

KANTAR PUBLIC

Baromètre de l'institut Paul Delouvrier

23^{ème} édition

Les services publics vus
par les Français et les
usagers

Novembre 2022

70CI59

INSTITUT PAUL DELOUVRIER



1	
Principaux enseignements	4
2	
Regard des Français sur les services publics	8
3	
Comparaison de l'opinion des Français à l'égard des différents services publics	23
4	
Comparaison de la satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics	29

Institut Paul Delouvrier

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

Kantar Public

Laure Salvaing

laure.salvaing@kantar.com

01 40 92 66 13

Guillaume Caline

guillaume.caline@kantar.com

01 40 92 35 91

Adeline Leblond-Maró

adeline.leblond-maró@kantar.com

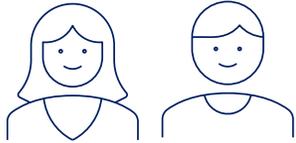
01 40 92 25 50

Alexandre Vassas

alexandre.vassas@kantar.com

01 40 92 27 98

Méthodologie et dates d'enquête



Echantillon

- Echantillon national de **2500 personnes**, représentatif de l'ensemble des résidents en France âgés de 15 ans et plus. Méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne de référence) et stratification par région et catégorie d'agglomération.
- Au sein de cet échantillon ont été identifiés des sous-échantillons d'utilisateurs de **9 services publics**. Dans les résultats d'ensemble, les utilisateurs de ces services publics apparaissent à leur poids démographique réel dans la population.
- Un sur-échantillon de **2502 personnes** a été réalisé auprès des habitants des agglomérations de 100 000 habitants et plus et de l'agglomération parisienne afin d'interroger en son sein un nombre plus important d'utilisateurs du service public du logement.

Usagers de...



La police et la gendarmerie (944)



La santé publique (1455)



L'éducation nationale (919)



L'environnement (359)



La sécurité sociale (1151)



La justice (294)



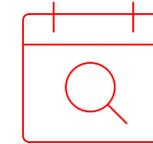
La fiscalité et la collecte des impôts (1101)



Le logement (1210)

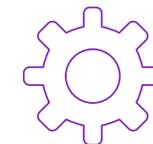


L'emploi, la lutte contre le chômage (548)



Dates de terrain

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



Mode de recueil

Interviews réalisées par **Internet.**

1. Principaux enseignements

KANTAR PUBLIC

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Novembre 2022



Principaux enseignements (1/4)

Depuis 2004, le baromètre de l'Institut Paul Delouvrier constitue l'étude de référence pour mesurer l'opinion des Français à l'égard de leurs services publics et la satisfaction de ses usagers.

Cette 23^{ème} édition du baromètre des services publics de l'Institut Paul Delouvrier réalisée par Kantar Public en novembre 2022 révèle que **l'opinion des Français concernant l'action de l'Etat s'est dégradée cette année** pour retrouver des niveaux pré-COVID.

Elle montre également **une consolidation de la santé** comme première priorité des Français, un **rebond de l'éducation** qui est en deuxième position, **l'apparition de la justice** qui rejoint la sécurité en troisième position. L'emploi et la lutte contre le chômage arrivent désormais loin derrière.

S'ils ont pu faire preuve d'une certaine indulgence pendant la crise sanitaire, les usagers se montrent exigeants à l'égard de leurs services publics et **on assiste à un tassement de la satisfaction moyenne**, lié en particulier à la **forte baisse de la satisfaction des usagers de l'éducation**.

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

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

- **La santé publique s'impose en tête des attentes prioritaires** des Français à l'égard de l'Etat (citée par 48%) après avoir longtemps occupé la 3^{ème} place. La crise sanitaire n'a toutefois fait qu'accentuer une progression déjà à l'œuvre depuis une décennie.
- **En 2^{ème} position, l'éducation nationale**, qui constitue depuis les débuts de notre baromètre une attente constante des Français, **est citée par 38% d'entre eux**, en progression de 3 points en un an. Chez les moins de 25 ans, l'éducation nationale arrive même en tête des priorités.

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

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

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

Principaux enseignements (2/4)

2. L'opinion à l'égard de l'action de l'Etat enregistre une nette baisse cette année pour revenir à des niveaux pré-COVID

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Principaux enseignements (3/4)

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

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

Toutefois **cette baisse est essentiellement due à deux services publics** :

— **L'éducation nationale** : 66% des usagers en sont satisfaits, un recul inédit de 7 points en un an et un niveau qui n'avait jamais été atteint dans notre baromètre. Cette dégradation fait écho à la baisse très marquée de l'opinion des Français sur l'action de l'Etat dans ce domaine.

— **Le logement** : 72% des usagers du service public du logement s'en disent satisfaits, une baisse de 4 points, et un retour au niveau enregistré en 2015.

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

De même, la satisfaction des usagers de la **justice** perd 3 points cette année avec (**57% de satisfaits**) et retrouve un niveau qui n'avait pas été depuis 2015.

Le niveau de satisfaction pour les autres services publics reste plutôt stable :

— C'est le cas dans **les trois services publics jugés les plus satisfaisants** : les services des impôts (82% de satisfaits, =), la police et la gendarmerie (79%, +1) et la sécurité sociale (76%, =).

— La satisfaction des usagers du service public de l'emploi (68%, =) et de l'environnement (65%, -1) se maintient, mais sous la barre des 70%.

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

4. La demande d'amélioration des services publics reste plus forte que celle de voir les impôts diminuer

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

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

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

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

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

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

Principaux enseignements (4/4)

6. Prise en compte de l'environnement par les services publics

Cette dimension d'écoresponsabilité a d'ailleurs été ajoutée à notre baromètre cette année : pour chaque service public, nous avons demandé à ses usagers s'ils avaient le sentiment que ce service faisait des efforts pour limiter son impact environnemental.

Ce **nouvel indicateur** de notre baromètre révèle que, même si **une part importante d'usagers peinent à s'exprimer sur les efforts faits par chaque service public en matière d'environnement** et de lutte contre le changement climatique (entre 1/4 et 1/3 de personnes n'ont pas d'opinion), certains s'en sortent mieux que d'autres.

Quand on regarde plus précisément l'écart entre les avis positifs et négatifs, c'est en particulier le cas :

- du service public **de l'emploi** : 43% de ses usagers pensent qu'il fait des efforts pour réduire son impact environnemental vs. 27% d'un avis contraire, soit un ratio positif de +16 pts.
- de la **de santé publique** : respectivement 40% de jugements positifs reconnaissant que ce service fait des efforts en la matière, contre 26% qui pensent l'inverse; soit un ratio positif de +14 pts.

La justice est le service le plus sévèrement jugé par ses usagers en matière d'efforts faits pour limiter son impact sur l'environnement et le changement climatique (40% de jugements négatifs vs. 32% positifs).

2. Regard des Français sur les services publics

KANTAR PUBLIC

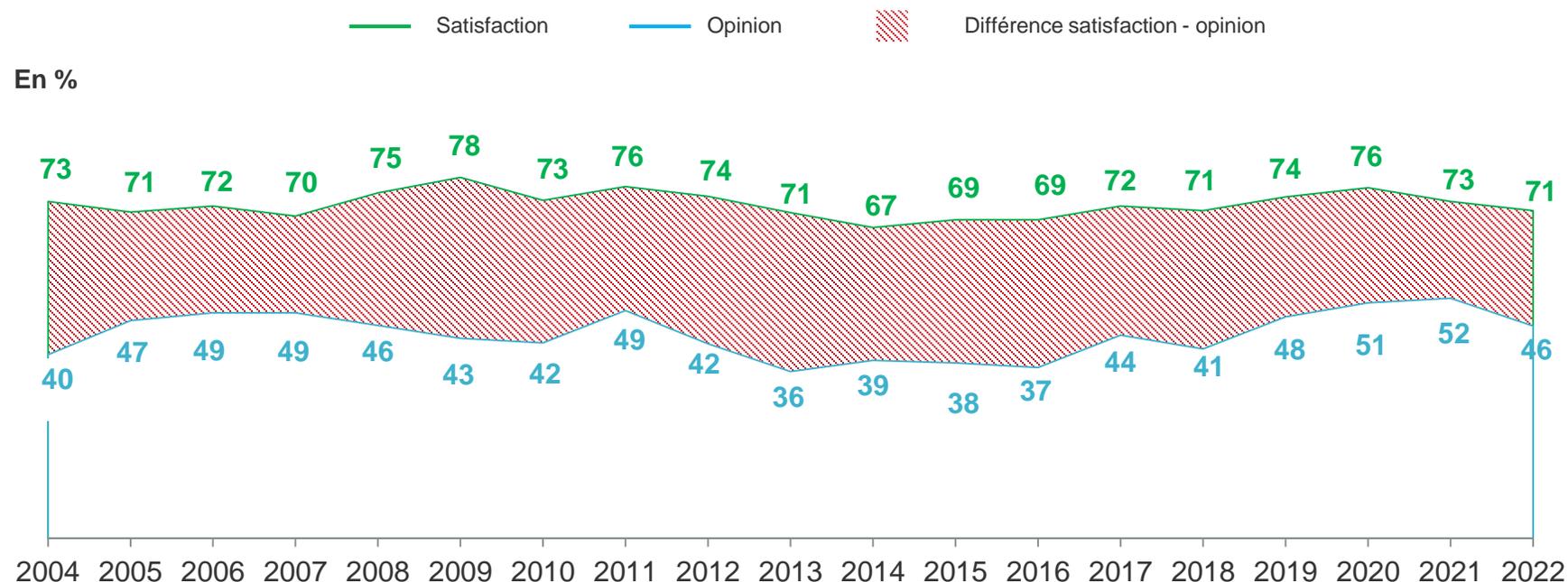
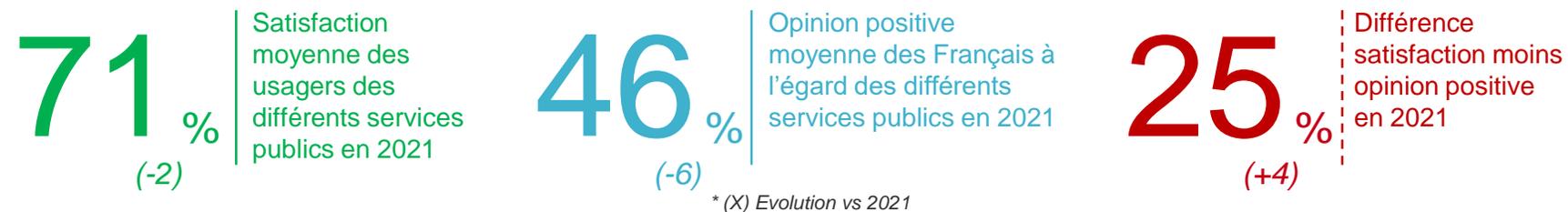
INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Novembre 2022



Principaux indicateurs du baromètre : nouveau recul de la satisfaction moyenne des usagers et nette baisse de l'opinion moyenne des Français à l'égard des services publics

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

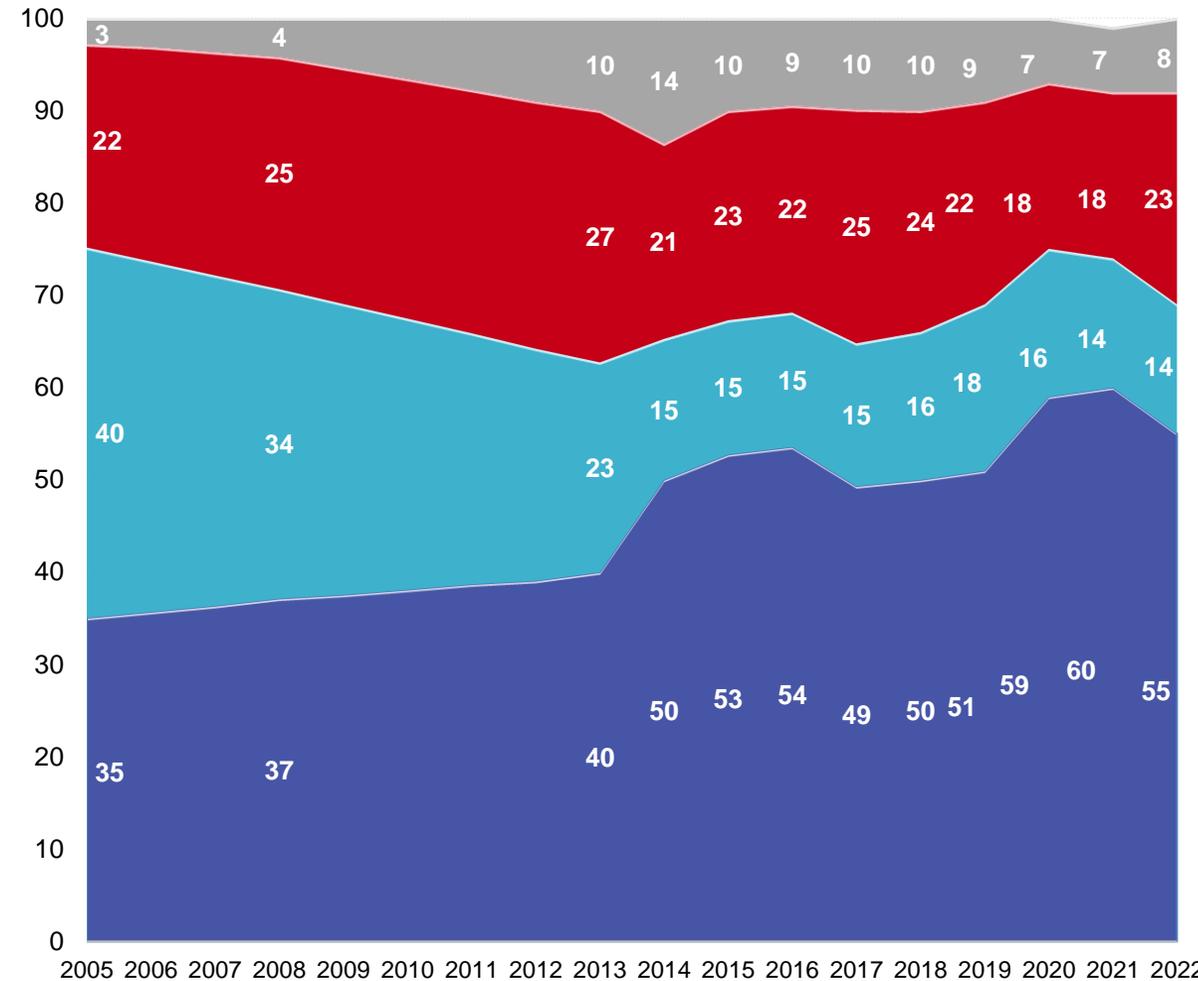


Le périmètre des services publics : ce sont les impôts qui ressortent toujours principalement

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

- Les services des impôts sont toujours en tête des citations spontanées des Français quand ils pensent aux services publics (évoqués par un peu plus d'un tiers de ceux qui donnent une réponse).
- Viennent ensuite l'assurance maladie / la sécurité sociale (21%) ex-aequo avec les mairies, puis les hôpitaux (17%).

En %



Autres

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

Les collectivités territoriales

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

Les entreprises publiques

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

L'État, les organismes de sécurité sociale

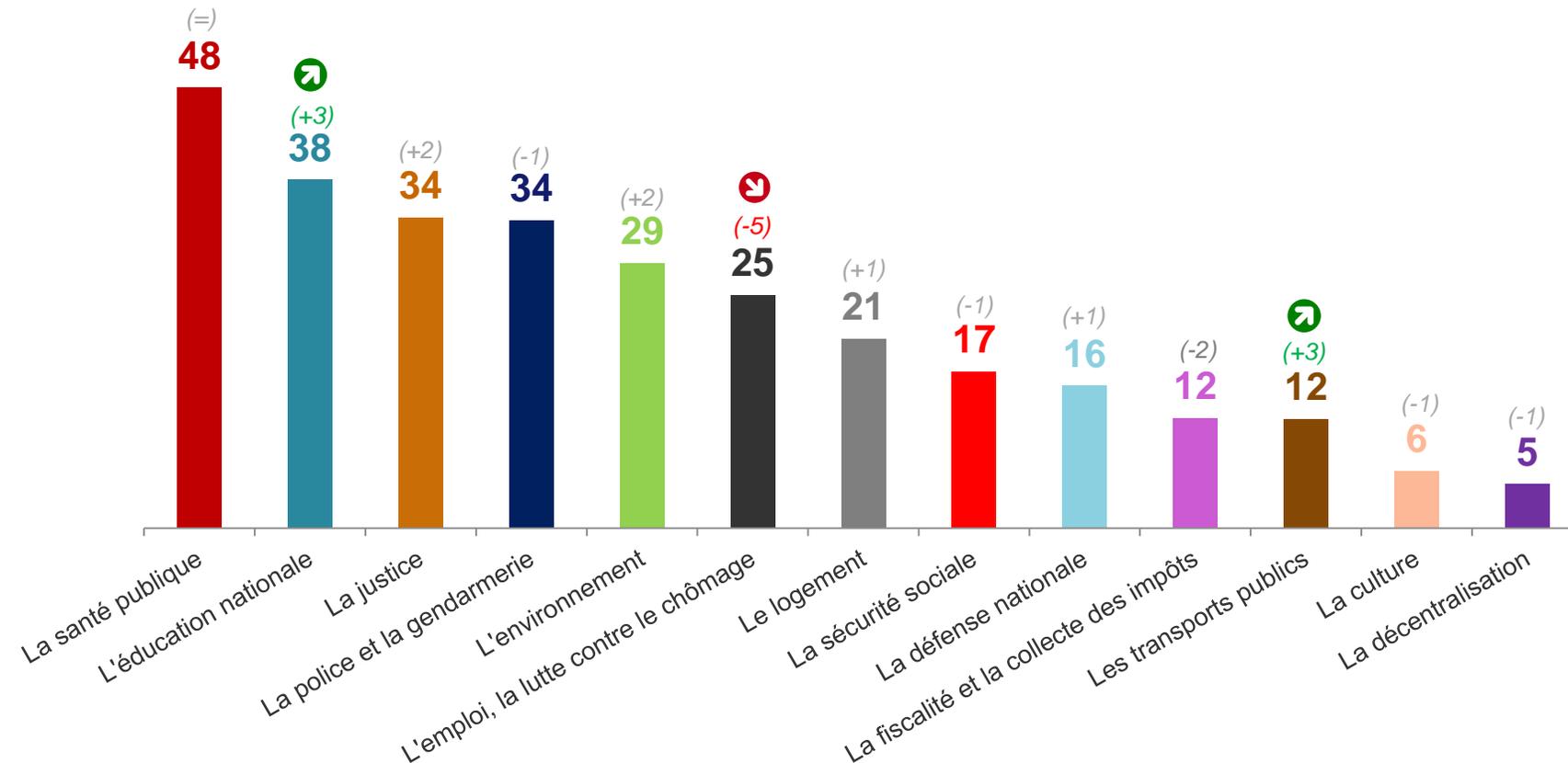
- 35 Les services des impôts, Trésor Public
- 21 La Sécurité Sociale / CPAM
- 17 Hôpitaux, centres de santé / domaine de la santé publique
- 16 La police et la gendarmerie
- 10 CAF
- 10 Ecoles, collèges, lycées / domaine de l'Education nationale
- 5 Pôle Emploi, APEC
- 3 Préfecture
- 4 Domaine de la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

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

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

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

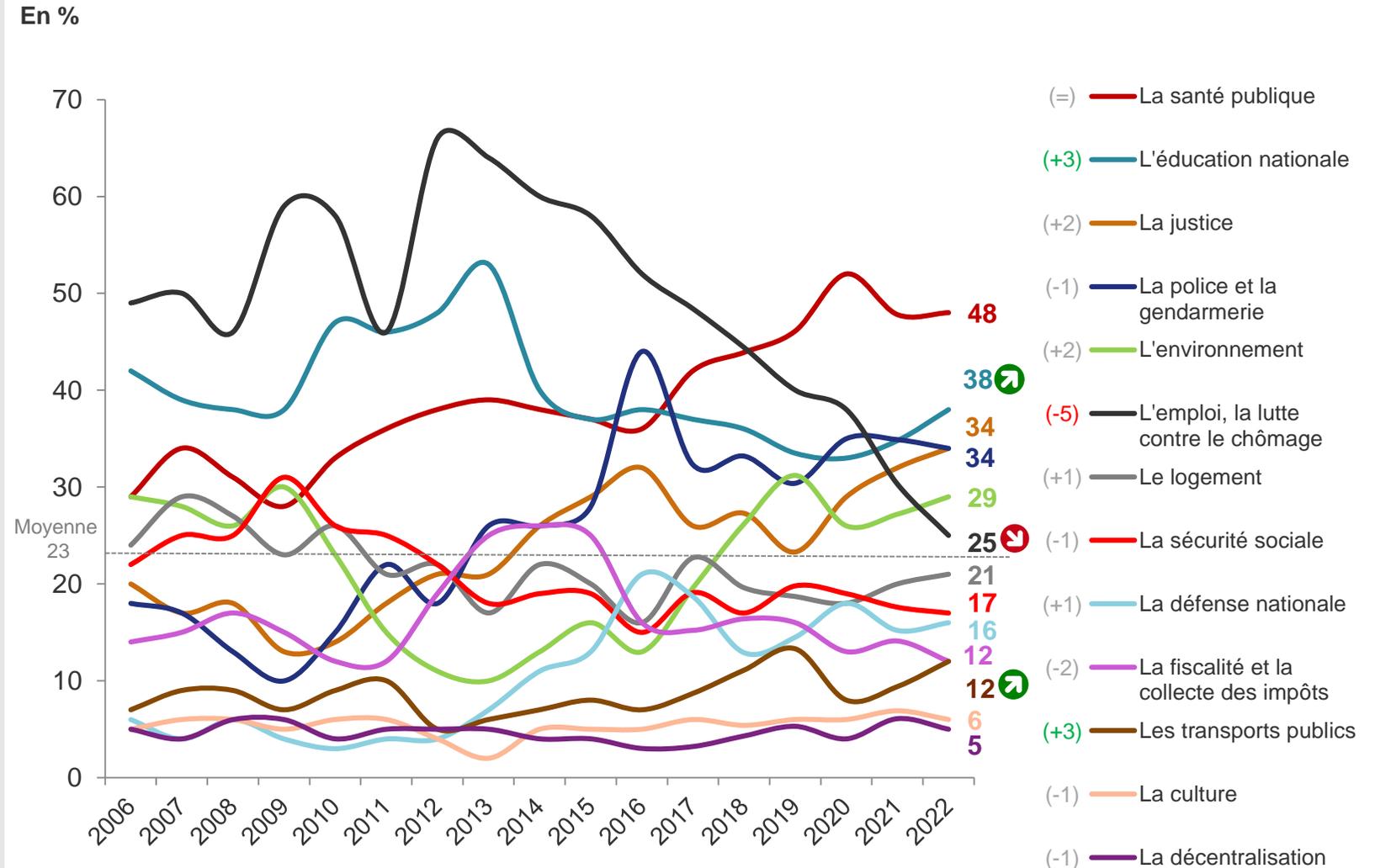
En %



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

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

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

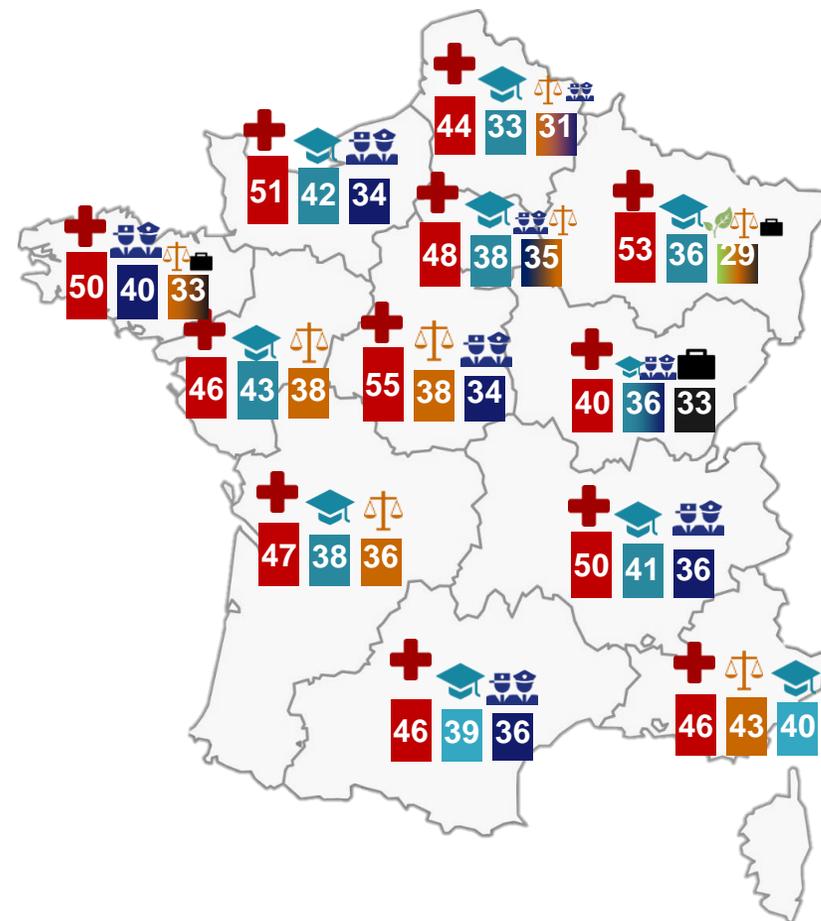


Domaines prioritaires d'intervention de l'Etat, par régions

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

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

En %



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

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

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

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

En %



Moins de 25 ans

25-34 ans

35-49 ans

50-64 ans

65 ans et plus



Communes denses

Communes de densité intermédiaire

Communes peu denses

Communes très peu denses



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

Arbitrage impôts/prestations : des Français toujours très partagés

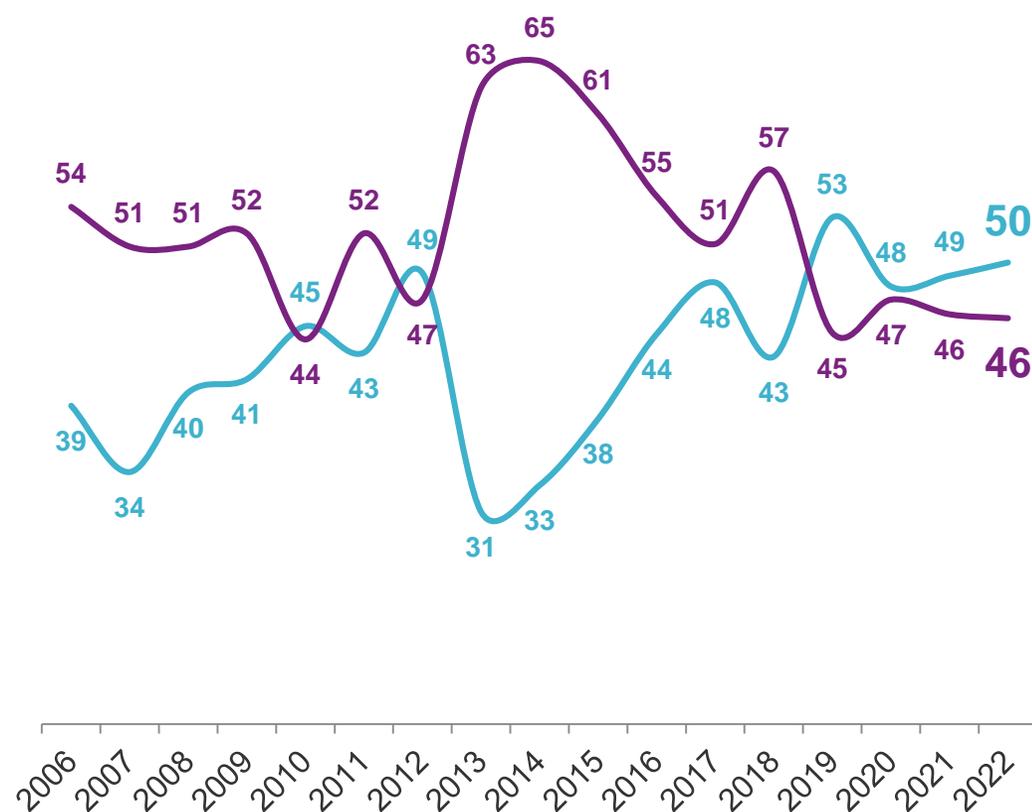
Q16. S'il vous fallait choisir entre les deux options suivantes, laquelle choisiriez-vous :

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

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

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

En %



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

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

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

Sympathisants de droite : **53%**

Arbitrage impôts/prestations : des disparités par régions

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

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

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

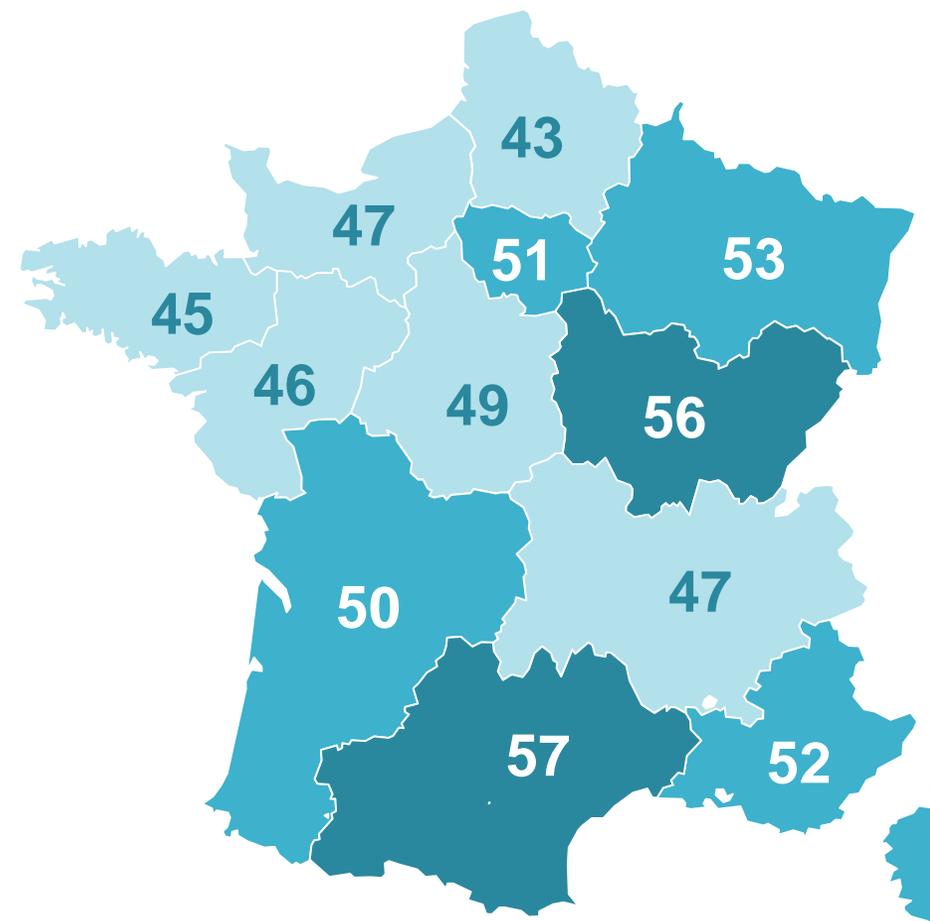
- On note globalement cette année une opinion **moins favorable à l'augmentation des impôts** dans les régions du Nord et de l'Ouest, une tendance qui s'est accentuée ces dernières années.

- Les habitants des régions Occitanie et Bourgogne-Franche-Comté se montrent majoritairement favorables à l'amélioration des prestations des services publics, même si cela signifie d'augmenter les impôts.

50%

France entière

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



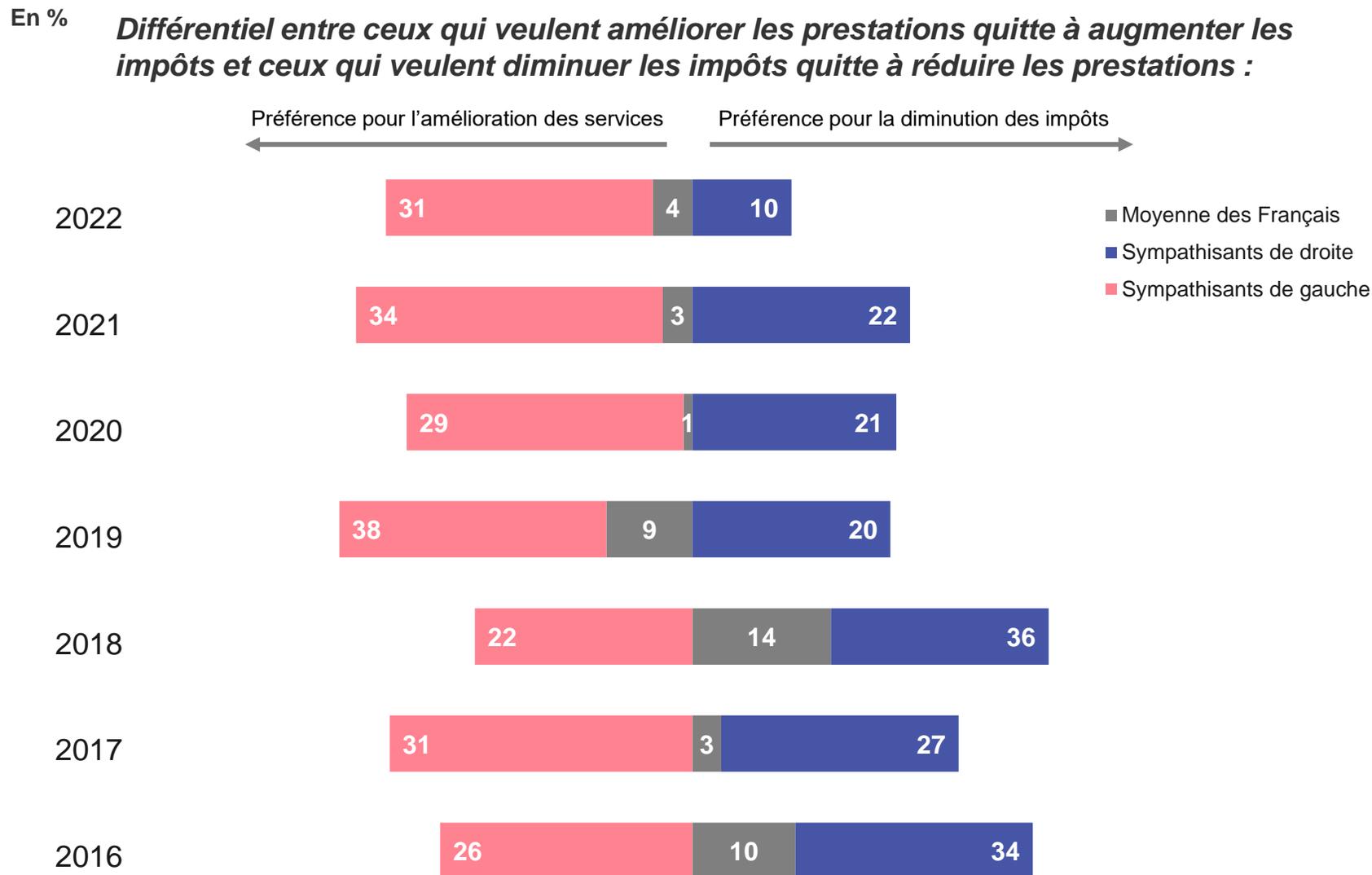
Arbitrage impôts/prestations : un clivage politique très marqué

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

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

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

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



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

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

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

En %

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

Moins de 25 ans: 22%



17
(+2)

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



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

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

Sympathisants Reconquête: 52%
CSP - : 45%

39
(-1)

42
(-1)

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

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

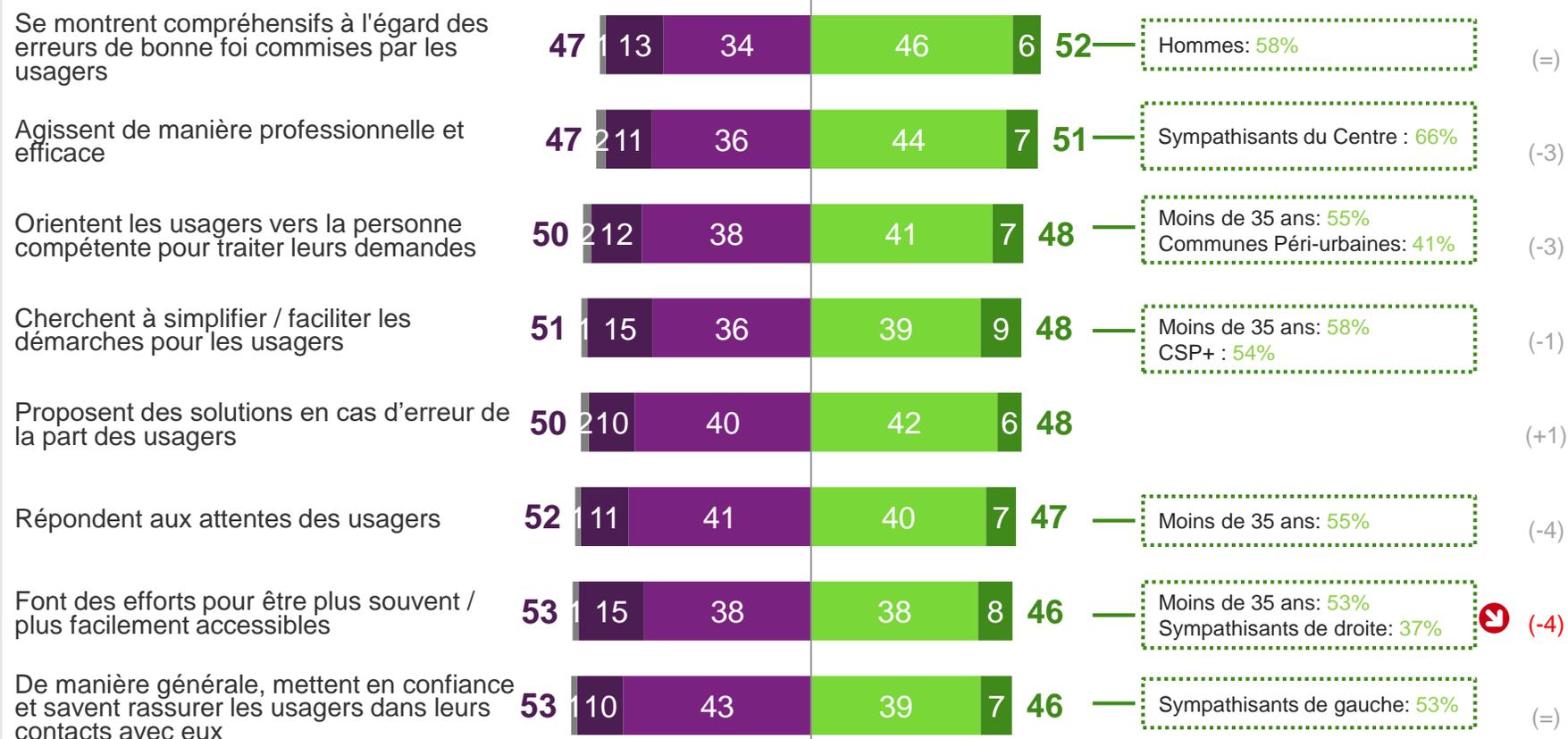
En %

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

ST Non

ST Oui

Evolution / 2021



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

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

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

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

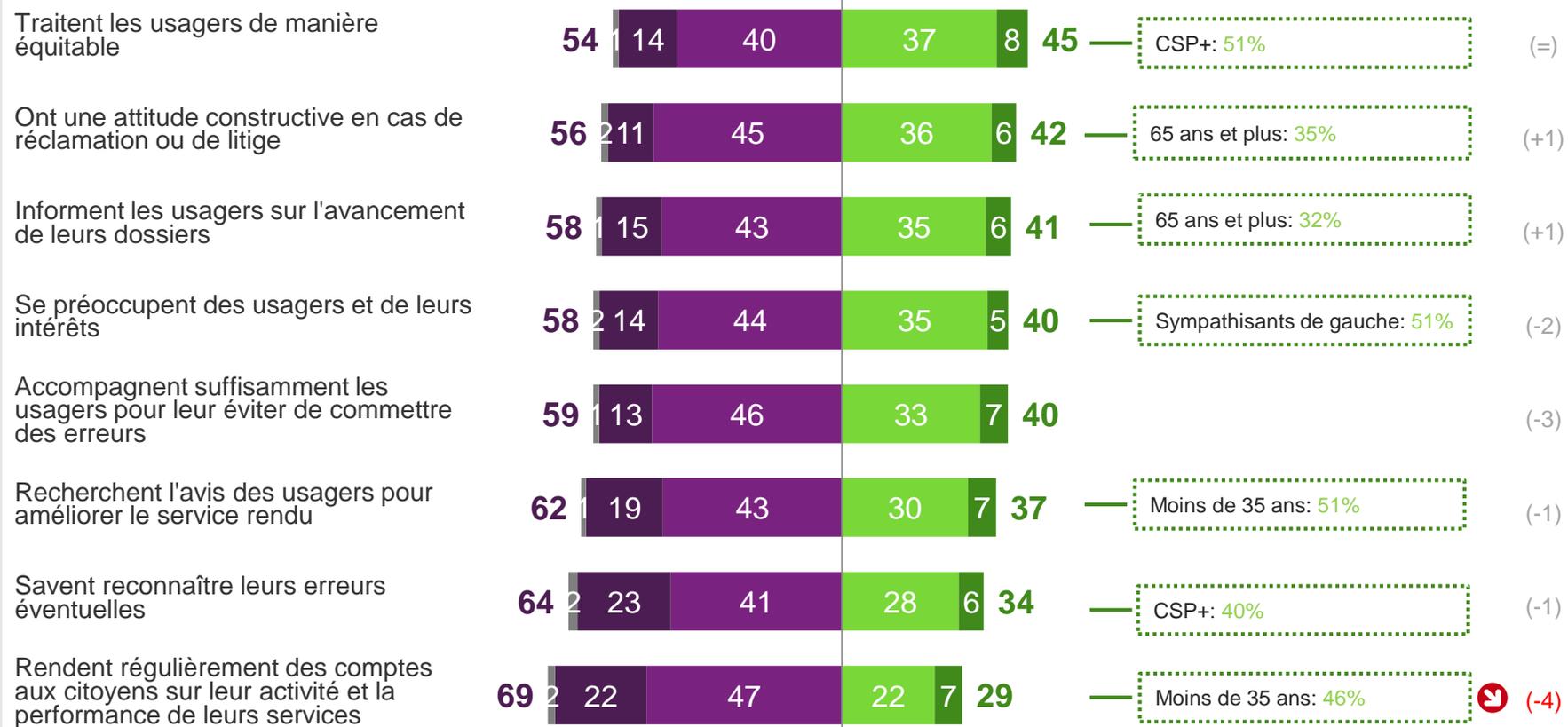
En %

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

ST Non

ST Oui

Evolution / 2021



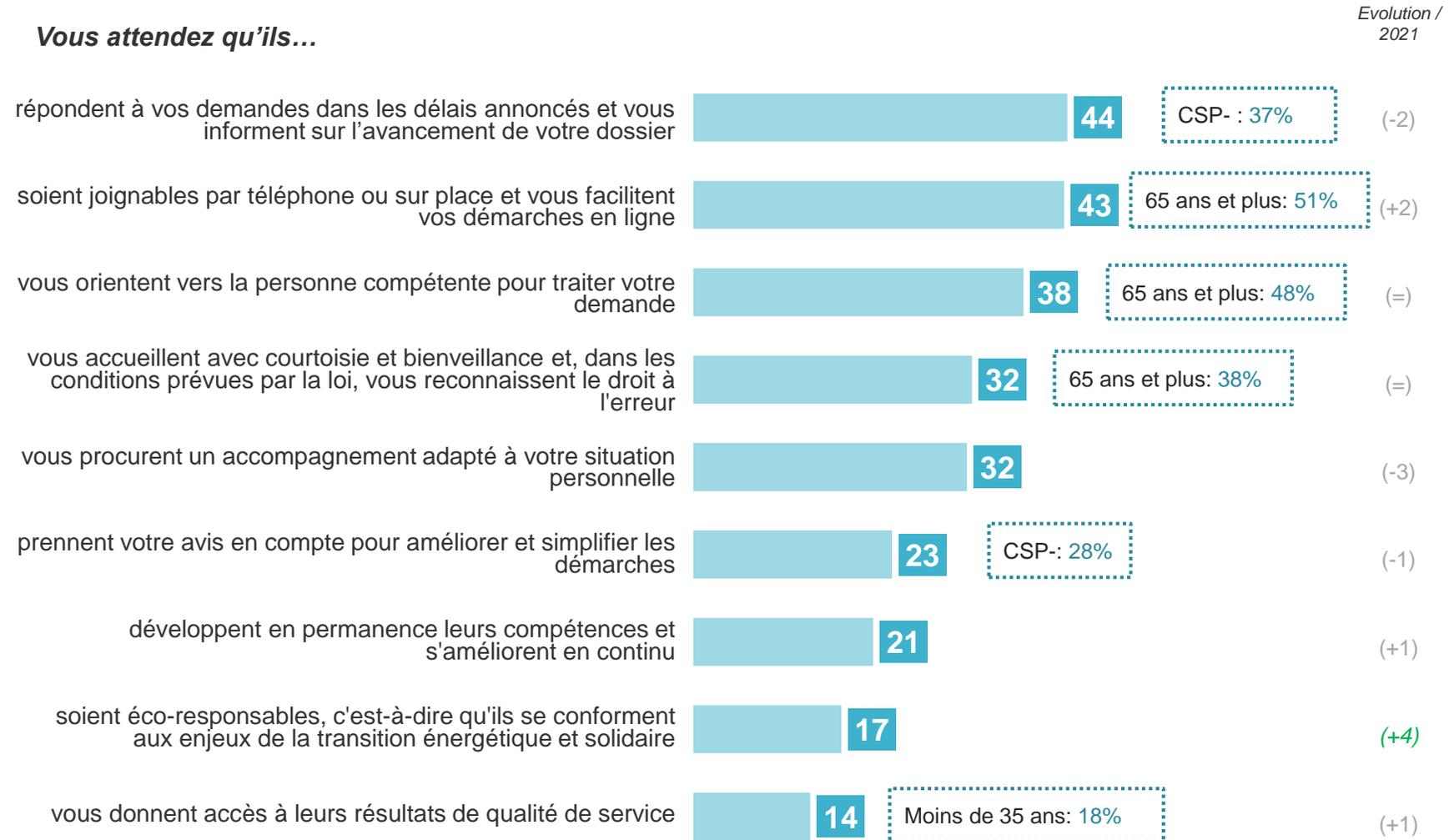
Les progrès attendus de la part des services publics : respect des délais, suivi de dossier, disponibilité et orientation efficace

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

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

En %

Vous attendez qu'ils...



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

KANTAR PUBLIC

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Novembre 2022

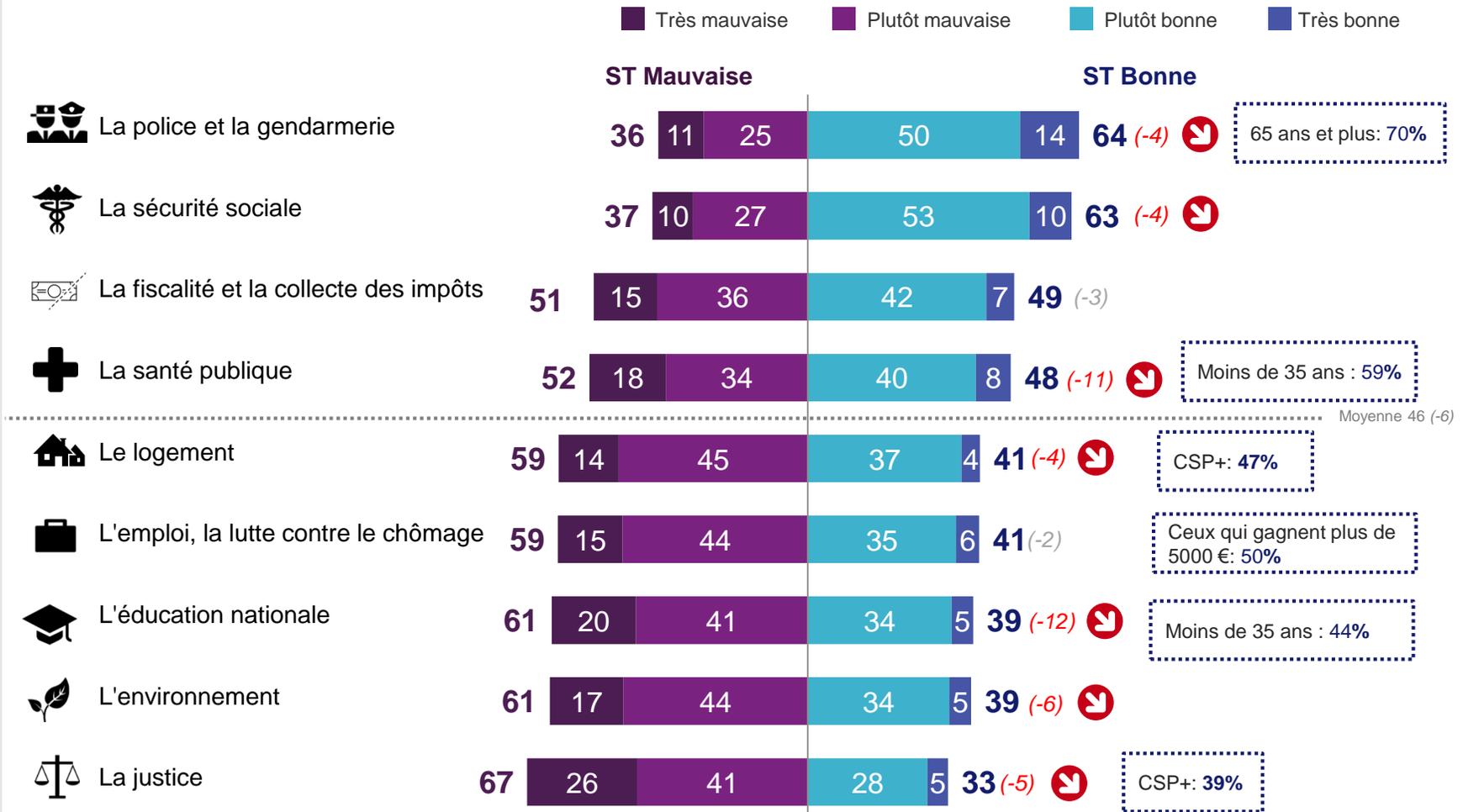


Une opinion des Français à l'égard des services publics en nette baisse

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

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

En %



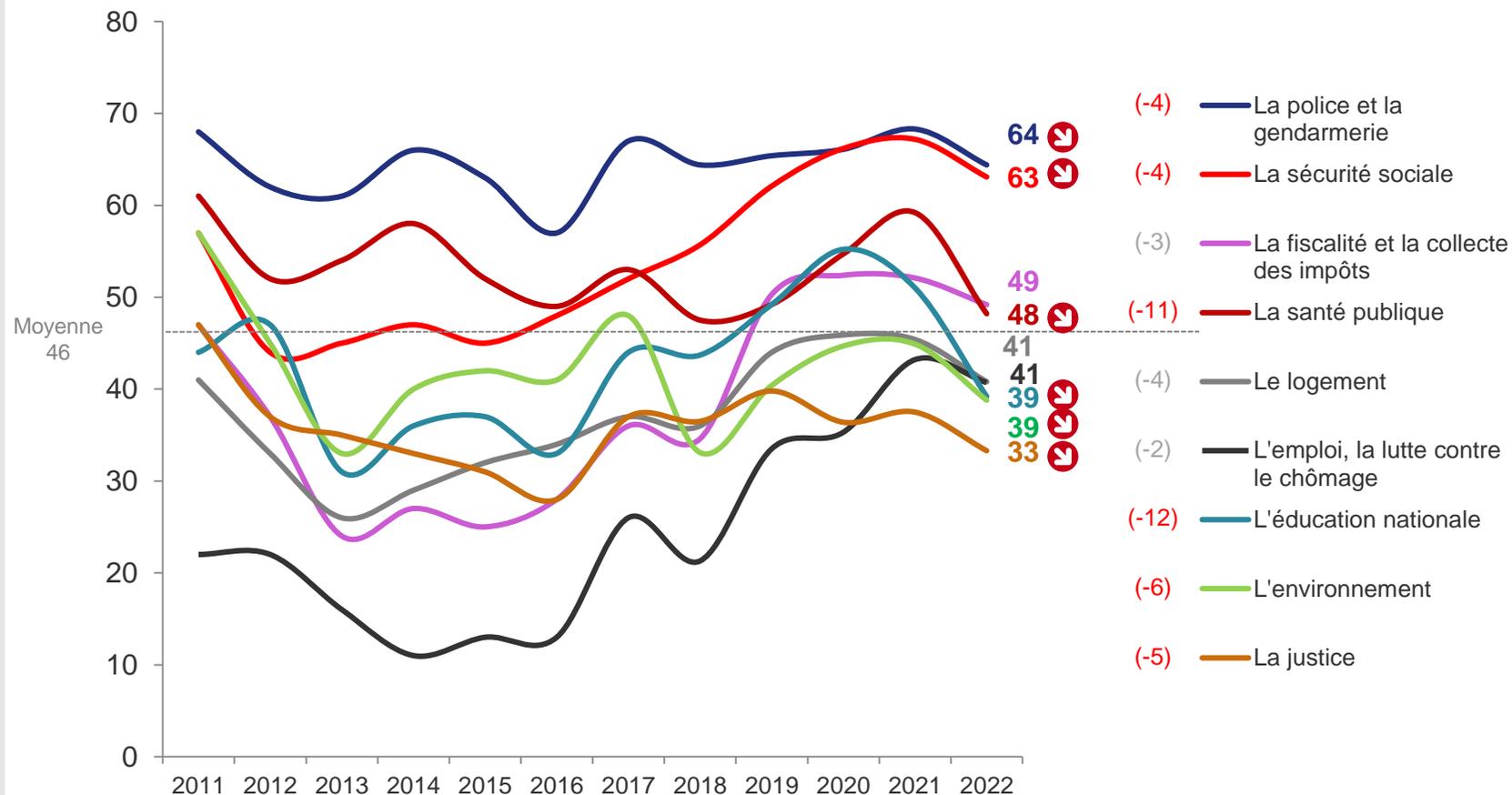
Opinion des Français à l'égard des services publics - Evolution

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

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

En %

ST Bonne opinion



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

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

La région la plus positive

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

La région la plus négative

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

– On observe enfin de fortes baisses du pourcentage de bonnes opinions dans 3 régions par rapport à l'an dernier : Pays de la Loire (-14 pts en moyenne), Nouvelle Aquitaine (-9 pts) et Hauts-de-France (-8 pts).

En %

ST Bonne opinion

	Moyenne	 La police et la gendarmerie	 La sécurité sociale	 La santé publique	 La fiscalité et la collecte des impôts	 L'éducation nationale	 Le logement	 L'environnement	 L'emploi, la lutte contre le chômage	 La justice
Hauts-de-France	50	69	65	56	47	44	46	40	45	42
Bourgogne Franche Comte	48	70	61	49	53	42	46	39	38	37
Grand-Est	48	68	63	49	51	41	47	39	42	36
Auvergne Rhône Alpes	48	68	65	45	51	39	42	40	45	35
Bretagne	47	62	64	49	47	43	42	42	43	29
IDF	48	63	64	52	49	39	40	39	40	34
Centre	46	57	60	49	54	40	42	39	44	32
Occitanie	45	65	68	45	49	38	37	36	40	30
PACA + CORSE	45	62	66	46	51	33	37	42	41	29
Nouvelle-Aquitaine	45	62	59	50	49	36	37	41	37	32
Pays de la Loire	43	63	58	41	48	41	42	34	38	25
Normandie	42	57	57	41	42	39	38	33	34	35
Moyenne	46	64	63	49	49	39	41	39	41	33

Base : Ensemble (2502)

 Score régional le plus haut

 Score régional le plus bas

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

KANTAR PUBLIC

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Novembre 2022

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

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

*inférieur ou supérieur de 4 points à la moyenne

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

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

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

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

KANTAR PUBLIC

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Novembre 2022

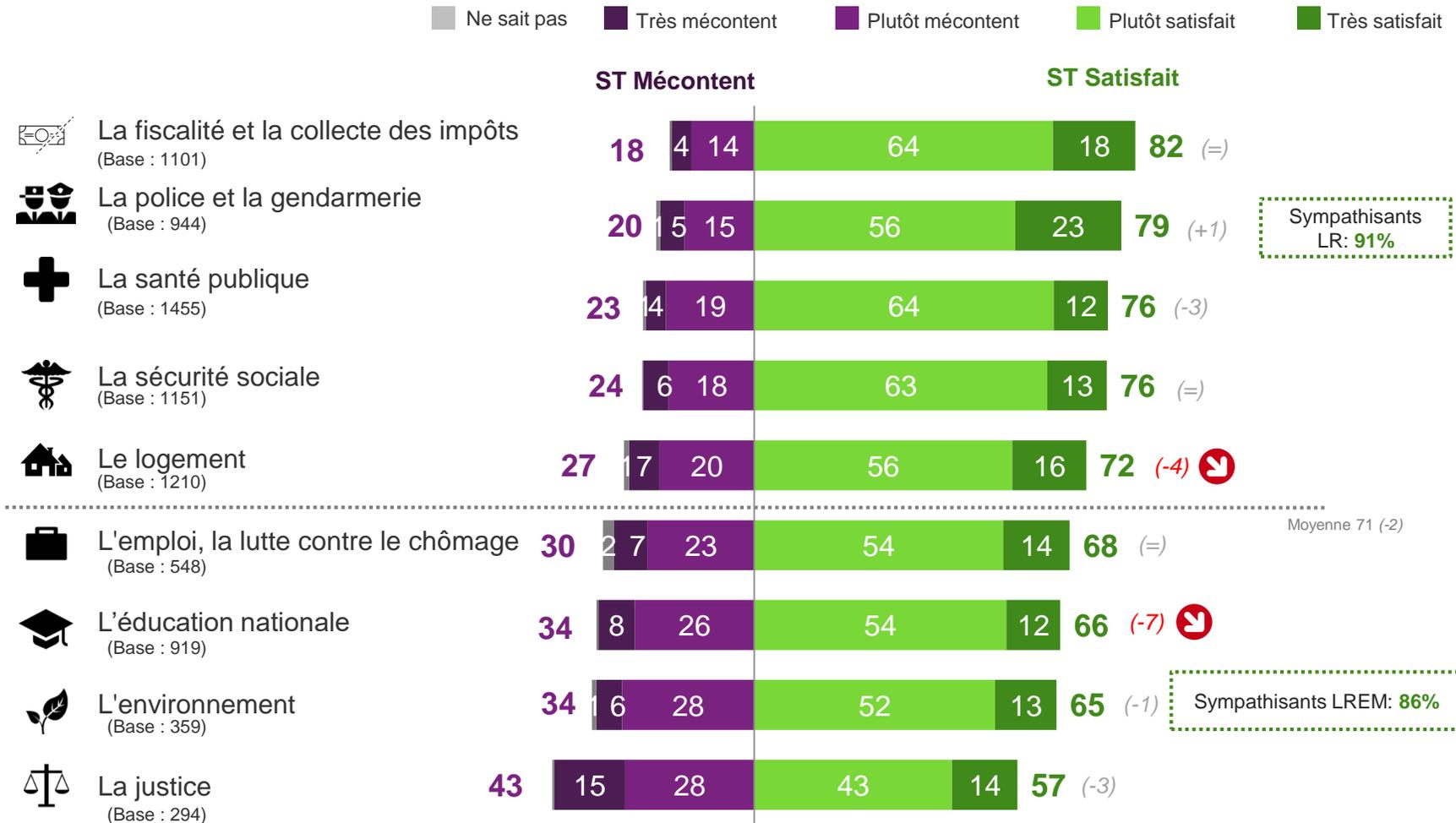


Satisfaction des usagers à l'égard des services publics : des usagers qui restent majoritairement satisfaits, mais une satisfaction en recul

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

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

En %



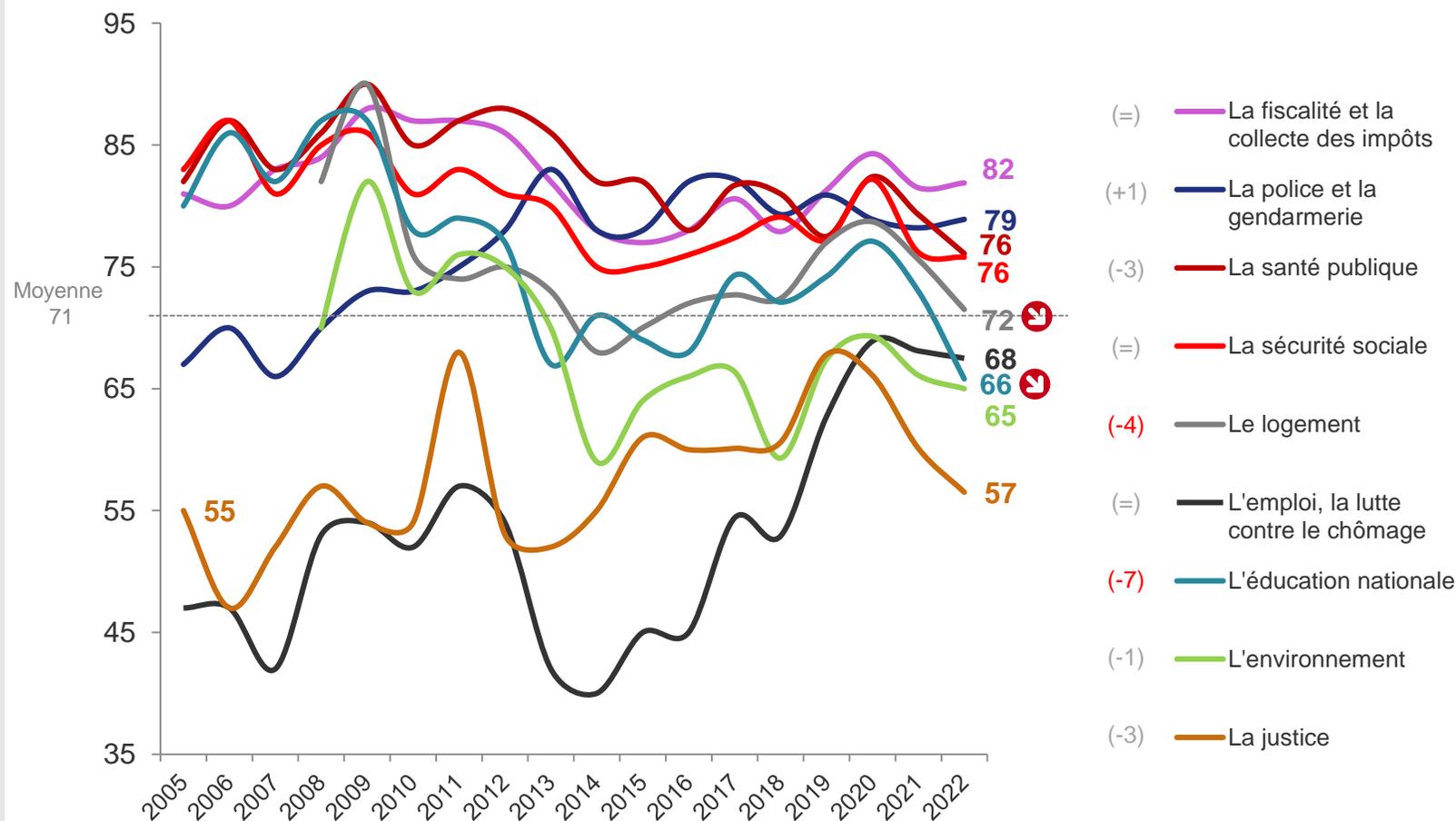
Satisfaction des usagers à l'égard des services publics - Evolution

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

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

En %

ST Satisfait

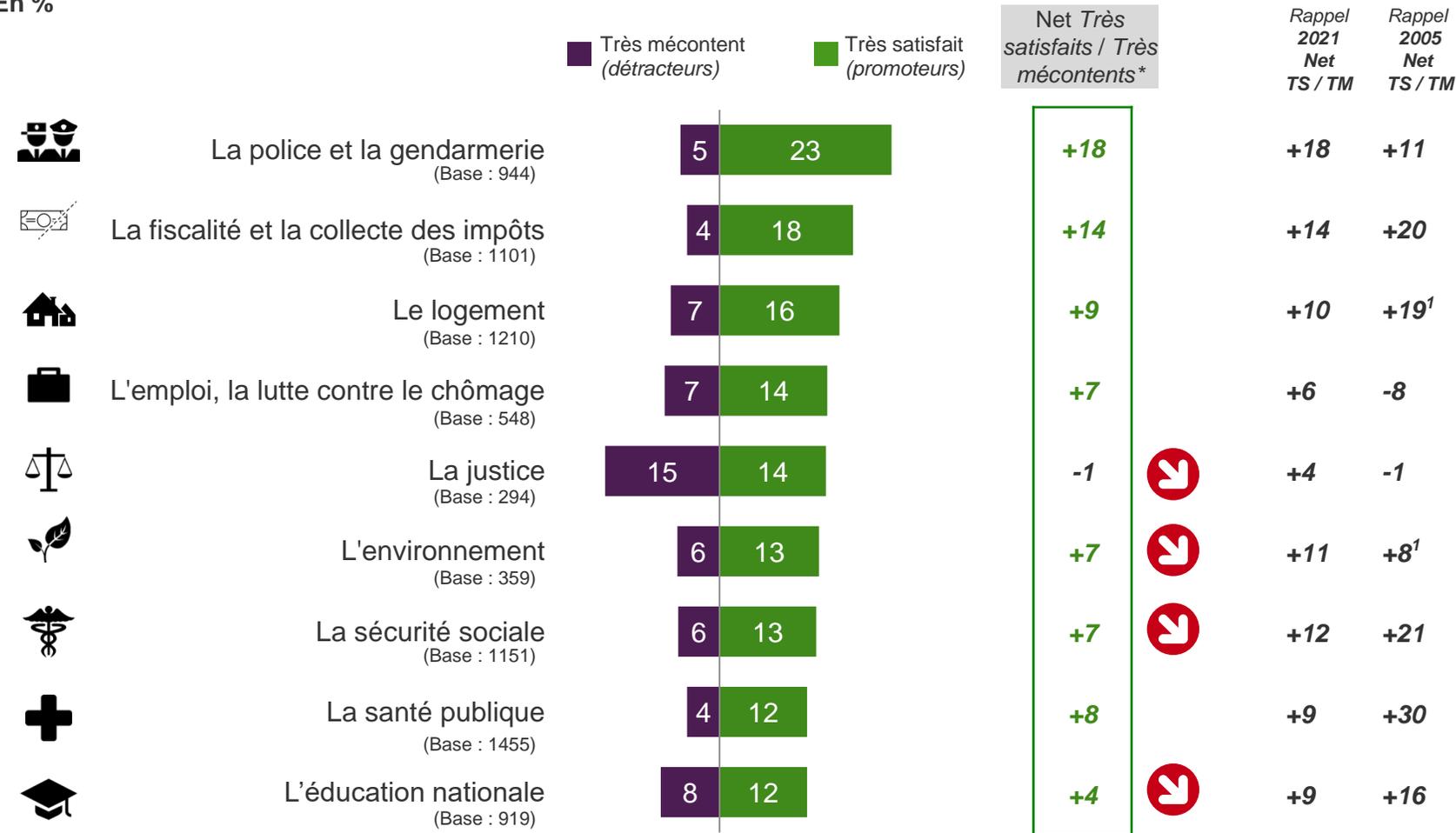


Satisfaction des usagers à l'égard des services publics

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

- La différence entre la part des usagers « très satisfaits » et « très mécontents » est, comme l'année passée, positive pour presque tous les domaines.
- ...à l'exception de la justice où cette différence est désormais légèrement négative, avec un **net promoter score** qui se dégrade, à -1. La justice, cette année encore, enregistre la plus importante part d'utilisateurs très mécontents (15%) en hausse de 3 pts.
- Le **net promoter score** est également un peu moins positif cette année s'agissant de l'éducation nationale, de la sécurité sociale et de l'environnement.

En %



*Différence entre la part d'utilisateurs très satisfaits (les promoteurs) et celle des utilisateurs très mécontents (les détracteurs) équivalent au « net promoter score ».

¹ Les services publics du logement et de l'environnement n'étaient pas posés dans la première vague du baromètre en 2005. L'évolution fait référence à 2007, date de leur inclusion dans le baromètre.

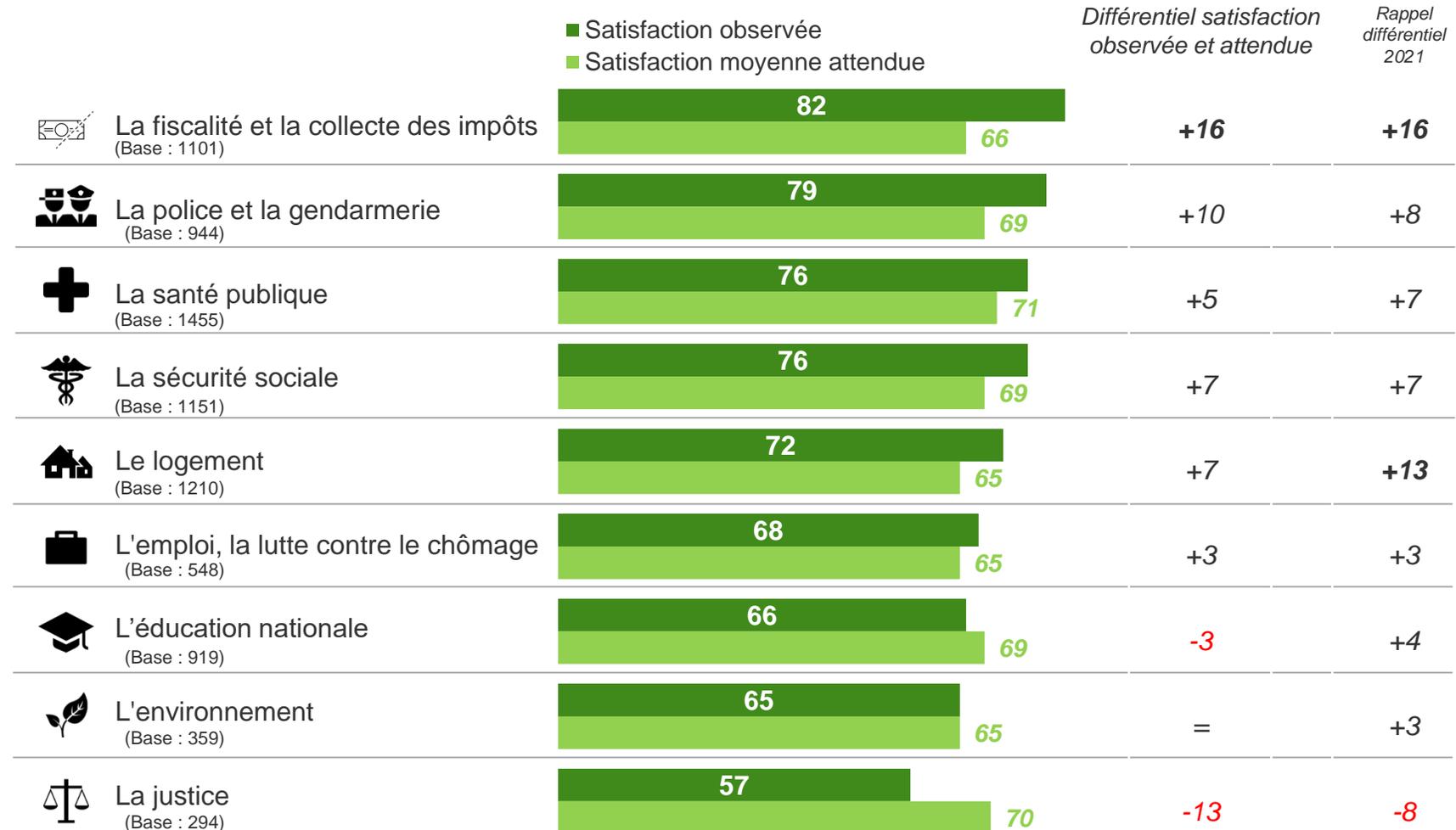
Base : Usagers de chaque service public

Satisfaction observée et satisfaction attendue

A2... J2. Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de... / Et plus précisément pour chacun des services publics suivants, à partir de quel pourcentage d'utilisateurs satisfaits peut-on, selon vous, considérer qu'il est performant ?

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

En %

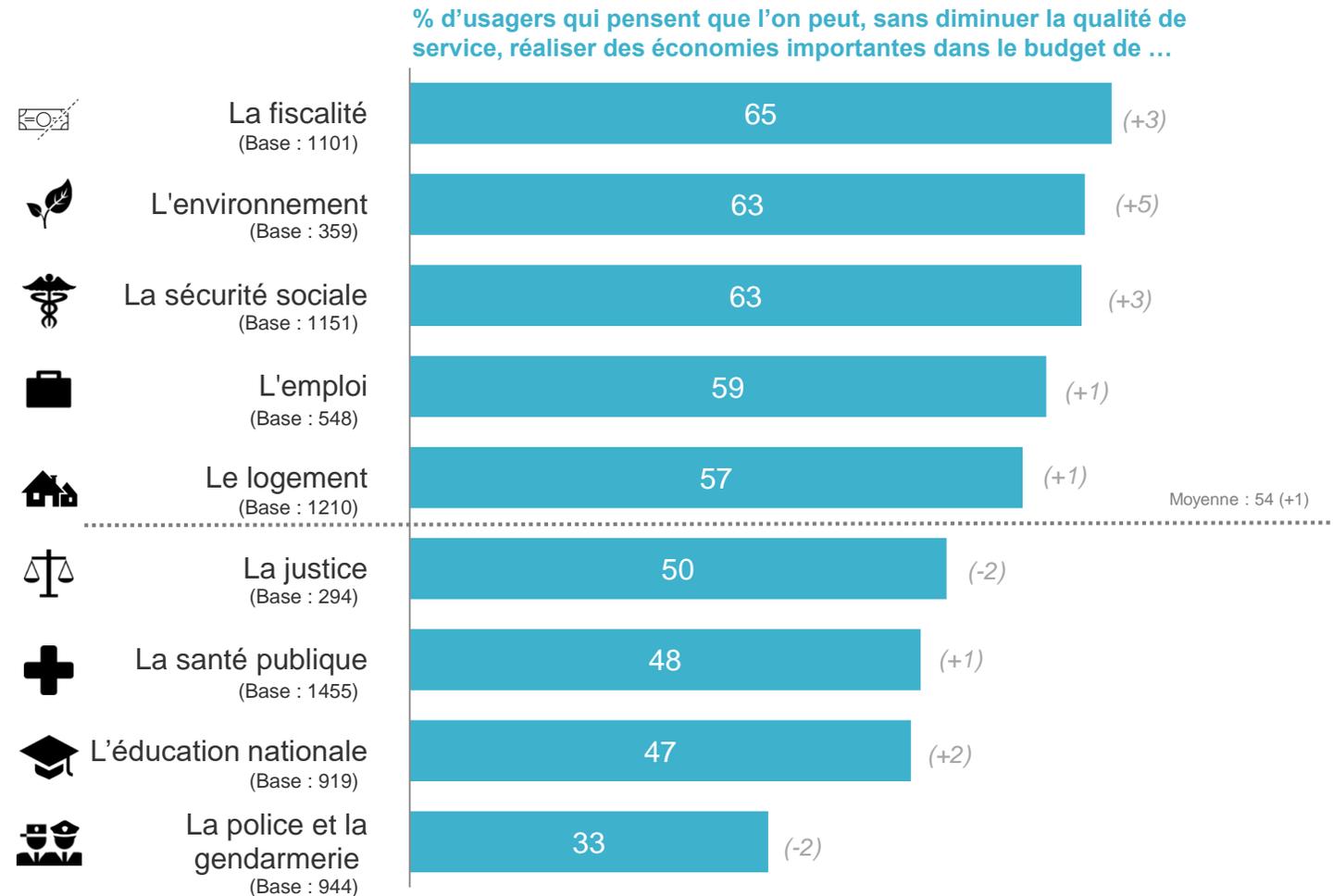


Possibilité de faire des économies sans diminuer la qualité du service : une idée réaliste pour la majorité des usagers

A3... J3. En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de...?

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

En %



Les attentes prioritaires des usagers: comparaison

A4... J4. Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de...

POUR CHAQUE SERVICE PUBLIC, EST PRÉSENTÉ L'ÉLÉMENT LE PLUS CITÉ COMME IMPORTANT AUX YEUX DES USAGERS DU SERVICE PUBLIC CONCERNÉ.

Baromètre – Novembre 2022

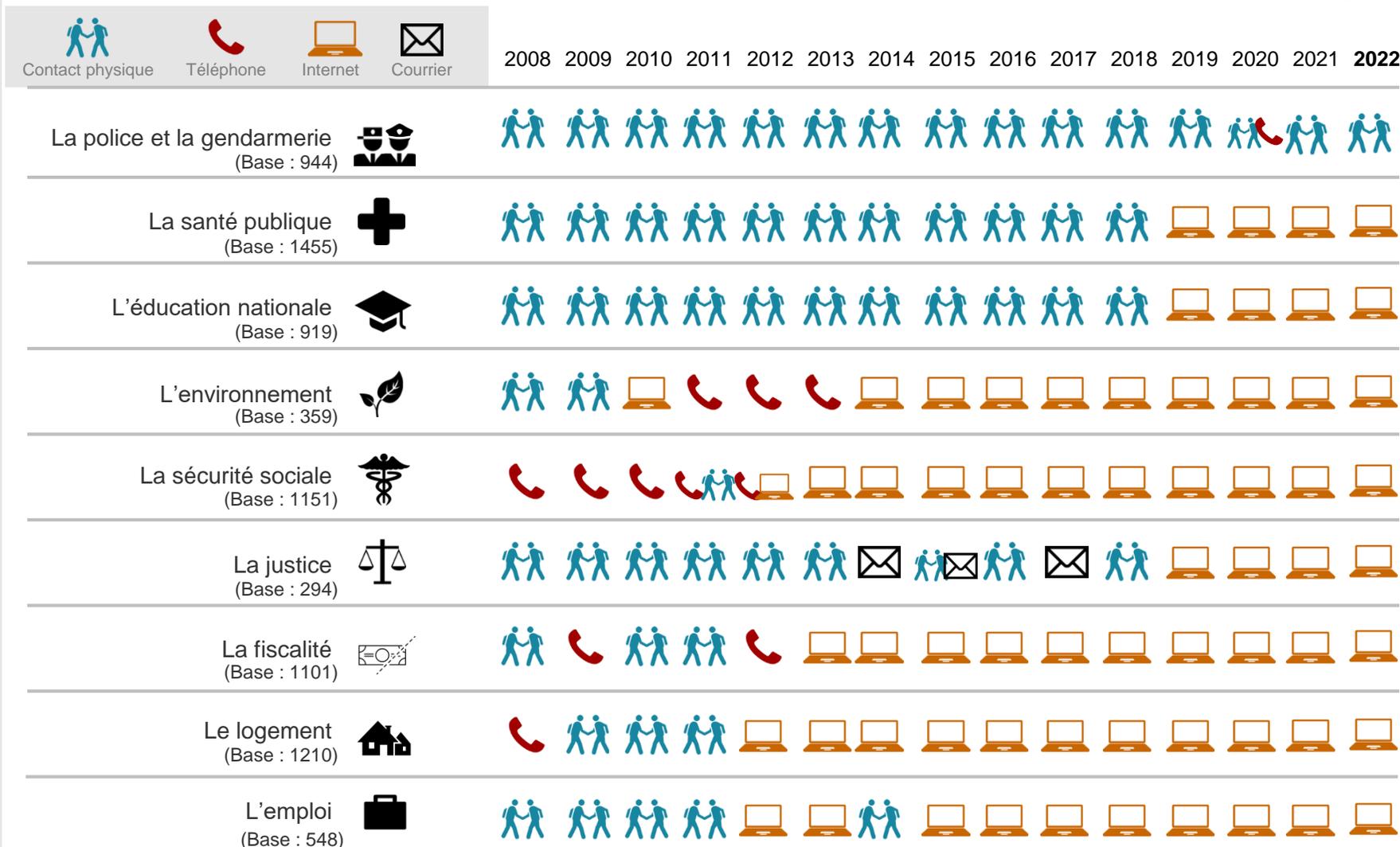
	 La police et la gendarmerie	 La santé	 L'éducation	 L'environnement	 La sécurité sociale	 La justice	 La fiscalité	 Le logement	 L'emploi	
2022	Capacité à se faire respecter	La qualité des soins reçus	Communiquer un savoir	Efficacité des actions prises en faveur de l'environnement	Niveau de remboursement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

Moyen de contact des services publics

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

Mode de contact privilégié

- Internet est le moyen très majoritairement utilisé pour se mettre en contact avec les différents services publics étudiés, pour la 4^{ème} année consécutive, signe de **l'ancrage de la dématérialisation dans les habitudes des usagers.**
- Seuls les services de police et de gendarmerie se distinguent toujours, le moyen privilégié par les usagers restant le **contact physique.**



Base : Usagers de chaque service public

Tableau de synthèse : importance, opinion, satisfaction et possibilité de réaliser des économies

En %

		Importance (cité dans les trois premières priorités)	Opinion (ST Bonne)	Satisfaction (ST Satisfait)	Economies possibles (Oui)
	La police et la gendarmerie	34	64 	79	33
	L'éducation nationale	38 	39 	66 	47
	La santé publique	48	48 	76	48
	La sécurité sociale	17	63 	76	63
	L'emploi, la lutte contre le chômage	25 	41	68	59
	La justice	34	33 	57	50
	La fiscalité	12 	49	82	65
	Le logement	21	41 	72 	57
	L'environnement	29	39 	65	63
MOYENNE		29	46	71	54

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

Perception par les usagers des efforts faits par les différents services publics en matière d'environnement et de lutte contre le changement climatique

A9, B6C6, D6, E6, F6, G6, H6, I6, J6. En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, avez-vous le sentiment que les services de (...) font des efforts pour limiter leur impact sur l'environnement et le changement climatique ?

- La justice est le service le plus sévèrement jugé par ses usagers en matière d'efforts faits pour limiter son impact sur l'environnement et le changement climatique (40% de jugements négatifs vs. 32% positifs).
- Ce nouvel indicateur de notre baromètre révèle que, même si une part importante d'usagers peinent à s'exprimer sur les efforts faits par chaque service public en la matière, certains s'en sortent mieux que d'autres. C'est le cas notamment :
 - du service public de l'emploi (43% de ses usagers pensent qu'il fait des efforts pour réduire son impact environnemental vs. 27% d'un avis contraire)
 - et de la santé publique (respectivement 40% vs. 26%).

En %

