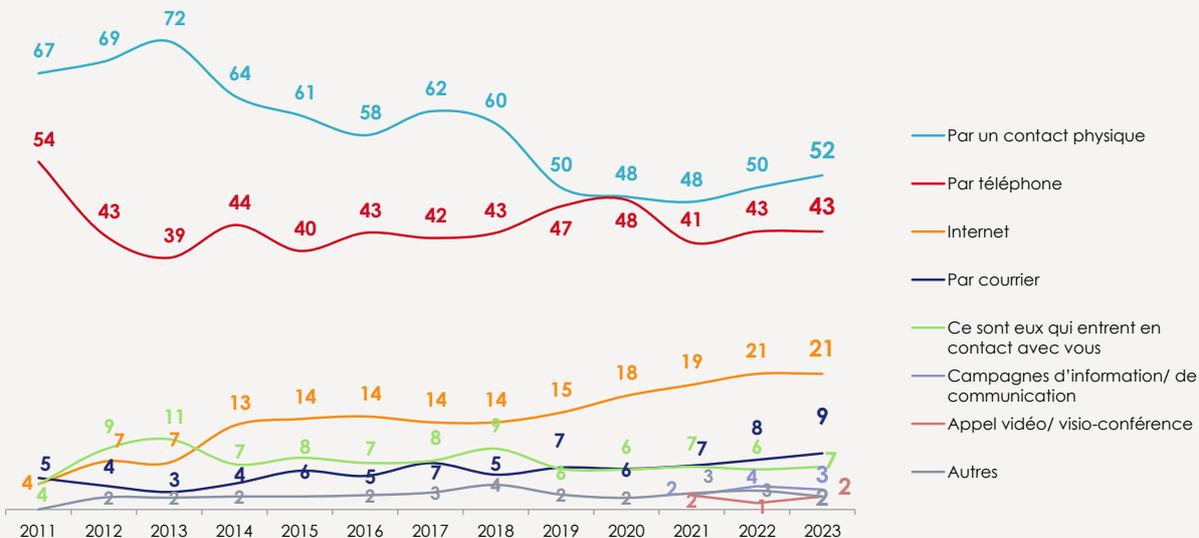
Q1. Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu un contact direct **avec la police ou la gendarmerie** que ce soit par téléphone, courrier, Internet ou en vous déplaçant au cours de ces deux dernières années ?



Modes de contact

Le face à face et le téléphone restent les modes de contact privilégiés avec les forces de l'ordre. Après une progression constante, potentiellement liée à la démocratisation du dépôt de plainte en ligne, le contact par internet se stabilise, utilisé en règle générale par 1 usager sur 5.

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



Base : Usagers (923)



Opinion et satisfaction globales

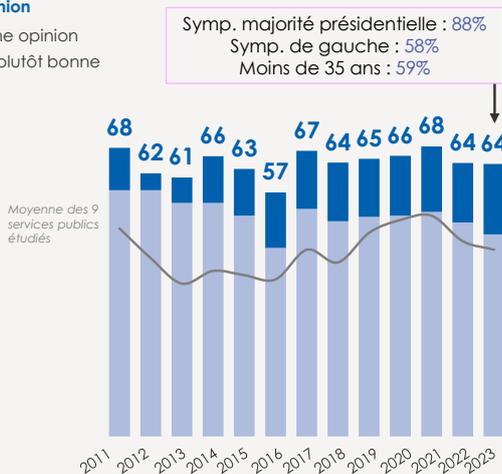
L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine de la police et de la gendarmerie reste stable et très au-dessus de la moyenne des autres services publics. La satisfaction des usagers à l'égard de ce service reste également stable et supérieure à la moyenne.

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'usager, 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?

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

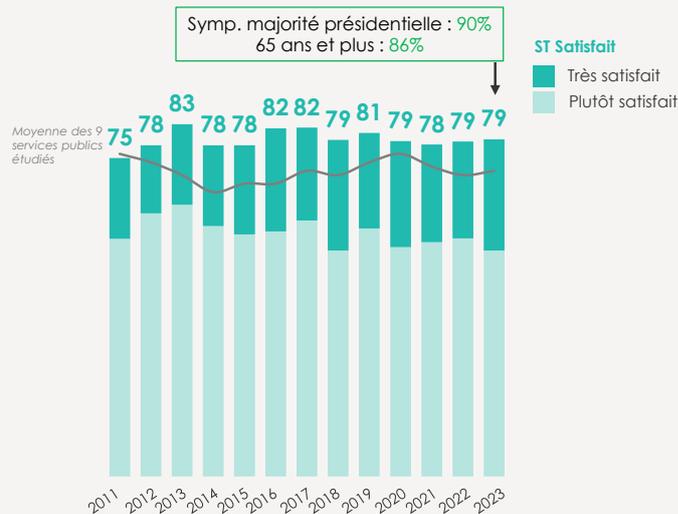


Base : Ensemble (2503) (graphique de gauche) / Usagers (923) (graphique de droite)

Symp. majorité présidentielle : 90%
 65 ans et plus : 86%

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



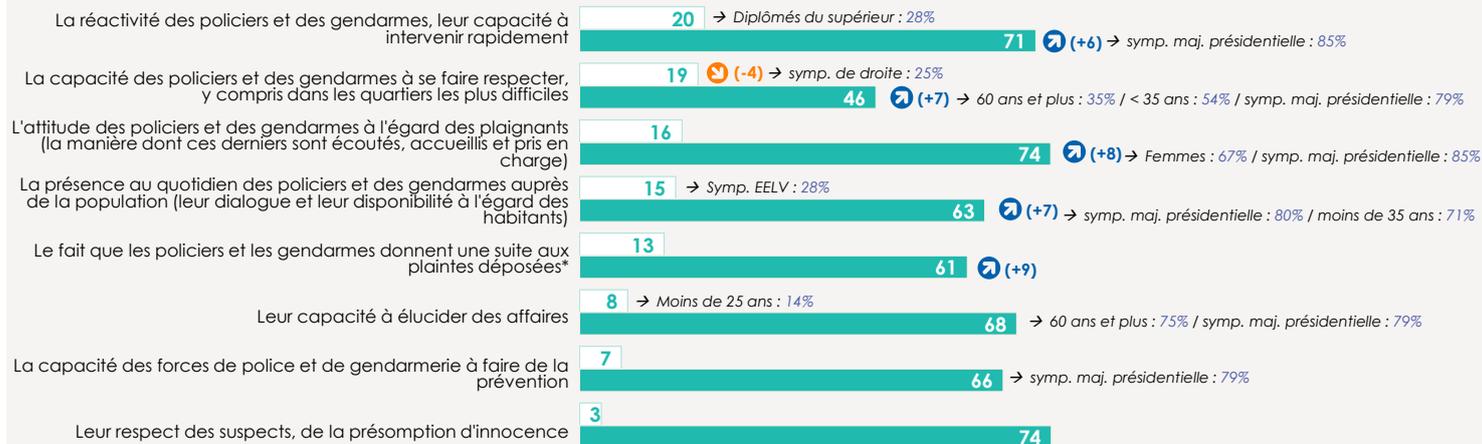


Hiérarchie des attentes prioritaires et satisfaction à leur propos

La capacité à être réactives et intervenir rapidement est cette année la 1^{ère} attente des usagers de la police et de la gendarmerie, et près de ¼ se disent satisfaits sur cette dimension. Plus largement, on note une satisfaction des usagers en forte progression sur leurs 5 premières attentes: réactivité, capacité à se faire respecter, attitude envers les plaignants, présence au quotidien et suites données aux plaintes déposées.

A4 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 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 ?

Ont cité cette attente comme prioritaire
 ST Satisfait



Base : Usagers (923)

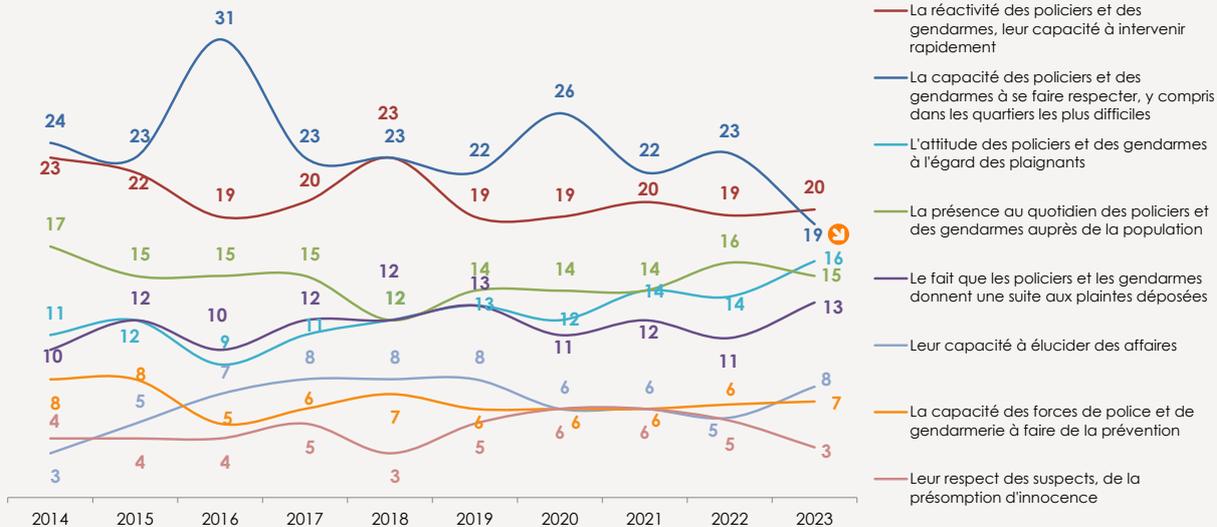
* jusqu'en 2021, l'intitulé était : le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées



Evolution des attentes prioritaires (2014-2023)

La capacité des forces de l'ordre à se faire respecter recule sur le plan des priorités et atteint un niveau historiquement bas. Depuis 2017 et le mouvement #MeToo, l'attitude des forces de l'ordre à l'égard des plaignants est en progression constante parmi les attentes.

A4 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 de la police et de la gendarmerie ?



Base : Usagers (923)

6.2 La santé publique



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

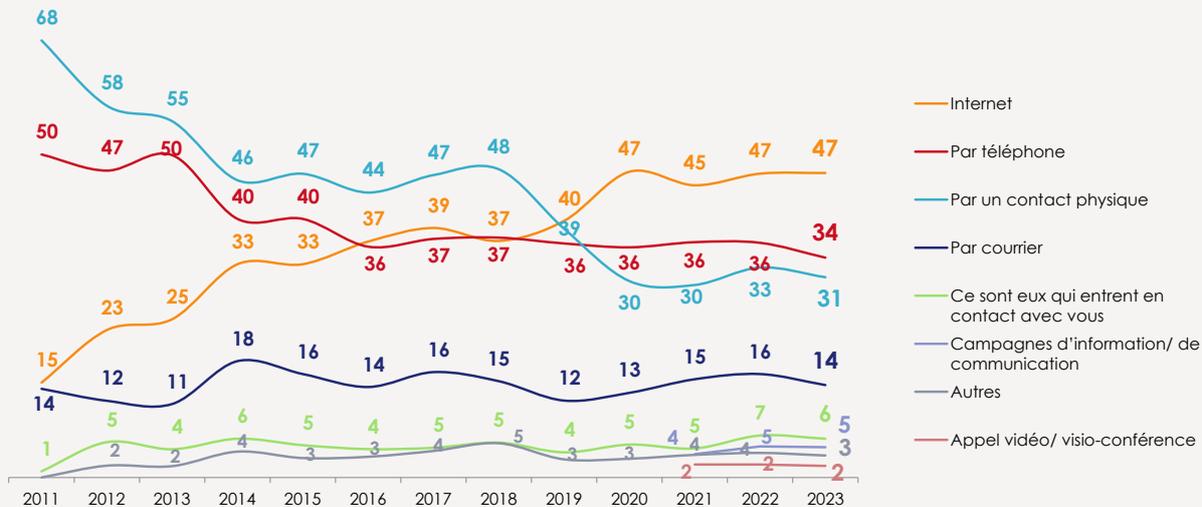
Q4 Au cours de ces deux dernières années, avez-vous eu recours pour vous personnellement ou pour l'un de vos proches **aux services de santé publique** c'est-à-dire aux hôpitaux publics, aux services d'urgence ou au SAMU ?



Modes de contact

Après les nettes évolutions de 2019 les modes de contacts avec les services de santé se stabilisent. En tête depuis 2020, Internet reste le canal le plus utilisé (47%), suivi du téléphone (34%) et du contact physique (31%).

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



Base : Usagers (1453)



Opinion et satisfaction globales

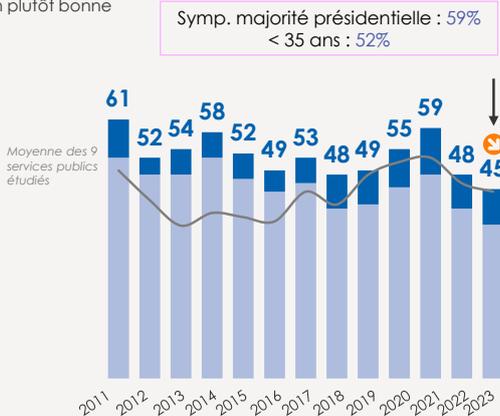
L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans la santé publique atteint un niveau historiquement bas cette année, après une forte baisse l'an passé. Parallèlement, la satisfaction des usagers poursuit elle aussi sa chute pour atteindre son score le plus bas. Ces deux indicateurs se situent désormais au niveau des moyennes des différents services publics.

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? La santé publique

D2 Globalement, en tant qu'usager du système de santé publique, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de son action ?

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

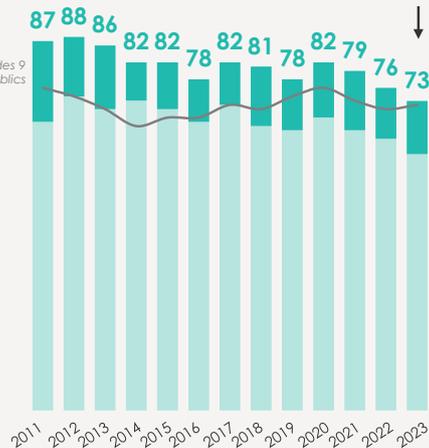


Symp. majorité présidentielle : 84%

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Ensemble (2503) (graphique de gauche) / Usagers (1453) (graphique de droite)

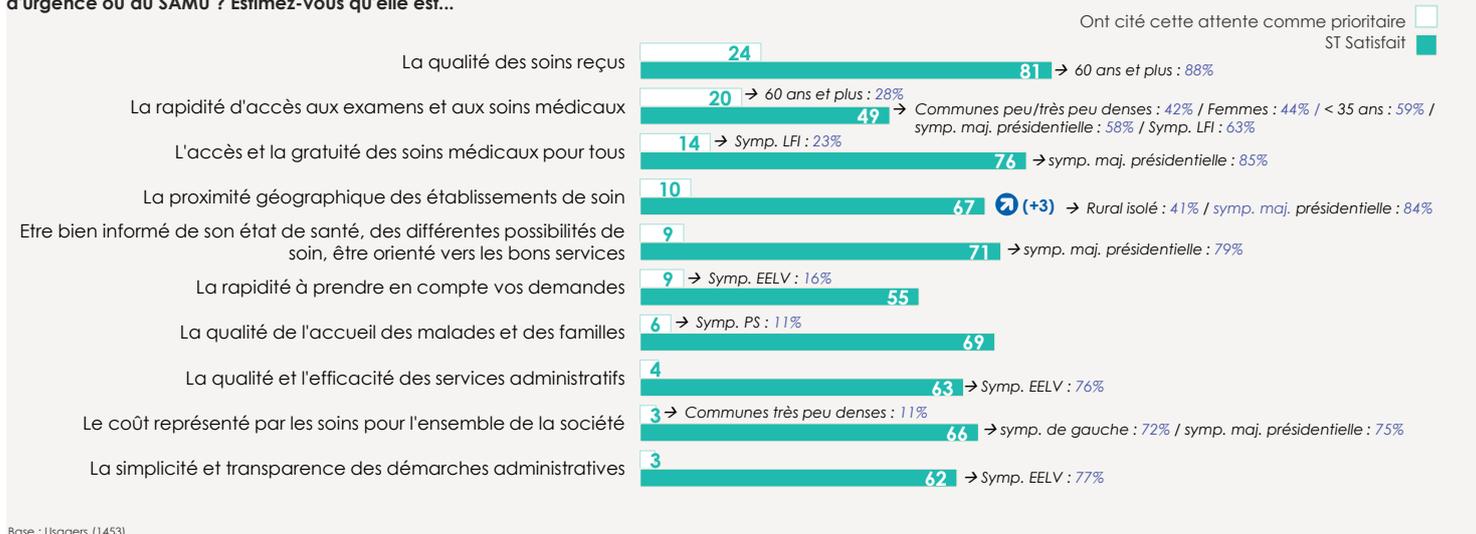
Hiérarchie des attentes prioritaires et satisfaction à leur propos



La qualité des soins reçus, la rapidité d'accès aux soins et la gratuité des soins pour tous restent les priorités des Français pour la santé publique.

La satisfaction quant à la proximité des établissements de soins, 4ème priorité, est cette année en amélioration.

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...

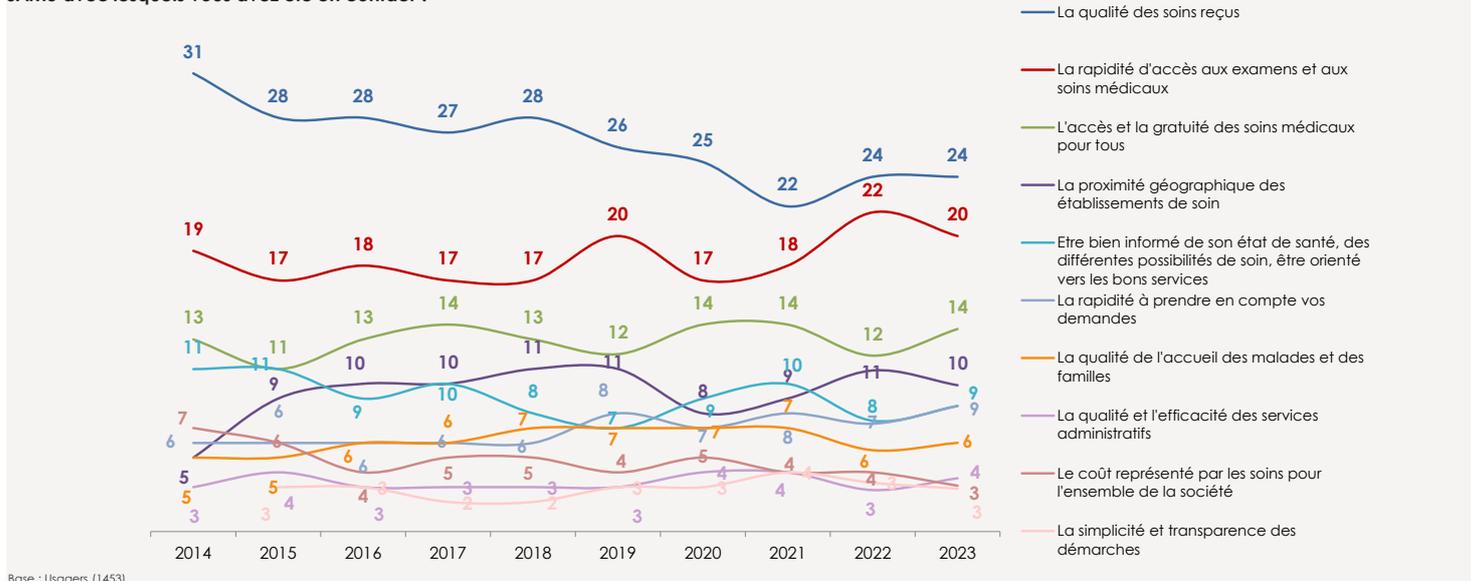




Evolution des attentes prioritaires (2014-2023)

Après une baisse continue de 2014 à 2020, la qualité des soins reçus se stabilise à la 1^{ère} place des attentes prioritaires pour un quart des usagers. La rapidité d'accès aux soins et examens médicaux voit en revanche sa progression stoppée et accuse une légère baisse pour retrouver son niveau de 2019.

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 ?



6.3 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.) ?



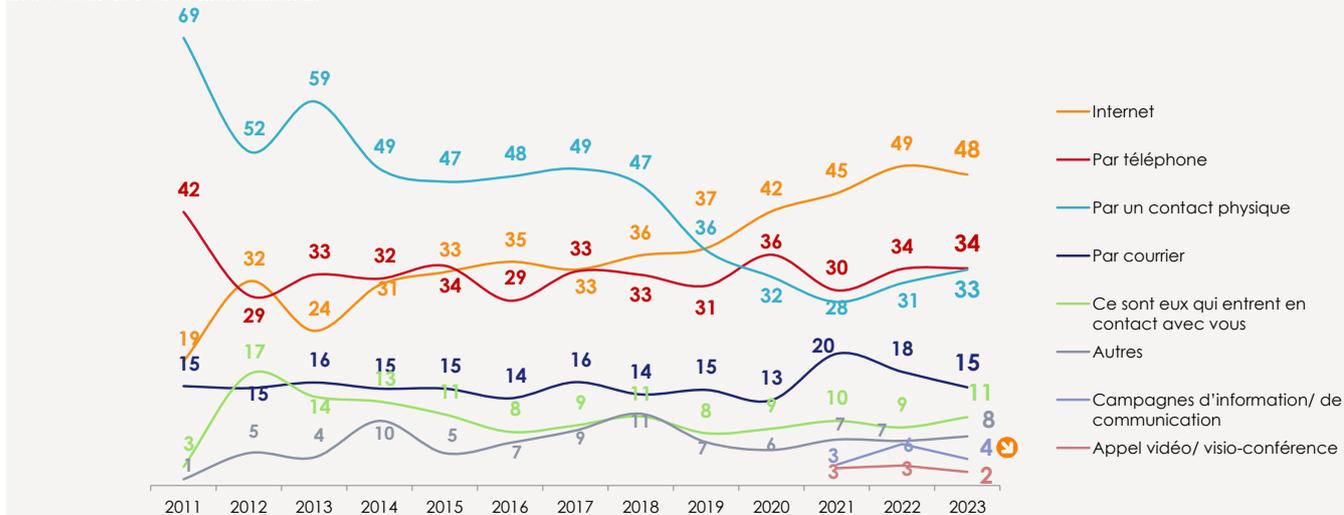
Modes de contact

Internet reste le mode de contact le plus utilisé avec l'éducation nationale, devançant de loin les autres.

Les contacts téléphoniques se maintiennent, tandis que le contact physique semble confirmer sa remontée après un déclin considérable depuis 10 ans.

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 ?



Base : Usagers (880)



Opinion et satisfaction globales

L'opinion concernant l'action de l'Etat en matière d'éducation nationale continue sa baisse entamée depuis 2021 et tombe à son plus bas niveau depuis 2017, bien en dessous de la moyenne de l'ensemble des services publics étudiés.

La satisfaction des usagers est en légère hausse, portée notamment par la satisfaction des parents, mais elle se situe toujours sous la moyenne.

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

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

Symp. Majorité présidentielle : 50%
 Symp. de gauche : 39%
 Moins de 35 ans : 40%

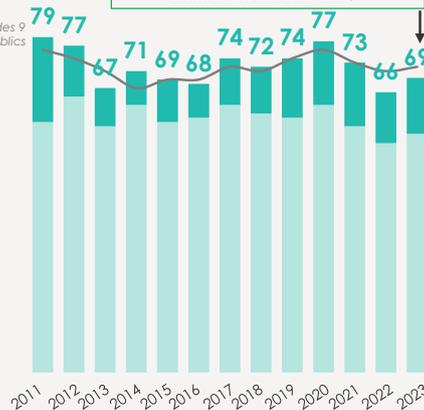
Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Ensemble (2503) (graphique de gauche) / Usagers (880) (graphique de droite)

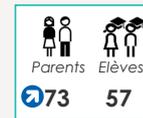
Symp. majorité présidentielle : 86%
 Symp. de gauche : 77%
 Moins de 25 ans : 57%

Moyenne des 9 services publics étudiés



ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

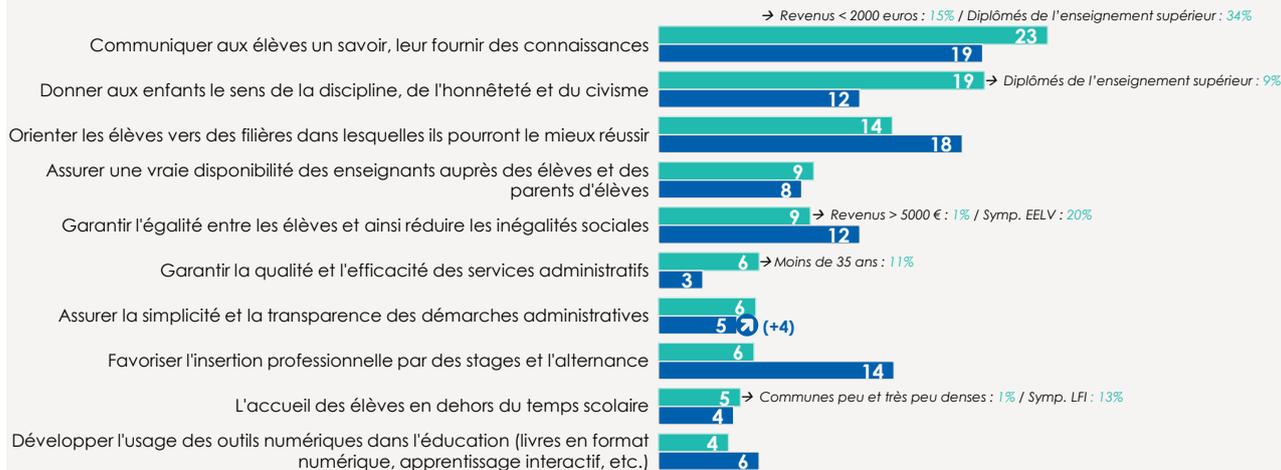




Hiérarchie des attentes prioritaires et satisfaction à leur propos

Les attentes principales des parents restent les mêmes : la transmission des savoirs, le sens de la discipline, une bonne orientation. Du côté des élèves, les attentes portent aussi sur la transmission de savoirs mais aussi sur la bonne orientation et l'insertion professionnelle qui prend la 3ème place.

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 ?



Base : Usagers (parents 701 / enfants 179)

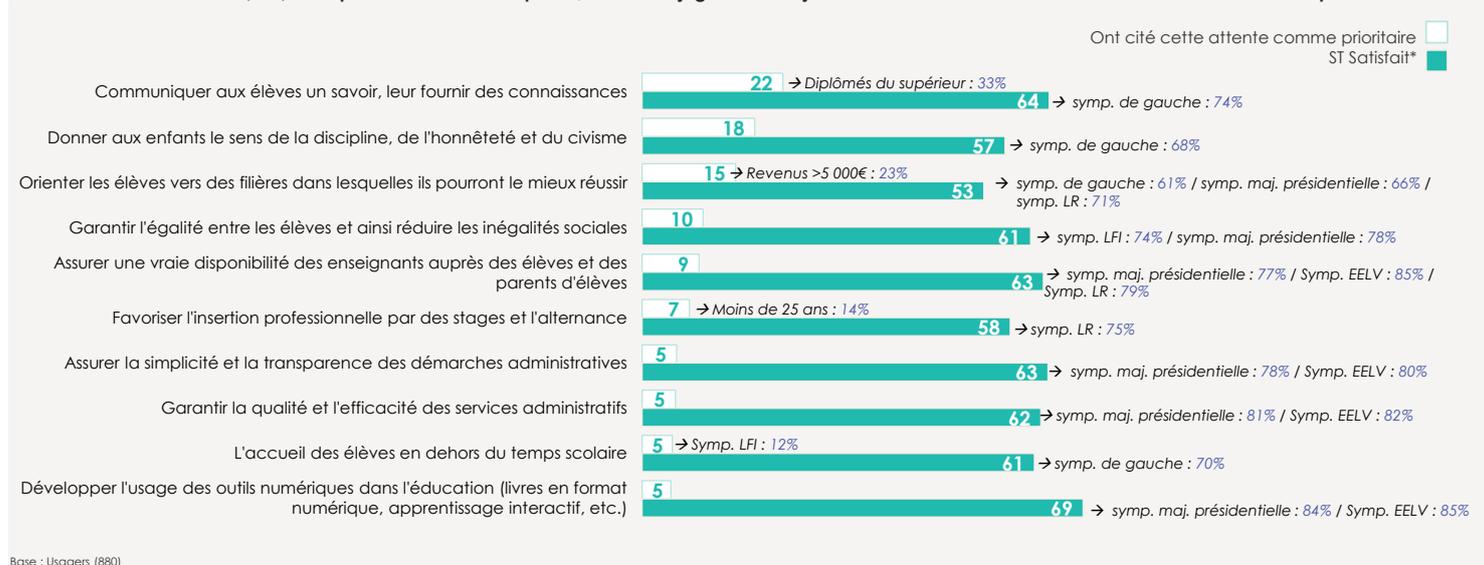


Hiérarchie des attentes prioritaires et satisfaction à leur propos

La hiérarchie des attentes des usagers de l'éducation nationale reste globalement inchangée.

Si on ne note pas d'importantes évolutions sur les niveaux de satisfaction en 1 an, elle atteint son plus bas niveau historique s'agissant de la transmission des savoirs, ayant perdu 9 points depuis 2020.

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...



Base : Usagers (880)

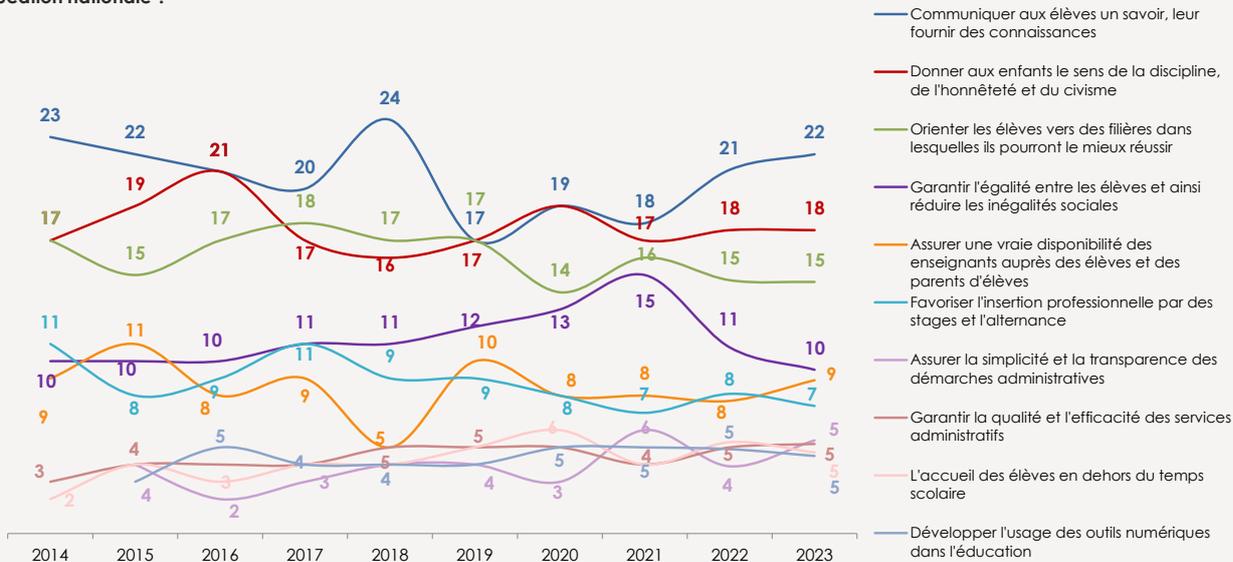
* Pour tous les items les 25-34 ans sont significativement plus satisfaits que l'ensemble



Evolution des attentes prioritaires (2014-2023)

Dans des proportions similaires à l'an passé, le trio de tête des attentes des usagers de l'Education nationale reste le même, et traduit, dans un contexte de crainte de baisse du niveau scolaire, un retour aux fondamentaux : transmission de savoirs, discipline. Par ailleurs, garantir l'égalité entre les élèves retombe à son plus bas niveau historique après avoir progressé entre 2016 et 2021.

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 ?



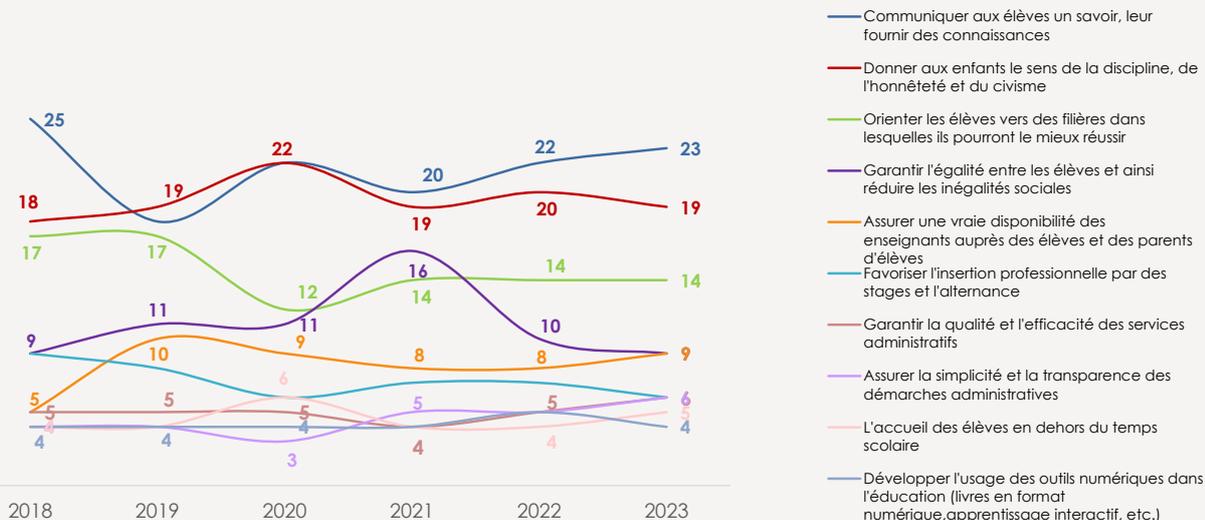
Base : Usagers (880)



Evolution des attentes prioritaires (2014-2023)

Focus auprès des parents

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



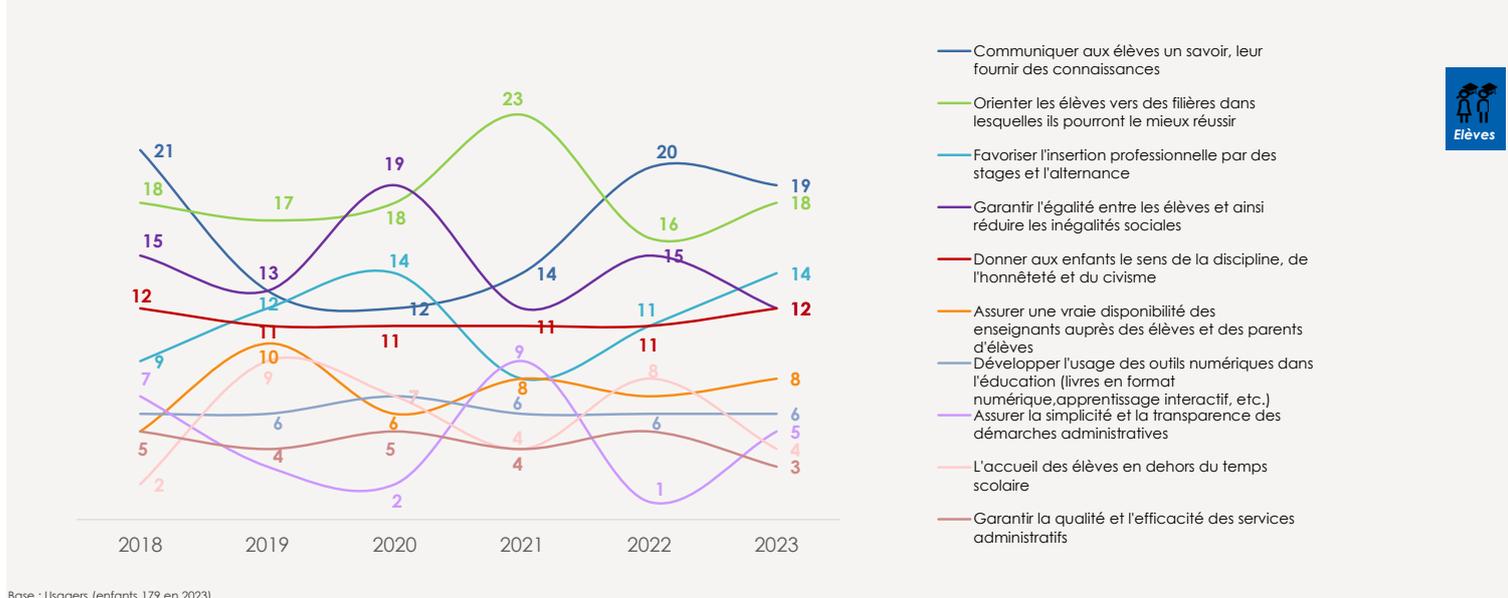
Base : Usagers (parents 701 en 2023)



Evolution des attentes prioritaires (2014-2023)

Focus auprès des élèves/étudiants

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



Base : Usagers (enfants 179 en 2023)



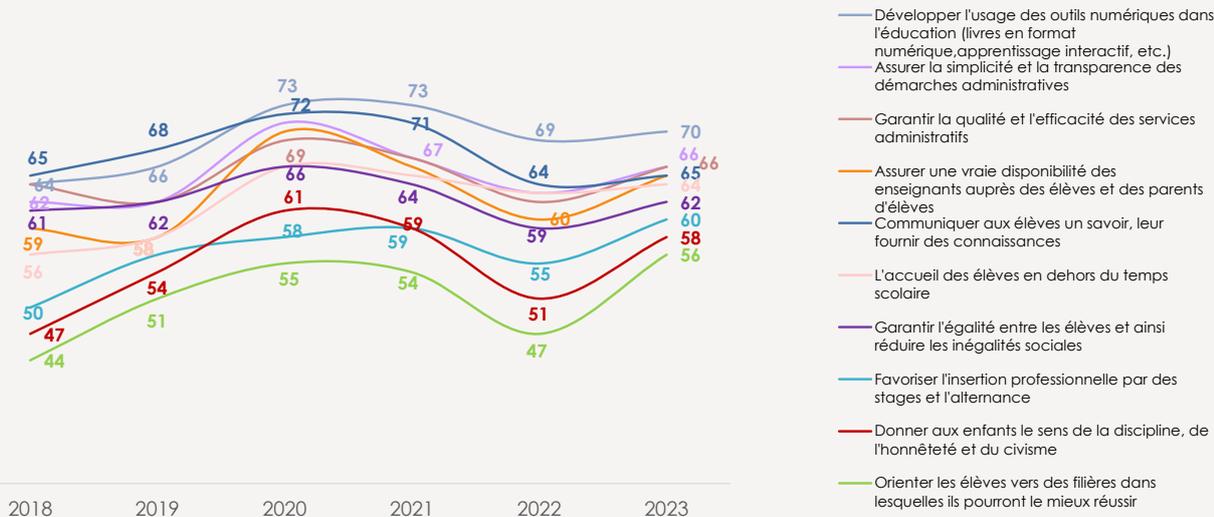
Élèves



Evolution de la satisfaction des parents (2018-2023)

B5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'éducation nationale ? Estimez-vous qu'elle est...

ST Satisfait



Parents

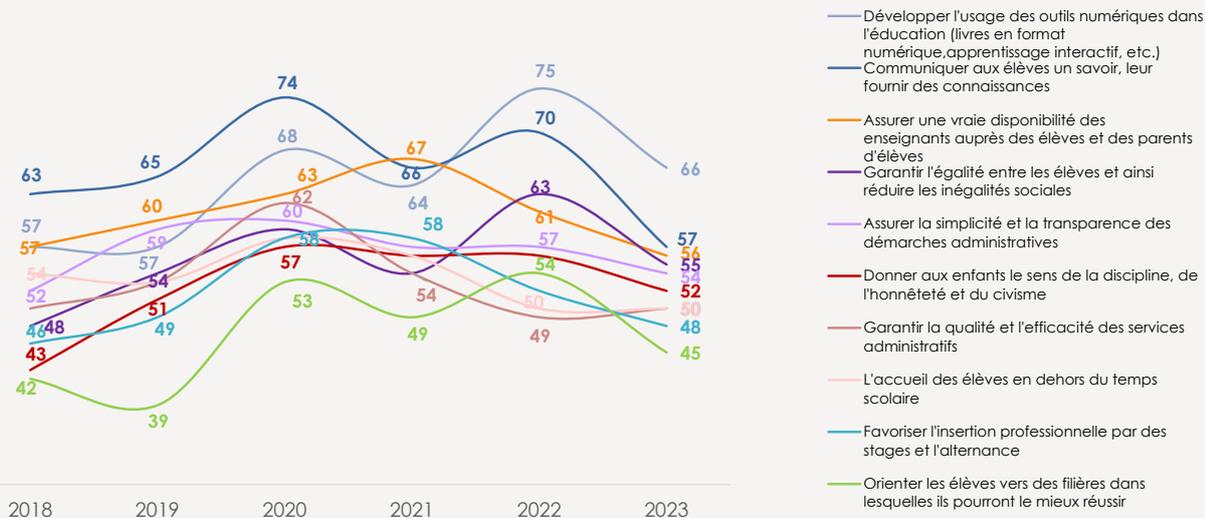
Base : Usagers (parents 701 en 2023)

Evolution de la satisfaction des élèves/étudiants (2018-2023)



C5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'éducation nationale ? Estimez-vous qu'elle est...

ST Satisfait



Elèves

Base : Usagers (enfants 179 en 2023)

6.4 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 ?

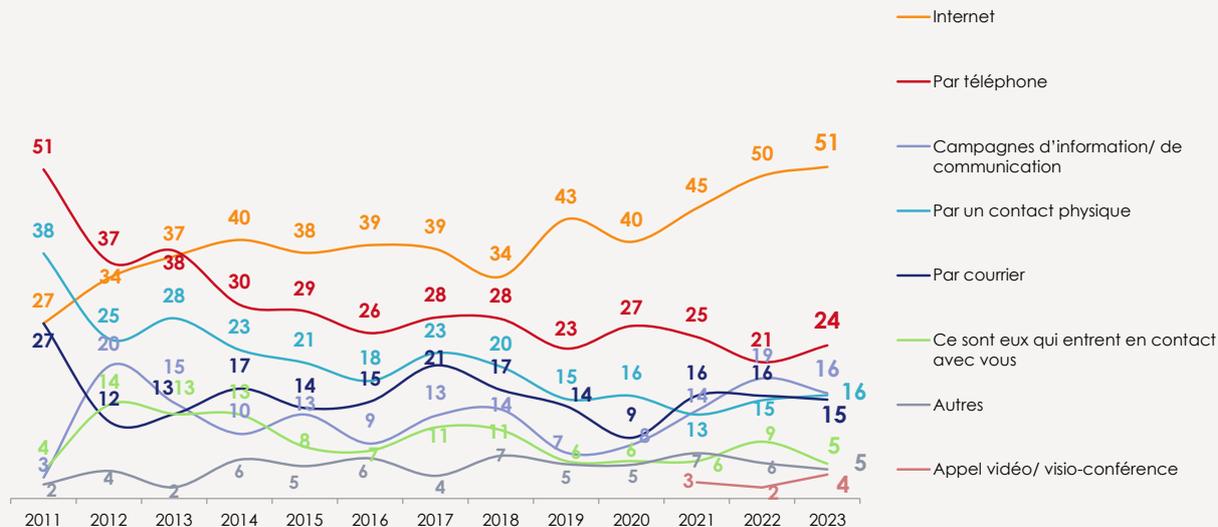


Modes de contact

Les contacts par Internet, après une nette progression ces dernières années, se stabilisent à leur plus haut niveau : 1 usager sur 2 a recouru à ce mode de contact en règle générale.

Le téléphone, parallèlement en déclin jusqu' alors, se stabilise également pour conserver sa 2^{ème} place.

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



Base : Usagers (364)



Opinion et satisfaction globales

L'opinion des Français quant à l'action de l'Etat en matière d'environnement remonte et se rapproche de son niveau plus habituel, mais elle reste inférieure à la moyenne sur l'ensemble des services publics.

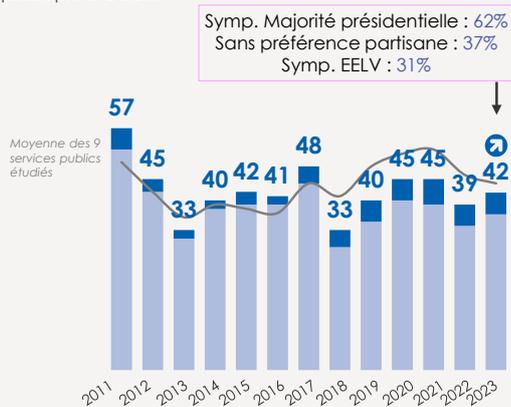
L'observation est la même sur la satisfaction des usagers, elle aussi en hausse, mais toujours inférieure à la moyenne.

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

J2 Globalement, en tant qu'usager 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 ?

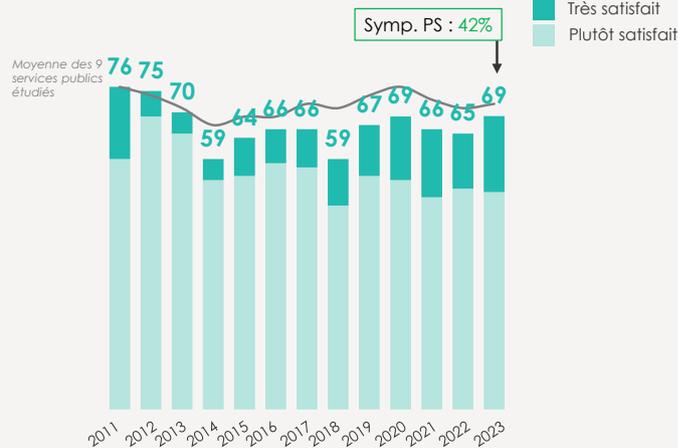
ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



Base : Ensemble (2503) (graphique de gauche) / Usagers (364) (graphique de droite)

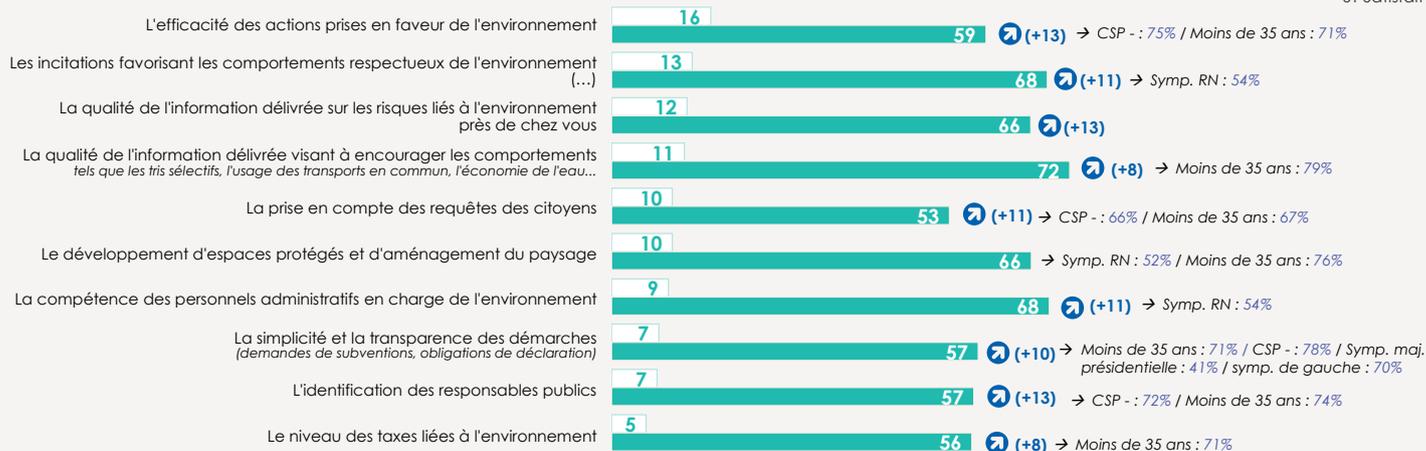


Hiérarchie des attentes prioritaires et satisfaction à leur propos

Les niveaux de satisfaction sont en très forte hausse cette année, après les baisses modérées de l'an passé. En particulier, la satisfaction s'améliore nettement (+13 pts) concernant l'efficacité des actions, la qualité de l'information délivrée sur les risques liés à l'environnement et l'identification des responsables publics. L'efficacité des actions prises en faveur de l'environnement reste la principale attente des usagers, suivi d'une attente d'incitations favorisant les comportements respectueux de l'environnement.

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...

Ont cité cette attente comme prioritaire
ST Satisfait*



Base : Usagers (364)

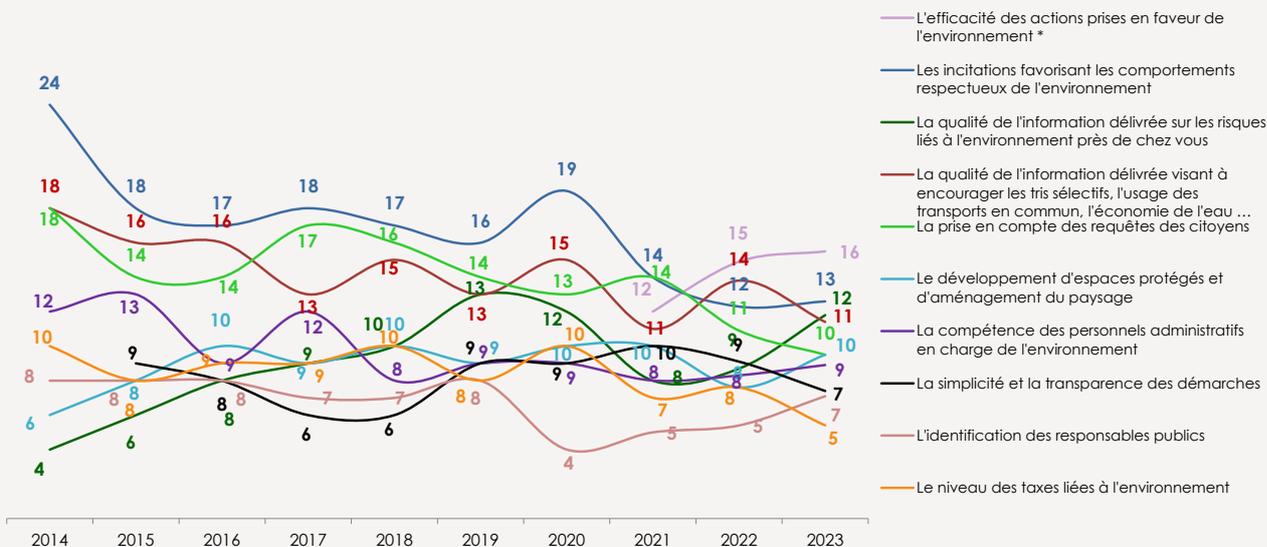
* Pour tous les items les 60 ans et plus sont significativement moins satisfaits que l'ensemble
Seules les évolutions statistiquement significatives (à 95%) par rapport à l'année dernière sont présentées.



Evolution des attentes prioritaires (2014-2023)

Tendanciellement en hausse, l'efficacité des actions prises en faveur de l'environnement reste la principale attente des usagers concernant l'action de l'Etat en matière d'environnement. Les usagers attendent également de plus en plus depuis 2 ans une information de qualité sur les risques liés à l'environnement près de chez eux, et moins sur les bons comportements à adopter.

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 ?



Base : Usagers (364)

6.5 La sécurité sociale



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

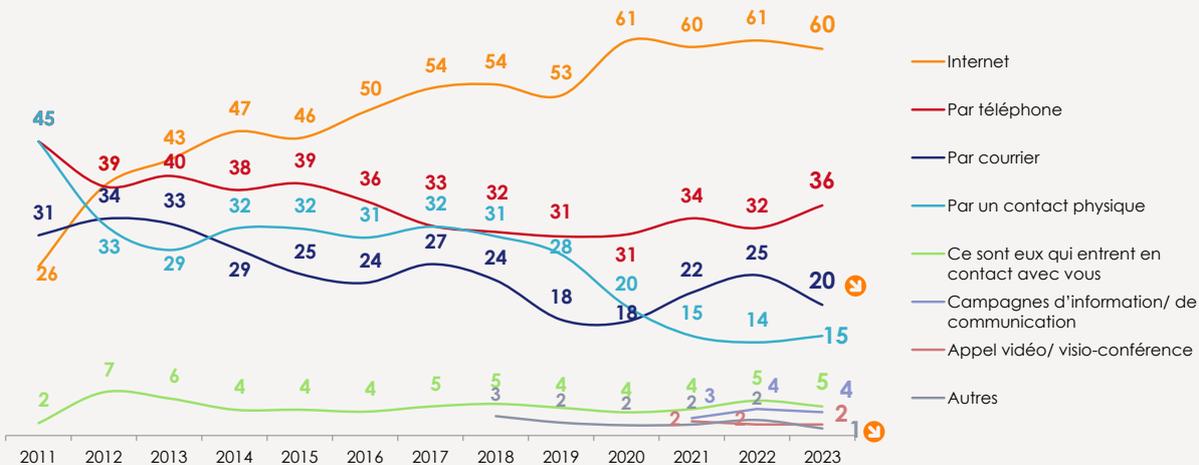
Q5 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous été en relation, au cours de ces deux dernières années, **avec un centre de sécurité sociale** que ce soit par téléphone, par courrier, par Internet ou en vous déplaçant ?

Modes de contact



Internet est toujours, et de loin devant le téléphone, le canal privilégié pour entrer en contact avec les centres de sécurité sociale. A 60%, son niveau est stable depuis 4 ans. Le courrier, reparti en hausse ces 2 dernières années, recule de 5 points ; tandis que le contact physique reste à son niveau plancher à 15%.

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



Base : Usagers (1132)



Opinion et satisfaction globales

Après sa baisse l'an dernier, l'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat en matière de sécurité sociale chute de 5 points, atteignant le niveau le plus bas depuis 2019, mais reste largement supérieure à la moyenne de l'ensemble des services publics. Pour autant, la satisfaction des usagers est stable et légèrement supérieure à la moyenne.

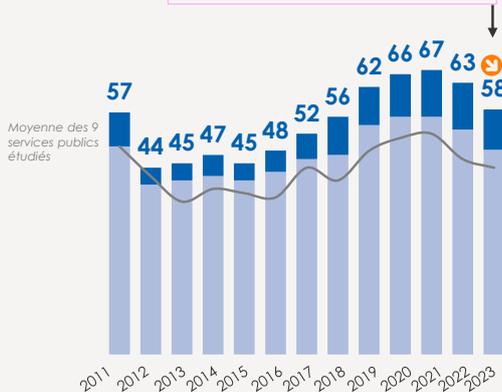
Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants La sécurité sociale

E2 Globalement, en tant qu'usager 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 ?

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

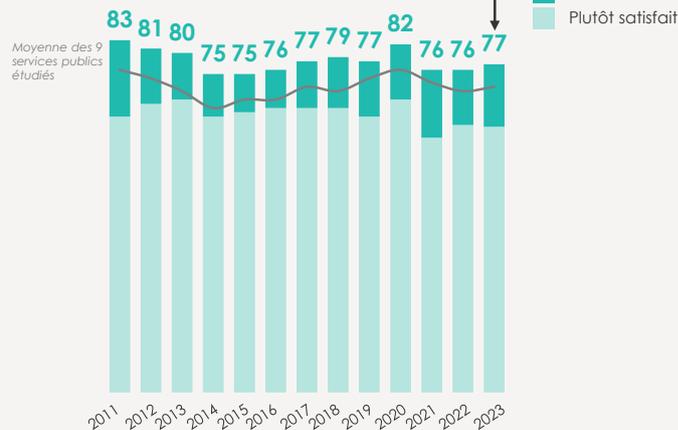
Symp. Majorité présidentielle : 75%
 Symp. EELV : 71%
 Moins de 25 ans : 64%
 Symp. RN : 48%



Symp. Majorité présidentielle : 90%
 Moins de 25 ans : 65%

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



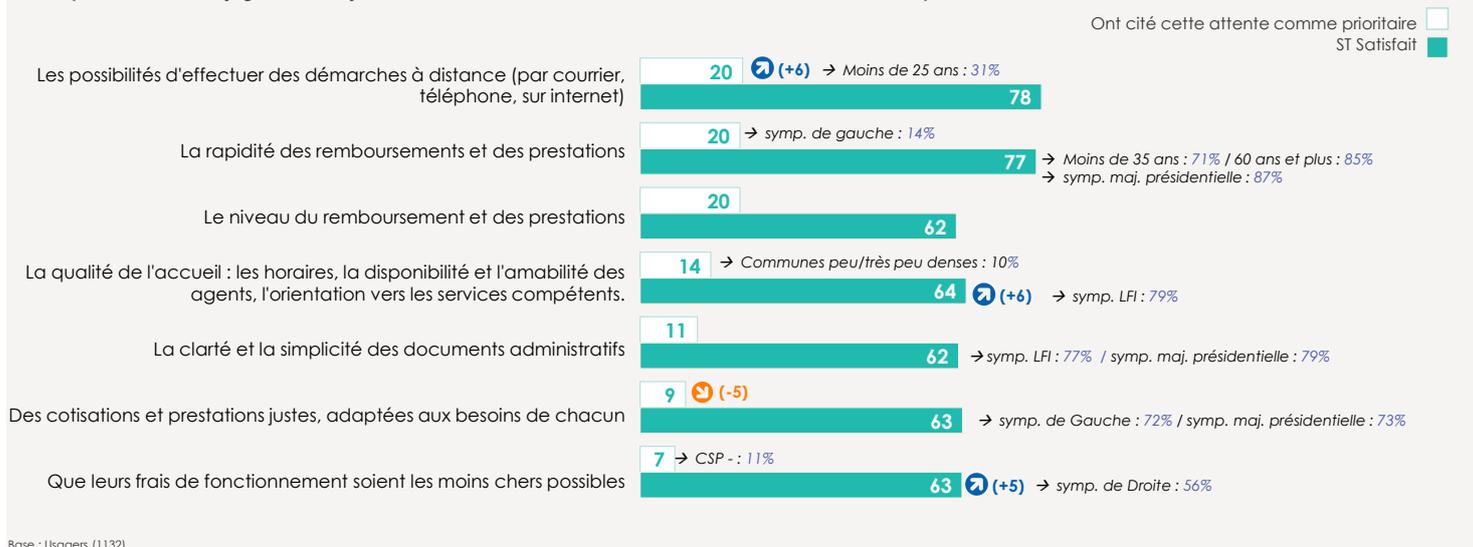
Base : Ensemble (2503) (graphique de gauche) / Usagers (1132) (graphique de droite)

Hierarchie des attentes prioritaires et satisfaction à leur propos



En forte augmentation cette année, la possibilité d'effectuer des démarches à distance apparaît comme la principale priorité des usagers, avec, au même niveau, la rapidité de remboursement. Deux attentes honorées qui recueillent plus de ¾ d'usagers satisfaits. Dans les mêmes proportions, les usagers placent aussi, le niveau de remboursement parmi leurs principales attentes.

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...



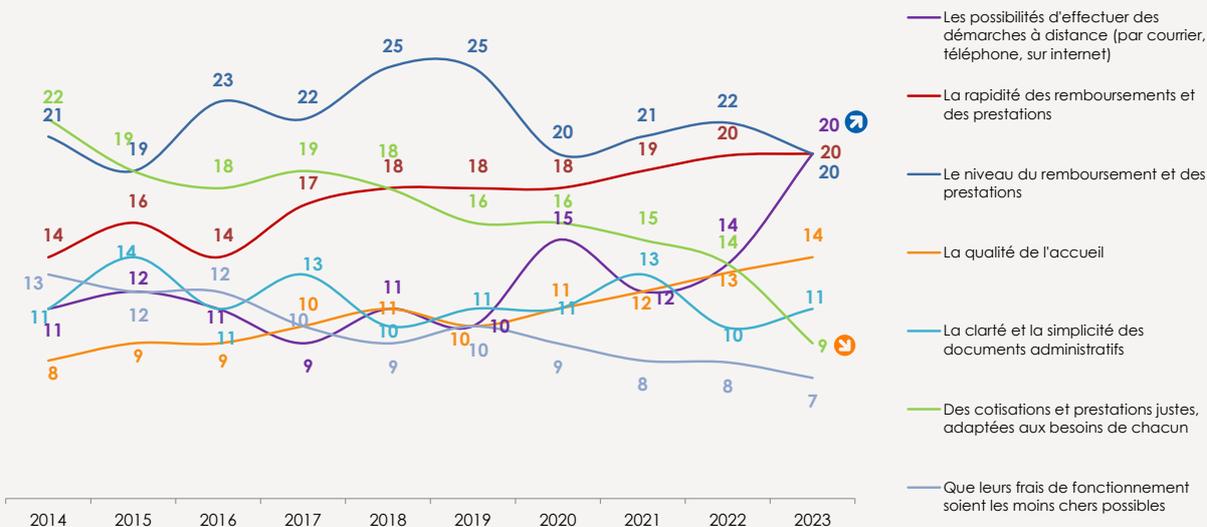
Base : Usagers (1132)



Evolution des attentes prioritaires (2014-2023)

Cette année, le niveau et la rapidité de remboursement sont rejoints par la possibilité d'effectuer des démarches à distance, formant le trio de tête des attentes des usagers, nettement devant les autres. L'attente de cotisations et prestations justes et adaptées poursuit sa baisse avec un recul particulièrement fort cette année.

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 ?



Base : Usagers (1132)

6.6 La justice



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

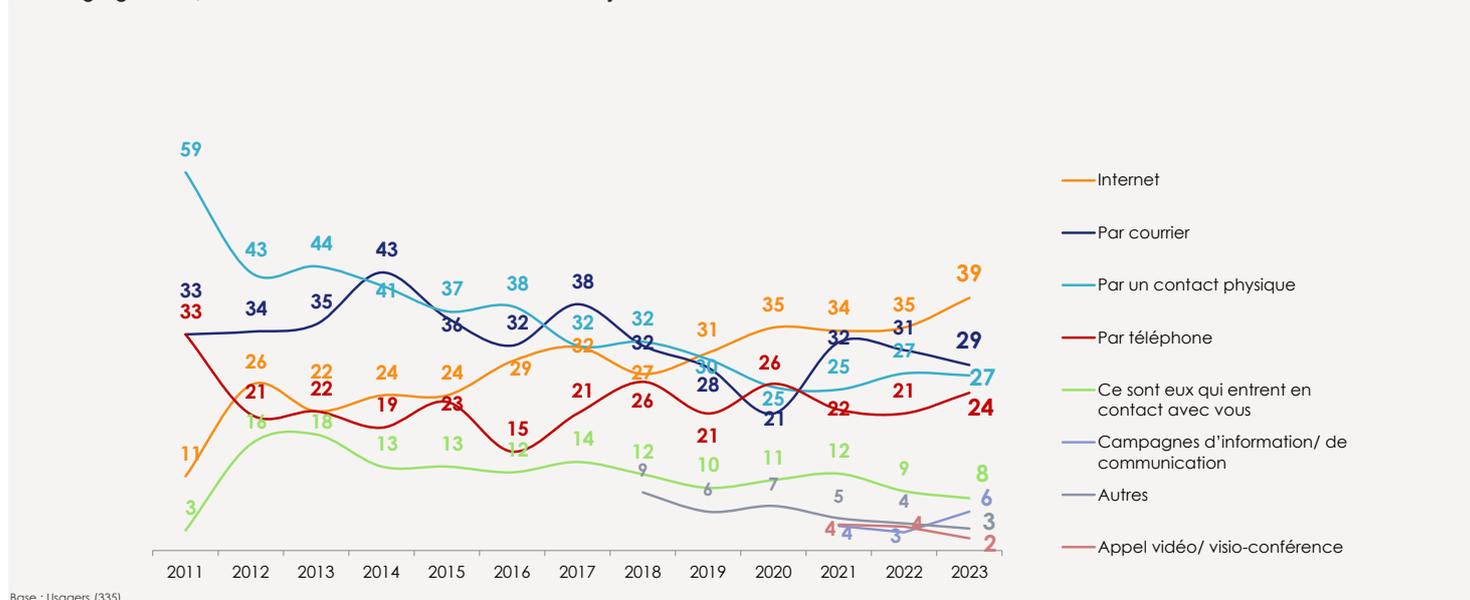
Q7 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu un ou plusieurs contacts directs **avec la Justice** par exemple en tant que plaignant, témoin, suspect, dans le cadre d'un délit routier ou d'une affaire de divorce au cours de ces cinq dernières années ?

Modes de contact



Internet, en hausse, conforte son avance en tête parmi les modes de contact utilisés par les usagers avec le service public de la justice, et creuse un écart de 10 points avec le courrier (contre seulement 4 points d'écart l'an passé). A noter aussi, une augmentation du contact par téléphone : + 3 points en 1 an, juste derrière le contact physique qui demeure le 3^{ème} canal utilisé.

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



Base : Usagers (335)

Opinion et satisfaction globales



Si l'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat en matière de justice est parfaitement stable, à un niveau très inférieur à la moyenne de l'ensemble des services publics, la satisfaction des usagers vis-à-vis de la justice remonte sensiblement par rapport à 2022 (+ 4 points).

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

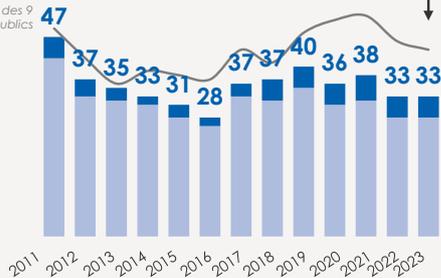
G2 Globalement, en tant qu'usager, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la justice dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elle ?

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

Symp. Majorité présidentielle : 46%
 Symp. de Gauche : 40%
 Symp. de Droite : 22%
 Moins de 35 ans : 41%
 Plus de 35 ans : 30%

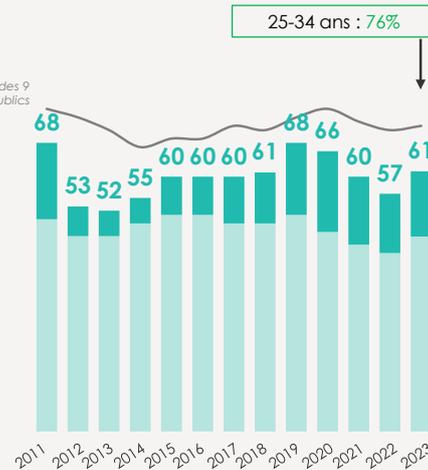
Moyenne des 9 services publics étudiés



ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Ensemble (2503) (graphique de gauche) / Usagers (335) (graphique de droite)

Hiérarchie des attentes prioritaires et satisfaction à leur propos



Par rapport à l'an passé, seule la capacité des juges à juger rapidement les affaires enregistre une baisse significative (-7 pts) parmi les attentes prioritaires des usagers, perdant ainsi 3 places. Le respect des suspects et de la présomption d'innocence reste en tête en termes de satisfaction des usagers (63%) mais, il s'agit désormais de leur 3^{ème} attente (à 12%, +2). Dans l'ensemble les jeunes sont nettement plus satisfaits, les plus âgés attendent probablement plus d'autorité et de sévérité.

G4 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 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...

Ont cité cette attente comme prioritaire
ST Satisfait



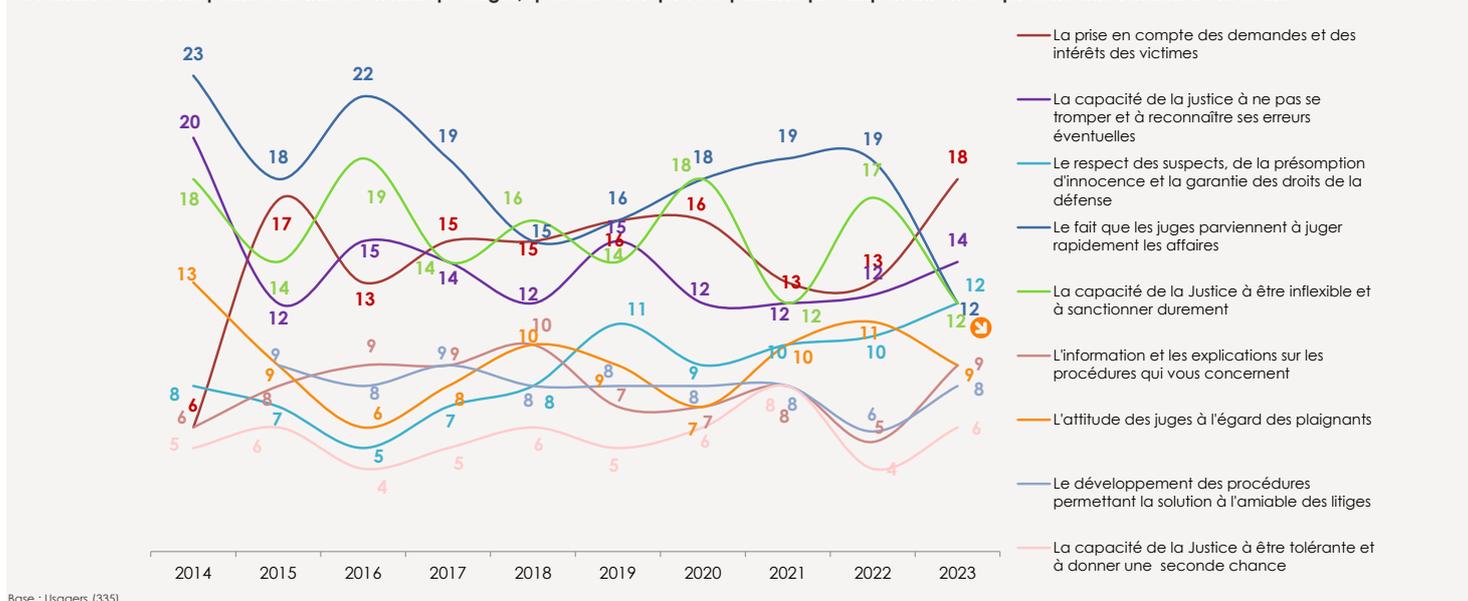
Base : Usagers (335)

Evolution des attentes prioritaires (2014-2023)



La prise en compte des demandes et intérêts des victimes progresse de façon importante cette année, et s'impose comme l'attente prioritaire des usagers à l'égard de la justice, tandis que la capacité à juger rapidement les affaires chute, après une hausse continue depuis 2019. Le souhait d'une justice inflexible poursuit son évolution en dents de scie, retrouvant son niveau de 2021 (12%).

G4 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 de la Justice ?



Base : Usagers (335)

6.7 La fiscalité et la collecte des impôts



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

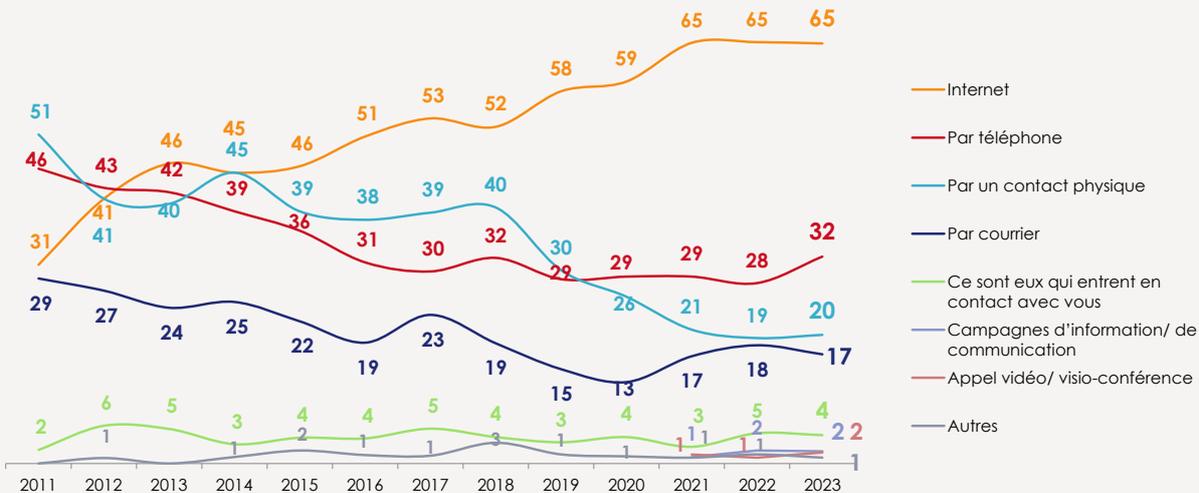
Q8 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu un ou plusieurs contacts directs **avec la direction générale des impôts, le Trésor Public** ou votre perception depuis ces deux dernières années - que ce soit, par courrier, par Internet, par téléphone ou en vous déplaçant ?

Modes de contact



Internet reste stable pour la troisième année consécutive (65%) demeurant, de loin, le mode de contact privilégié des usagers des centres des impôts. Le téléphone (2^{ème}, 32%) repart à la hausse après 4 ans de stabilité, tandis que le contact physique enraye sa baisse continue depuis 2019 (20%) et complète le podium des modes de contact privilégiés des usagers.

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



Base : Usagers (1070)

Opinion et satisfaction globales



L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat sur la fiscalité et les impôts poursuit sa baisse (-4 pts en 1 an et -7 pts en 2 ans) et atteint un niveau égal à la moyenne constatée sur l'ensemble des 9 services publics étudiés (45%). La satisfaction des usagers est quant à elle en légère baisse, atteignant son plus bas niveau depuis 2019 (80%) mais demeure bien supérieure à la moyenne.

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'usager, 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 ?

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

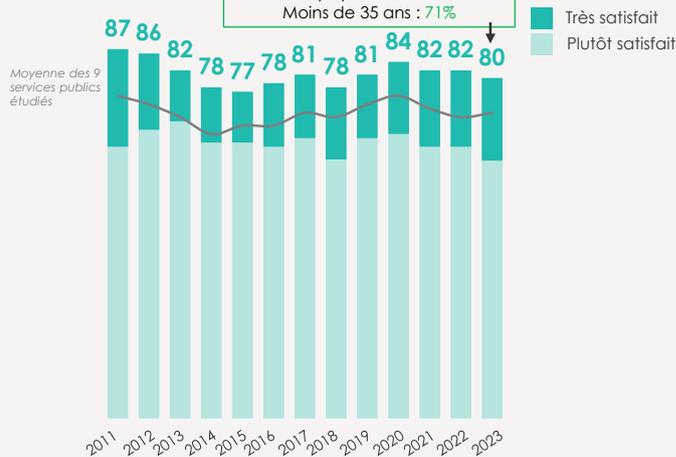
Symp. Majorité présidentielle : 73%
 Plus de 65 ans : 55%
 Symp. LR : 54%
 Symp. De Gauche : 52%
 Moins de 35 ans : 39%
 Symp. RN : 34%



Symp. Majorité présidentielle : 90%
 60 ans et plus : 89%
 Symp. RN : 73%
 Moins de 35 ans : 71%

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



Base : Ensemble (2503) (graphique de gauche) / Usagers (1070) (graphique de droite)

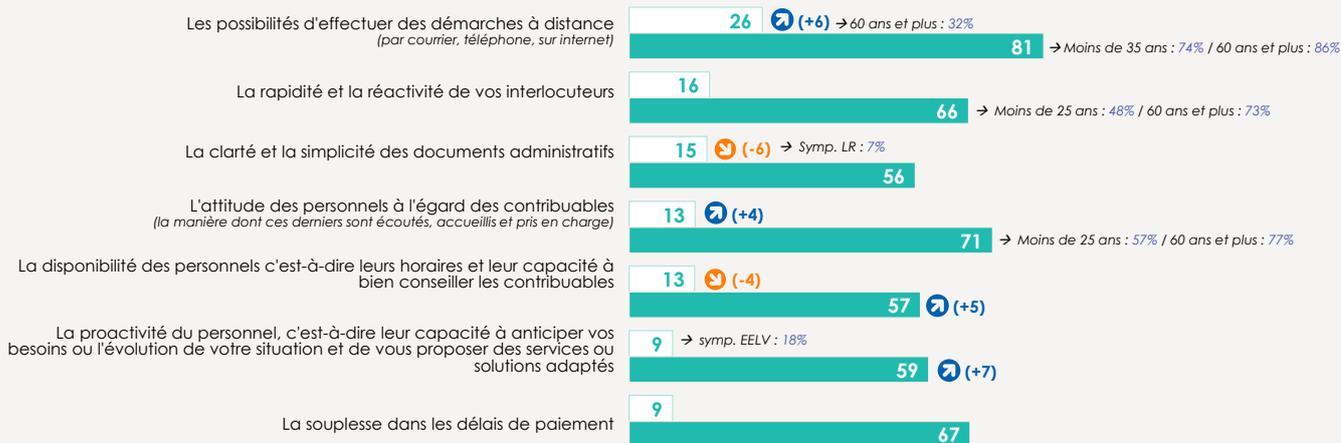
Hierarchie des attentes prioritaires et satisfaction à leur propos



La possibilité d'effectuer des démarches à distance est désormais l'attente prioritaire des usagers en matière de fiscalité et impôts (26%, + 6 pts), avec un bon taux de satisfaction (81%). La clarté et la simplicité des documents perd deux places (15%, - 6 pts). Par ailleurs, l'attitude des personnels à l'égard des contribuables constitue une attente également en hausse, et la proactivité du personnel connaît la plus forte hausse de satisfaction par rapport à l'année passée (+ 7 pts).

H4 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 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...

Ont cité cette attente comme prioritaire
ST Satisfait



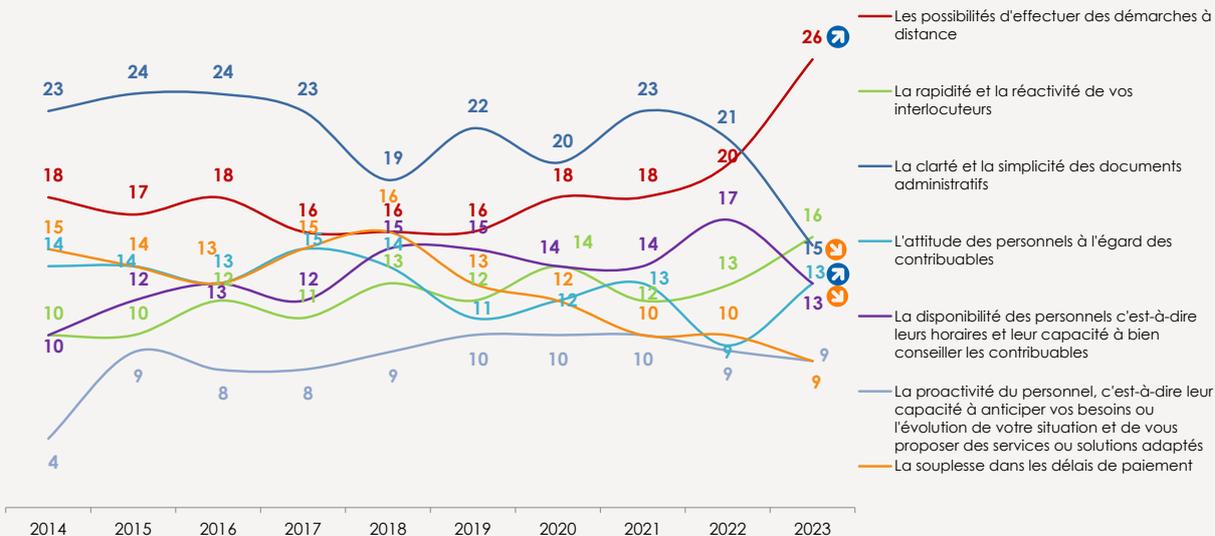
Base : Usagers (1070)

Evolution des attentes prioritaires (2014-2023)



Alors que les attentes sur la possibilité d'effectuer des démarches à distance atteignent un nouveau record (26%), loin devant les autres, l'attente de clarté et de simplicité des documents chute, atteignant un score historiquement bas (15%). L'attitude des personnels à l'égard des contribuables gagne une place parmi les attentes (13%) mais leur disponibilité est en recul (13%).

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 ?



Base : Usagers (1070)

6.8 Le logement



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

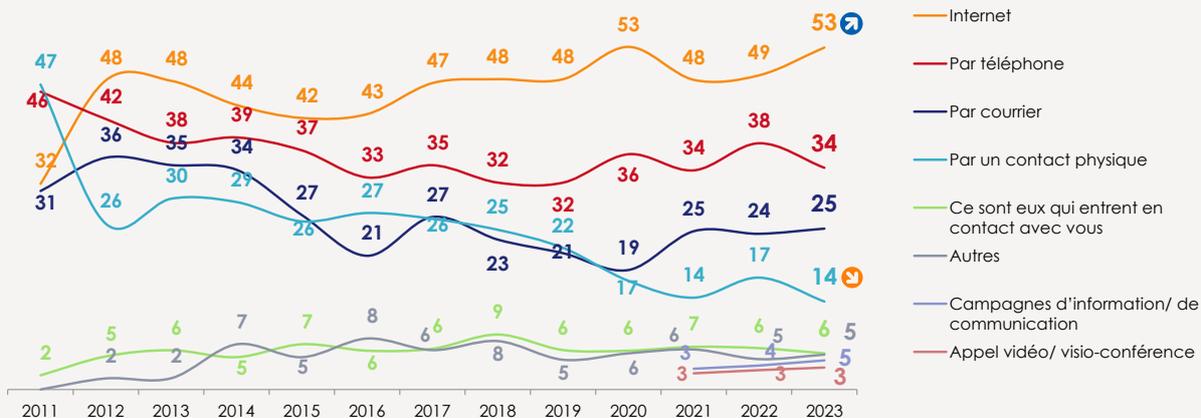
Q9 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous **bénéficié d'un soutien public pour votre logement** ces deux dernières années ?



Modes de contact

Tendanciellement en hausse depuis de nombreuses années, Internet connaît une augmentation significative (+4 pts) en tant que mode de contact le plus utilisé avec les services publics de logement, atteignant à nouveau son niveau record : 53% comme en 2020. En parallèle, le contact physique enregistre une baisse de trois points et retrouve le même niveau qu'en 2021, au plus bas, à 14%.

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



Base : Usagers (1177)



Opinion et satisfaction globales

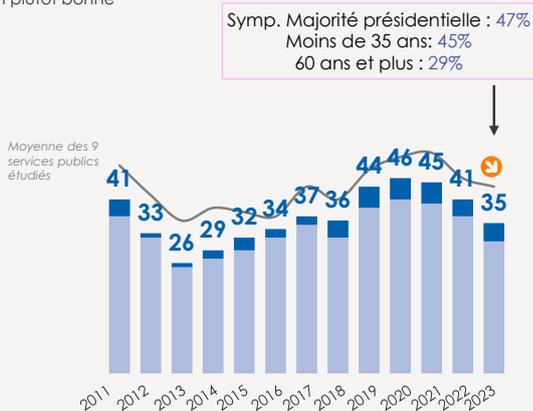
L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine du logement poursuit sa baisse entamée en 2021, en perdant 6 pts par rapport à l'an passé. Elle atteint son niveau le plus bas depuis 2017 à 35%, soit un niveau très inférieur à la moyenne constatée sur l'ensemble des services publics étudiés. La satisfaction des usagers en revanche, après 2 ans de recul, s'améliore de 3 points (75%), se situant légèrement au-dessus de la moyenne des autres services publics.

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 ?

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

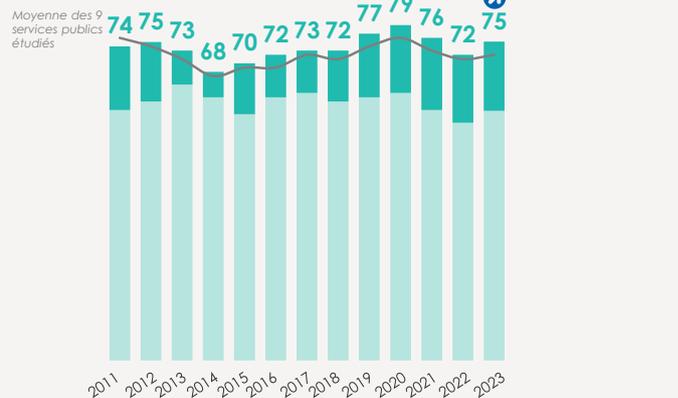


Base : Ensemble (2503) (graphique de gauche) / Usagers (1177) (graphique de droite)

Symp. EELV : 90%
Symp. de gauche : 82%

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

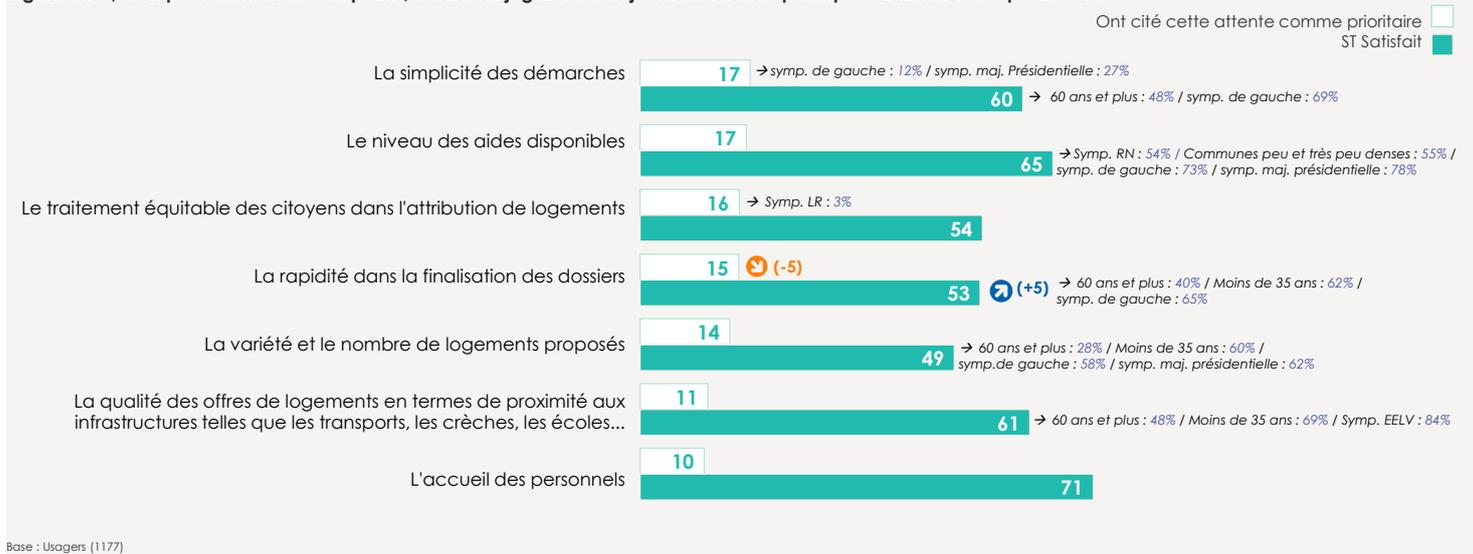


Hierarchie des attentes prioritaires et satisfaction à leur propos



La simplicité des démarches (+2 places) et le niveau des aides disponibles (+2 places) s'affichent comme les deux principales attentes des usagers, suivies du traitement équitable des citoyens qui vient compléter le podium. Si la rapidité dans la finalisation des dossiers perd 5 points et chute de 3 places, c'est toutefois la dimension qui connaît la plus forte progression en matière de satisfaction (+ 5 pts), loin derrière l'accueil des personnels, dimension la plus satisfaisante pour les usagers (à 71%).

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...



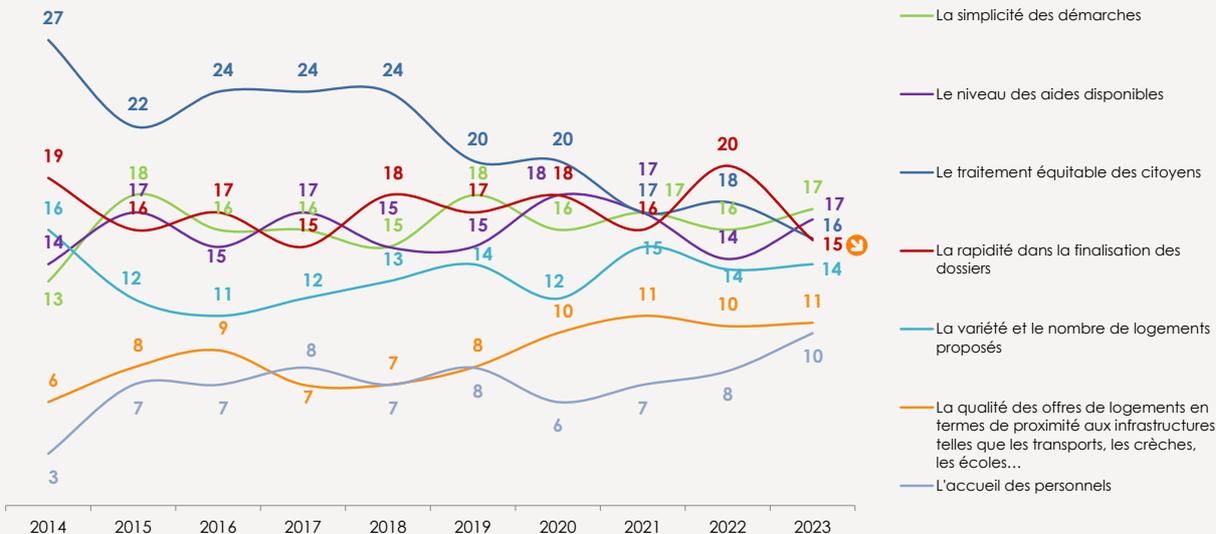
Base : Usagers (1177)



Evolution des attentes prioritaires (2014-2023)

Cette les année, les écarts entre les différentes attentes des usagers des services du logement se resserrent nettement de telle sorte qu'aucune ne se détache. La rapidité dans la finalisation des dossiers est la seule attente à connaître un recul notable, de 5 pts, atteignant son plus bas niveau déjà atteint en 2017 (à 15%).

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 ?



Base : Usagers (1177)

6.9 L'emploi, la lutte contre le chômage



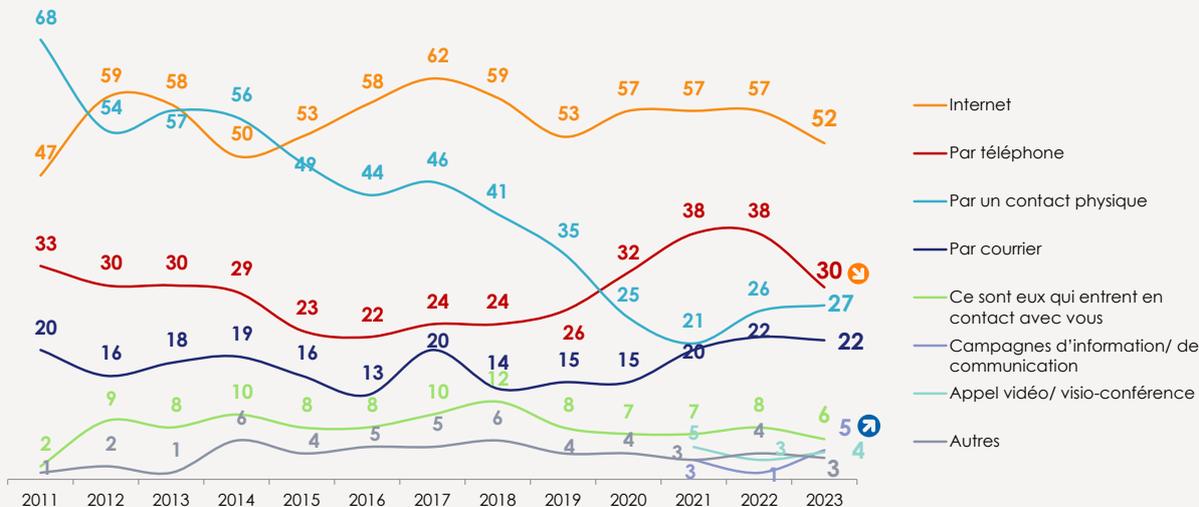
Rappel de la question permettant dans notre enquête d'identifier les usagers de ce service public :

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 ?

Modes de contact

Bien qu'Internet reste le point d'entrée privilégié avec les services publics de l'emploi, la tendance est à la baisse (52%). De la même façon, le contact par téléphone enregistre une chute de 8 points, à 30%, soit son plus bas niveau depuis 2019. On note cependant la hausse significative des campagnes d'information et de communication (5%, + 4 pts), gagnant deux places.

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



Base : Usagers (558)

Opinion et satisfaction globales



L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine de l'emploi et la lutte contre le chômage poursuit son léger recul (40%, - 3 pts depuis 2021), à un niveau inférieur à la moyenne de l'ensemble des services publics. La satisfaction des usagers des agences d'aide au retour à l'emploi repart quant à elle à la hausse après deux années stables (70%).

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'usager, 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 ?

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

Symp. Majorité présidentielle: 68%
 Symp. LR : 52%
 50-64 ans : 34%
 Symp. RN : 33%

Moyenne des 9 services publics étudiés



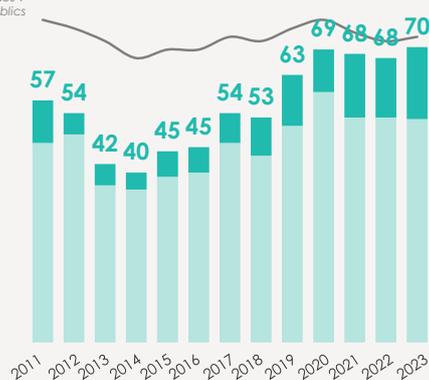
Base : Ensemble (2503) (graphique de gauche) / Usagers (558) (graphique de droite)

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Symp. LFI : 85%
 60 ans et + : 84%

Moyenne des 9 services publics étudiés

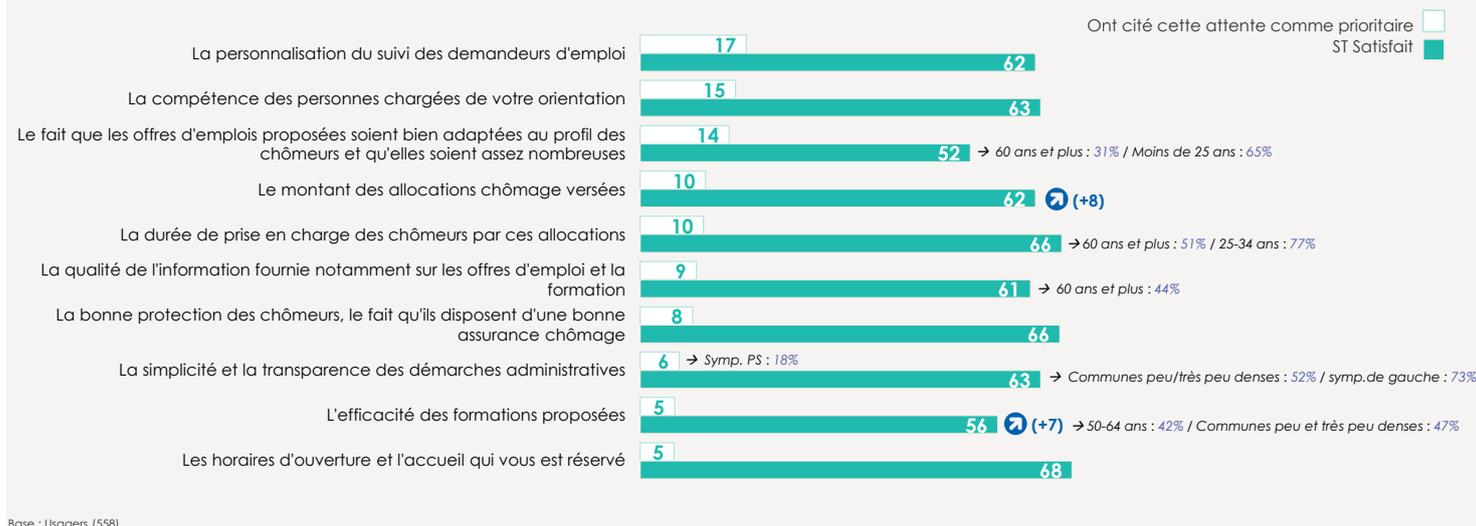


Hierarchie des attentes prioritaires et satisfaction à leur propos



Après une forte baisse l'an passé, la personnalisation du suivi des demandeurs d'emploi gagne 5 points et arrive en tête des attentes des usagers, devant la compétence des personnes chargées de l'orientation, ainsi que le nombre et la pertinence des offres. On note cette année une forte hausse de la satisfaction quant au montant des allocations chômage (+ 8 points) et à l'efficacité des formations proposées (+ 7 points). Les horaires d'ouverture et d'accueil demeurent la dimension la plus satisfaisante pour les usagers.

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...

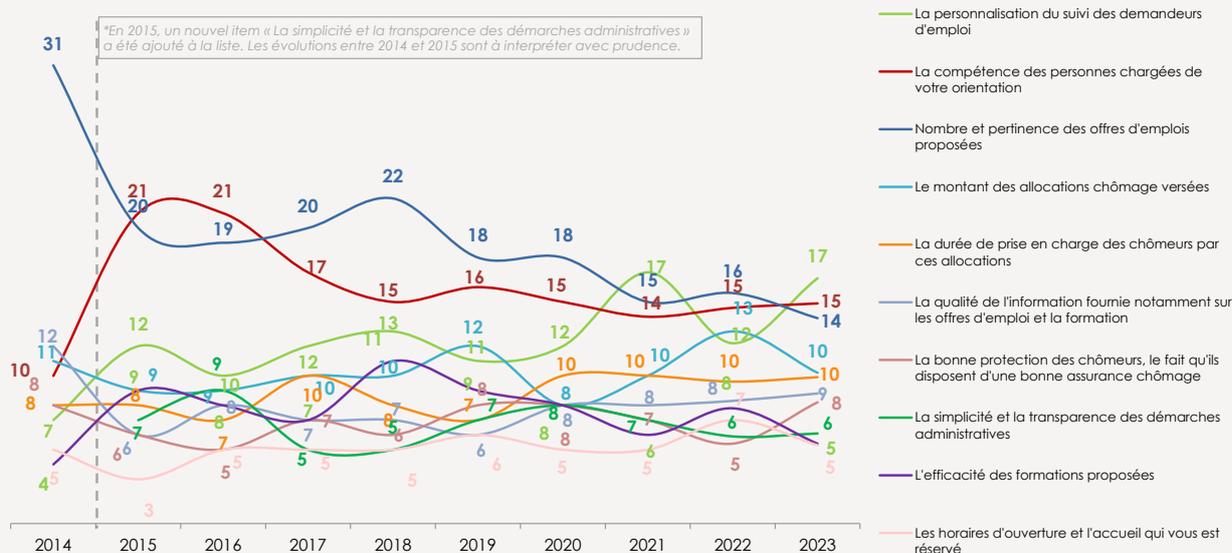


Evolution des attentes prioritaires (2014-2023)



Le nombre et la pertinence des offres proposées reste sur le podium des attentes bien qu'en baisse, atteignant son niveau le plus bas. La personnalisation du suivi des demandeurs reprend la tête des attentes prioritaires des usagers, à un niveau record déjà atteint en 2021 (17%). La compétence des personnes chargées de l'orientation des usagers se stabilise (15%).

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 ?



Base : Usagers (558)

Merci

Votre équipe Verian

Guillaume Caline

Directeur Enjeux publics et opinion
guillaume.caline@veriangroup.com

Adeline Leblond-Maró

Cheffe de groupe Enjeux publics et opinion
adeline.leblond-maró@veriangroup.com

Alexandre Vassas

Chargé d'études Enjeux publics et opinion
alexandre.vassas@veriangroup.com



Powering decisions
that shape the world.