

Une étude



pour

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier

Les services publics vus par les Français et les usagers

Édition décembre 2024

Février 2025

Jean-Daniel Lévy, Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion
Julien Potéreau, Directeur d'études au Département Politique – Opinion
Rémy Broc, Chef de groupe au Département Politique - Opinion
Natacha Stralla, Chargée d'études au Département Politique – Opinion



Sommaire

Méthodologie d'enquête	P.3
Principaux enseignements	P.4
Regard des Français sur les services publics	P.9
Comparaison de l'opinion des Français à l'égard des différents services publics	P.18
Comparaison de la satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics	P.23
Résultats par service public	P.30
Annexes	P.115

Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **en ligne** du **20 décembre 2024** au **7 janvier 2025**.

Échantillon de **2 625** personnes représentatif des Français âgés de 15 ans et plus



... dont **1 143** ont été en contact avec la police ou la gendarmerie



... dont **927** ont été en contact avec les services de l'Education Nationale



... dont **1 511** ont été en contact avec les services de santé publique



... dont **1 037** ont été en contact avec les centres de sécurité sociale



... dont **628** ont été en contact avec les agences d'aide au retour à l'emploi



... dont **436** ont été en contact avec la Justice



... dont **1 118** ont été en contact avec les centres des impôts et du Trésor Public



... dont **492** ont été en contact avec les services de l'Etat en charge des questions environnementales



... et **1 502** qui ont été en contact avec les services publics du logement*



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : **sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, région et catégorie d'agglomération de l'interviewé(e)**.



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus de la moyenne.

*Afin d'obtenir une base plus importante sur les usagers des services publics du logement, deux échantillons additionnels ont été interrogés sur le bloc de questions spécifiques au logement :

- un échantillon de 1051 résidents d'unité urbaine de plus de 100 000 habitants
- un échantillon de 1570 résidents d'agglomération parisienne

L'ensemble des usagers d'un service public du logement sont issus à la fois de l'échantillon principal et de ces deux échantillons additionnels



Principaux enseignements

Principaux enseignements (1/4)

1/ Un regard paradoxal sur les services publics, entre perception mitigée du grand public et satisfaction des usagers

- Les Français se montrent très partagés sur l'action de l'Etat : moins de la moitié d'entre eux en ont une bonne opinion (sur la moyenne de 9 domaines testés). Une image qui par ailleurs tend à stagner depuis 3 ans, après avoir atteint un « pic » au-delà de 50% à la suite de la crise sanitaire (vagues 2020 et 2021 du baromètre).
- En revanche, le taux de satisfaction moyen des usagers (toujours sur la base de ces 9 domaines) tend à progresser (+ 6 points en 2 ans) et atteint à 77% l'un de ses niveaux les plus élevés jamais obtenus depuis le lancement de ce baromètre.
- Il semble ainsi se dessiner une forme de malentendu entre des personnes qui ont tendance à afficher une posture relativement critique vis-à-vis de l'Etat en tant que citoyens, tout en se montrant nettement plus positifs en tant qu'usagers lorsque ce même Etat s'incarne dans l'action des services publics au quotidien.

2/ La santé publique : un domaine prioritaire qui inquiète de plus en plus les Français

- Comme lors des dernières vagues de ce baromètre, la santé publique s'impose comme le domaine d'intervention de l'Etat prioritaire aux yeux des Français (53%). En hausse de 5 points en 1 an, il atteint même son niveau historiquement le plus élevé. La santé publique apparaît comme la priorité n°1 dans presque toutes les régions et pour presque toutes les catégories d'âge (sauf les plus jeunes).
- Un constat en contraste avec la dégradation sur la longue durée de l'opinion des Français et de la satisfaction des usagers dans ce domaine de la santé publique (même si cette dégradation ne s'est pas confirmée cette année, on note même un léger rebond en ce qui concerne le regard des usagers).
- En dehors de la santé publique, la sécurité sociale est le domaine qui progresse le plus cette année en termes de priorité, à un niveau absolu plus faible néanmoins (17%, + 3 points). Une évolution également couplée à la dégradation de la perception de l'action de l'Etat à ce sujet depuis plusieurs années, et qui se confirme (55%, -3 points). Néanmoins, la satisfaction des usagers dans ce domaine reste à un niveau élevé (80%).
- Ces différentes évolutions manifestent l'inquiétude croissante des Français à l'égard des enjeux de santé et de protection sociale ces dernières années (sentiment de dégradation du système de santé, tension sur les comptes publics, etc.), malgré la qualité perçue par les usagers du système en place.

Principaux enseignements (2/4)

3/ Education et justice suscitent également de fortes attentes, en contraste avec des regards actuels mitigés

- L'éducation nationale constitue la 2^{ème} priorité d'intervention de l'Etat aux yeux des Français (39%, en baisse de 2 points par rapport à l'année dernière, mais en tendance à la hausse depuis 2020), assez loin derrière la santé publique.
- La justice arrive quant à elle en 3^{ème} position (36%). Elle est en légère hausse par rapport à la vague précédente (+2 points), mais surtout poursuit sa remontée régulière dans la hiérarchie des domaines d'action prioritaires aux yeux des Français, que l'on a pu suivre tout au long des 20 ans de ce baromètre, cette progression étant particulièrement spectaculaire depuis 2019 (+13 points).
- Les Français apparaissent en attente d'amélioration sur ces deux sujets : l'éducation nationale et la justice demeurent parmi les domaines pour lesquels les citoyens se montrent les plus critiques et les usagers les moins satisfaits (malgré une hausse notable de 9 points cette année pour la justice).

4/ Police et gendarmerie, des valeurs sûres

- La police et la gendarmerie demeurent à la 4^{ème} place des domaines d'intervention prioritaires (29%), malgré une légère baisse depuis quelques années.
- Elles restent des valeurs sûres en termes d'image, tant du côté du grand public (62% de bonne opinion, de loin le meilleur niveau parmi les 9 domaines testés) que de celui des usagers (79% de satisfaits, mais surtout 28% de « très satisfaits », score le plus élevé sur ce critère).

5/ Les autres domaines sont jugés moins prioritaires en ce qui concerne l'intervention de l'Etat

- L'environnement et l'emploi, la lutte contre le chômage apparaissent en 5^{ème} position des domaines prioritaires (26%). On note surtout cette année un léger rebond en ce qui concerne l'emploi (+2 points), mais il est prématuré d'y voir à ce stade un retournement de tendance pour un domaine qui a été la priorité n°1 des Français jusqu'en 2018 et dont le niveau d'importance déclarée est en baisse régulière depuis plus de 10 ans.
- On peut également noter que la fiscalité, loin d'être un domaine prioritaire (16%), bénéficie du niveau de satisfaction le plus élevé de la part des usagers (82%).

Principaux enseignements (3/4)

6/ Un débat non tranché entre diminution des impôts et amélioration des prestations

- Comme l'an dernier, mais de manière un peu plus marquée, une légère majorité de Français préféreraient voir diminuer le niveau des impôts et des prélèvements quitte à réduire les prestations sociales fournies par les services publics (52%, +3 points) plutôt qu'améliorer ces dernières via une hausse de la fiscalité (47%, -2 points).
- Les Français se montrent néanmoins très partagés entre les 2 termes de cette alternative depuis 2019, quand la préférence pour la baisse des impôts était très nette au cours des années précédentes.

7/ Les Français souhaitent en priorité que leurs services publics soient plus facilement joignables, quel que soit le mode de contact utilisé

- Il s'agit de la dimension sur laquelle ils aimeraient que les services publics fassent le plus de progrès ces prochaines années (55%).
- En ce qui concerne les modes de contact, Internet s'impose généralement comme le premier canal par lequel les usagers entrent en relation avec les différents services publics (que ce soit par mail ou via le site web), à l'exception des forces de l'ordre pour lesquelles le contact physique via un déplacement sur place reste en tête.
- Les tendances de long terme sont les mêmes pour la plupart des services publics : progression du contact par Internet, baisse du courrier, stabilité relative du téléphone et du contact physique (même si on note un léger rebond de ce dernier pour certains services cette année).

8/ Des attentes de clarté et d'efficacité en premier lieu

- Après une accessibilité plus facile via différents modes de contact, les principales attentes suivantes à l'égard des services publics concernent la clarté et la simplicité des informations transmises (49%) et le respect des délais dans le traitement des demandes (48%).
- Des attentes qui se placent donc prioritairement sous le signe d'une plus grande efficacité, devant un accompagnement adapté à la situation personnelle de l'utilisateur (38%) et un accueil avec bienveillance et respect du droit à l'erreur (36%).

Principaux enseignements (4/4)

9/ Les types d'attentes prioritaires varient néanmoins d'un service public à l'autre

- Le plus souvent, les usagers attendent en priorité davantage d'efficacité, qui peut s'exprimer différemment selon les différents services publics : c'est le cas par exemple en ce qui concerne la police / gendarmerie (réactivité des agents), les centres de sécurité sociale (niveau des remboursements), la collecte des impôts (possibilité d'effectuer ses démarches à distance), le logement (simplicité des démarches), etc.
- Pour d'autres services publics en revanche, les usagers mettent davantage l'accent sur la qualité de la relation, par exemple dans le domaine de la justice (attitude à l'égard des plaignants et des suspects).
- Selon les services, certains sujets d'attente importants bénéficient de bons niveaux de satisfaction de la part des usagers, quand d'autres suscitent des jugements beaucoup plus nuancés : c'est le cas par exemple du niveau de remboursement et des prestations, qui est à la fois l'attente n°1 et l'élément jugé le moins satisfaisant dans les relations avec les centres de sécurité sociale.

10/ Des attentes qui tendent à se renforcer en ce qui concerne la qualité de la relation et la considération envers les usagers

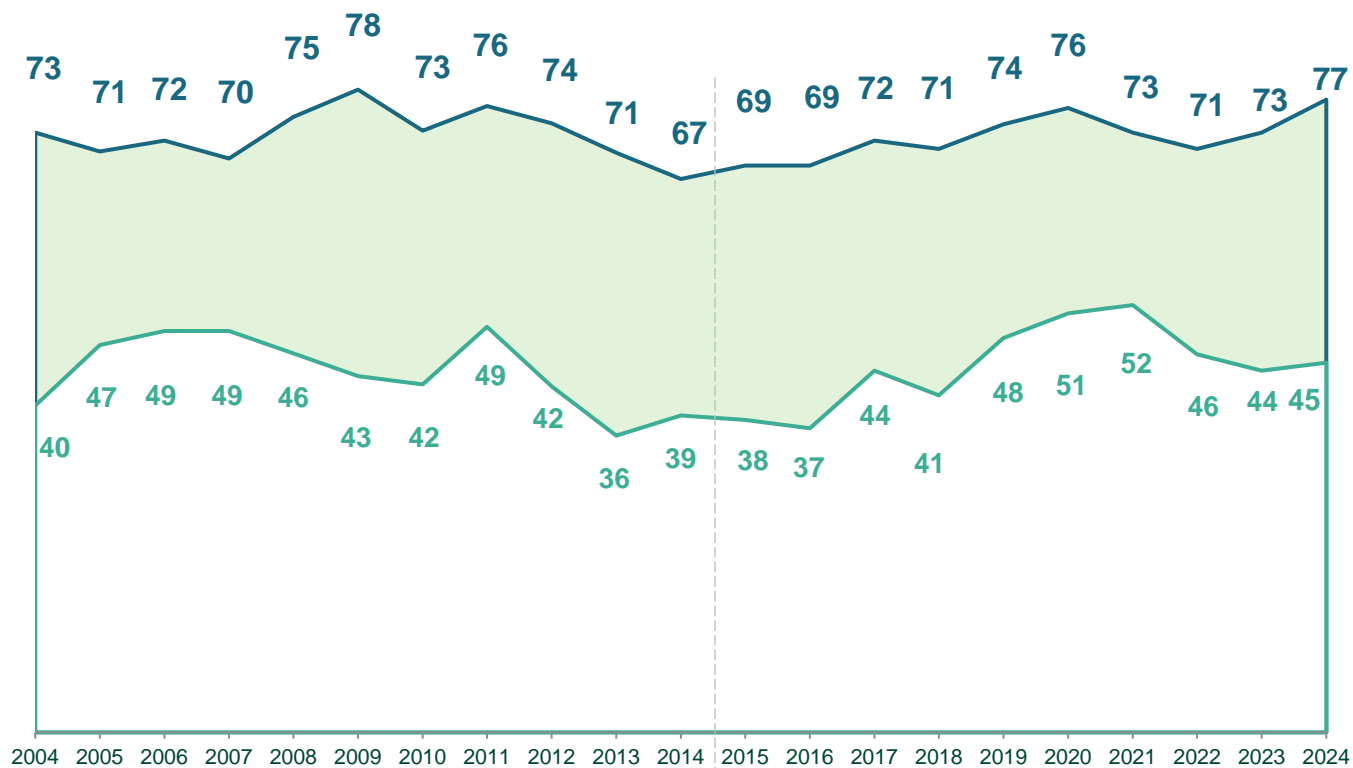
- L'importance de différentes attentes liées à cet aspect relationnel est en progression au cours des dernières années, comme par exemple dans le domaine de la police / gendarmerie (attitude à l'égard des plaignants, respect et égalité de traitement des suspects), l'éducation nationale (disponibilité des enseignants), les centres de sécurité sociale (qualité de l'accueil), la justice (attitude à l'égard des plaignants) ou la collecte des impôts (attitude des personnels à l'égard des contribuables).



Regard des Français sur les services publics

Principaux indicateurs du baromètre

La satisfaction des usagers poursuit sa hausse, quand l'opinion du grand public tend à se stabiliser



Passage d'une méthode de recueil téléphonique à une méthode online

■ Satisfaction ■ Opinion

77 %
(+4)

Satisfaction moyenne des usagers des différents services publics en 2024

45 %
(+1)

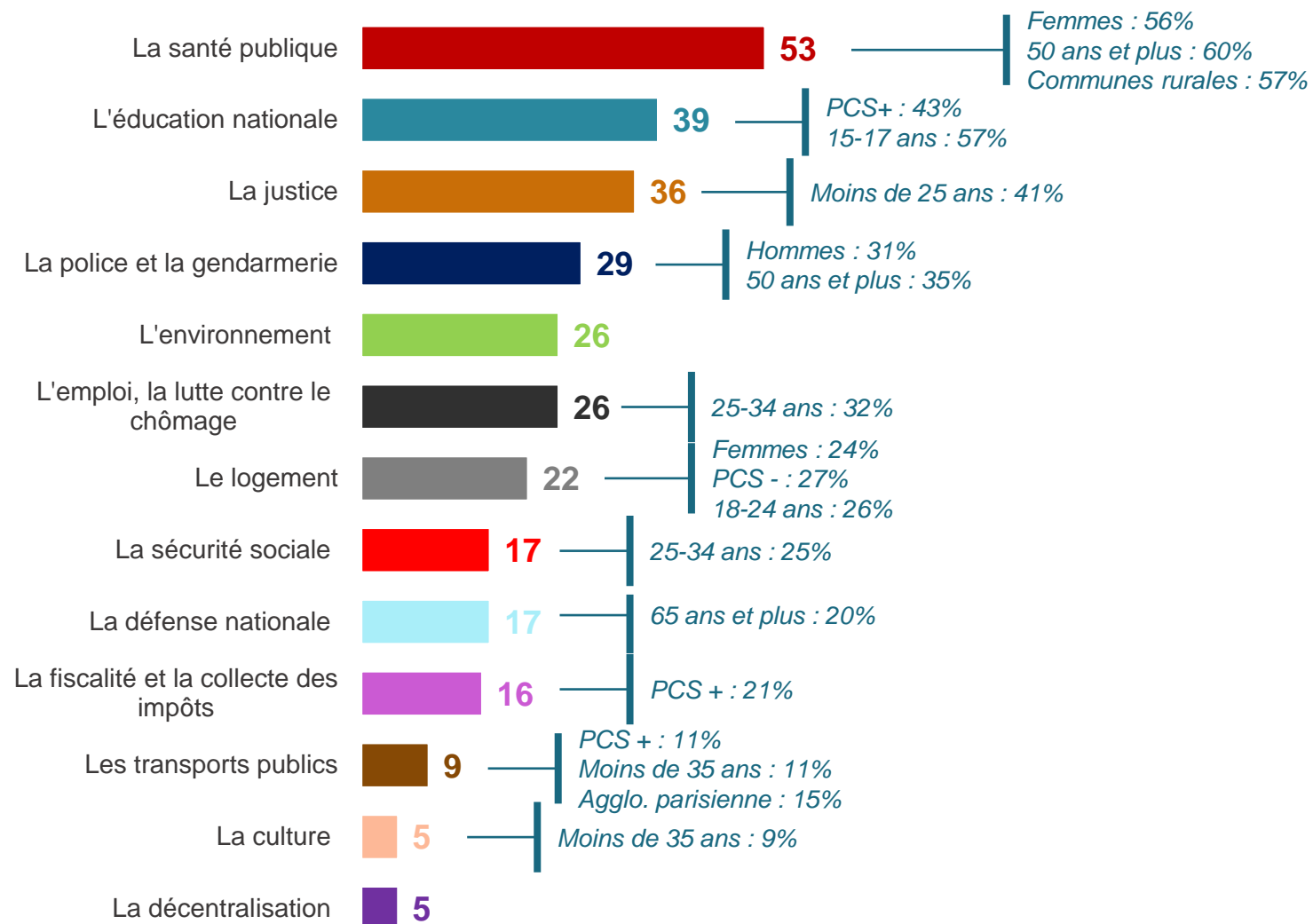
Opinion positive moyenne des Français à l'égard des différents services publics en 2024

* (X) Evolution vs 2023

Parmi les différents secteurs d'intervention de l'Etat, la santé publique s'impose comme le domaine sur lequel les pouvoirs publics devraient d'abord faire porter leurs efforts selon les Français, devant l'éducation nationale et la justice

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

- À tous, en % -

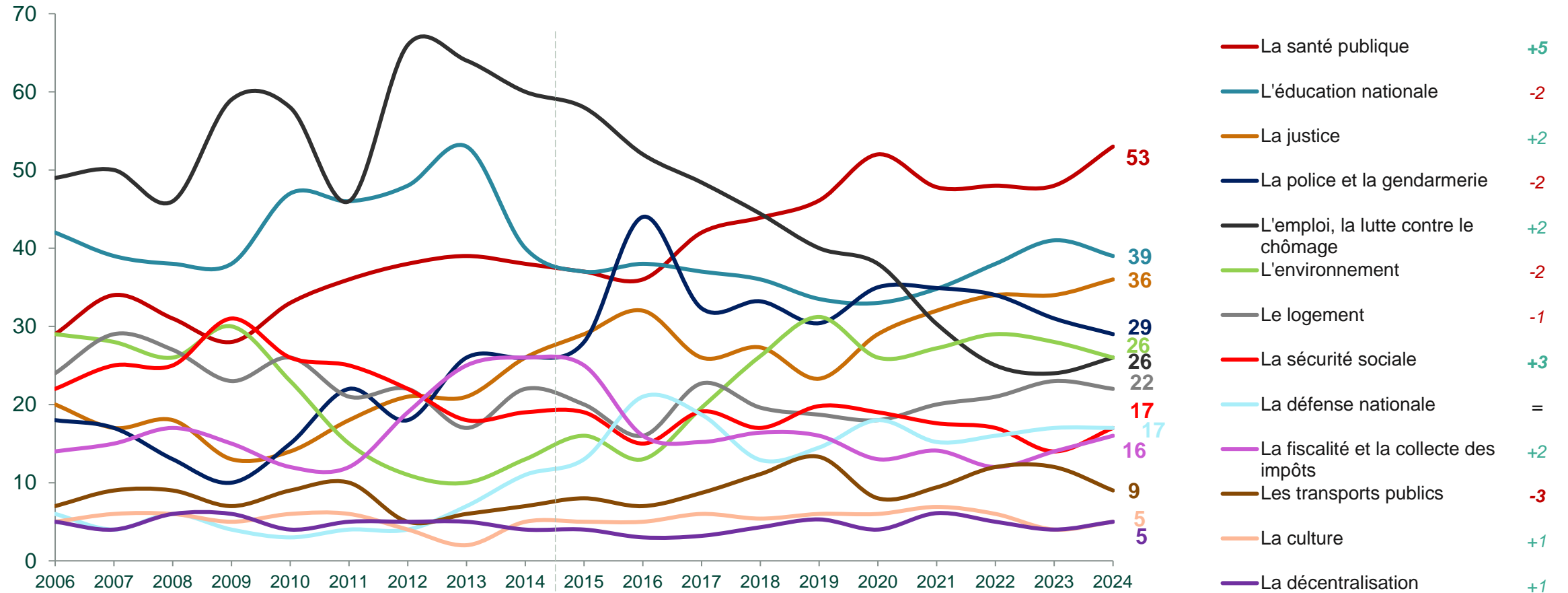


Sur le long terme, la santé publique s'est imposée depuis 2019 comme le domaine d'intervention prioritaire aux yeux des Français, quand l'emploi et la lutte contre le chômage ont moins d'importance qu'il y a quelques années

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

- À tous, en % -

Évolutions par rapport à 2023



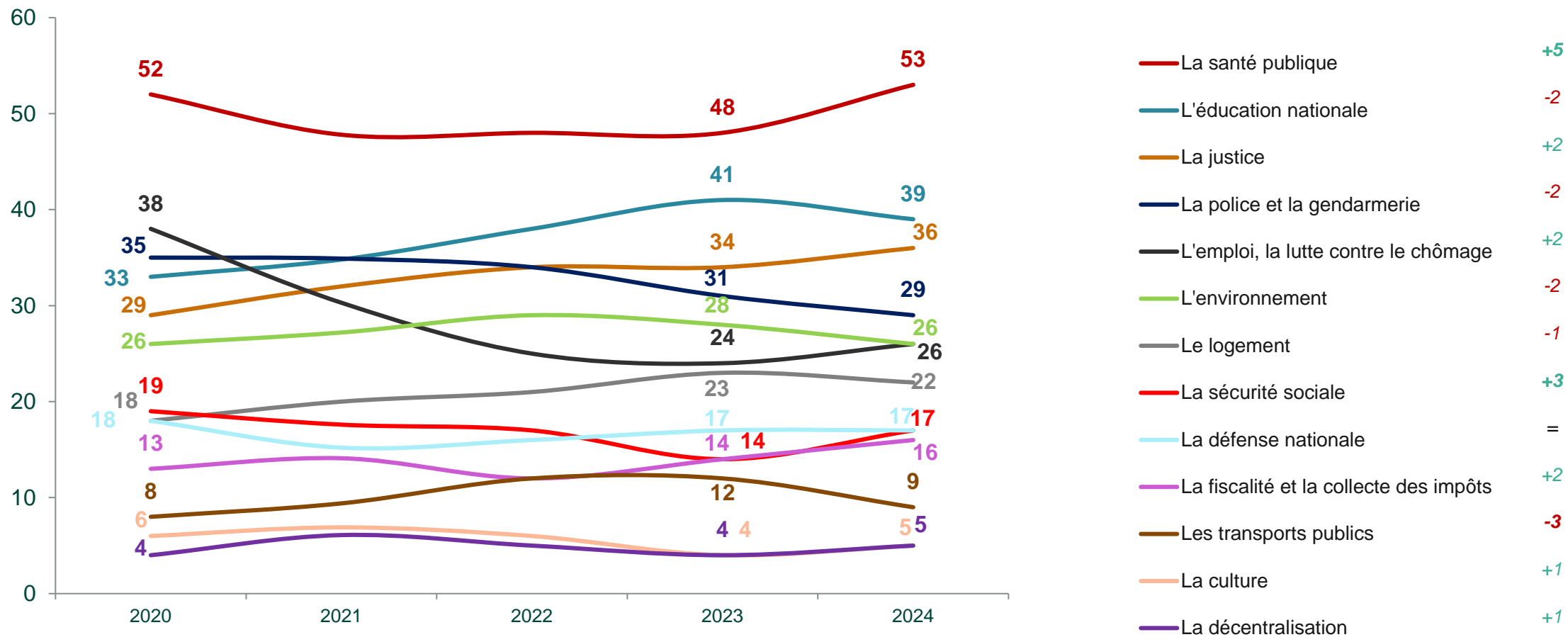
Passage d'une méthode de recueil téléphonique à une méthode online

Alors que la santé publique s'affirme comme la préoccupation principale des Français, on observe une tendance à la hausse de l'éducation nationale et de la justice sur les cinq dernières années, dépassant la police/gendarmerie et l'emploi, la lutte contre le chômage en tant que domaines d'intervention prioritaires de l'Etat

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

- À tous, en % -










Évolutions par rapport à 2023



Quelle que soit la région, la santé publique reste le domaine d'action prioritaire pour les Français, suivie généralement par l'éducation nationale et la justice à quelques exceptions près

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

- À tous, en % -

Domaines prioritaires									
	La santé publique	L'éducation nationale	La justice	La police et la gendarmerie	L'environnement	L'emploi, la lutte contre le chômage	Le logement	La sécurité sociale	La fiscalité et la collecte des impôts
Auvergne – Rhône-Alpes	52	41	38	27	27	23	23	18	15
Bourgogne – Franche-Comté	62	36	32	33	28	22	16	16	16
Bretagne	57	38	40	31	28	23	21	16	16
Centre – Val de Loire	46	47	44	34	20	27	15	13	18
Grand Est	49	41	37	31	30	25	21	16	16
Hauts-de-France	46	36	38	30	25	26	26	16	20
Île-de-France	52	41	33	27	23	29	25	20	14
Normandie	53	28	41	22	30	34	24	17	16
Nouvelle-Aquitaine	56	34	33	28	31	26	23	14	18
Occitanie	56	40	38	33	25	24	22	16	15
Pays de la Loire	58	43	30	23	31	26	22	19	18
Provence-Alpes-Côte d'Azur + Corse	51	38	30	34	22	27	18	23	15

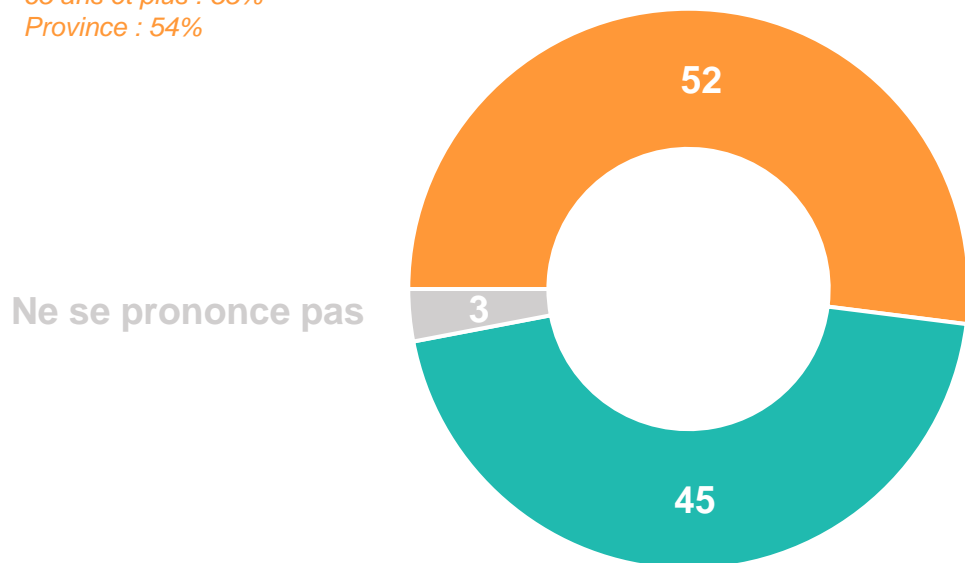
Comme l'an dernier, mais de manière un peu plus marquée, une légère majorité de Français souhaiteraient voir diminuer les impôts et prélèvements obligatoires quitte à réduire les prestations fournies par les services publics

S'il vous fallait choisir entre les deux options suivantes, laquelle choisiriez-vous ?

- À tous, en % -

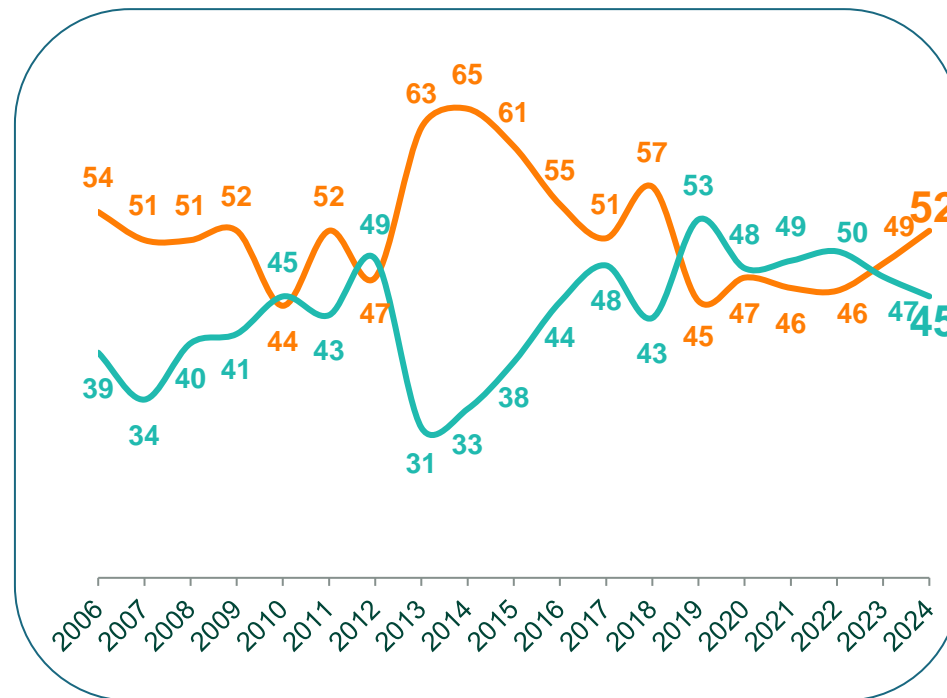
Diminuer le niveau des impôts et des prélèvements quitte à réduire les prestations fournies par les services publics

65 ans et plus : 55%
Province : 54%



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

25-34 ans : 53%
Agglomération parisienne : 52%
PCS+ : 48%



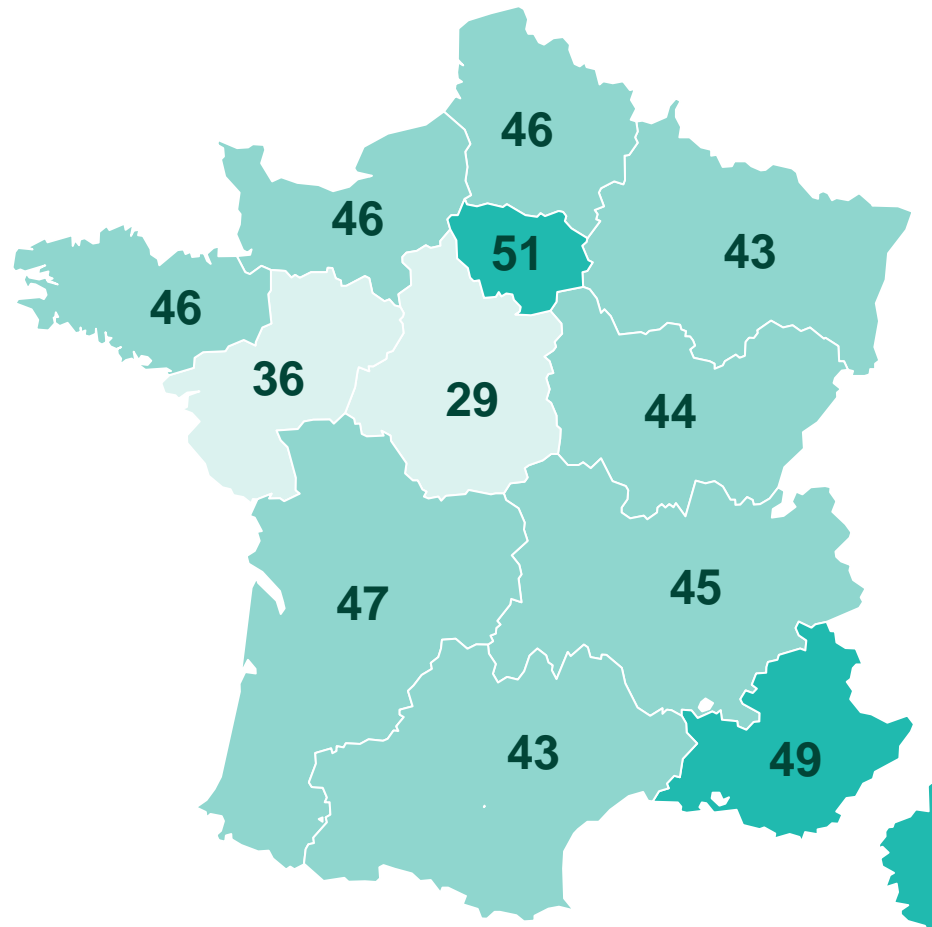
Le souhait d'améliorer les prestations fournies par les services publics quitte à augmenter le niveau des impôts est plus prégnant en Île-de-France et dans la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur

S'il vous fallait choisir entre les deux options suivantes, laquelle choisiriez-vous ?

- À tous, en % de réponse « Améliorer les prestations fournies par les services publics quitte à augmenter le niveau des impôts et des prélèvements » -

45%
France entière

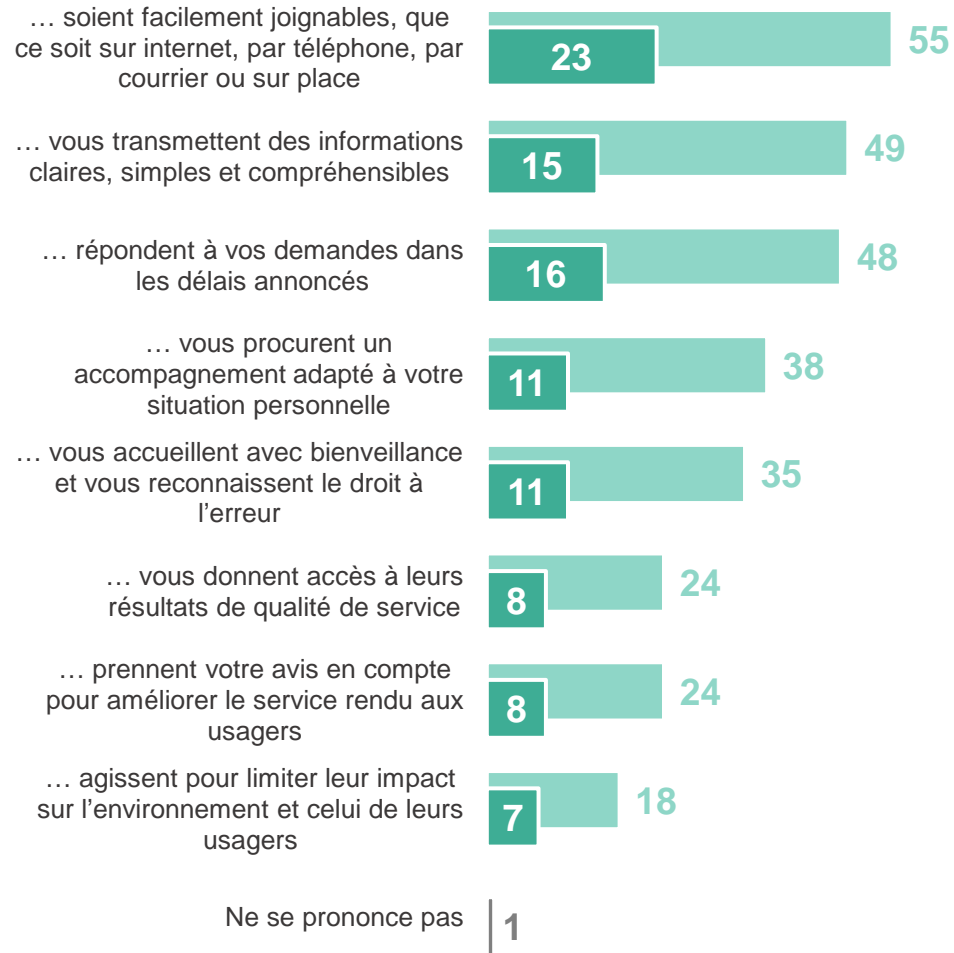
Améliorer les prestations
fournies par les services
publics quitte à augmenter
le niveau des impôts et
des prélèvements



À l'avenir, les Français attendent d'abord des services publics qu'ils soient plus facilement joignables, plus clairs dans les informations qu'ils transmettent et qu'ils répondent davantage dans les délais annoncés. L'impact sur l'environnement demeure en dernière position.

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

- À tous, en % -



■ Au total ■ Dont : En premier

Items 2023	Résultats
<i>répondent à vos demandes dans les délais annoncés et vous informent sur l'avancement de votre dossier</i>	45
<i>soient joignables par téléphone ou sur place et vous facilitent vos démarches en ligne</i>	43
<i>vous orientent vers la personne compétente pour traiter votre demande</i>	40
<i>vous procurent un accompagnement adapté à votre situation personnelle</i>	33
<i>vous accueillent avec courtoisie et bienveillance et, dans les conditions prévues par la loi, vous reconnaissent le droit à l'erreur</i>	32
<i>prennent votre avis en compte pour améliorer et simplifier les démarches</i>	23
<i>développent en permanence leurs compétences et s'améliorent en continu</i>	19
<i>vous donnent accès à leurs résultats de qualité de service</i>	15
<i>soient éco-responsables, c'est-à-dire qu'ils se conforment aux enjeux de la transition énergétique et solidaire</i>	13

En 2024, les objectifs de Services publics + ont été modifiés par la DITP. Les scores ne sont donc pas directement comparables au passé, mais les résultats 2023 sont ici intégrés à titre de rappel.

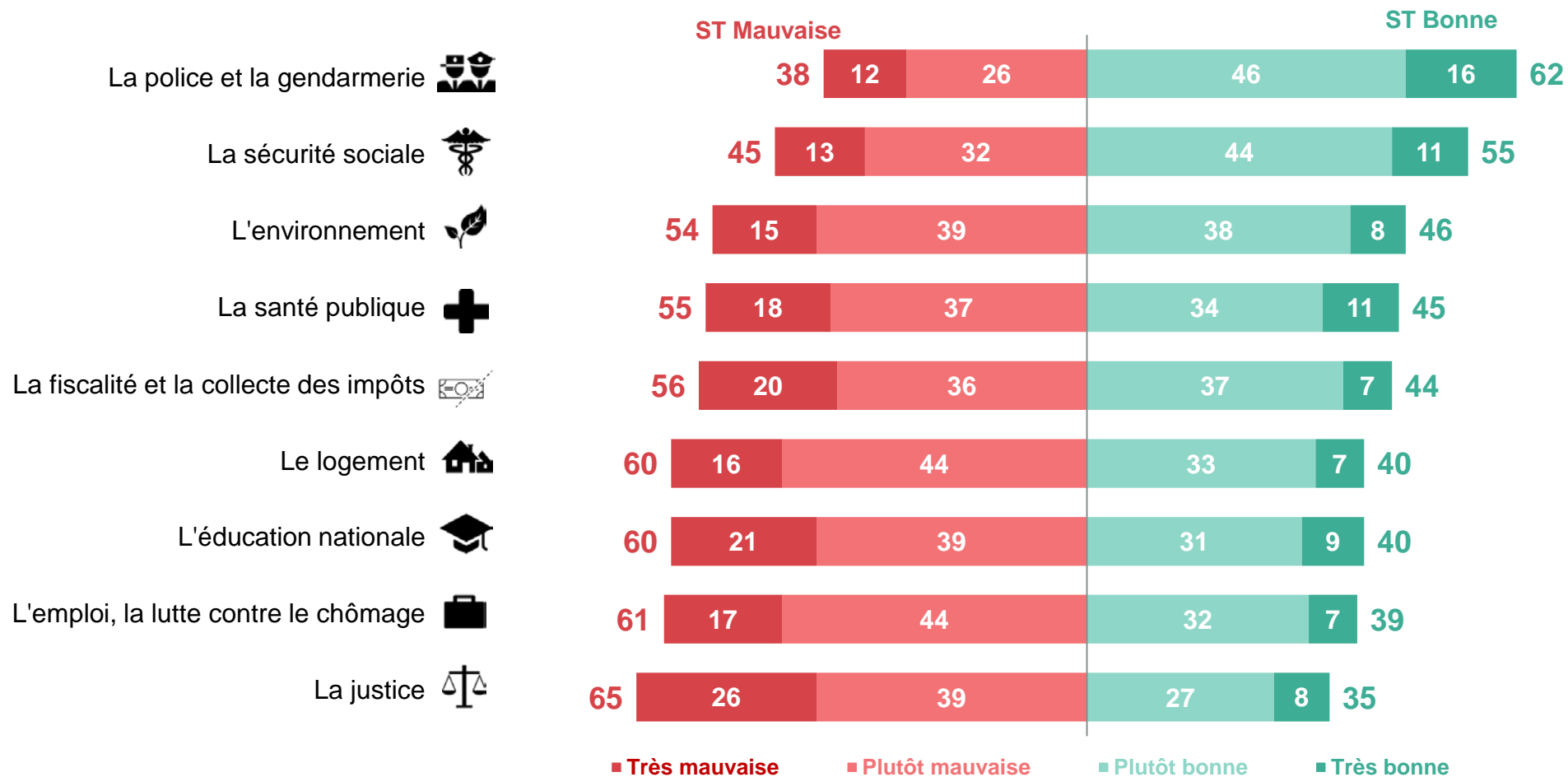


Comparaison de l'opinion des Français à l'égard des différents services publics

En moyenne, les Français sont partagés quant à l'image qu'ils ont de leurs services publics. Plus de la moitié d'entre eux affirment avoir une bonne opinion de la police/gendarmerie et de la sécurité sociale, les seuls domaines pour lesquels l'image positive est majoritaire

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

- À tous, en % -

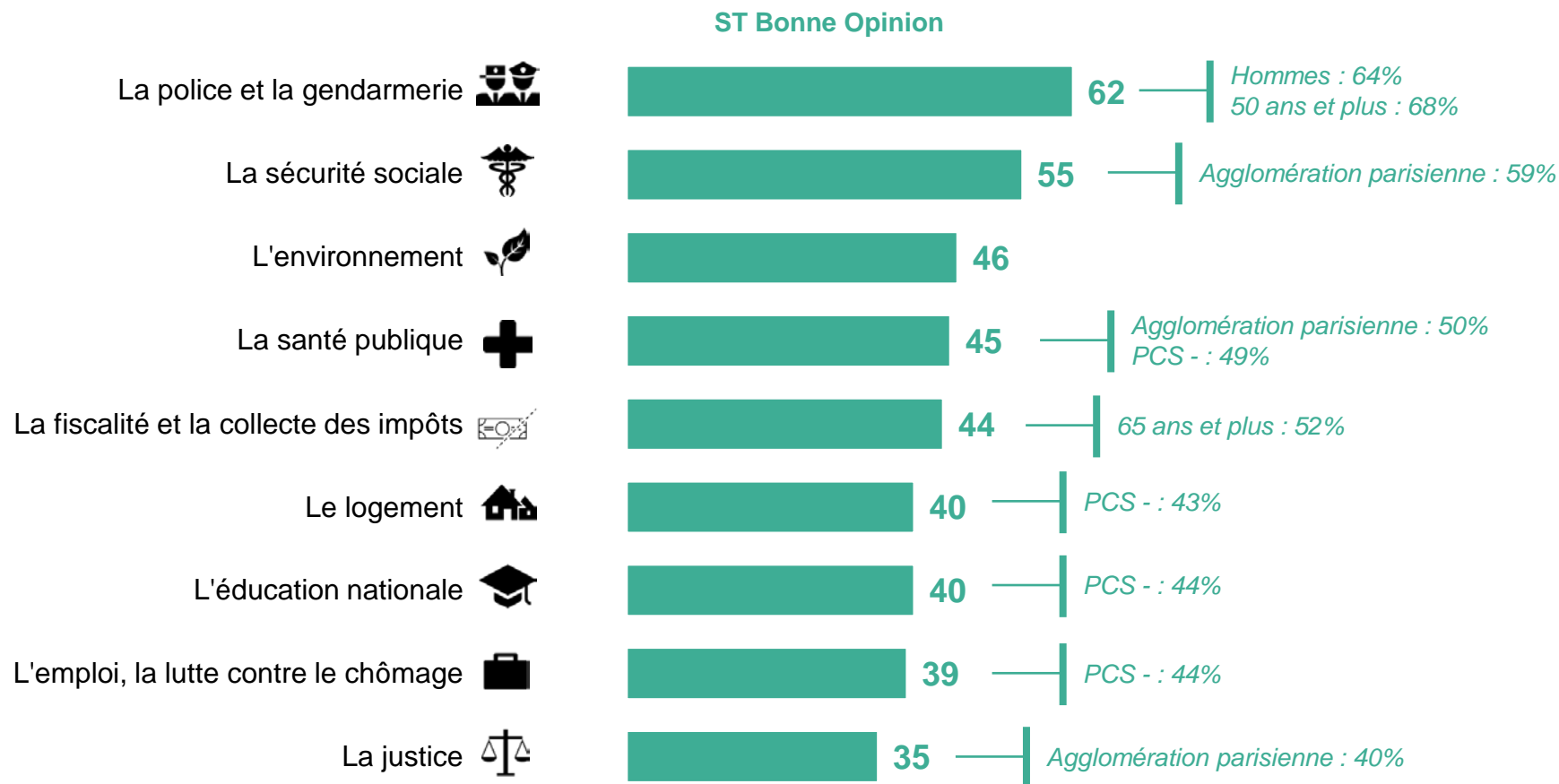


45%
(+1)
Moyenne de l'opinion des Français sur l'ensemble des services publics

Les plus âgés sont plus satisfaits de l'action de l'Etat en matière de police/gendarmerie et de fiscalité. On observe également que les catégories populaires expriment une meilleure opinion dans les domaines du logement, de l'éducation nationale et de la lutte contre le chômage

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

- À tous, en % -



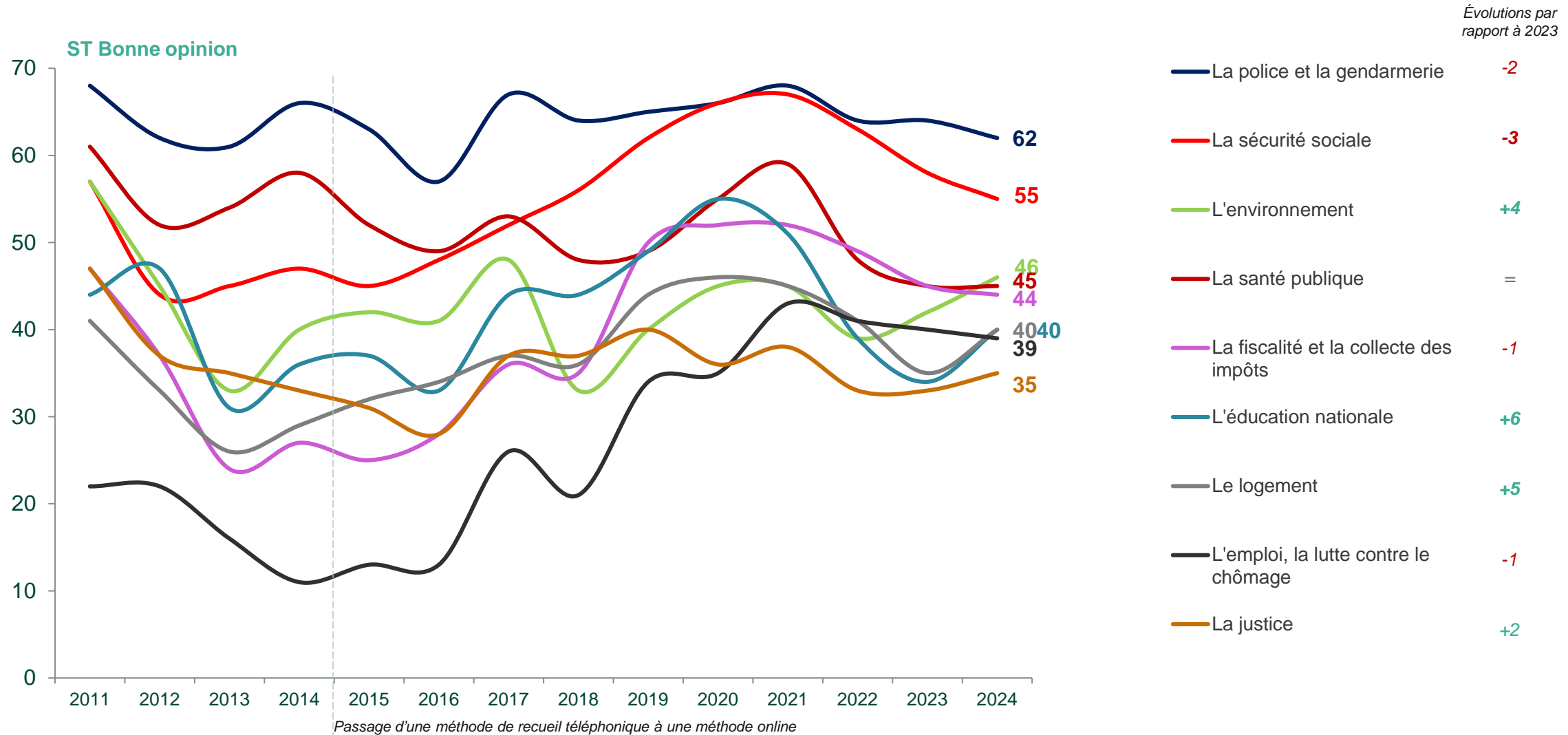
45%
(+1)
Moyenne de l'opinion des Français sur l'ensemble des services publics

De façon générale, les moins de 35 ans ont davantage tendance à déclarer avoir une opinion positive de l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants, à l'exception de la police et gendarmerie ainsi que de la fiscalité et des impôts.

Cette bonne opinion à l'égard de la police/gendarmerie et de la sécurité sociale tend néanmoins à se tasser au cours des dernières années, quand elle enregistre une hausse par rapport à l'an dernier dans les domaines de l'éducation nationale, du logement et de l'environnement

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

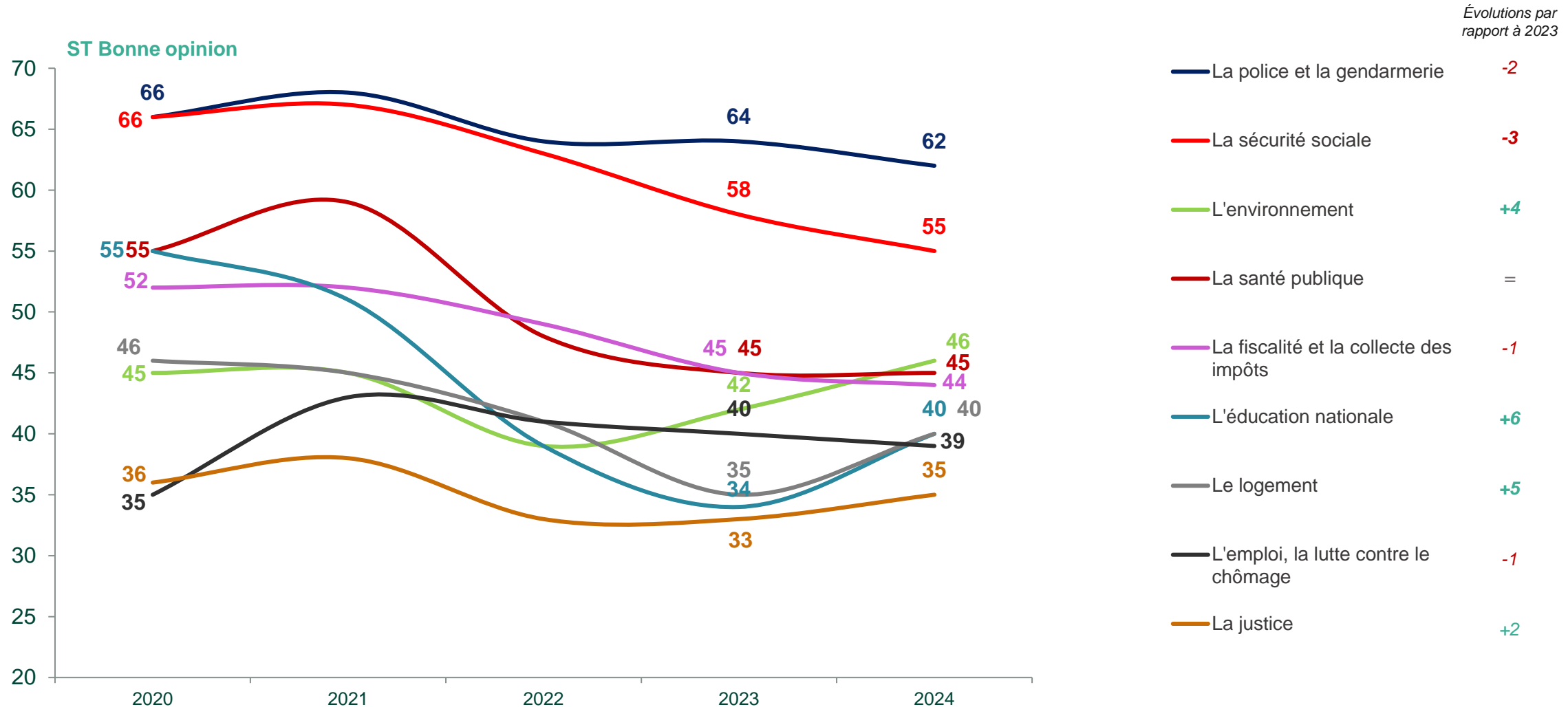
- À tous, en % -



Cette bonne opinion à l'égard de la police/gendarmerie et de la sécurité sociale tend néanmoins à se tasser au cours des dernières années, quand elle enregistre une hausse par rapport à l'an dernier dans les domaines de l'éducation nationale, du logement et de l'environnement – Détail au cours des 5 dernières années

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

- À tous, en % -



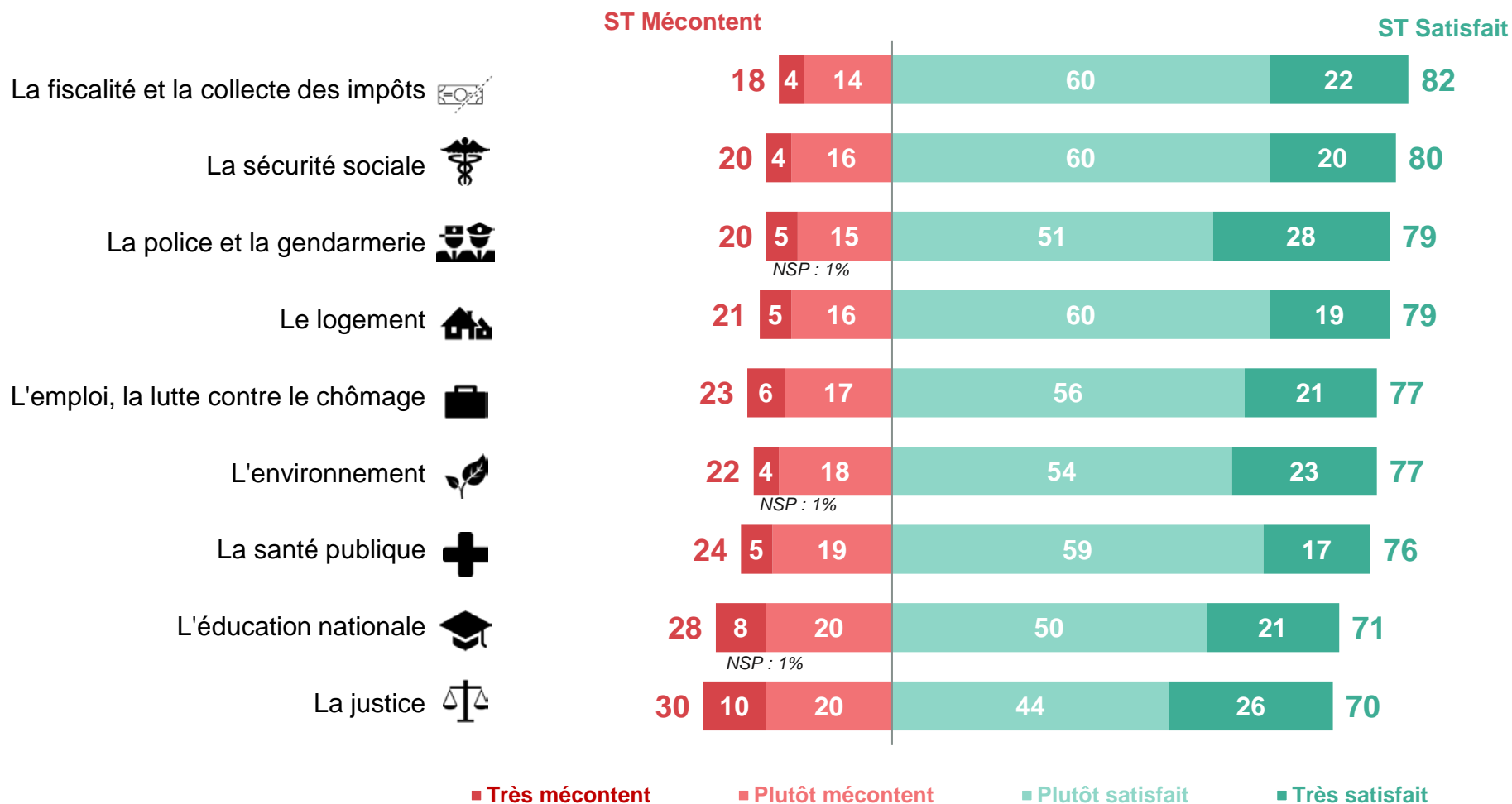


Comparaison de la satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics

L'ensemble des services publics sont jugés positivement par la majorité de leurs usagers, en particulier en ce qui concerne les impôts, la sécurité sociale, la police/gendarmerie et le logement ; une satisfaction moyenne en hausse par rapport à l'an dernier

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

- Aux usagers de chaque service public, en % -

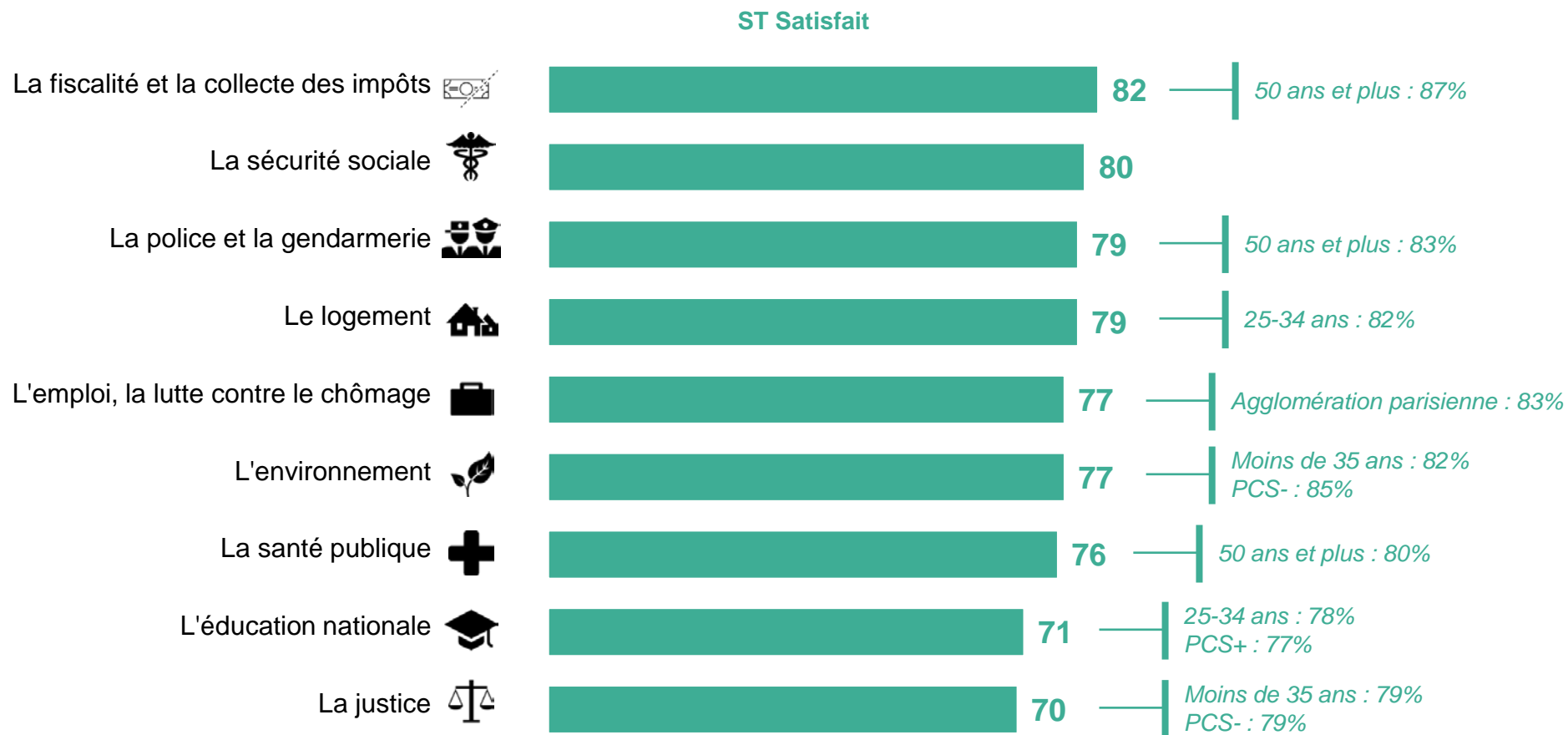


77%
(+4)
Moyenne de la satisfaction des usagers de l'ensemble des services publics

Les plus de 50 ans qui ont la meilleure opinion de la fiscalité et de la police/gendarmerie sont également les usagers les plus satisfaits dans ces deux domaines

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

- Aux usagers de chaque service public, en % -



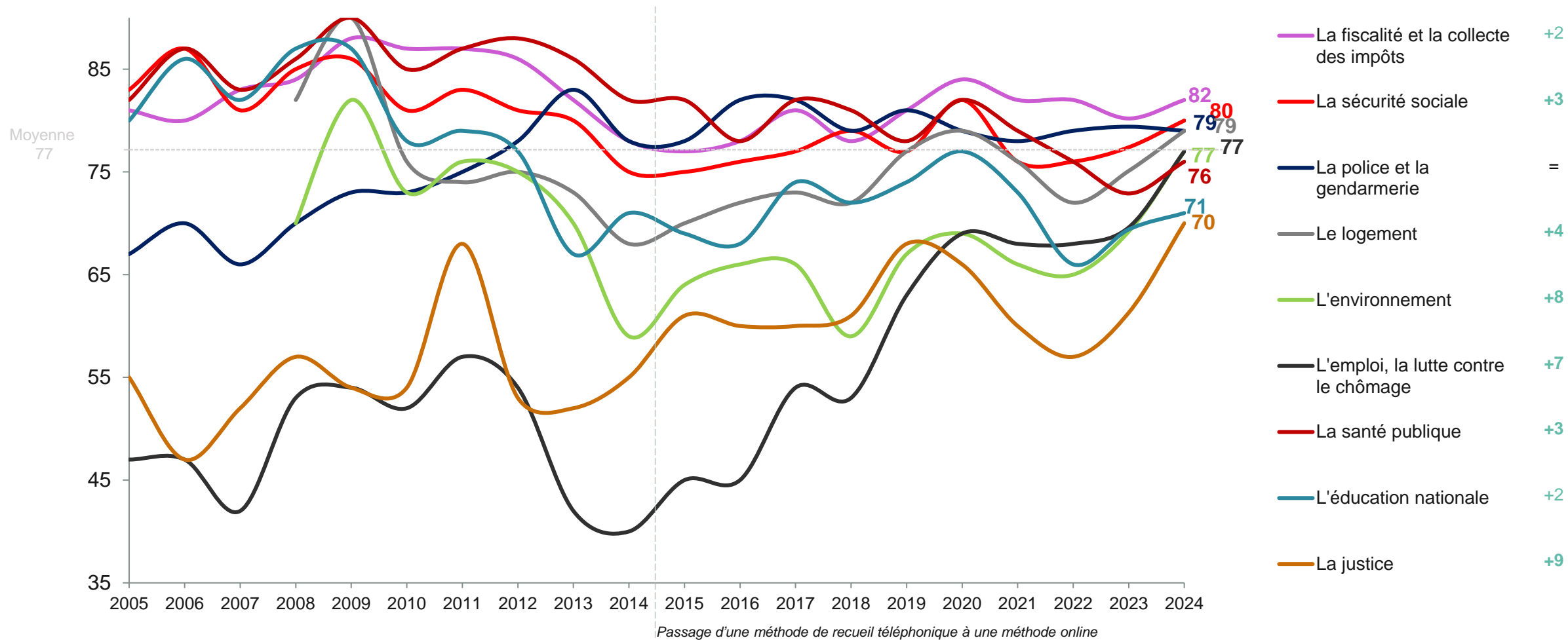
77%
(+4)
Moyenne de la satisfaction des usagers de l'ensemble des services publics

Cette progression de la satisfaction des usagers concerne la plupart des domaines, à commencer par la justice, l'environnement, et l'emploi / la lutte contre le chômage

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

- Aux usagers de chaque service public, en % de réponses « Satisfait » -

Évolutions par rapport à 2023

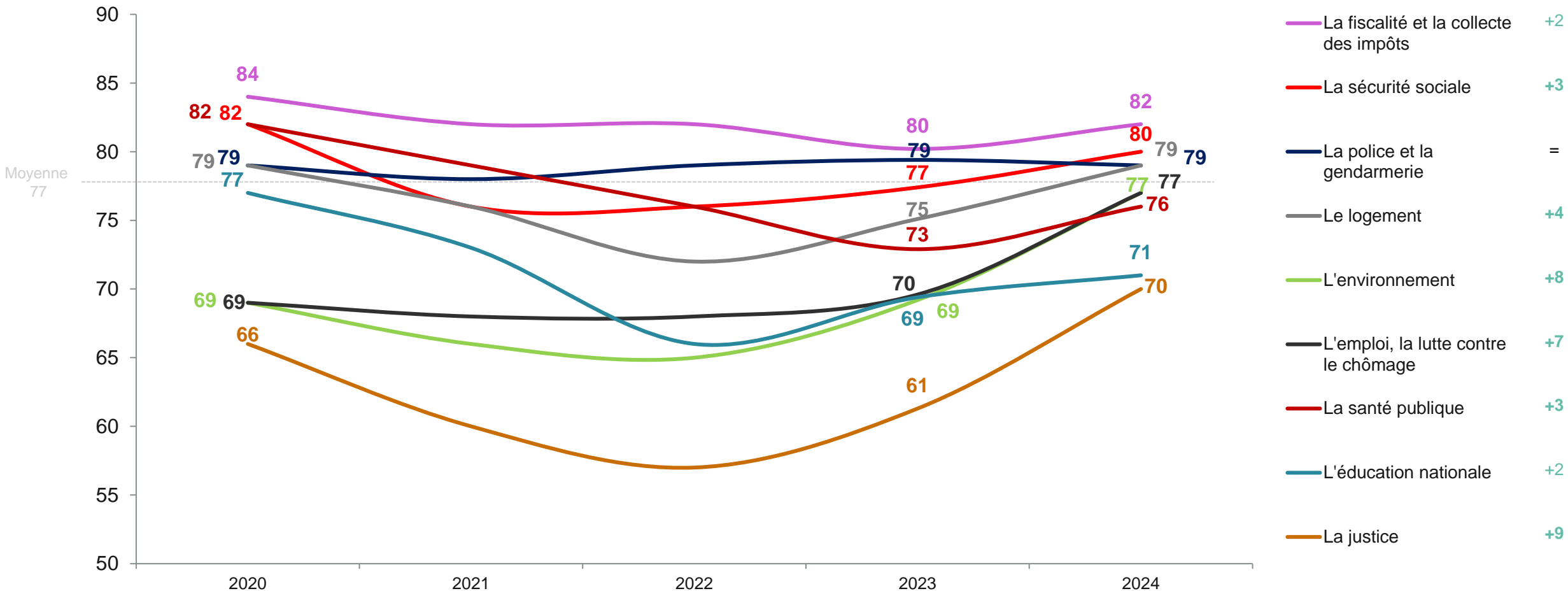


La justice, l'environnement et l'emploi, la lutte contre le chômage observent les plus fortes hausses de satisfaction de la part des usagers sur la période récente

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

- Aux usagers de chaque service public, en % de réponses « Satisfait » -

Évolutions par rapport à 2023



De manière analogue aux années précédentes, les usagers utilisent avant tout un mode de contact en ligne pour contacter les services publics. Seule la police/gendarmerie reste principalement liée à un contact physique

En règle générale, comment vous êtes-vous en contact avec... ?

- Aux usagers de chaque service public, en % -

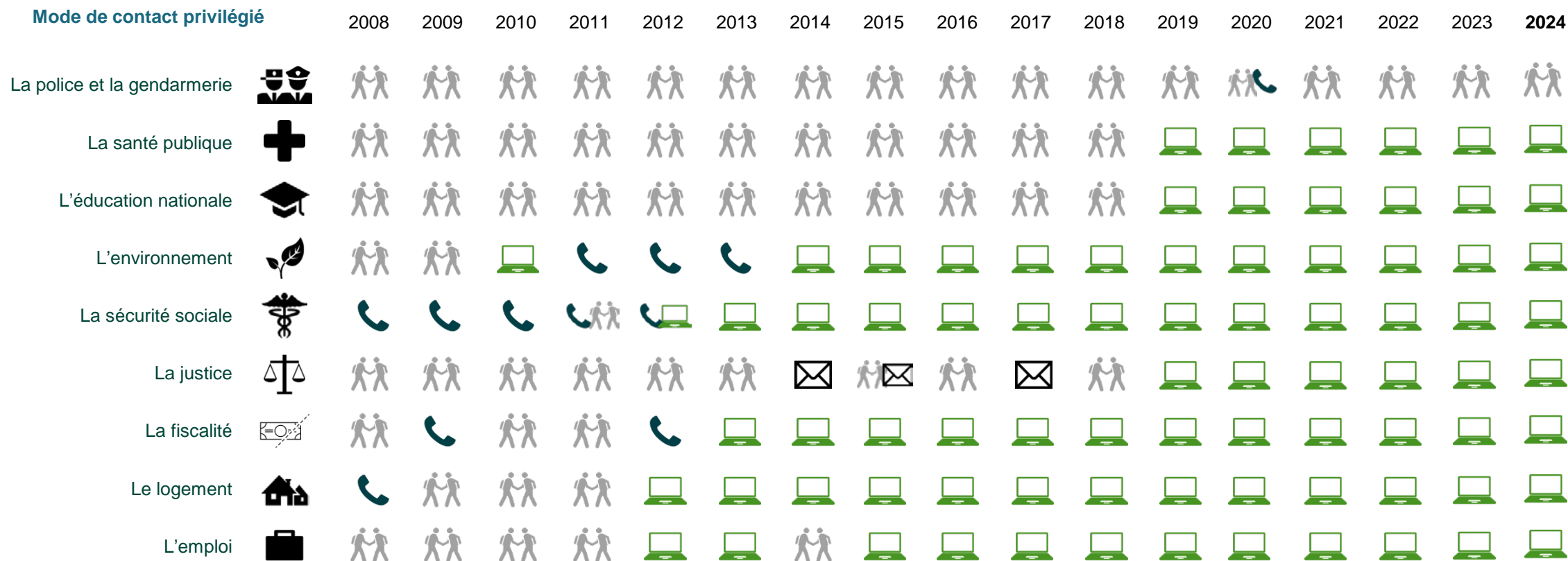























Tableau de synthèse

		Importance (cité dans les trois premières priorités)	Opinion (ST Bonne)	Satisfaction (ST Satisfait)
	La santé publique	53 	45	76 
	L'éducation nationale	39	40 	71
	La justice	36	35	70 
	La police et la gendarmerie	29	62	79
	L'environnement	26	46 	77 
	L'emploi, la lutte contre le chômage	26	39	77 
	Le logement	22	40 	79 
	La sécurité sociale	17 	55 	80 
	La fiscalité et collecte des impôts	16	44	82
MOYENNE		29	45	77

  Sont précisées ici les évolutions significatives de 3 points ou plus par rapport à 2023



Résultats par service public



Résultats par service public

La police et la gendarmerie

Les usagers de ce service public étaient identifiés en répondant positivement à la question :

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 ?

Pour entrer en contact avec la police ou la gendarmerie, les usagers passent d'abord par un contact physique, et ce, dans près de la moitié des cas

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

- Aux usagers, en % -



Par un contact physique : en face-à-face, en vous déplaçant



Femmes : 53%
50 ans et plus : 64%

Par téléphone



En allant sur les sites officiels des services publics pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents



Ce sont eux qui entrent en contact avec vous



En échangeant par mail ou sms avec les services concernés



Par courrier



Par des campagnes d'information ou de communication



En appel vidéo ou en visio-conférence



Autre mode de contact



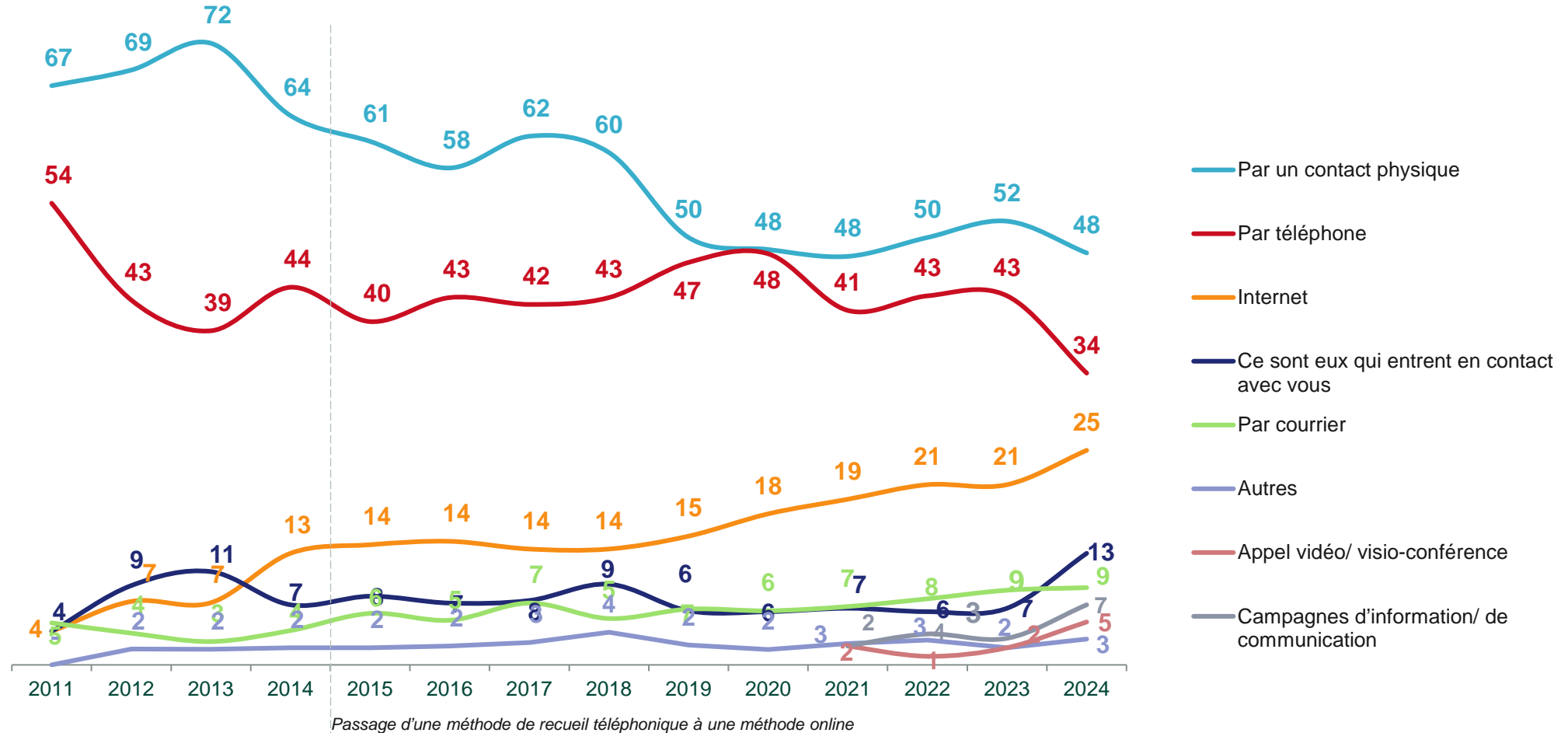
Sous-total Internet : 25%
(sites, mail et SMS)*

* Note de lecture : 25% des répondants ont été en contact avec ce service public par le biais de sites officiels ou par mails et sms, ou les deux. Le sous-total n'est donc pas une somme arithmétique des deux réponses.

S'ils restent prédominants, le contact physique et par téléphone avec les forces de l'ordre tendent à être moins utilisés au fil du temps, quand l'utilisation d'Internet est en progression dans la durée

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

- Aux usagers, en % -



Si 6 Français sur 10 ont une bonne opinion de l'action de l'Etat dans le domaine de la police/gendarmerie, les usagers sont majoritairement satisfaits des services de police ou de gendarmerie avec lesquels ils ont été en contact

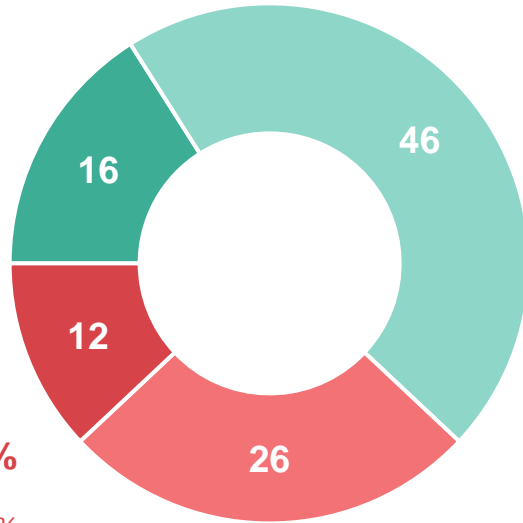
Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
La police et la gendarmerie

- À tous, en % -



Bonne opinion : 62%

50 ans et plus : 68%



Mauvaise opinion : 38%

Moins de 35 ans : 44%

PCS + : 41%

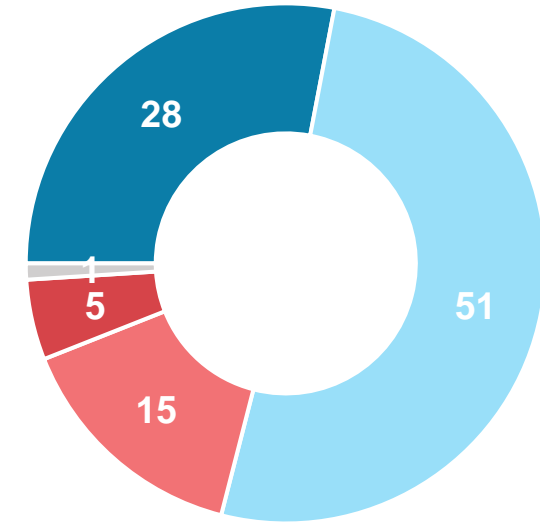
- Très bonne opinion
- Plutôt bonne opinion
- Plutôt mauvaise opinion
- Très mauvaise opinion

Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la police ou de la gendarmerie dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elles ?

- Aux usagers, en % -

Satisfait : 79%

50 ans et plus : 83%



Mécontent : 20%

Moins de 35 ans : 24%

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt mécontent
- Très mécontent
- Ne se prononce pas

L'opinion du grand public quant à l'action de l'Etat en matière de police / gendarmerie est en léger retrait ces dernières années, la satisfaction des usagers se maintient quant à elle

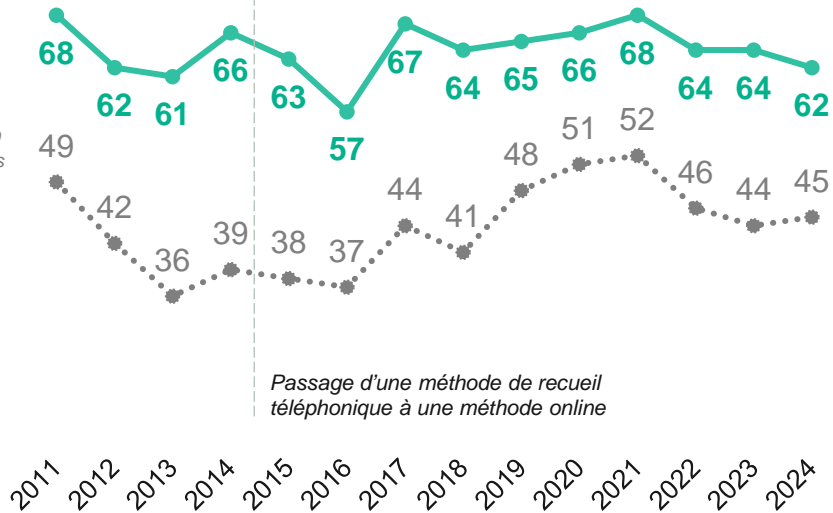
Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
La police et la gendarmerie

- À tous, en % -



ST Bonne opinion

Moyenne des 9 services publics étudiés

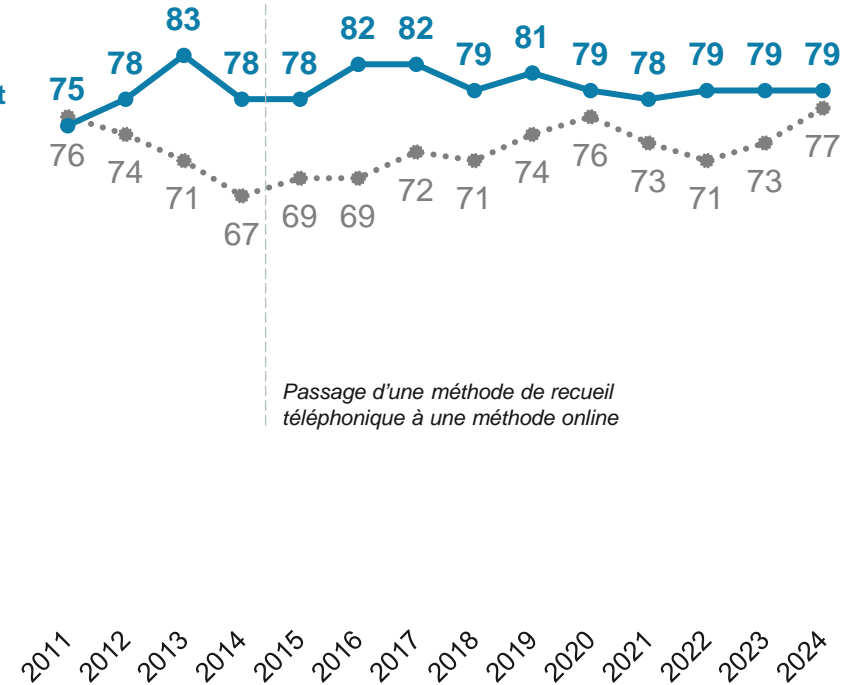


Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la police ou de la gendarmerie dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elles ?

- Aux usagers, en % -

ST Satisfait

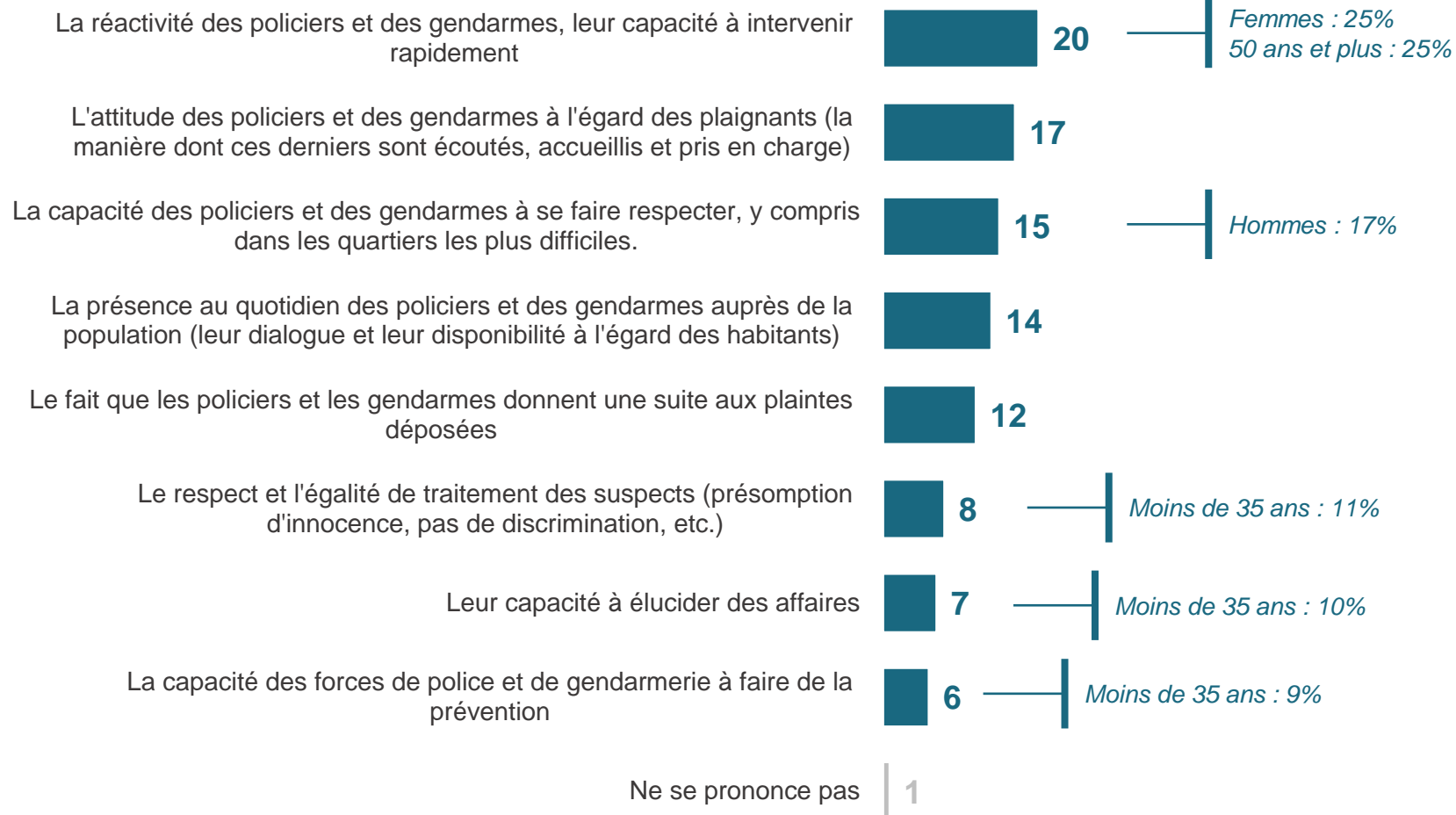
Moyenne des 9 services publics étudiés



Les usagers attendent d'abord des services de police et de gendarmerie qu'ils soient réactifs et qu'ils aient une attitude accueillante envers les plaignants

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

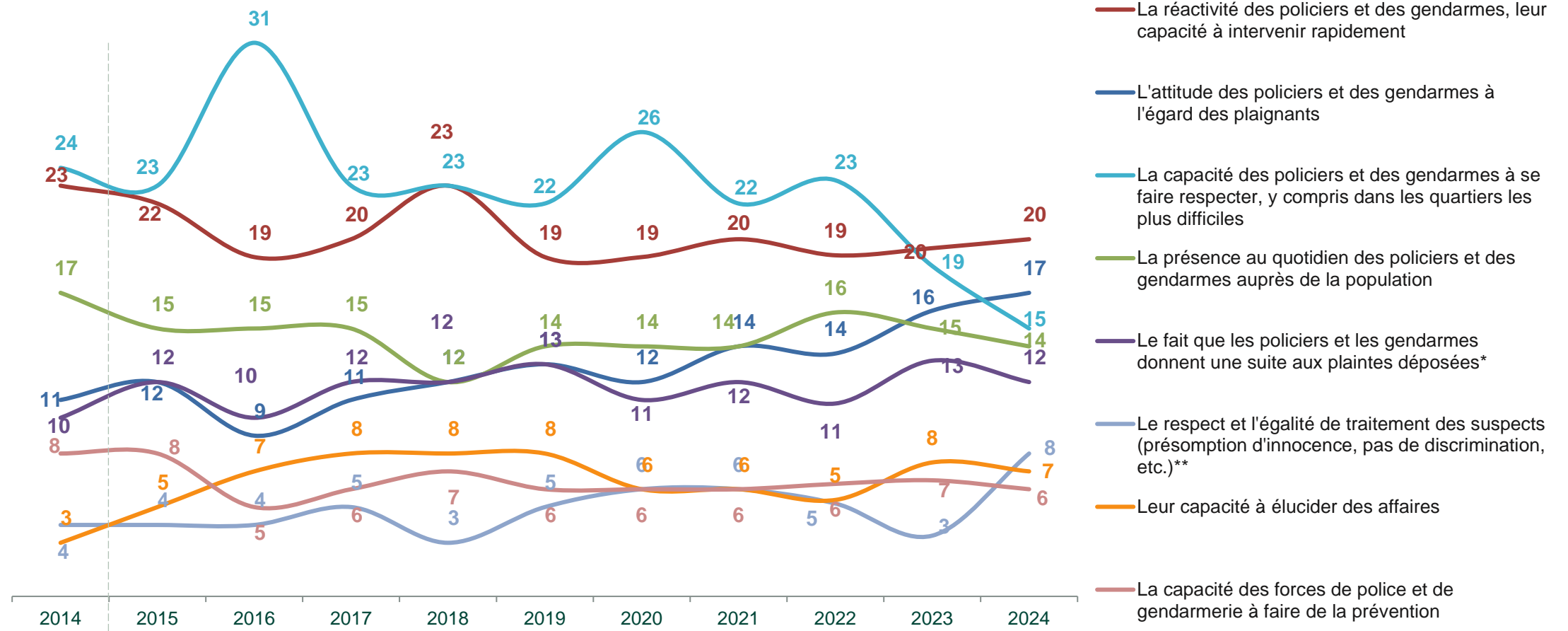
- Aux usagers, en % -



La demande de réactivité n'a pas vraiment évolué au cours des dernières années mais s'impose désormais comme attente prioritaire. L'importance accordée à la capacité des agents à se faire respecter connaît un recul dans la longue durée au profit d'une attention accrue à l'attitude des policiers et gendarmes à l'égard des plaignants.

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 ?

- Aux usagers, en % -



Passage d'une méthode de recueil téléphonique à une méthode online

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

** jusqu'en 2023, l'intitulé était : Le respect des suspects, de la présomption d'innocence

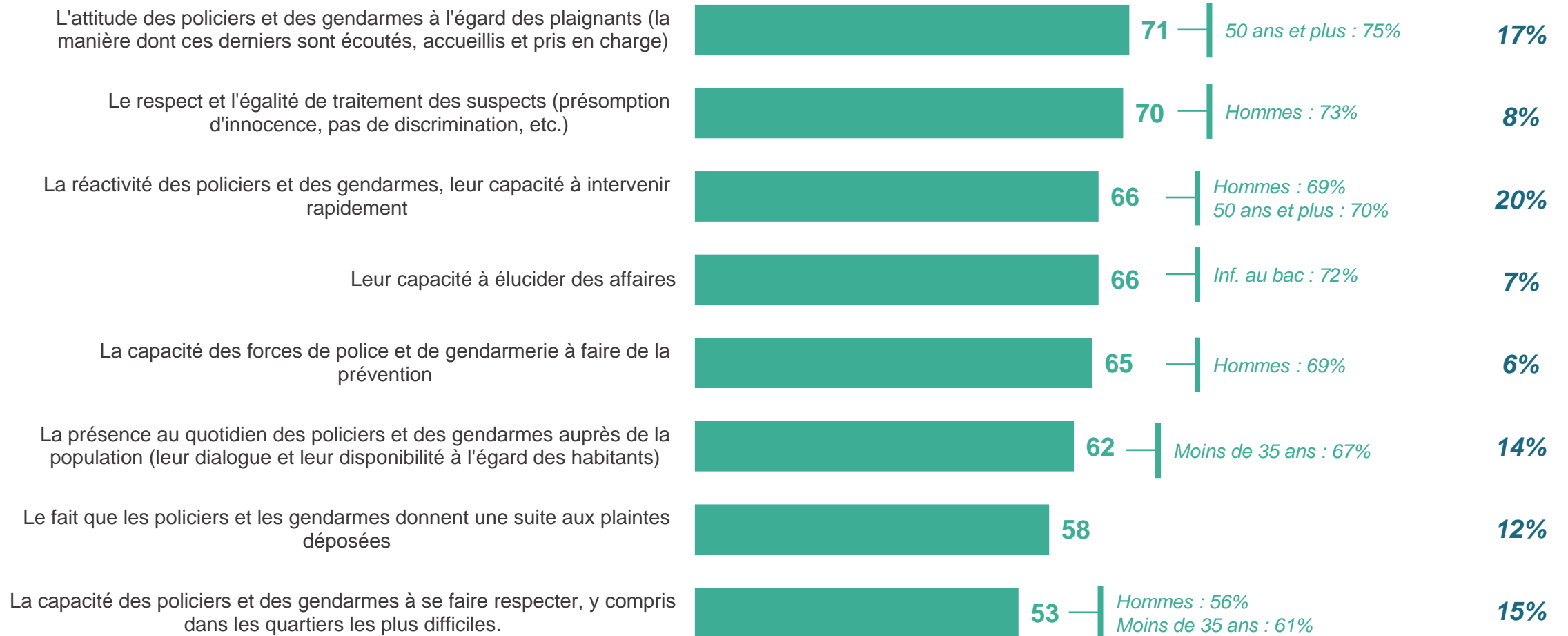
Si les usagers sont plutôt satisfaits de l'action de la police et de la gendarmerie, ils le sont d'autant plus de l'attitude des agents à l'égard des plaignants et du traitement des suspects, dont l'importance progresse. Ils sont plus partagés concernant la suite donnée aux plaintes et la capacité des gendarmes à se faire respecter

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

- Aux usagers, en % de réponses « Satisfait » -



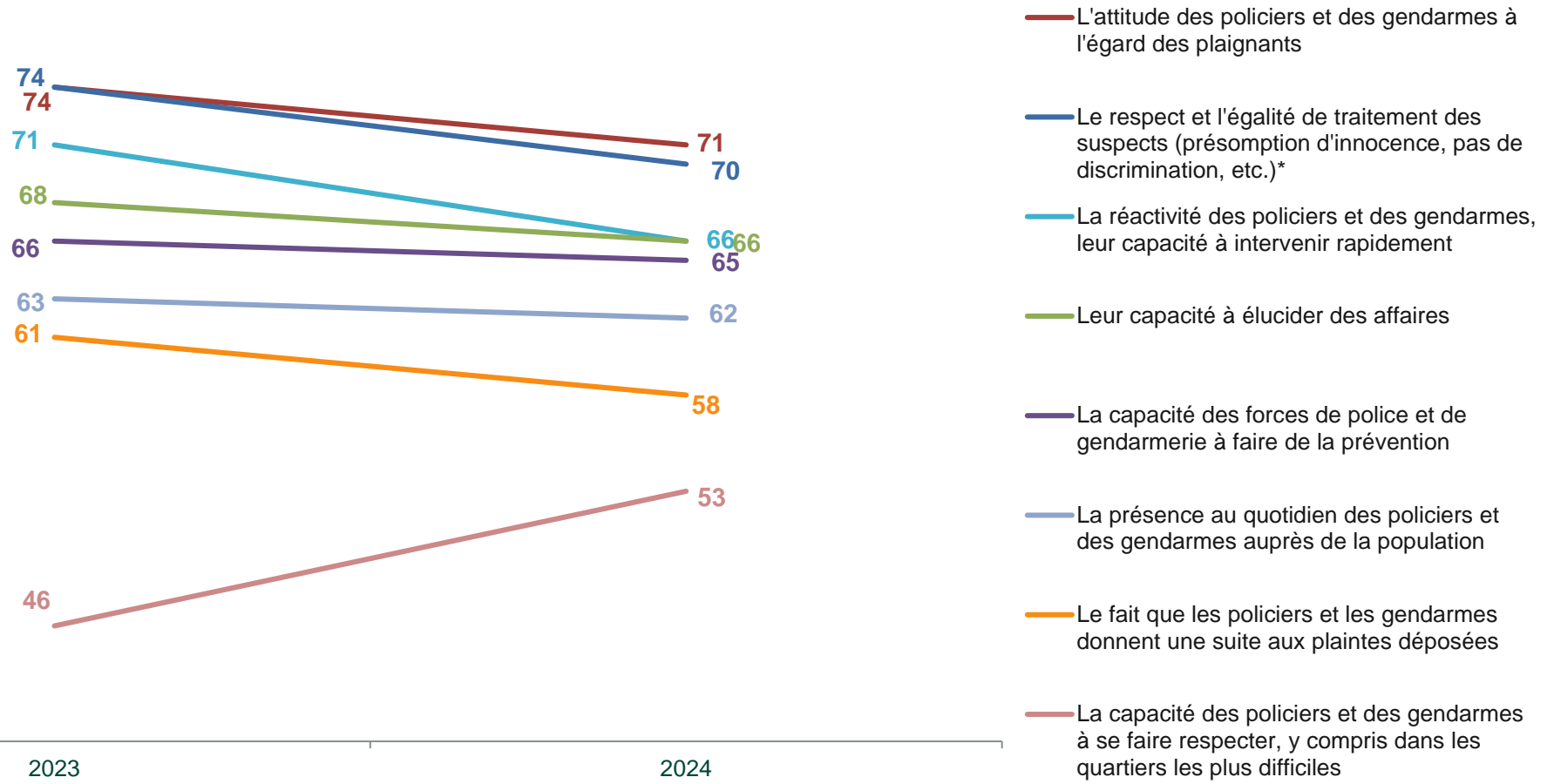
Niveau d'importance pour les usagers



Si le niveau de satisfaction global vis-à-vis des forces de l'ordre se maintient (79%), dans le détail plusieurs éléments accusent une légère baisse, seule la capacité à se faire respecter est en nette hausse cette année

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

- Aux usagers, en % de réponses « Satisfait » -



* jusqu'en 2023, l'intitulé était : Le respect des suspects, de la présomption d'innocence



Résultats par service public

La santé publique

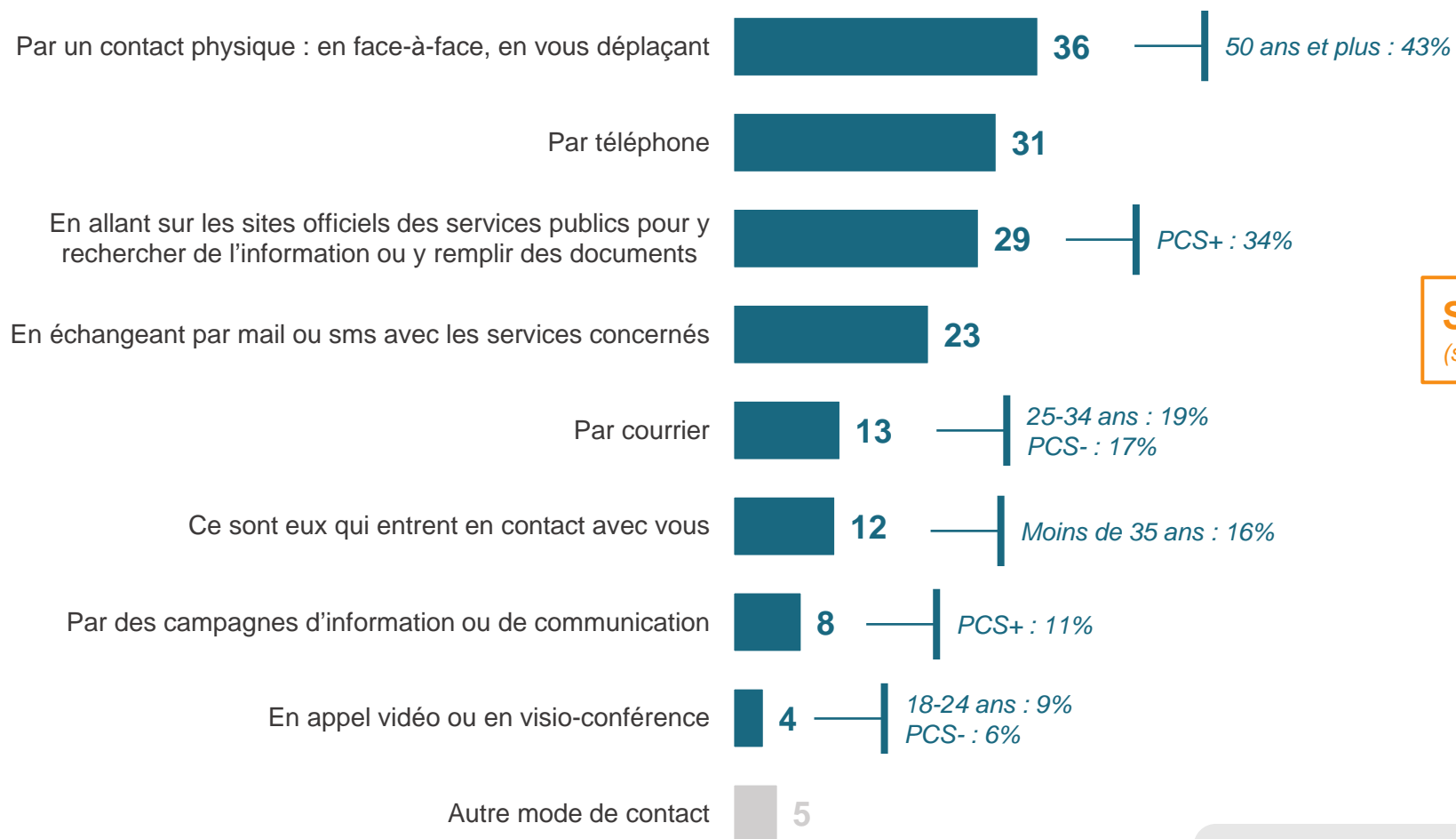
Les usagers de ce service public étaient identifiés en répondant positivement à la question :

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 ?

Si près d'un tiers des usagers ont l'habitude d'entrer en contact avec les services de santé publique en s'y déplaçant, Internet reste le moyen le plus utilisé, qu'il s'agisse d'utiliser le site officiel ou en échangeant par mail/sms

En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les services de santé publique ? – Plusieurs réponses possibles

- Aux usagers, en % -



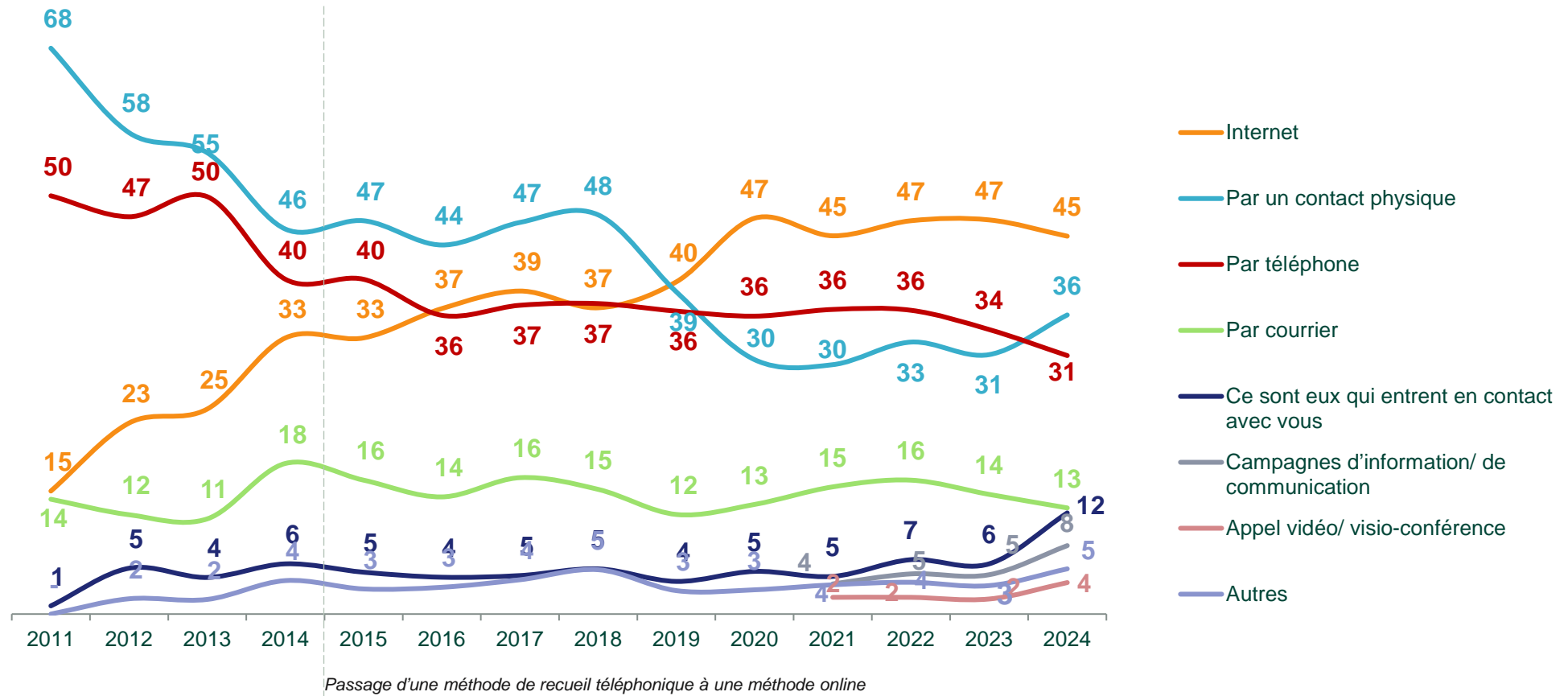
Sous-total Internet : 45%
(sites, mail et SMS)*

* Note de lecture : 45% des répondants ont été en contact avec ce service public par le biais de sites officiels ou par mails et sms, ou les deux. Le sous-total n'est donc pas une somme arithmétique des deux réponses.

La baisse du lien physique avec les services de santé publique enregistrée depuis 2011 a connu un léger rebond cette année, quand l'usage du téléphone continue à diminuer ; Internet demeure le principal mode de contact

En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les services de santé publique ? – Plusieurs réponses possibles

- Aux usagers, en % -



La santé publique offre un contraste entre l'image, plutôt mitigée, qu'en ont les Français, et la bonne satisfaction affirmée (bien que peu intense) de la part d'une majorité d'utilisateurs

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

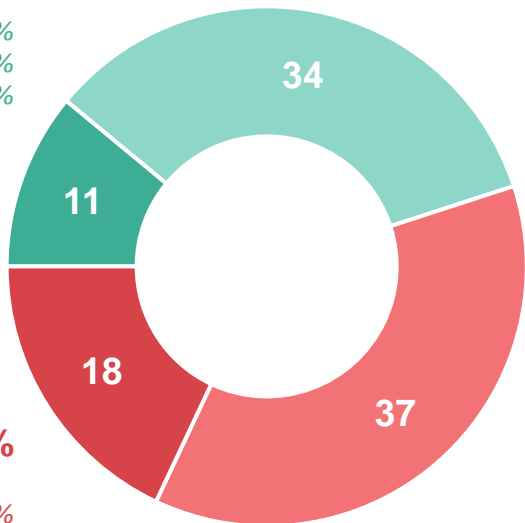
La santé publique

- À tous, en % -



Bonne opinion : 45%

Moins de 35 ans : 56%
Île de France : 50%
PCS- : 49%



Mauvaise opinion : 55%

35-49 ans : 59%
50-64 ans : 63%
Zones rurales : 62%

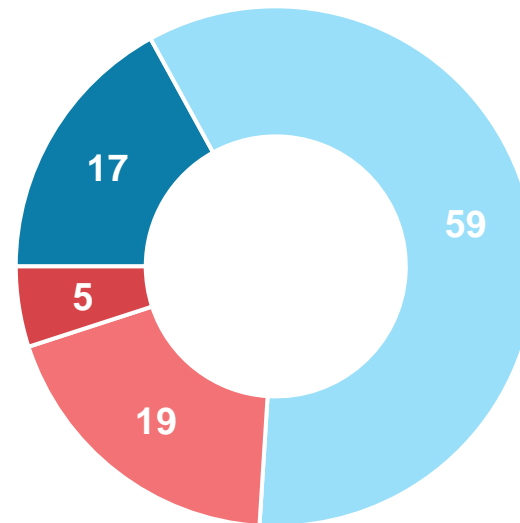
- Très bonne opinion
- Plutôt bonne opinion
- Plutôt mauvaise opinion
- Très mauvaise opinion

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

- Aux usagers, en % -

Satisfait : 76%

65 ans et plus : 81%



Mécontent : 24%

35-49 ans : 30%
Île de France : 29%
PCS+ : 30%

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt mécontent
- Très mécontent

On enregistre une dégradation des indicateurs liés à la santé publique dans la longue durée, qu'il s'agisse de l'opinion du grand public ou de la satisfaction des usagers (malgré un léger rebond sur ce dernier point cette année)

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

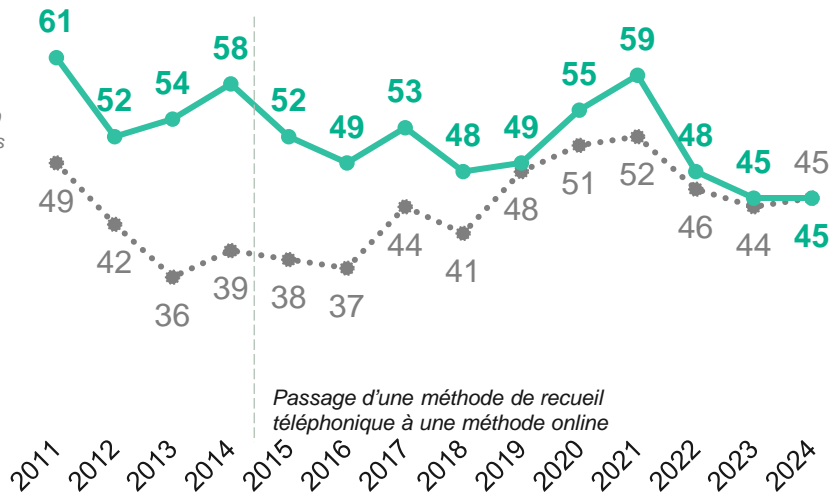
La santé publique

- À tous, en % -



ST Bonne opinion

Moyenne des 9 services publics étudiés

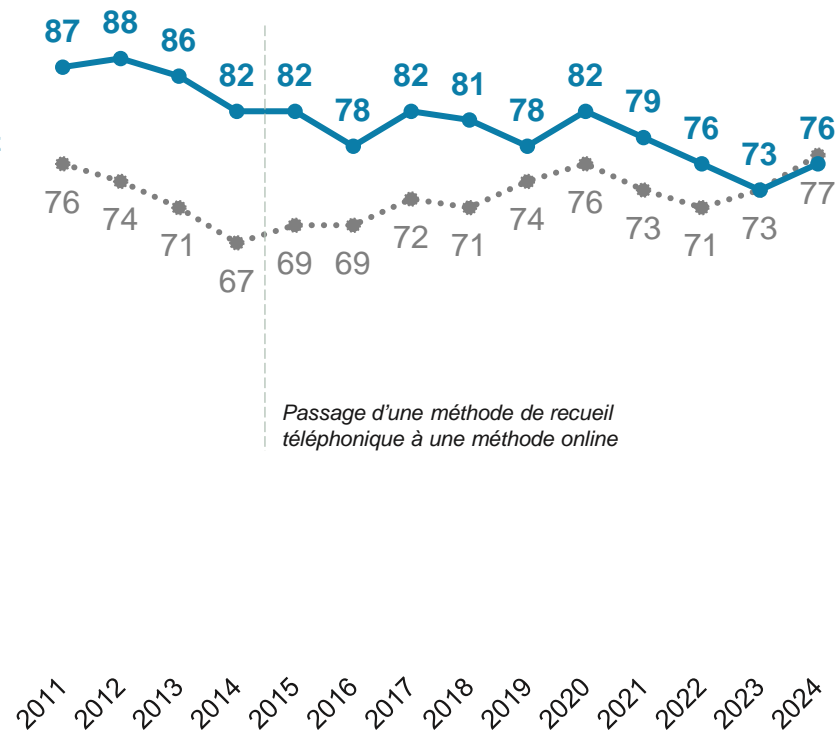


Globalement, en tant qu'utilisateur du système de santé publique, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de son action ?

- Aux usagers, en % -

ST Satisfait

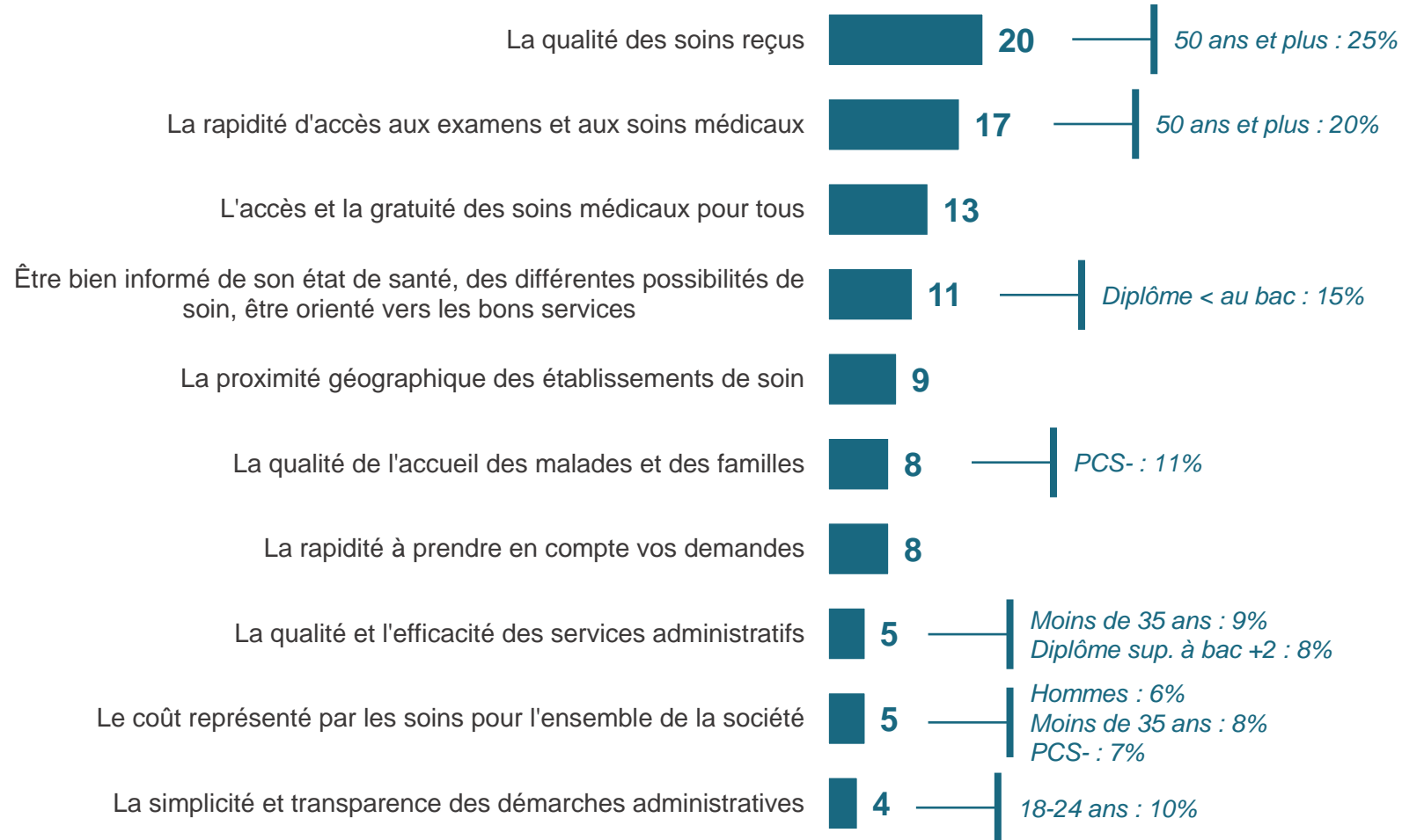
Moyenne des 9 services publics étudiés



Les usagers indiquent que leurs attentes principales à l'égard des services de santé concernent avant tout la qualité des soins reçus, devant la rapidité d'accès aux examens, en particulier les plus âgés

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 ?

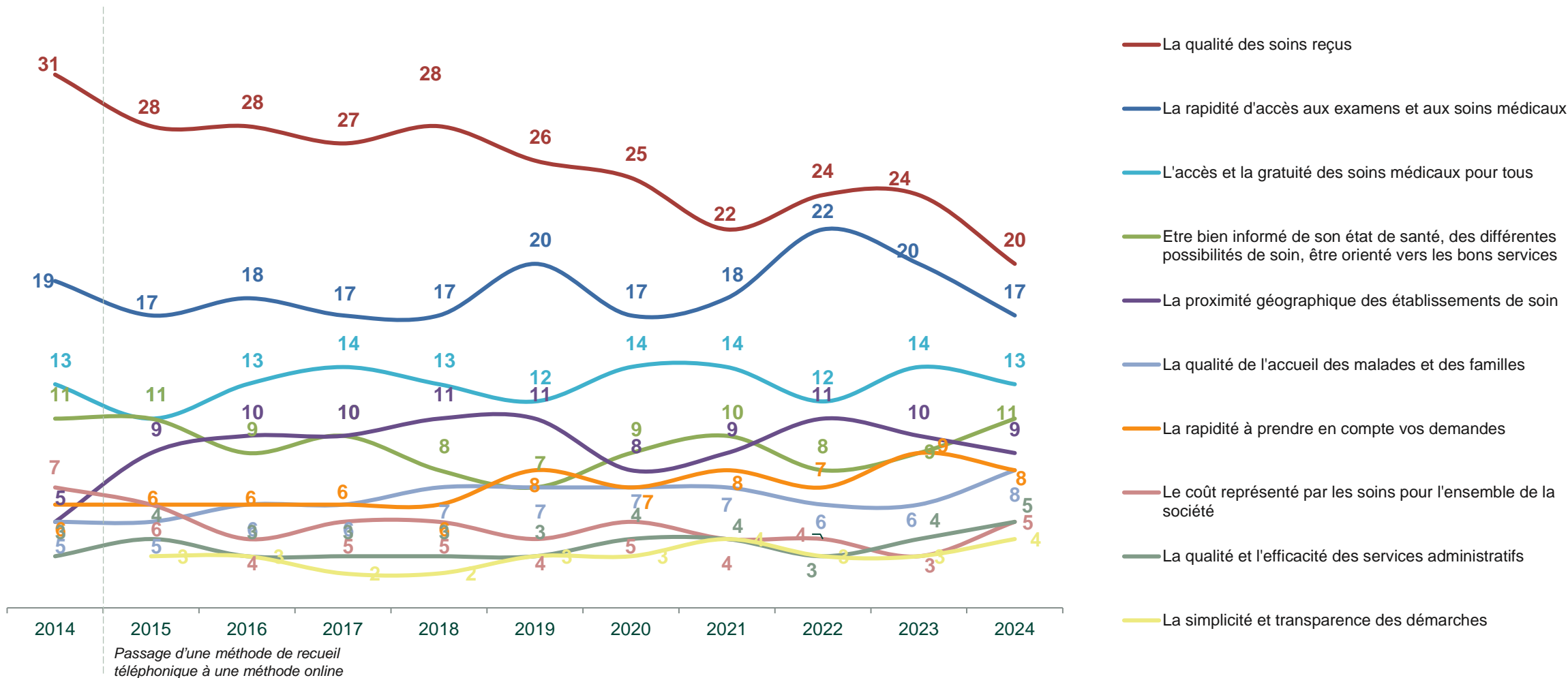
- Aux usagers, en % -



Malgré sa place d'attente principale auprès des usagers, la qualité des soins est un peu moins prioritaire qu'avant, à l'inverse la qualité de la relation aux patients (information, accueil) est en hausse cette année

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 ?

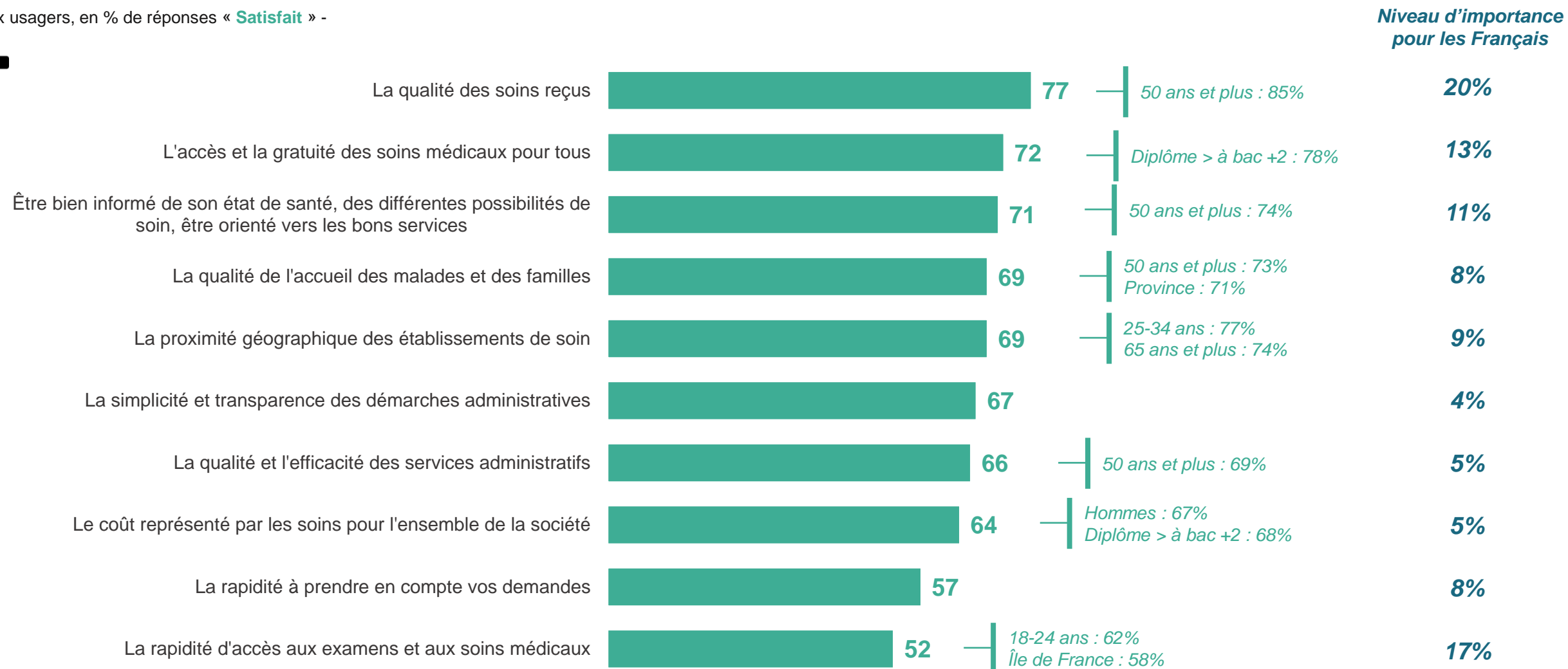
- Aux usagers, en % -



Les deux aspects considérés comme les plus importants font l'objet de bilans contrastés : si la qualité des soins reçus est majoritairement jugée satisfaisante, le regard est plus mitigé sur la rapidité d'accès aux examens et soins médicaux

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... ?

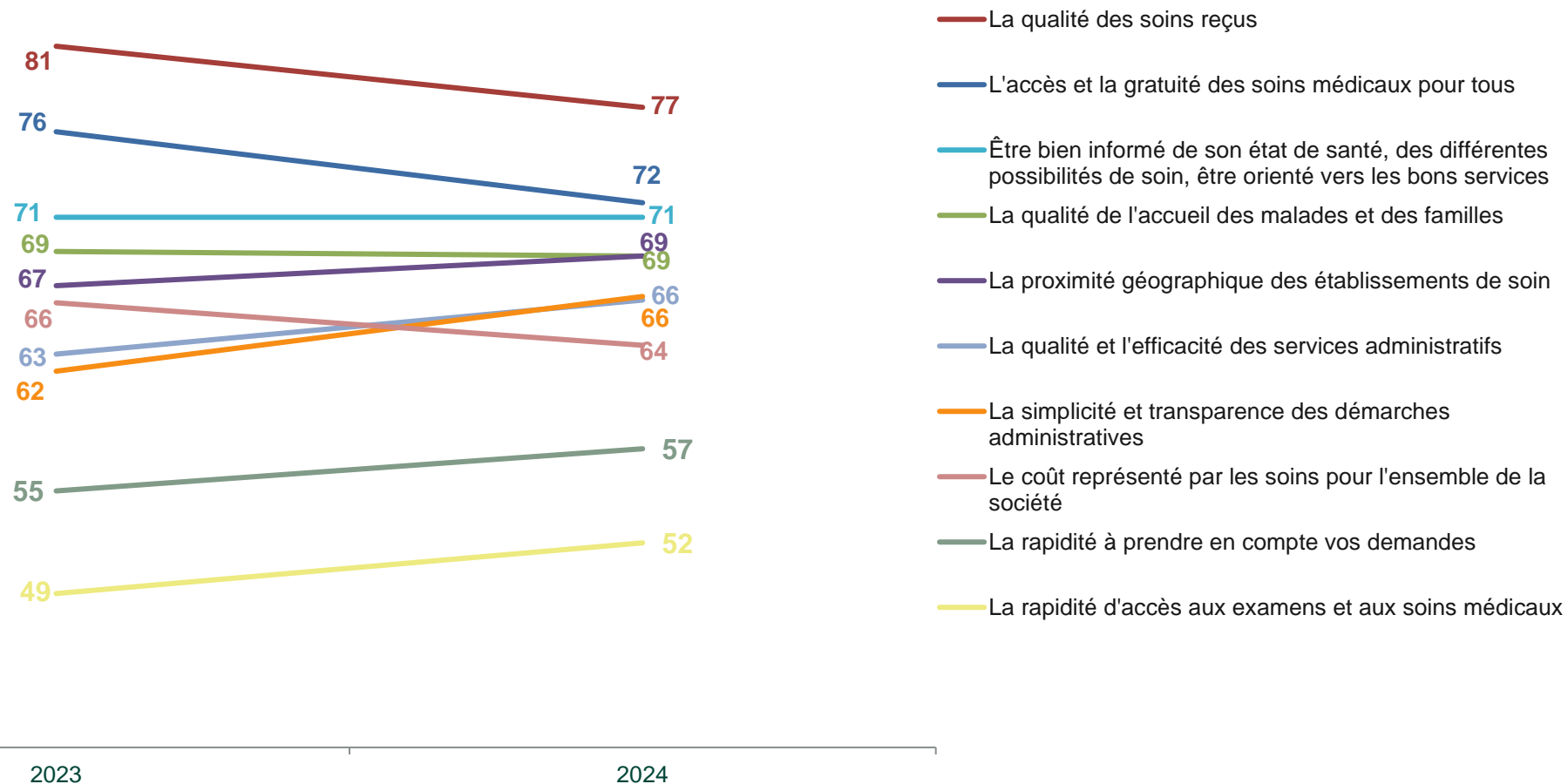
- Aux usagers, en % de réponses « Satisfait » -



Critiqués par près de la moitié des usagers, les délais de prise en compte des demandes des patients et d'accès aux examens et soins médicaux sont néanmoins jugés un peu plus satisfaisants que l'an dernier

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... ?

- Aux usagers, en % de réponses « Satisfait » -





Résultats par service public

L'éducation nationale

Les usagers de ce service public étaient identifiés en répondant positivement à l'un ou l'autre des questions suivantes (selon leur profil) :

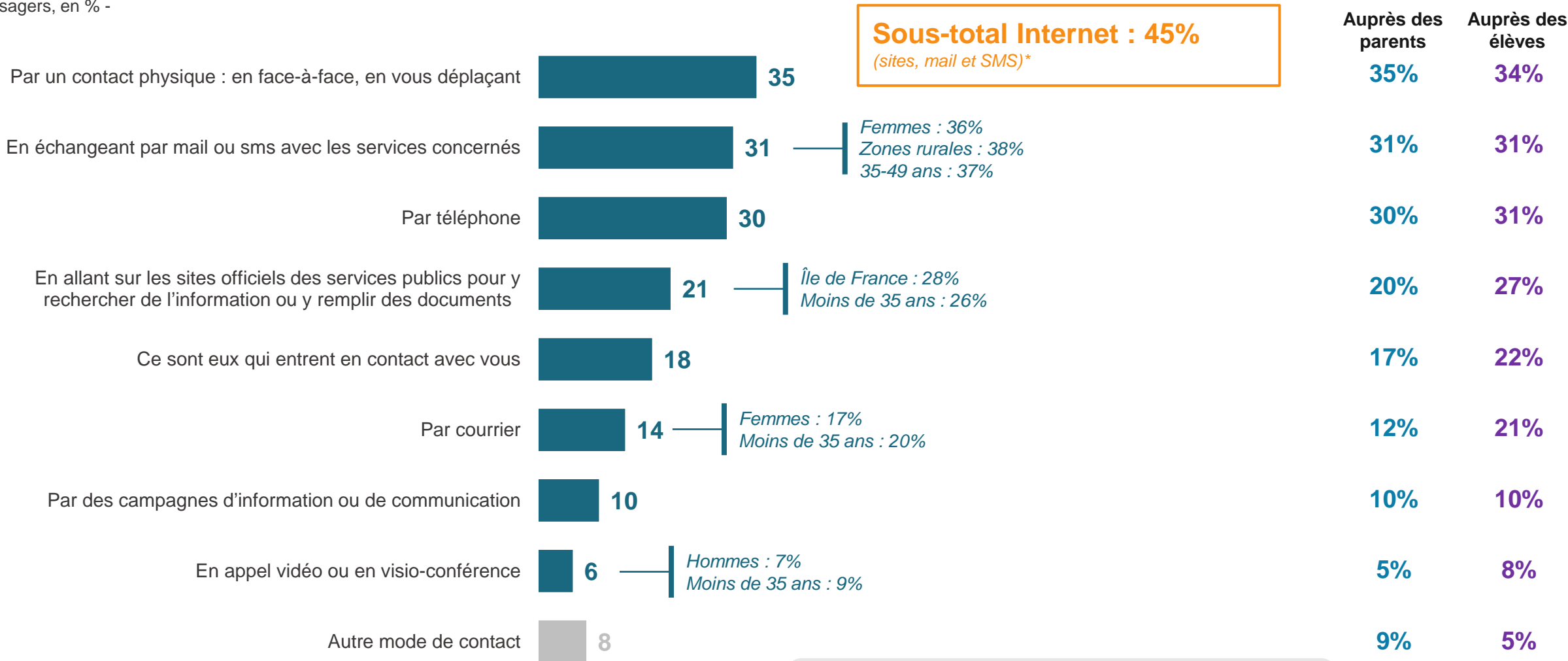
Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous l'un de vos enfants actuellement scolarisé dans une école publique, que ce soit une école primaire, un collège, un lycée ou un établissement du supérieur, c'est-à-dire une université, une classe préparatoire ou une grande école publique (cela peut être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

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.) ?

Internet apparaît comme le principal canal pour entrer en contact avec l'Education nationale, mais le déplacement physique et le téléphone sont également beaucoup utilisés

En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les services de l'Education Nationale, que ce soit avec l'école primaire, le collège, le lycée que fréquente votre enfant ?
 En règle générale, et en dehors des cours auxquels vous assistez, comment êtes-vous en contact avec les services de votre collège, lycée, université, ou avec ceux de l'Education Nationale ?

- Aux usagers, en % -

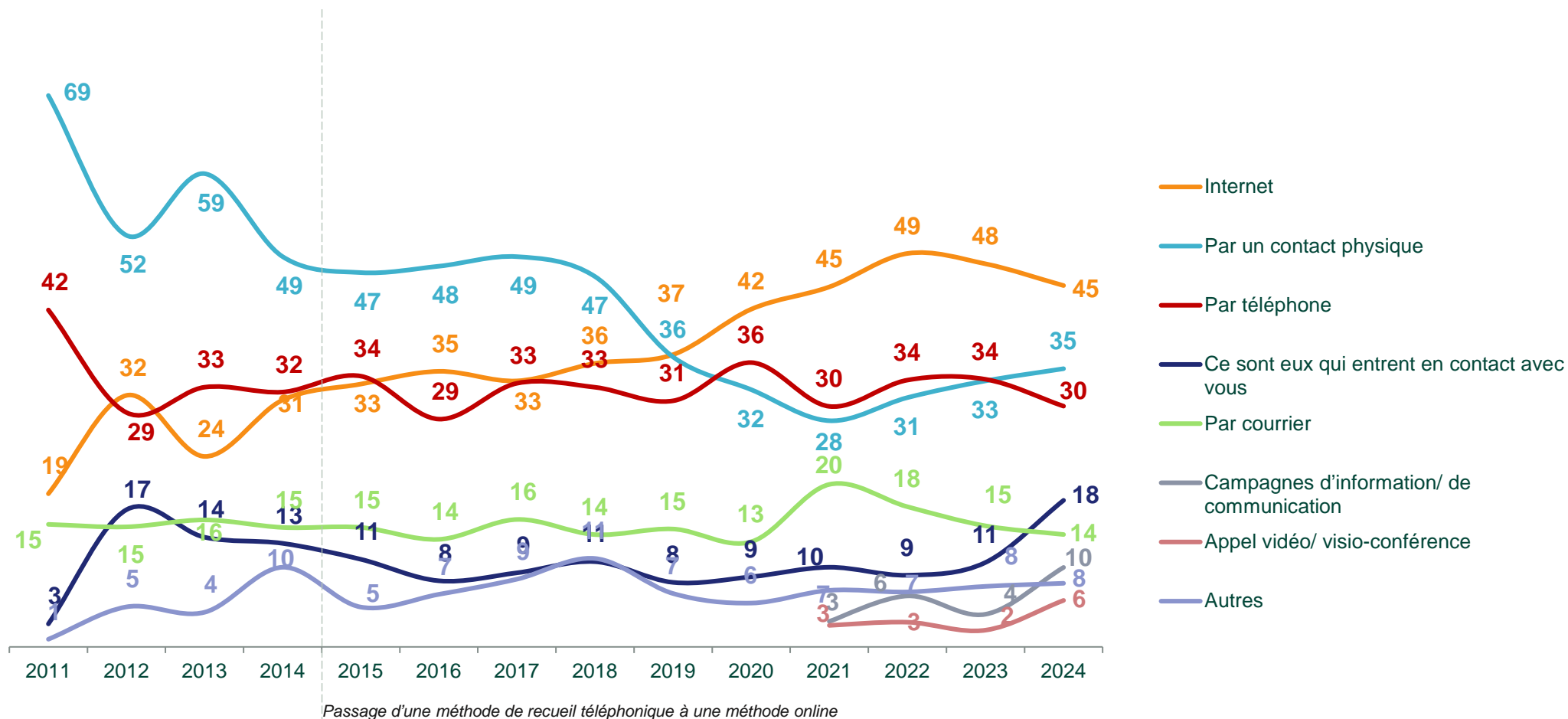


* Note de lecture : 45% des répondants ont été en contact avec ce service public par le biais de sites officiels ou par mails et sms, ou les deux. Le sous-total n'est donc pas une somme arithmétique des deux réponses.

Les tendances des dernières années se confirment : Internet s'impose comme le moyen le plus utilisé pour contacter l'Education nationale, le contact physique étant en légère progression

En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les services de l'Education Nationale, que ce soit avec l'école primaire, le collège, le lycée que fréquente votre enfant ?
 En règle générale, et en dehors des cours auxquels vous assistez, comment êtes-vous en contact avec les services de votre collège, lycée, université, ou avec ceux de l'Education Nationale ?

- Aux usagers, en % -



Malgré une opinion majoritairement défavorable de la part des Français, plus de 7 usagers sur 10 jugent que l'éducation fournie par les écoles publiques est satisfaisante (avec néanmoins un écart entre parents et élèves)

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

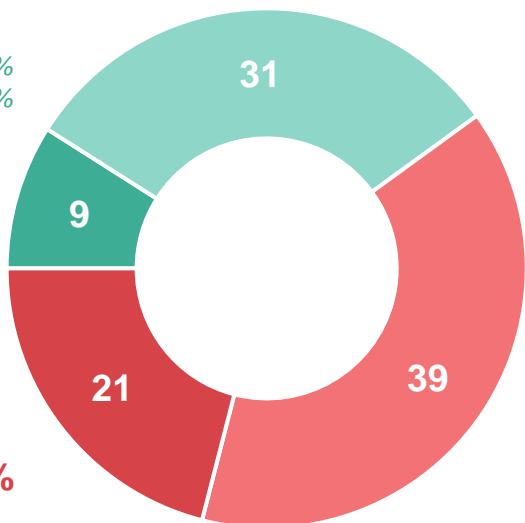
L'Education Nationale

- À tous, en % -



Bonne opinion : 40%

Plus de 100.000 habitants : 43%
PCS - : 46%



Mauvaise opinion : 60%

Zones rurales : 66%

- Très bonne opinion
- Plutôt bonne opinion
- Plutôt mauvaise opinion
- Très mauvaise opinion

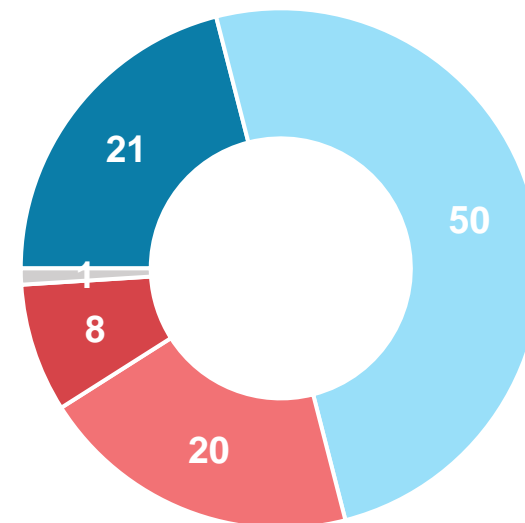
Globalement, en tant que parent d'élève / en tant qu'élève ou étudiant, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'éducation fournie [à vos enfants] dans les écoles publiques françaises, que ce soit à l'école primaire, au collège, au lycée ou dans un établissement du supérieur ?

- Aux usagers, en % -

Satisfait : 71%

PCS+ : 77%

Auprès des parents : 74%
Auprès des élèves : 61%



Mécontent : 28%

Femmes : 32%

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt mécontent
- Très mécontent
- Ne se prononce pas

Après une chute de 11 points enregistrée entre 2020 et 2023, l'opinion des Français sur l'action de l'Etat dans le domaine de l'éducation gagne 6 points cette année. La satisfaction, quant à elle, est en hausse depuis 2022 (après avoir elle aussi fortement diminué suite à la crise Covid)

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

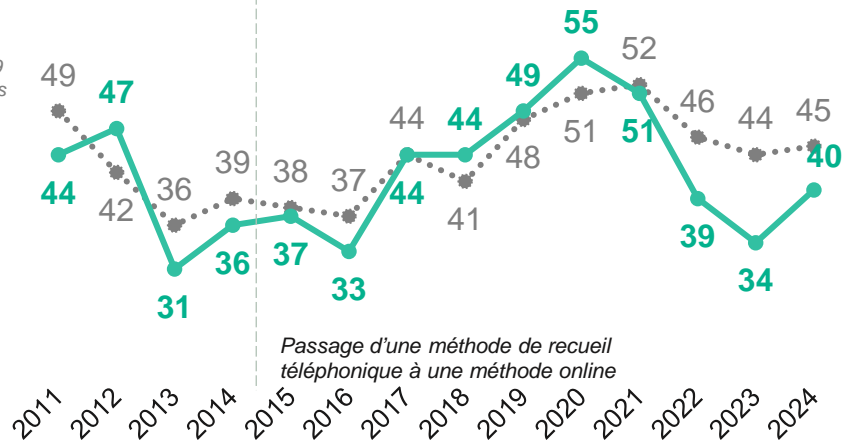
L'Education Nationale

- À tous, en % -



ST Bonne opinion

Moyenne des 9 services publics étudiés

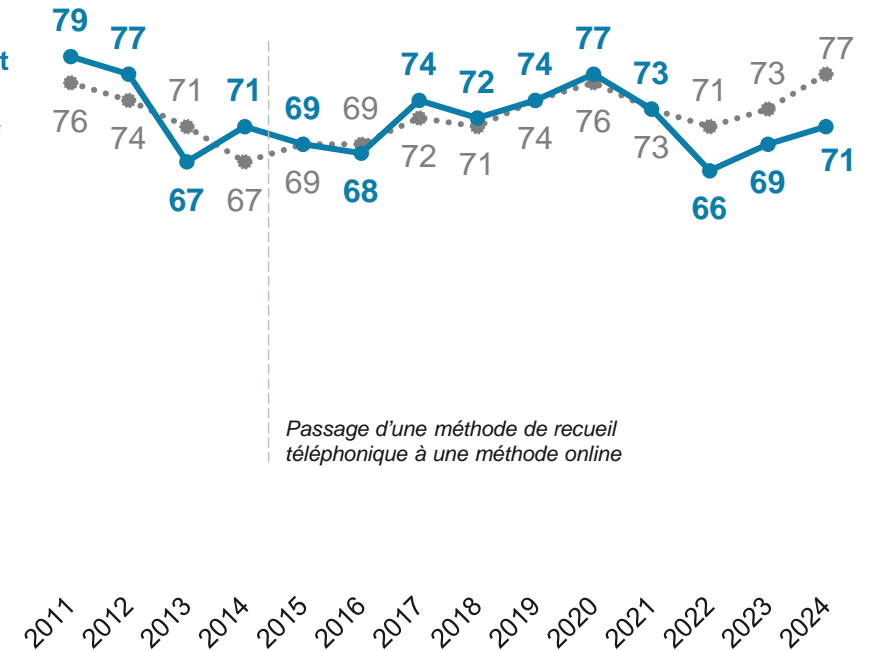


Globalement, en tant que parent d'élève/ en tant qu'élève ou étudiant, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'éducation fournie à vos enfants dans les écoles publiques françaises, que ce soit à l'école primaire, au collège, au lycée ou dans un établissement du supérieur ?

- Aux usagers, en % -

ST Satisfait

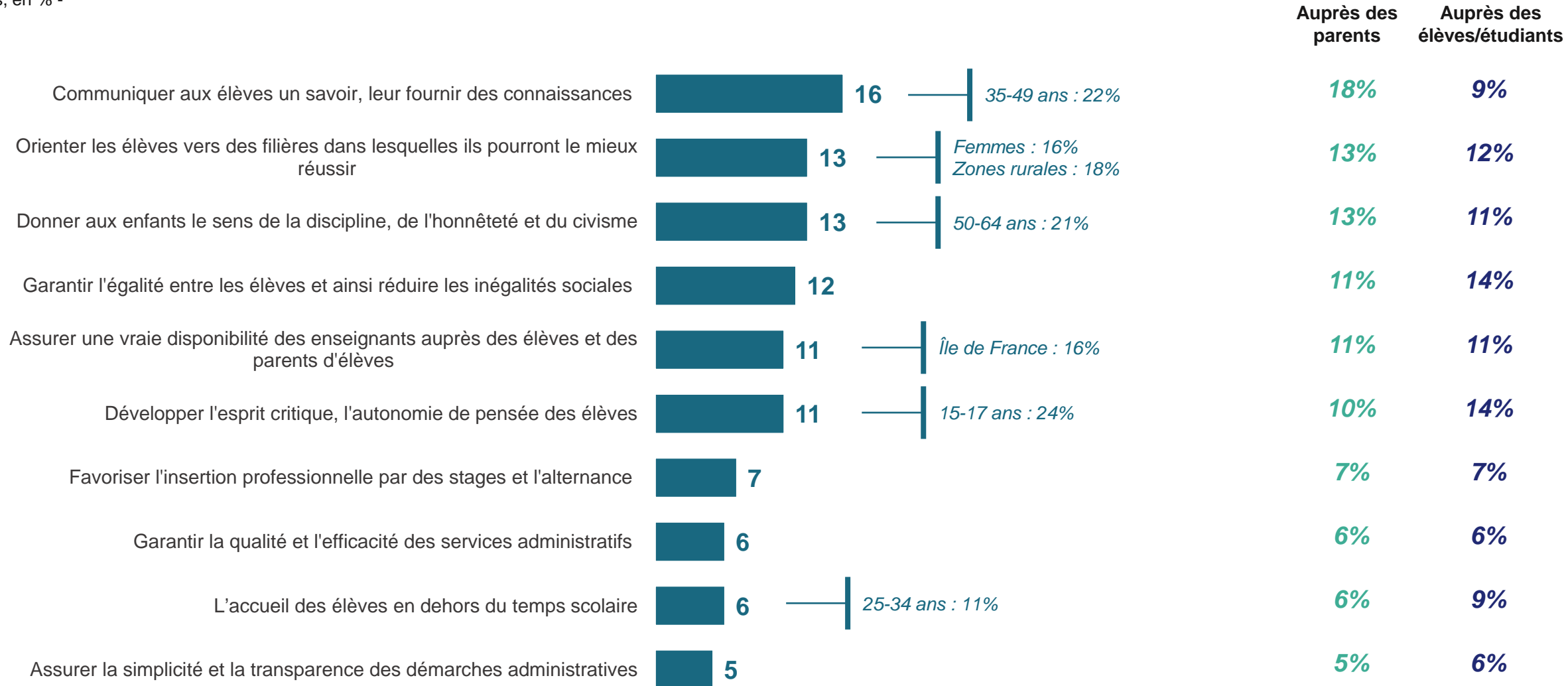
Moyenne des 9 services publics étudiés



Les usagers attendent en priorité de l'Éducation nationale qu'elle fournisse aux élèves un savoir, des connaissances. Les attentes concernant l'orientation des élèves, le sens du civisme et la lutte contre les inégalités sociales viennent dans un second temps

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'Education Nationale ?
 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'Education Nationale ?

- Aux usagers, en % -



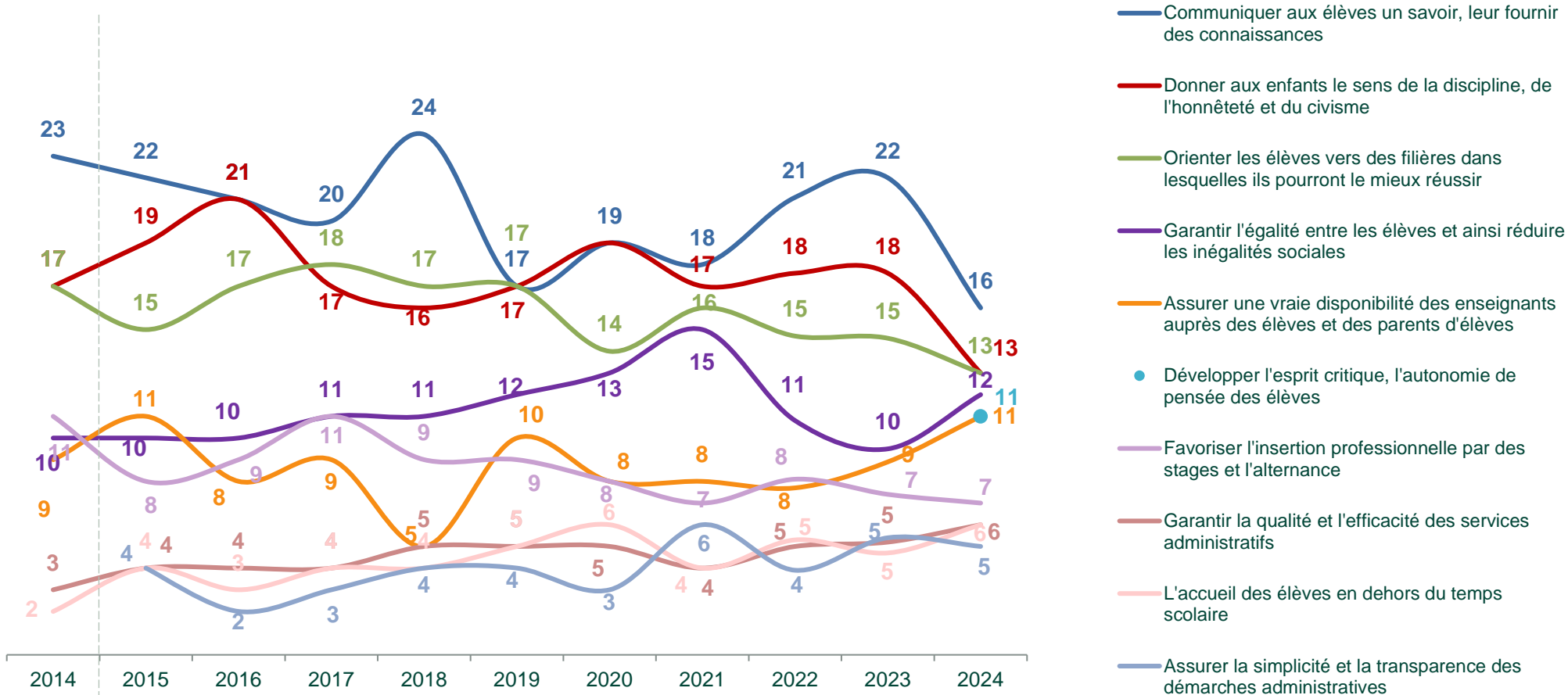
La hiérarchie des attentes prioritaires reste semblable à celle que l'an dernier. Le développement de l'esprit critique des élèves, nouveau thème mesuré cette année, est cité par 11% des usagers

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'Education Nationale ?
 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'Education Nationale ?

- Aux usagers, en % -



Ensemble des usagers



Passage d'une méthode de recueil téléphonique à une méthode online

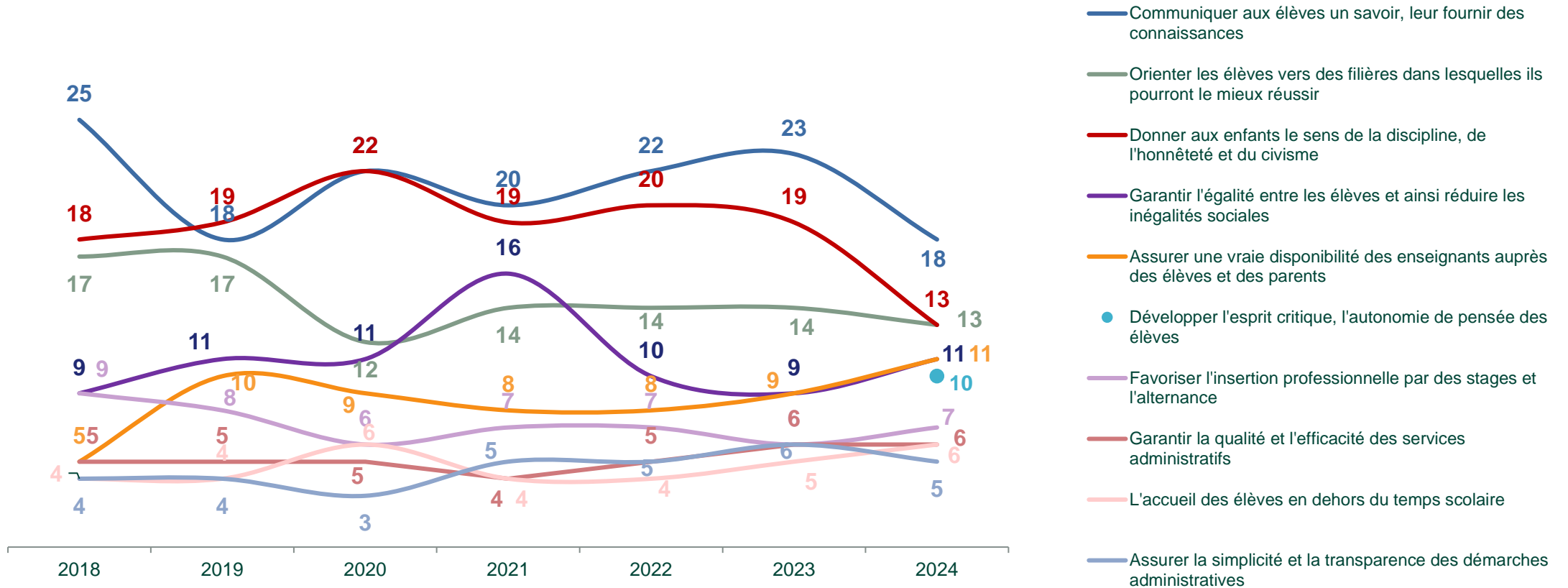
Les parents d'élèves attendent d'abord de l'Éducation nationale qu'elle communique aux élèves un savoir, devant une mission d'orientation vers des filières où ils pourront réussir et la diffusion du sens de la discipline et du civisme

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'Education Nationale ?

- Aux usagers, en % -



Parents d'élèves



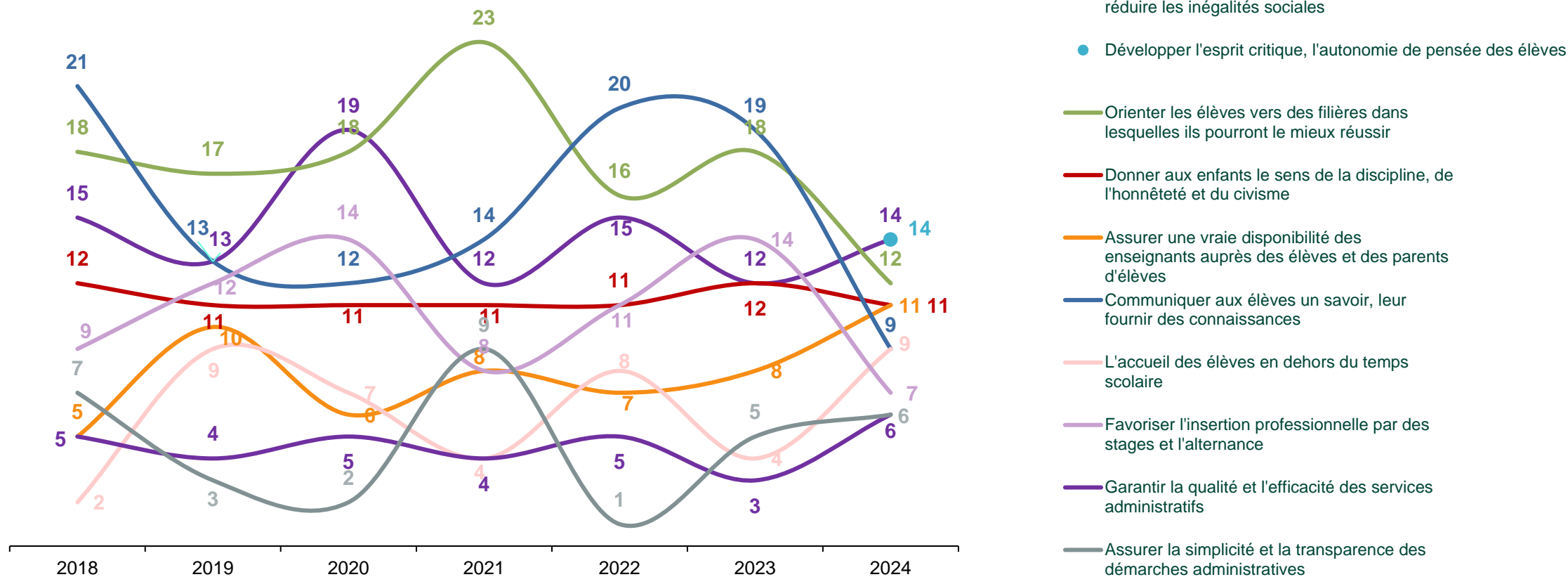
Les élèves et étudiants mettent d'abord en avant la réduction des inégalités sociales entre élèves comme action prioritaire à mener pour l'Education nationale, au même niveau que le développement de l'esprit critique

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'Education Nationale ?

- Aux usagers, en % -



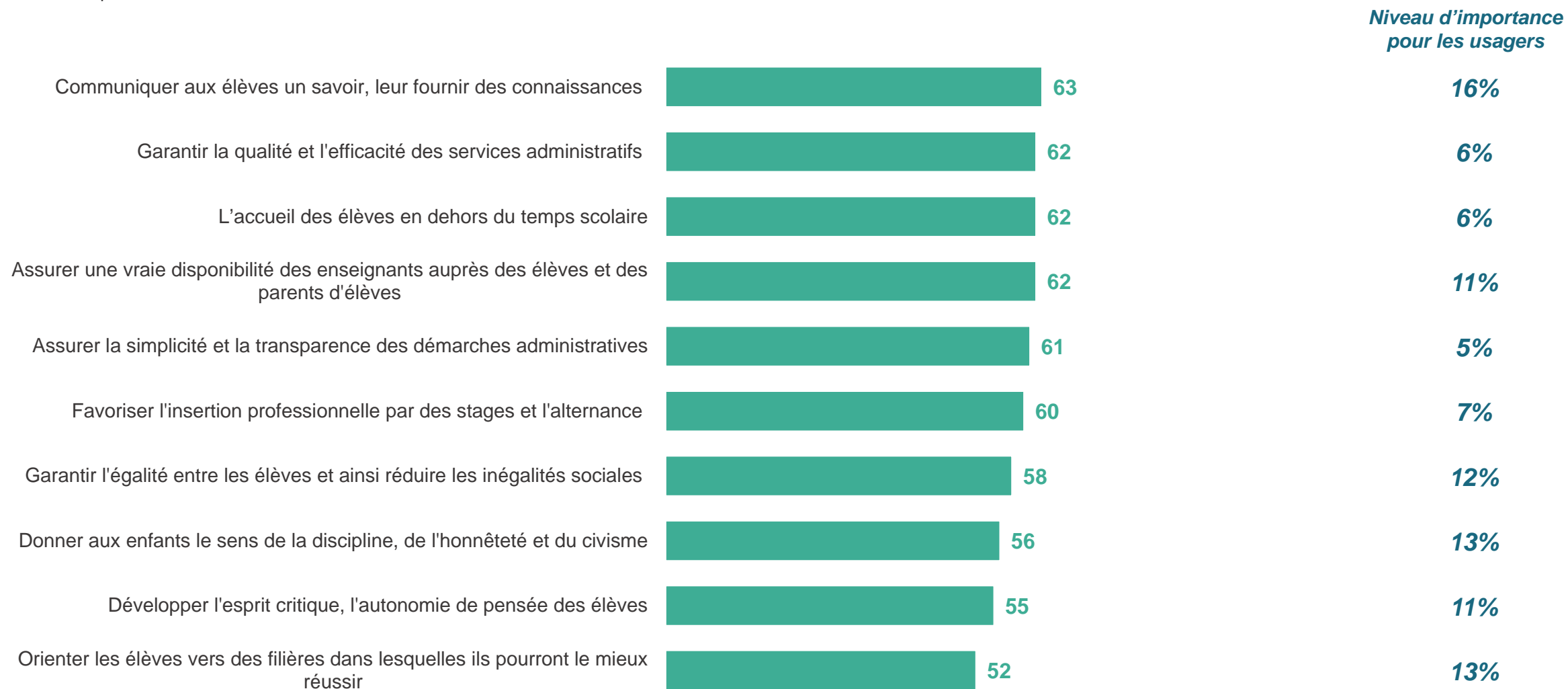
Elèves / étudiants



Les usagers jugent plutôt positivement l'ensemble des actions de l'Education nationale, plus particulièrement la façon dont elle peut fournir des connaissances aux élèves, garantir des services administratifs de qualité, et un accueil correct des élèves en dehors des temps scolaires

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

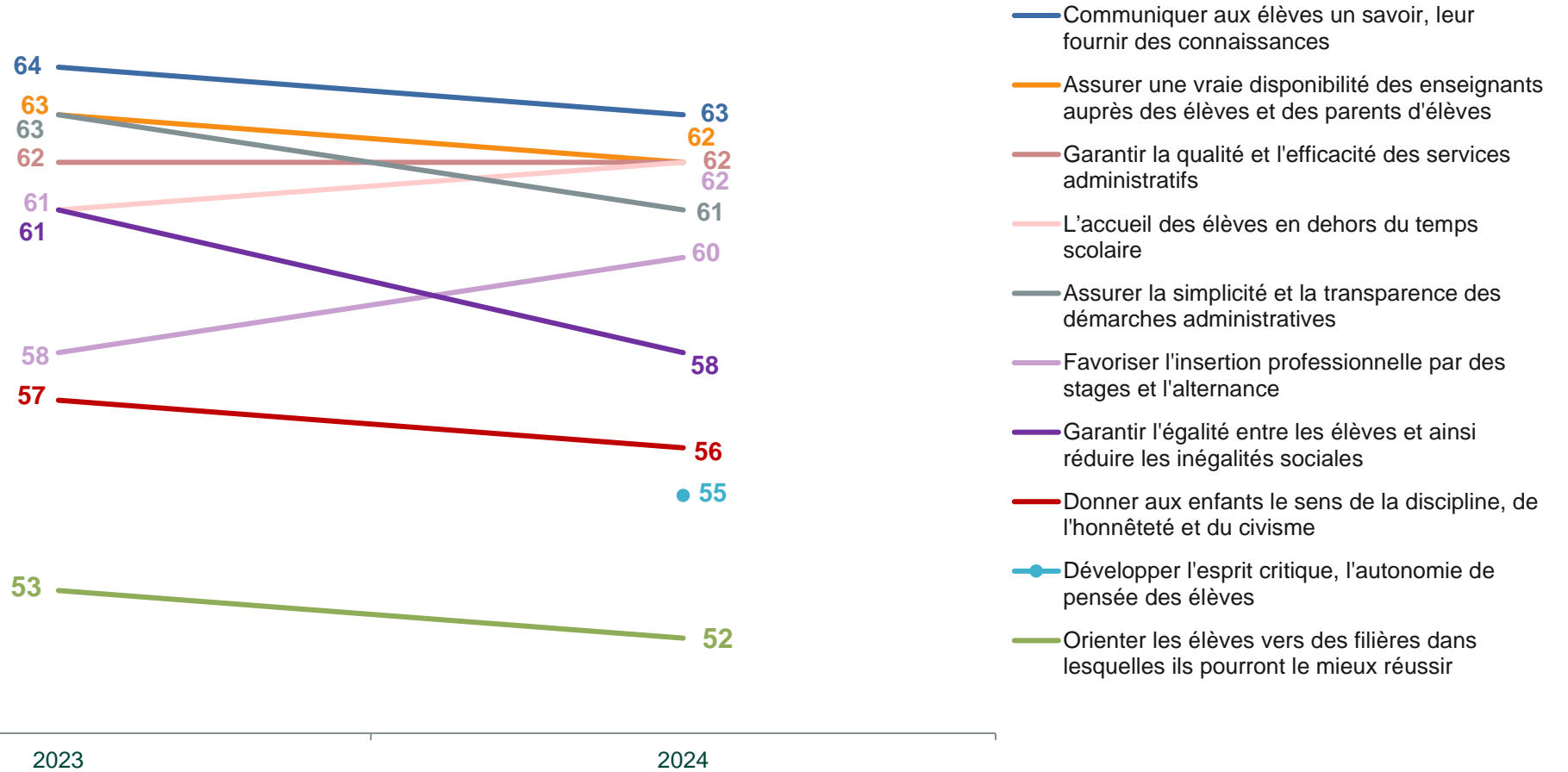
- Aux usagers, en % de réponses « Satisfaisante » -



De manière générale, les usagers affirment avoir un niveau de satisfaction proche de celui de l'an dernier sur l'ensemble de ces points, les écarts oscillants entre – 3 pts et + 2 pts

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

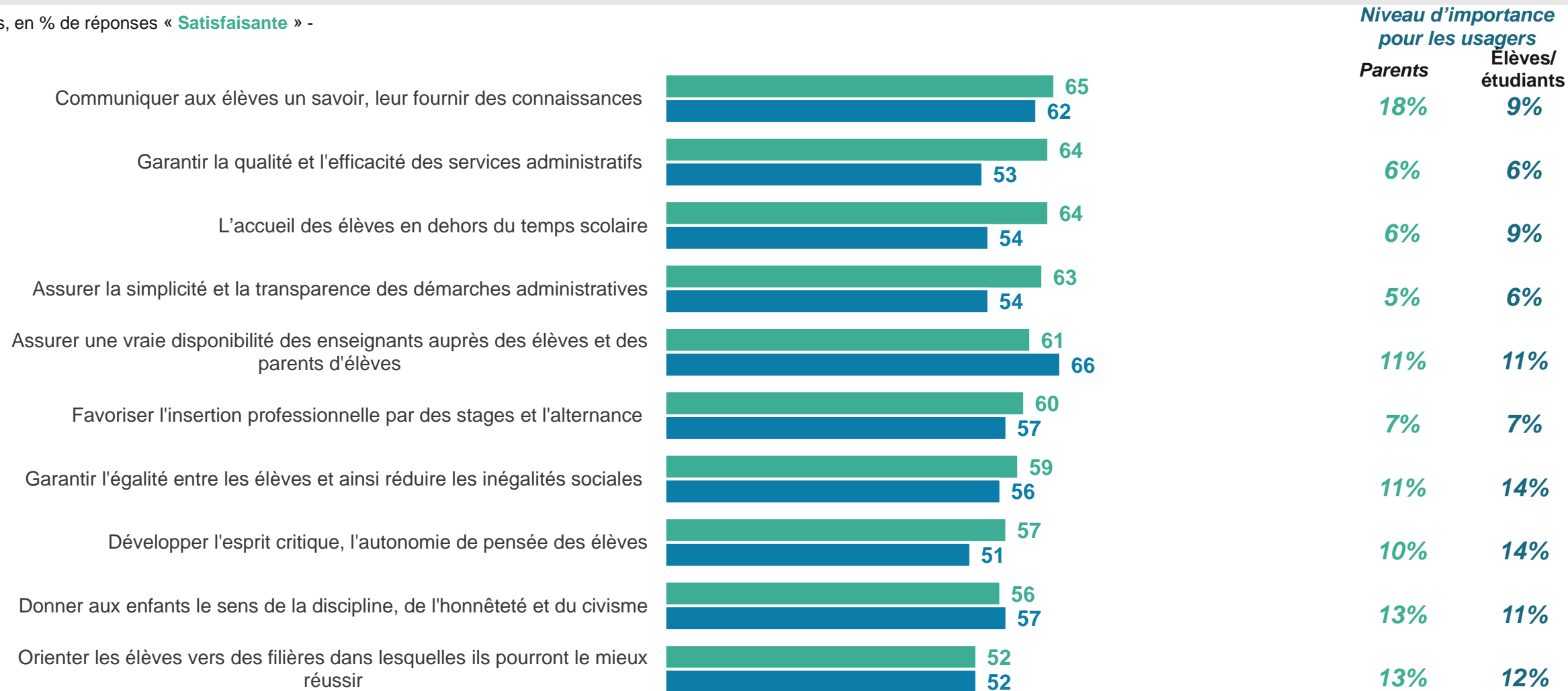
- Aux usagers, en % de réponses « Satisfaisante » -



On observe quelques différences entre les niveaux de satisfaction des parents et des élèves quant à l'action de l'Éducation nationale. Les parents se montrent plus satisfaits dans l'ensemble, hormis sur le sujet de la disponibilité des enseignants, mieux perçue par les élèves / étudiants

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

- Aux usagers, en % de réponses « Satisfaisante » -



■ Parents ■ Elèves



Résultats par service public

La sécurité sociale

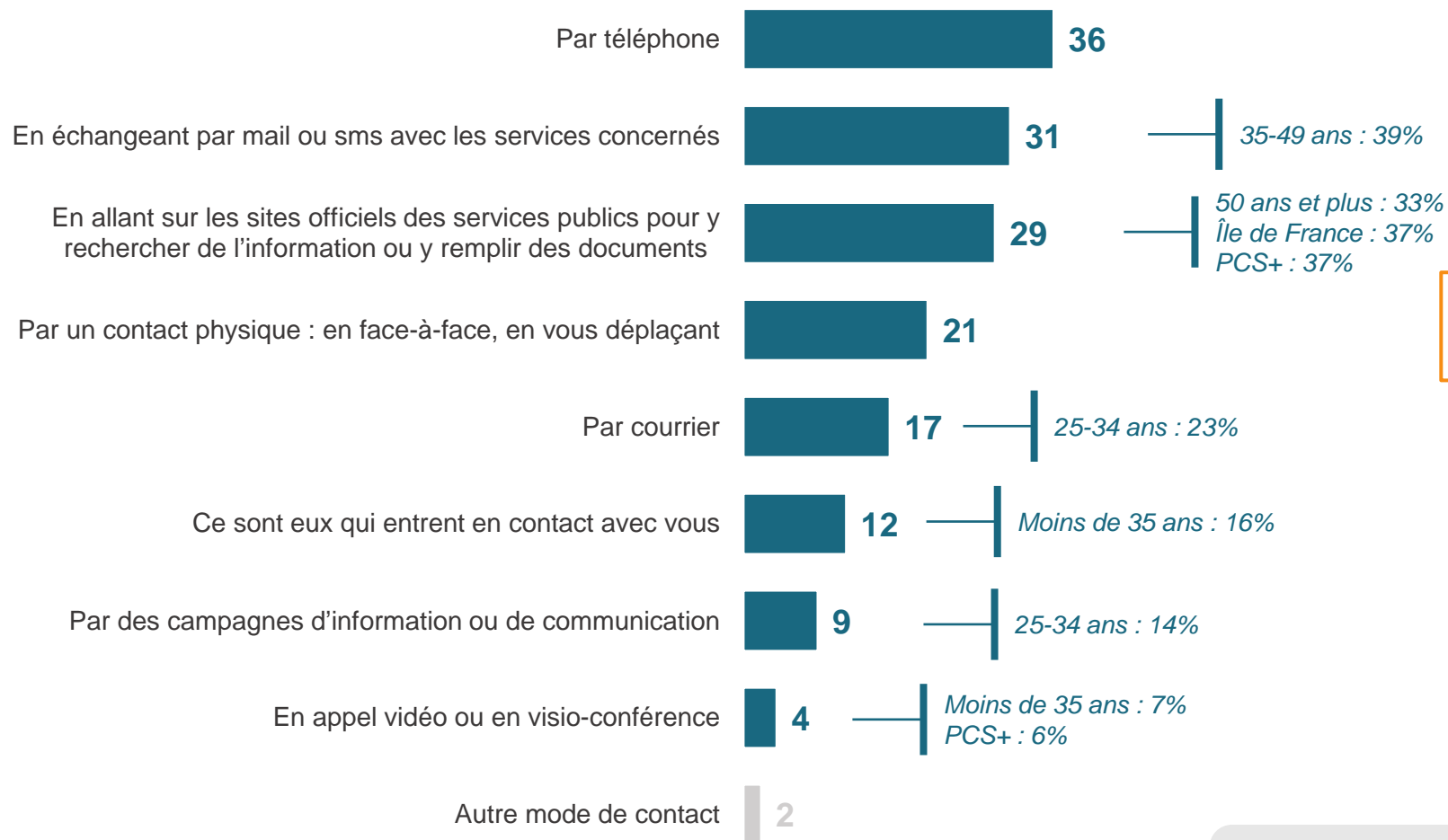
Les usagers de ce service public étaient identifiés en répondant positivement à la question :

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 ?

Plus d'1 usager sur 3 affirme contacter son centre de sécurité sociale par téléphone. En cumulant les échanges de mails et les sites officiels sur internet, le moyen de contact en ligne concerne 1 usager sur 2.

En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les centres de sécurité sociale ? – Plusieurs réponses possibles

- Aux usagers, en % -



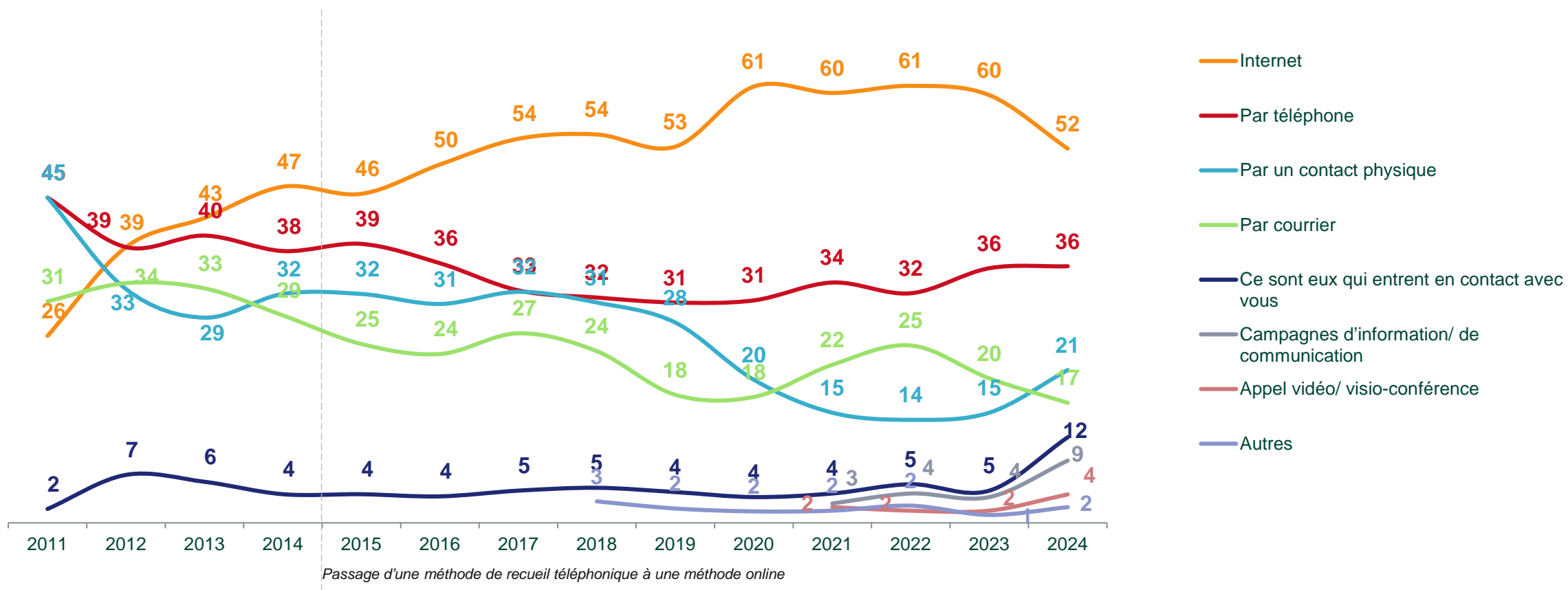
Sous-total Internet : 52%
(sites, mail et SMS)*

* Note de lecture : 52% des répondants ont été en contact avec ce service public par le biais de sites officiels ou par mails et sms, ou les deux. Le sous-total n'est donc pas une somme arithmétique des deux réponses.

Internet reste le moyen le plus utilisé pour contacter un centre de sécurité sociale, mais enregistre une baisse cette année, quand le téléphone se maintient sur la longue durée

En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les centres de sécurité sociale ? – Plusieurs réponses possibles

- Aux usagers, en % -



Malgré une opinion partagée sur l'action de l'Etat en ce qui concerne la sécurité sociale, les usagers affichent une forte satisfaction à l'égard de l'action des centres de sécurité sociale

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

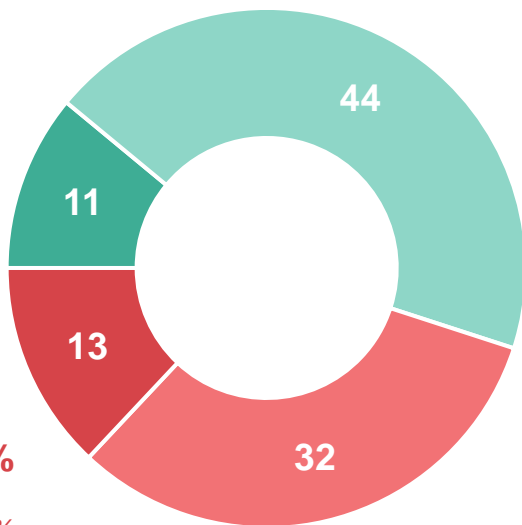
La sécurité sociale

- À tous, en % -



Bonne opinion : 55%

Moins de 35 ans : 61%
Île de France : 58%
Diplôme > Bac +2 : 58%



Mauvaise opinion : 45%

35-49 ans : 52%
Zones rurales : 51%

- Très bonne opinion
- Plutôt bonne opinion
- Plutôt mauvaise opinion
- Très mauvaise opinion

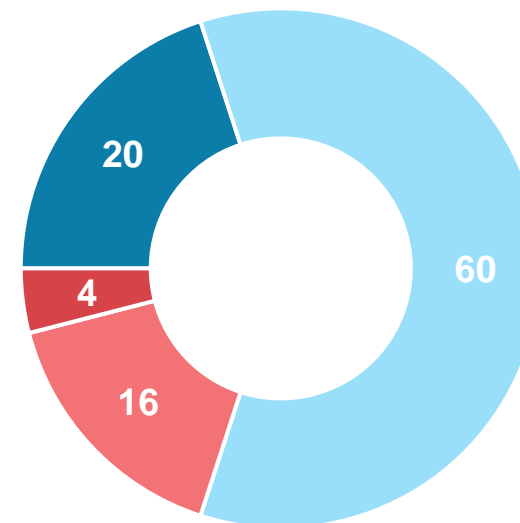
Globalement, en tant qu'utilisateur d'un centre de sécurité sociale, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de ce/ces centre(s) à votre égard ?

- Aux usagers, en % -

Satisfait : 80%

Mécontent : 20%

PCS+ : 24%



- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt mécontent
- Très mécontent

L'opinion du grand public sur l'action de l'Etat dans le domaine de la sécurité sociale est en forte baisse depuis 2021 (-12 pts), alors que la satisfaction exprimée par les usagers a progressé dans le même temps (+4 pts)

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

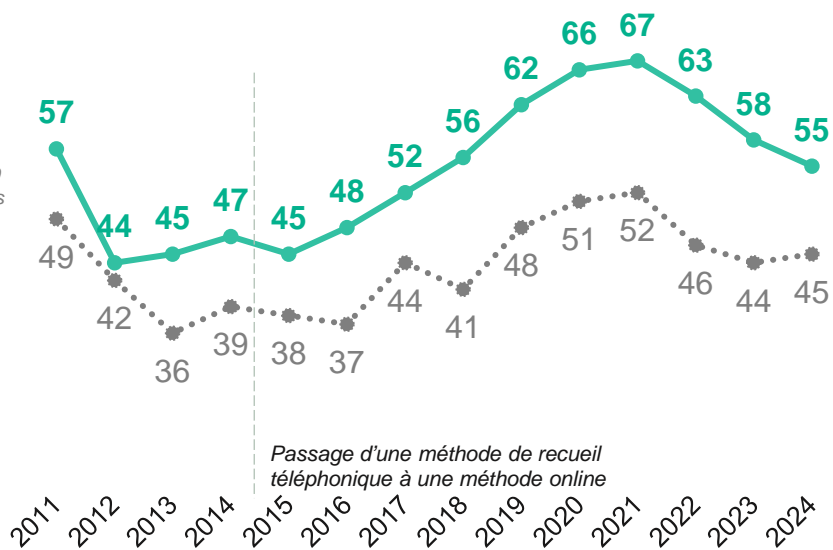
La sécurité sociale

- À tous, en % -



ST Bonne opinion

Moyenne des 9 services publics étudiés

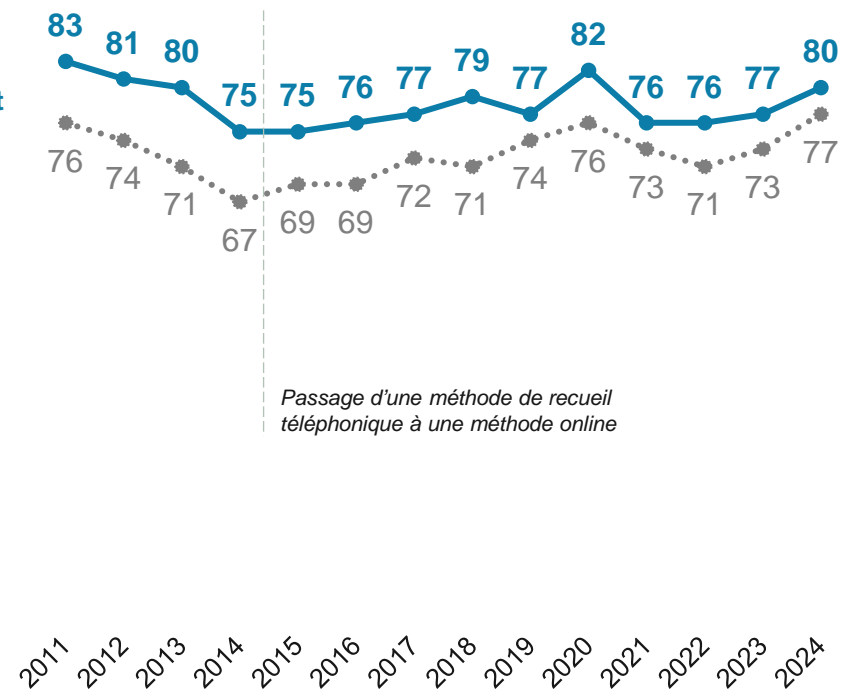


Globalement, en tant qu'utilisateur d'un centre de sécurité sociale, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de ce/ces centre(s) à votre égard ?

- Aux usagers, en % -

ST Satisfait

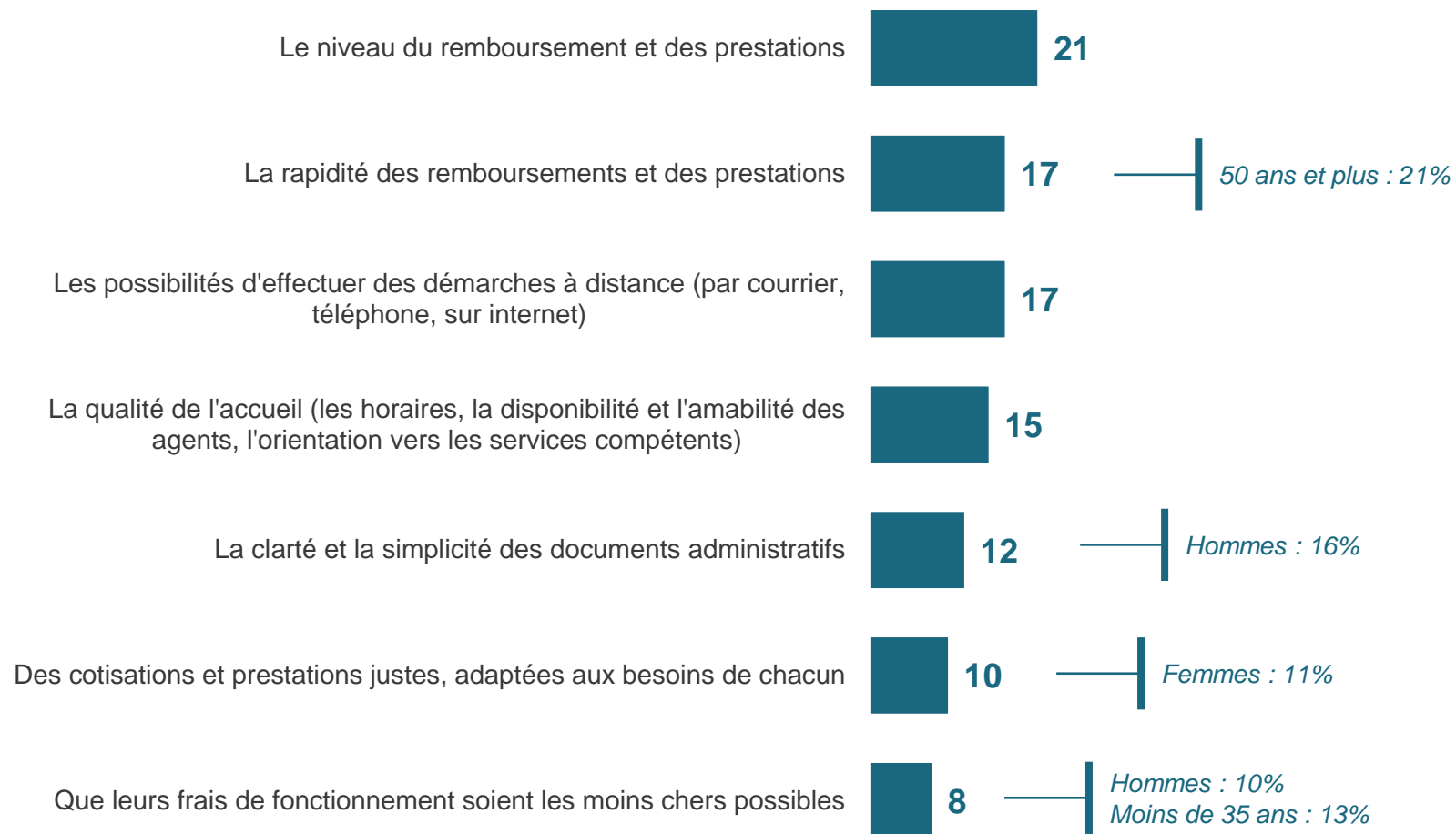
Moyenne des 9 services publics étudiés



Les attentes en termes d'action des centres de sécurité sociale portent avant tout sur le niveau des prestations et des remboursements, avant leur rapidité d'exécution et les possibilités d'effectuer ses démarches à distance

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 ?

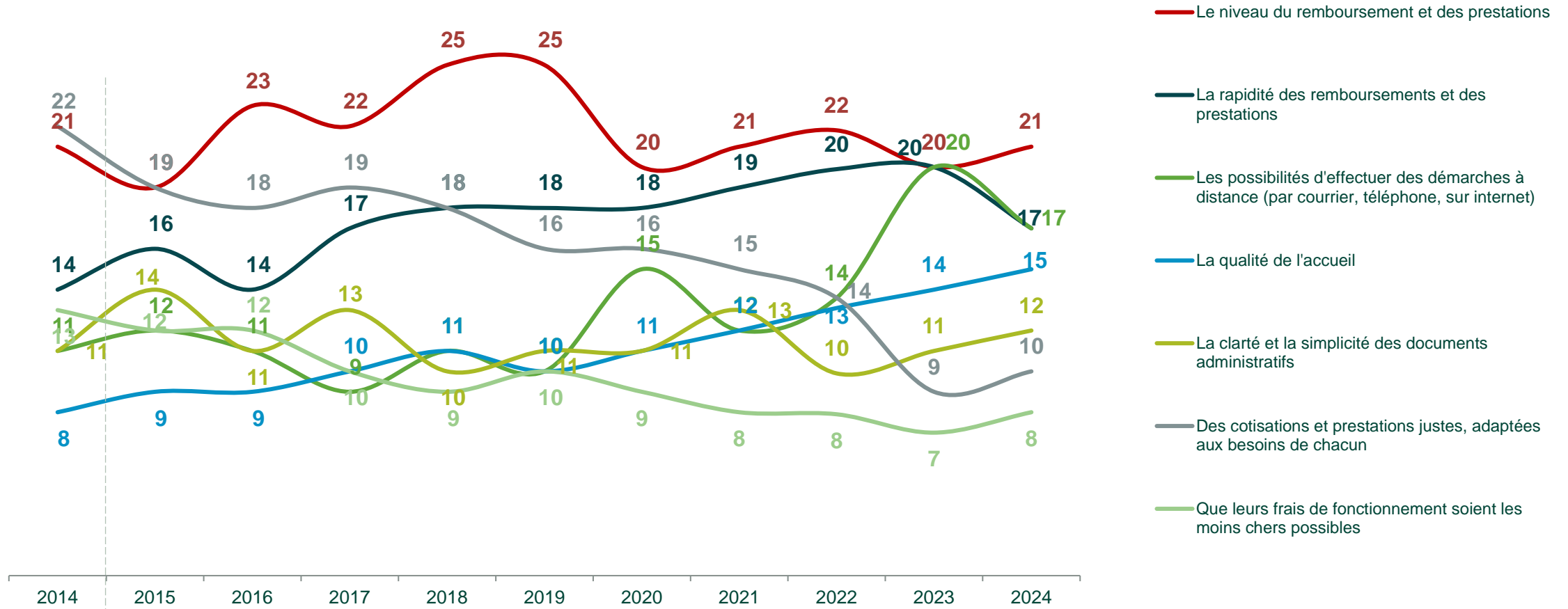
- Aux usagers, en % -



Le niveau des remboursements reste la priorité des centres de sécurité sociale pour les usagers, à un niveau similaire depuis 4 ans. La qualité de l'accueil apparaît comme une demande relativement secondaire mais qui gagne des points chaque année depuis 2019

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 ?

- Aux usagers, en % -



Passage d'une méthode de recueil téléphonique à une méthode online

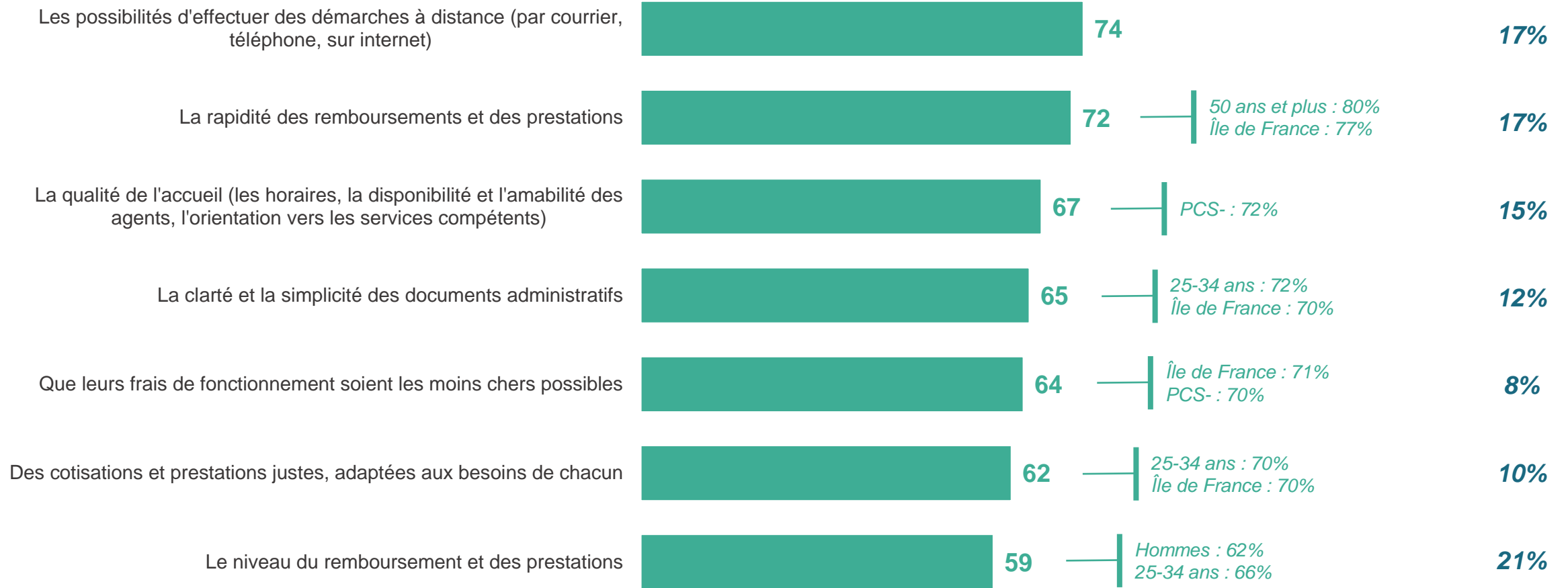
En dépit du fait que le niveau des remboursements constitue l'attente la plus importante des usagers, moins de 6 sur 10 en sont satisfaits, loin derrière les possibilités de démarches à distance et la rapidité des remboursements, qui font également partie des attentes prioritaires

Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des centres de sécurité sociale ? Estimez-vous qu'elle est... ?

- Aux usagers, en % de réponses « Satisfait » -



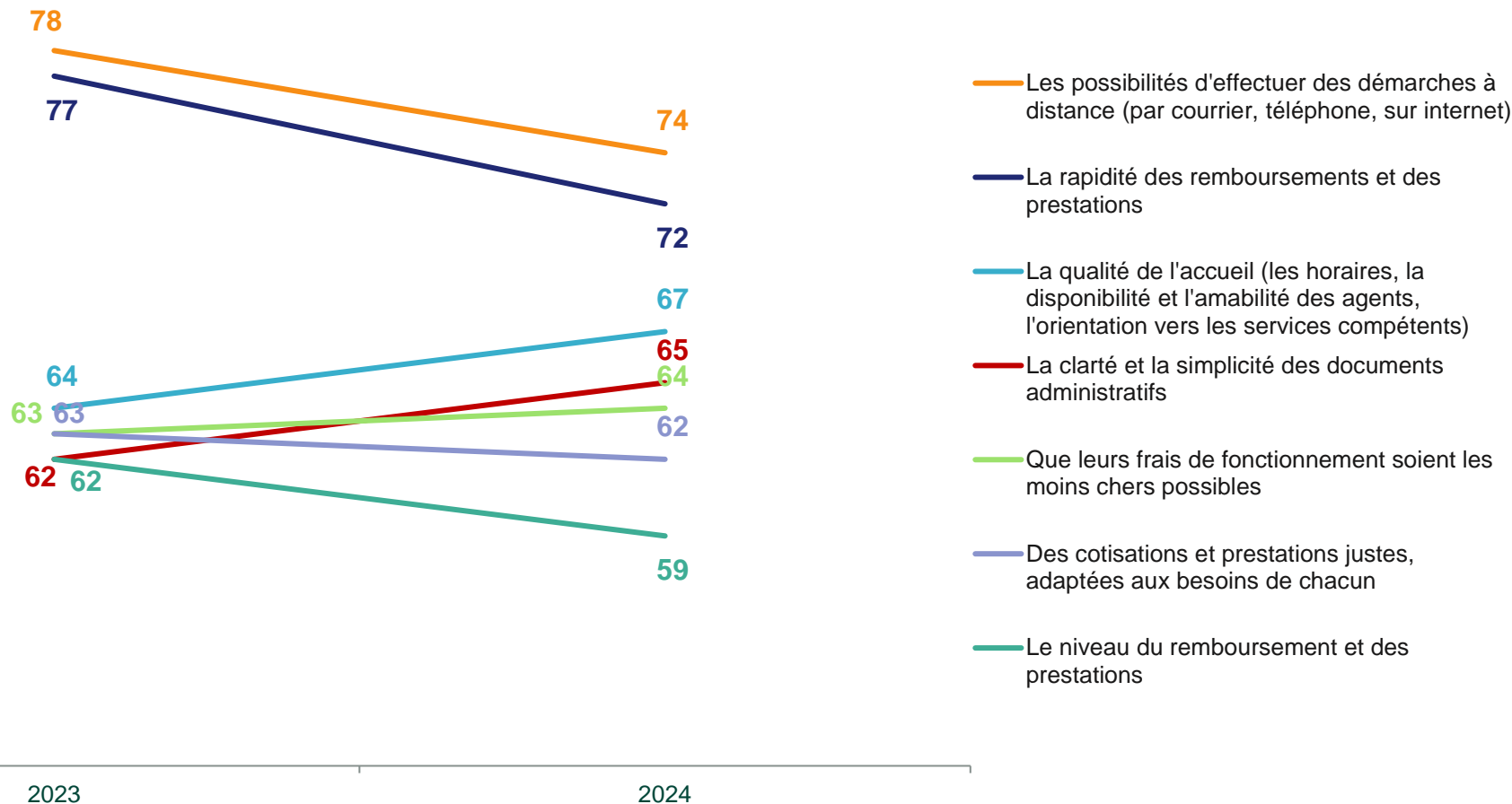
Niveau d'importance pour les usagers



Par rapport à l'an dernier, la qualité de l'accueil et la clarté d'explication des documents administratifs sont mieux jugées par les usagers (+ 3 pts), quand d'autres éléments sont au contraire jugés un peu moins satisfaisants

Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des centres de sécurité sociale ? Estimez-vous qu'elle est... ?

- Aux usagers, en % de réponses « Satisfait » -





Résultats par service public

La Justice

Les usagers de ce service public étaient identifiés en répondant positivement à la question :

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 ?

Pour entrer en contact avec les services de la justice, les usagers utilisent principalement le face à face et les sites officiels des services publics, Internet étant un canal utilisé par plus de 4 usagers sur 10 au global

En règle générale, comment êtes-vous en contact avec la Justice ? – *Plusieurs réponses possibles*

- Aux usagers, en % -



Par un contact physique : en face-à-face, en vous déplaçant **30**

En allant sur les sites officiels des services publics pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents **28**

Par courrier **23**

En échangeant par mail ou sms avec les services concernés **23**

Par téléphone **22**

Ce sont eux qui entrent en contact avec vous **16**

Par des campagnes d'information ou de communication **10**

En appel vidéo ou en visio-conférence **7**

Autre mode de contact **3**

Moins de 35 ans : 33%
Île de France : 39%
PCS+ : 34%

Zones rurales : 35%

Sous-total Internet : 43%

*(sites, mail et SMS)**

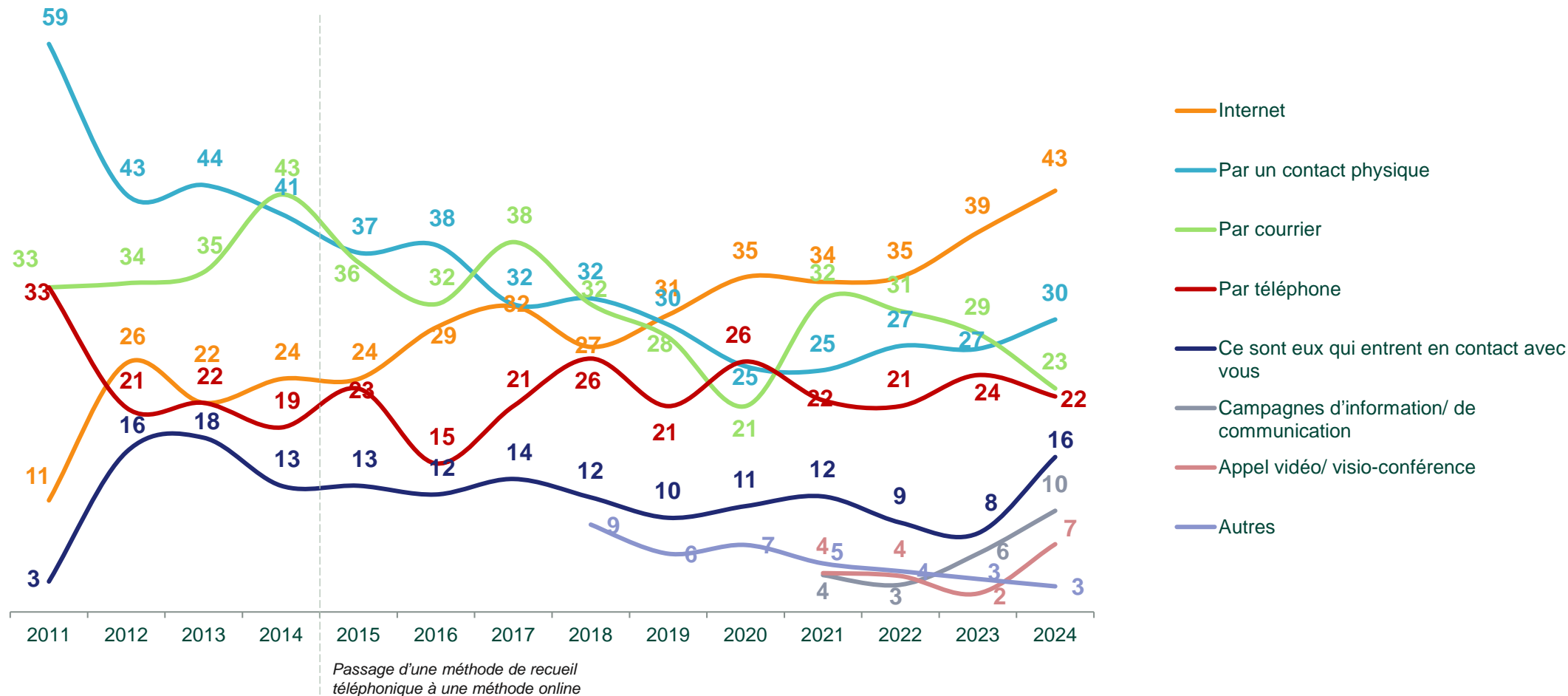
PCS+ : 15%

* Note de lecture : 43% des répondants ont été en contact avec ce service public par le biais de sites officiels ou par mails et sms, ou les deux. Le sous-total n'est donc pas une somme arithmétique des deux réponses.

Par rapport à l'an dernier, Internet gagne 4 points et reste le 1^{er} moyen pour entrer en contact avec les services de la justice, ce qui est le cas depuis 2019

En règle générale, comment êtes-vous en contact avec la Justice ? – *Plusieurs réponses possibles*

- Aux usagers, en % -



Si un peu plus d'un tiers des Français affirment avoir une bonne opinion de la justice, 7 usagers sur 10 affirment être satisfaits de l'action de celle-ci lorsqu'ils y ont été confrontés

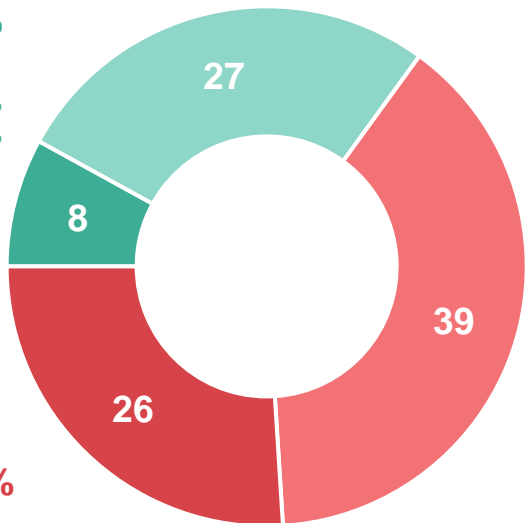
Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
La justice

- À tous, en % -



Bonne opinion : 35%

Moins de 35 ans : 41%
Île de France : 40%



Mauvaise opinion : 65%

50-64 ans : 70%
Zones rurales : 69%

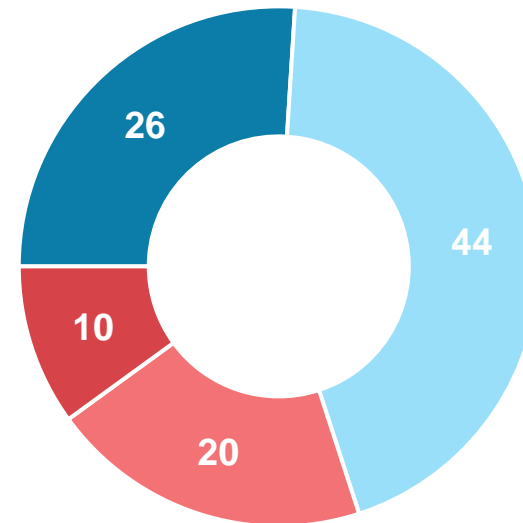
- Très bonne opinion
- Plutôt bonne opinion
- Plutôt mauvaise opinion
- Très mauvaise opinion

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

- Aux usagers, en % -

Satisfait : 70%

18-34 ans : 82%
PCS- : 79%



Mécontent : 30%

50 ans et plus : 42%

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt mécontent
- Très mécontent

En deçà de la moyenne des différents services publics testés, l'opinion des Français concernant la justice est stable depuis les 3 dernières années. À l'inverse, la satisfaction des usagers vis-à-vis des services de la justice est en hausse de 13 points depuis 2022

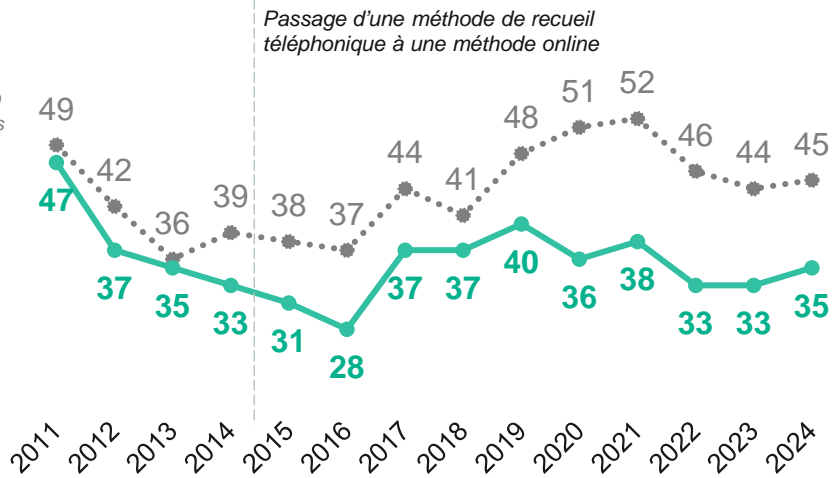
Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
La justice

- À tous, en % -



ST Bonne opinion

Moyenne des 9 services publics étudiés

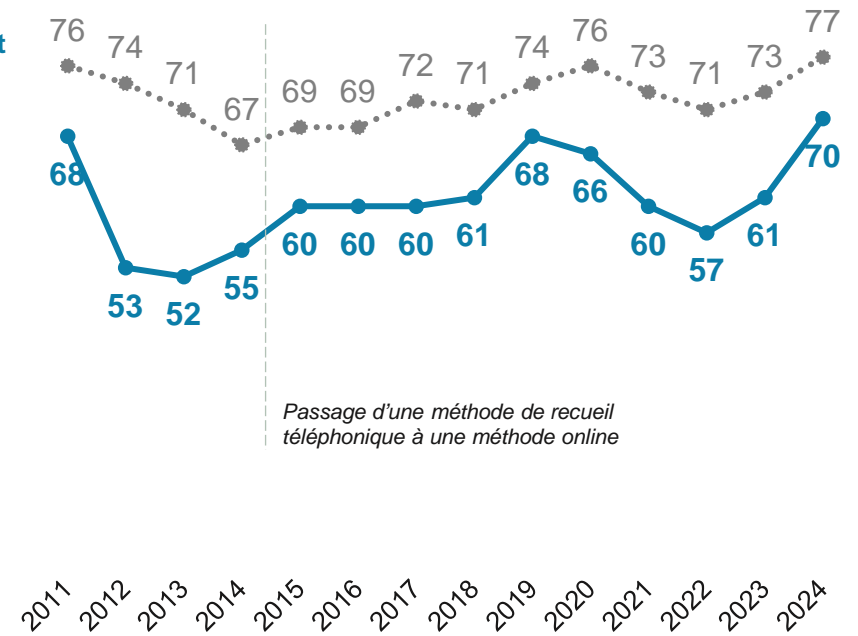


Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la Justice dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elle ?

- Aux usagers, en % -

ST Satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



Pour les usagers des services de la justice, l'attitude des juges à l'égard des plaignants est l'élément le plus important, devant le respect de la présomption d'innocence. La capacité de la justice à ne pas faire d'erreurs (ou les reconnaître) et à prendre en compte les intérêts des victimes sont également cités.

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

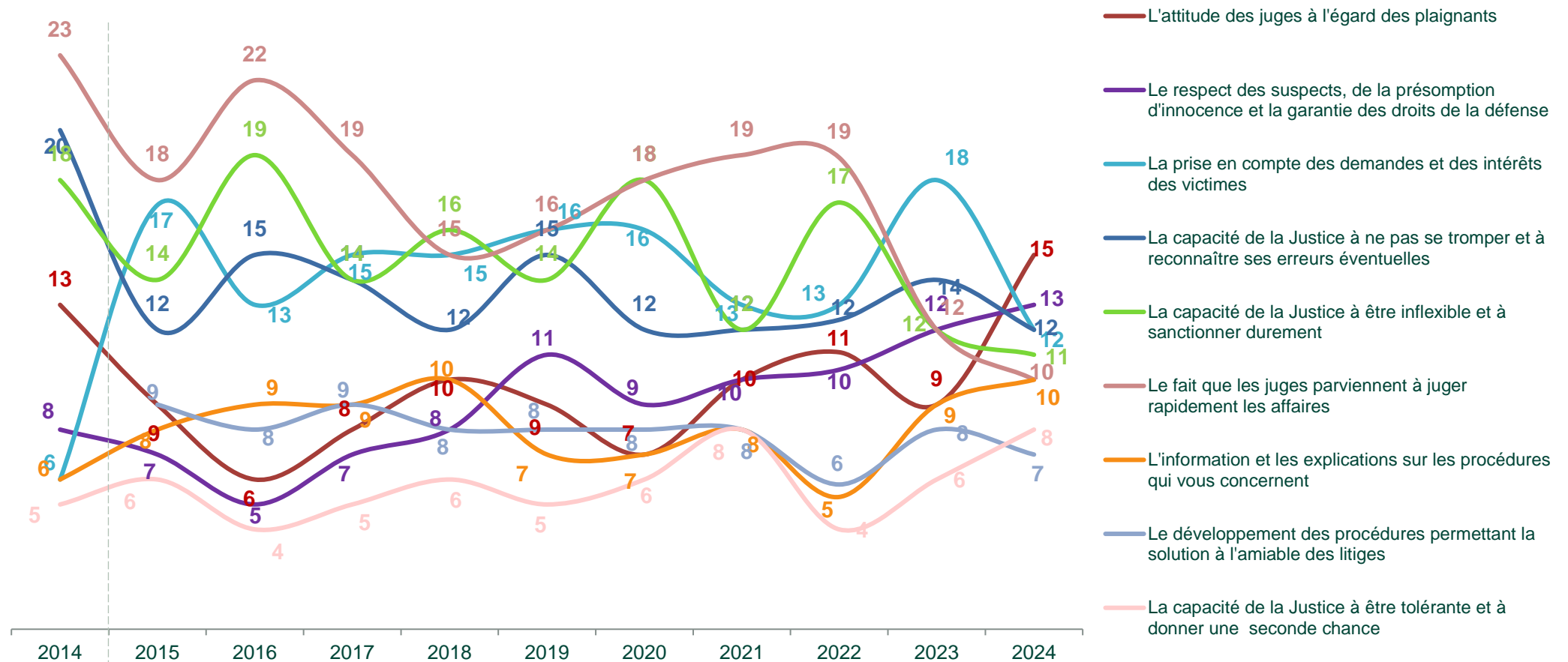
- Aux usagers, en % -



Première attente des usagers jusqu'en 2022, la capacité à juger rapidement une affaire confirme cette année son déclin et n'est citée comme une priorité que par 10% des usagers. En revanche, l'importance accordée à l'attitude des juges envers les plaignants est en hausse de 6 points depuis l'an dernier

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

- Aux usagers, en % -

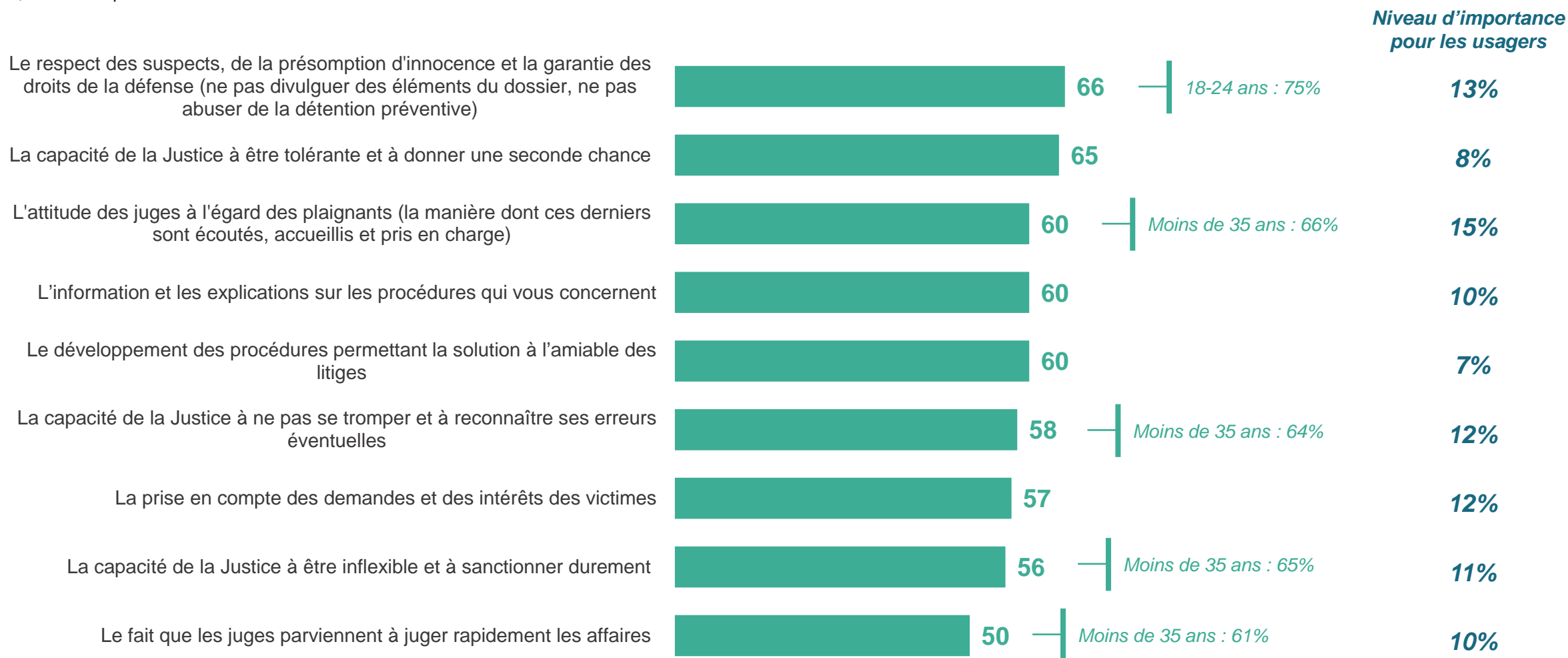


Passage d'une méthode de recueil téléphonique à une méthode online

Le respect de la présomption d'innocence et la capacité de la justice à donner une seconde chance sont cités par les usagers comme les actions pour lesquels ils sont les plus satisfaits dans ce domaine

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

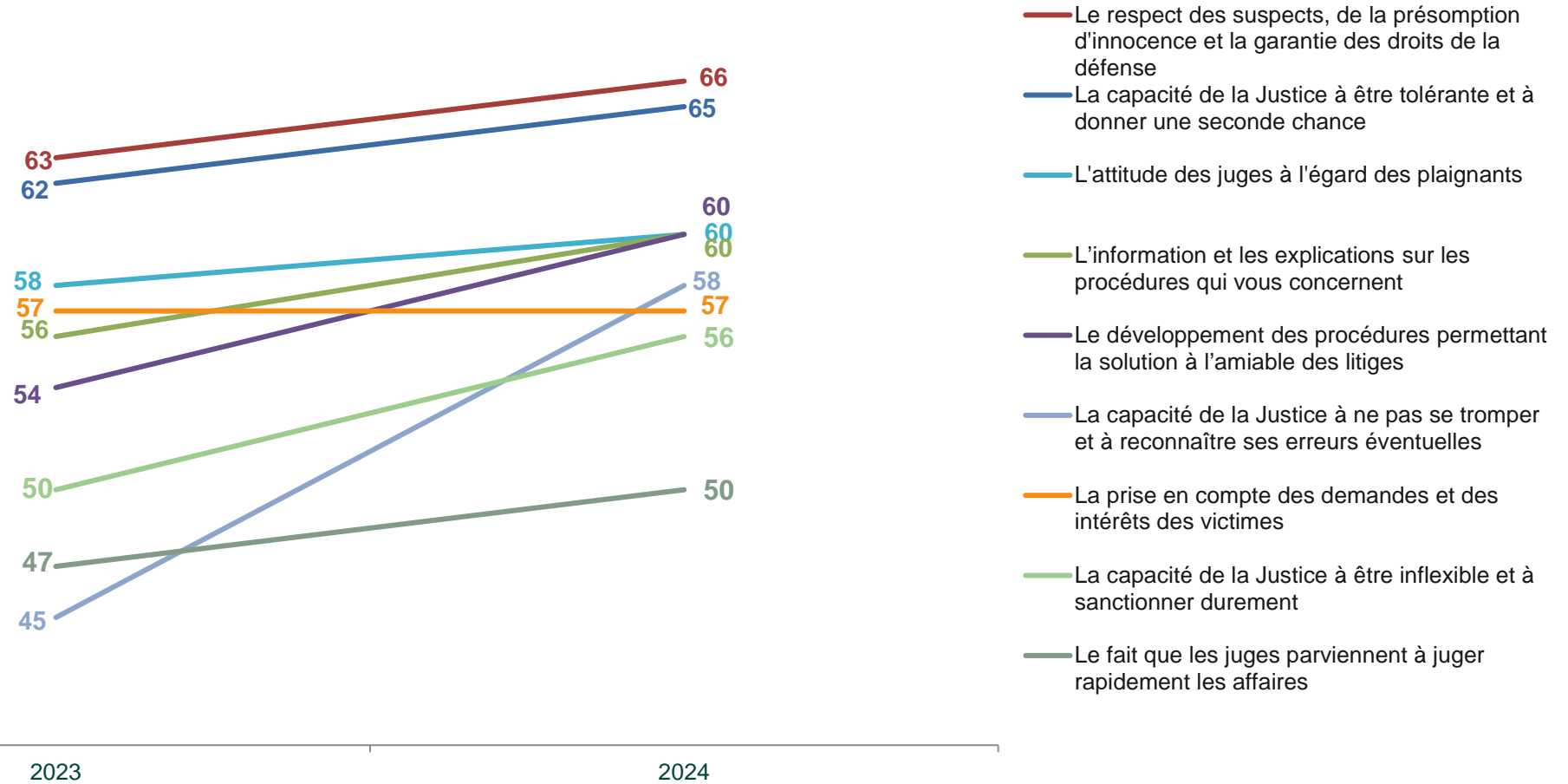
- Aux usagers, en % de réponses « Satisfait » -



De nombreux éléments sont jugés plus satisfaisants cette année, à commencer par la capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs, en hausse de 13 points

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

- Aux usagers, en % de réponses « Satisfait » -





Résultats par service public

La fiscalité et la collecte des impôts

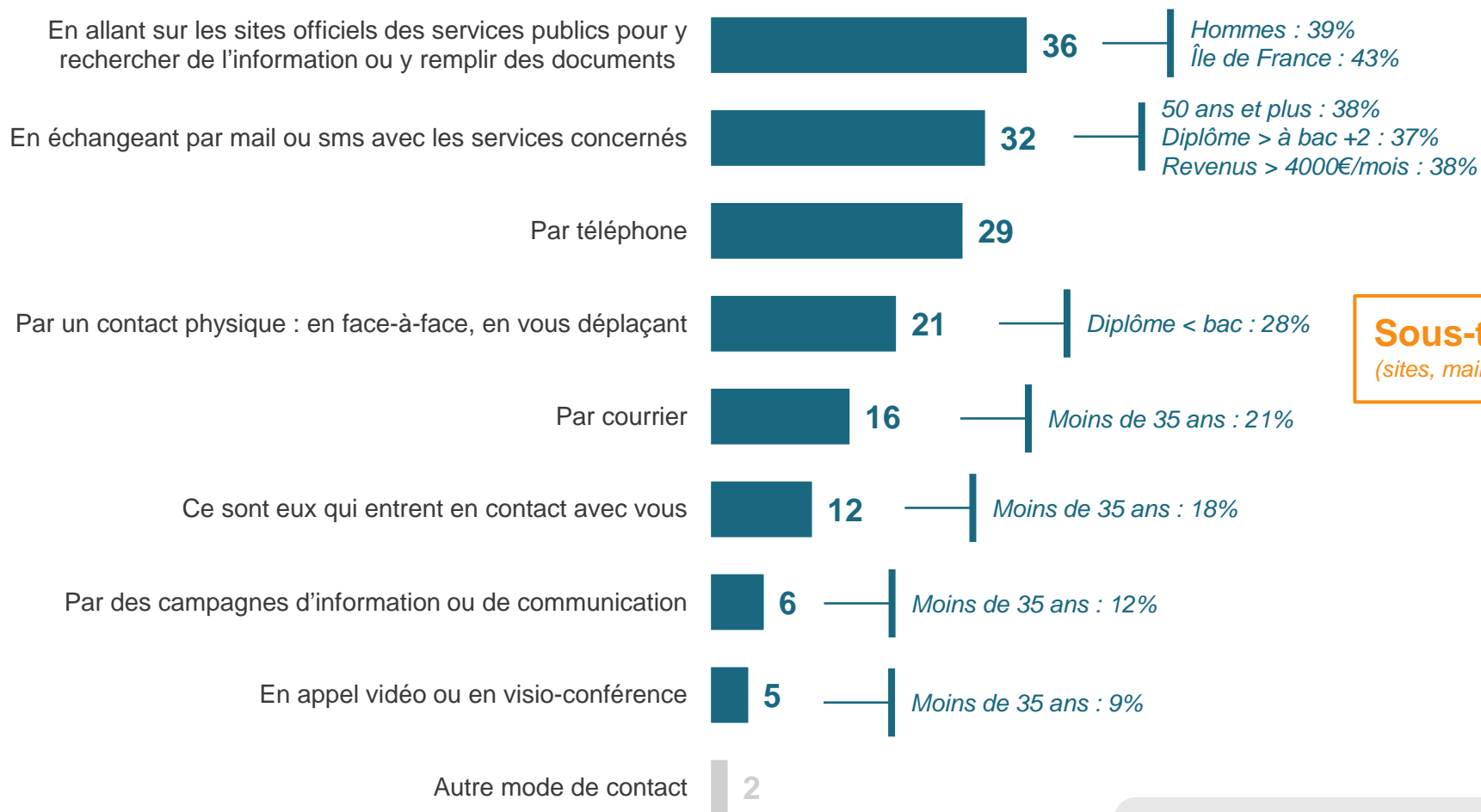
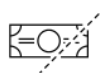
Les usagers de ce service public étaient identifiés en répondant positivement à la question :

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

Pour entrer en contact avec les centres des impôts, une majorité d'usagers affirment utiliser des canaux internet, qu'il s'agisse de passer par les sites internet ou d'échanger par mail ou sms

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

- Aux usagers, en % -



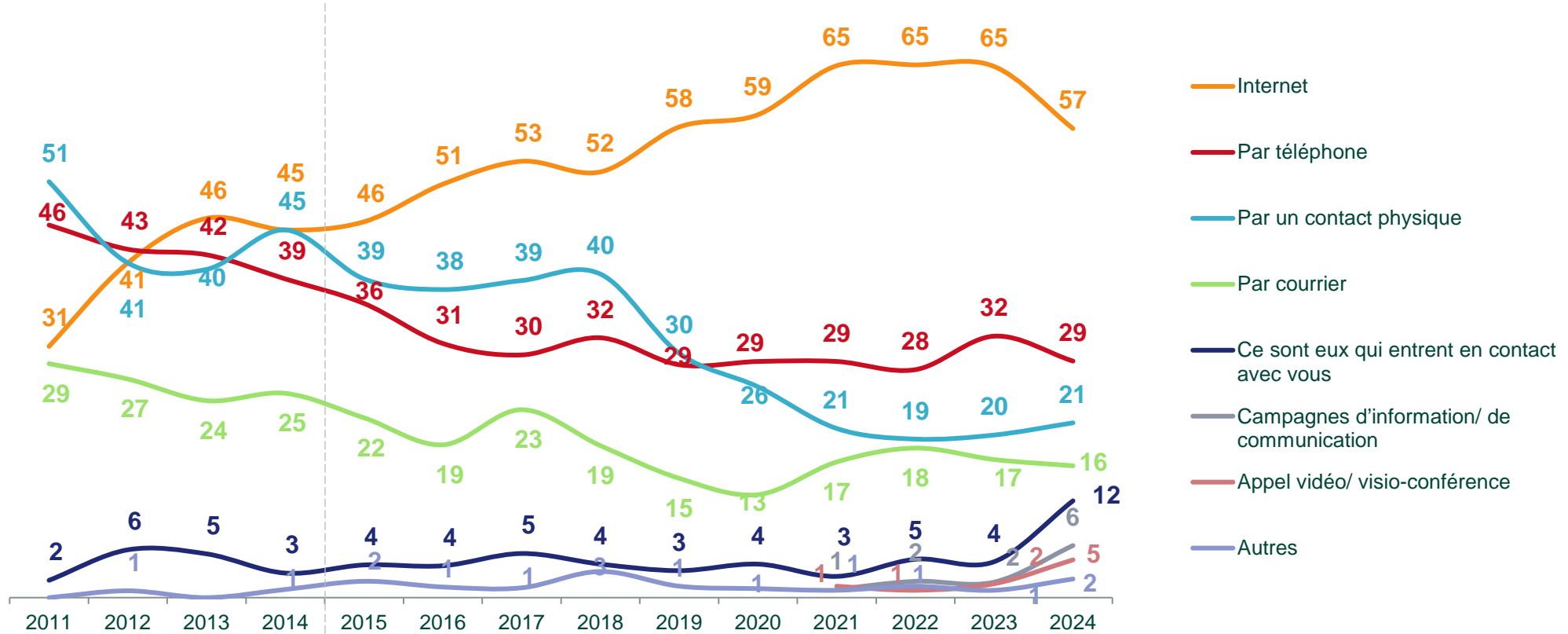
Sous-total Internet : 57%
(sites, mail et SMS)*

* Note de lecture : 57% des répondants ont été en contact avec ce service public par le biais de sites officiels ou par mails et sms, ou les deux. Le sous-total n'est donc pas une somme arithmétique des deux réponses.

Malgré une légère baisse cette année, Internet reste de loin le premier mode de contact utilisé avec les centres des impôts, ce qui est le cas depuis une dizaine d'années

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

- Aux usagers, en % -



Passage d'une méthode de recueil téléphonique à une méthode online

Malgré une opinion négative de près de 6 Français sur 10 concernant l'action de l'Etat dans ce domaine, les usagers sont largement satisfaits de l'action des services des impôts lorsqu'ils ont eu un contact avec eux

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

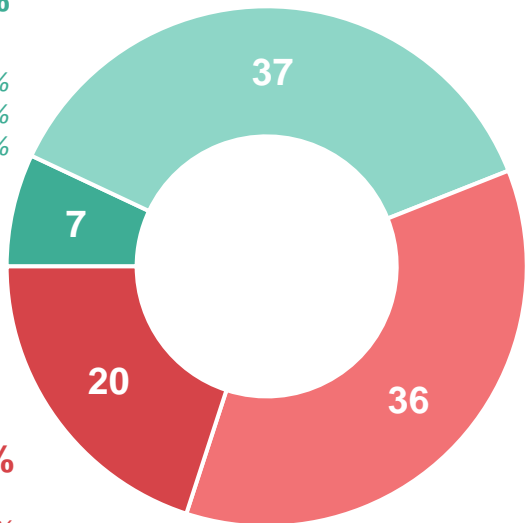
La fiscalité et la collecte des impôts

- À tous, en % -



Bonne opinion : 44%

65 ans et plus : 52%
Diplôme > à bac +2 : 48%
Revenus > 4000€/mois : 48%



Mauvaise opinion : 56%

35-49 ans : 62%
Zones rurales : 61%

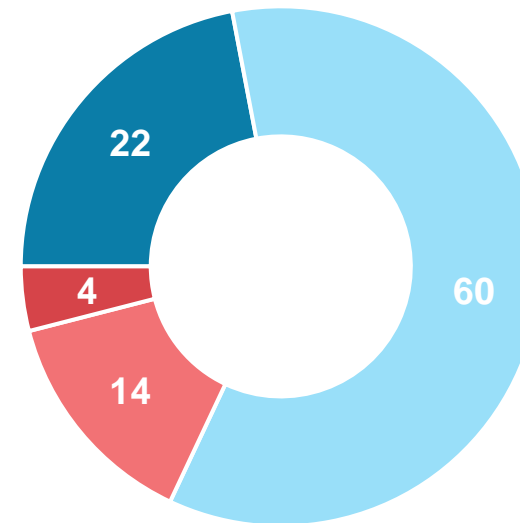
- Très bonne opinion
- Plutôt bonne opinion
- Plutôt mauvaise opinion
- Très mauvaise opinion

Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la direction générale des impôts et/ou du Trésor Public dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elle ?

- Aux usagers, en % -

Satisfait : 82%

50 ans et plus : 87%



Mécontent : 18%

35-49 ans : 22%
PCS + : 21%

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt mécontent
- Très mécontent

Depuis 2019, l'opinion des Français sur les impôts est en légère baisse (et suit la moyenne de l'opinion des Français envers les différents services publics). La satisfaction des usagers, elle, reste stable depuis plusieurs années.

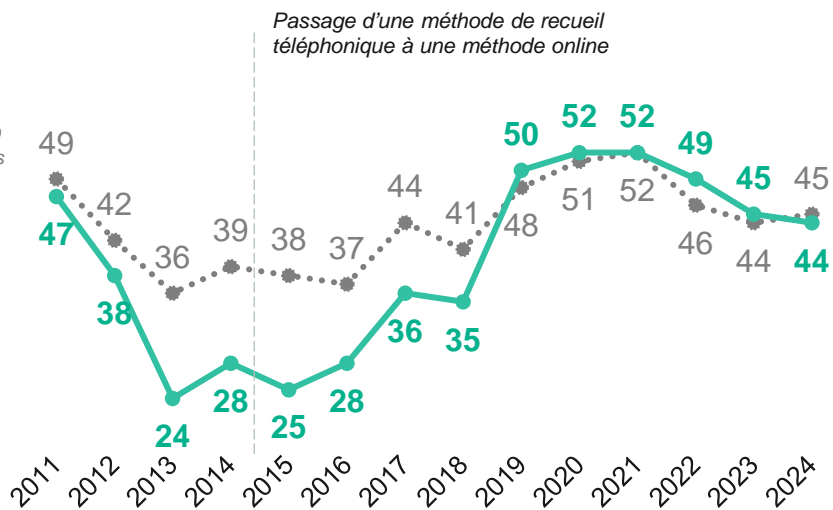
Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?

- À tous, en % -



ST Bonne opinion

Moyenne des 9 services publics étudiés

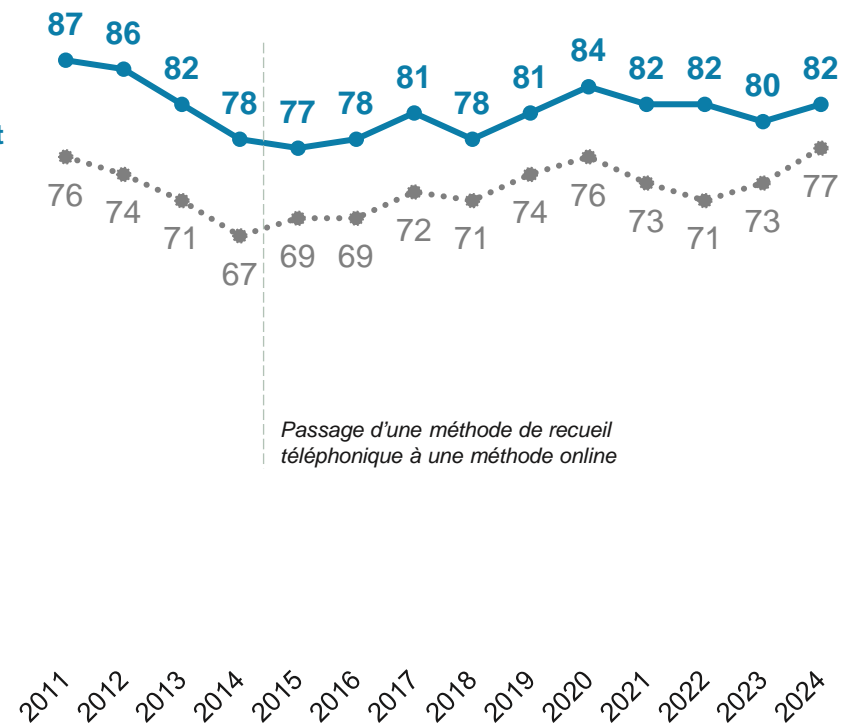


Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la direction générale des impôts et/ou du Trésor Public dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elle ?

- Aux usagers, en % -

ST Satisfait

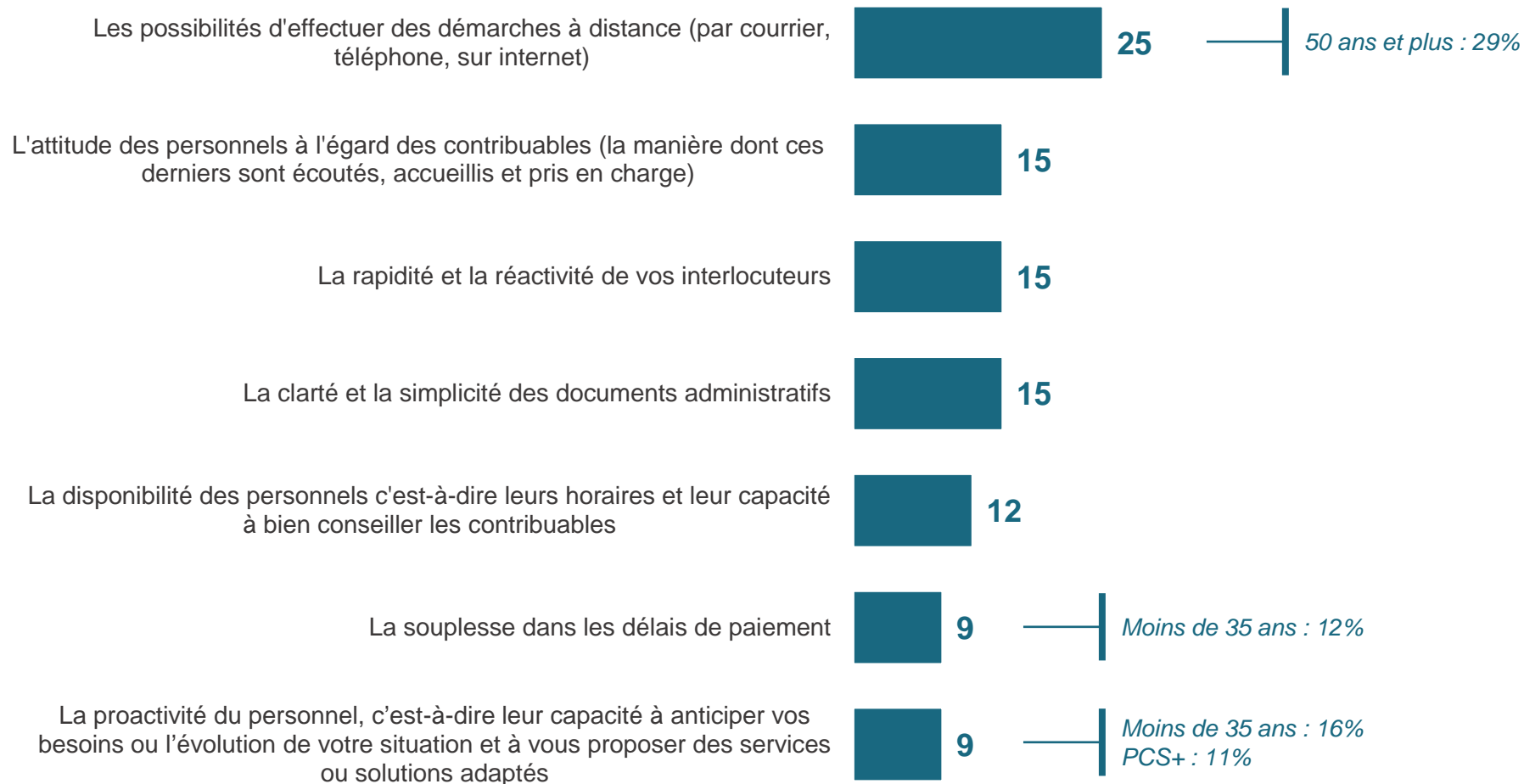
Moyenne des 9 services publics étudiés



La possibilité d'effectuer des démarches en ligne est la première attente des usagers des services des impôts, citée comme prioritaire par un quart d'entre eux

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 ?

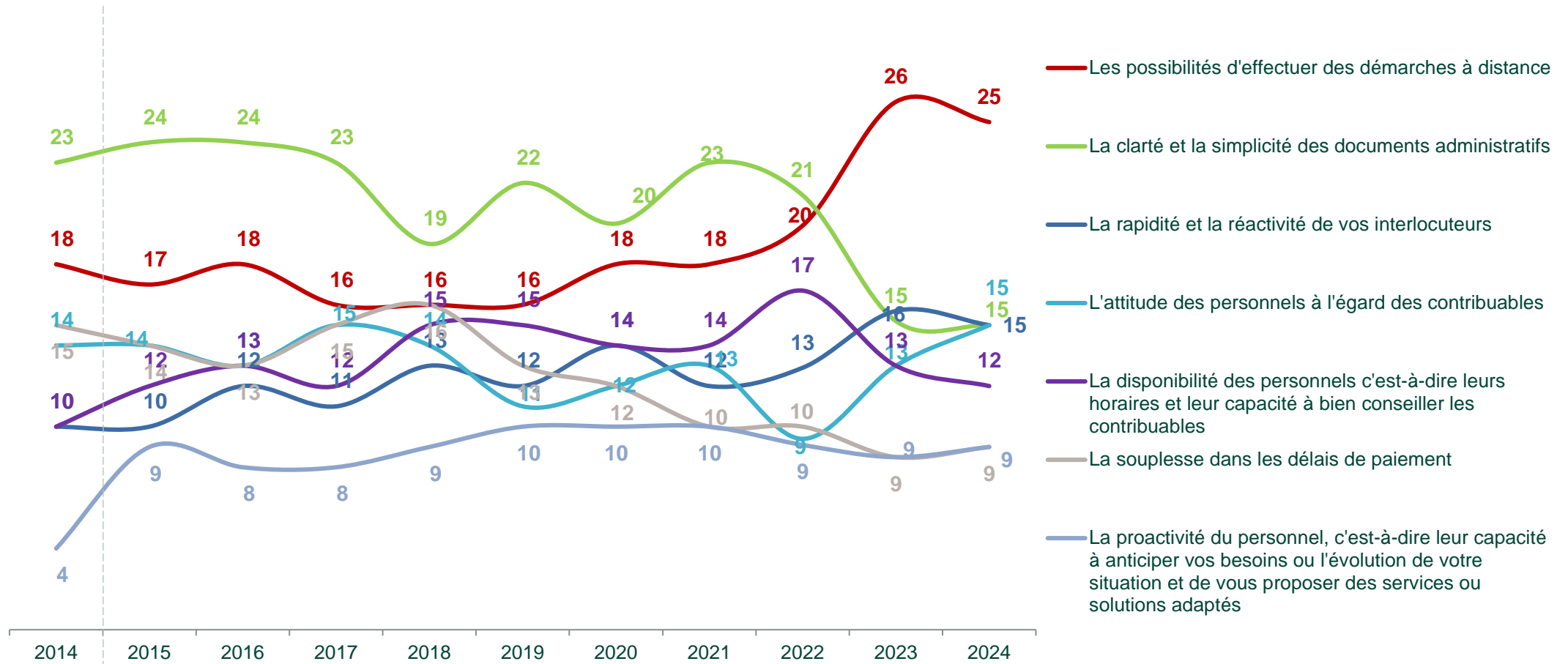
- Aux usagers, en % -



Depuis l'an dernier les attentes sont relativement stables : derrière la principale attente concernant les démarches à distance, ce sont les questions de clarté de l'information, de réactivité de l'administration et d'attitudes des agents qui sont attendues

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 ?

- Aux usagers, en % -

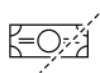


Passage d'une méthode de recueil téléphonique à une méthode online

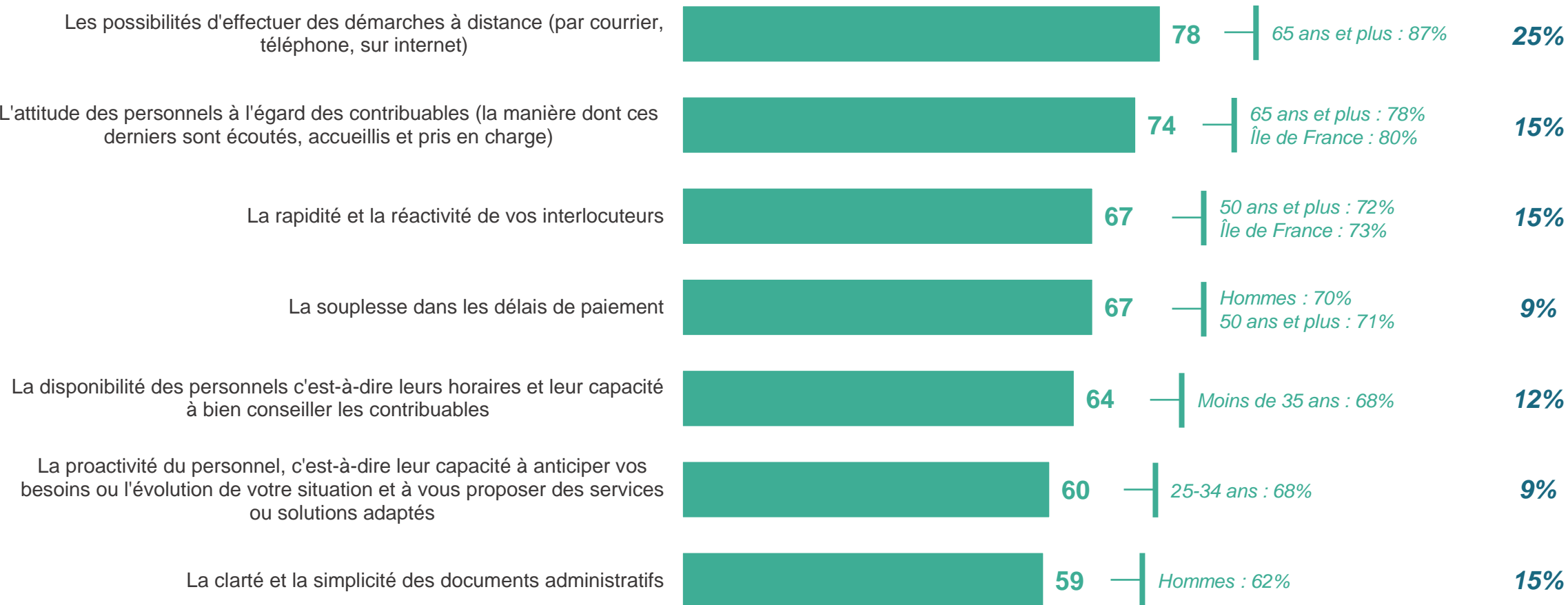
Effectuer des démarches à distance est à la fois l'attente prioritaire des usagers mais également ce dont ils sont aujourd'hui le plus satisfaits

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 ... ?

- Aux usagers, en % de réponses « Satisfait » -



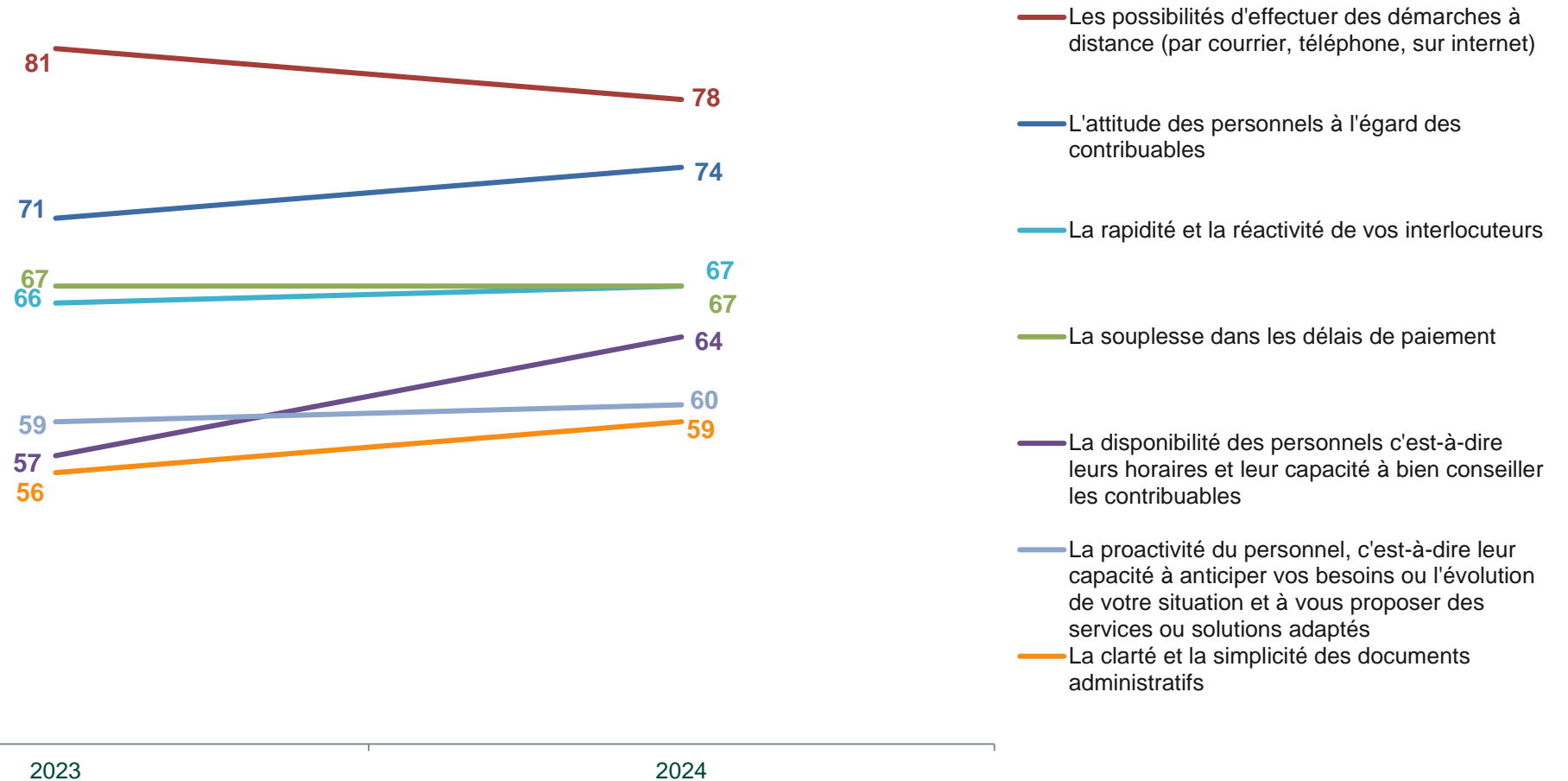
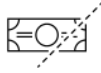
Niveau d'importance pour les usagers



De manière générale, les usagers sont tout autant satisfaits que l'an dernier envers les services de l'Etat en charge de la collecte des impôts, mais on enregistre une hausse de 7 points concernant la disponibilité et le conseil des agents aux contribuables

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 ... ?

- Aux usagers, en % de réponses « Satisfait » -





Résultats par service public

L'emploi, la lutte contre le chômage

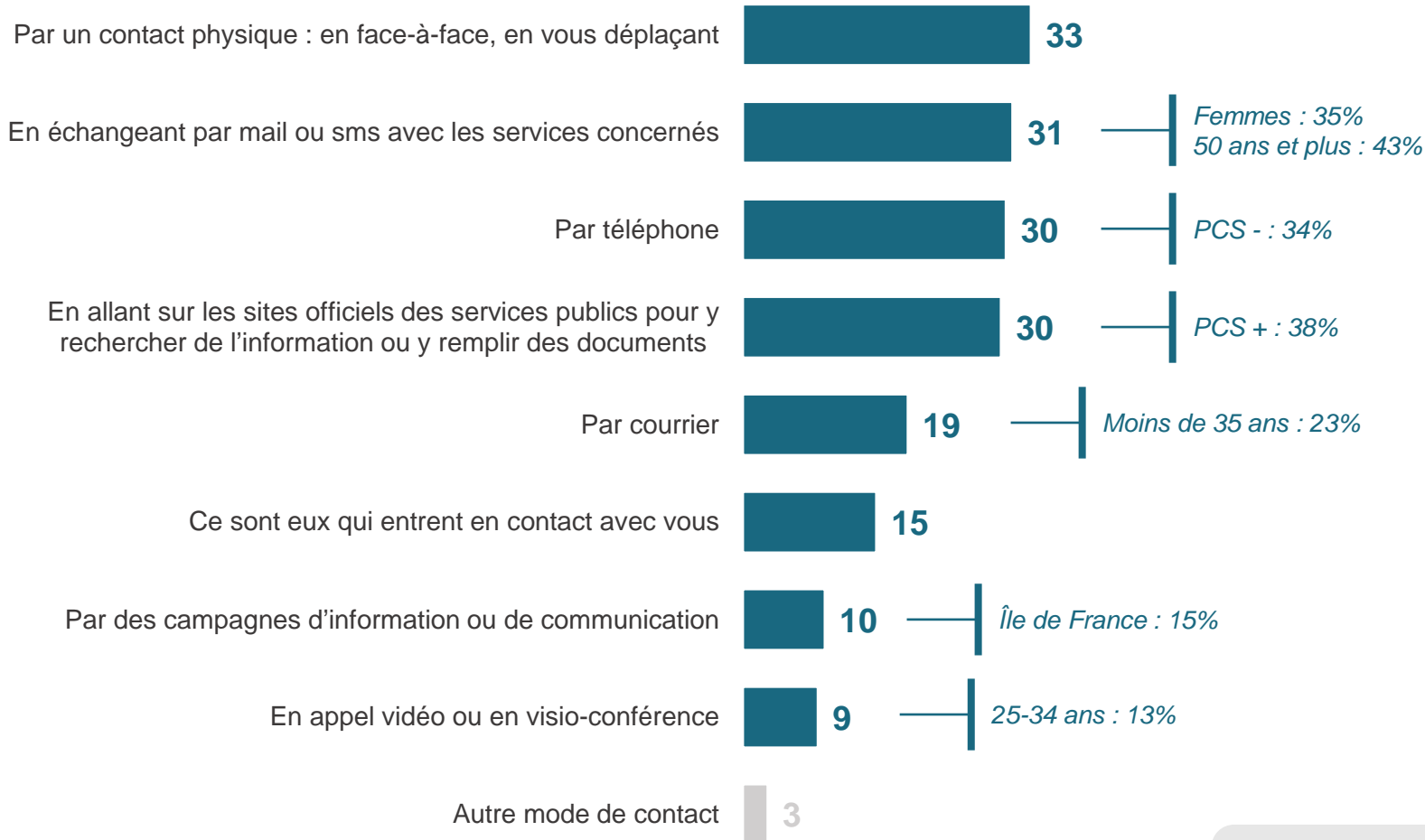
Les usagers de ce service public étaient identifiés en répondant positivement à la question :

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 France Travail (ex-Pôle Emploi), l'AFPA ou l'APEC que ce soit par téléphone, par courrier, par Internet ou en vous déplaçant ?

Internet s'impose comme le canal le plus utilisé pour entrer en contact avec les agences de retour à l'emploi, que ce soit sur leur site ou par mail. Le déplacement en agence est cité par près d'un tiers des usagers, et le téléphone est également cité au même niveau

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

- Aux usagers, en % -



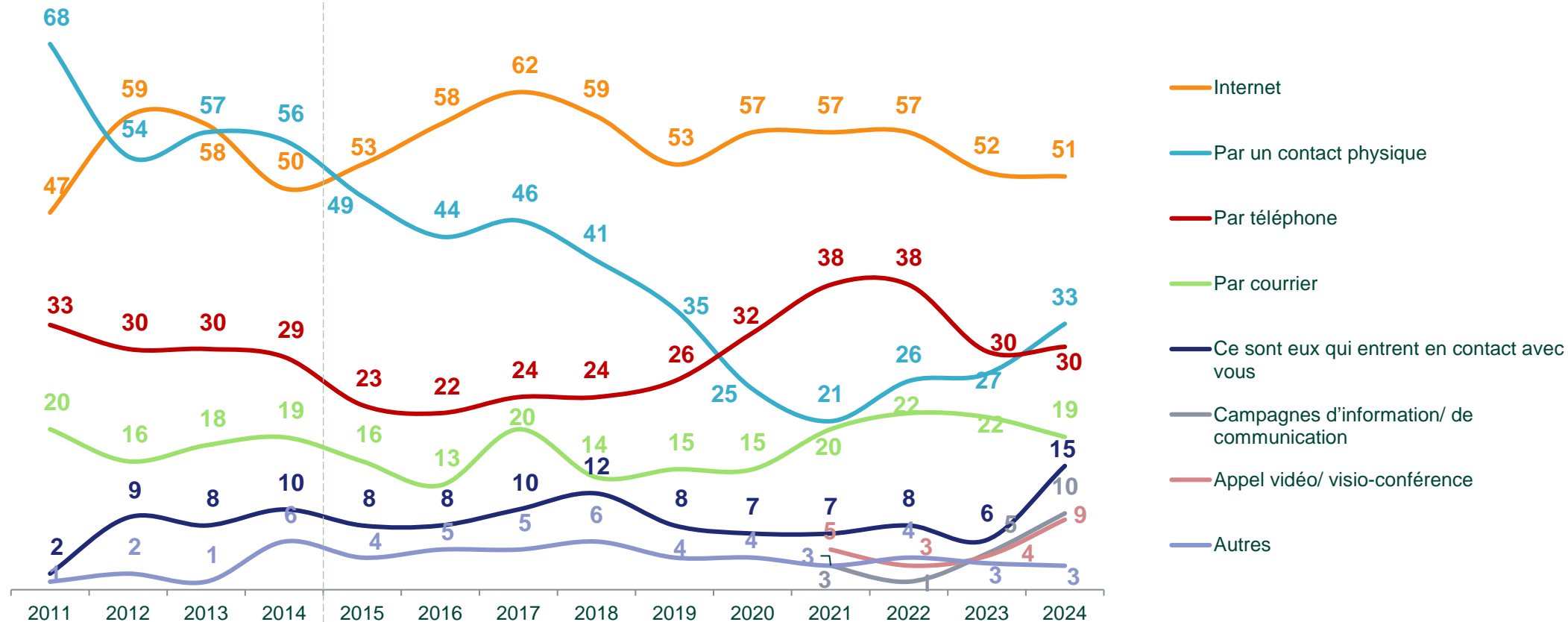
Sous-total Internet : 51%
(sites, mail et SMS)*

* Note de lecture : 51% des répondants ont été en contact avec ce service public par le biais de sites officiels ou par mails et sms, ou les deux. Le sous-total n'est donc pas une somme arithmétique des deux réponses.

Depuis l'an dernier Internet et le téléphone sont des canaux stables en termes de contact par les usagers, alors que le mode de contact en face à face a tendance à confirmer le rebond que l'on note depuis quelques années

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

- Aux usagers, en % -



Passage d'une méthode de recueil téléphonique à une méthode online

Si seuls 4 Français sur 10 affirment une bonne opinion à l'égard de l'action de l'Etat dans ce domaine, les usagers expriment un bon niveau de satisfaction vis-à-vis des agences d'aide à la recherche d'emploi

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

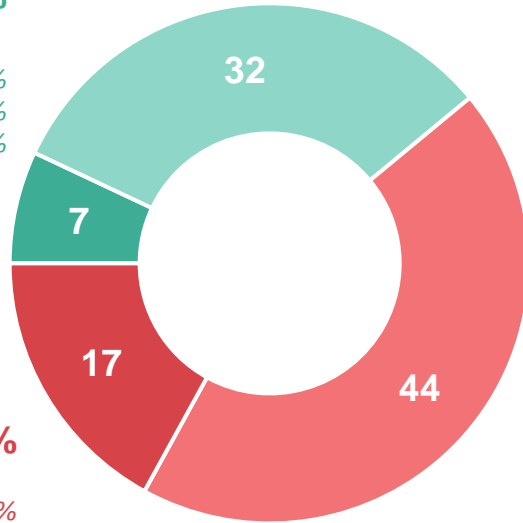
L'emploi, la lutte contre le chômage

- À tous, en % -



Bonne opinion : 39%

Moins de 35 ans : 47%
Île de France : 43%
PCS - : 44%



Mauvaise opinion : 61%

35-49 ans : 65%
Zones rurales : 65%

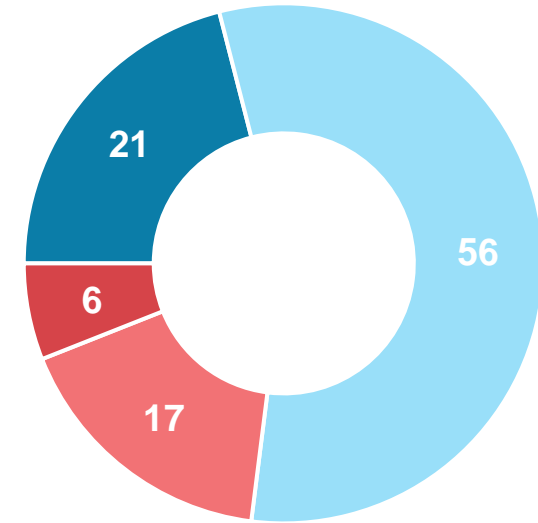
- Très bonne opinion
- Plutôt bonne opinion
- Plutôt mauvaise opinion
- Très mauvaise opinion

Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de l'agence d'aide à la recherche d'emploi avec laquelle vous avez été en contact ?

- Aux usagers, en % -

Satisfait : 77%

Île de France : 83%
PCS - : 83%



Mécontent : 23%

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt mécontent
- Très mécontent

Après avoir connu des années de forte augmentation, l'opinion à l'égard de l'action de l'Etat en matière de lutte contre le chômage a atteint un palier depuis 2021. La satisfaction à l'égard de l'action des agences d'aide au retour à l'emploi poursuit sa progression au long cours

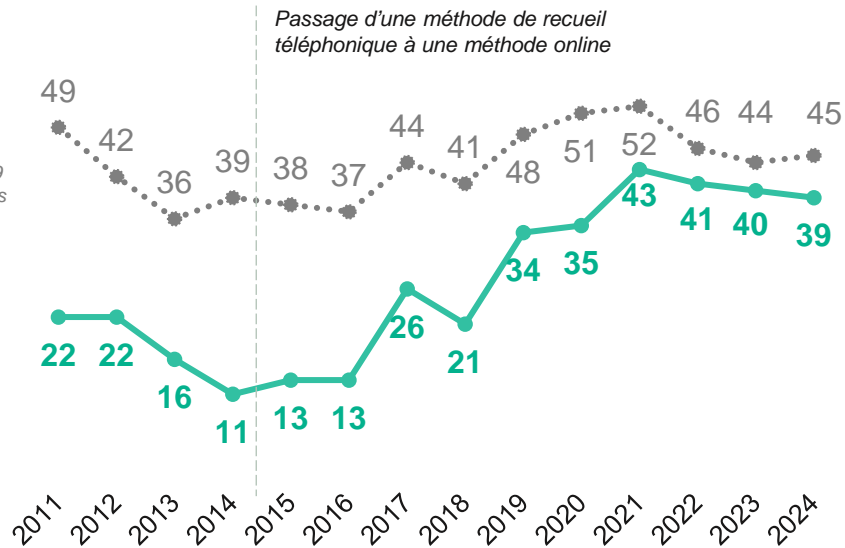
Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 L'emploi, la lutte contre le chômage

- À tous, en % -



ST Bonne opinion

Moyenne des 9 services publics étudiés

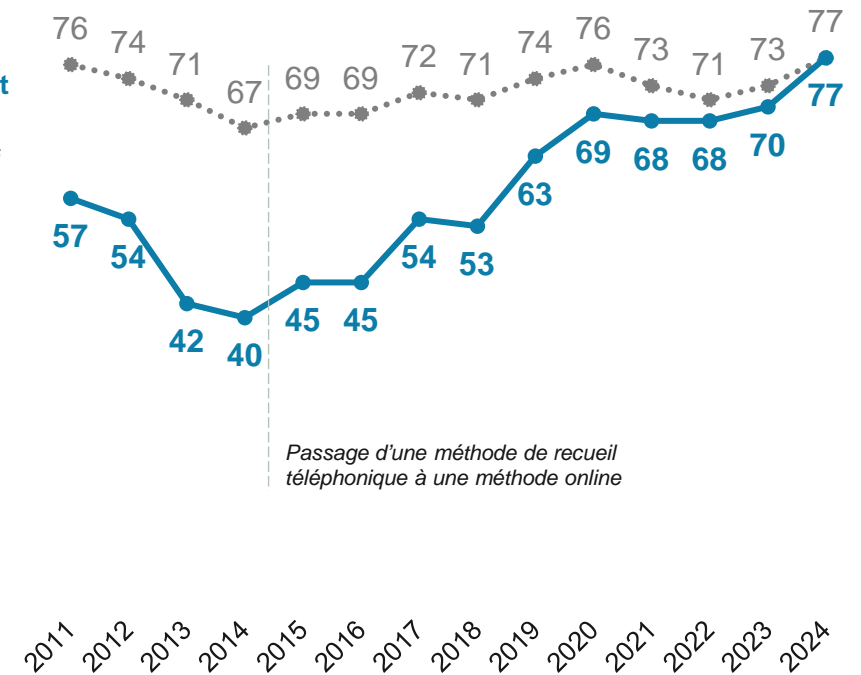


Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de l'agence d'aide à la recherche d'emploi avec laquelle vous avez été en contact ?

- Aux usagers, en % -

ST Satisfait

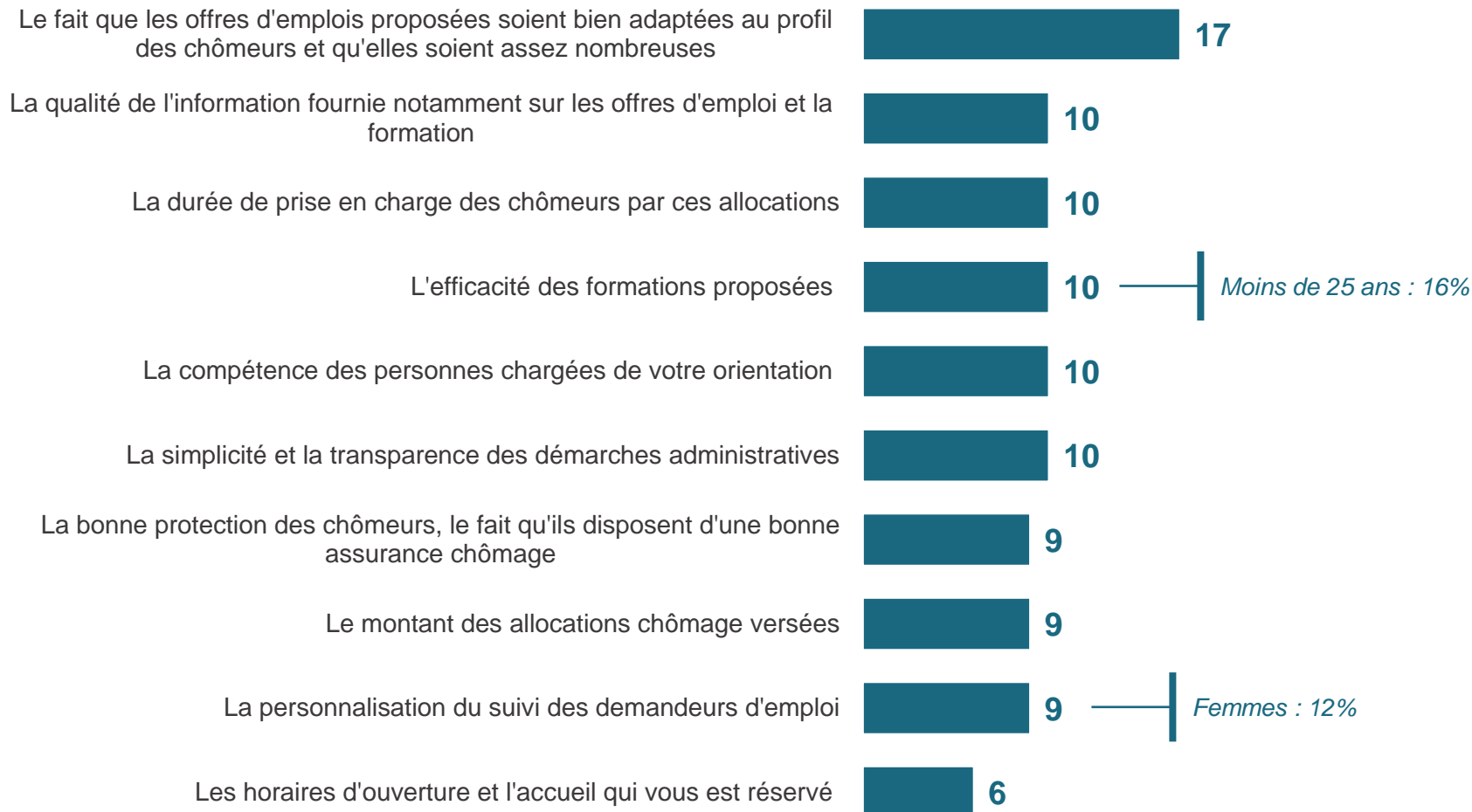
Moyenne des 9 services publics étudiés



Particulièrement partagés sur l'orientation de l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi, les usagers sont un peu plus nombreux à estimer que le nombre et l'adaptation des offres d'emploi sont une priorité par rapport au reste

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 ?

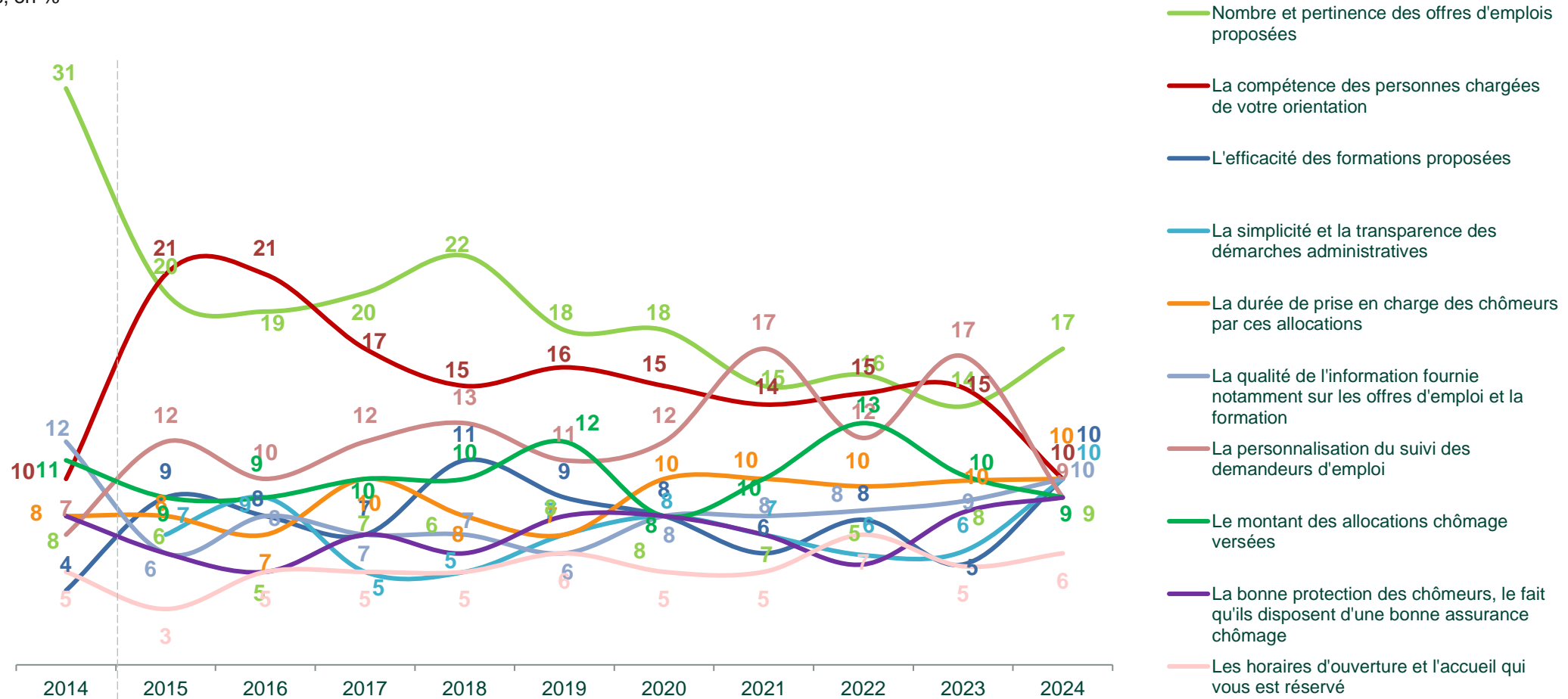
- Aux usagers, en % -



Demande la plus importante l'an dernier, la personnalisation du suivi des demandeurs d'emploi perd 8 points cette année, alors que l'attente concernant le nombre et la pertinence des offres d'emploi retrouve sa première place

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 ?

- Aux usagers, en % -

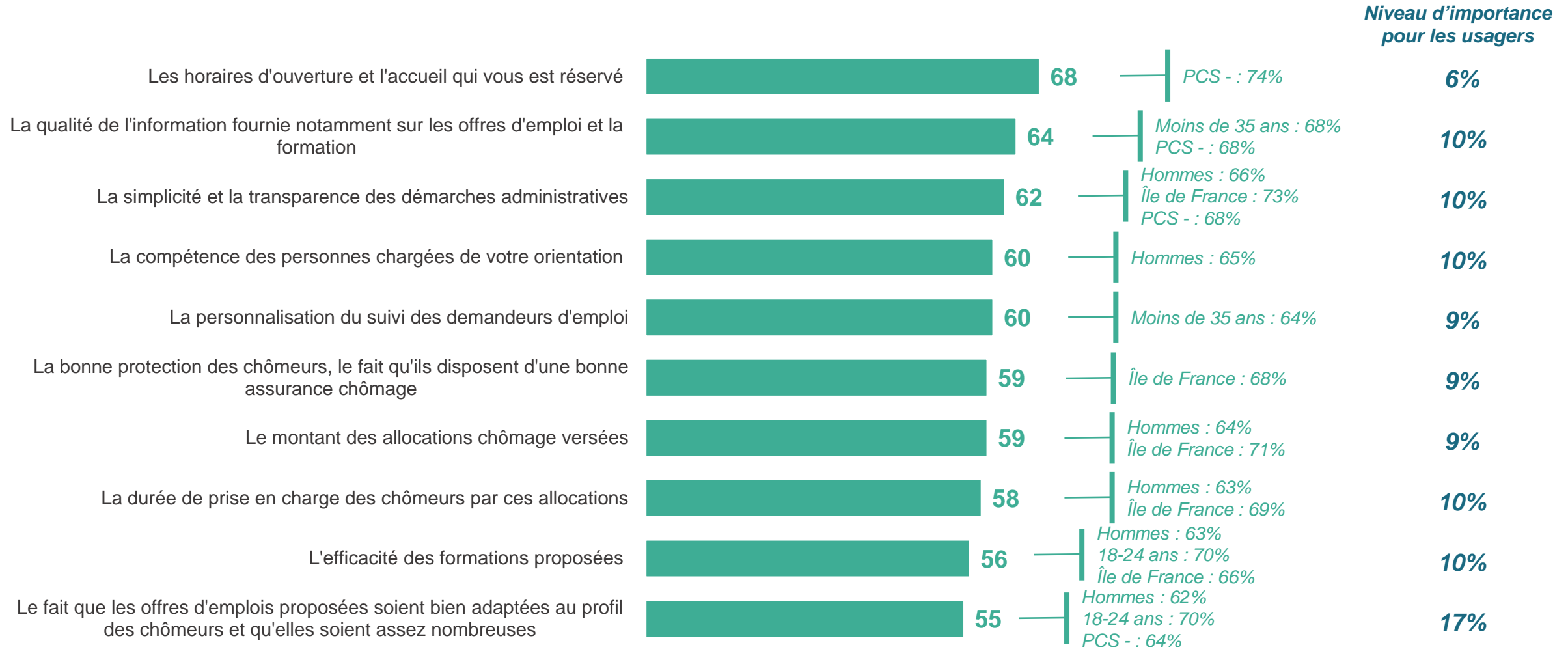


Passage d'une méthode de recueil téléphonique à une méthode online

Jugés moins prioritaire par les usagers, les horaires des agences sont les éléments vus comme les plus satisfaisants aujourd'hui, alors qu'on note le phénomène inverse concernant le nombre et la pertinence des offres d'emploi

Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ? Estimez-vous qu'elle est... ?

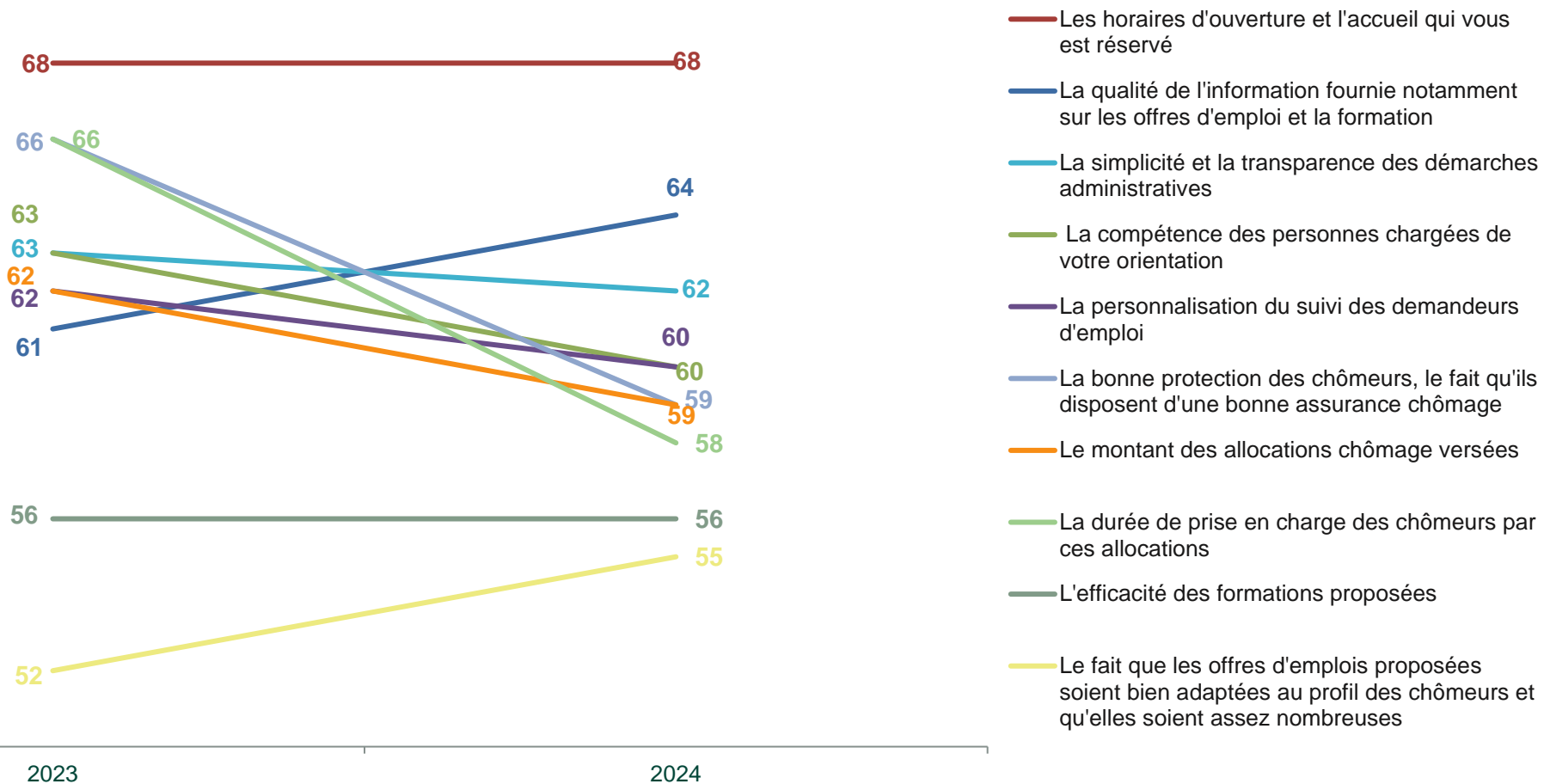
- Aux usagers, en % de réponses « Satisfait » -



Depuis l'année dernière, la durée de prise en charge par les allocations et la bonne protection des chômeurs en général sont jugées moins satisfaisantes

Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ? Estimez-vous qu'elle est... ?

- Aux usagers, en % de réponses « ST Satisfait » -





Résultats par service public

L'environnement

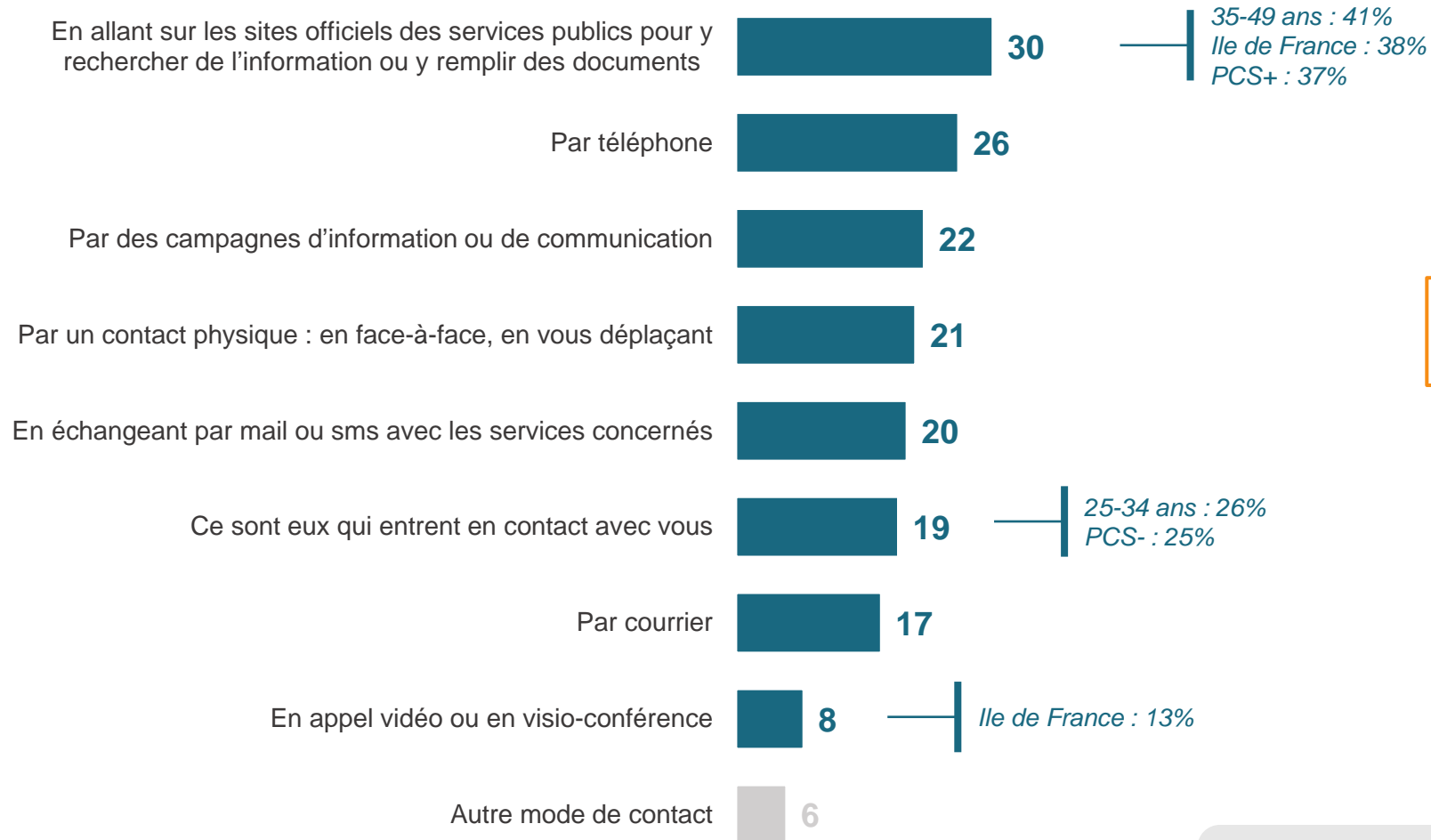
Les usagers de ce service public étaient identifiés en répondant positivement à la question :

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 ?

Plus de 4 usagers sur 10 affirment avoir utilisé Internet pour entrer en contact avec un service de l'Etat en charge des questions environnementales, notamment grâce à un site internet officiel

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

- Aux usagers, en % -



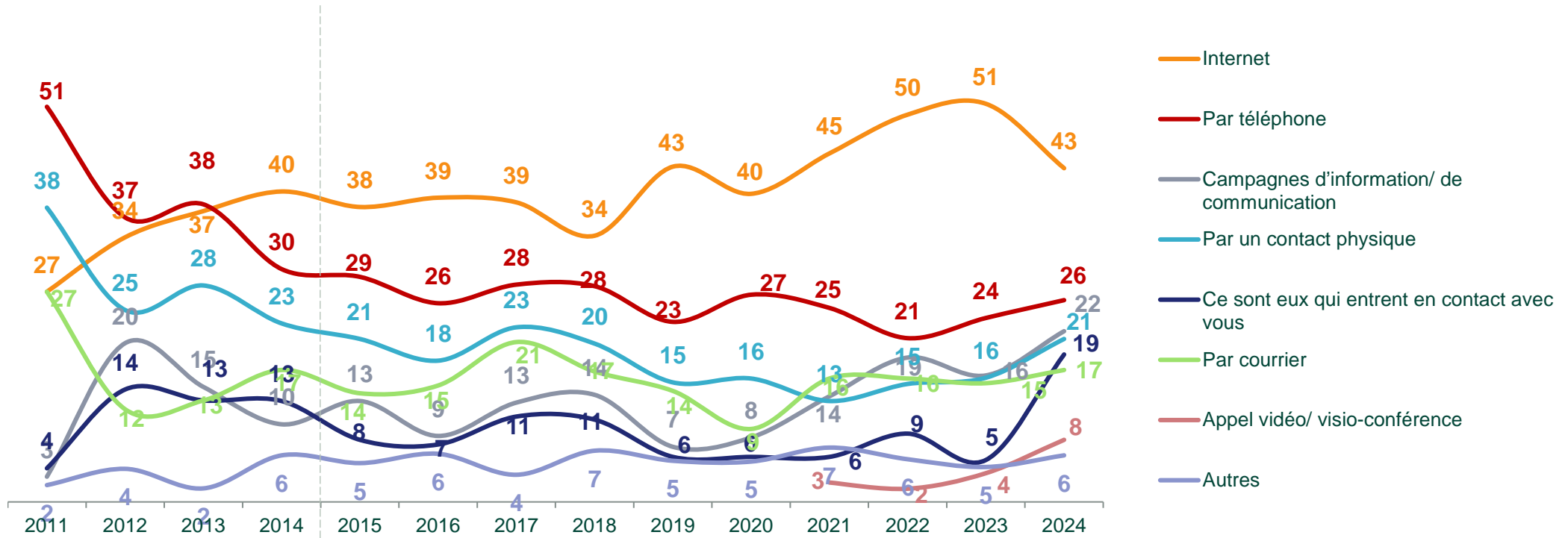
Sous-total Internet : 43%
(sites, mail et SMS)*

* Note de lecture : 43% des répondants ont été en contact avec ce service public par le biais de sites officiels ou par mails et sms, ou les deux. Le sous-total n'est donc pas une somme arithmétique des deux réponses.

Si Internet est un canal de communication qui perd en intensité (-8 pts) depuis l'an dernier, la place des campagnes d'information / communication est plus importante dans le domaine de l'environnement que dans les autres

En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les services de l'Etat en charge des questions environnementales ? – *Plusieurs réponses possibles*

- Aux usagers, en % -



Passage d'une méthode de recueil téléphonique à une méthode online

Malgré une opinion mitigée sur l'action de l'Etat en matière d'environnement, plus des trois quarts des usagers se déclarent satisfaits

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

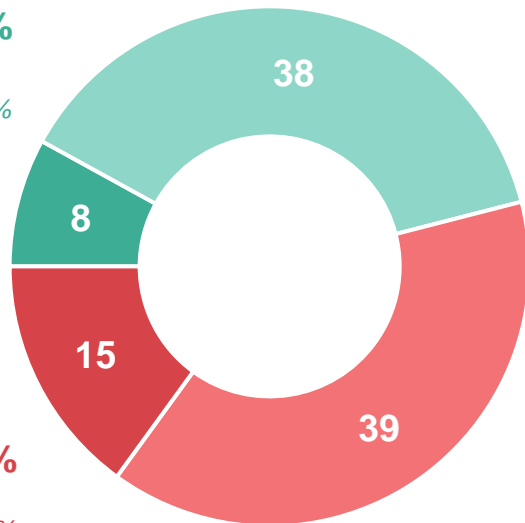
L'environnement

- À tous, en % -



Bonne opinion : 46%

Moins de 35 ans : 50%



Mauvaise opinion : 54%

35-49 ans : 58%

Zones rurales : 59%

- Très bonne opinion
- Plutôt bonne opinion
- Plutôt mauvaise opinion
- Très mauvaise opinion

Globalement, en tant qu'utilisateur des services en charge 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 ?

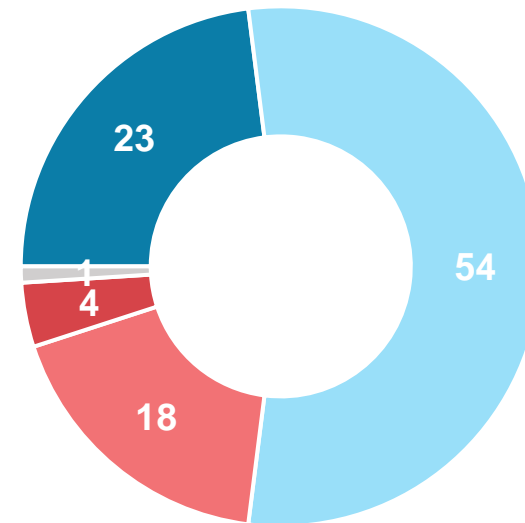
- Aux usagers, en % -

Satisfait : 77%

18-24 ans : 85%

25-34 ans : 85%

PCS - : 85%



Mécontent : 22%

65 ans et plus : 37%

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt mécontent
- Très mécontent
- Ne se prononce pas

Depuis 2022, on observe une hausse des évaluations positives, tant en ce qui concerne l'opinion des Français sur l'action de l'Etat en matière d'environnement que la satisfaction des usagers des services publics liés

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

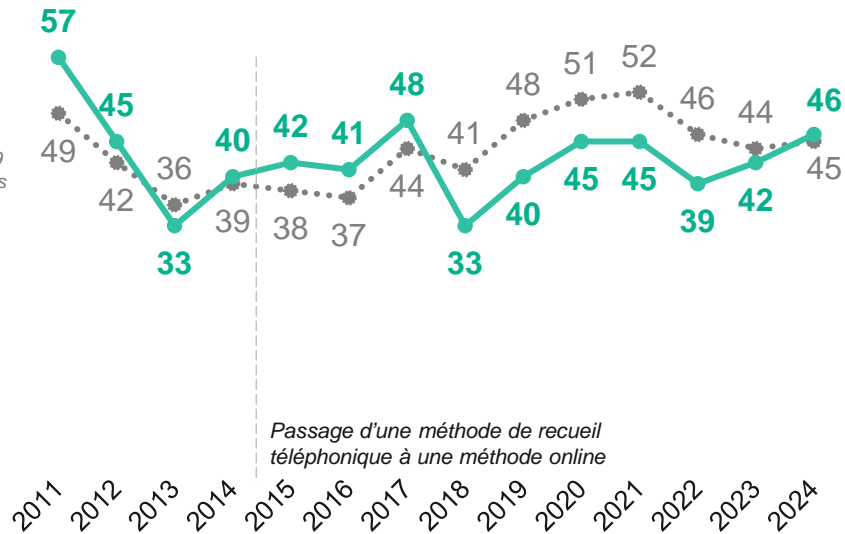
L'environnement

- À tous, en % -



ST Bonne opinion

Moyenne des 9 services publics étudiés



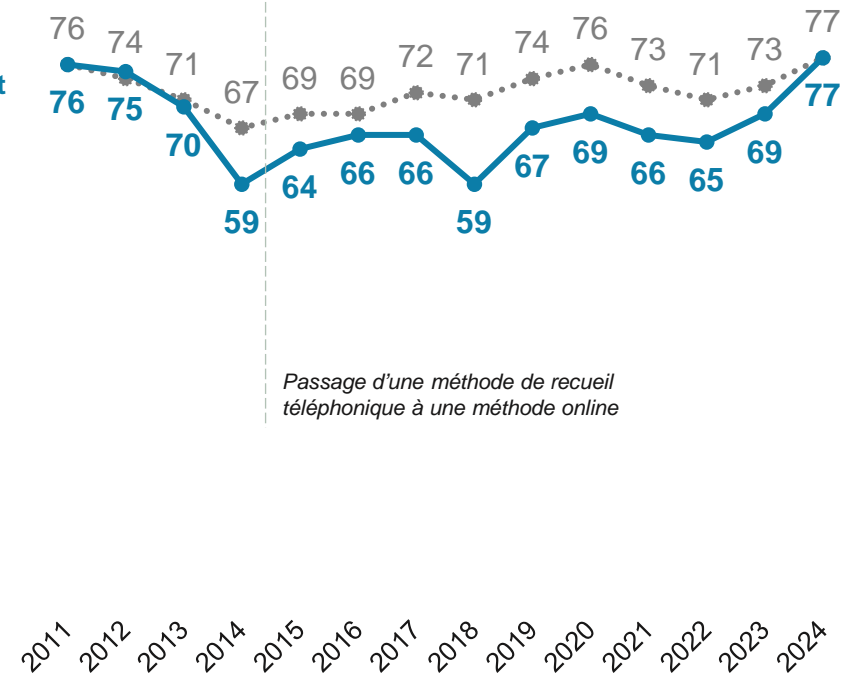
Passage d'une méthode de recueil téléphonique à une méthode online

Globalement, en tant qu'utilisateur des services en charge 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 ?

- Aux usagers, en % -

ST Satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



Passage d'une méthode de recueil téléphonique à une méthode online

Dans ce domaine, les attentes sont très éclatées, aucune ne s'imposant de manière nette, même si l'efficacité des actions prises en faveur de l'environnement arrive légèrement en tête

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 ?

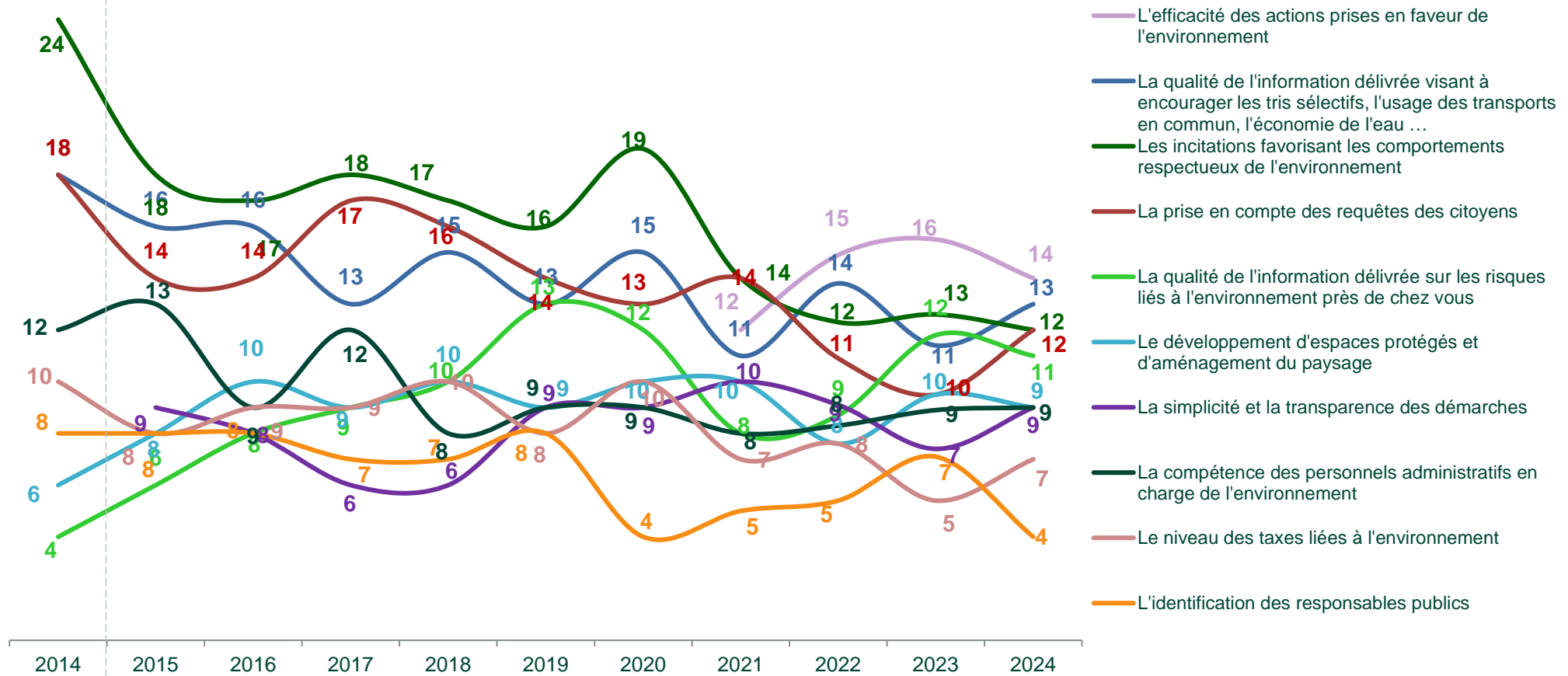
- Aux usagers, en % -



Les attentes sont très diverses et évoluent peu par rapport à l'an dernier, on note toutefois une très légère hausse de l'importance accordée à la qualité de l'information sur les bons comportements et à la prise en compte des requêtes des citoyens

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 ?

- Aux usagers, en % -

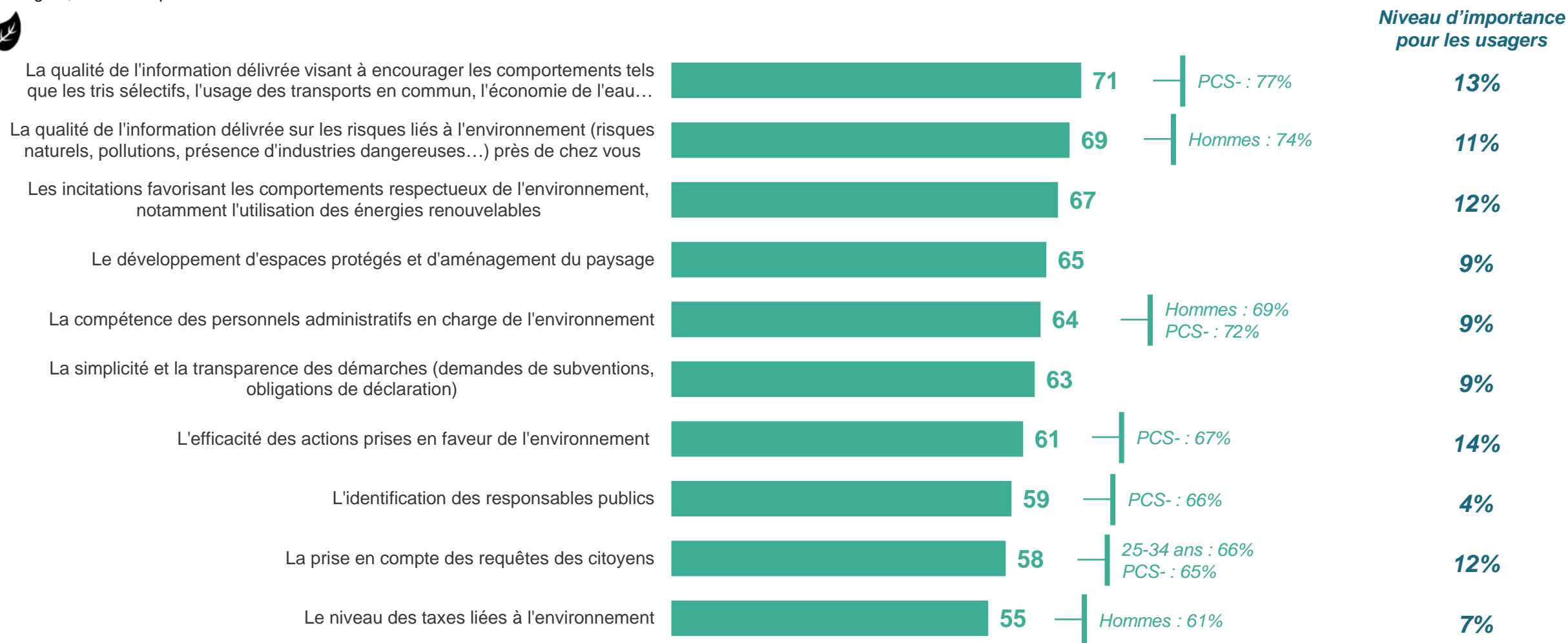


Passage d'une méthode de recueil téléphonique à une méthode online

De manière générale, les niveaux de satisfaction les plus élevés dans ce domaine concernent avant tout la qualité des informations fournies aux usagers

Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'Etat et de ses services en matière d'environnement ? Estimez-vous qu'elle est... ?

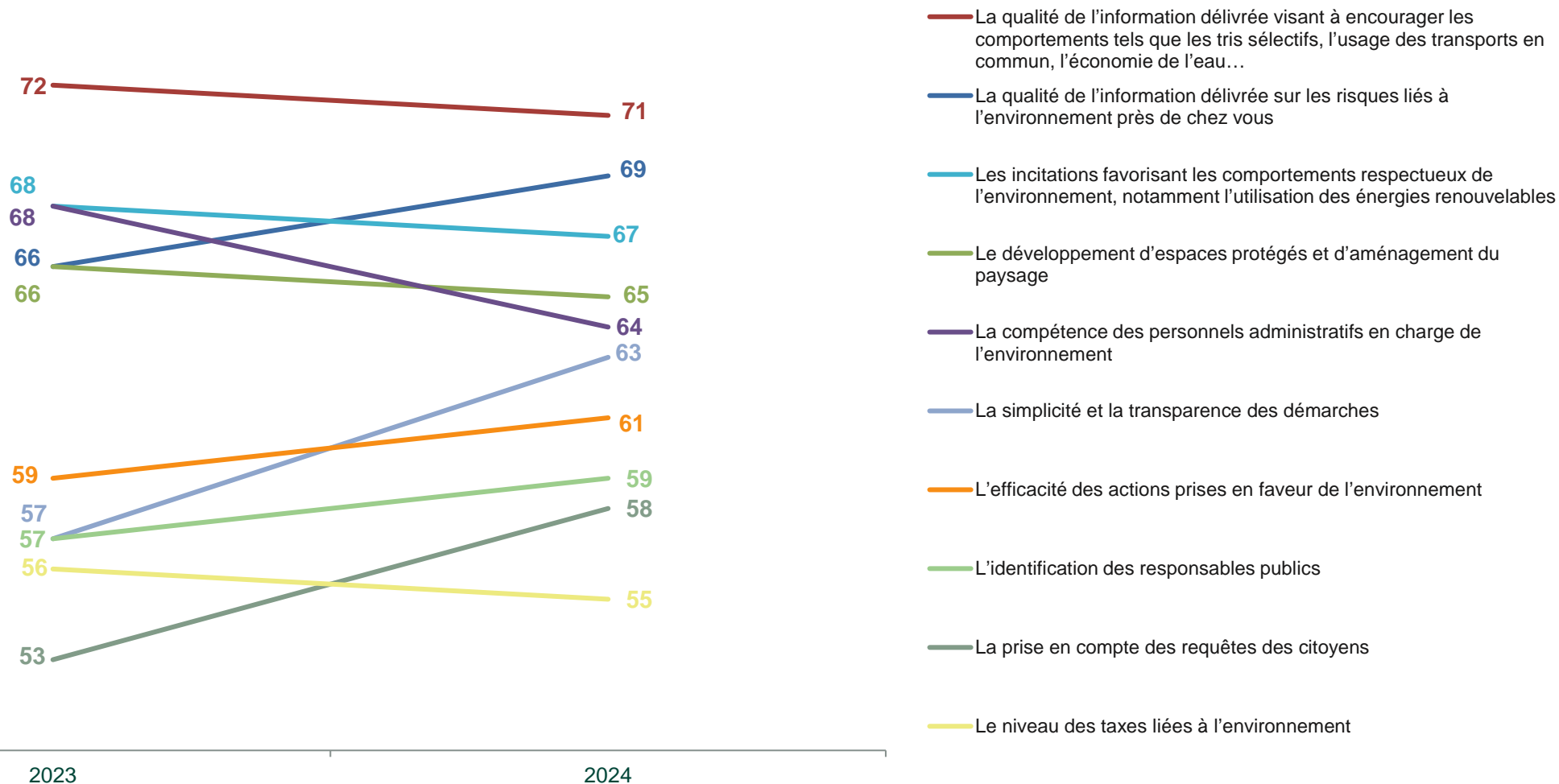
- Aux usagers, en % de réponses « Satisfait » -



Le regard sur les différents types d'action de l'Etat en matière d'environnement évolue peu par rapport à l'an dernier, même si les usagers notent les efforts réalisés pour faciliter les démarches et prendre en compte leurs requêtes

Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'Etat et de ses services en matière d'environnement ? Estimez-vous qu'elle est... ?

- Aux usagers, en % de réponses « Satisfait » -





Résultats par service public

Le logement

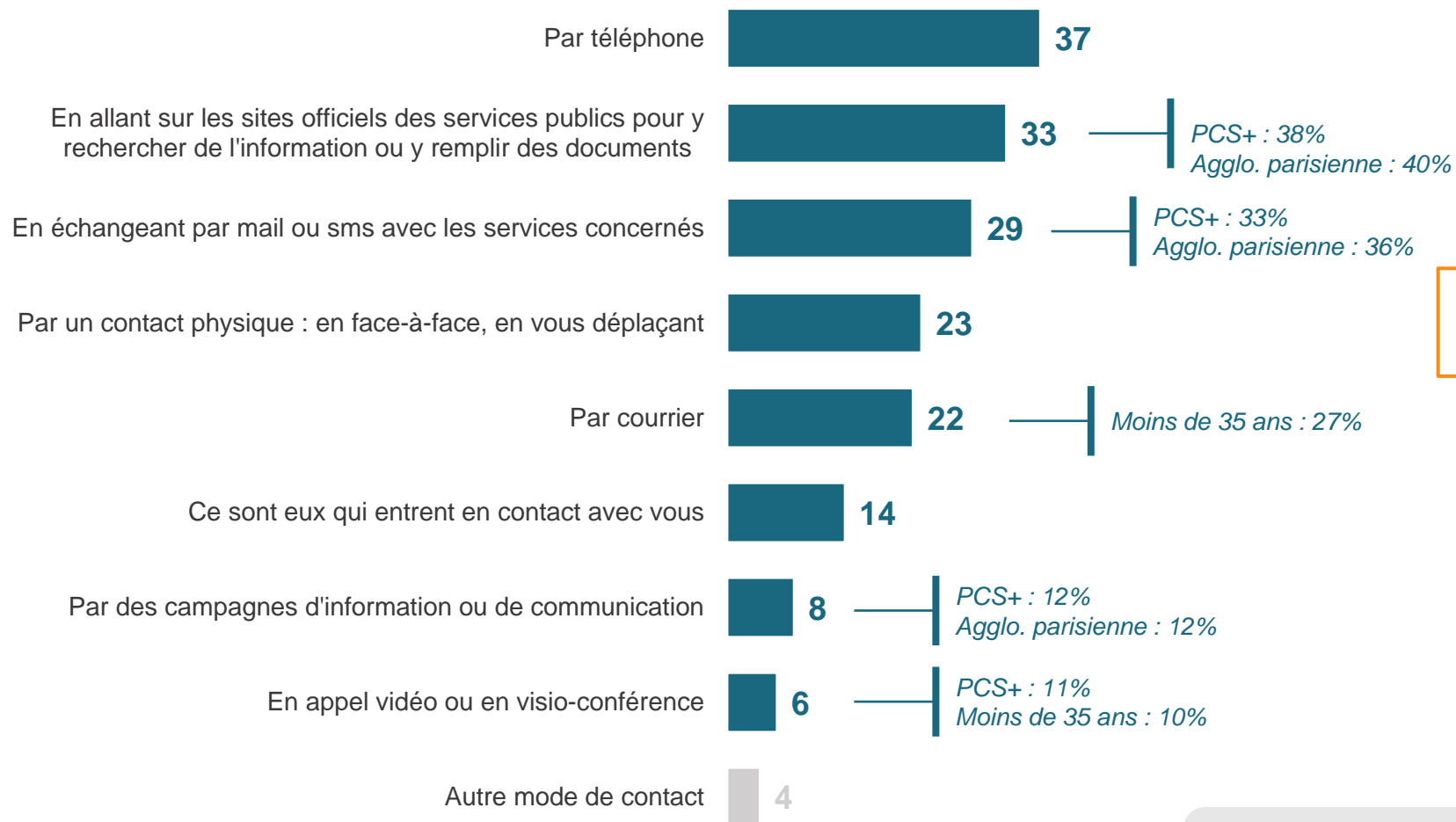
Les usagers de ce service public étaient identifiés en répondant positivement à la question :

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

Les services publics du logement sont principalement contactés via Internet, devant le téléphone

En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les services publics du logement ? – Plusieurs réponses possibles

- Aux usagers, en % -



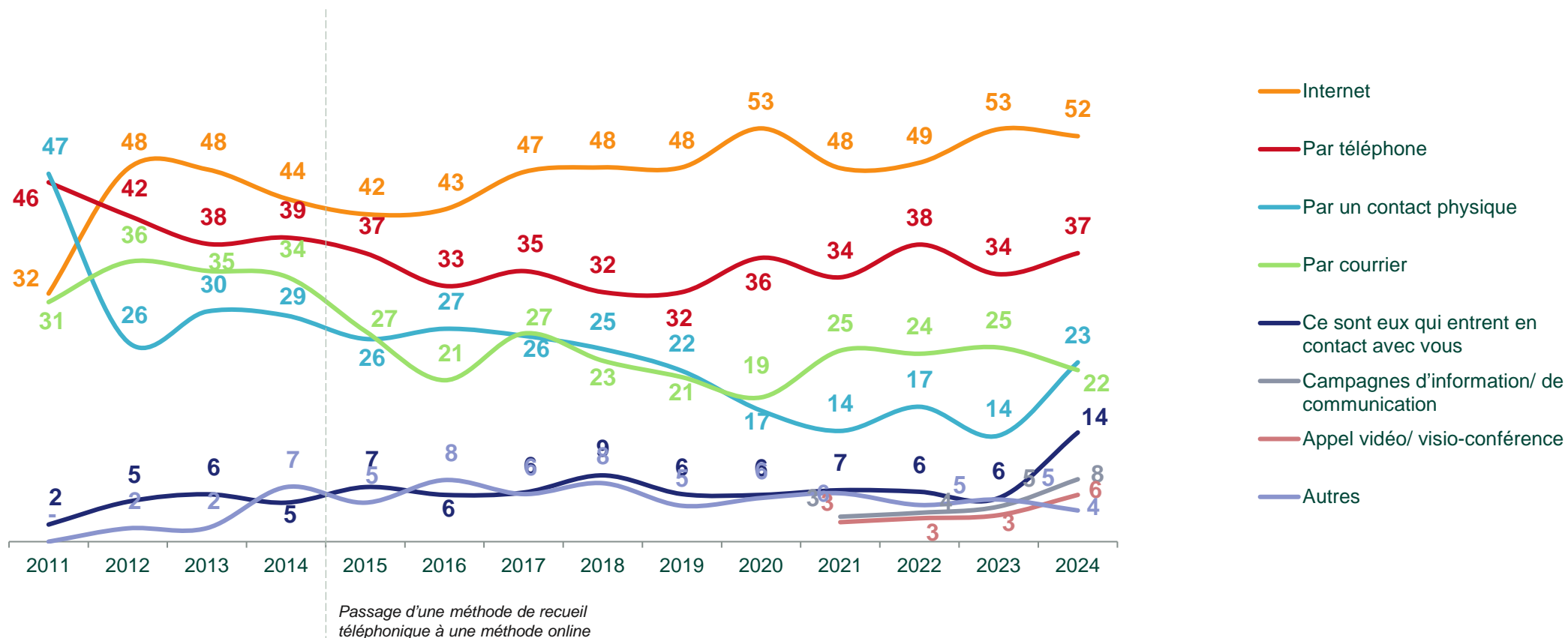
Sous-total Internet : 52%
(sites, mail et SMS)*

* Note de lecture : 52% des répondants ont été en contact avec ce service public par le biais de sites officiels ou par mails et sms, ou les deux. Le sous-total n'est donc pas une somme arithmétique des deux réponses.

Internet et le téléphone se maintiennent comme les 2 modes de contacts principaux dans ce domaine, avec des scores ayant peu évolué au cours des dernières années

En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les services publics du logement ? – Plusieurs réponses possibles

- Aux usagers, en % -



Les Français se montrent majoritairement critiques à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine du logement, alors que les usagers se déclarent satisfaits dans l'ensemble

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

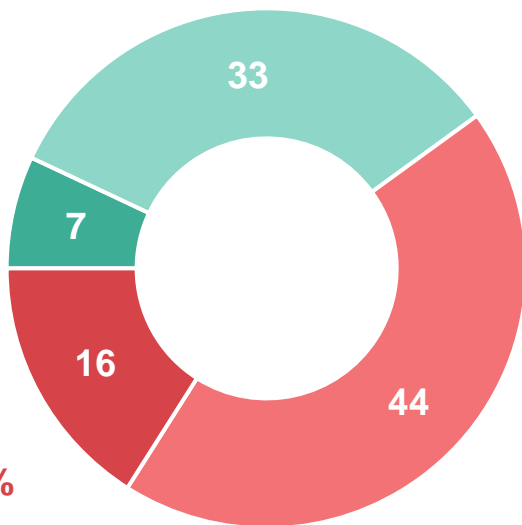
Le logement

- À tous, en % -



Bonne opinion : 40%

Moins de 35 ans : 47%
PCS - : 43%



Mauvaise opinion : 60%

50 ans et plus : 64%

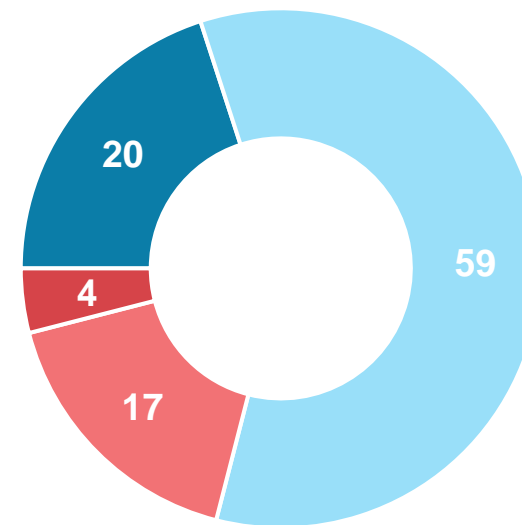
- Très bonne opinion
- Plutôt bonne opinion
- Plutôt mauvaise opinion
- Très mauvaise opinion

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 ?

- Aux usagers, en % -

Satisfait : 79%

PCS+ : 81%



Mécontent : 21%

50 ans et plus : 27%

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt mécontent
- Très mécontent

L'opinion globale des Français s'améliore après quelques années de dégradation ; la satisfaction du côté des usagers est également en progression

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

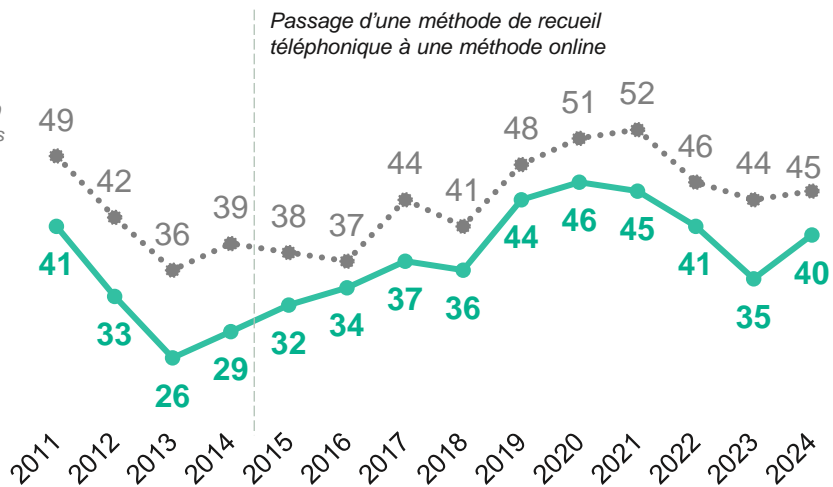
Le logement

- À tous, en % -



ST Bonne opinion

Moyenne des 9 services publics étudiés

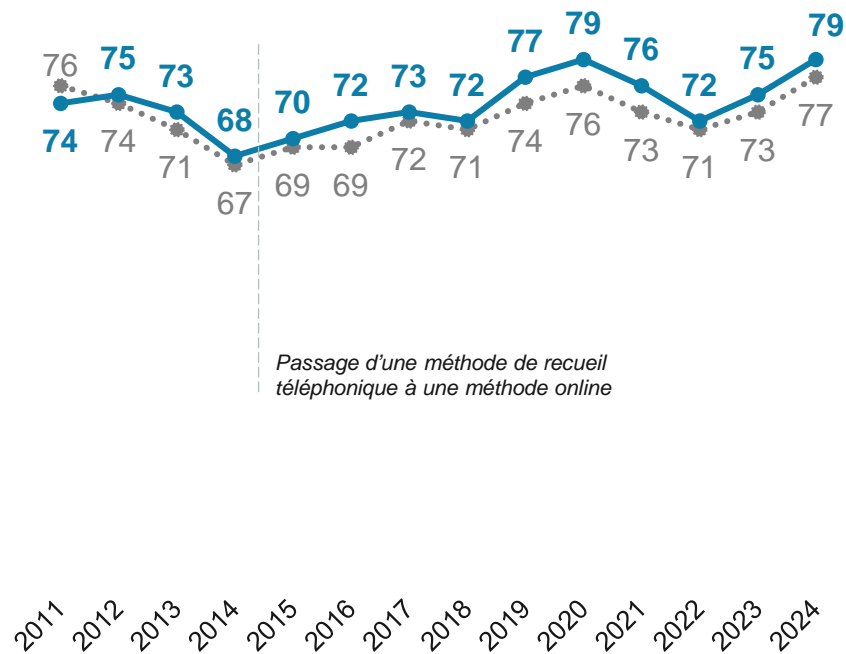


Globalement, en tant qu'utilisateur du service public du logement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent des services avec lesquels vous avez été en contact ?

- Aux usagers, en % -

ST Satisfait

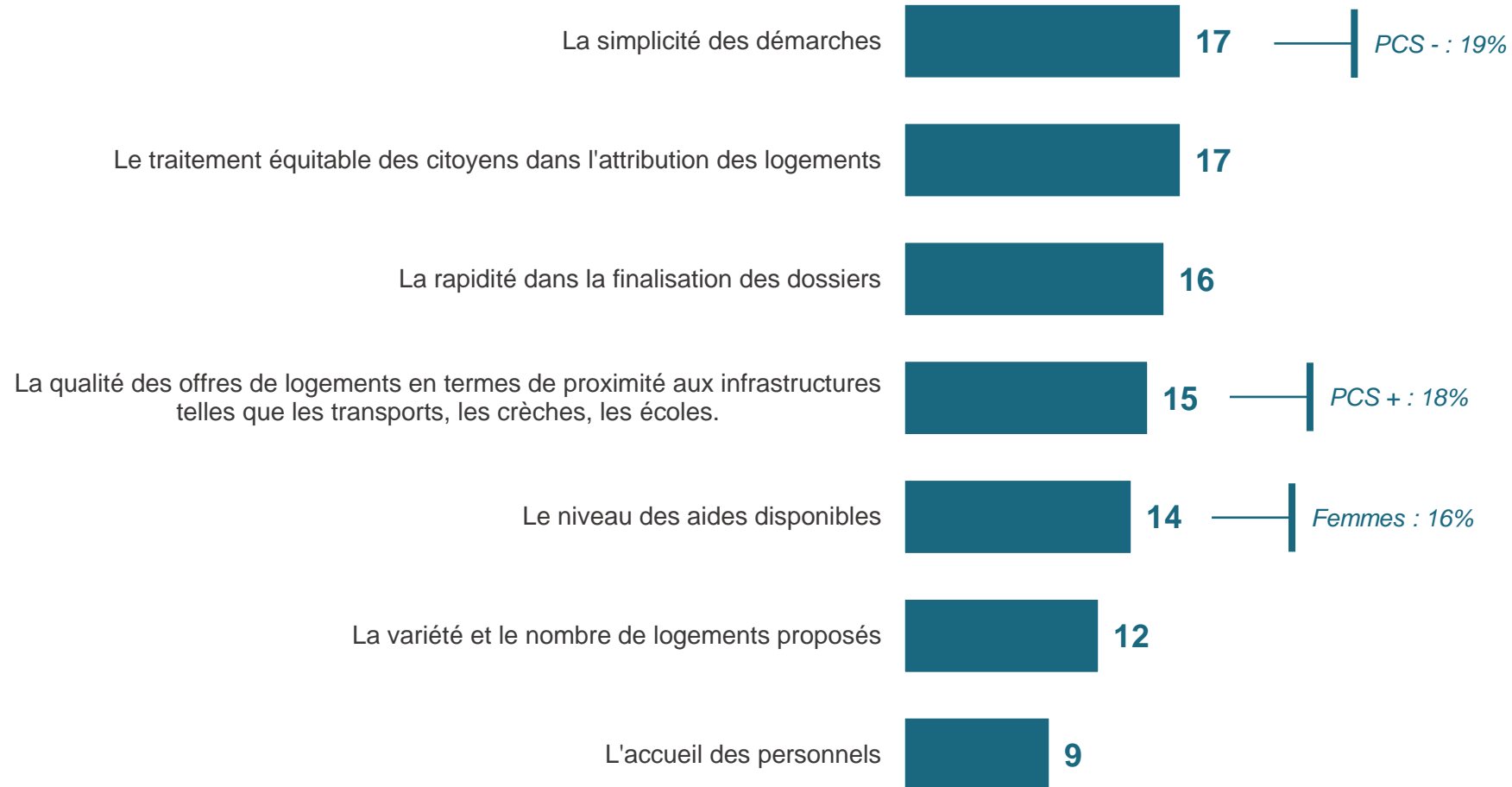
Moyenne des 9 services publics étudiés



Les attentes à l'égard de l'action publique dans le domaine du logement sont très éclatées, aucune ne s'imposant de manière nette comme demande prioritaire

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

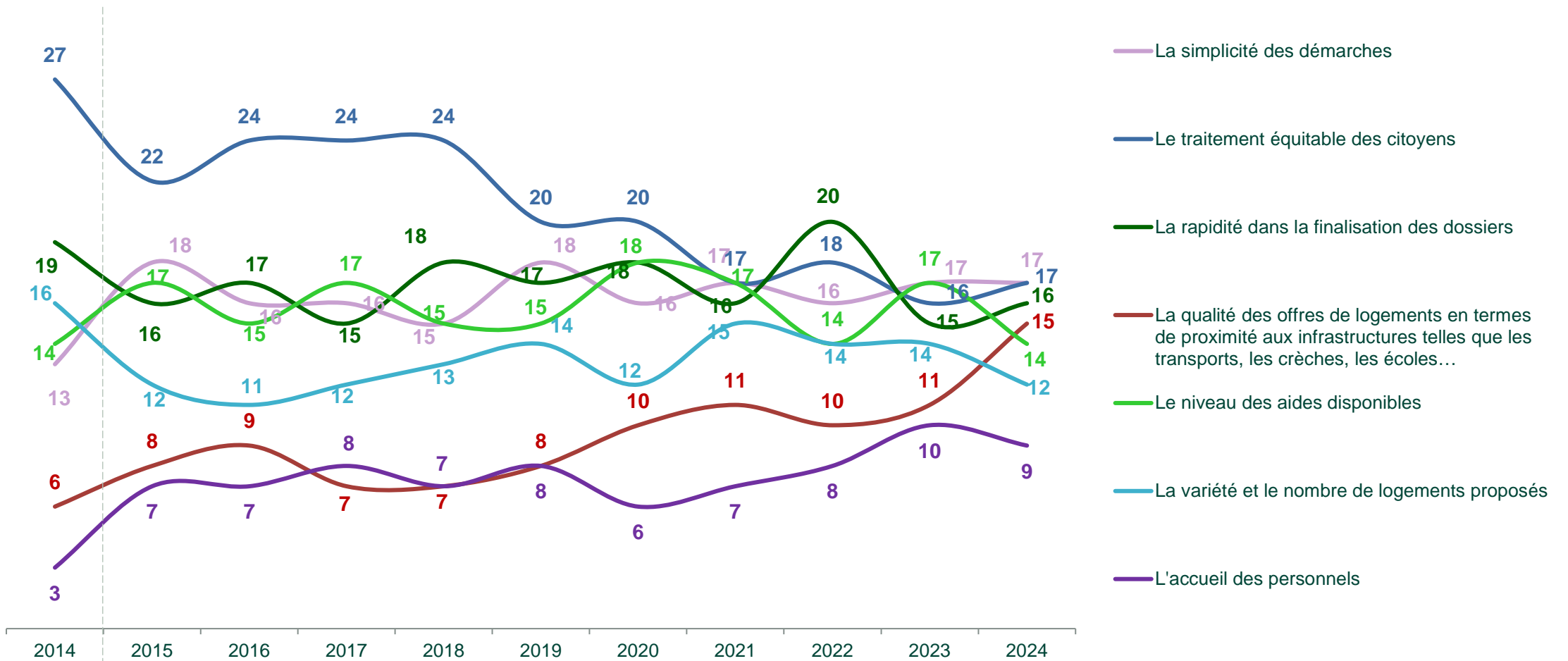
- Aux usagers, en % -



Si les attentes sont très diverses, celle concernant la qualité des offres de logements en termes d'infrastructures disponibles dans le quartier progresse cette année

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 ?

- Aux usagers, en % -

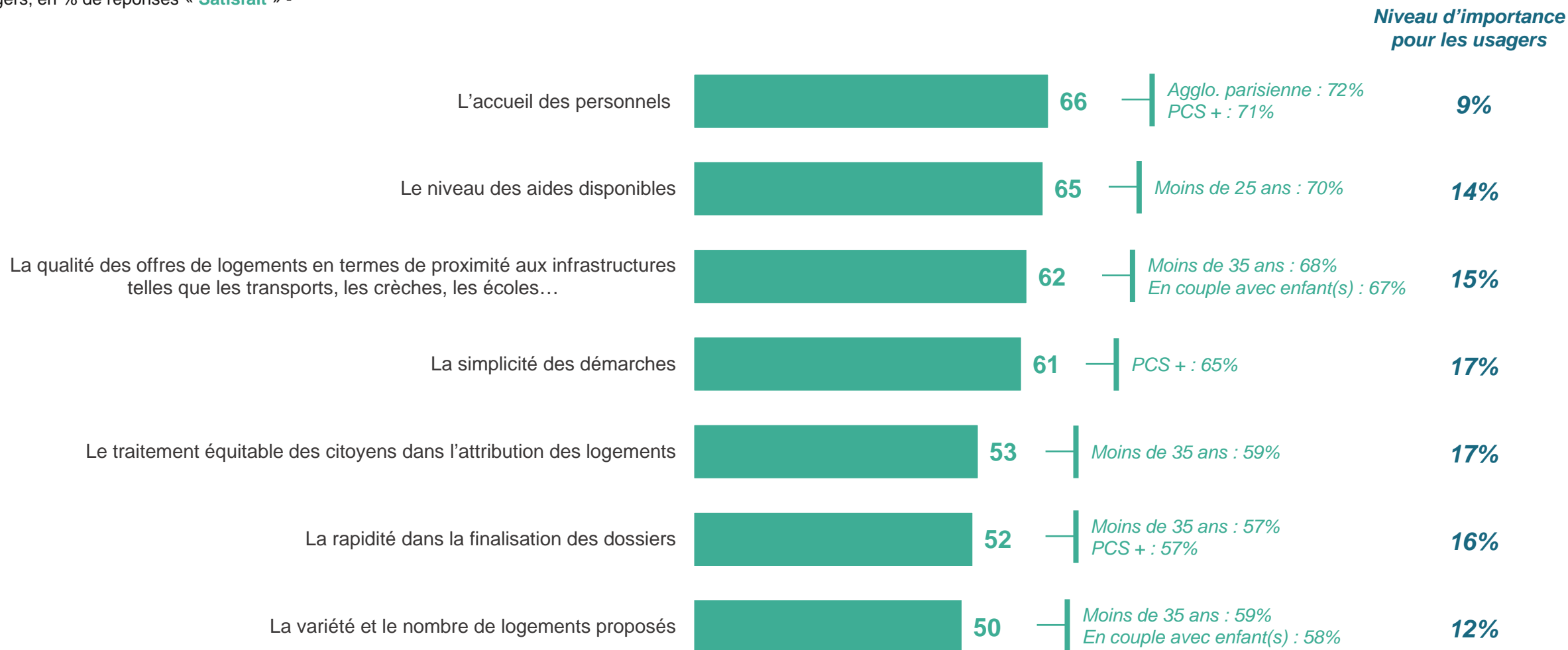


Passage d'une méthode de recueil téléphonique à une méthode online

Les niveaux de satisfaction sur ces différents éléments est nuancé, les points les plus importants (simplicité des démarches, traitement équitable des citoyens) n'étant pas forcément jugés comme les plus satisfaisants

Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique dans le domaine du logement ? Estimez-vous qu'elle est... ?

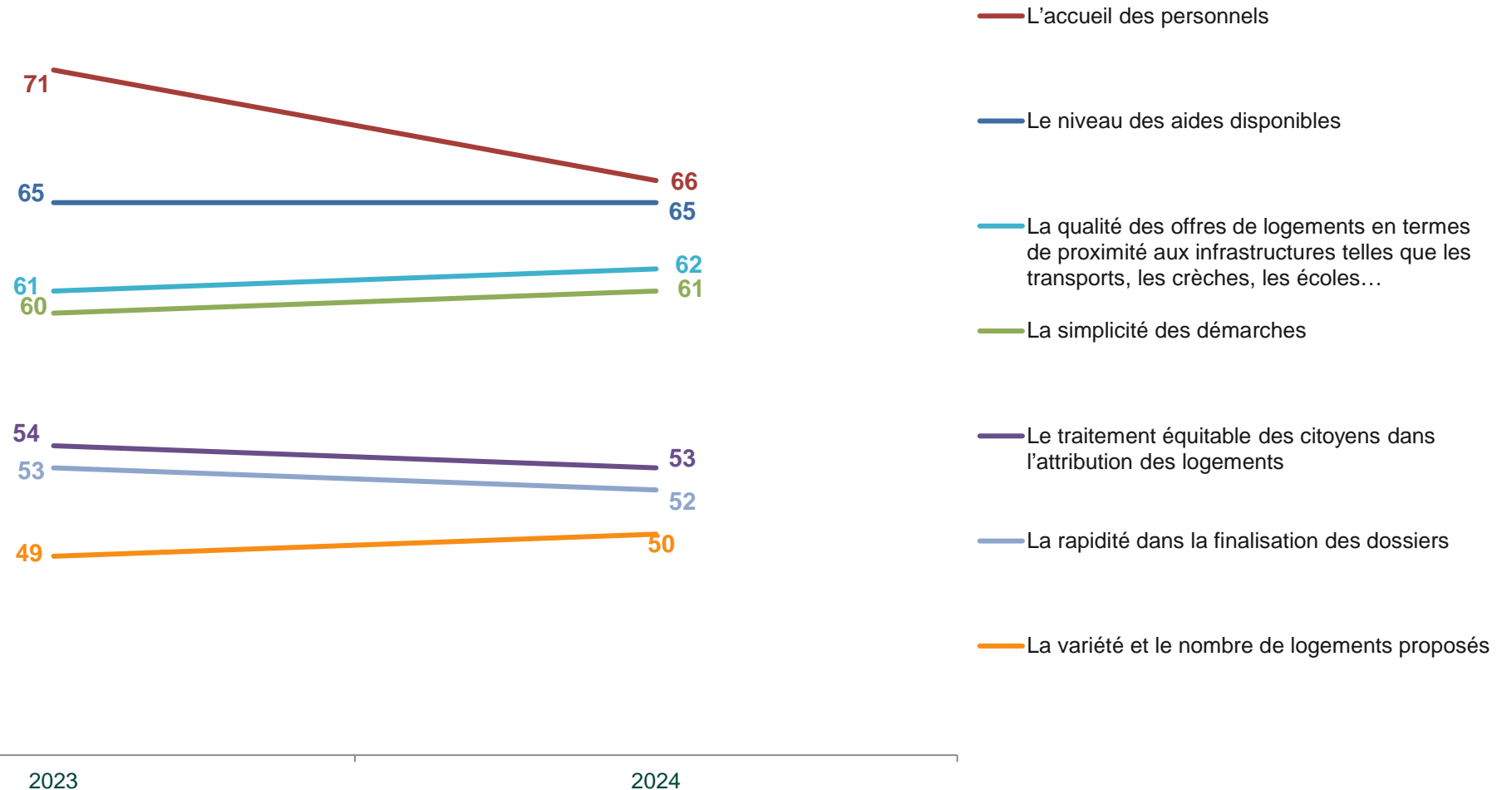
- Aux usagers, en % de réponses « Satisfait » -



Les niveaux de satisfaction sont très stables par rapport à l'an dernier, mis à part une baisse en ce qui concerne l'accueil des personnels

Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique dans le domaine du logement ? Estimez-vous qu'elle est... ?

- Aux usagers, en % de réponses « Satisfait » -



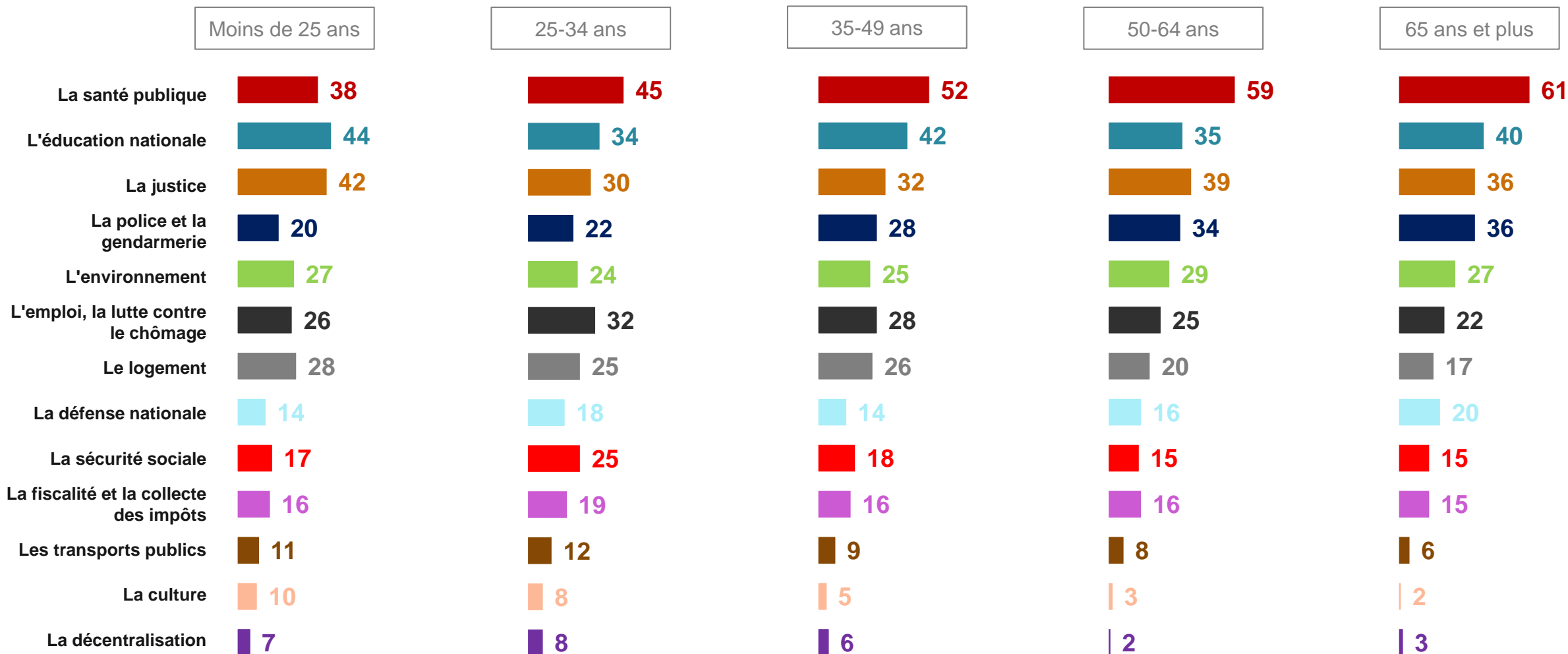


Annexes

Domaines prioritaires d'intervention de l'Etat en fonction de l'âge

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

- À tous, en % -



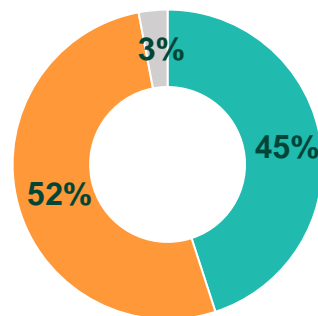
Préférence entre baisse des impôts et amélioration des prestations sociales selon la proximité politique

S'il vous fallait choisir entre les deux options suivantes, laquelle choisiriez-vous ?

- À tous, en % -

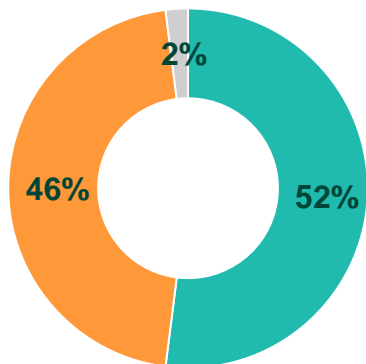
Ensemble des Français

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

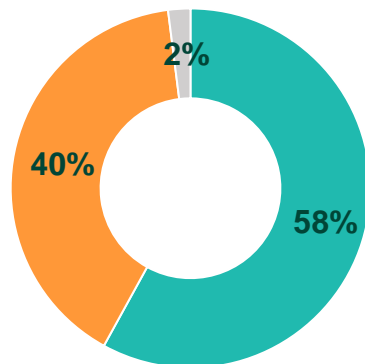


Améliorer les prestations fournies par les services
publics quitte à augmenter le niveau des impôts et
des prélèvements

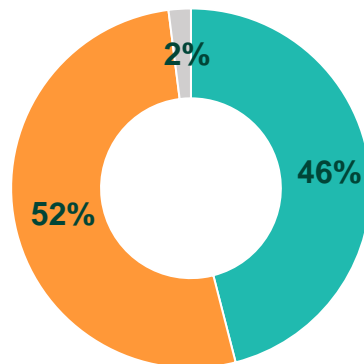
Sympathisants France insoumise



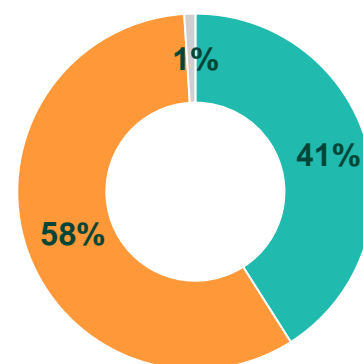
Sympathisants de gauche (hors LFI)



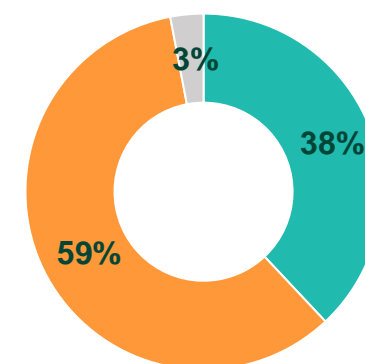
Sympathisants majorité présidentielle



Sympathisants de droite












Sympathisants Rassemblement national



Opinion à l'égard des différents services publics par profil socio-démographique

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










- À tous, en % -

											
	Moyenne	Police et la gendarmerie	Sécurité sociale	Environnement	Santé publique	Fiscalité et la collecte des impôts	Logement	Education nationale	Emploi, la lutte contre le chômage	Justice	
	% de Bonne opinion	45	62	55	46	45	44	40	40	39	35
Sexe	Homme	46	64	55	48	46	45	39	41	41	36
	Femme	44	61	54	45	44	43	40	39	38	34
Age	Moins de 25 ans	50	57	62	54	58	43	50	42	47	41
	25 à 34 ans	49	55	60	47	55	44	45	47	46	40
	35 à 49 ans	42	58	48	42	41	38	39	40	35	34
	50 à 64 ans	41	64	50	44	37	42	33	36	37	30
	65 ans et plus	47	72	57	47	44	52	38	38	38	34
Catégorie d'agglomération	Communes rurales	40	59	49	41	38	39	37	34	35	31
	2.000 à 20.000 hab.	44	63	54	46	44	42	40	40	38	33
	20.000 à 100.000 hab.	44	61	52	45	45	44	41	39	39	33
	Plus de 100.000 hab.	48	63	57	49	49	47	41	43	42	37
	Agglomération parisienne	48	63	59	49	50	47	38	41	43	40
Profession de l'interviewé	ST PCS +	44	59	52	44	44	44	37	38	38	37
	ST PCS -	47	60	54	49	49	41	43	46	44	35
	ST Inactif, retraité	45	66	56	46	44	45	39	37	37	34

Opinion à l'égard des différents services publics par proximité politique

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










- À tous, en % -

										
% de Bonne opinion	Moyenne	Police et la gendarmerie	Sécurité sociale	Environnement	Santé publique	Fiscalité et la collecte des impôts	Logement	Education nationale	Emploi, la lutte contre le chômage	Justice
Ensemble	45	62	55	46	45	44	40	40	39	35
Auprès des sympathisants :										
La France Insoumise	48	50	66	50	57	43	42	42	41	42
Gauche (hors LFI)	47	62	56	41	43	51	41	45	42	42
Majorité présidentielle	64	82	76	63	63	68	55	56	61	55
Droite (LR, UDI)	49	73	57	55	52	48	42	35	44	37
Rassemblement national	38	59	45	45	37	34	37	32	31	23

Opinion à l'égard des différents services publics par régions

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

- À tous, en % -

										
	Moyenne	Police et la gendarmerie	Sécurité sociale	Environnement	Santé publique	Fiscalité et la collecte des impôts	Logement	Education nationale	Emploi, la lutte contre le chômage	Justice
% de Bonne opinion	45	62	55	46	45	44	40	40	39	35
Auvergne – Rhône-Alpes	42	58	51	41	39	37	35	38	39	31
Bourgogne – Franche-Comté	50	67	57	50	49	46	56	47	39	46
Bretagne	41	67	45	40	37	37	33	34	42	30
Centre – Val de Loire	45	64	57	46	50	41	44	36	36	27
Grand Est	44	61	52	43	41	45	42	38	39	34
Hauts-de-France	50	66	55	52	53	45	46	48	40	40
Île-de-France	49	63	58	49	50	48	39	41	43	40
Nouvelle-Aquitaine	40	51	55	43	42	39	33	32	31	26
Normandie	52	69	59	53	48	44	48	48	46	45
Occitanie	45	67	52	44	44	47	39	42	36	32
Pays de la Loire	41	55	53	41	42	41	32	38	34	28
Provence-Alpes-Côte d'Azur + Corse	49	66	58	53	46	51	40	38	43	41

Contacts

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée des éléments techniques suivants : le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire** de l'étude, la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



www.harris-interactive.com



[Twitter](#)



[LinkedIn](#)

Contacts Harris Interactive en France :

- Jean-Daniel Lévy – Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion – 01 44 87 60 66 – jdlevy@harrisinteractive.fr