

# KANTAR PUBLIC

## Baromètre de l'institut Paul Delouvrier

22<sup>ème</sup> édition

---

Les services publics vus  
par les Français et les  
usagers

Janvier 2022

70BL78

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
5		
Les services publics face au Covid-19		38
6		
Résultats par service public		43

## Institut Paul Delouvrier

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

## Kantar Public

Laure Salvaing

[laure.salvaing@kantar.com](mailto:laure.salvaing@kantar.com)

01 40 92 66 13

Guillaume Caline

[guillaume.caline@kantar.com](mailto:guillaume.caline@kantar.com)

01 40 92 35 91

Camille Morisson

[camille.morisson@kantar.com](mailto:camille.morisson@kantar.com)

01 40 92 44 93

# 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.
- > Cette année, 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 (951)



La santé publique (1358)



L'éducation nationale (866)



L'environnement (376)



La sécurité sociale (1081)



La justice (333)



La fiscalité et la collecte des impôts (1167)



Le logement (1189)



L'emploi, la lutte contre le chômage (539)



## Dates de terrain

Terrain de l'enquête réalisé entre le **8 et le 22 novembre 2021**.



## Mode de recueil

Interviews réalisées par **Internet**.

# 1. Principaux enseignements

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Janvier 2022



# Principaux enseignements (1/3)

*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 édition a été réalisée courant novembre 2021 après 18 mois de crise sanitaire et de présence inédite de l'Etat dans la vie des citoyens.*

Cette 22ème édition du baromètre des services publics de l'Institut Paul Delouvrier réalisée par Kantar Public révèle que les opinions des Français à l'égard de l'action de l'Etat n'ont jamais été aussi positives depuis 2004. Elle révèle également une transformation des attentes des Français envers leurs pouvoirs publics : avec une priorité donnée à la santé, à l'éducation et à la sécurité ; et un besoin renouvelé de proximité après la crise du Covid-19. Les usagers de leur côté restent exigeants même s'ils ont fait preuve d'une certaine indulgence l'année dernière et, avec les efforts fournis par les services les moins bien notés, on assiste à une certaine convergence des niveaux de satisfaction.

## 1. En quinze ans, un bouleversement des priorités des Français à l'égard de l'action de l'Etat

La santé s'ancre comme LA priorité, l'emploi disparaît du top 3, les attentes en termes de sécurité et de justice se consolident.

- **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 troisième place. Et la crise sanitaire n'a fait qu'accentuer un phénomène déjà à l'œuvre depuis une décennie : chez les Français les plus âgés en particulier, la santé publique s'impose aujourd'hui comme la principale attente.
- En deuxième position, deux domaines se font concurrence au même niveau (35% de citations) :
  - **L'éducation nationale**, qui reste depuis les débuts de notre baromètre une attente constante des Français – notamment les plus jeunes – ;
  - **L'action en matière de police et la gendarmerie**, qui s'est imposée en particulier depuis les attentats comme une attente majeure.
- Longtemps priorité n°1 des Français, **la lutte contre le chômage a connu une chute vertigineuse dans la hiérarchie des attentes depuis 2012.** Avec une baisse inédite cette année de 8 points (à 30%), la lutte contre le chômage arrive en 5<sup>ème</sup> position des attentes des Français : signe d'une transformation majeure des préoccupations des Français.
- L'emploi est ainsi désormais devancé **par la justice (32%)**, longtemps attente secondaire des Français et qui est jugée de plus en plus importante, en particulier par les plus âgés.

# Principaux enseignements (2/3)

## 2. Les jugements à l'égard de l'action de l'Etat n'ont jamais été aussi bons depuis 2004

L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans ses différents domaines s'améliore constamment depuis 2016 et atteint cette année un niveau qui n'avait jamais été enregistré par notre baromètre, avec une moyenne de 52% de bonnes opinions.

- Certaines régions se distinguent avec des opinions particulièrement positives : Hauts-de-France, Pays de la Loire et Nouvelle-Aquitaine en particulier. En revanche les habitants de la Normandie, du Centre Val de Loire et du Grand Est se montrent systématiquement plus négatifs, quant à l'action de l'Etat.

Deux domaines d'action tirent particulièrement leur épingle du jeu :

- La police et la gendarmerie : 68% des Français ont une bonne opinion de l'action de l'Etat dans ce domaine, un niveau particulièrement stable depuis 4 ans malgré les nombreux débats sur les violences policières.
- La sécurité sociale : 67% d'opinions positives.

En 3<sup>ème</sup> position, **les jugements s'améliorent très nettement concernant l'action de l'Etat en matière de santé publique avec 59% de bonnes opinions** (soit + 4 points en un an et +11 en trois ans).

Parallèlement l'opinion sur l'action des pouvoirs publics en matière de lutte contre le chômage s'améliore très fortement en quelques années, même si elle reste majoritairement négative : 43% des Français ont une opinion positive de l'action de l'Etat dans ce domaine, alors qu'ils n'étaient que 11% en 2014.

- Pour la première fois, l'emploi n'est donc pas le domaine où les jugements sont les plus négatifs : il a été remplacé par la justice, avec seulement 38% des Français qui jugent bonne l'action de l'Etat dans ce domaine.

## 3. Les usagers et leurs services publics : une stabilité globale qui cache des évolutions différentes

**Depuis les débuts de notre baromètre, le niveau moyen de satisfaction des usagers est très stable** : il s'établit à 73% cette année, soit exactement le même niveau qu'en 2004.

**Mais cette stabilité masque le fait qu'on observe en réalité une certaine convergence des niveaux de satisfaction entre services publics.** Ainsi, aux débuts de notre baromètre certains services publics avaient un très haut niveau de satisfaction (éducation nationale, santé publique et sécurité sociale au-dessus de 80%) et d'autres très faibles (autour de 40% pour la justice et l'emploi). Aujourd'hui le différentiel entre les services publics les mieux et les moins bien notés est plus faible (les niveaux s'échelonnent entre 60% et 80%). C'est le signe **d'une certaine convergence et alignement de services publics en termes de satisfaction des usagers.**

# Principaux enseignements (3/3)

- **Les services publics des impôts, de la santé publique, la police et la gendarmerie demeurent ceux qui suscitent le plus de satisfaction** même s'ils ont perdu quelques points en une quinzaine d'années.
- **Le service public de l'emploi a connu une très forte hausse de satisfaction** en passant de 40% d'utilisateurs satisfaits en 2014 à 68% cette année.
- **Le service public de la justice connaît, lui, des évolutions erratiques** : après avoir vu son niveau de satisfaction s'améliorer entre 2013 et 2019, il recule fortement ces dernières années et est maintenant le service public le plus mal noté avec 60% d'utilisateurs satisfaits.

## 4. Quelles attentes pour les services publics ? Priorité à la proximité et l'accessibilité

**Avec le recul, les Français jugent plutôt positivement la manière dont les services publics ont su faire face à la crise du Covid-19** ; 75% estiment qu'ils ont su assurer la continuité de service et 74% adapter leurs modes de contact avec les utilisateurs : des jugements meilleurs que l'an dernier.

Toutefois, cela ne doit pas faire oublier **les attentes fortes des utilisateurs en termes de proximité et d'accessibilité des services publics** et de ce point de vue, les Français constatent que le Covid-19 n'a pas amélioré les choses.

- **39% des Français estiment ainsi que depuis la crise sanitaire, les services publics sont moins accessibles (contre 17% qui pensent qu'ils le sont plus et 42% autant) et 33% qu'ils sont moins proches de leurs utilisateurs (contre 16% qui pensent qu'ils le sont plus et 49% autant).**

**Or cette dimension de proximité est plus que jamais fondamentale pour les utilisateurs.** Les deux principales attentes formulées à l'égard des services publics sont en effet de 1) répondre à leurs demandes dans les délais annoncés et les informer sur l'avancement de leur dossier (cité par 46% des Français) et 2) le fait d'être joignables par téléphone ou en face-à-face et de leur faciliter les démarches en ligne (41%).

Alors que notre baromètre montre qu'en 15 ans, Internet s'est imposé comme le premier mode de contact des utilisateurs avec les différents services publics (à l'exception notable de la police et de la gendarmerie), ces résultats rappellent **le besoin exprimé par les Français d'avoir des services publics qui offrent aussi la possibilité d'un contact direct et « humain » avec les agents.**

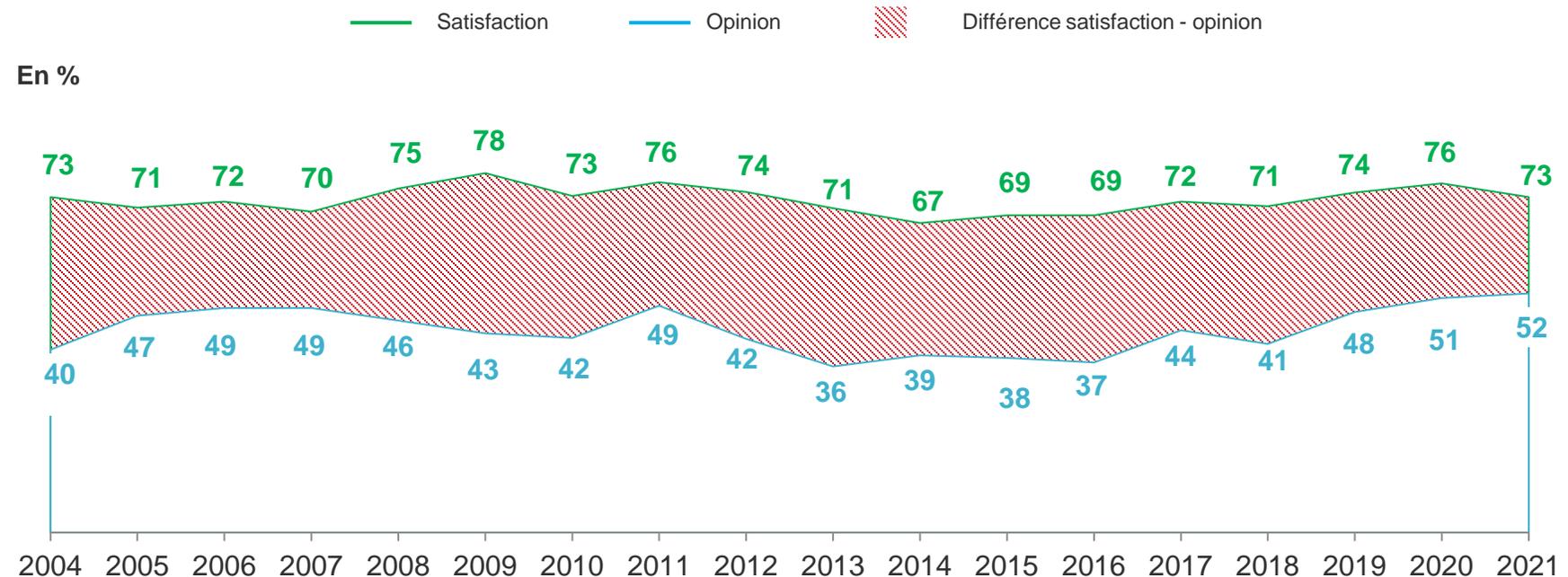
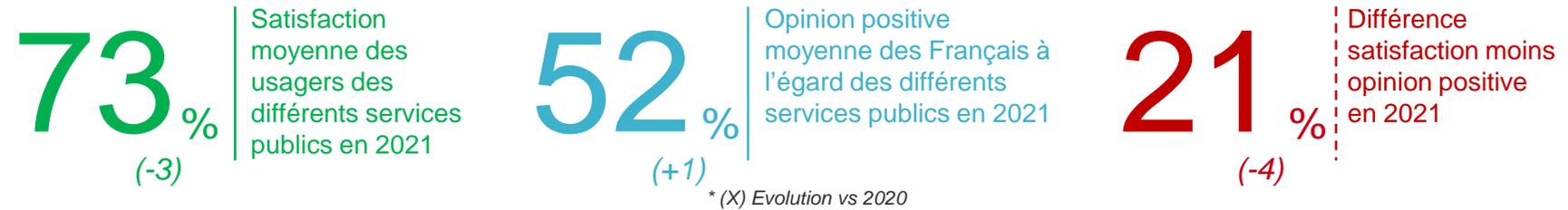
En même temps, ils constatent des progrès à ce propos. En effet l'image des services publics s'améliore assez nettement depuis 2018 concernant **le droit à l'erreur** car *ils se montrent compréhensifs à l'égard des erreurs de bonne foi commises par les utilisateurs et ils savent reconnaître leurs erreurs éventuelles (+7 points pour chaque affirmation).*

## 2. Regard des Français sur les services publics



# Principaux indicateurs du baromètre : un recul de la satisfaction moyenne des usagers après plusieurs années de hausse

- La **satisfaction moyenne** des usagers envers les différents services publics perd 3 points, pour revenir au niveau observé en 2019.
- L'**opinion positive** des Français à l'égard des différents services publics progresse très légèrement mais confirme la tendance à la hausse observée depuis 2018. L'opinion positive moyenne est ainsi passée de 41% à 52% en 3 ans.
- L'**écart entre satisfaction et opinion se réduit** donc pour atteindre un niveau observé une seule fois dans notre baromètre, en 2007.



# Le périmètre des services publics : les impôts et les aides sociales (CPAM et CAF) ressortent principalement

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

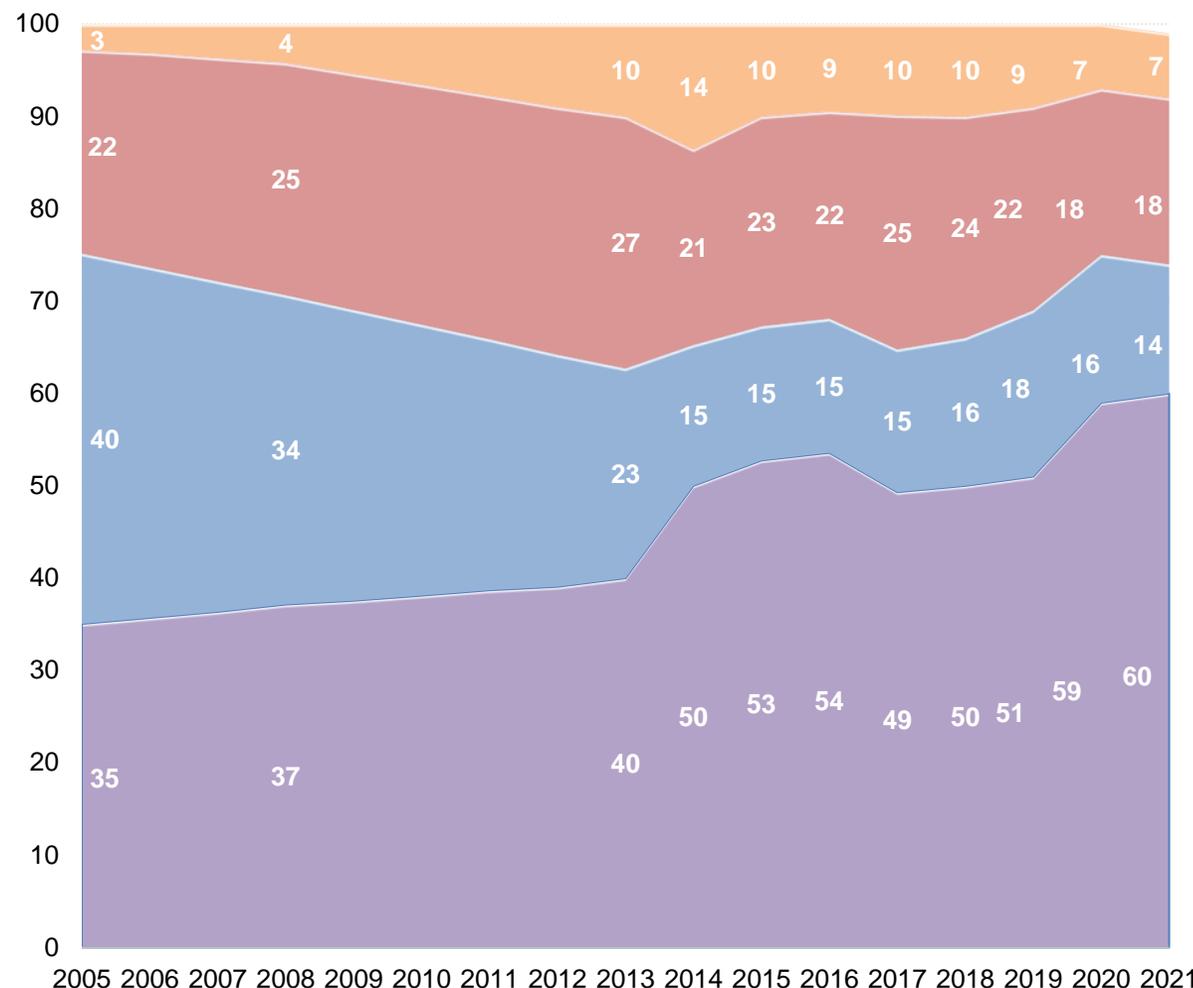


# Le périmètre des services publics : les impôts et les aides sociales (CPAM et CAF) ressortent principalement

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 la moitié de ceux qui donnent une réponse).
- Viennent ensuite l'assurance maladie / la sécurité sociale (29%), juste devant les allocations familiales (27%).

En %



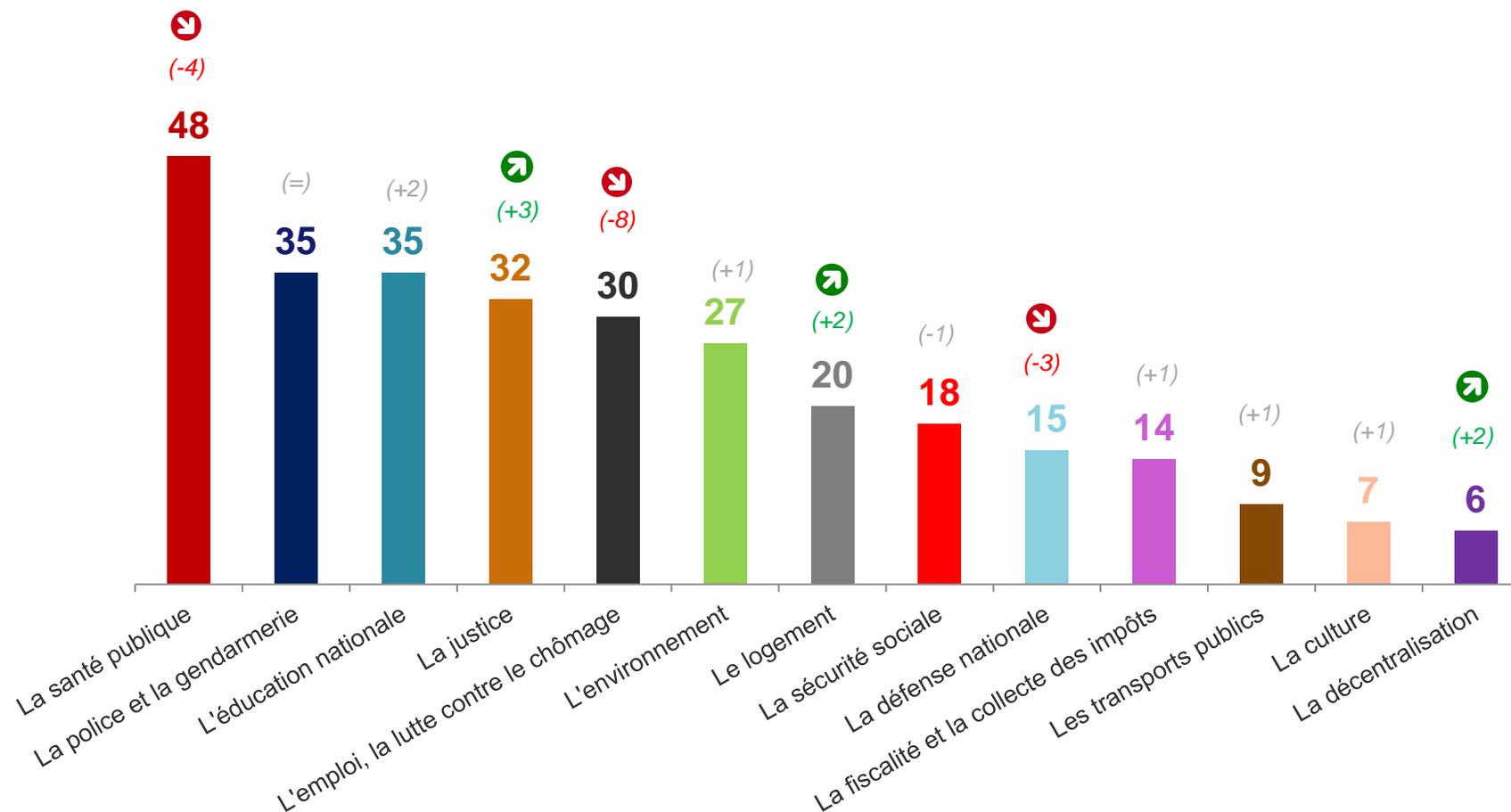
- Autres**
  - 4 Les pompiers
  - 1 L'environnement / les espaces verts
- Les collectivités territoriales**
  - 18 Mairie
  - 2 Les transports publics
  - 2 Services sociaux
  - 2 Service de la gestion des déchets
  - 1 Equipement / DDE
  - 1 Services de la gestion de l'eau
  - 1 Conseil régional / général / départemental
  - 1 Bibliothèques, médiathèques/ domaine culturel
- Les entreprises publiques**
  - 16 La Poste
  - 3 EDF / ERDF
  - 3 SNCF
- L'État, les organismes de sécurité sociale**
  - 45 Les services des impôts, Trésor Public
  - 29 La Sécurité Sociale / CPAM
  - 27 CAF
  - 18 La police et la gendarmerie
  - 16 Hôpitaux, centres de santé / domaine de la santé publique
  - 10 Ecoles, collèges, lycées / domaine de l'Education nationale
  - 7 Pôle Emploi, APEC
  - 4 Préfecture
  - 4 Domaine de la justice / tribunaux
  - 3 Caisses de retraite obligatoire/cotisations URSSAFF, RSI

# Les domaines d'intervention de l'Etat prioritaires: le pic de 2020 s'estompe pour la santé publique

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 le domaine prioritaire des actions publiques pour les Français mais la tension semble être légèrement apaisée après le pic de l'an dernier.
- L'**emploi** continue drastiquement sa baisse enregistrée déjà depuis plusieurs années.
- Au contraire, les efforts doivent être renforcés davantage sur **la justice, le logement et la décentralisation** par rapport à 2020.

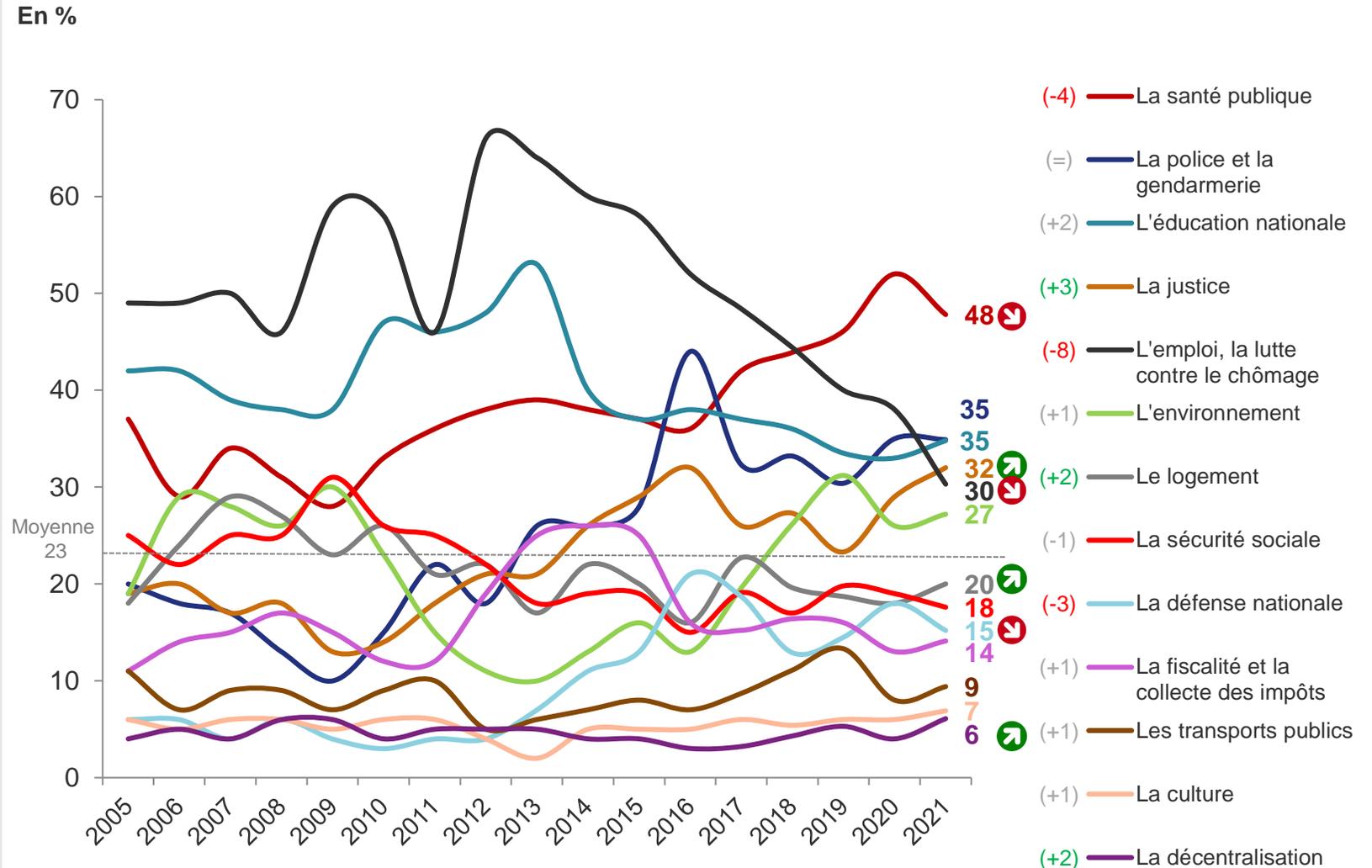
En %



# Les domaines prioritaires d'intervention de l'Etat : la santé publique reste largement en tête

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 attentes prioritaires des Français à l'égard des pouvoirs publics (citée par 48%), malgré un recul après le pic observé fin 2020 en pleine pandémie.
- L'**emploi** enregistre une baisse inédite cette année (-8 pts à 30%) et n'est plus qu'à la 5<sup>ème</sup> position des priorités après avoir occupé la première place pendant des années.
- En revanche, les attentes se renforcent par rapport à l'an dernier en matière **de justice**. Celle-ci est en effet citée par 32% des Français et occupe pour la première fois la 4<sup>ème</sup> place du classement.



# Les domaines d'intervention de l'Etat prioritaires – Par région : la santé publique en tête dans toutes les 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.
- Après une baisse en 2020 (où elle n'était présente que dans 3 régions uniquement), **l'éducation nationale revient en force et occupe le top 3 dans 10 régions.**
- On assiste à **l'arrivée massive de la justice** présente maintenant dans le top 3 de 7 régions (une seule l'année dernière).
- La police et la gendarmerie restent dans le top 3 de 8 régions** contre 10 l'an passé.
- L'emploi n'est plus présent que le top 3 de quatre régions** (Hauts-de-France, Normandie, Bretagne et Centre-Val-de-Loire) contre 10 l'an passé.

En %



- Emploi
- Santé publique
- Education nationale
- Police et gendarmerie
- La justice

# Les domaines d'intervention de l'Etat prioritaires – Par tranche d'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 ?

- Alors que la santé publique était la première des priorités pour toutes les tranches d'âge de la population en 2020, **l'éducation** la surpasse cette année auprès des plus jeunes.
- Chez les moins de 25 ans, **l'environnement** arrive en 2<sup>nd</sup>e position alors qu'il disparaît du top 3 des 25-34 ans.
- Dans les communes de faible densité, **la justice** apparaît maintenant dans les 3 priorités principales des habitants.

En %



Moins de 25 ans

25-34 ans

35-49 ans

50-64 ans

65 ans et plus

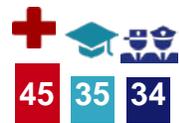


Communes denses

Communes de densité intermédiaire

Communes peu denses

Communes très peu denses



Emploi

Santé publique

Education nationale

Police et gendarmerie

L'environnement

La justice

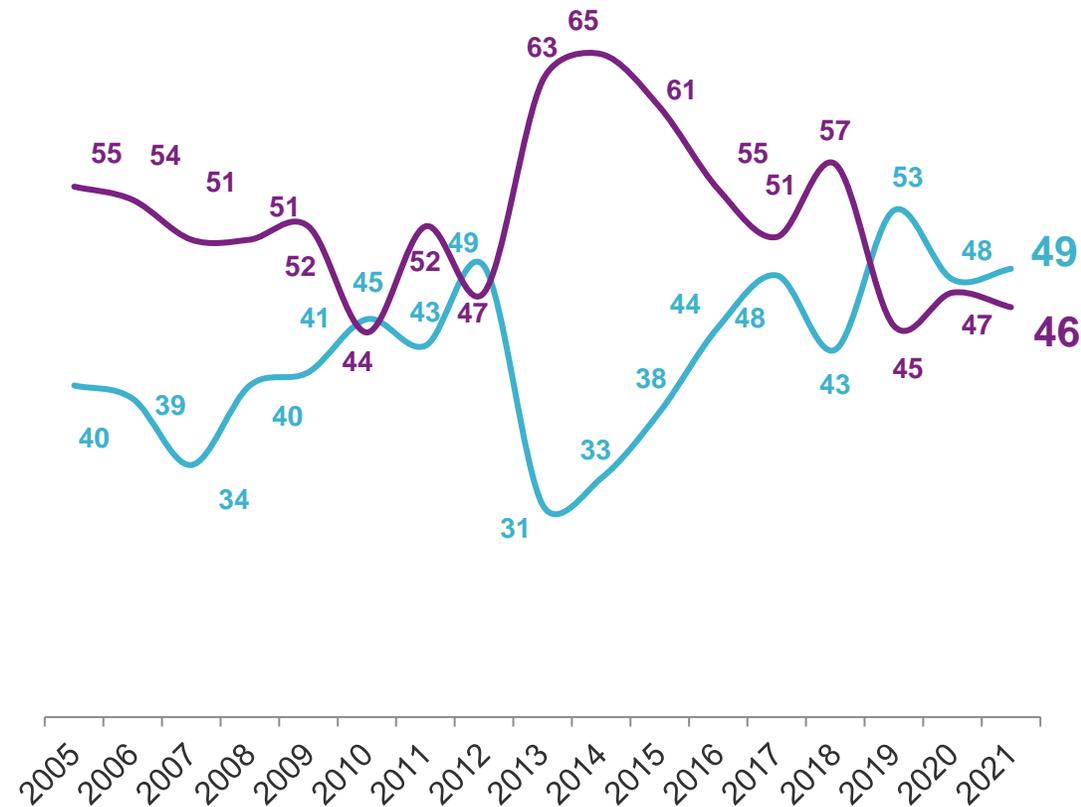
# L'arbitrage impôts – prestations : des Français toujours partagés

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 sont similaires à ce qui était observé en 2020.
- L'amélioration des prestations fournies** quitte à augmenter les impôts reste une opinion légèrement plus répandue dans la population.
- À noter que les CSP+ et les habitants des zones rurales isolées sont plus souvent favorables à cette option.

En %



Rural isolé **62%**  
CSP+ **52%**

— 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

Grand Est: **54%**  
Agglomération de 2 000 à 20 000 habitants : **49%**

# L'arbitrage impôts – prestations : des disparités par région

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

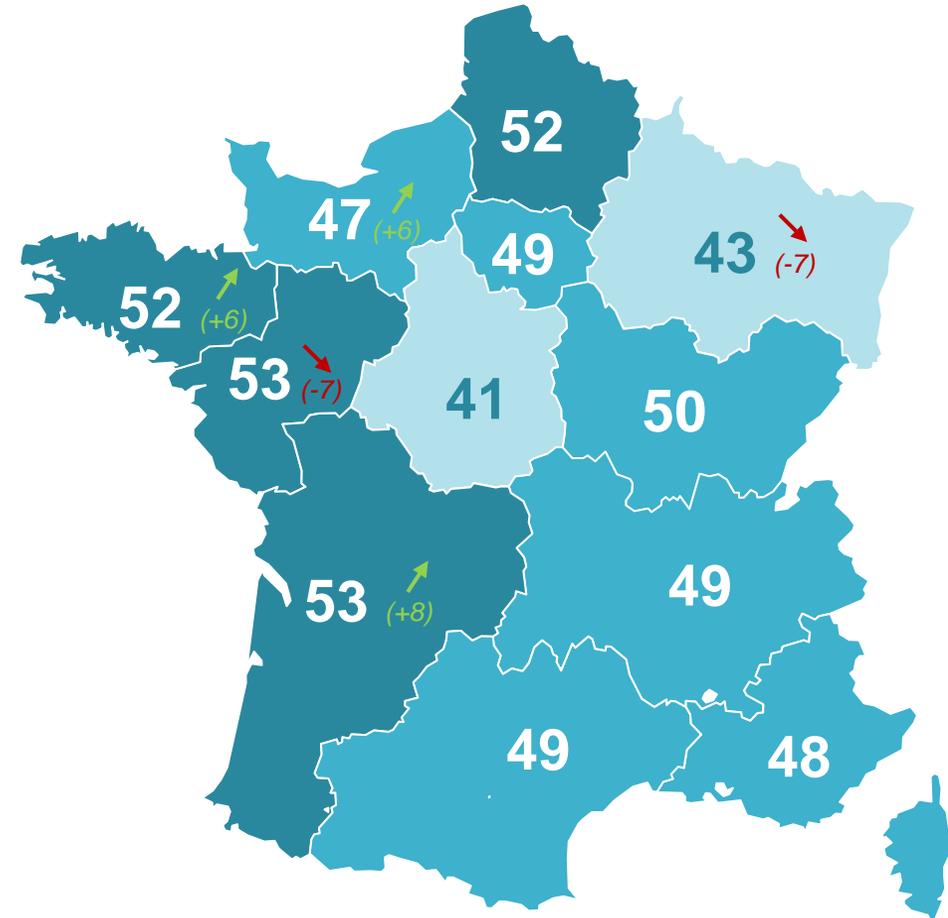
. Diminuer le niveau des impôts et des prélèvements quitte à réduire les prestations fournies par les services publics

- La baisse de la préférence pour les prestations se poursuit dans **les Pays de la Loire et la région Grand Est**.
- A l'opposé, cette option se renforce fortement en **Nouvelle-Aquitaine** (+8 points). Elle progresse également en **Bretagne** et en **Normandie** après la baisse générale de 2020.

49%

France entière

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

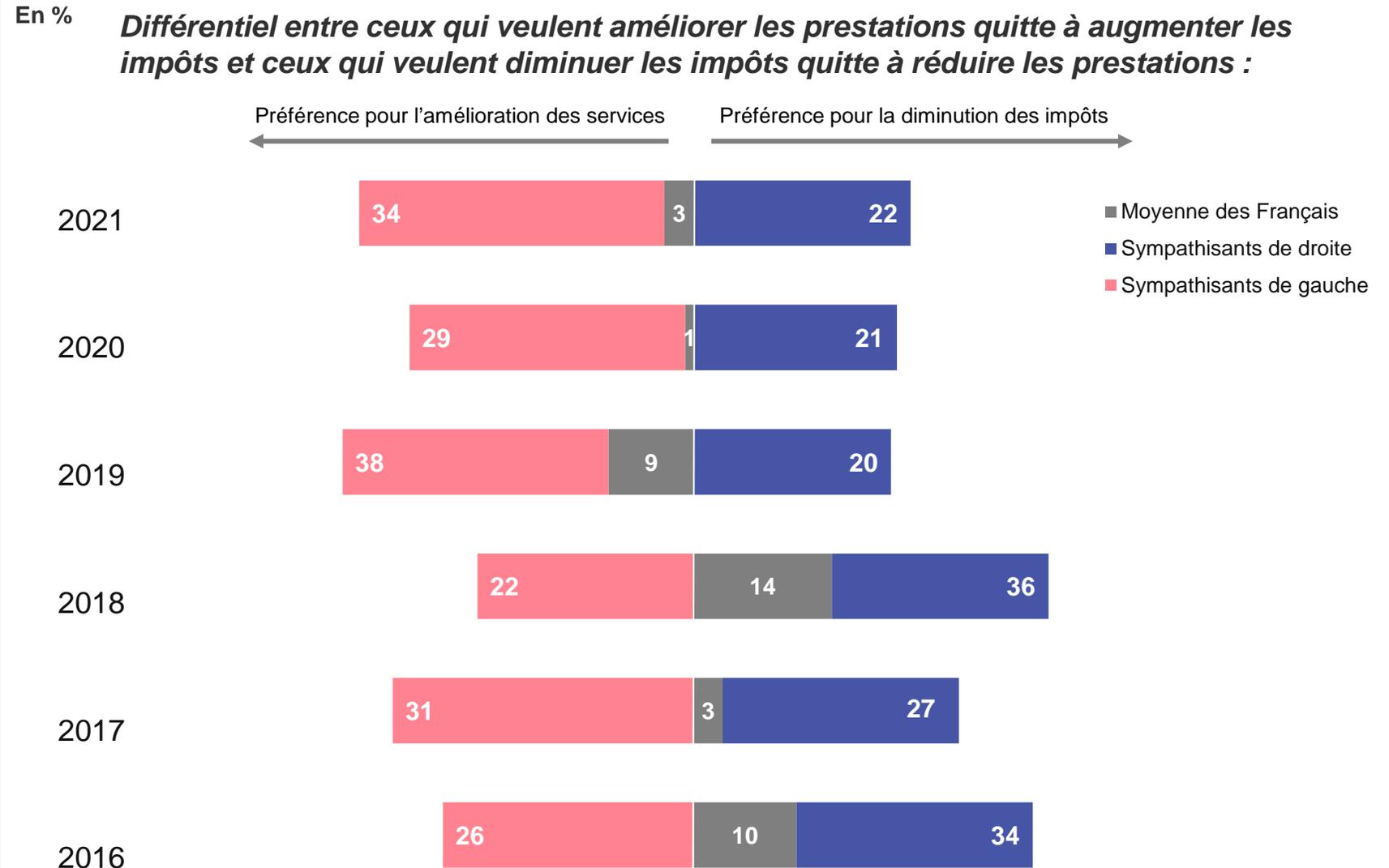


# L'arbitrage impôts – prestations : un clivage politique marqué

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 gauche-droite** autour de la question de l'arbitrage impôts-prestations est plus intense encore cette année.
- La préférence des sympathisants de gauche pour l'amélioration des services (quitte à augmenter les impôts) est plus nette que la préférence des sympathisants de droite pour la diminution des impôts.



# Qualité des prestations : pour les Français, une amélioration est possible sans augmenter les impôts

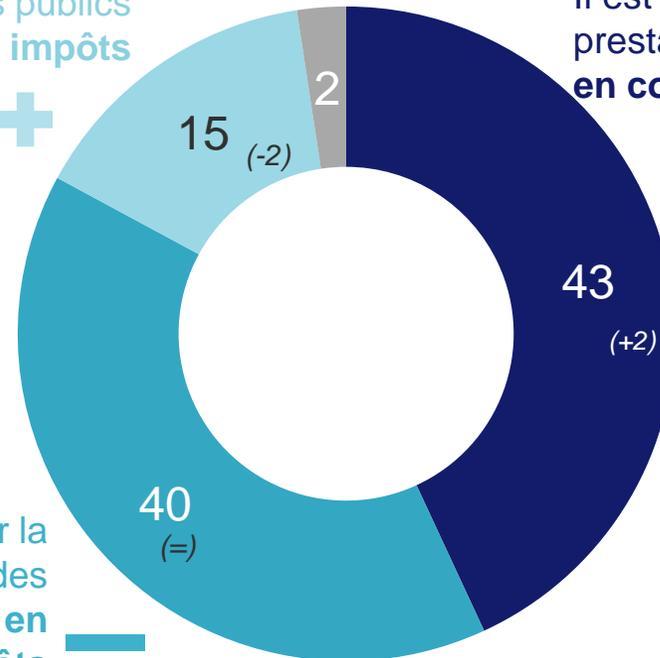
Q21 Avec laquelle des trois affirmations suivantes êtes-vous le plus d'accord ?

- Plus de 8 Français sur 10 estiment qu'il est possible d'améliorer la qualité des prestations des services publics sans augmenter les impôts (en conservant le même niveau pour 43% voire en le baissant pour 40%).
- Seuls 15% des Français déclarent qu'une amélioration des services publics est impossible sans hausse des impôts.

En %

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

65 ans et plus : 20%  
Sans diplôme : 34%



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

Revenus de 5 000€ et + : 53%  
Sympathisants PS : 49%

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

CSP- : 45%  
Moins de 35 ans : 44%

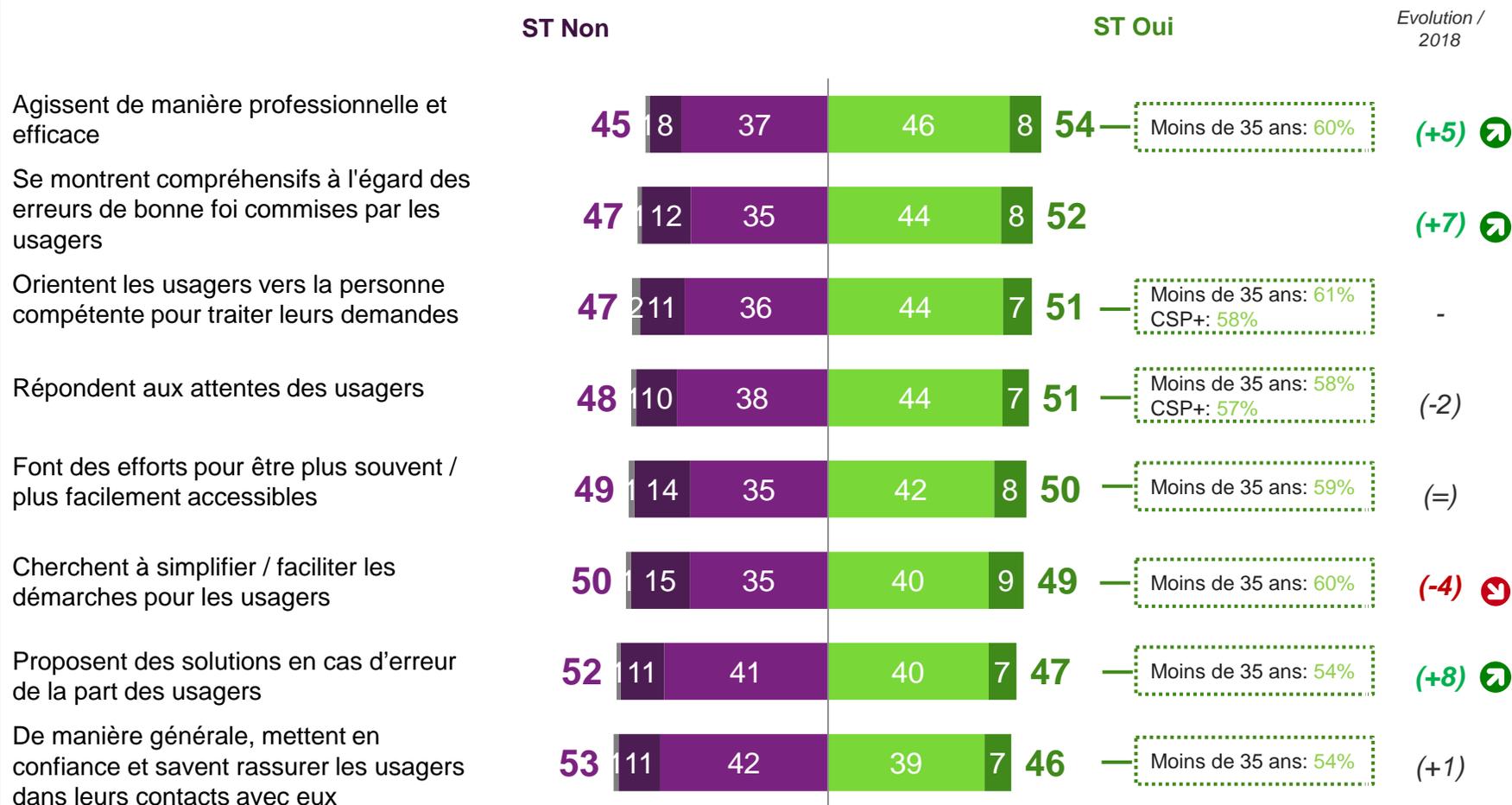
# Image détaillée des services publics : des Français très partagés sur les principales dimensions d'image (1/2)

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

- Un peu plus de la moitié des Français estime que les services publics sont **professionnels et efficaces** et qu'ils se **montrent compréhensifs à l'égard des erreurs commises par les usagers**, et ce plus qu'en 2018 (*respectivement +5 et +7*).
- Le fait de proposer des solutions en cas d'erreurs de la part des usagers est également bien davantage perçu qu'il y a 3 ans (47%, +8).
- A noter que **les plus jeunes** sont systématiquement les plus positifs dans leur vision des services publics.

En %

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



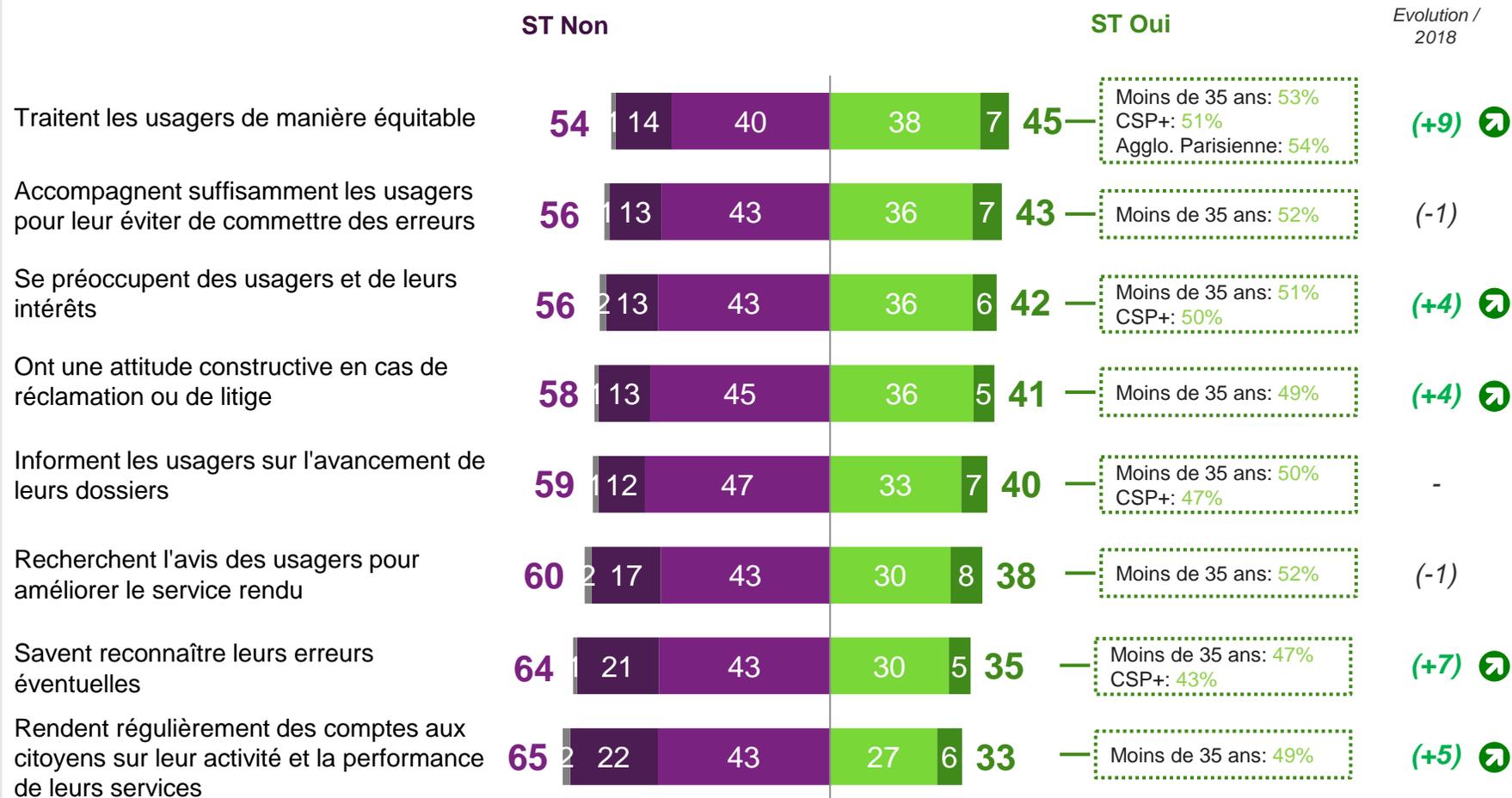
# Image détaillée des services publics : un manque de remise en question regretté (2/2)

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 **cherchent à s'améliorer** grâce aux avis des usagers, qu'ils reconnaissent **leurs erreurs** et qu'ils **rendent suffisamment de comptes** aux citoyens.
- A noter cependant : une nette amélioration sur ces deux dernières dimensions par rapport à 2018.

En %

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



Base : Ensemble (2500) / la moitié des items a été posée à une moitié de l'échantillon

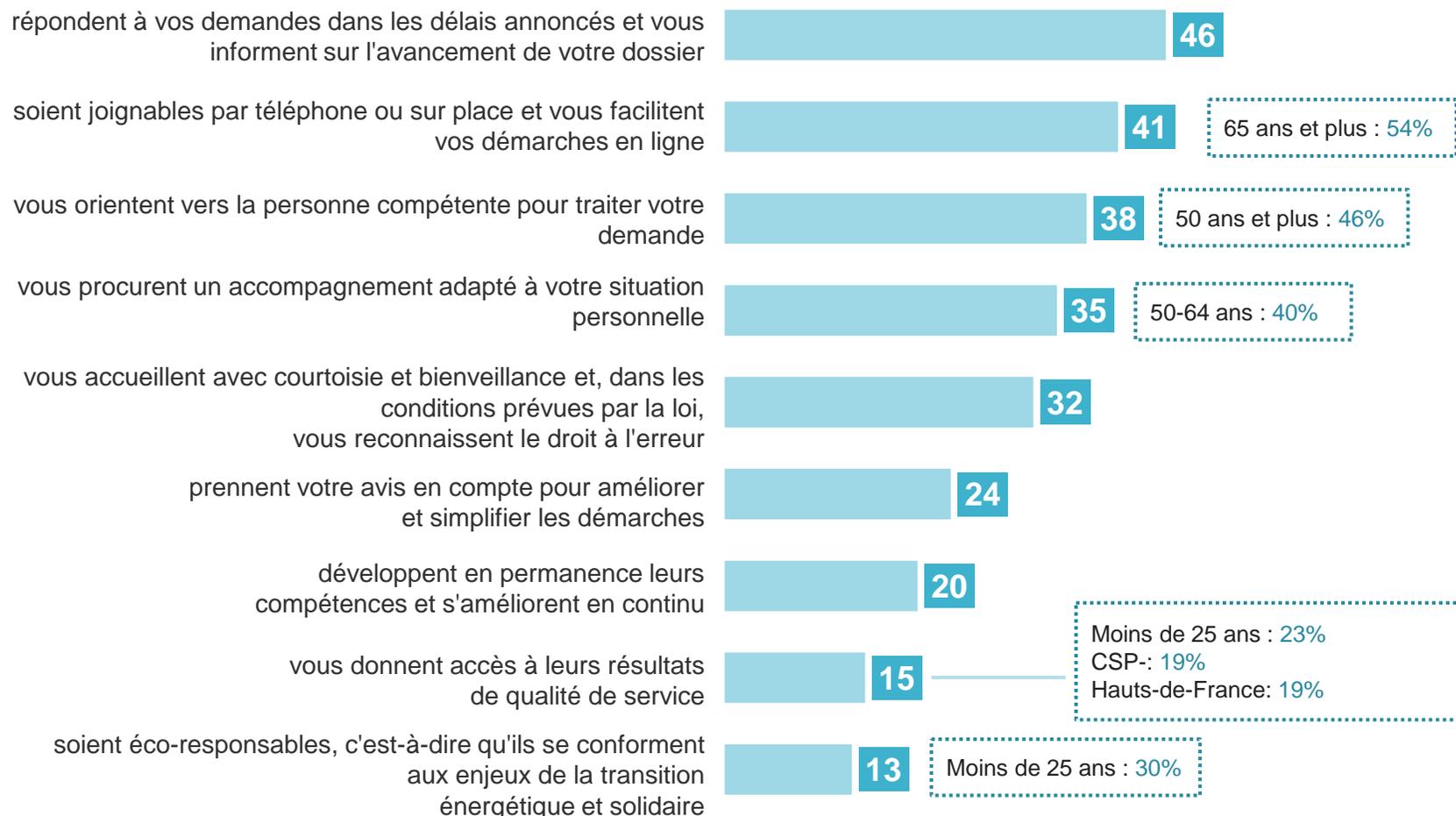
# Les progrès attendus de la part des services publics : en tête, le respect des délais et un accès facilité au suivi des dossiers

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

- Près de la moitié des Français centrent leurs attentes sur **le 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 (41%), **la disponibilité des agents** est également un point prioritaire, tant en étant joignables qu'en facilitant les démarches en ligne. Les plus de 65 ans sont plus demandeurs encore (54% des 65 ans et plus).
- Une **orientation efficace (38%)** et un **accompagnement personnalisé (35%)** sont également des attentes citées par une part importante des Français.

En %

## ***Vous attendez qu'ils...***



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

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Janvier 2022



# Opinion des Français à l'égard des services publics : la police et la gendarmerie et la sécurité sociale en tête

KANTAR

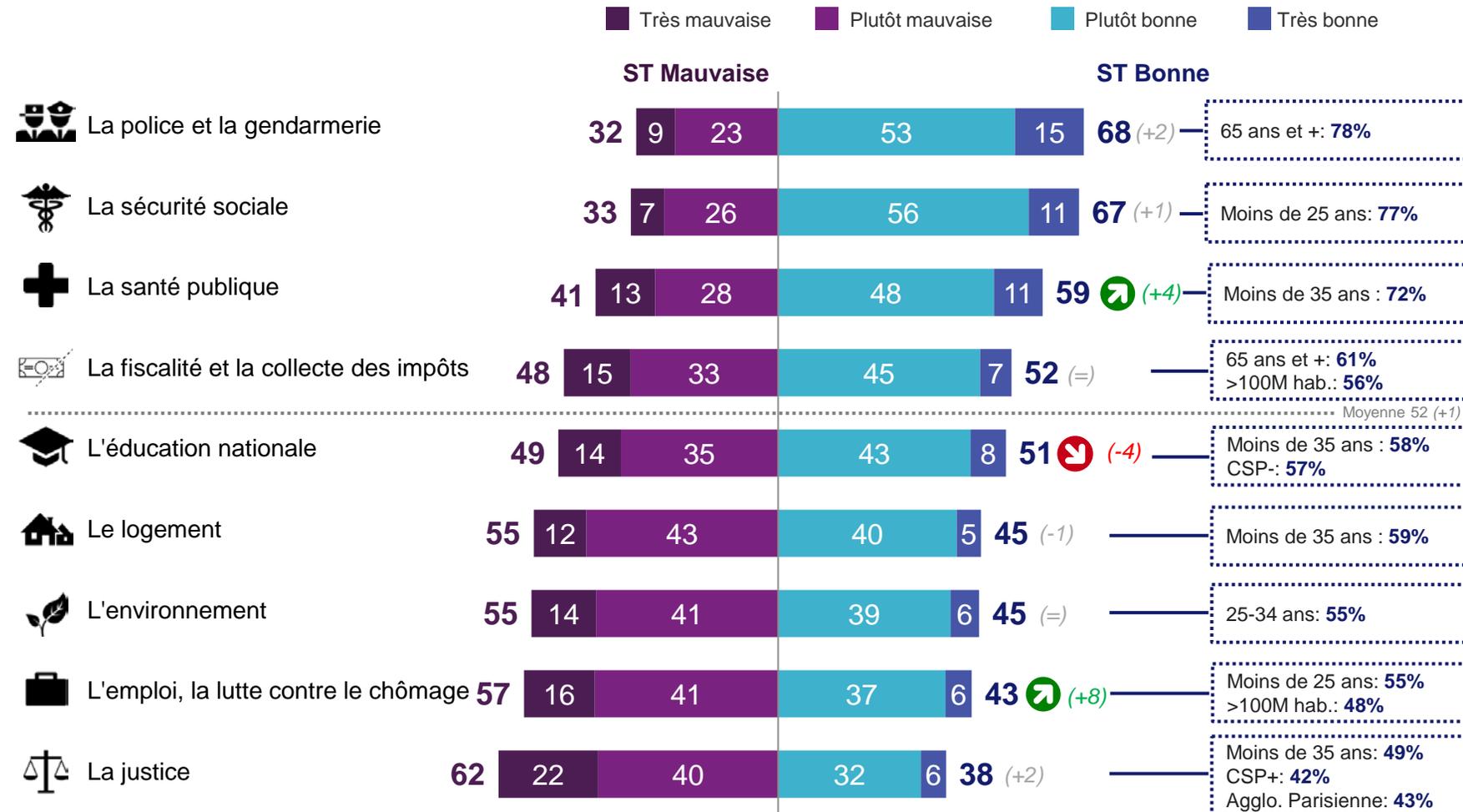
INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Janvier 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...

- En moyenne, un Français sur deux a une bonne opinion des services publics.
- Cette année encore, la **police et la gendarmerie** et la **sécurité sociale** se sont en tête.
- L'emploi** continue sa forte ascension.
- Les plus jeunes** sont ceux qui ont la meilleure opinion de l'ensemble des services, exception faite de la police et gendarmerie et de la fiscalité.

En %



Base : Ensemble (2500)

(x) Evolution vs vague précédente

# Opinion des Français à l'égard des services publics - Évolution

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

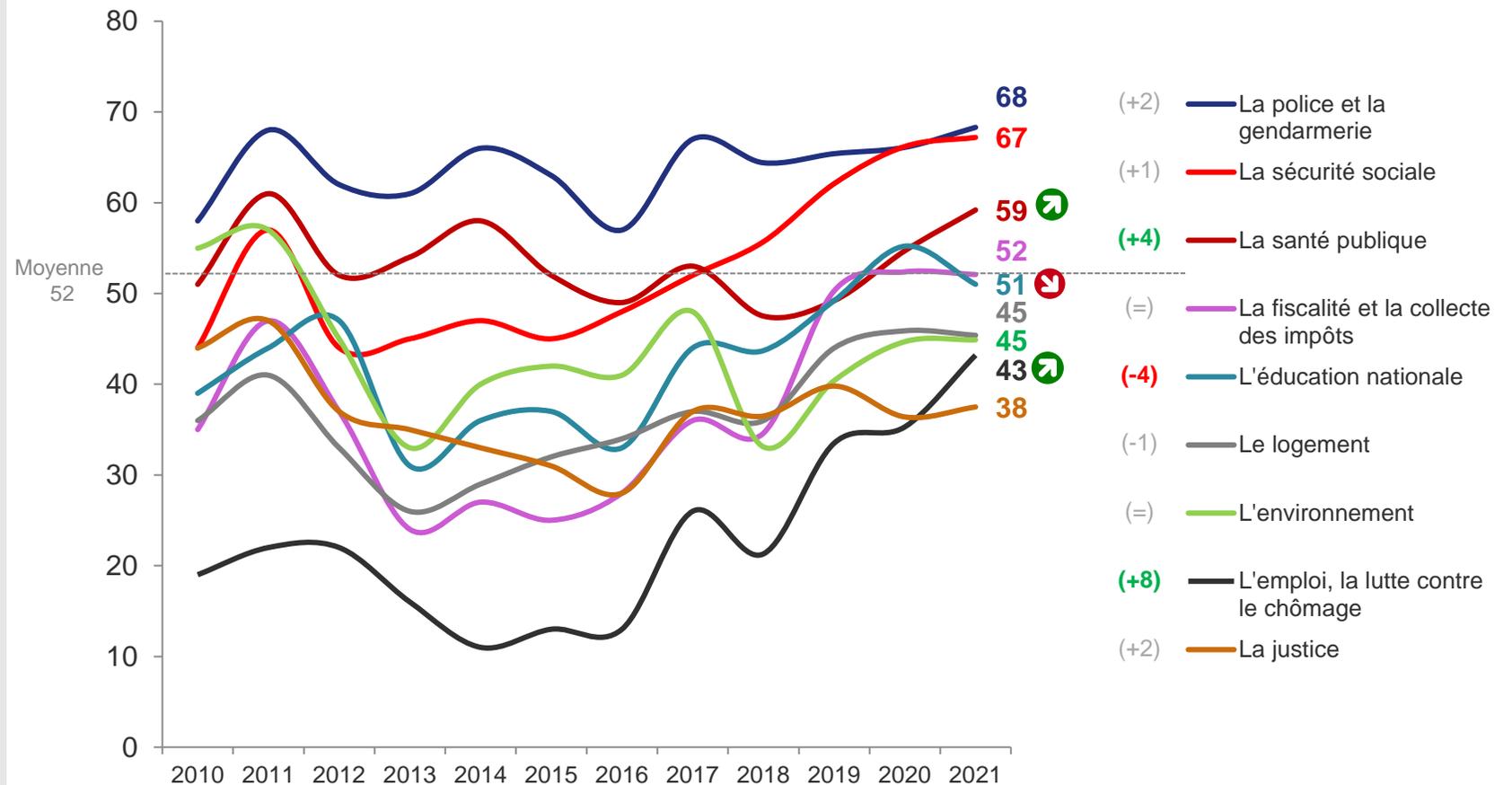
Q14. Avez-vous une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat pour...

Baromètre – Janvier 2022

- La santé publique et l'emploi continuent leur progression entamée depuis plusieurs années (respectivement +4 points et +8 points en un an). L'opinion sur l'action de l'Etat en matière d'emploi enregistre à cet égard une progression spectaculaire en 7 ans (+32 points).
- L'opinion à l'égard de l'éducation nationale se dégrade cette année, après plusieurs années de progression.

En %

ST Bonne opinion



# Opinion des Français selon les régions : des disparités toujours fortes

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...

## Les régions les plus positives

- **Hauts-de-France** : l'opinion moyenne y est de 6 points supérieure à celle enregistrée dans l'ensemble de la France. La région enregistre les meilleurs niveaux d'opinion pour 7 services publics sur 9.
- **Pays de la Loire** : l'opinion moyenne y a augmenté de 5 points par rapport à l'année dernière et c'est dans cette région que la police et la gendarmerie enregistrent leurs meilleurs scores.

## La région la plus négative

- **Normandie** : comme l'an dernier, c'est en Normandie que l'opinion moyenne à l'égard des services publics y est la moins positive (en particulier s'agissant de l'environnement et de l'emploi).

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	58	70	72	65	53	64	54	53	51	44
Pays de la Loire	57	78	70	64	55	60	52	48	45	42
Nouvelle Aquitaine	54	72	70	62	53	55	51	41	43	42
Bretagne	53	70	72	55	56	50	48	42	44	40
Bourgogne Franche-Comté	53	75	70	56	49	50	53	50	38	33
Ile-de-France	52	68	63	62	51	50	41	42	45	41
Occitanie	51	62	72	57	57	46	46	47	42	32
Auvergne Rhône-Alpes	51	68	62	56	54	52	44	44	46	34
PACA + CORSE	50	62	68	59	46	46	40	48	48	35
Grand Est	49	70	63	59	51	44	44	41	37	34
Centre	48	62	67	50	49	47	37	48	37	32
Normandie	47	64	69	53	50	46	42	39	31	33
Moyenne	52	68	68	58	52	51	46	45	42	37

Base : Ensemble (2500)

 Score régional le plus haut

 Score régional le plus bas

# Opinion des Français à l'égard des services publics – Différences selon le sexe, l'âge, la CSP et le lieu de résidence

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

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...

Baromètre – Janvier 2022

		 Police et Gendarmerie	 Sécurité sociale	 Santé publique	 Fiscalité	 Education	 Logement	 Environnement	 Emploi	 Justice
	<b>% de Bonne opinion</b>	68	67	59	52	51	45	45	43	38
<b>Sexe</b>	Homme	70	67	61	54	53	48	48	47	39
	Femme	67	67	57	50	49	43	42	40	36
<b>Age</b>	Moins de 25 ans	60	77	78	49	57	60	47	55	48
	25 à 34 ans	65	69	66	46	59	57	55	48	49
	35 à 49 ans	66	62	56	48	50	43	45	44	39
	50 à 64 ans	67	61	51	52	47	38	39	34	30
	65 ans et plus	78	71	56	61	49	40	44	42	31
<b>Catégorie d'agglomération</b>	Rural	71	68	54	47	48	43	41	40	32
	2.000 à 20.000 hab.	68	62	55	49	51	45	43	38	34
	20.000 à 100.000 hab.	65	69	61	53	52	48	47	43	38
	Plus de 100.000 hab.	67	71	63	56	53	50	49	48	40
	Agglomération parisienne	70	64	62	53	53	41	43	45	43
<b>Région</b>	Région Parisienne	68	63	62	51	50	41	42	45	41
	Province	68	68	58	52	51	46	46	43	37
<b>Profession de l'interviewé</b>	ST CSP +	68	63	58	52	50	46	44	44	42
	ST CSP -	64	64	61	47	57	48	50	42	39
	ST Inactif, retraité	71	71	59	55	49	44	43	43	34

\*inférieur ou supérieur de 4 points à la moyenne

# Opinion des Français à l'égard des services publics – Différence selon la préférence partisane

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

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...

Baromètre – Janvier 2022

% de « bonne opinion »	Moyenne									
		Police et Gendarmerie	Sécurité sociale	Santé publique	Fiscalité	Education	Logement	Environnement	Emploi	Justice
<b>Ensemble</b>	52	68	67	59	52	51	45	45	43	38
<b>Auprès des sympathisants :</b>										
<b>Grande Gauche</b>	53	66	73	61	55	52	43	40	44	43
<i>dont : PC, FI</i>	51	60	67	54	51	50	43	44	43	44
<i>Parti socialiste</i>	56	73	78	65	60	59	43	40	42	43
<i>EELV - Les Verts</i>	51	66	73	63	54	47	37	28	44	43
<b>Centre</b>	70	86	81	79	74	66	63	62	64	52
<i>dont : La République En Marche</i>	72	88	84	81	76	67	67	65	65	54
<i>MoDem</i>	60	78	72	69	65	56	47	47	64	44
<b>Grande Droite</b>	48	67	59	55	48	46	42	48	38	28
<i>dont : LR</i>	50	70	63	60	57	43	38	50	43	27
<i>RN</i>	45	65	57	50	39	48	45	46	31	28
<b>Sans préférence partisane</b>	48	64	64	54	46	48	43	41	39	34

\*inférieur ou supérieur de 4 points à la moyenne

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

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Janvier 2022



# Satisfaction des usagers à l'égard des services publics : des usagers majoritairement satisfaits

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...

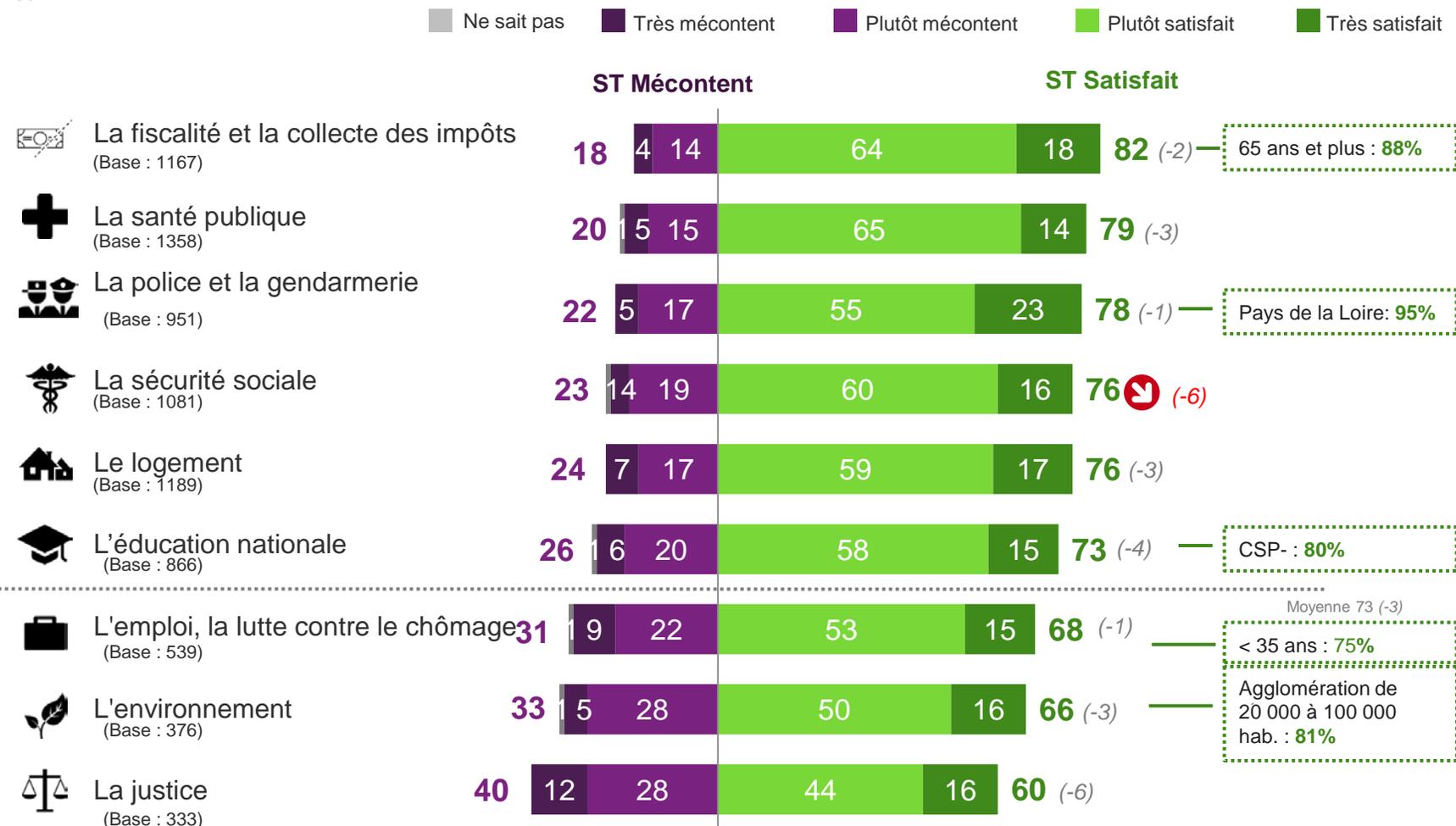
KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Janvier 2022

- Les deux-tiers des services publics testés recueillent **plus de 70% de satisfaction** : seuls l'emploi, l'environnement et la justice enregistrent des scores inférieurs.
- La fiscalité et la collecte des impôts** restent en tête du classement.

En %



(x) Evolution vs vague précédente

Base : Usagers de chaque service public

# Satisfaction des usagers à l'égard des services publics - Évolution

KANTAR

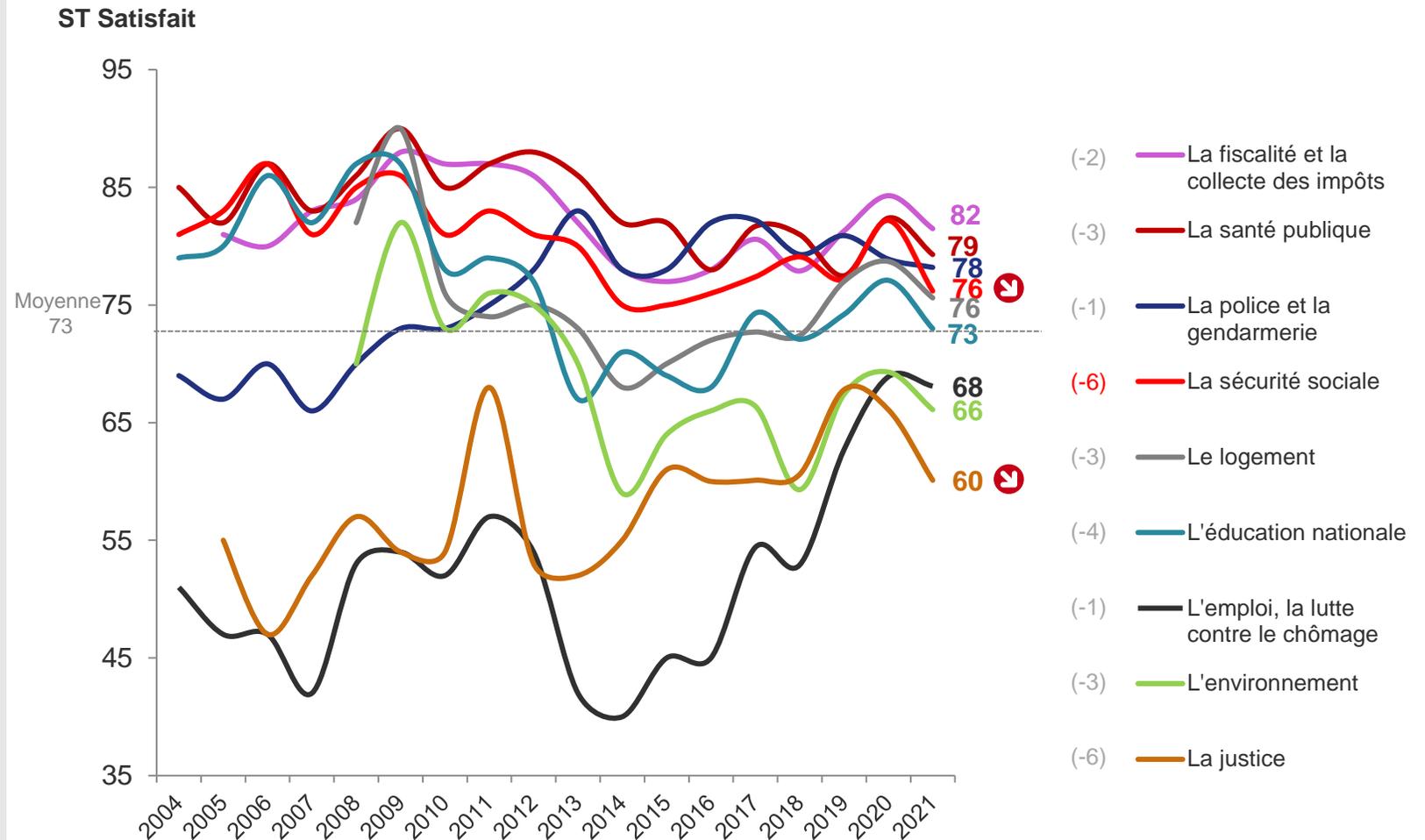
INSTITUT PAUL DELOUVRIER

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...

Baromètre – Janvier 2022

- Après des hausses pour presque tous les services publics en 2020, les niveaux de satisfaction des usagers reculent très légèrement cette année.
- Avec une baisse significative de son taux de satisfaction (-6 points), la **sécurité sociale** (76%) sort du podium cette année, mais reste à un niveau relativement élevé.
- En revanche, la justice poursuit la baisse entamée en 2019** : avec un taux de satisfaction de 60%, elle enregistre un recul de 8 points en deux ans. L'écart se creuse avec les deux autres services publics les moins bien notés : l'emploi (68%) et l'environnement (66%).
- Sur le long terme, on observe **une convergence des niveaux de satisfaction pour les différents services publics**.

En %



Base : Usagers de chaque service public

(X) Evolution vs vague précédente

# Satisfaction des usagers à l'égard des services publics

KANTAR

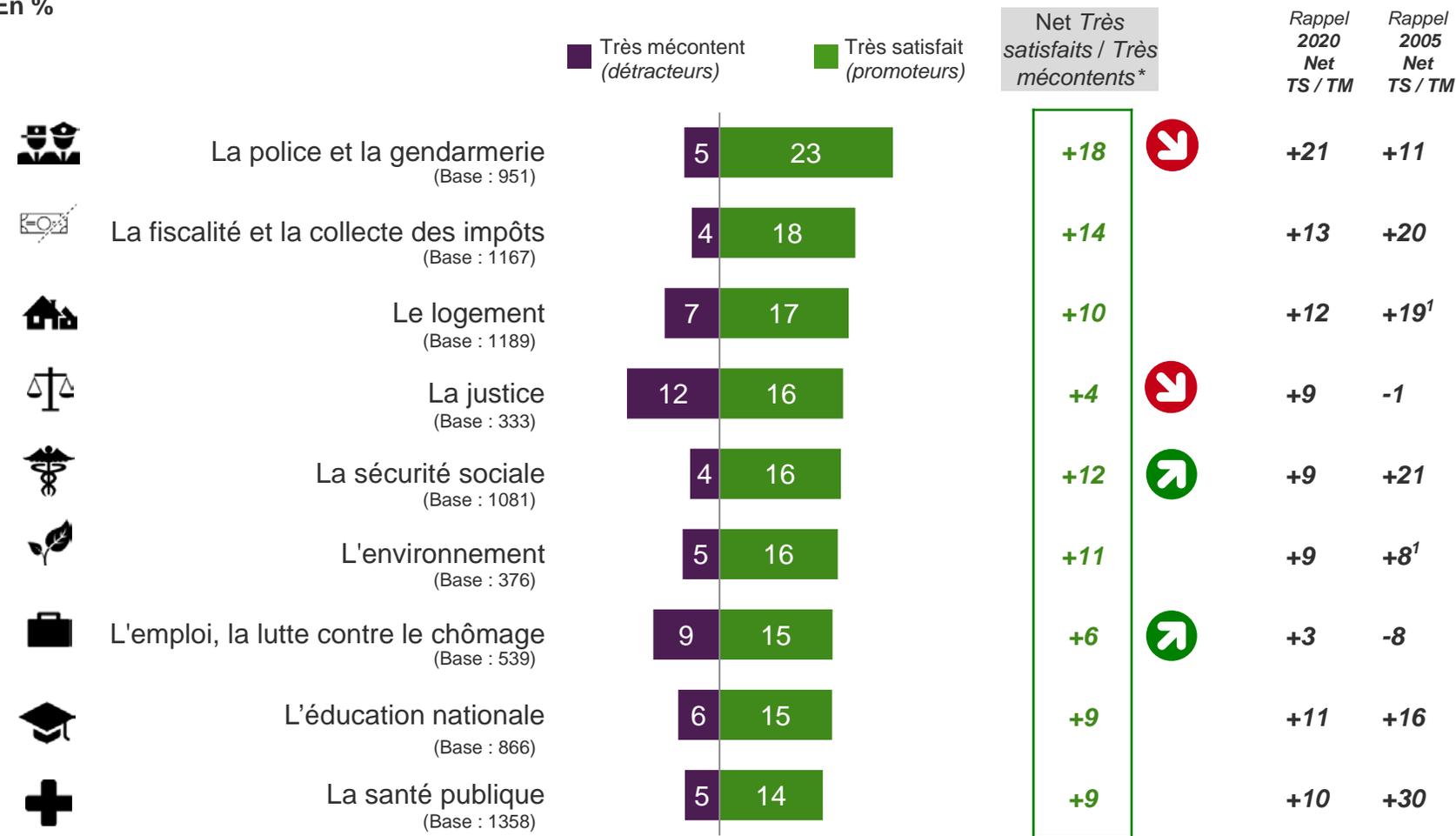
INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Janvier 2022

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 l'ensemble des domaines.
- En particulier, elle s'améliore pour **la sécurité sociale (+3 points)** et **l'emploi (+3 points)**.
- C'est **la justice, cette année encore**, qui enregistre la plus importante part d'**usagers très mécontents** (12%) et son « net promoter score\* » se dégrade par rapport à l'an dernier.

En %



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

<sup>1</sup> 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

KANTAR

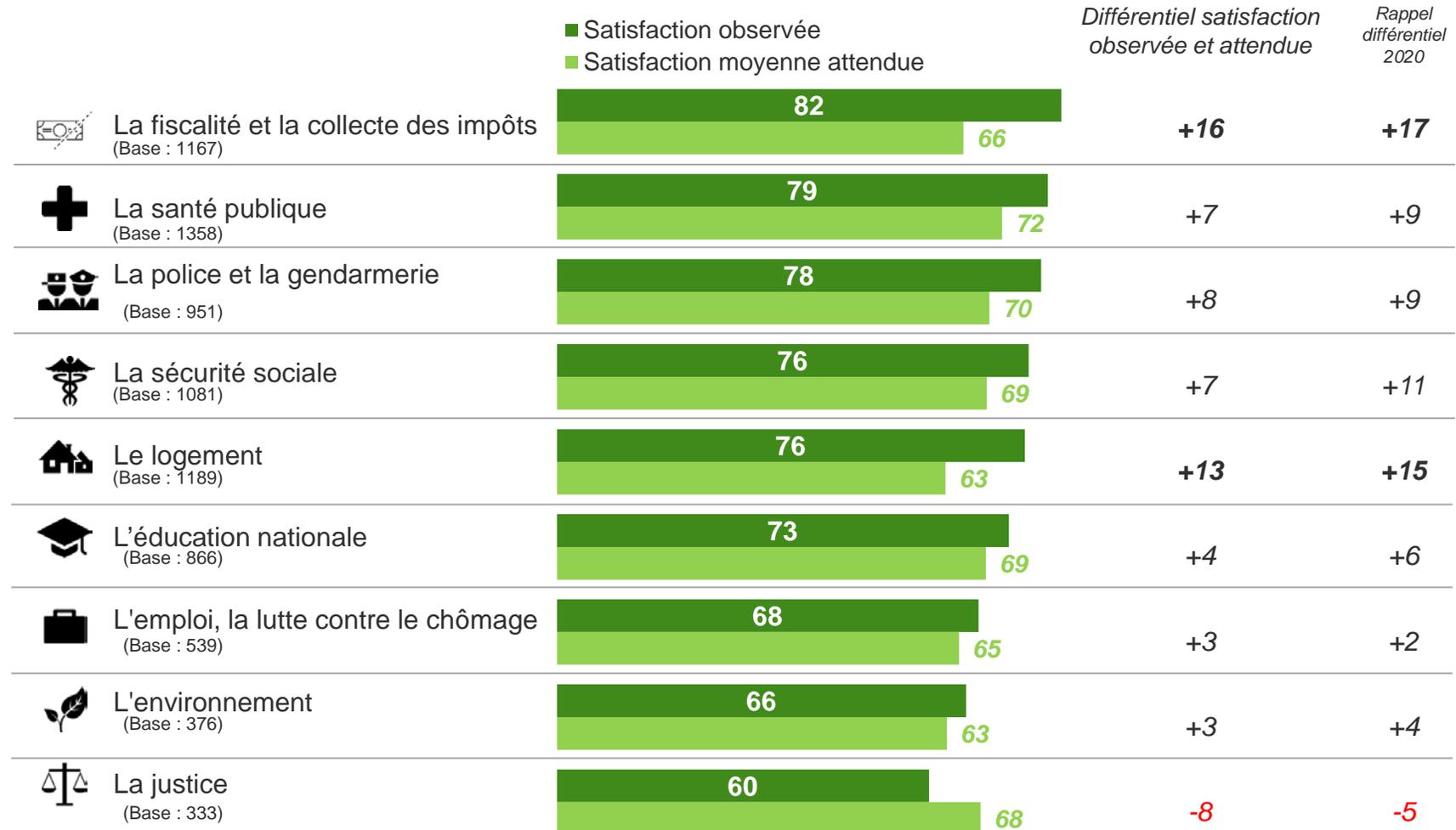
INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Janvier 2022

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 est positive pour huit services publics sur les neuf étudiés. Il est particulièrement important pour **les impôts et le logement**.
- Ce différentiel n'est négatif que pour **la justice**.

En %



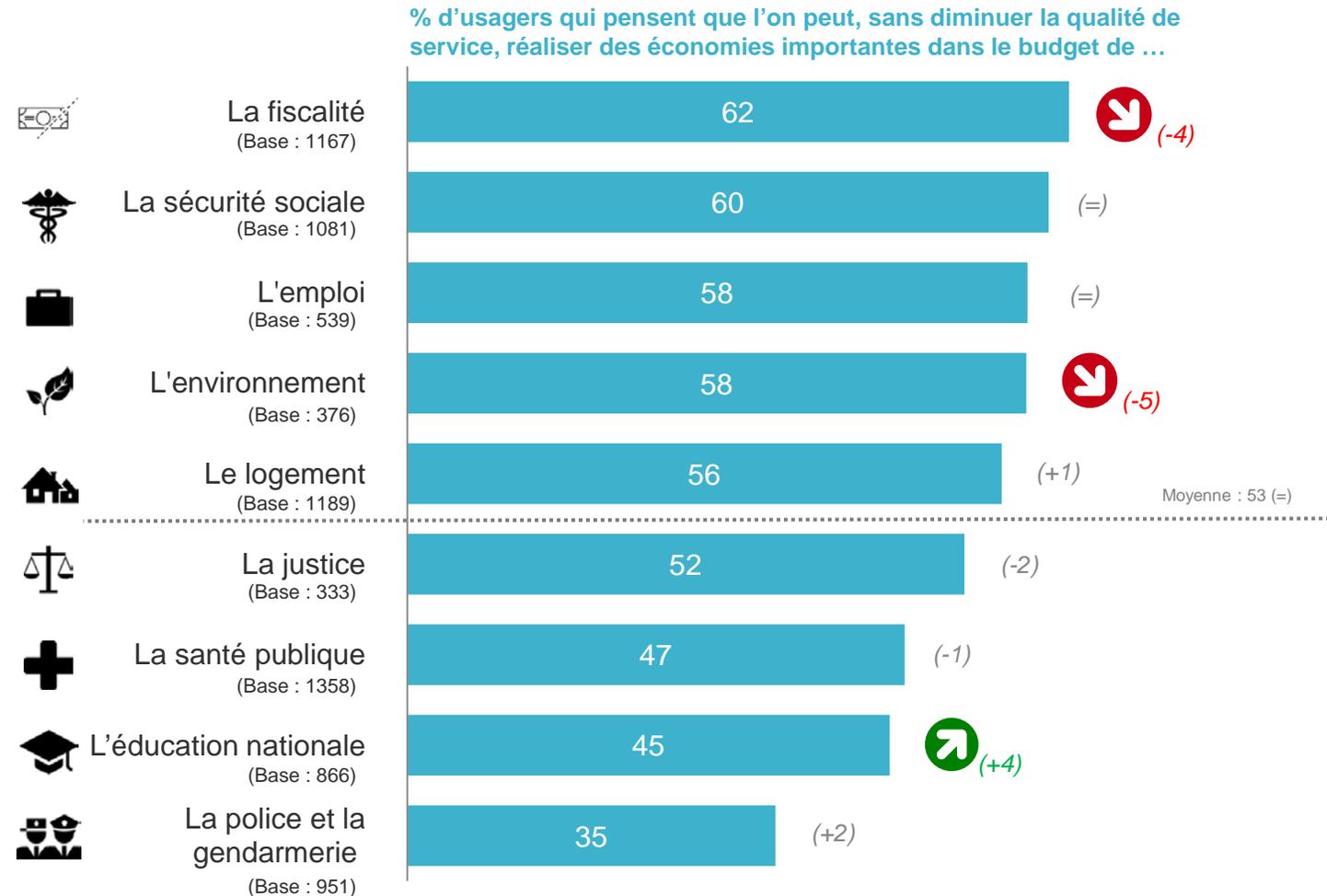
Base : Usagers de chaque service public (pour la satisfaction) / ensemble des Français (1000 personnes – pour la satisfaction moyenne attendue)

# 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 auprès des usagers des différents services publics.
- Toutefois, ce sentiment diminue chez les usagers des services des impôts (-4 points) et de l'environnement (-5 points). Au contraire, il augmente en ce qui concerne l'éducation nationale (+4 points).

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.

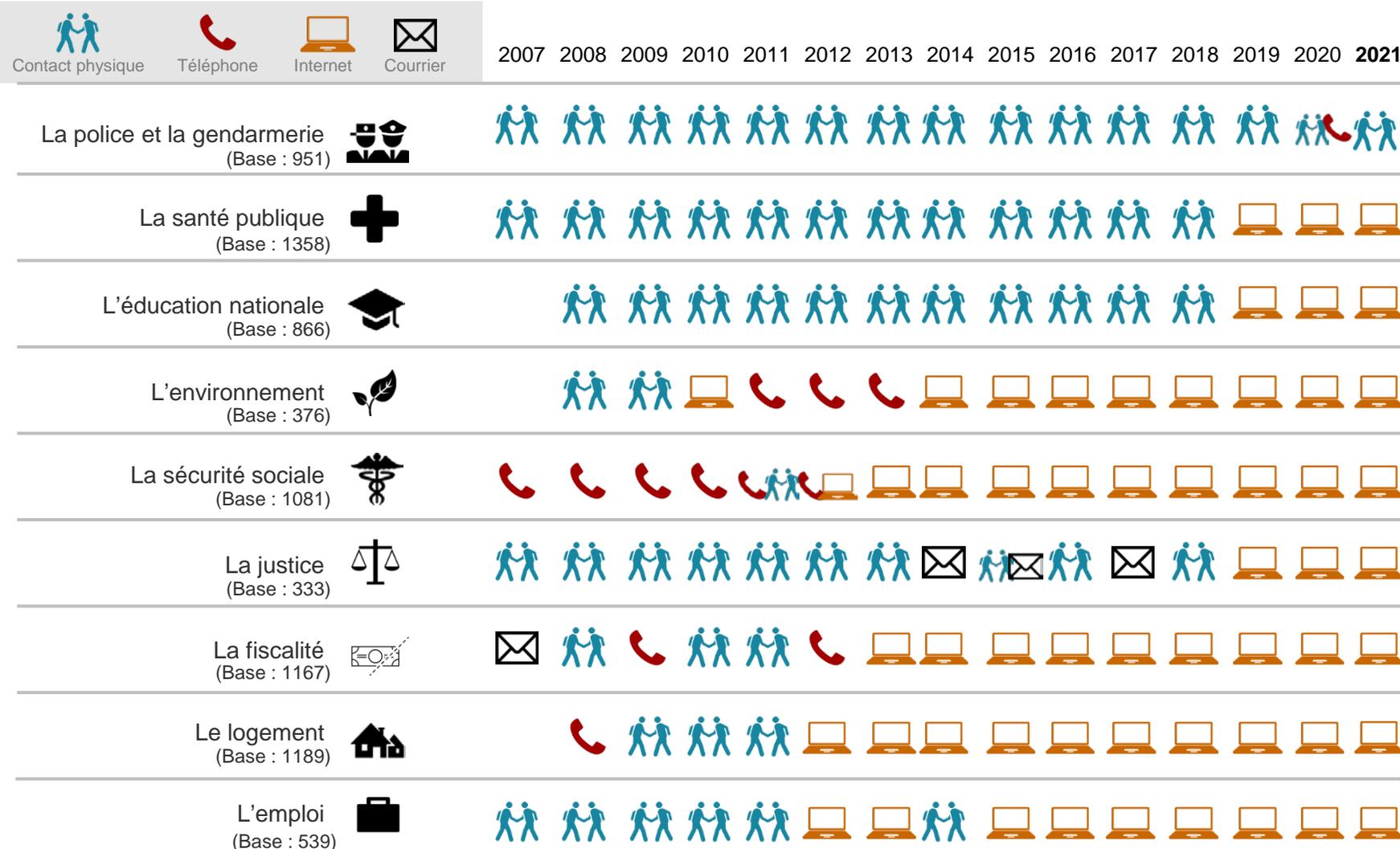
Baromètre – Janvier 2022

	 La police et la gendarmerie	 La santé	 L'éducation	 L'environnement	 La sécurité sociale	 La justice	 La fiscalité	 Le logement	 L'emploi	
2021	Capacité à se faire respecter	La qualité des soins reçus	Communiquer un savoir	Incitation / Prise en compte des requêtes des citoyens	Niveau de remboursement	Juger rapidement les affaires	Clarté et simplicité des documents	Simplicité des démarches	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		Être inflexible					
2017	Communiquer un savoir, discipline et civisme		Qualité de l'information et incitation	Cotisations et prestation justes, niveau de remboursement	Juger rapidement et être inflexible	Compétence du personnel et offres d'emplois adaptées				
2016					Juger rapidement et être inflexible					
2015					Juger rapidement et prendre en compte les victimes				Traiter équitablement les citoyens et simplicité des démarches	
2014	Capacité à se faire respecter et réactivité		Communiquer un savoir	Incitation	Niveau et rapidité des remboursements	Juger rapidement			Traiter équitablement les citoyens	Offres d'emplois proposées adaptées et assez nombreuses
2013	Réactivité			Qualité de l'information		Rapidité des remboursements et des prestations			Ne pas se tromper et reconnaître ses erreurs	
2012					Attitude du personnel					
2011		Qualité de l'information et incitation		Niveau de remboursement	Ne pas se tromper et reconnaître ses erreurs	Juger rapidement	Démarches à distance			
2010			Disponibilité du personnel			Traiter équitablement les citoyens	Efficacité des formations			
2009	Présence au quotidien et réactivité	Incitation	Niveau de remboursement	Ne pas se tromper et reconnaître ses erreurs	Clarté et simplicité des documents	Traiter équitablement les citoyens	Offres d'emplois proposées adaptées et assez nombreuses			
2008								Orienter les élèves	Qualité de l'information	Rapidité des remboursements et des prestations

# Moyen de contact des services publics

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

Mode de contact privilégié



Base : Usagers de chaque service public

- Internet est le moyen très majoritairement utilisé pour se mettre en contact avec les différents services publics, pour la 3<sup>ème</sup> 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**.

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

En %

		Importance (citée dans les trois premières priorités)	Opinion (ST Bonne)	Satisfaction (ST Satisfait)	Economies possibles (Oui)
	La police et la gendarmerie	35	68	78	35
	L'éducation nationale	35	51 	73	45
	La santé publique	48 	59 	79	47
	La sécurité sociale	18	67	76 	60
	L'emploi, la lutte contre le chômage	30 	43 	68	58
	La justice	32 	38	60	52
	La fiscalité	14	52	82	62
	Le logement	20 	45	76	56
	L'environnement	27	45	66	58
<b>MOYENNE</b>		<b>29</b>	<b>52</b>	<b>73</b>	<b>52</b>

  Sont précisées ici les évolutions significatives positives ou négatives par rapport à 2020

# 5. Les services publics face au Covid-19

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Janvier 2022

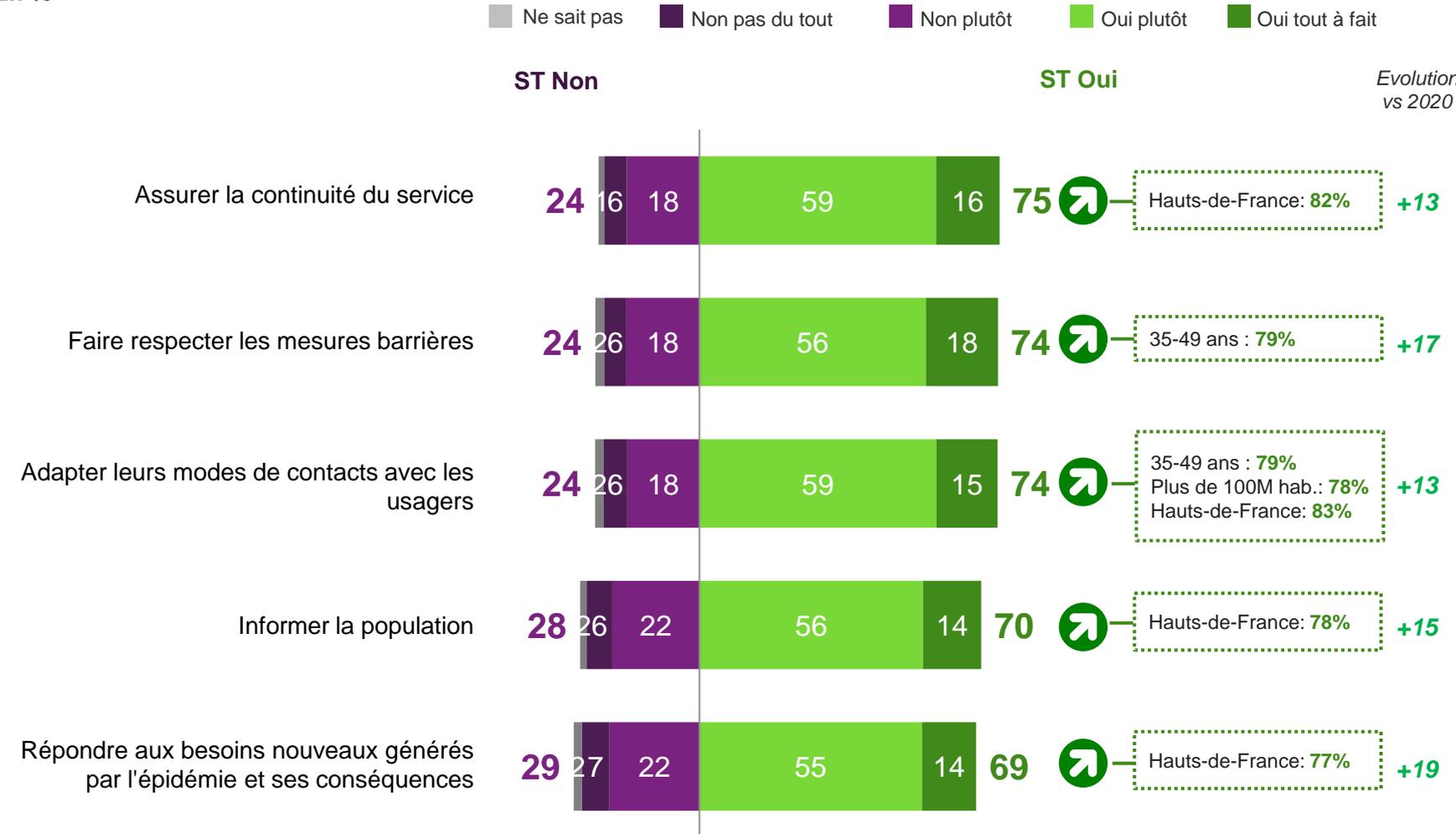


# Appréciation des mesures prises par les services publics face à la crise sanitaire : des Français plus positifs qu'en 2020

Q51. Face à l'épidémie de Covid 19, avez-vous le sentiment que les services publics ont dans l'ensemble su prendre les bonnes mesures pour : \*

- Avec le recul, **les Français se montrent plus positifs que l'an dernier sur la manière dont les services publics ont réagi face à la crise sanitaire.**
- Les Français sont ainsi bien plus nombreux que fin 2020 à estimer que les services publics en France ont su assurer la continuité de service pendant la crise ou encore répondre aux besoins nouveaux générés par la pandémie.

En %



# Opinion sur la gestion de la crise sanitaire par service public : la police et la gendarmerie et la sécurité sociale en tête

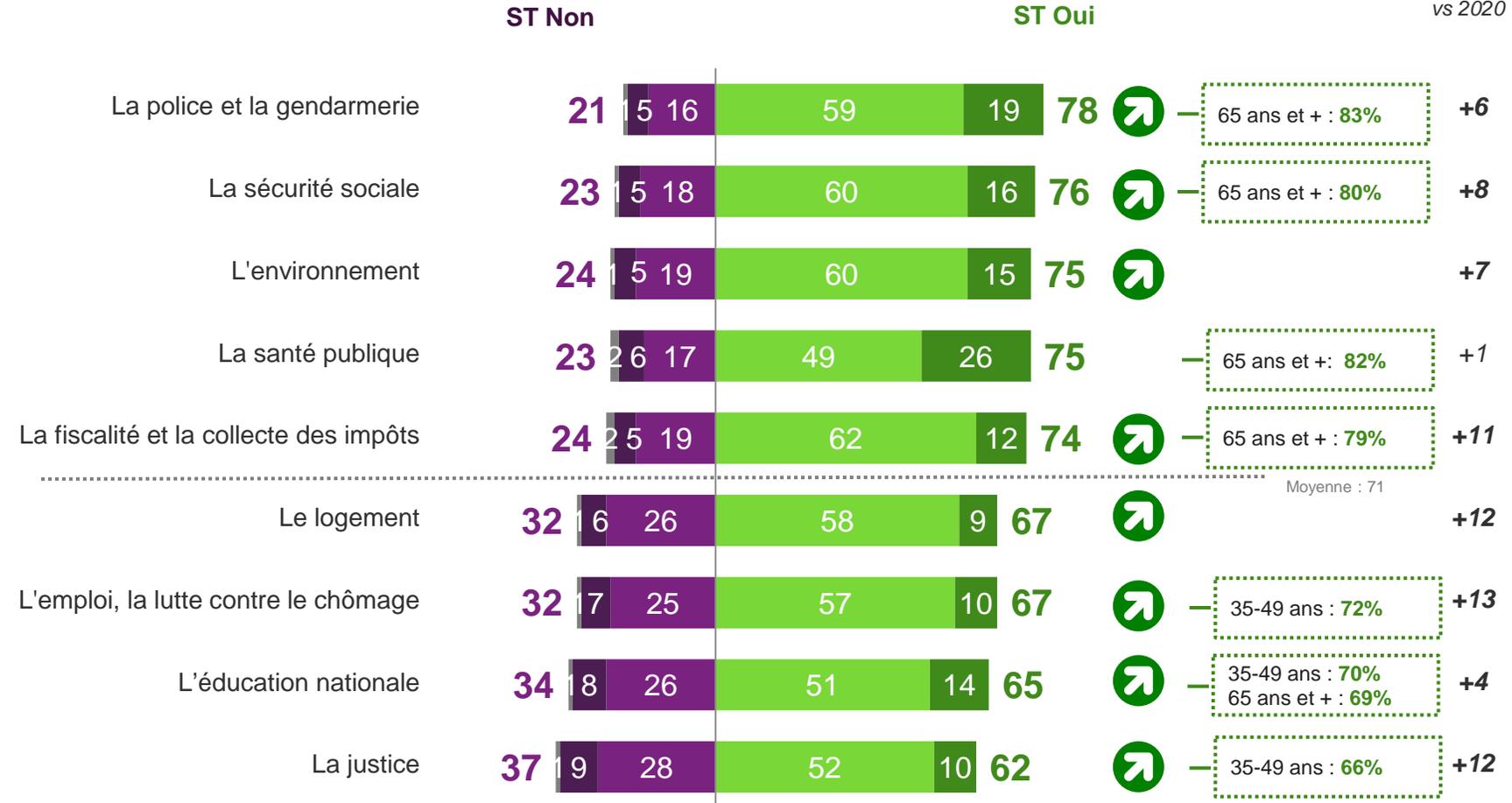
Q53. Et pour chacun des services suivants, diriez-vous qu'ils ont su faire face et s'adapter à l'épidémie de Covid-19 et à ses conséquences ?

- Dans le détail, les jugements portés sur l'action de chaque service public face à la crise s'améliorent par rapport à l'an dernier.
- Seule la **santé publique** enregistre un score stable. Le domaine était en tête l'an dernier, ayant été le premier à avoir dû s'adapter à la situation.

En %

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

Evolution vs 2020



# Opinion sur la gestion de la crise sanitaire par service public : des disparités par région

Q53. Et pour chacun des services suivants, diriez-vous qu'ils ont su faire face et s'adapter à l'épidémie de Covid-19 et à ses conséquences ?

## Les régions les plus positives :

– **Bretagne et Bourgogne Franche-Comté** : les habitants de ces 2 régions estiment très largement que les différents services publics ont su s'adapter à l'épidémie de Covid-19. Il s'agissait déjà des deux régions les plus positives en 2020.

## Les régions les moins positives :

– Le bas du classement est également similaire à ce qu'on observait en 2020, les deux régions les moins positives étant **le Grand Est et la région PACA**.

En %

ST Oui	Moyenne									
		La police et la gendarmerie	L'environnement	La sécurité sociale	La santé publique	La fiscalité et la collecte des impôts	Le logement	L'emploi, la lutte contre le chômage	L'éducation nationale	La justice
Bretagne	78	84	81	82	81	82	76	75	73	73
Bourgogne Franche-Comté	76	87	81	78	76	77	70	71	73	70
Pays de la Loire	72	78	75	79	78	74	70	67	64	61
Centre	72	79	74	79	75	76	69	65	64	63
Normandie	71	78	81	75	76	77	68	62	64	60
Auvergne Rhône-Alpes	71	78	76	74	76	73	69	69	63	61
Nouvelle Aquitaine	71	80	73	78	75	73	66	69	63	59
Ile-de-France	70	75	73	73	75	76	65	65	65	60
Hauts-de-France	69	82	76	75	71	73	64	54	59	63
Occitanie	68	74	73	72	71	72	65	61	62	62
Grand Est	67	73	75	72	71	70	63	66	58	55
PACA + CORSE	66	72	74	65	74	68	57	66	61	56
Moyenne	71	78	76	75	75	74	67	66	64	62

Base : Ensemble (2500)

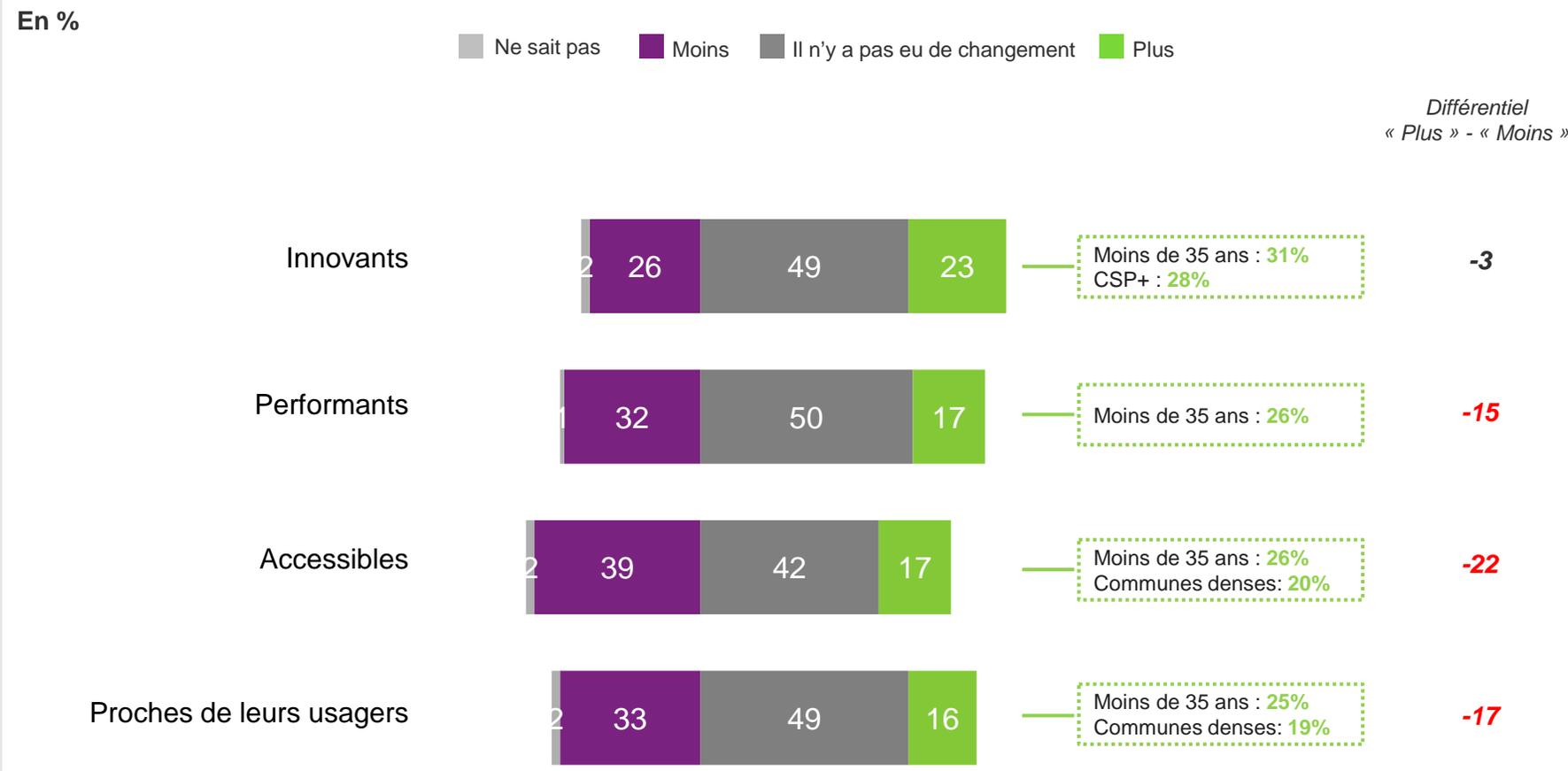
 Score régional le plus haut

 Score régional le plus bas

# Les services publics après la crise sanitaire : des Français très mitigés sur les changements entrepris

Q54. Depuis l'épidémie de Covid-19, avez-vous le sentiment que les services publics en France sont devenus plus ou moins...

- Si les jugements portés sur la réaction des services publics à la crise sanitaire s'améliorent fortement par rapport à 2020, et ce pour tous les services publics, **les Français ne ressentent pour autant pour la majorité d'entre eux pas de changement concernant leur performance, leur proximité, leur capacité d'innovation et leur accessibilité.**
- Entre un quart et un tiers des Français jugent même que depuis la crise sanitaire, **les services publics sont moins innovants, performants, proches, mais surtout moins accessibles** (39%). Seule une minorité de Français note une amélioration sur chacune de ces dimensions.



# 5. Résultats par service public

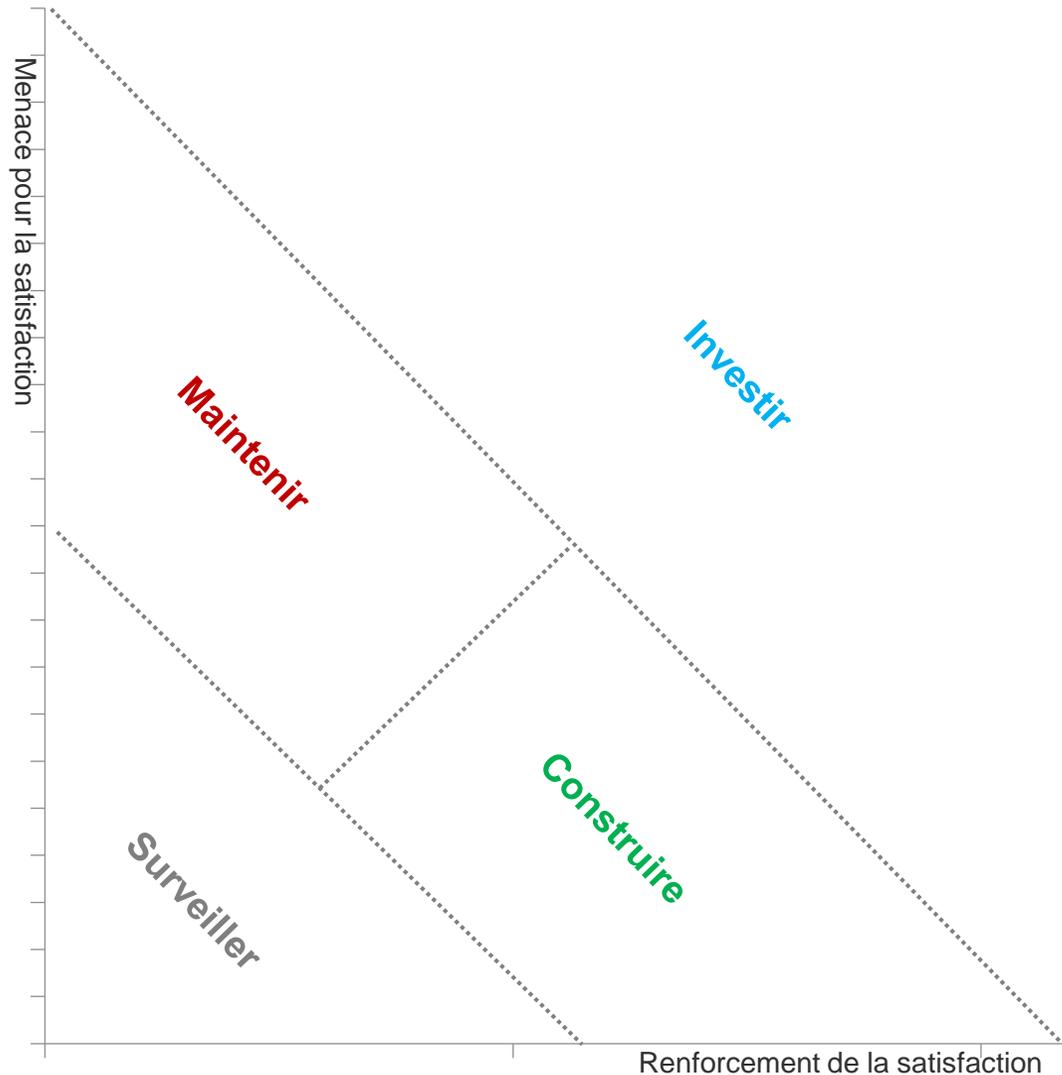
KANTAR PUBLIC

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Janvier 2022



# Grille de lecture – Analyse asymétrique



**Investir** : Répondre aux attentes situées dans cette zone est primordial car une meilleure performance permet de renforcer fortement la satisfaction alors qu'une moindre performance l'affaiblit considérablement.

→ **Priorité n°1**

**Construire** : Dans cette zone, on trouve les attentes qui ont le potentiel de renforcer la satisfaction si la performance est améliorée mais une moindre performance n'aura pas un fort impact négatif sur la satisfaction

→ **Facteurs bonus**

**Maintenir** : Dans cette zone, on trouve les aspects qui peuvent potentiellement affaiblir la satisfaction si la performance est moindre. Il est primordial de garder un bon niveau de performance

→ **Facteurs d'hygiène (pré-requis)**

**Surveiller** : Dans cette zone, on trouve les aspects qui n'ont pas de fort impact sur la satisfaction, que le niveau de performance augmente ou diminue

→ **Attente marginale**

Dans les graphiques, le niveau de satisfaction pour chaque aspect est précisé.

# 5.1 La police et la gendarmerie

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

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



# Profil des usagers

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

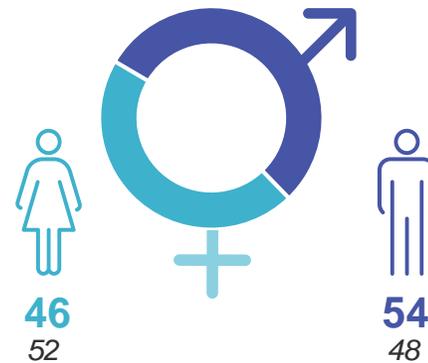


Chiffres population française

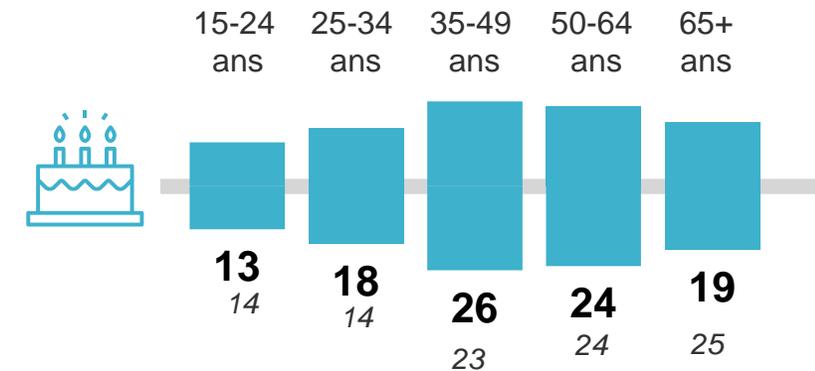
- Les usagers de la police et de la gendarmerie sont plus souvent des hommes que des femmes et ils sont un peu plus jeunes que l'ensemble des Français.

En %

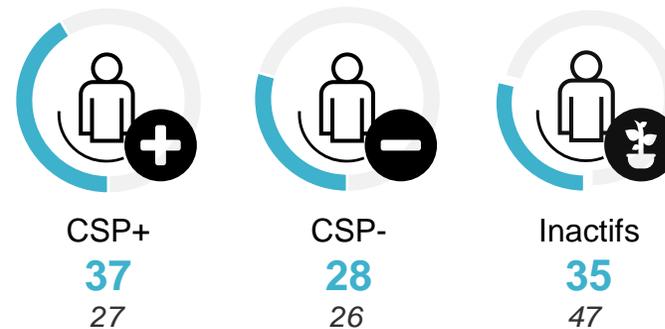
## SEXE



## ÂGE



## CSP INDIVIDU



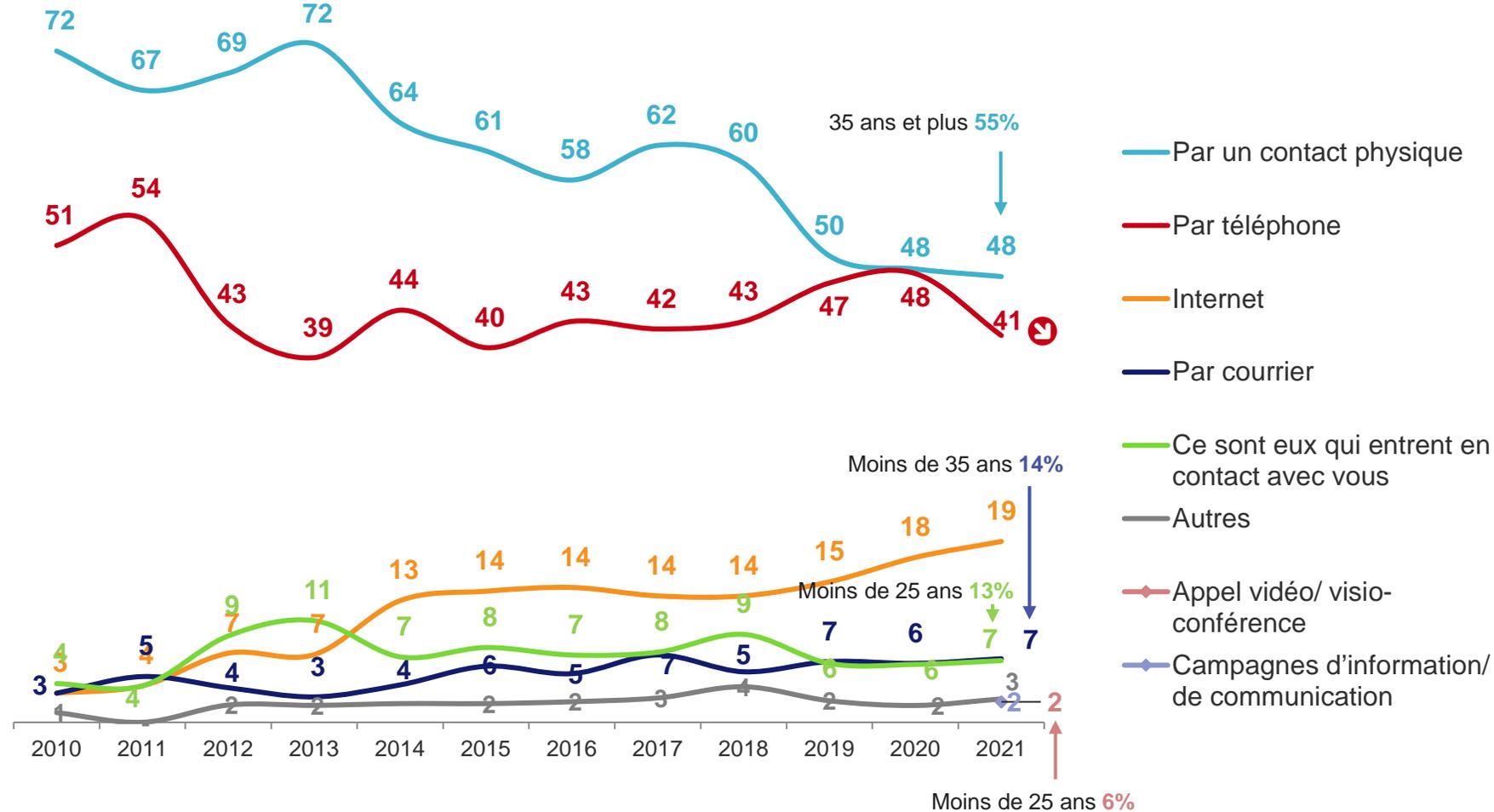
# Modes de contact

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



- Le contact physique continue d'être le moyen le plus utilisé pour rentrer en contact avec les services de police et de gendarmerie. Cette année, on observe une baisse marquée du recours au téléphone (à son plus bas niveau depuis 2015).
- En parallèle, Internet poursuit sa tendance à la hausse, mais reste bien en retrait comparé aux autres services publics.

En %



# Economies possibles dans le budget

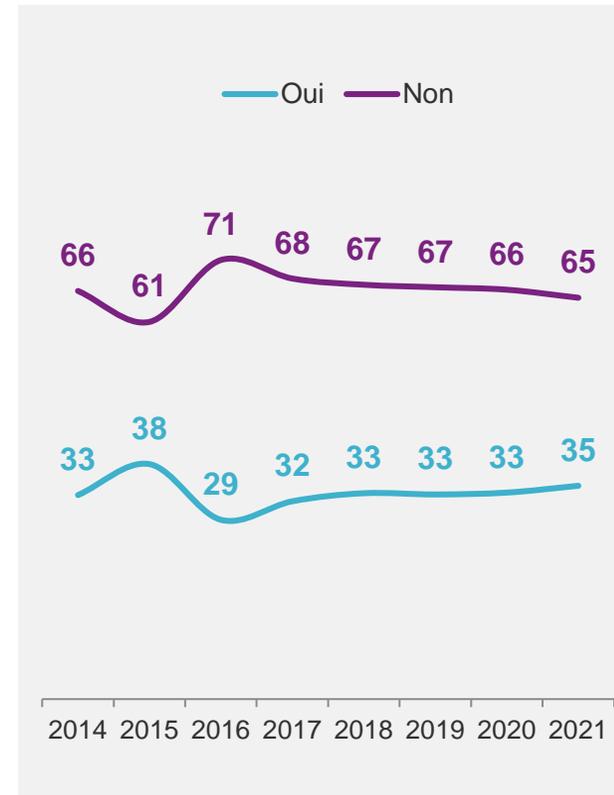
A3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de la police et de la gendarmerie ?



- Malgré une tendance à la baisse depuis 2016, deux tiers des usagers continuent de considérer qu'il n'est pas possible de réaliser des économies importantes dans le budget de la police et de la gendarmerie sans diminuer la qualité du service.
- Cette proportion reste bien plus élevée que pour les autres services publics testés.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



35% Oui

Moins de 35 ans : 51%  
CSP- : 45%  
Sympathisants PC-FI : 54%

53

Moyenne des 9 services publics étudiés

# Opinion et satisfaction globale



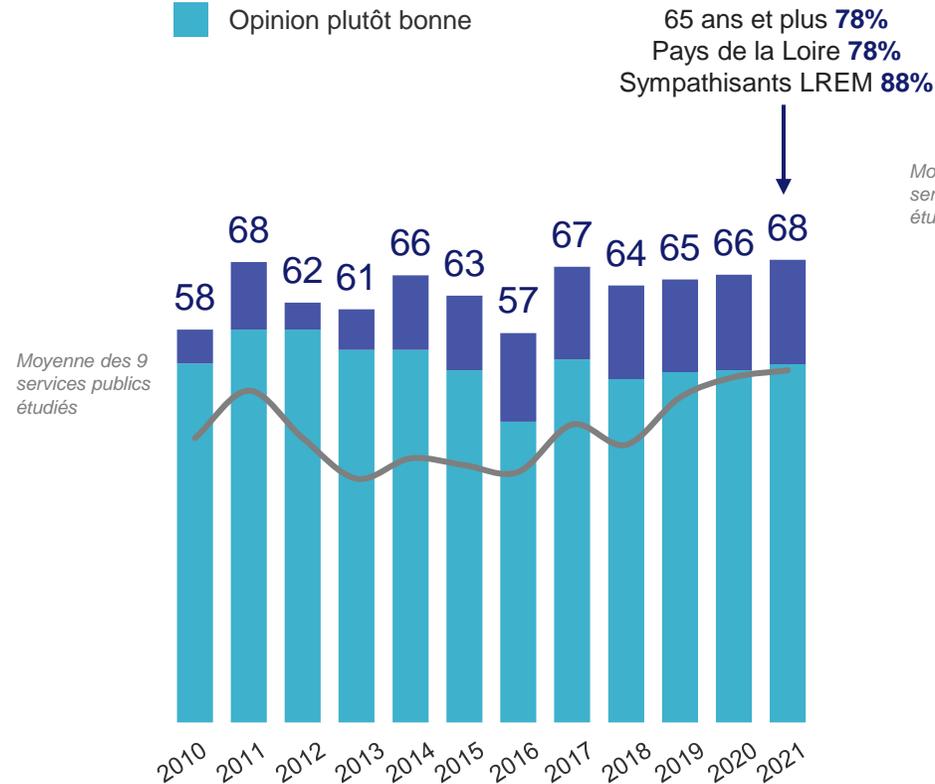
Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? La Police et la Gendarmerie  
 A2 Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la police ou de la gendarmerie dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elles?

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

En %

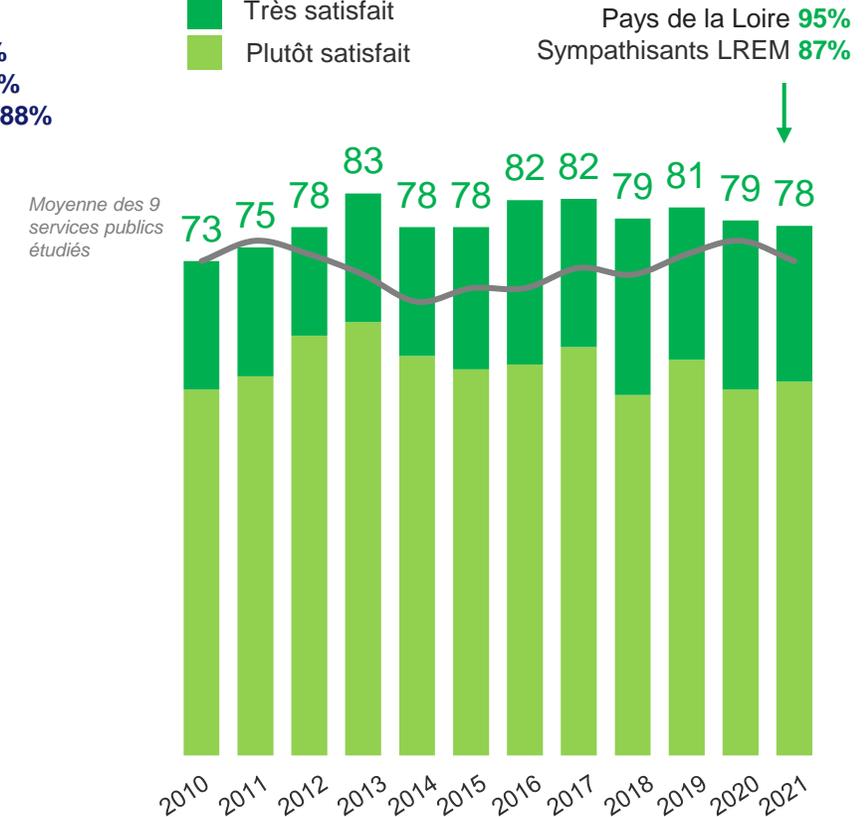
## ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



## ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

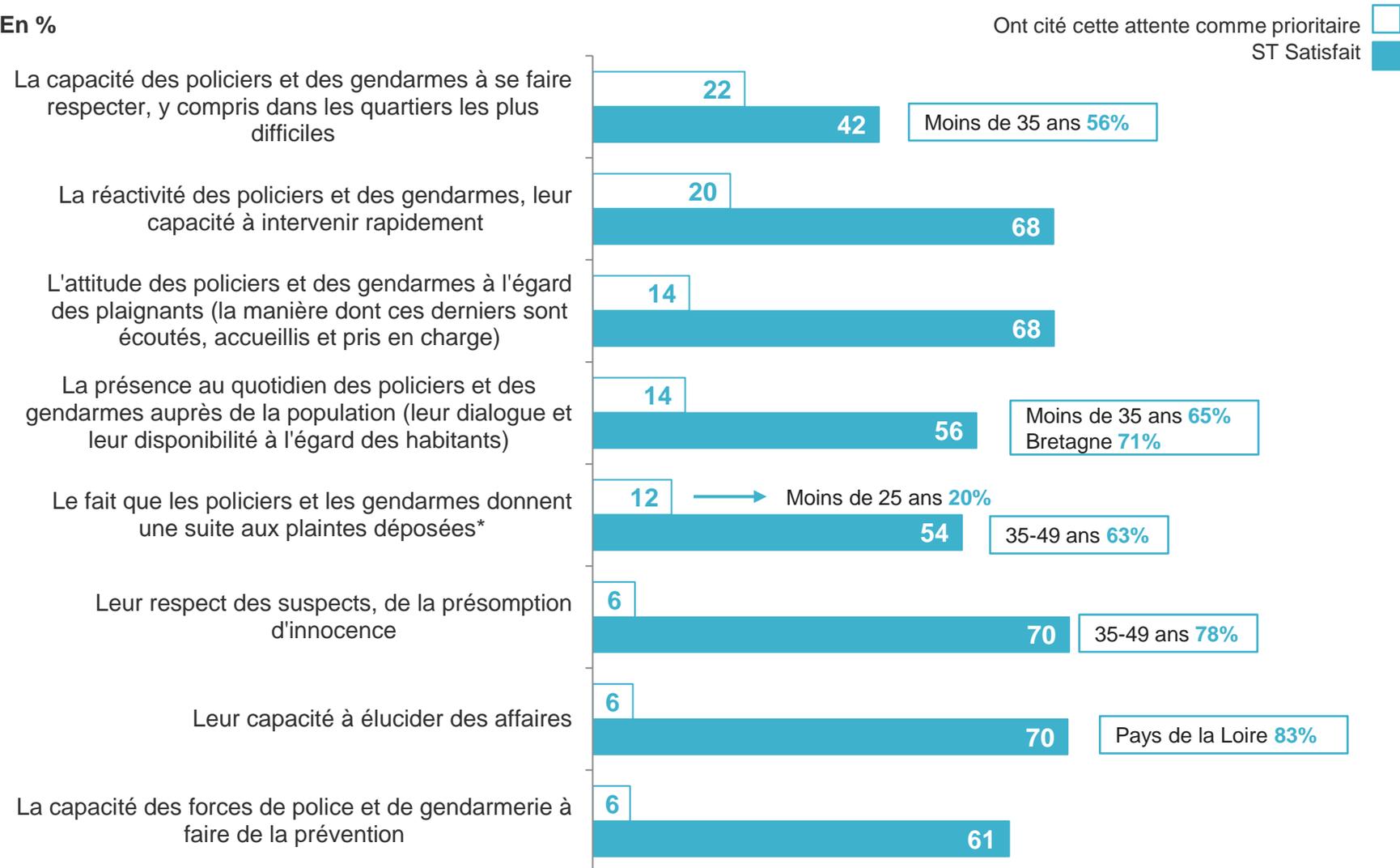


# Hierarchie des attentes prioritaires et satisfaction sur celles-ci



- La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter est cette année encore la première attente des usagers de la police et de la gendarmerie tout en étant le point qui continue de satisfaire le moins les usagers.
- Comme les années passées, la deuxième priorité qui émerge est la réactivité des policiers à intervenir rapidement. Cet aspect satisfait près de 7 usagers sur 10.

En %



\* jusqu'en 2020, l'intitulé était : le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées  
Base : Usagers (951)

Seules les évolutions statistiquement significatives (à 95%) par rapport à l'année dernière sont présentées. Aucune évolution significative n'est donc ici observée cette année.

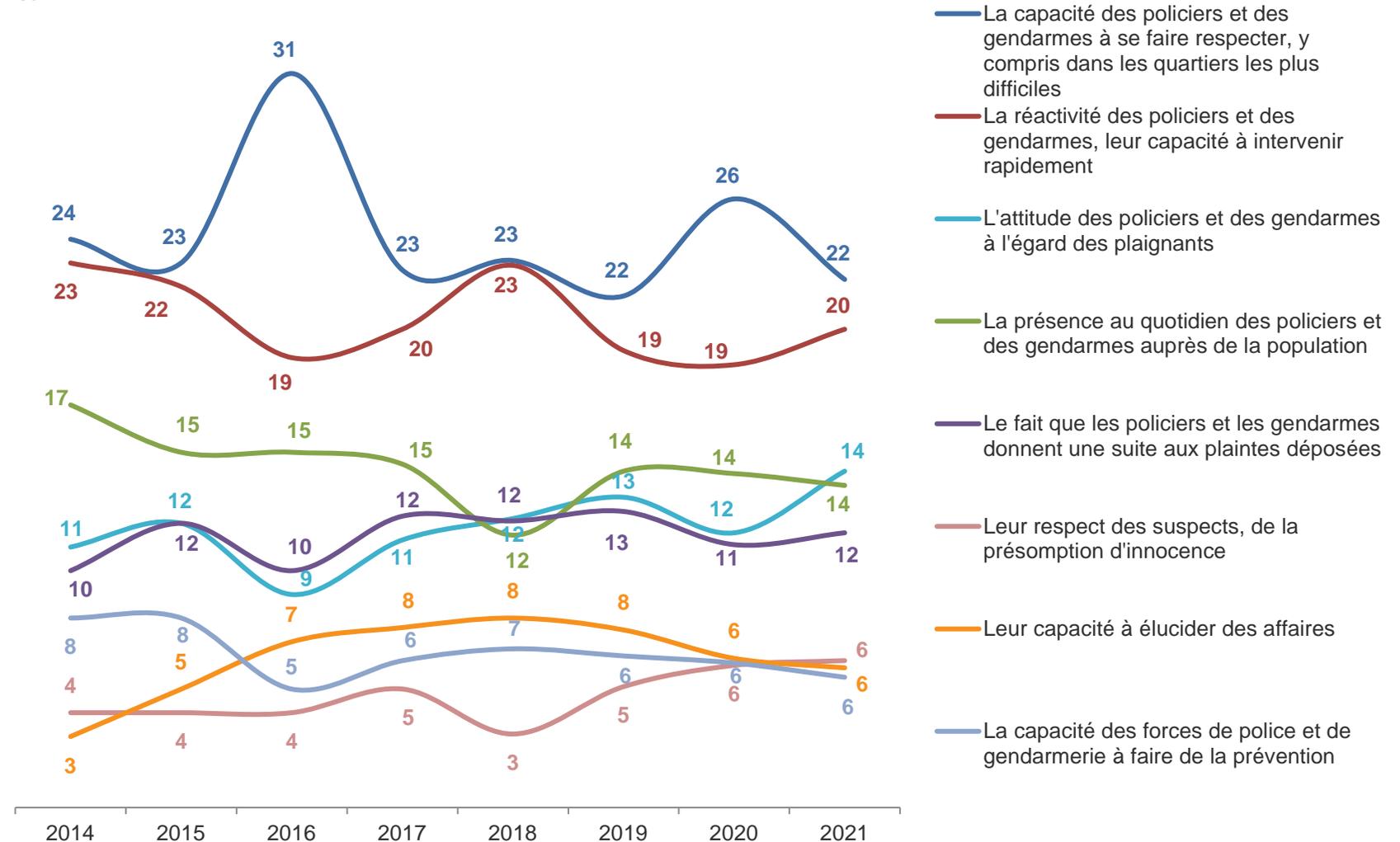
# Evolution des attentes prioritaires (2014-2021)

A4 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 ?



- L'attente prioritaire que représente la capacité des policiers et gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles a reculé cette année. Après la hausse observée en 2020, elle revient à son niveau de 2019, se rapprochant ainsi de la seconde attente prioritaire : la réactivité des policiers et gendarmes et leur capacité à intervenir rapidement.
- Pour la 2<sup>nde</sup> année consécutive, les autres attentes sont relativement stables.

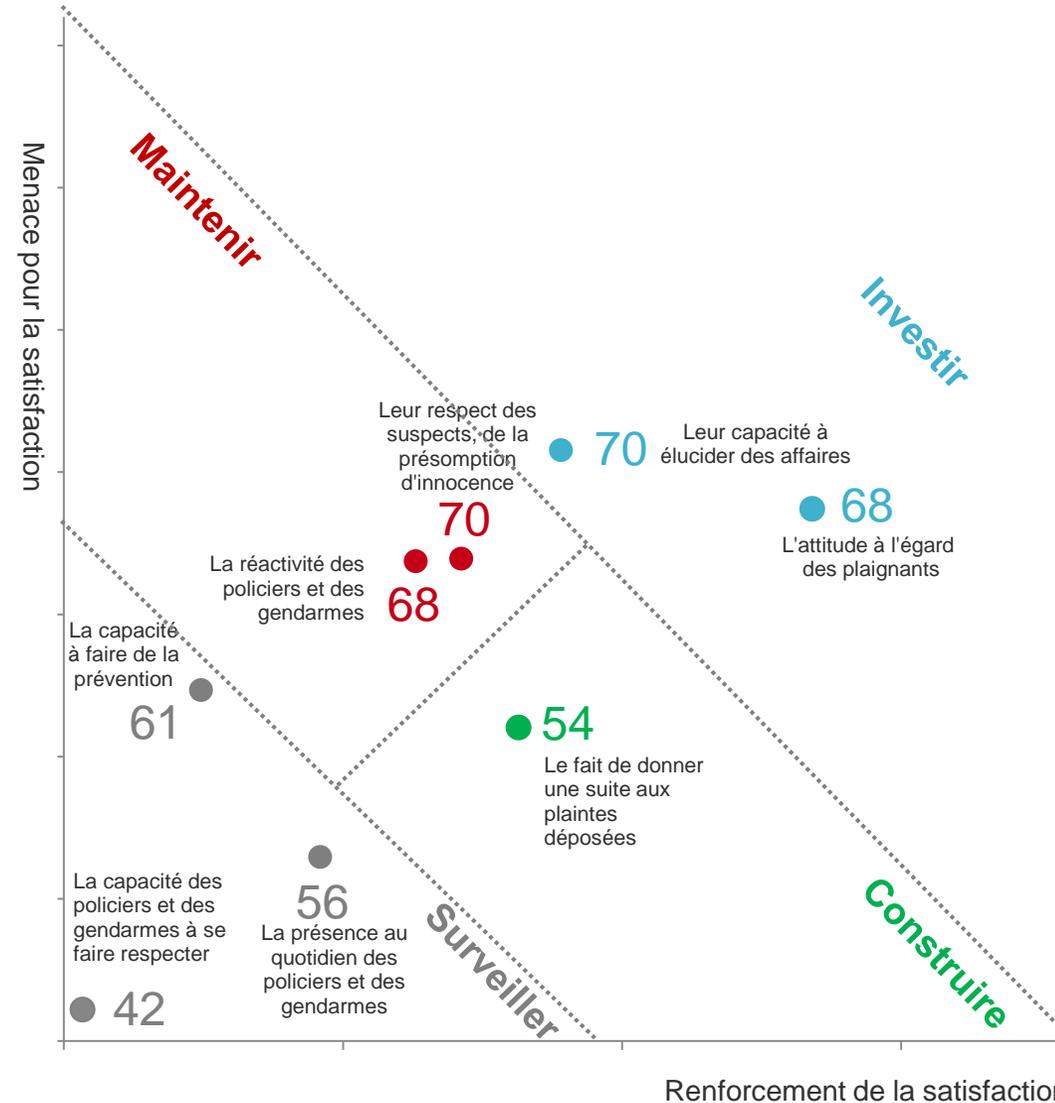
En %



# Analyse asymétrique



- Deux dimensions sont primordiales cette année pour que la satisfaction des usagers continue de s'améliorer : la capacité des forces de police et de gendarmerie à élucider des affaires et leur attitude à l'égard des plaignants. Une moindre performance sur ces points affecterait mécaniquement la satisfaction globale à l'égard de ce service public.
- Le fait de donner une suite aux plaintes déposées est également un levier potentiel pour améliorer la satisfaction à l'égard de la police et la gendarmerie et ce d'autant plus qu'une marge d'amélioration est possible.



ST Satisfait

61

Moyenne générale

- + >> 6 points et plus par rapport à 2019
- +/- 5 points par rapport à 2019
- << 6 points et plus par rapport à 2019

69

Moyenne Investir

69

Moyenne Maintenir

54

Moyenne Construire

53

Moyenne Surveiller

## 5.2 La santé publique

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

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



# Profil des usagers

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

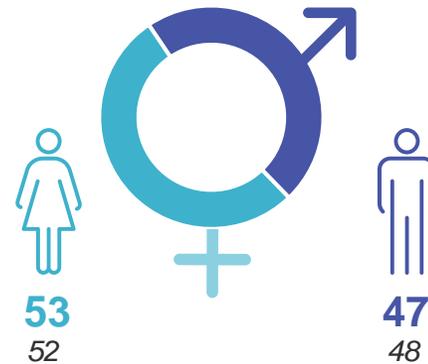


Chiffres population française

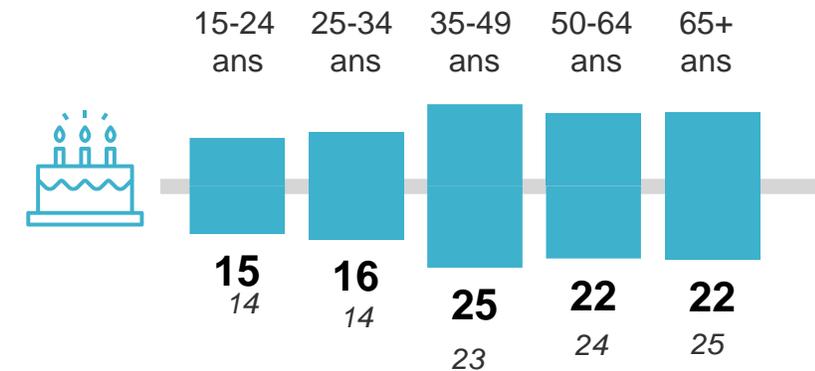
- Les usagers de la santé publique présentent une structure très comparable à celle de l'ensemble des Français.

En %

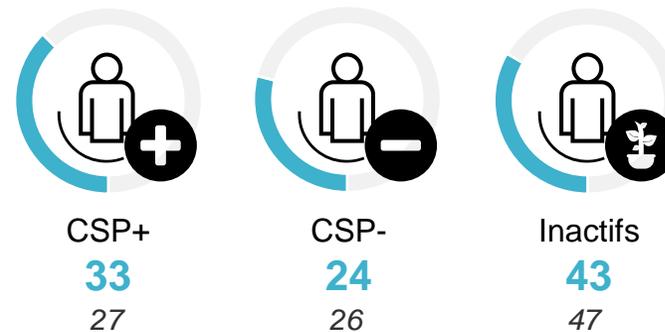
## SEXE



## ÂGE



## CSP INDIVIDU



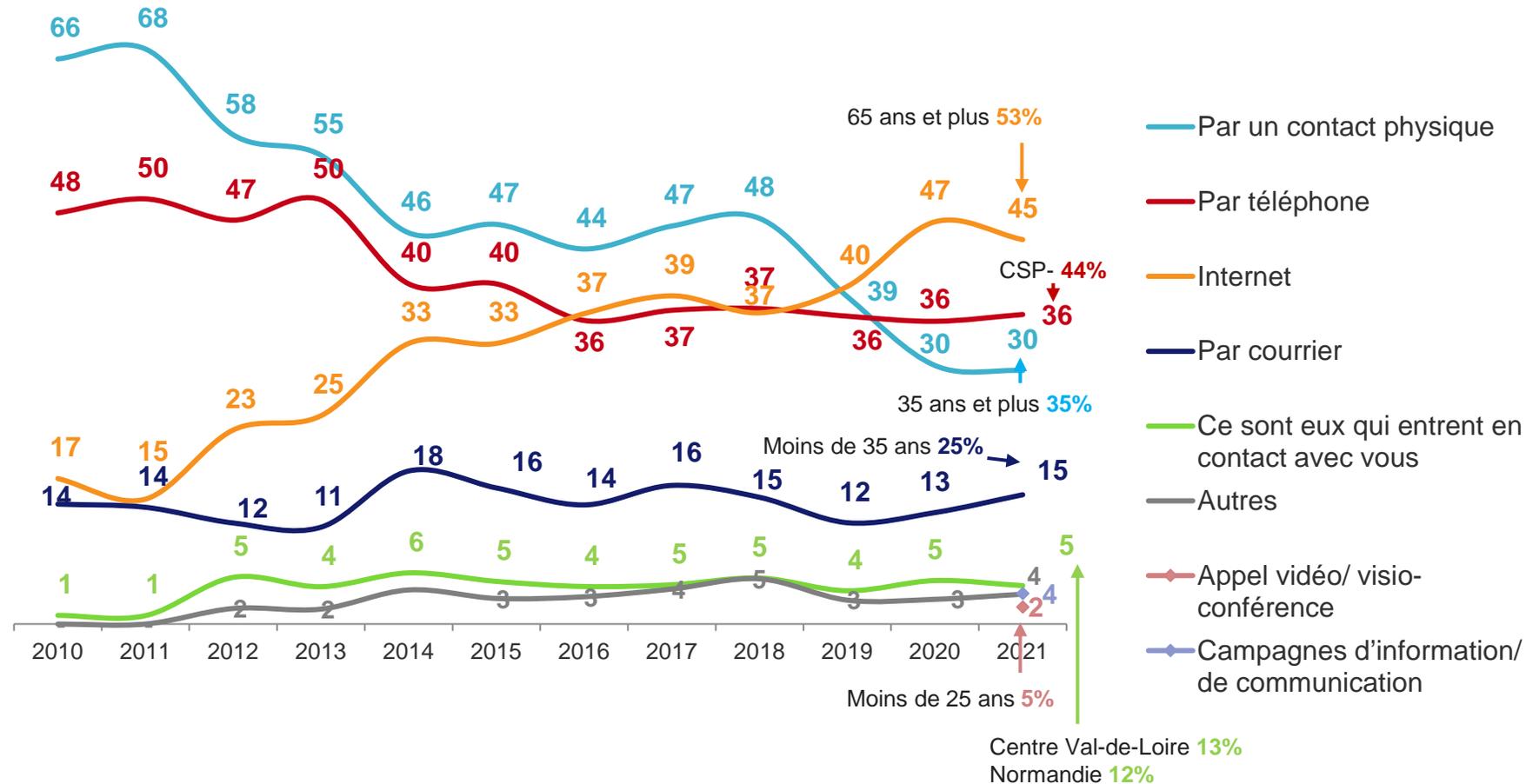
# Modes de contact

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



- Si Internet reste le moyen le plus utilisé pour entrer en contact avec les services publics de la santé, sa progression se stabilise cette année.
- L'utilisation des autres modes de contacts est comparable à l'année précédente

En %



# Economies dans le budget

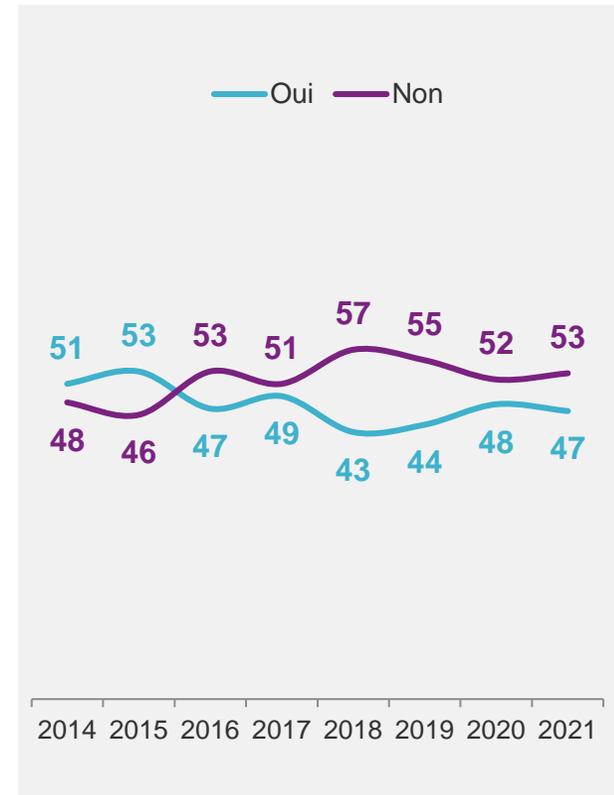
D3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services de santé publique ?



- L'écart qui s'était resserré l'an dernier entre les usagers qui considèrent que les économies sont impossibles en termes de santé publique et ceux qui les estiment envisageables sans diminuer la qualité du service, est stable cette année.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



47% Oui

Moins de 35 ans : **53%**  
Sympathisants LR : **56%**

53

Moyenne des 9 services publics étudiés

# Opinion et satisfaction

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

D2 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 ?

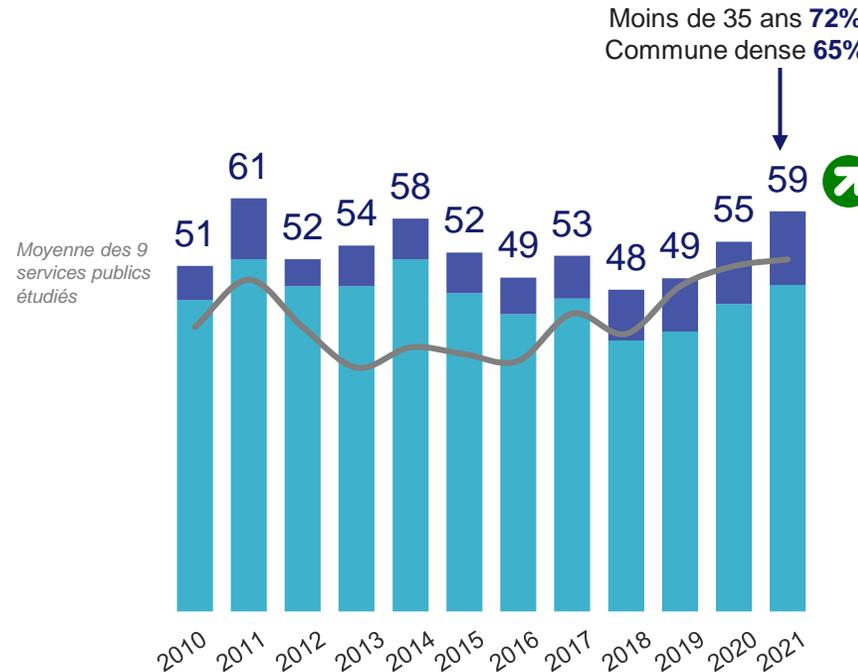


- L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans la santé publique continue de s'améliorer significativement cette année.
- En parallèle, la satisfaction des usagers retrouve son niveau de 2019 après l'amélioration observée l'an dernier.
- Ces deux indicateurs restent bien au-dessus des moyennes des différents services publics.

En %

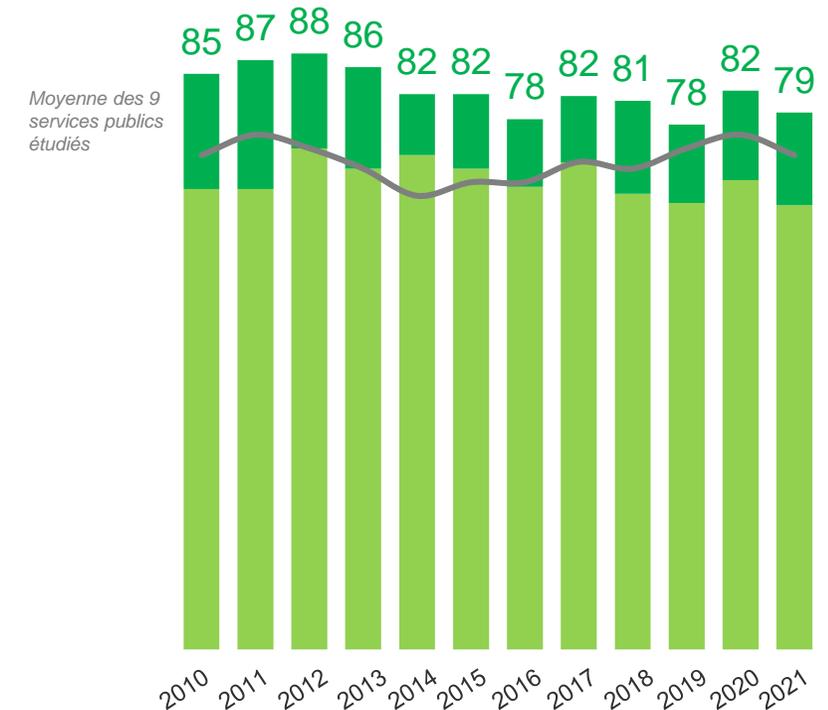
## ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



## ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



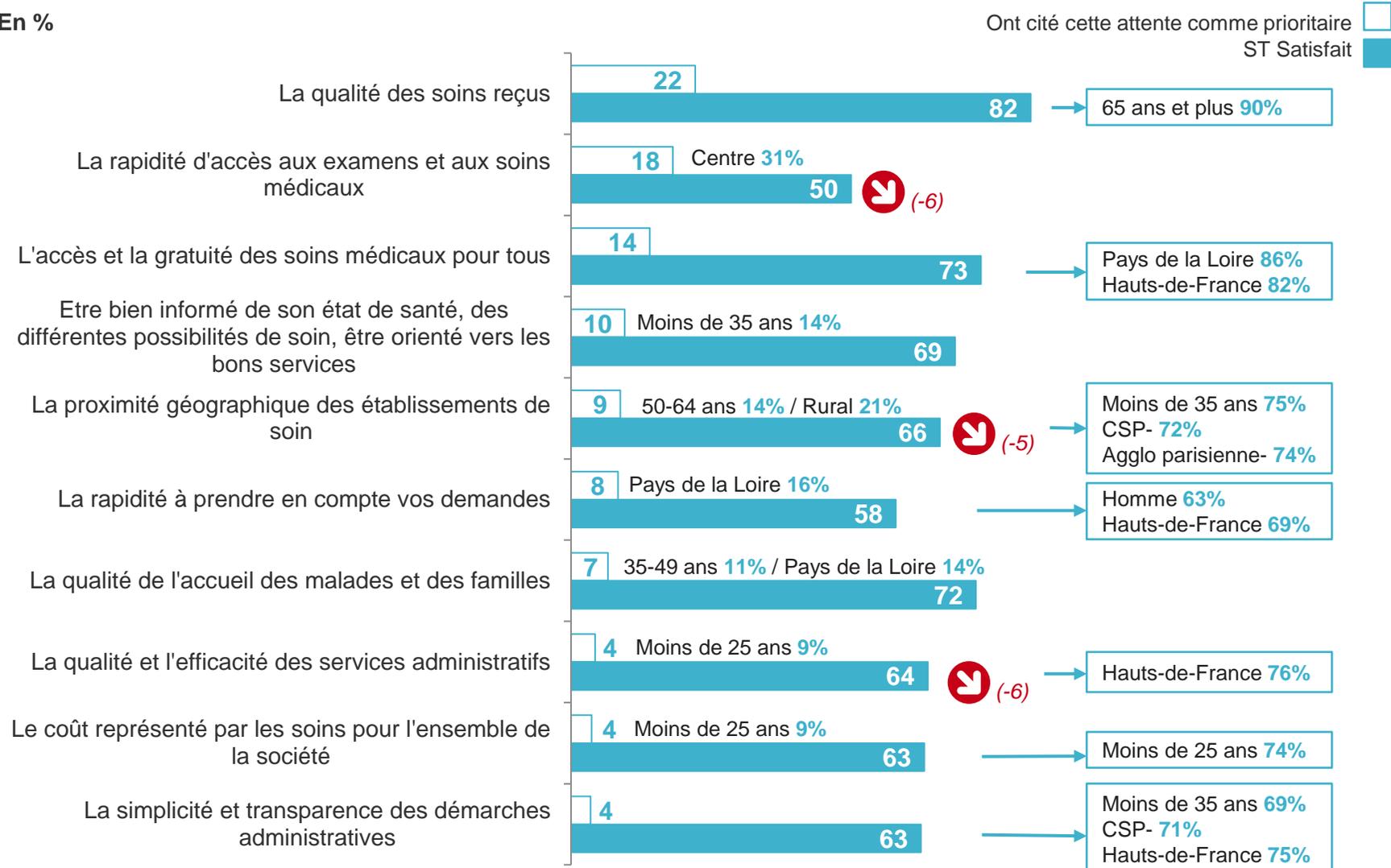
# Priorités (et satisfaction)

D4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU avec lesquels vous avez été en contact ?/ D5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU ? Estimez-vous qu'elle est...



- Après des hausses exceptionnelles dans le contexte de crise sanitaire de 2020, le niveau de satisfaction à l'égard de plusieurs aspects de la santé publique enregistre des baisses significatives cette année, retrouvant les niveaux observés précédemment :
  - La rapidité d'accès aux soins, la proximité géographique des établissements et la qualité des services administratifs perdent ainsi entre 5 et 6 points de satisfaction.
- Les trois dimensions prioritaires (qualité des soins reçues, rapidité d'accès aux examens et accès et gratuité pour tous) restent les mêmes, à des niveaux équivalents à l'année passée.

En %



# Evolution des attentes prioritaires (2014-2021)

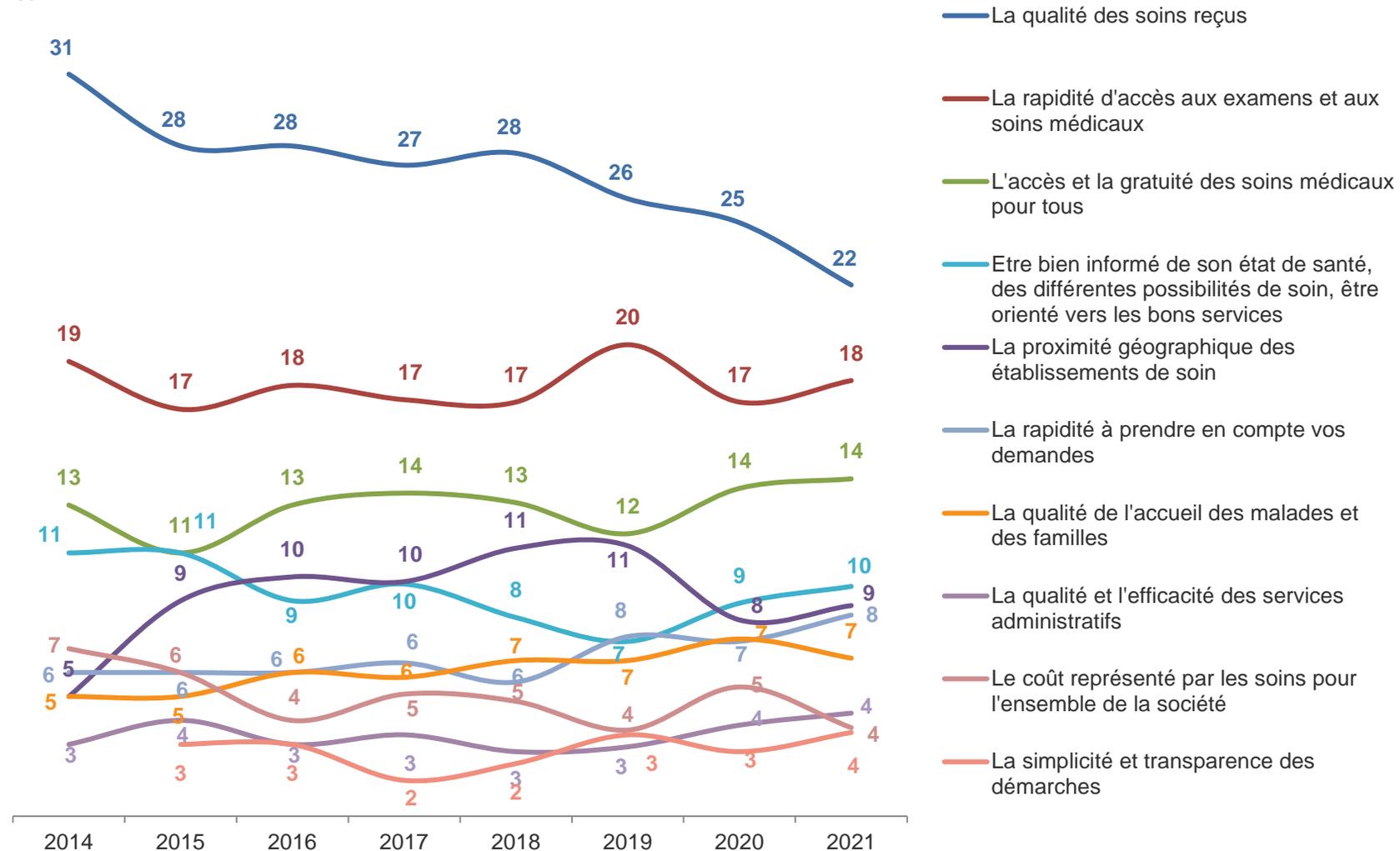


D4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU avec lesquels vous avez été en contact ?

■ Parmi les trois attentes prioritaires :

- La qualité des soins reçus reste en tête des priorités mais poursuit sa baisse entamée depuis 2018.
- La rapidité et l'universalité d'accès aux soins restent stables en termes de priorité.

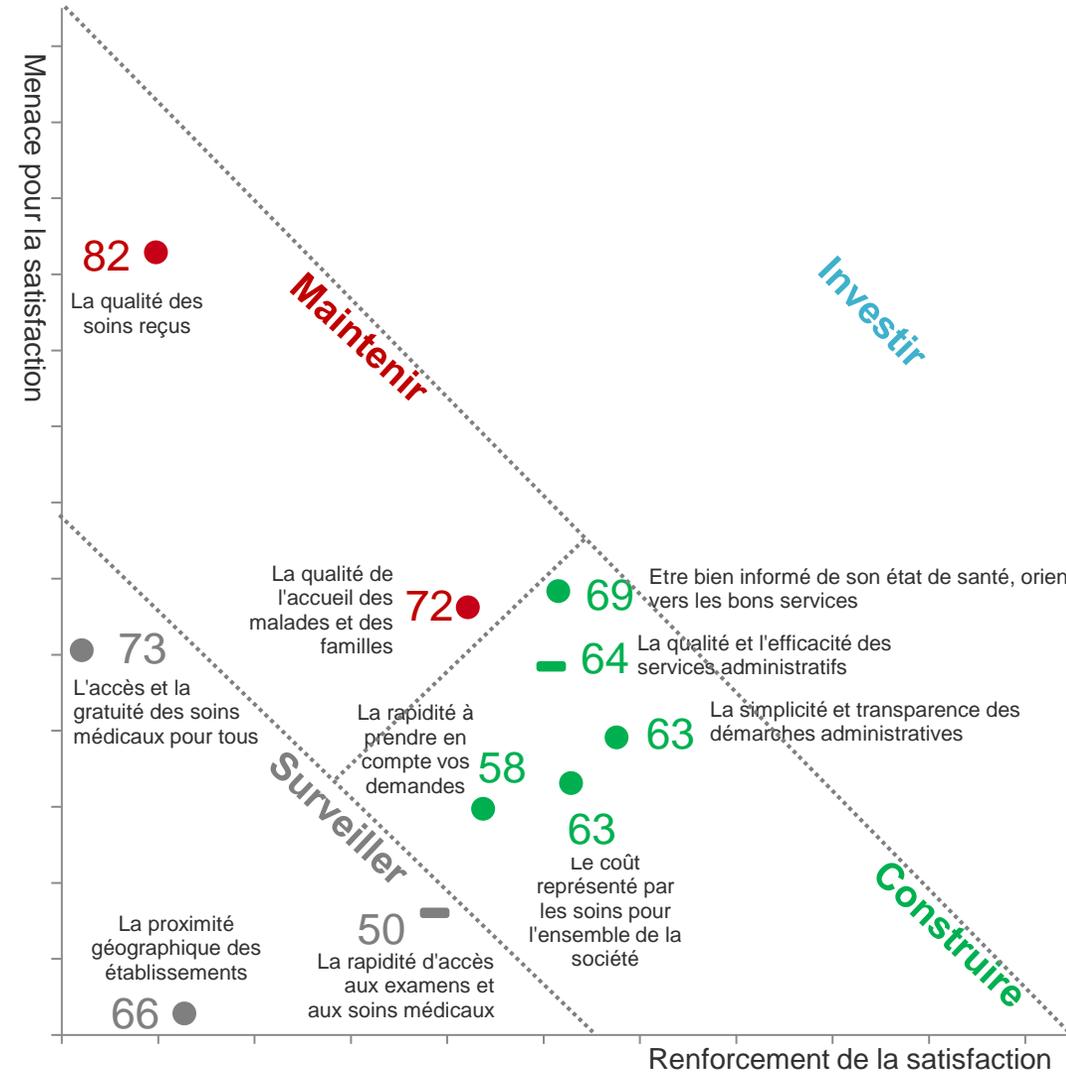
En %



# Analyse asymétrique



- La satisfaction globale peut être améliorée par un nombre important de dimensions dont la détérioration n'aurait toutefois pas d'impact négatif important. Principalement:
  - La bonne information aux patients (état de santé et orientation) ;
  - La qualité des services administratifs ;
  - La simplicité des démarches administratives ;
  - Le coût des soins pour la société.
- La qualité des soins reçus reste évidemment un pré-requis dont la bonne perception doit être maintenue auprès des usagers.



ST Satisfait

66

Moyenne générale

- + >> 6 points et plus par rapport à 2019
- +/- 5 points par rapport à 2019
- << 6 points et plus par rapport à 2019

- Moyenne Investir

77 Moyenne Maintenir

63 Moyenne Construire

63 Moyenne Surveiller

## 5.3 L'éducation nationale

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

**Q2 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous l'un de vos enfants actuellement scolarisé dans une école publique, que ce soit une école primaire, un collège, un lycée ou un établissement du supérieur, (c'est-à-dire une université, une classe préparatoire ou une grande école publique. Inclure BTS, IUT, IUP, IEP, Ecoles d'ingénieurs, de journalisme, etc.) ? / Q3 Vous personnellement, êtes-vous actuellement scolarisé dans une école publique, que ce soit un collège, un lycée ou un établissement du supérieur, c'est-à-dire une université, une classe préparatoire ou une grande école publique (cela peut être un BTS, un IUT, un IUP, un IEP, une Ecole d'ingénieurs, de journalisme, etc.) ?**



# Profil des usagers

Q2 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous l'un de vos enfants actuellement scolarisé / Q3 Vous personnellement, êtes-vous actuellement scolarisé dans une école publique, que ce soit une école primaire, un collège, un lycée ou un établissement du supérieur, (c'est-à-dire une université, une classe préparatoire ou une grande école publique. Inclure BTS, IUT, IUP, IEP, Ecoles d'ingénieurs, de journalisme, etc.) ?

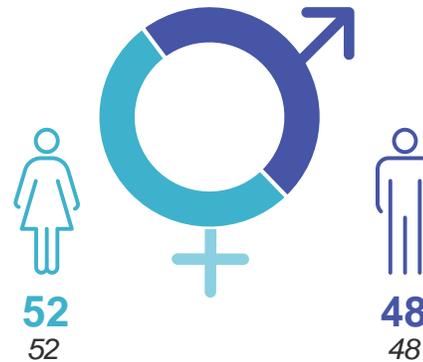


Chiffres population française

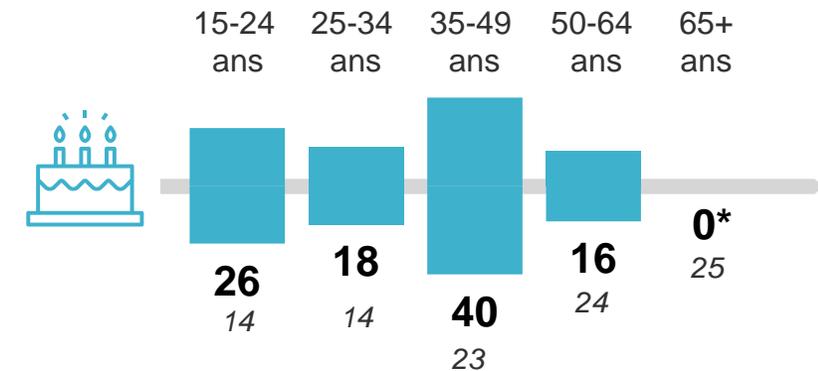
- Les usagers de l'éducation nationale, qu'ils soient parents ou élèves, sont assez logiquement plus jeunes que la moyenne de la population française (et ils sont, de fait, moins souvent inactifs).

En %

## SEXE



## ÂGE

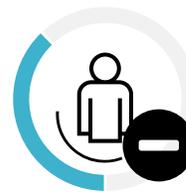


\*Q3 n'est pas posée aux personnes âgées de 65 ans et plus

## CSP INDIVIDU



CSP+  
39  
27



CSP-  
30  
26



Inactifs  
31  
47

# Modes de contact

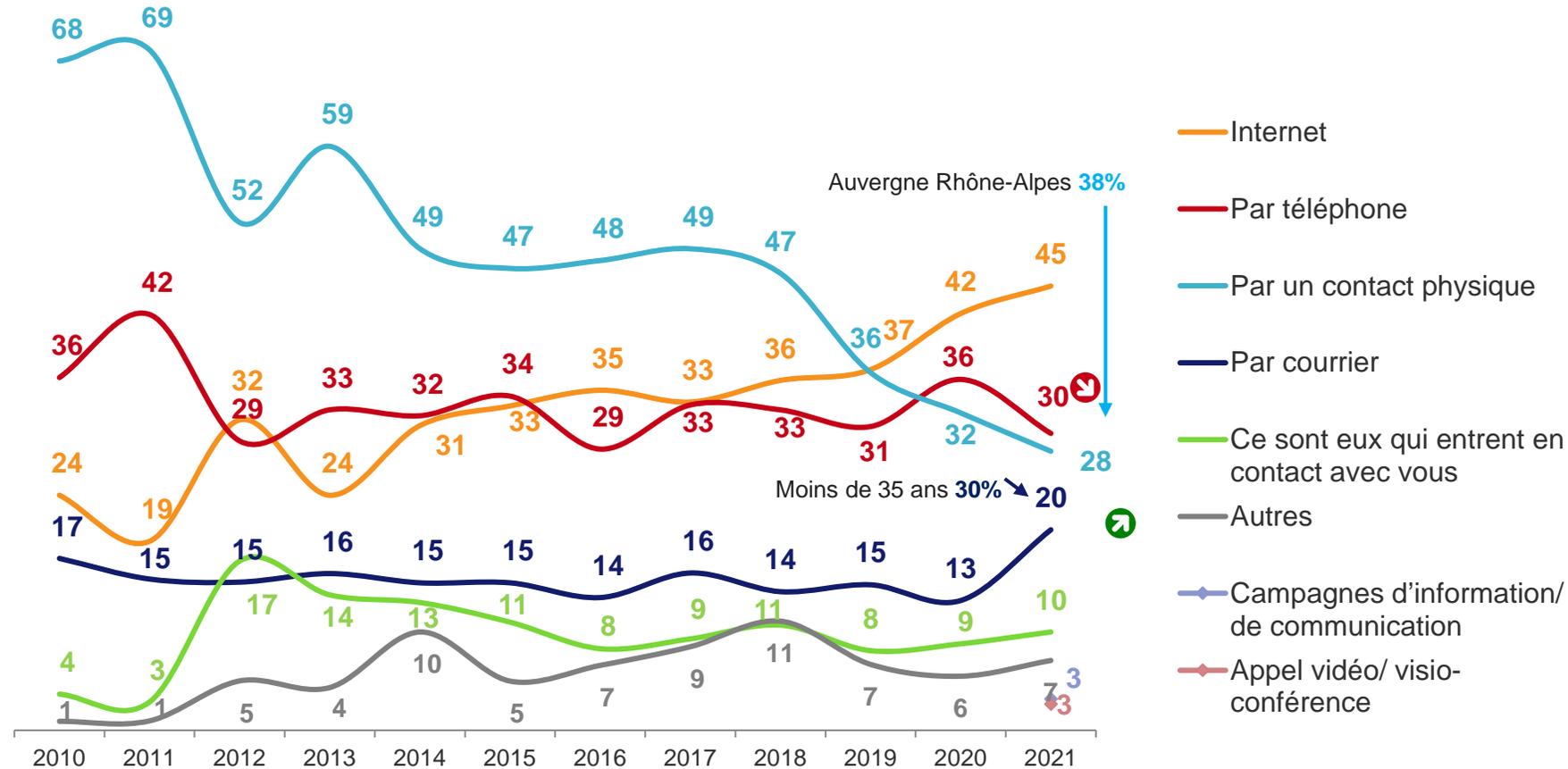
B1 En règle générale, comment vous êtes-vous en contact avec les services de l'éducation nationale, que ce soit avec l'école primaire, le collège, le lycée que fréquente votre enfant ?

C1 En règle générale, et en dehors des cours auxquels vous assistez, comment vous êtes-vous en contact avec les services de votre collège, lycée, université, ou avec ceux de l'éducation nationale ?



- Le contact physique poursuit sa diminution tendancielle comme mode de contact privilégié au profit principalement d'Internet et du courrier.
- Les contacts téléphoniques avec l'éducation nationale se raréfient également, pour revenir au niveau de 2019.

En %



# Economies dans le budget

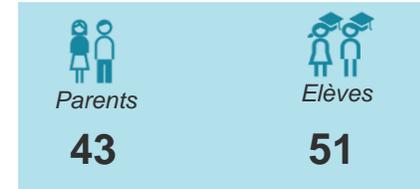
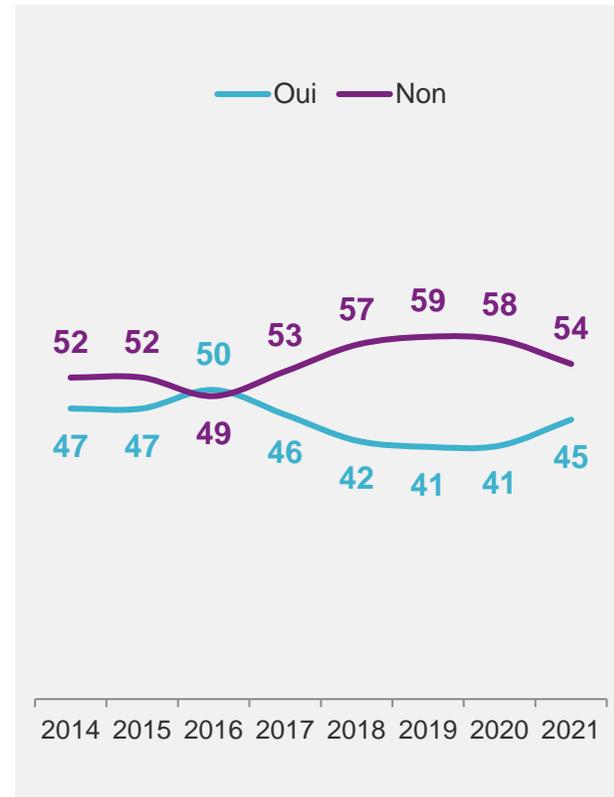
B3/ C3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de l'éducation nationale ?



- Les usagers de l'éducation nationale sont un peu moins nombreux que l'an dernier à considérer que l'on ne peut pas faire d'économies importantes dans le budget de ce service public sans nuire à sa qualité de service.
- 45% considèrent que des économies sont possibles pour ce service public, un résultat qui reste inférieur à la moyenne de l'ensemble des services publics étudiés.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



45% Oui

Sympathisants LR : 58%

53

Moyenne des 9 services publics étudiés

# Opinion et satisfaction

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

B2/ C2 Globalement, en tant que parent d'élève/ en tant qu'élève ou étudiant, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'éducation fournie à vos enfants dans les écoles publiques françaises, que ce soit à l'école primaire, au collège ou au lycée ?

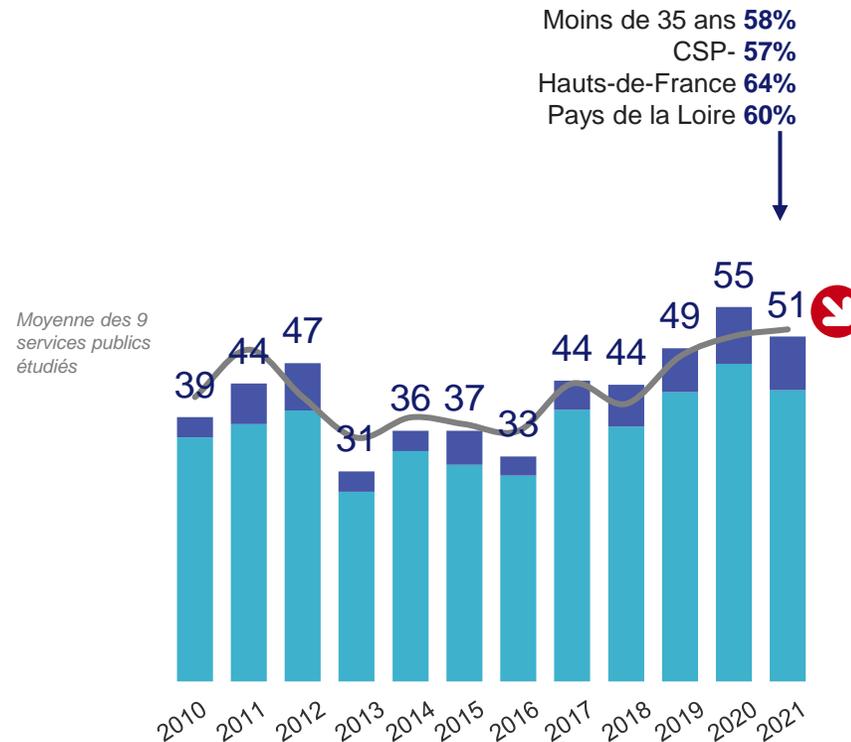


- Après avoir atteint son plus haut niveau depuis 2010 l'an dernier, l'opinion positive des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine de l'éducation nationale baisse cette année mais reste à un niveau haut par rapport aux années précédentes.
- Il en va de même pour la satisfaction des usagers à l'égard de l'éducation nationale qui stoppe la progression à la hausse qu'elle suivait depuis 2018.
- Une fois encore, on note que les parents se montrent plus satisfaits de ce service public que les élèves.

En %

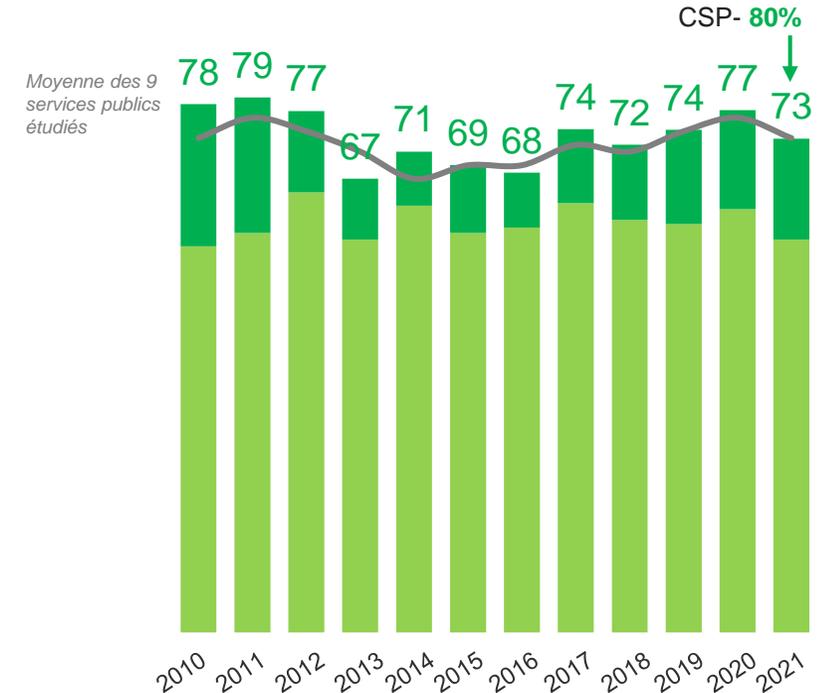
## ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



## ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



Parents	Elèves
<b>76</b>	<b>65</b>

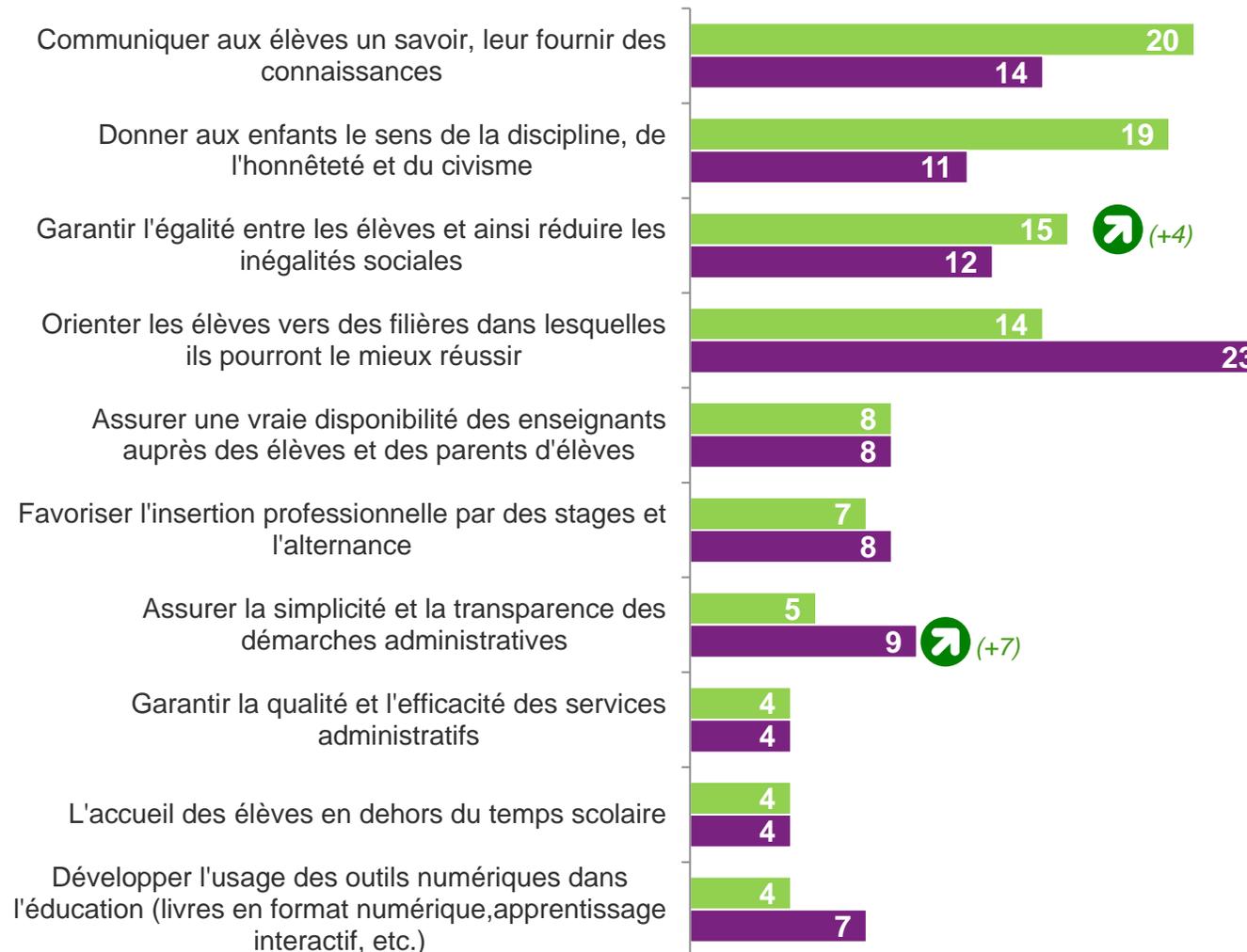
# Priorités

B4/C4 Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève/ qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'éducation nationale ?



- Les deux attentes principales des parents continuent d'être la transmission des connaissances et le fait d'inculquer aux élèves le sens de la discipline, l'honnêteté et le civisme.
- Après des parents, le rôle de l'éducation nationale en tant que garant de l'égalité entre les élèves prend davantage d'importance (+4 points).
- Après des élèves, l'importance de la simplicité des démarches administratives progresse significativement (+7 points), mais leur attente prioritaire est l'orientation vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir.

En %



Base : Usagers (parents 628 / enfants 218)

Seules les évolutions statistiquement significatives (à 95%) par rapport à l'année dernière sont présentées.

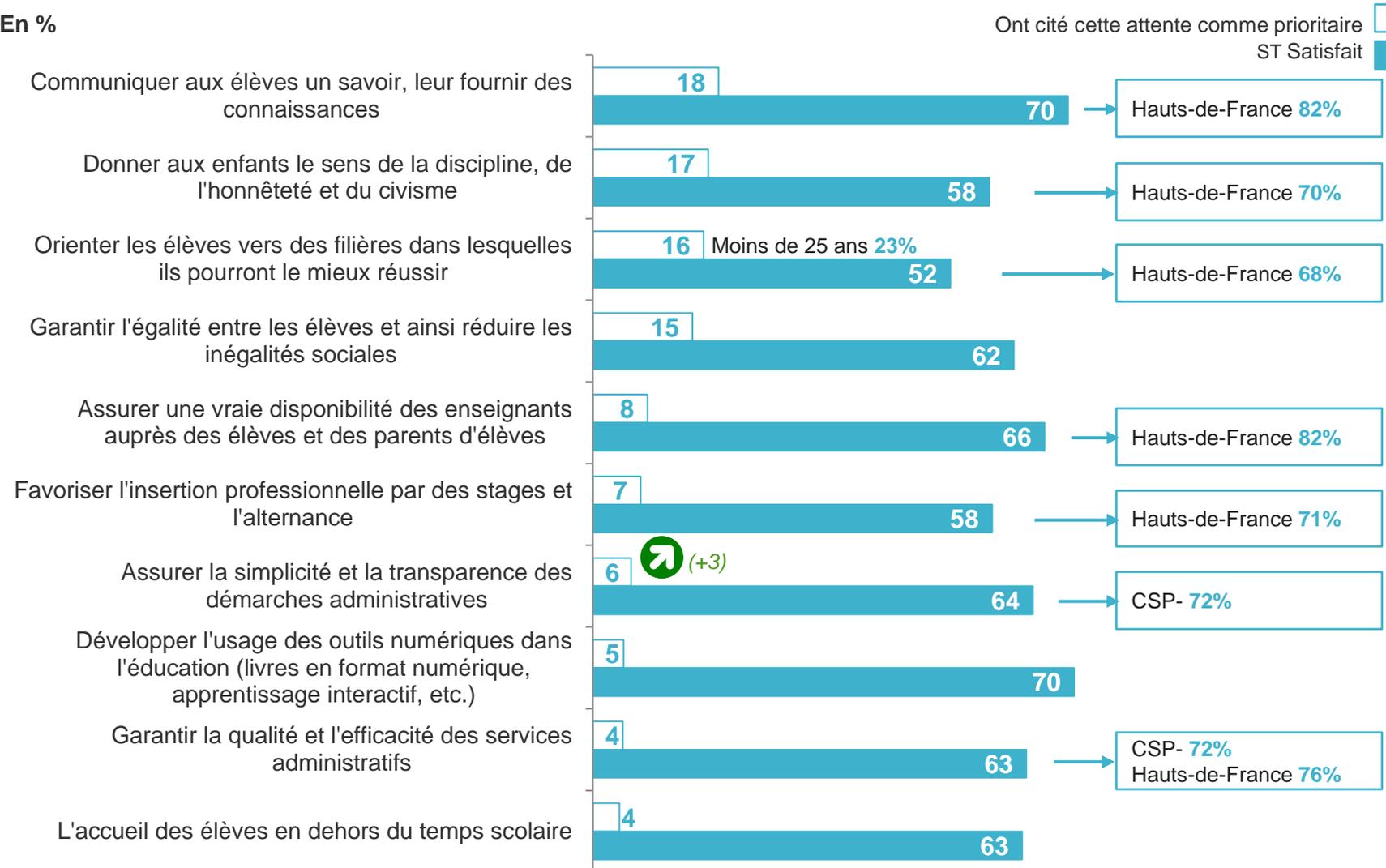
# Priorités (et satisfaction)

B4/C4 Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève/ qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'éducation nationale ? / B5/C5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'éducation nationale ? Estimez-vous qu'elle est...



- En 2020, année très particulière pour l'éducation nationale, la satisfaction détaillée avait progressé sur de nombreux points. Cette satisfaction ne se dément pas un an après puisque les niveaux sont tous stables.

En %



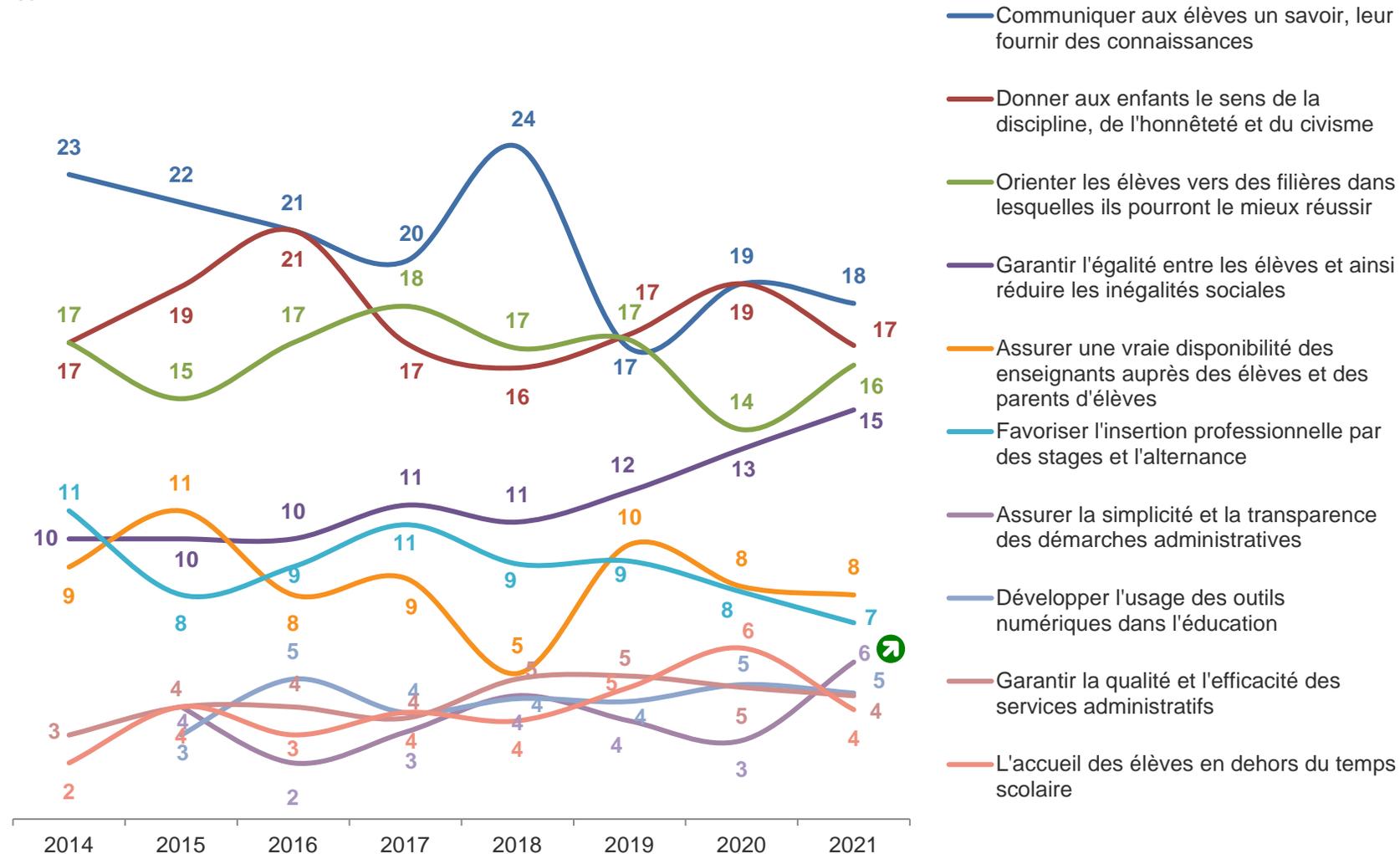
# Evolution des attentes prioritaires (2014-2021)



B4/C4 Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève/ qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'éducation nationale ?

- Une seule attente progresse significativement cette année: la simplicité et la transparence des démarches administratives.
- La garantie de l'égalité et la réduction des inégalités devient de plus en plus prioritaires au fil des années et rejoint presque le trio de tête.

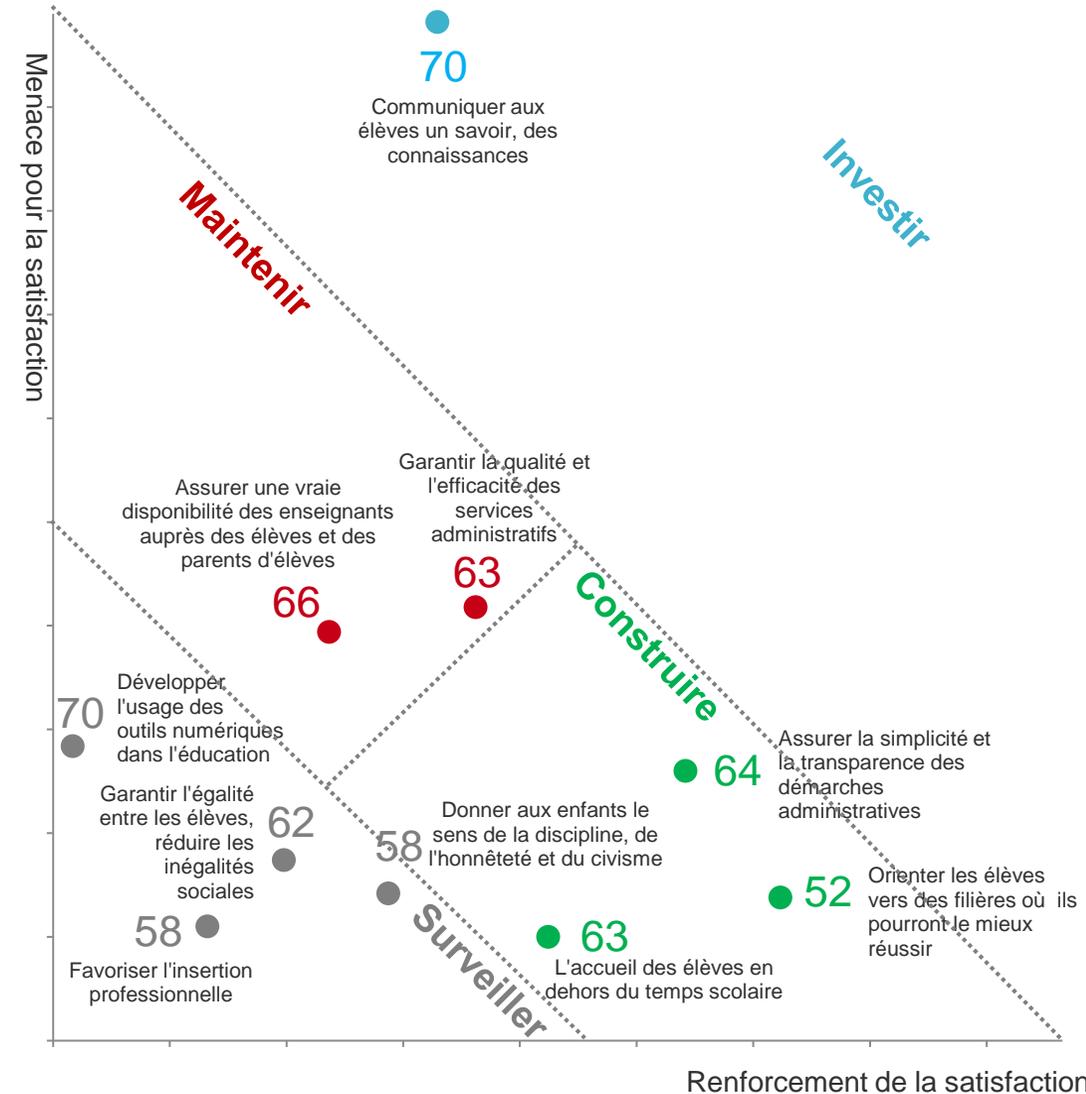
En %



# Analyse asymétrique



- Cette année, deux leviers se distinguent pour améliorer la satisfaction globale : l'orientation des élèves et la simplicité et la transparence des démarches administratives. À noter que la bonne orientation des élèves est un point sur lequel les progrès sont le plus envisageables.
- L'accueil des élèves en dehors du temps scolaire est moins déterminant cette année, l'école à distance ayant été moins fréquente qu'en 2020.



ST Satisfait

63

Moyenne générale

- + >> 6 points et plus par rapport à 2019
- +/- 5 points par rapport à 2019
- << 6 points et plus par rapport à 2019

70

Moyenne Investir

65

Moyenne Maintenir

60

Moyenne Construire

62

Moyenne Surveiller

# 5.4 L'environnement

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

**Q10 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous été en contact avec l'un des services publics en charge de questions environnementales comme les directions de l'environnement, des espaces verts, de la propreté ou de la collecte des encombrants ou avez-vous bénéficié d'aides publiques pour améliorer la performance énergétique de votre logement au cours des cinq dernières années ?**



# Profil des usagers

Q10 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous été en contact avec l'un des services publics en charge de questions environnementales comme les directions de l'environnement, des espaces verts, de la propreté ou de la collecte des encombrants ou avez-vous bénéficié d'aides publiques pour améliorer la performance énergétique de votre logement au cours des cinq dernières années ?

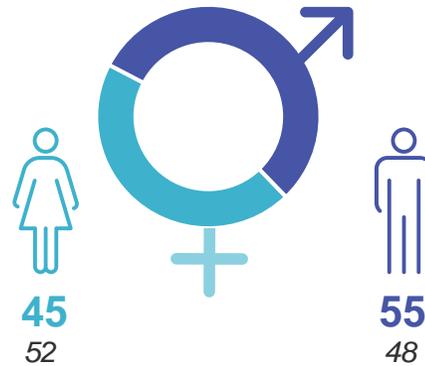


Chiffres population française

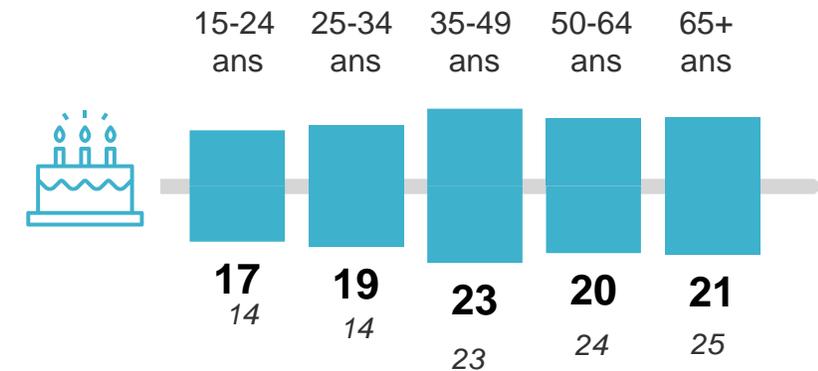
- Les usagers de l'environnement sont plus souvent des hommes que des femmes, contrairement à la structure de la population française.
- Ils sont également un peu plus jeunes en moyenne et plus issus des CSP les plus favorisées.

En %

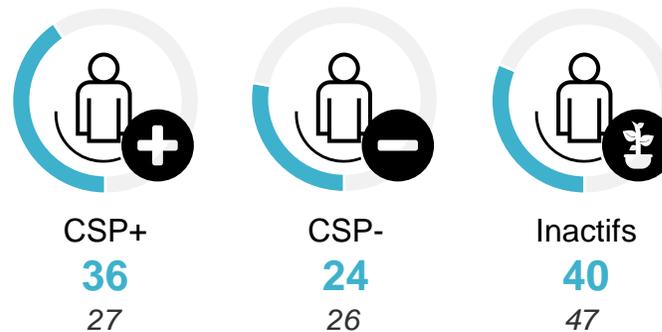
## SEXE



## ÂGE



## CSP INDIVIDU



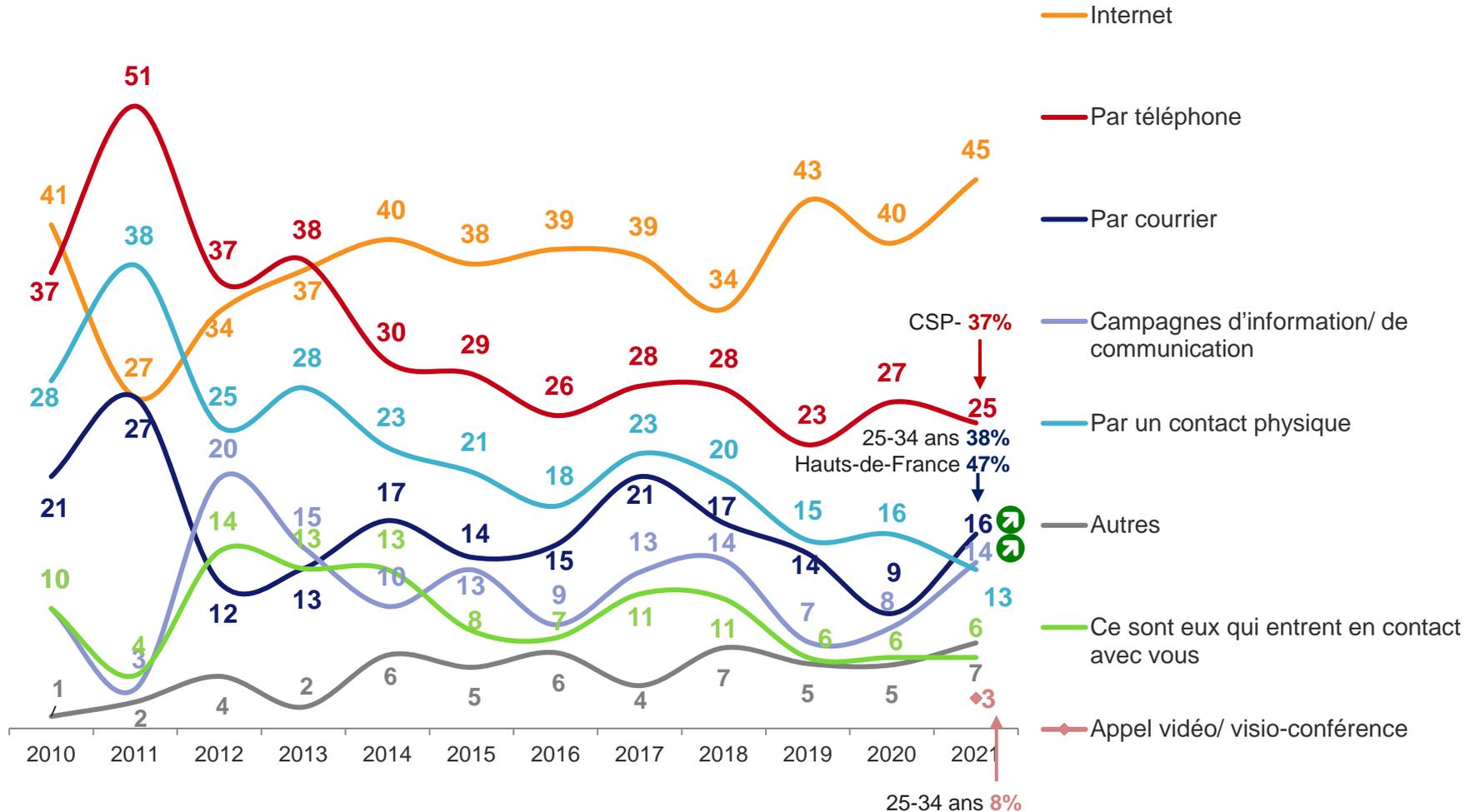
# Modes de contact

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



- Après une légère baisse en 2020, les contacts par Internet repartent à la hausse cette année pour atteindre leur point le plus haut depuis 2010.
- Le téléphone se maintient en seconde position des modes de contact privilégiés.
- Après une chute continue depuis 2017, le courrier est significativement plus utilisé cette année (+7 points).
- Les campagnes de communication sont également un point de contact plus répandu en 2021 (+6 points).

En %



# Economies dans le budget

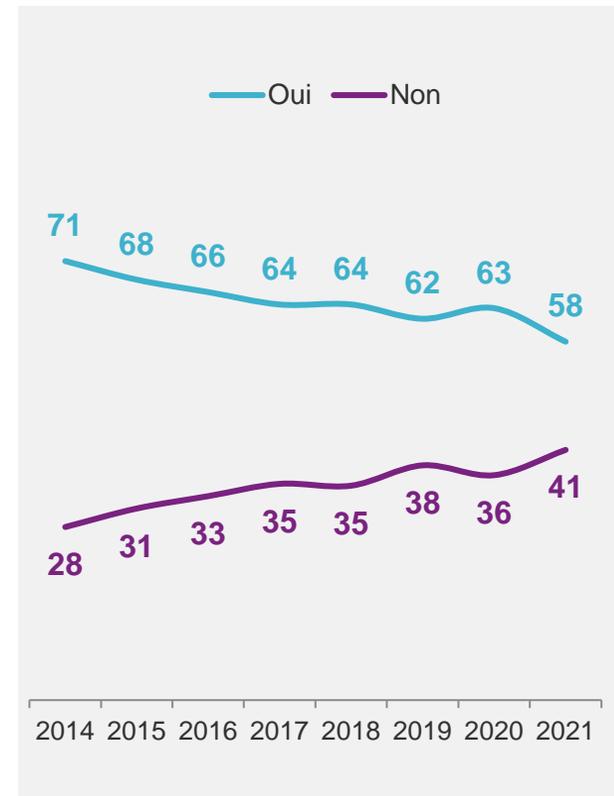
J3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services en charge de l'environnement ?



- Les usagers des services en charge de l'environnement considèrent toujours très majoritairement qu'il est possible de réaliser des économies importantes dans ce service sans en diminuer la qualité.
- Toutefois, l'écart entre les deux opinions se réduit continuellement depuis le début des mesures.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



58% Oui

Hauts-de-France: **78%**  
Sympathisants LR : **69%**

53

Moyenne des 9 services publics étudiés

# Opinion et satisfaction

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? L'environnement  
 J2 Globalement, en tant qu'utilisateur 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 ?

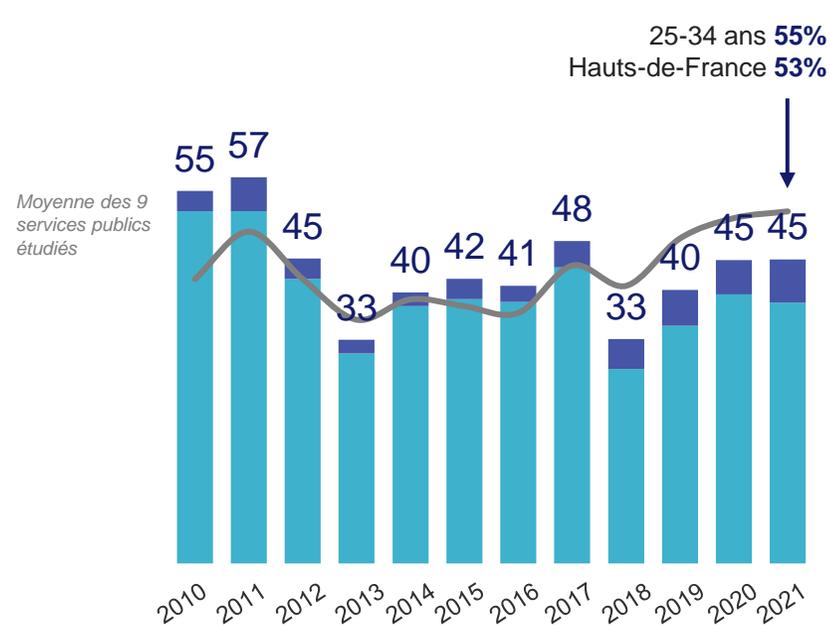


- L'opinion des Français et la satisfaction des usagers quant aux questions environnementales sont relativement stables cette année.
- Elles restent, par ailleurs, inférieures à la moyenne observée sur l'ensemble des services publics.

En %

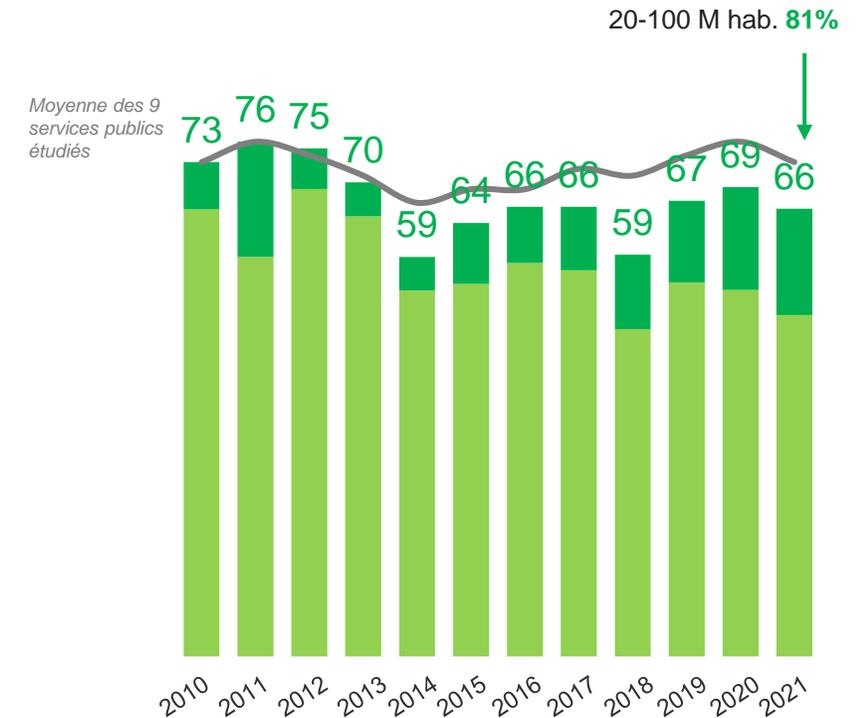
## ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



## ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



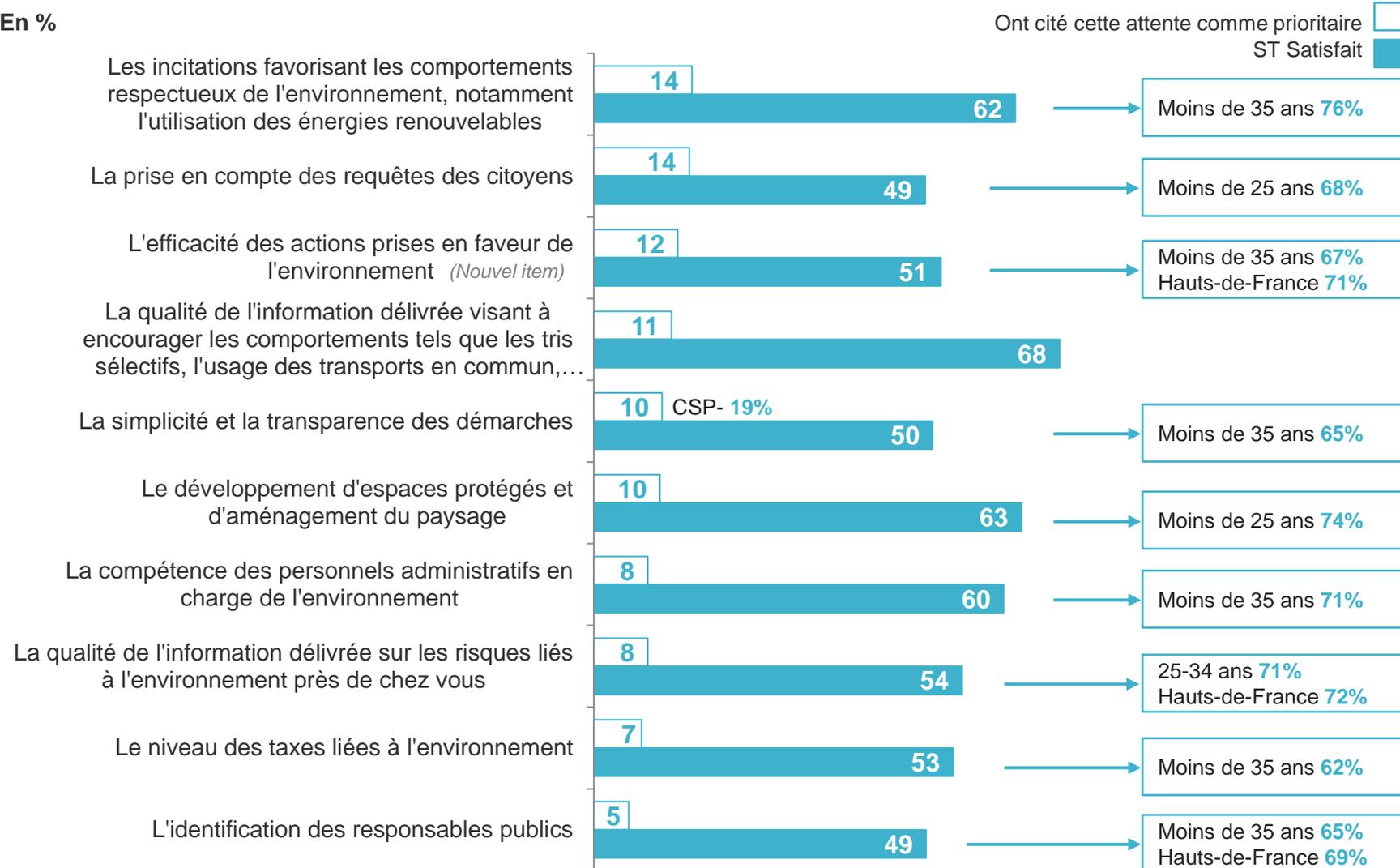
# Priorités (et satisfaction)

J4 Quel est, parmi les différents points suivants, celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Etat en matière d'environnement ? / J5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'Etat et de ses services ? Estimez-vous qu'elle est...



- Si l'attente principale des usagers de l'environnement repose sur les incitations favorisant les comportements respectueux de l'environnement, le classement du trio de tête change légèrement cette année, la prise en compte des requêtes des citoyens arrivant maintenant en deuxième.
- L'efficacité des actions prises en faveur de l'environnement, nouvel item testé, se place directement en 3<sup>ème</sup> position des priorités.
- Les niveaux de satisfaction sur les différentes dimensions testées sont relativement faibles. Seule exception : la qualité de l'information sur l'encouragement aux comportements vertueux, qui recueille un niveau de satisfaction de 68%

En %



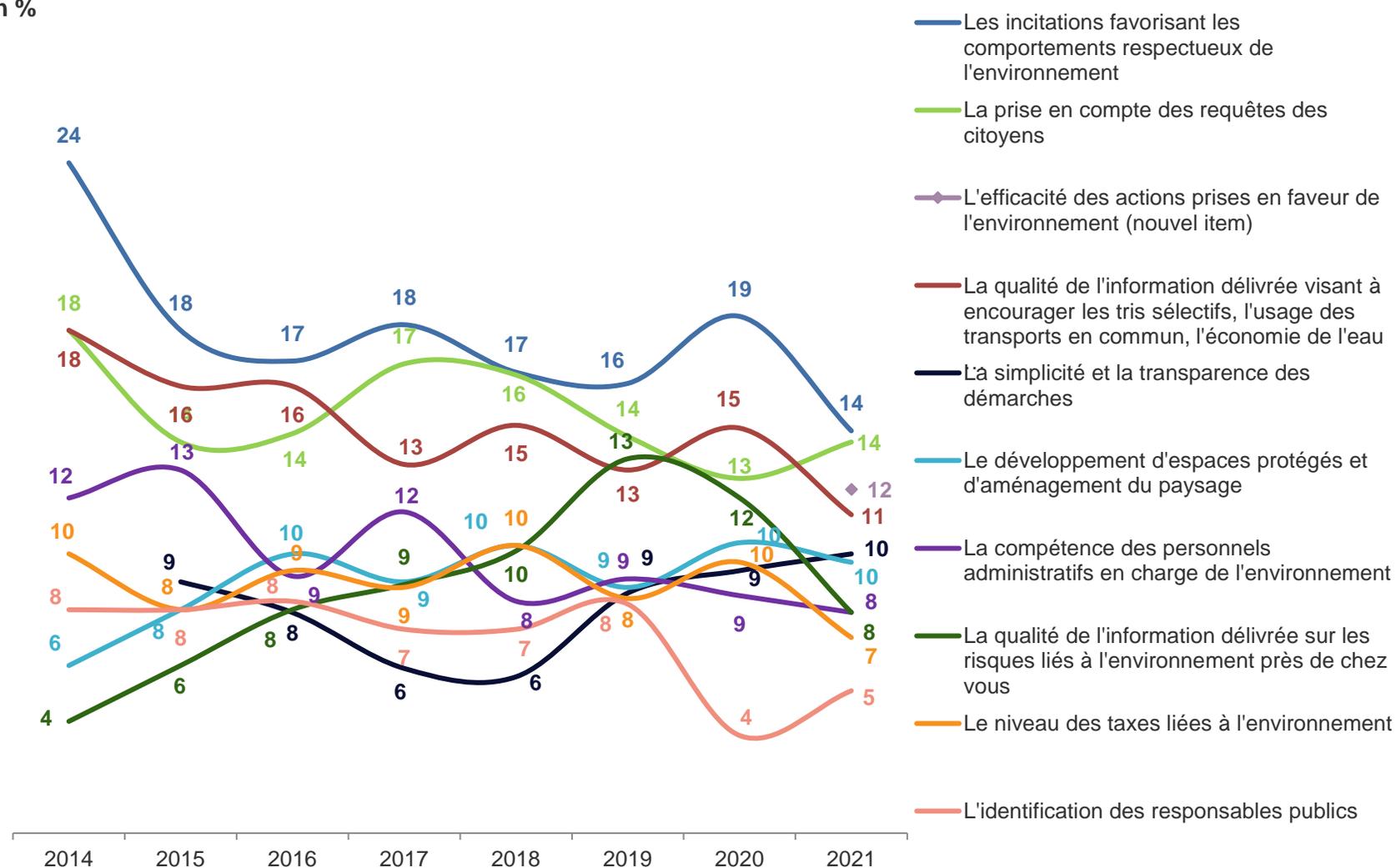
# Evolution des attentes prioritaires (2014-2021)



J4 Quel est, parmi les différents points suivants, celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Etat en matière d'environnement ?

- Après une hausse l'an dernier, l'attente portant sur les incitations favorisant les comportements respectueux régresse à son plus bas niveau et ne se détache plus nettement des autres priorités.

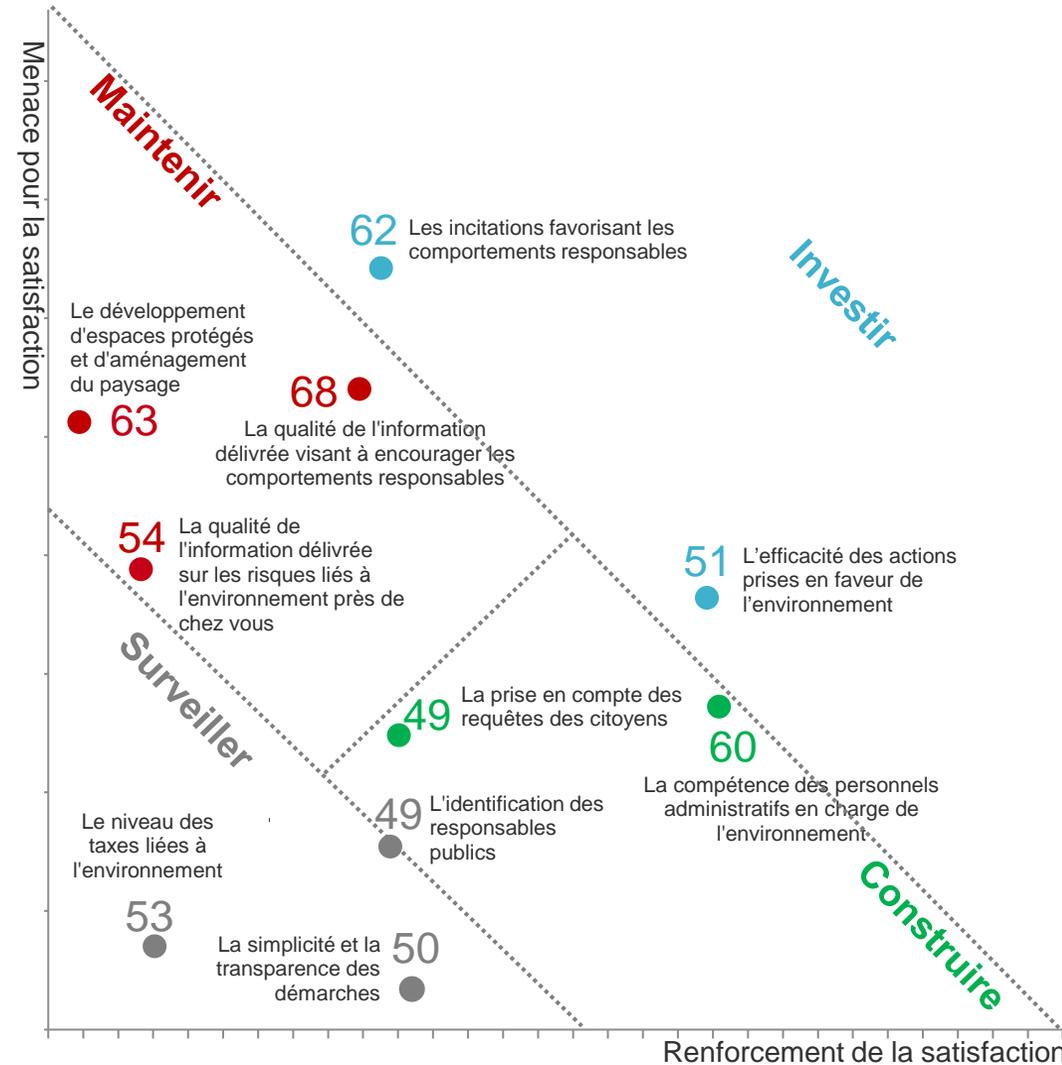
En %



# Analyse asymétrique



- Deux points se démarquent cette année qui peuvent peser positivement sur la satisfaction globale à l'égard des services environnementaux :
  - L'efficacité des actions prises en faveur de l'environnement (sur laquelle une marge de manœuvre est possible), testé pour la première fois cette année
  - La compétence du personnel administratif en charge de ces questions



ST Satisfait

56

Moyenne générale

- + >> 6 points et plus par rapport à 2019
- +/- 5 points par rapport à 2019
- << 6 points et plus par rapport à 2019

57

Moyenne Investir

62

Moyenne Maintenir

55

Moyenne Construire

51

Moyenne Surveiller

# 5.5 La sécurité sociale

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

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



# Profil des usagers

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

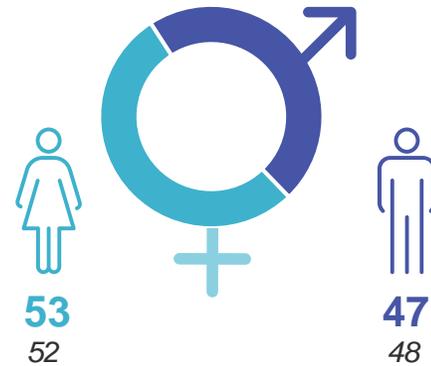


Chiffres population française

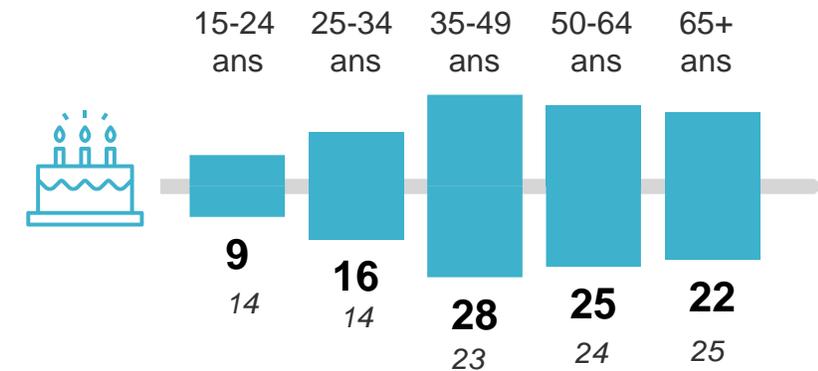
- Les usagers de la sécurité sociale présentent une structure similaire à celle de l'ensemble des Français en termes de sexe, mais sont moins inactifs et un peu plus CSP+.

En %

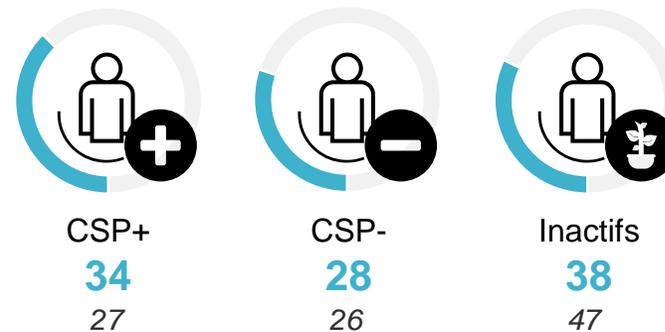
## SEXE



## ÂGE



## CSP INDIVIDU



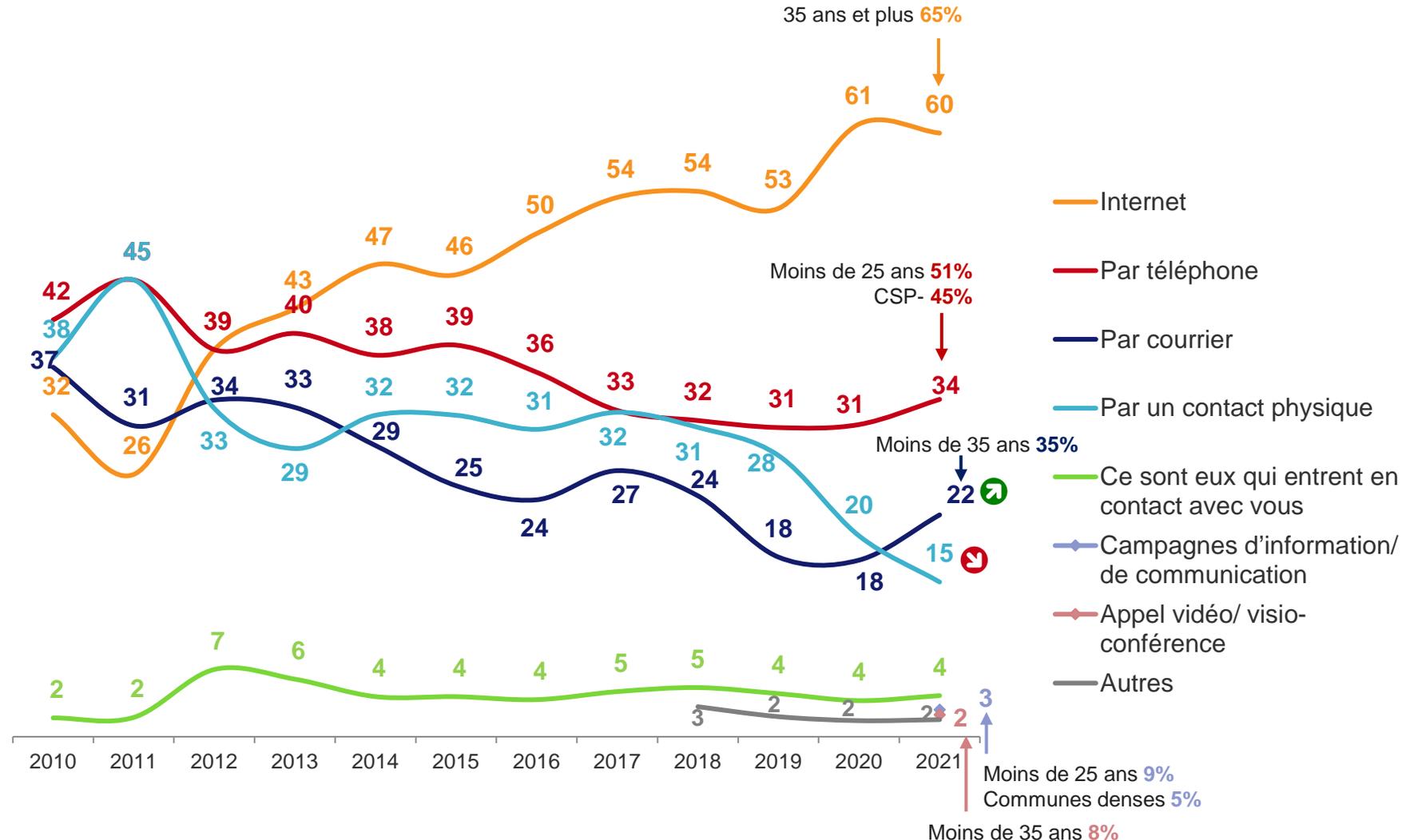
# Modes de contact

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



- Internet reste – et de loin – le mode privilégié pour se mettre en contact avec les centres de sécurité sociale et stabilise son niveau cette année.
- Après une baisse continue depuis 2017, le courrier augmente significativement en 2021 (+4 points).
- A contrario, les contacts physiques poursuivent leur baisse amorcée depuis 2017 et perdent 5 points cette année.

En %



Base : Usagers (1081)

# Economies dans le budget

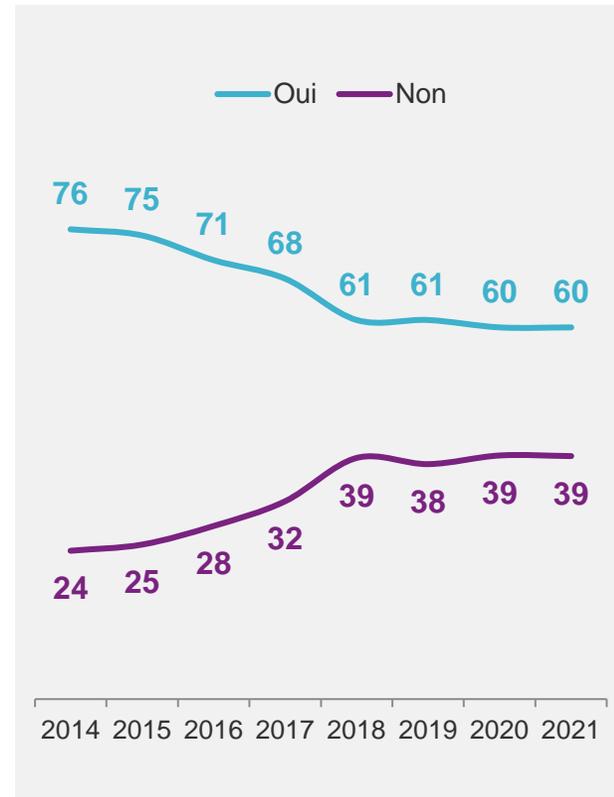
E3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'usager, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de la sécurité sociale ?



- Avec des résultats particulièrement stables depuis 2018, les usagers de la sécurité sociale considèrent majoritairement qu'il est possible de réaliser des économies importantes dans le budget de la sécurité sociale sans en diminuer la qualité de service.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



60% Oui

25-34 ans : **69%**  
65 ans et plus : **69%**  
Sympathisants LREM : **71%**  
Sympathisants LR : **71%**

53

Moyenne des 9 services publics étudiés

# Opinion et satisfaction

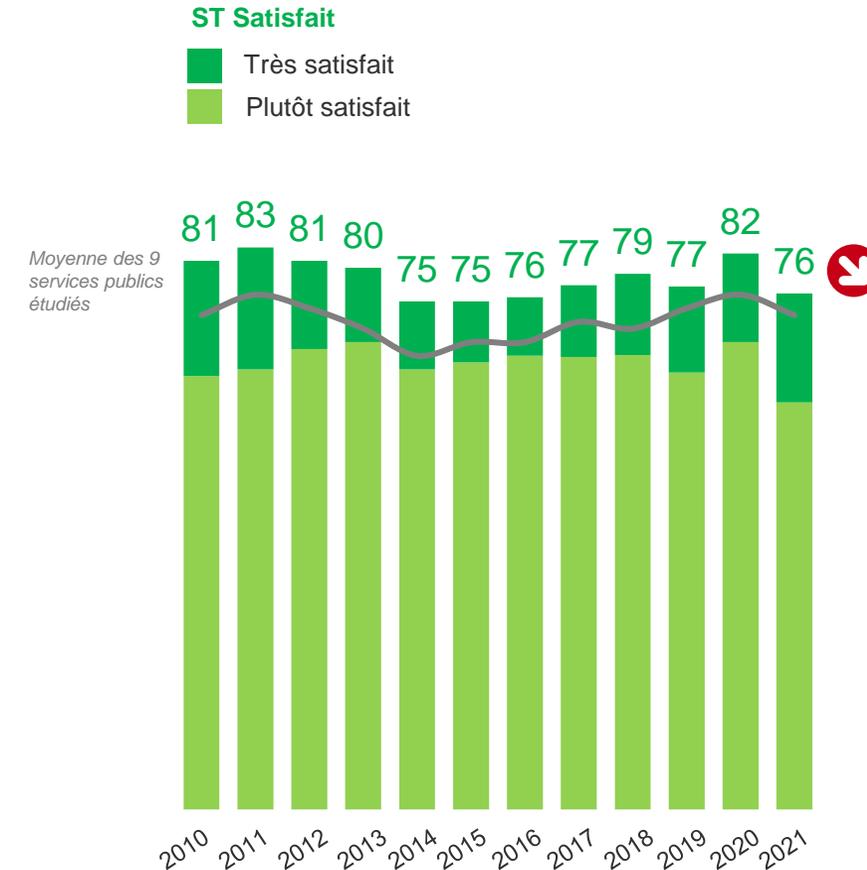
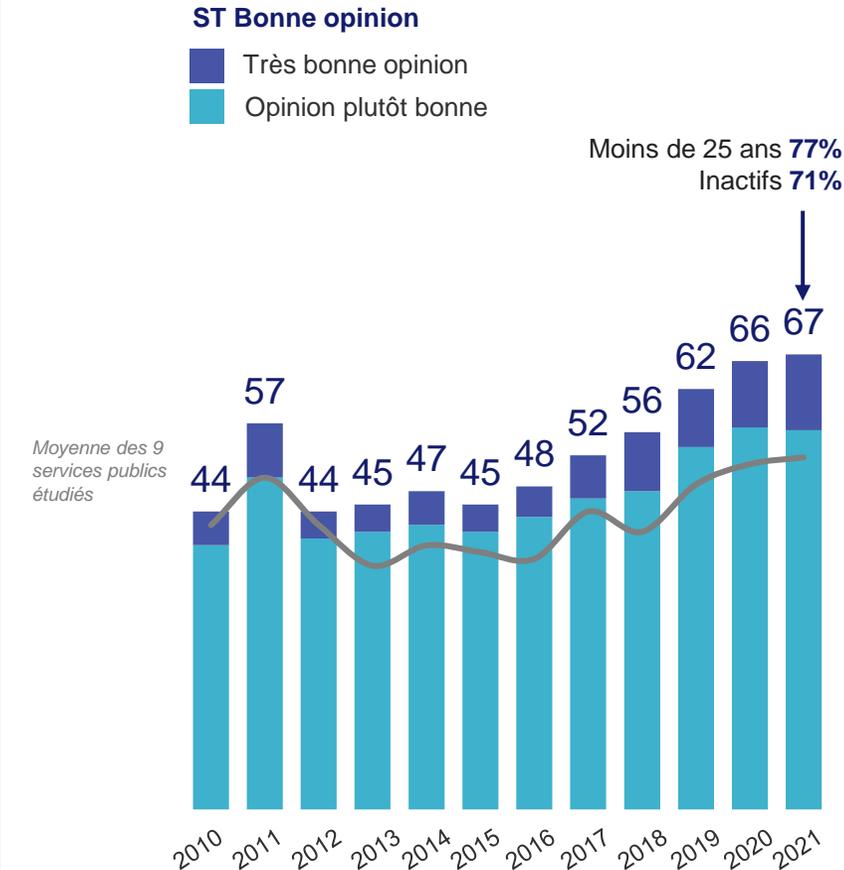


Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants La sécurité sociale

E2 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 ?

- L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat en ce qui concerne la sécurité sociale se stabilise à un niveau haut après sa progression importante en 2020.
- La satisfaction des usagers de ce service avait augmenté significativement l'an passé mais retrouve cette année son niveau de 2019, légèrement supérieur à la moyenne des autres services publics.

En %



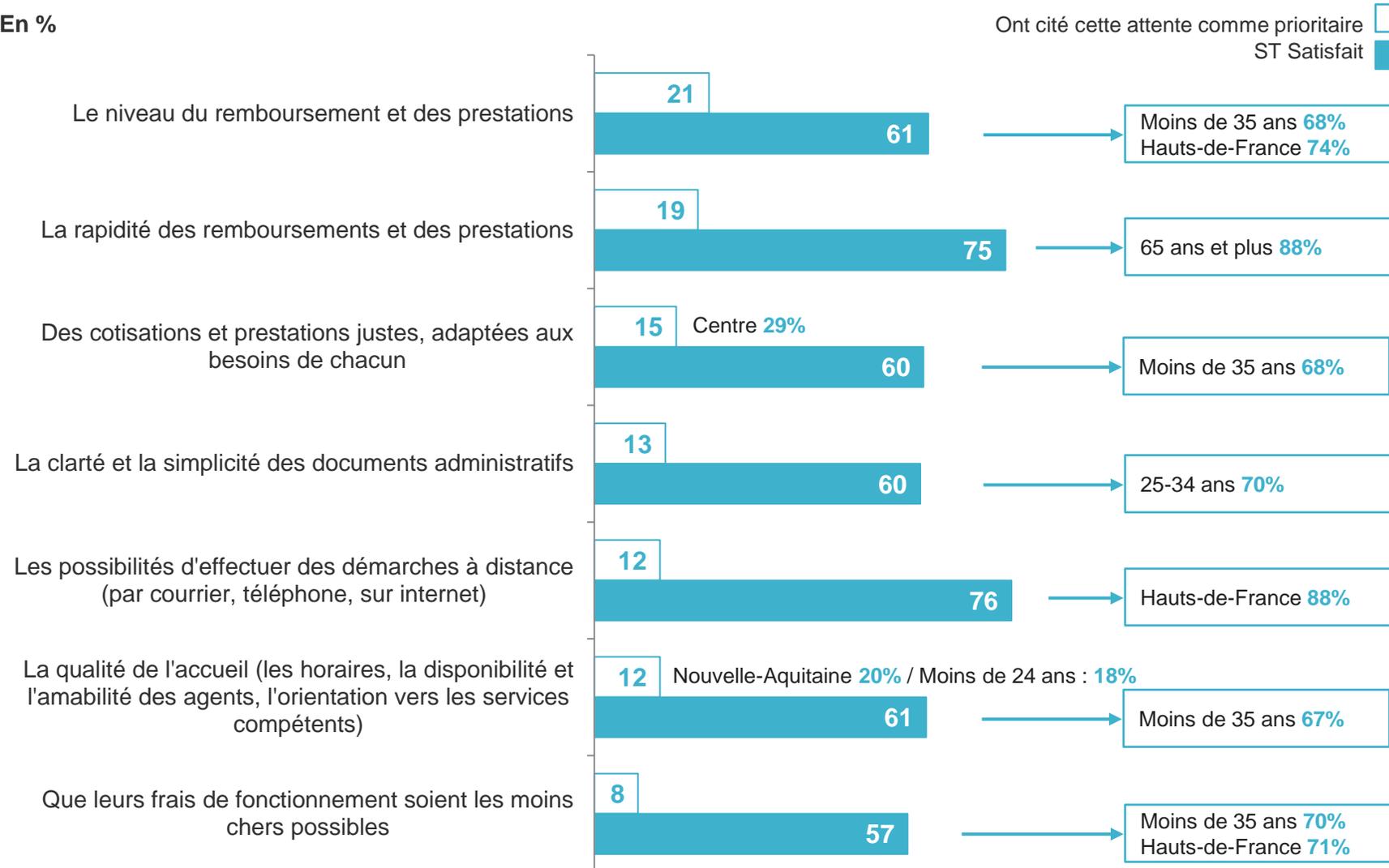
# Priorités (et satisfaction)

E4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des centres de sécurité sociale ? / E5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des centres de sécurité sociale ? Estimez-vous qu'elle est...



- Comme l'année dernière, les deux attentes principales des usagers de la sécurité sociale concernent le niveau et la rapidité des remboursements et des prestations.
- Concernant le niveau des remboursements, la satisfaction des usagers confirme sa progression de l'année passée.
- Ainsi si la satisfaction globale des usagers des centres de sécurité sociale recule assez nettement cette année, on n'observe pas dans le détail d'insatisfaction plus marquée que l'an dernier.

En %



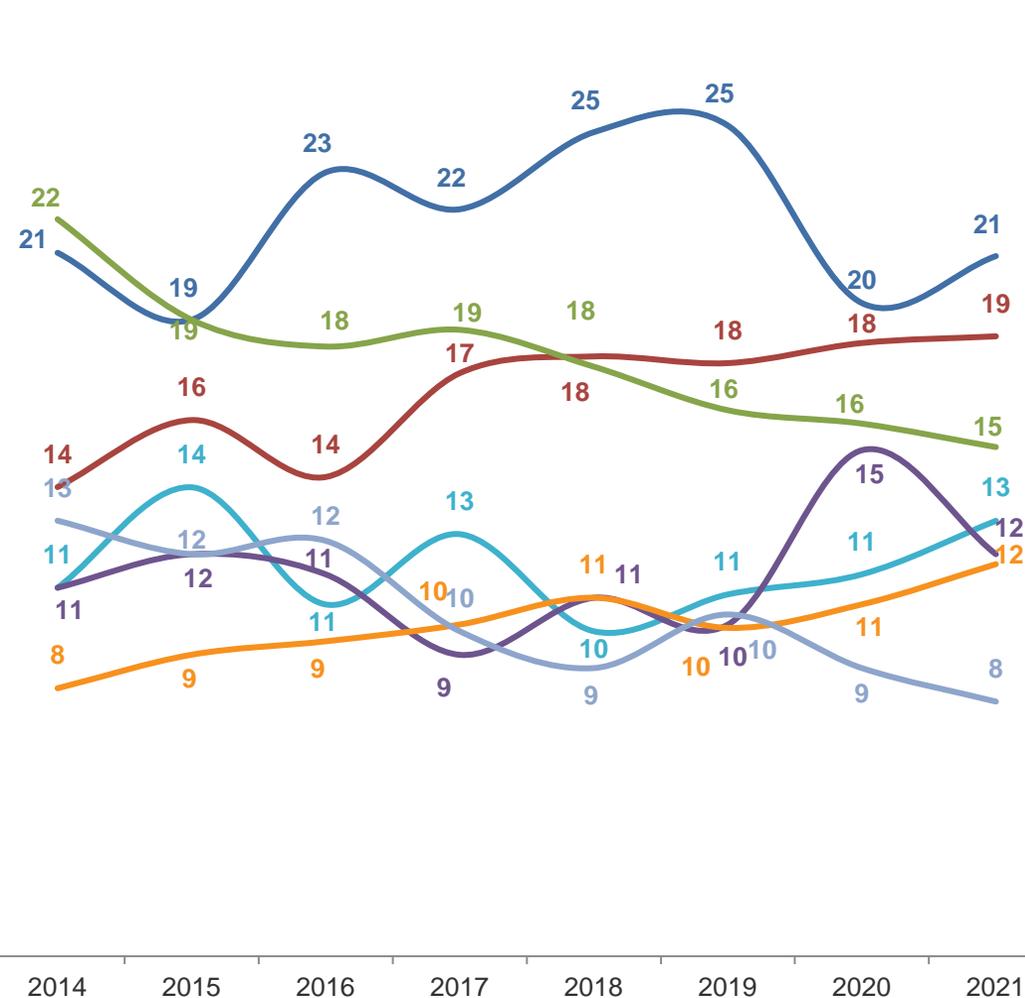
# Evolution des attentes prioritaires (2014-2021)



E4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des centres de sécurité sociale ?

- Le niveau des remboursements reste l'attente prioritaire mais est quasiment au même niveau que la rapidité des remboursements depuis 2 ans.
- L'ensemble des priorités enregistre des résultats très proches de ceux de 2020. Seule la possibilité d'effectuer des démarches à distance recule dans les priorités, mais ce recul fait suite à une hausse notable l'an dernier en raison des différents confinements et restrictions.

En %

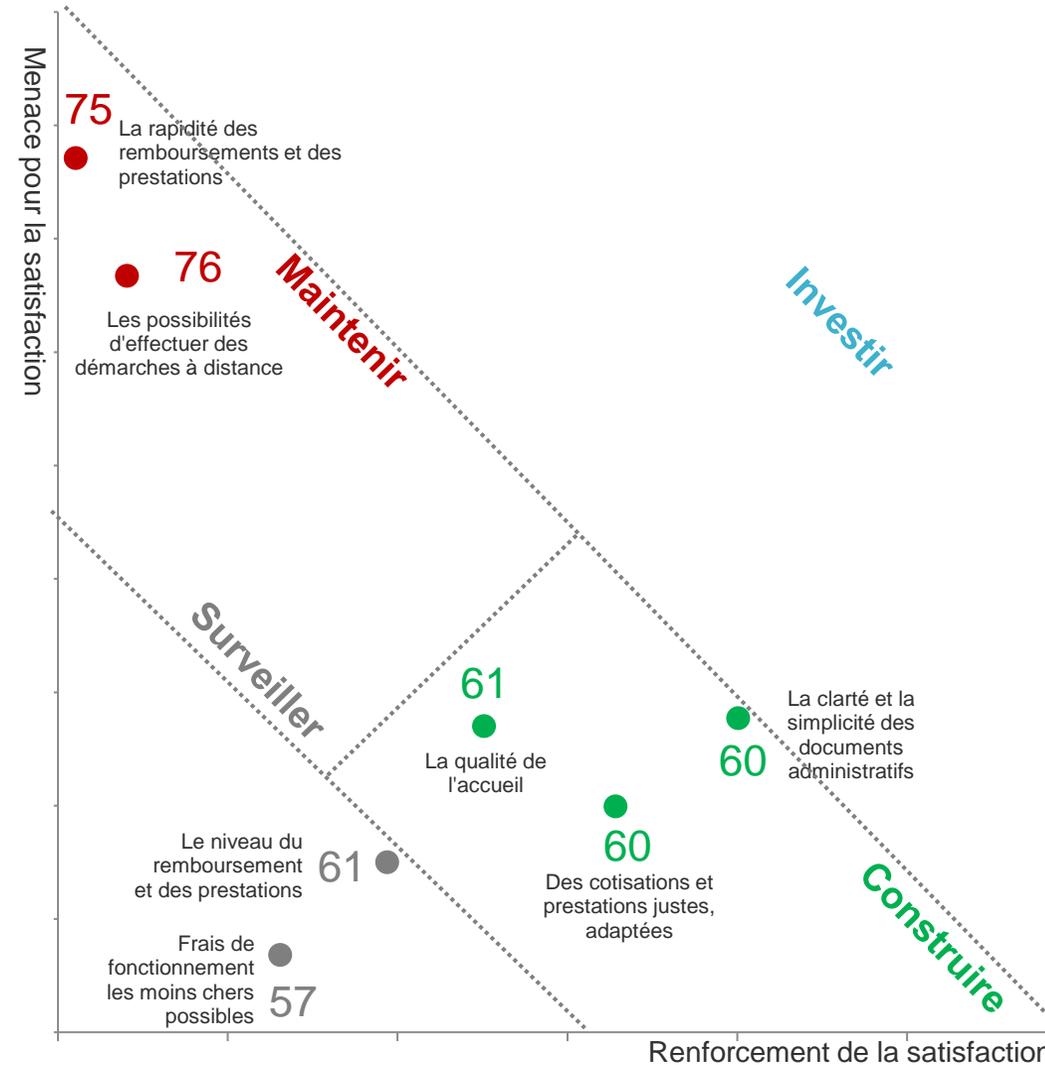


- Le niveau du remboursement et des prestations
- La rapidité des remboursements et des prestations
- Des cotisations et prestations justes, adaptées aux besoins de chacun
- La clarté et la simplicité des documents administratifs
- Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)
- La qualité de l'accueil
- Que leurs frais de fonctionnement soient les moins chers possibles

# Analyse asymétrique



- Cette année, trois dimensions sont centrales pour améliorer la satisfaction globale. À noter qu'il s'agit d'actions « bonus » qui affecterait peu l'indicateur en négatif.
  - La clarté et la simplicité administrative ;
  - Les cotisations justes et adaptées ;
  - La qualité de l'accueil.
- A l'inverse, la rapidité des remboursements et la dématérialisation des démarches doivent absolument être maintenues à leur niveau actuel pour ne pas détériorer la satisfaction globale.



ST Satisfait

64

Moyenne générale

- + >> 6 points et plus par rapport à 2019
- +/- 5 points par rapport à 2019
- << 6 points et plus par rapport à 2019

-

Moyenne Investir

76

Moyenne Maintenir

60

Moyenne Construire

59

Moyenne Surveiller

# 5.6 La justice

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

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



# Profil des usagers

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

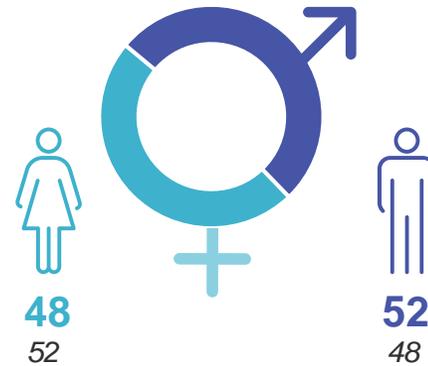


Chiffres population française

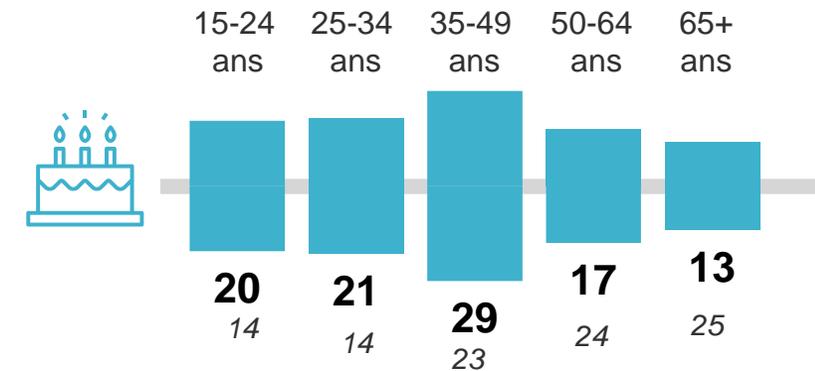
- La structure des usagers de la justice diffère fortement de celle de la population française : ils sont plus jeunes au global, sont plus souvent des hommes et issus de catégories sociales plus élevées.

En %

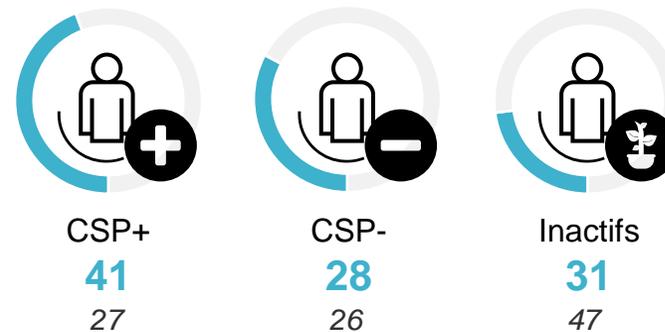
## SEXE



## ÂGE



## CSP INDIVIDU



Base : Usagers (333)

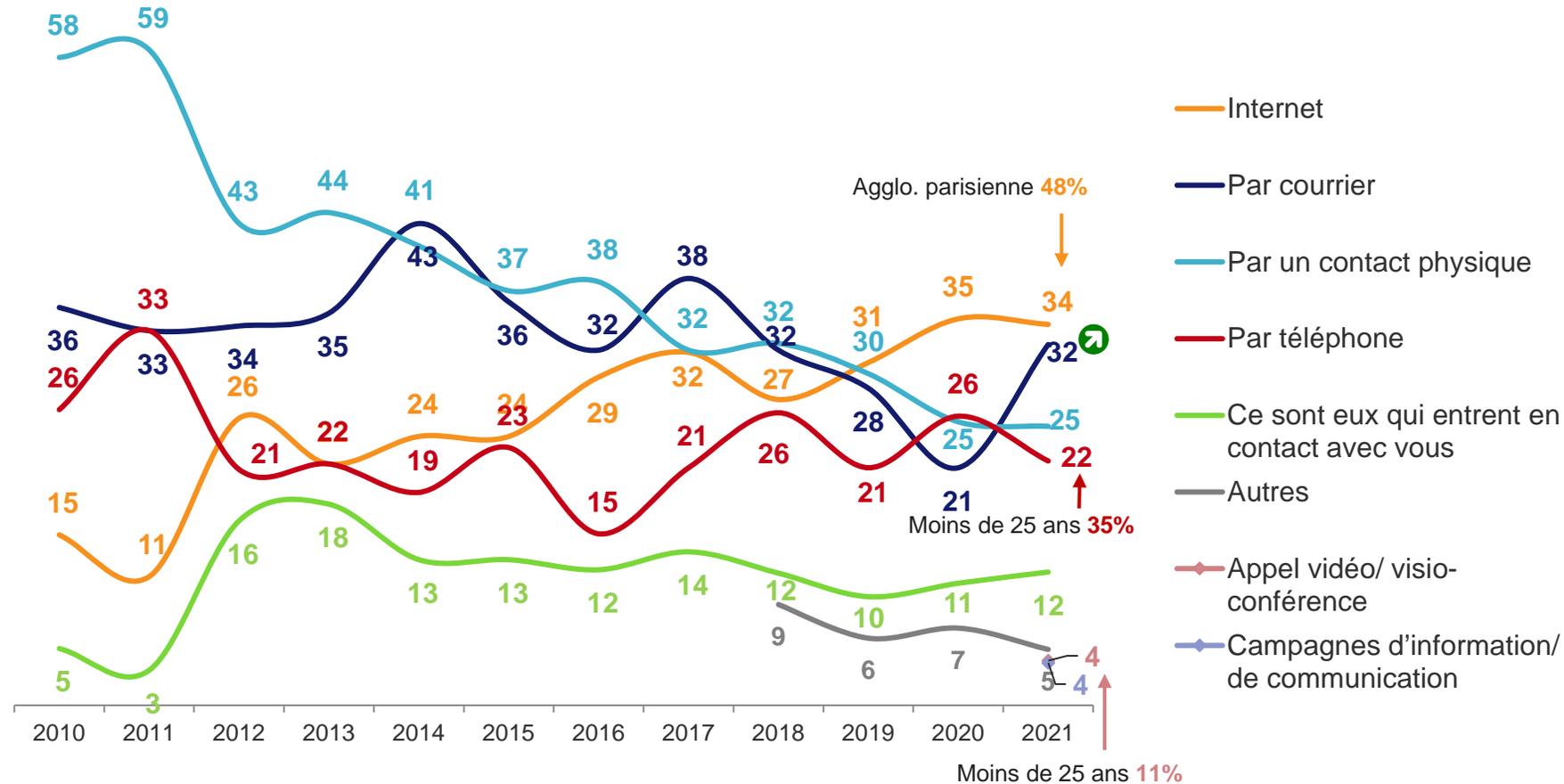
# Modes de contact

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



- Les usagers de la justice privilégient désormais (et depuis 2019) les contacts par Internet.
- En revanche, le courrier progresse fortement et est cette année le 2<sup>ème</sup> mode de contact le plus utilisé par les usagers (+ 11 points), devant le contact physique et le téléphone.

En %



Base : Usagers (333)

# Economies dans le budget

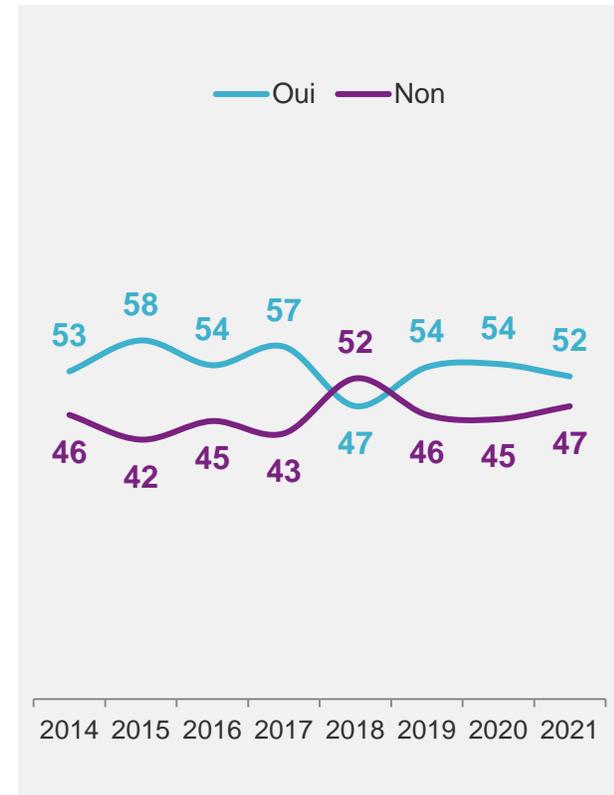
G3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de la justice ?



- De façon majoritaire – et dans la moyenne des autres services publics – les usagers de la justice considèrent qu'il est possible de réaliser des économies importantes dans ce service sans en diminuer la qualité.
- Ces résultats sont stables depuis 2019.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



52% Oui

Moins de 25 ans : 66%  
Sympathisants LR : 64%

53

Moyenne des 9 services publics étudiés

# Opinion et satisfaction



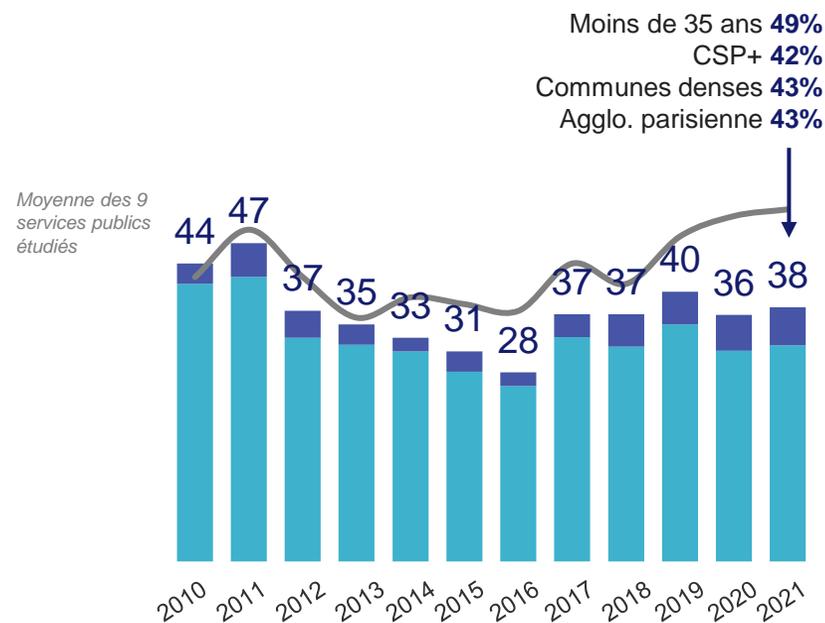
Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? La Justice  
 G2 Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la justice dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elle ?

- L'opinion des Français et la satisfaction des usagers à l'égard de la justice sont très en-dessous de la moyenne des autres services publics.
- Pour la satisfaction, l'écart avec la moyenne se creuse davantage cette année : la justice perd 8 points de satisfaction en deux ans.

En %

### ST Bonne opinion

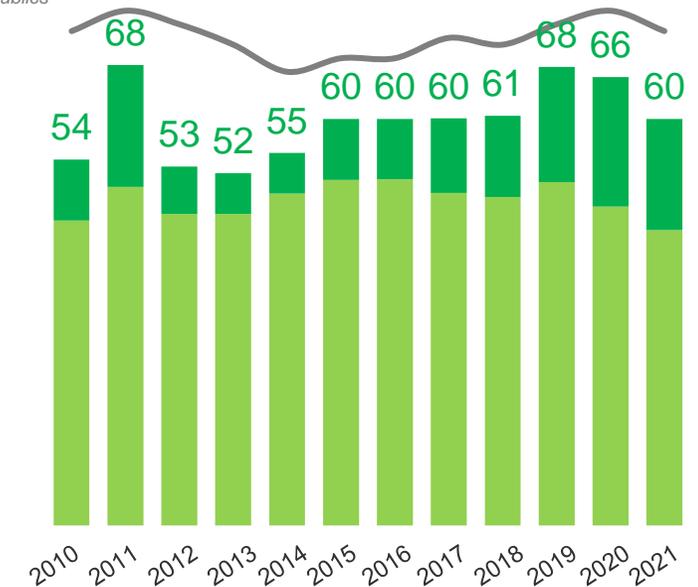
- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



### ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



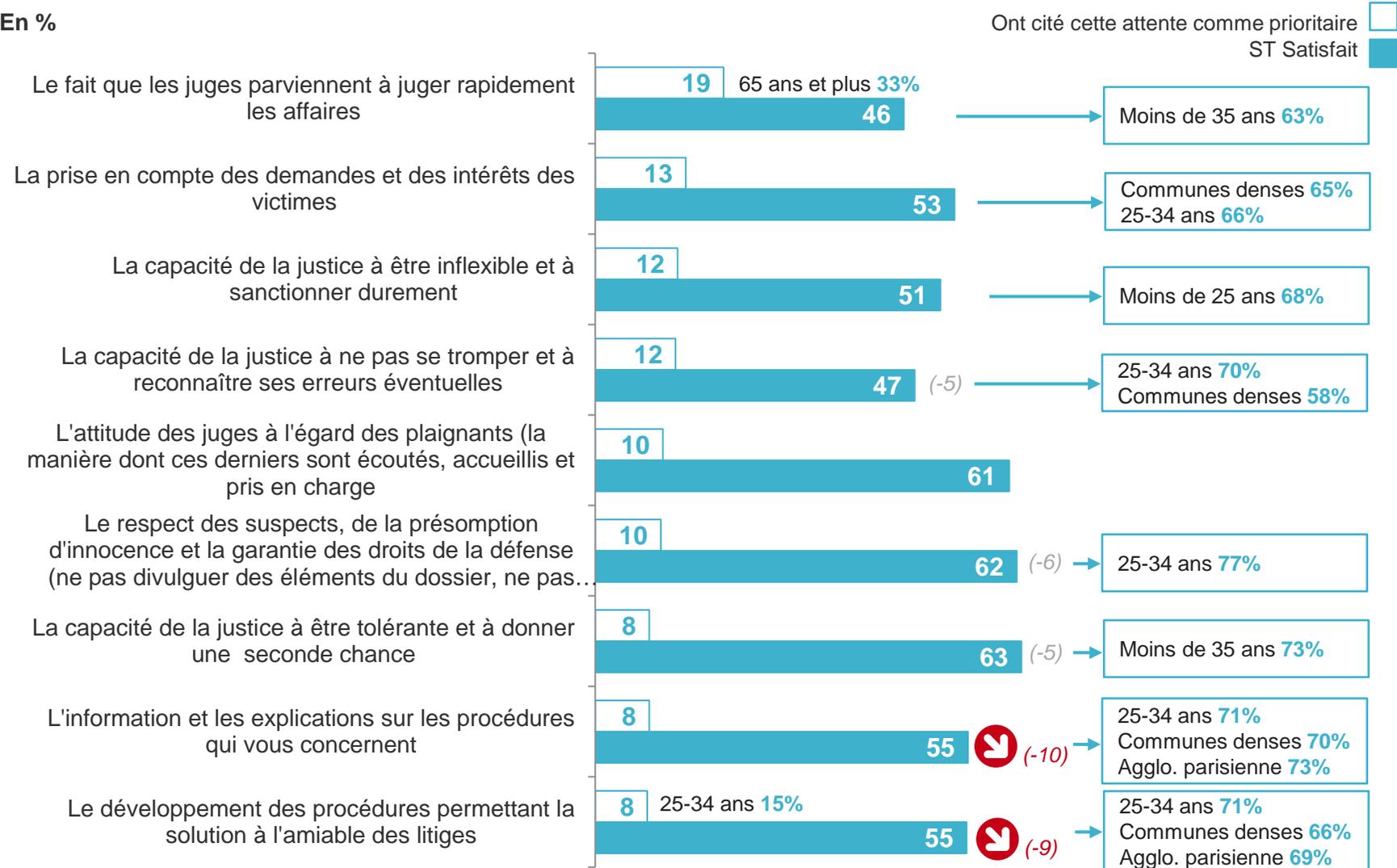
# Priorités (et satisfaction)



G4 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 ? / G5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la justice ? Estimez-vous qu'elle est...

- Explication à cette baisse globale de la satisfaction ? Deux dimensions recueillent beaucoup moins de satisfaction que l'année passée : l'information sur les procédures (-10 points) et le développement des procédures à l'amiable (-9 points). À noter également une baisse tendancielle sur trois autres dimensions : le respect des suspects et de la présomption d'innocence (-6 points), la capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs (-5 points) et la capacité de la justice à être tolérante et à donner une seconde chance (-5 points).
- Cette année, l'attente prioritaire des usagers de la justice à l'égard de ce service est la rapidité des juges à juger les affaires, peut-être le retentissement du retard que la crise sanitaire a engendré dans les procédures judiciaires.

En %



Base : Usagers (333)

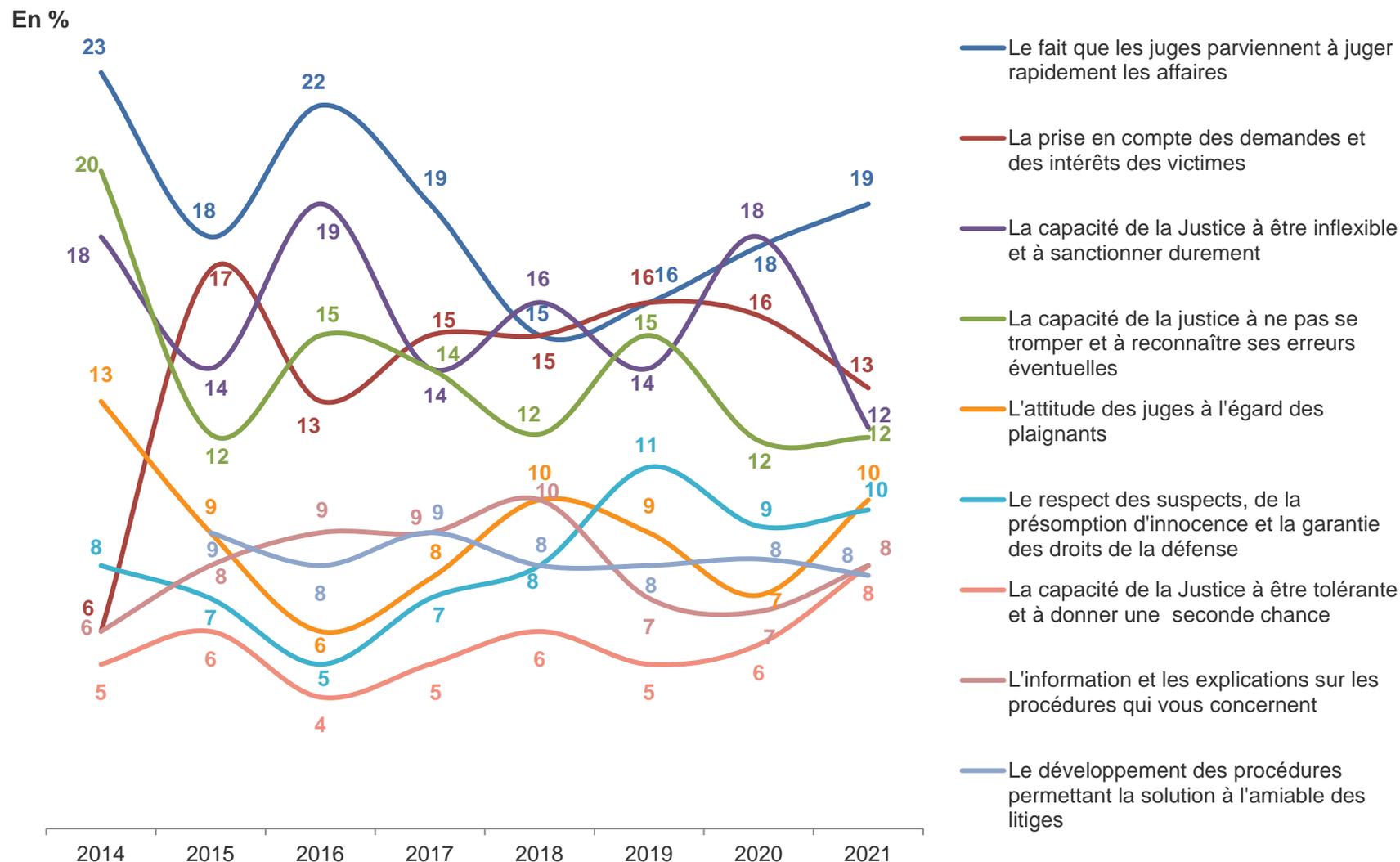
Les évolutions statistiquement significatives (à 95%) par rapport à l'année dernière sont présentées sous la forme d'une flèche. Les autres évolutions (non significatives) sont données à titre informatif.

# Evolution des attentes prioritaires (2014-2021)



G4 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 ?

- Alors qu'elle avait progressé fortement en 2020, la capacité de la justice à être inflexible et à sanctionner durement a perdu beaucoup d'importance cette année pour atteindre son niveau le plus bas : elle est ainsi reléguée au 3<sup>ème</sup> rang des priorités, à égalité avec la capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs.
- Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires a continué sa hausse tendancielle observée depuis quelques années (+4 points depuis 2018).

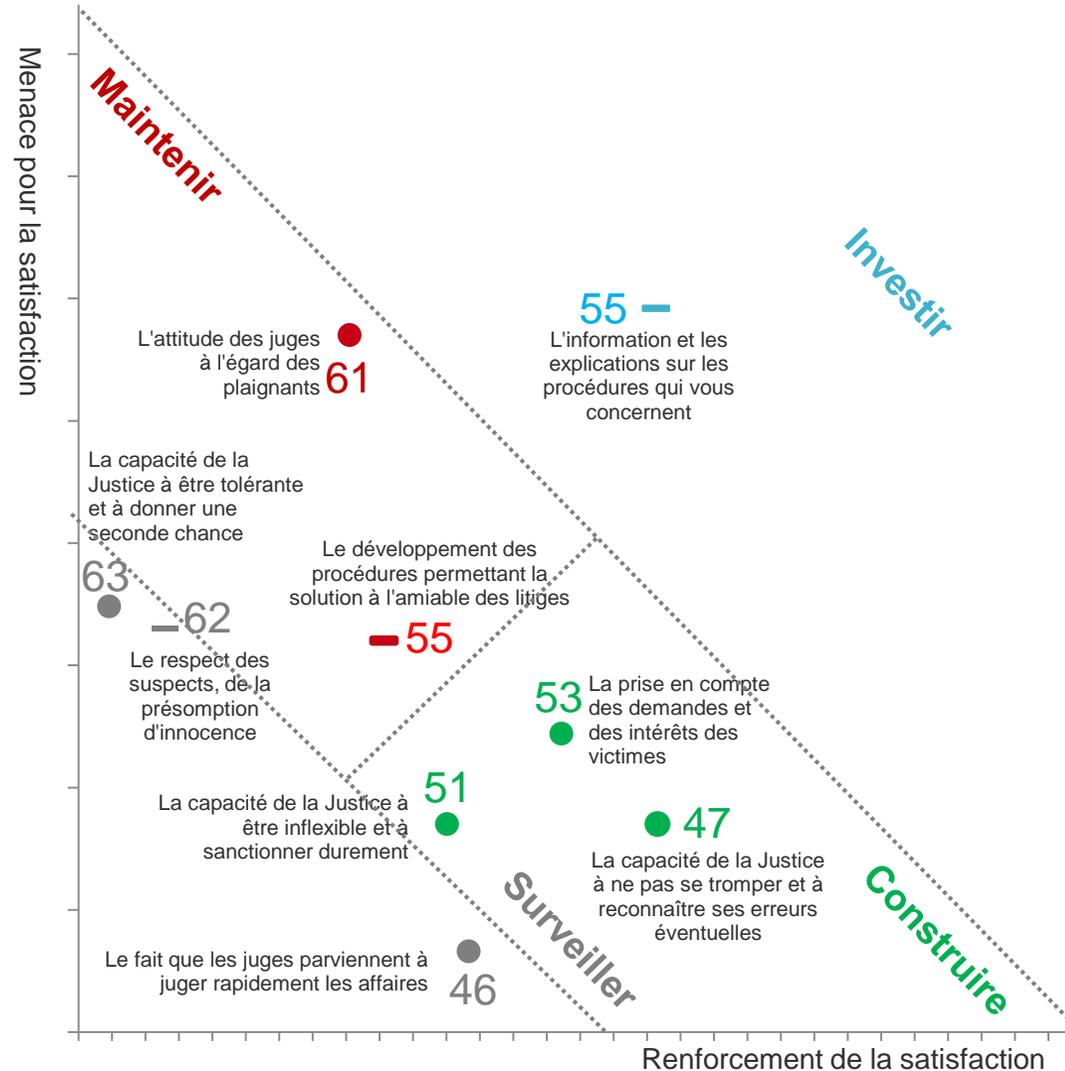


Base : Usagers (333)

# Analyse asymétrique



- L'information et les explications sur les procédures constituent le levier principal d'amélioration de la satisfaction du service public de la justice. Le travail sur cette dimension est primordial car une détérioration de sa perception diminuerait directement le niveau de la satisfaction globale.
- Deux autres leviers peuvent renforcer la satisfaction avec des enjeux un peu moins forts puisqu'ils risquent moins de la détériorer :
  - La prise en compte des demandes et des intérêts des victimes
  - La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs



ST Satisfait

55

Moyenne générale

- + >> 6 points et plus par rapport à 2019
- +/- 5 points par rapport à 2019
- << 6 points et plus par rapport à 2019

55

Moyenne Investir

58

Moyenne Maintenir

50

Moyenne Construire

57

Moyenne Surveiller

# 5.7 La fiscalité et la collecte des impôts

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

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



# Profil des usagers

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

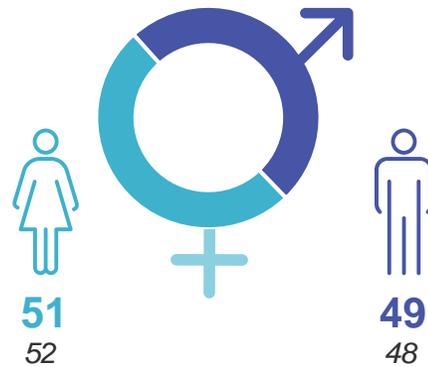


Chiffres population française

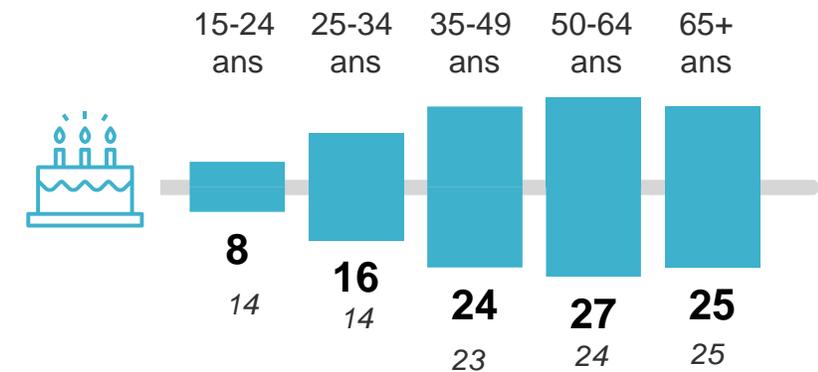
- Sans surprise, les usagers du service public des impôts sont un peu plus âgés que l'ensemble de la population française.
- Les CSP+ sont surreprésentés parmi les usagers du service public des impôts au regard de leur poids dans la population française.

En %

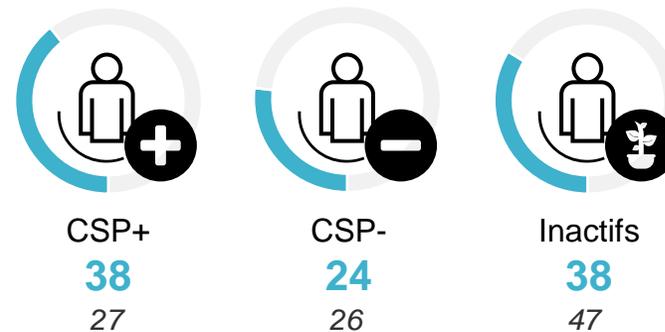
## SEXE



## ÂGE



## CSP INDIVIDU

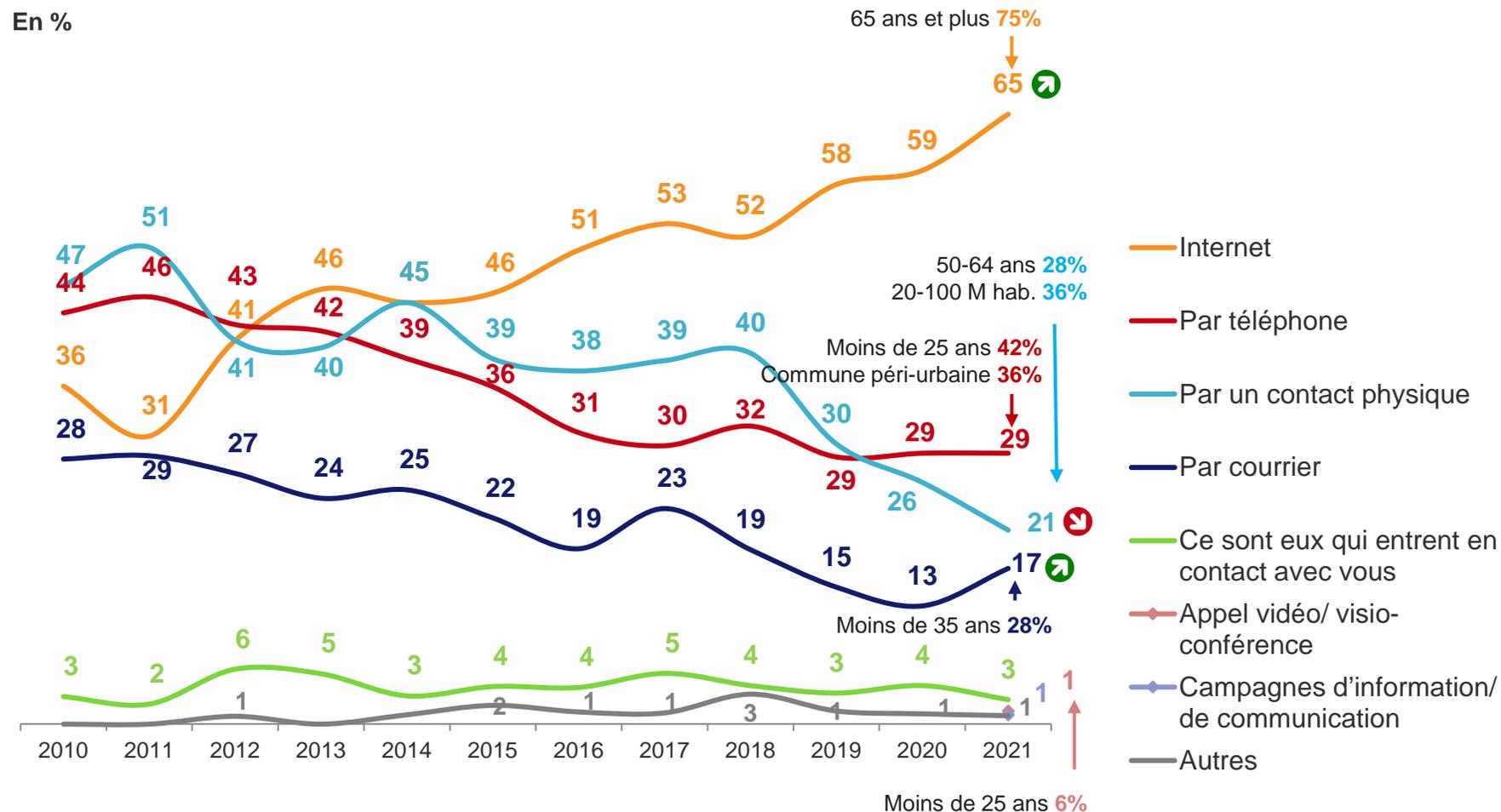


# Modes de contact

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



- La progression d'Internet comme mode de contact privilégié avec le Trésor Public est particulièrement forte cette année (+6 points).
- Le courrier est également en progression (+4 points) alors que les contacts physiques se sont raréfiés (-5 points).



# Economies dans le budget

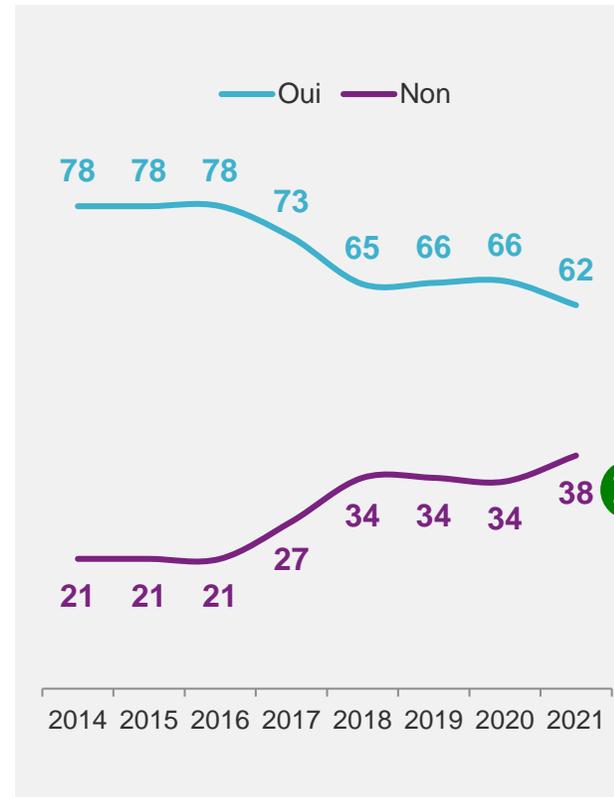
H3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ?



- La part des usagers qui pensent impossible une amélioration de la qualité du service sans augmentation du budget alloué augmente significativement cette année (+4 points).
- Toutefois, les usagers qui estiment qu'il est possible de réaliser des économies importantes dans le budget des services en charge de la collecte des impôts sans en diminuer la qualité de service restent majoritaires et bien plus nombreux que la moyenne.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



62% Oui

Espace rural sous influence urbaine : 82%  
Hauts-de-France: 75%  
Sympathisants LR : 77%

53

Moyenne des 9 services publics étudiés

# Opinion et satisfaction

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? LA fiscalité et la collecte des impôts  
 H2 Globalement, en tant qu'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 ?



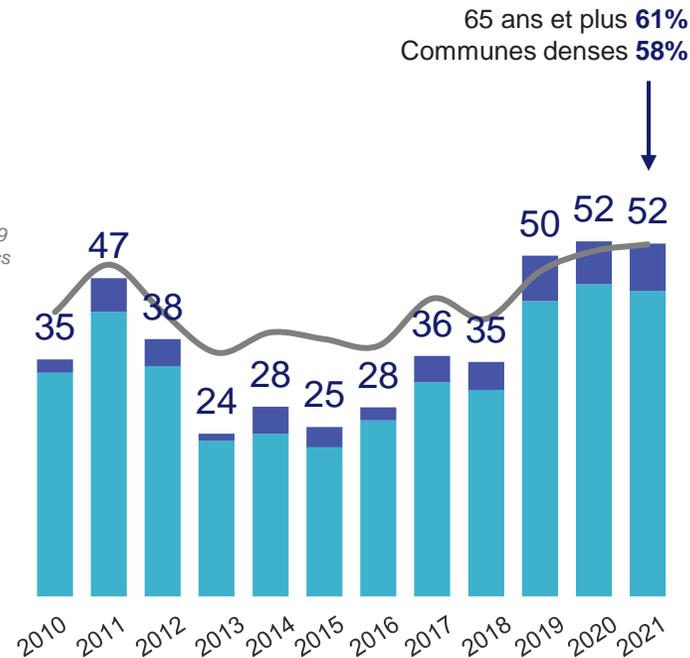
- L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine de la fiscalité et de la collecte des impôts est stable par rapport à l'année dernière. L'amélioration observée en 2019 est donc un résultat qui semble solide dans le temps.
- La satisfaction des usagers est comparable au résultat de 2020, bien qu'en légère baisse. Elle reste toutefois bien supérieure à la moyenne de l'ensemble des services publics testés.

En %

## ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

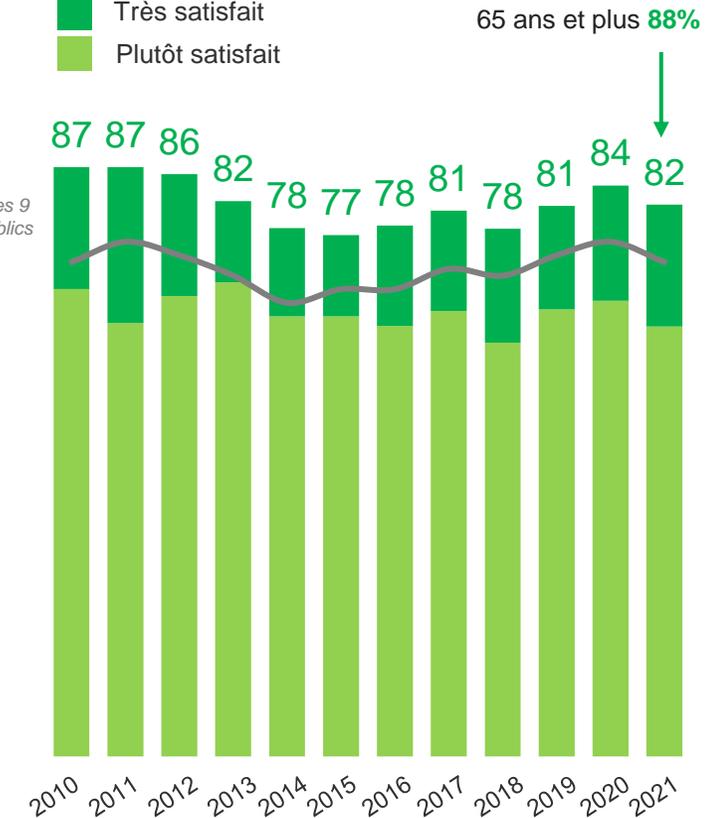
Moyenne des 9 services publics étudiés



## ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



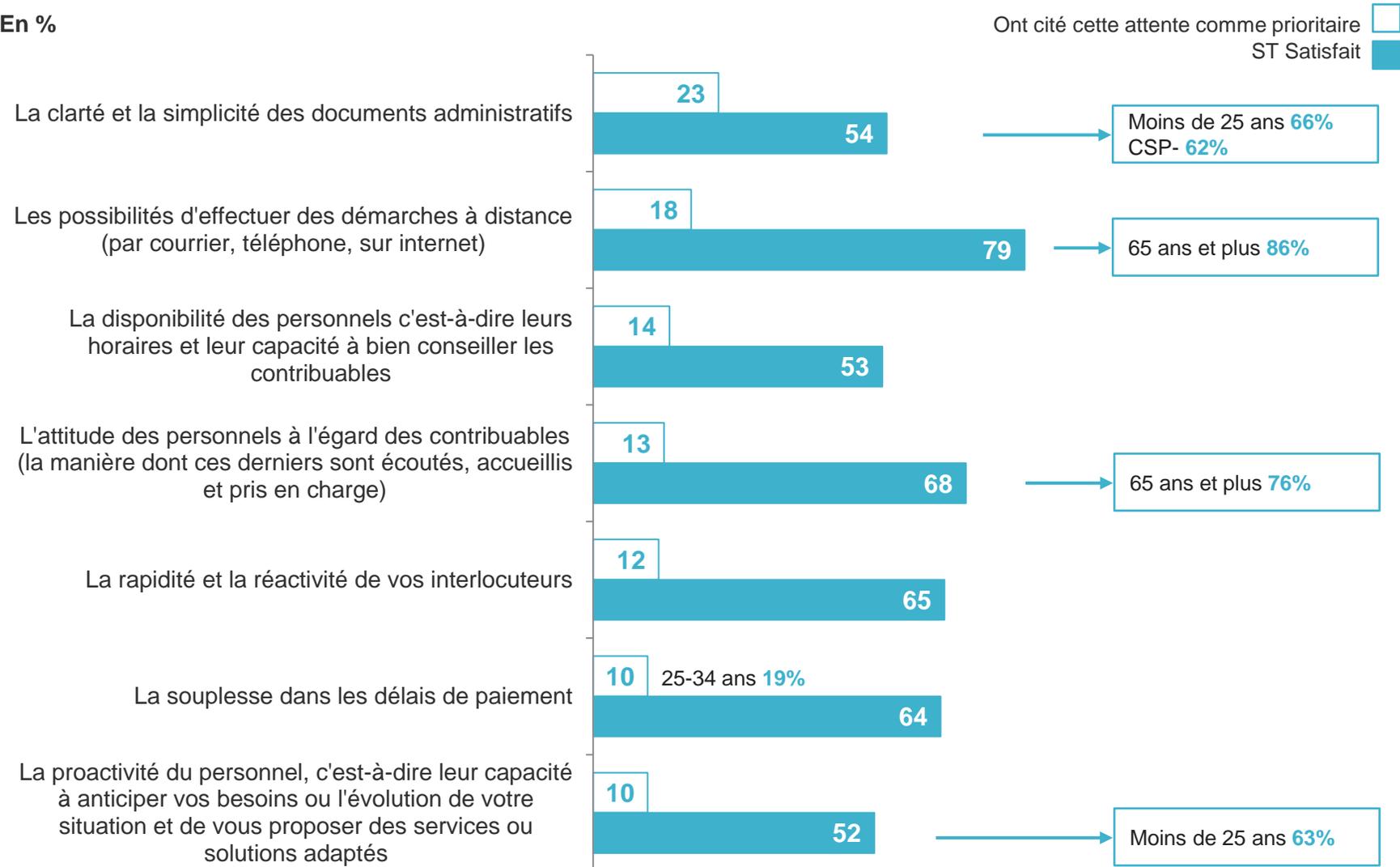
# Economies dans le budget

H4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ? / H5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ? Estimez-vous qu'elle est...



- Les deux attentes principales des usagers à l'égard de l'action de la fiscalité et de la collecte d'impôts continuent d'être les mêmes que les dernières années, à savoir : la clarté et la simplicité des documents administratifs et les possibilités d'effectuer des démarches à distance.
- Sur ce dernier point, la satisfaction continue d'être élevée.

En %



Base : Usagers (1167)

Seules les évolutions statistiquement significatives (à 95%) par rapport à l'année dernière sont présentées. Aucune évolution significative n'est donc ici observée cette année.

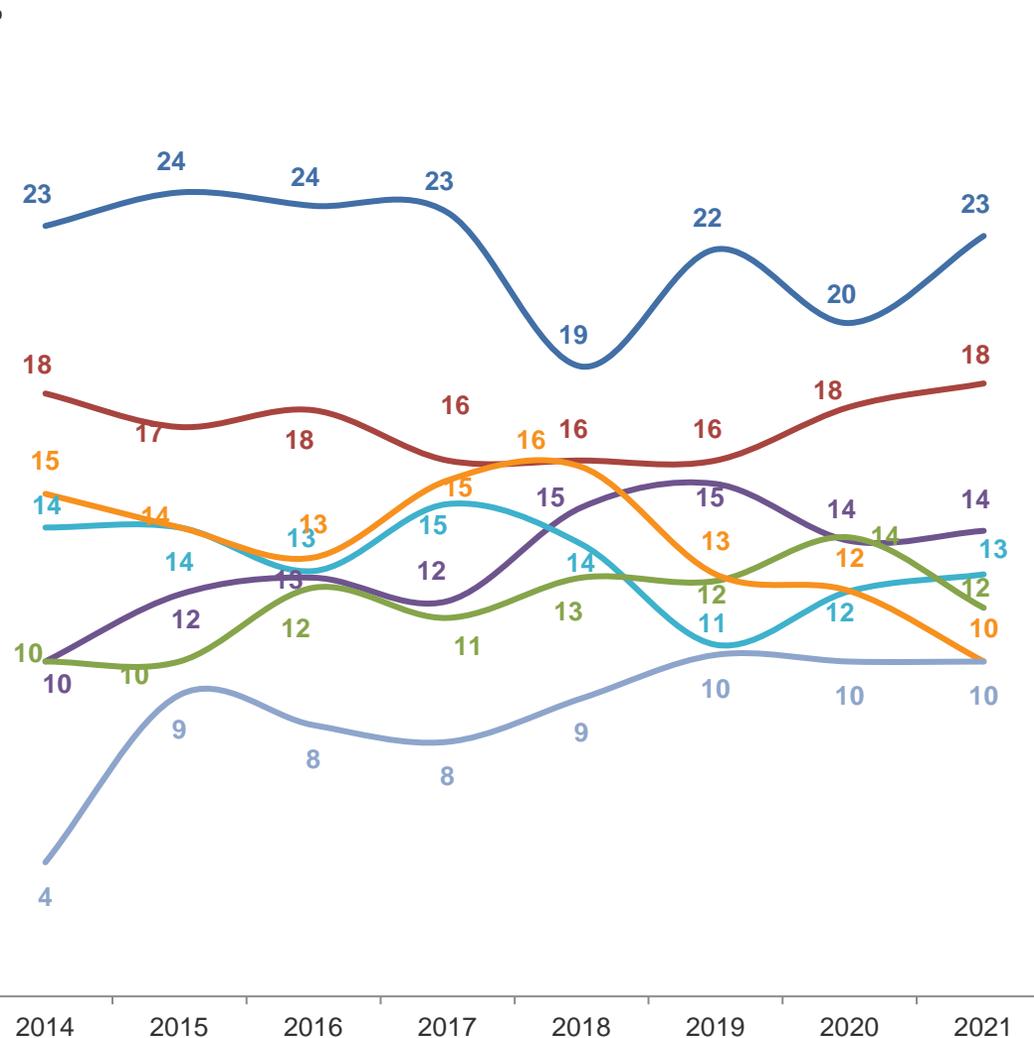
# Evolution des attentes prioritaires (2014-2021)

H4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ?



- Le classement des attentes reste globalement le même, sauf en ce qui concerne la rapidité et la réactivité des interlocuteurs des services de la fiscalité : sa baisse tendancielle la fait passer au 5<sup>ème</sup> rang des priorités (alors qu'elle était 3<sup>ème</sup> l'année passée).

En %



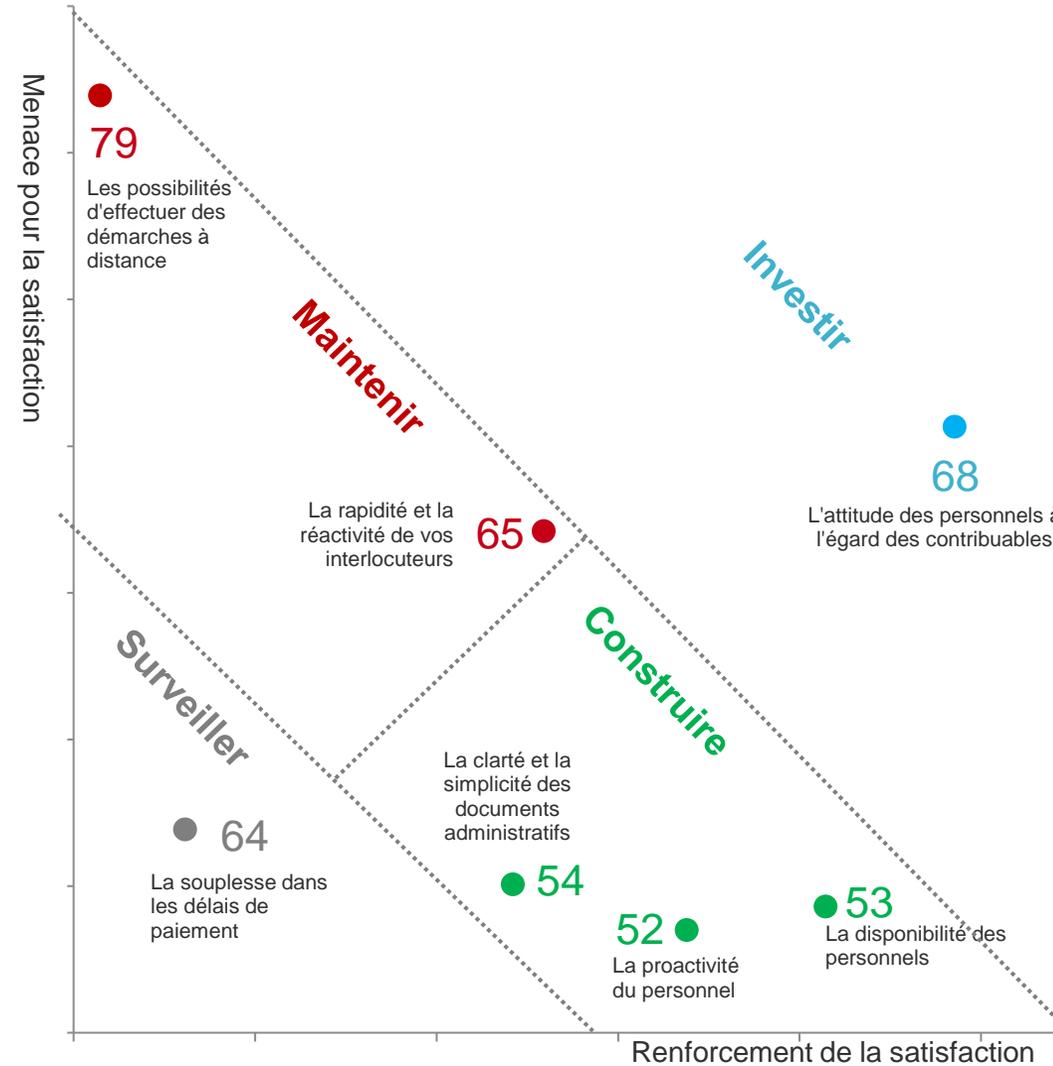
- La clarté et la simplicité des documents administratifs
- Les possibilités d'effectuer des démarches à distance
- La disponibilité des personnels c'est-à-dire leurs horaires et leur capacité à bien conseiller les contribuables
- L'attitude des personnels à l'égard des contribuables
- La rapidité et la réactivité de vos interlocuteurs
- La souplesse dans les délais de paiement
- La proactivité du personnel, c'est-à-dire leur capacité à anticiper vos besoins ou l'évolution de votre situation et de vous proposer des services ou solutions adaptés

# Analyse asymétrique



La satisfaction des usagers à l'égard des services de l'Etat en charge des impôts peut être renforcée grâce à plusieurs actions :

- Investir l'attitude des personnels à l'égard des contribuables pourrait améliorer la satisfaction à l'égard de ce service public. À l'inverse, les comportements non appréciés seraient délétères pour cette satisfaction. Il en est de même pour la rapidité et la réactivité du personnel.
- Capitaliser sur la disponibilité du personnel, sa proactivité et la clarté et simplicité des documents administratifs serait un effort directement gagnant pour l'indicateur de satisfaction globale.



ST Satisfait

62

Moyenne générale

- + >> 6 points et plus par rapport à 2019
- +/- 5 points par rapport à 2019
- << 6 points et plus par rapport à 2019

68

Moyenne Investir

72

Moyenne Maintenir

53

Moyenne Construire

64

Moyenne Surveiller

# 5.8 Le logement

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

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



# Profil des usagers

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

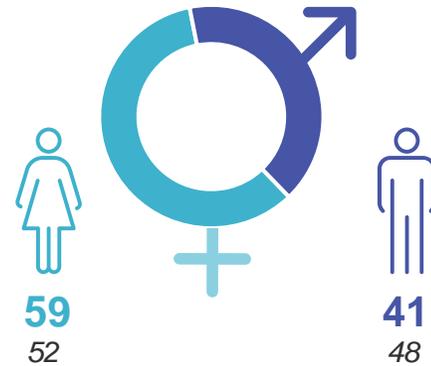


Chiffres population française

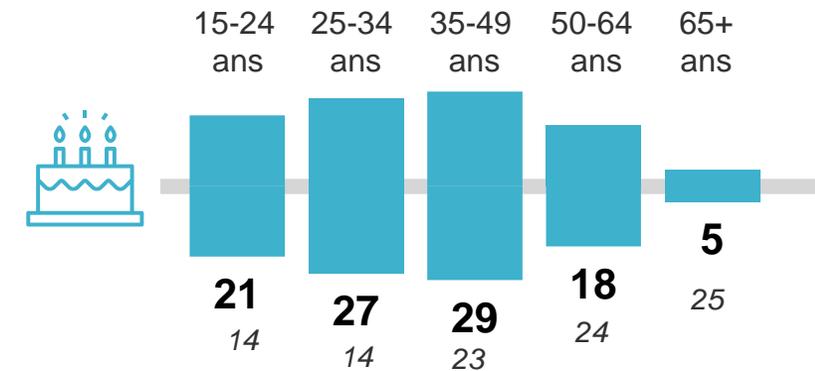
- Comparés à l'ensemble de la population française, les usagers du logement sont plus souvent des femmes, des jeunes et sont davantage issus des CSP les moins favorisées.

En %

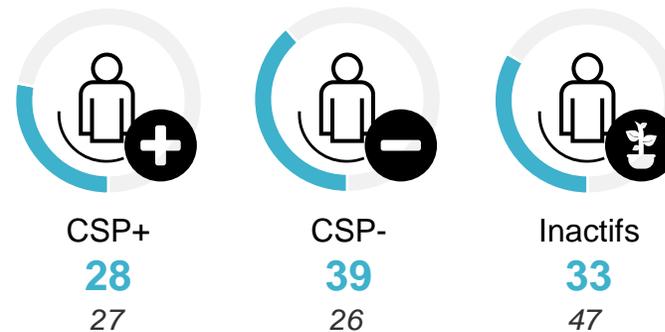
## SEXE



## ÂGE



## CSP INDIVIDU



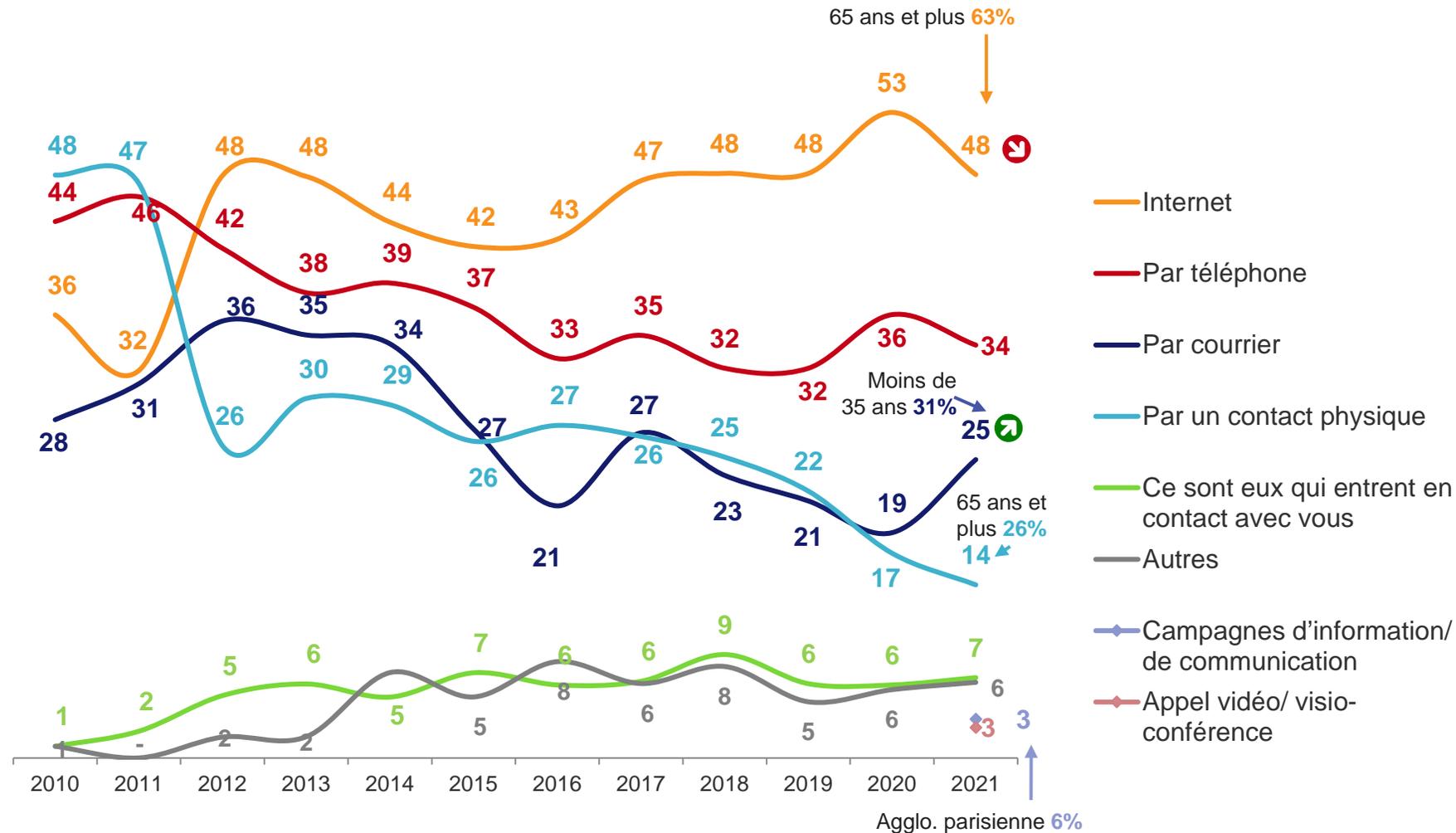
# Modes de contact

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



- Malgré une diminution significative cette année, Internet continue d'être le mode de contact le plus utilisé avec les services publics du logement. Il revient ainsi à son niveau de 2019 (-5 points), après la progression de 2020 certainement à imputer aux différentes restrictions sanitaires.
- En parallèle, le courrier est un mode de contact plus fréquent en 2021 (+6 points), mais ne passe pas devant le téléphone, qui reste stable.

En %



# Economies dans le budget

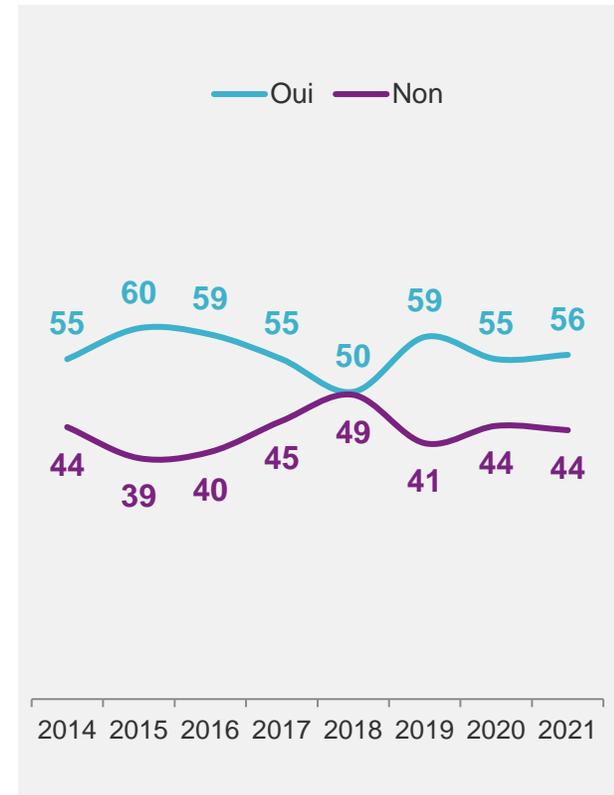
13 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services publics du logement ?



- Comme depuis 2019, une majorité d'utilisateurs considère que l'on peut faire des économies importantes dans le budget des services publics du logement sans en diminuer la qualité de service. Cette proportion est stable et très légèrement supérieure à la moyenne des services testés.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



56%

53

Moyenne des 9 services publics étudiés

# Opinion et satisfaction

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

I2 Globalement, en tant qu'utilisateur du service public du logement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent des services avec lesquels vous avez été en contact ?



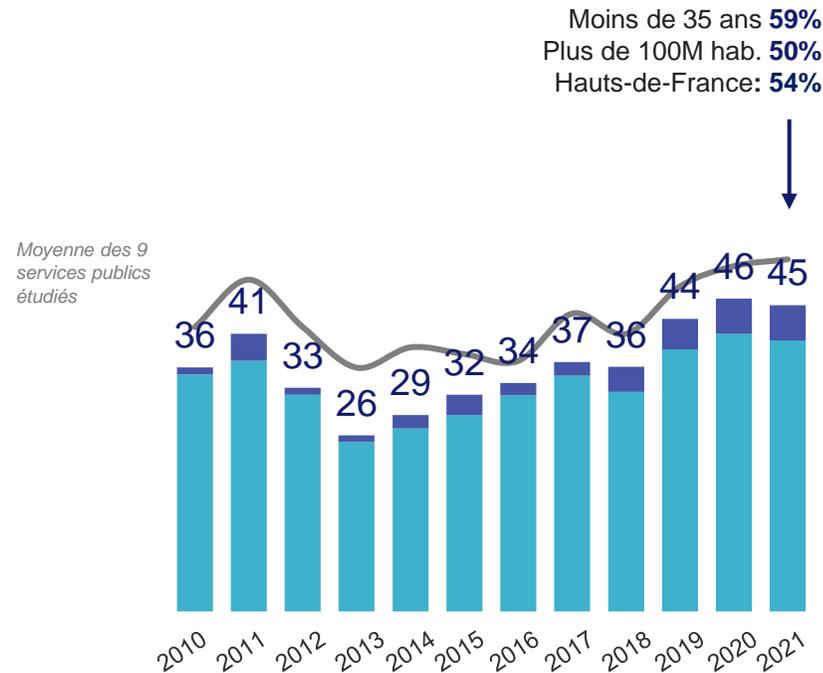
Baromètre – Janvier 2022

- L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine du logement reste stable, à un niveau légèrement inférieur à la moyenne des autres services publics.
- La satisfaction des usagers concernant les services avec lesquels ils ont été en contact diminue légèrement en tendance, mais reste supérieure à la moyenne des autres services publics.

En %

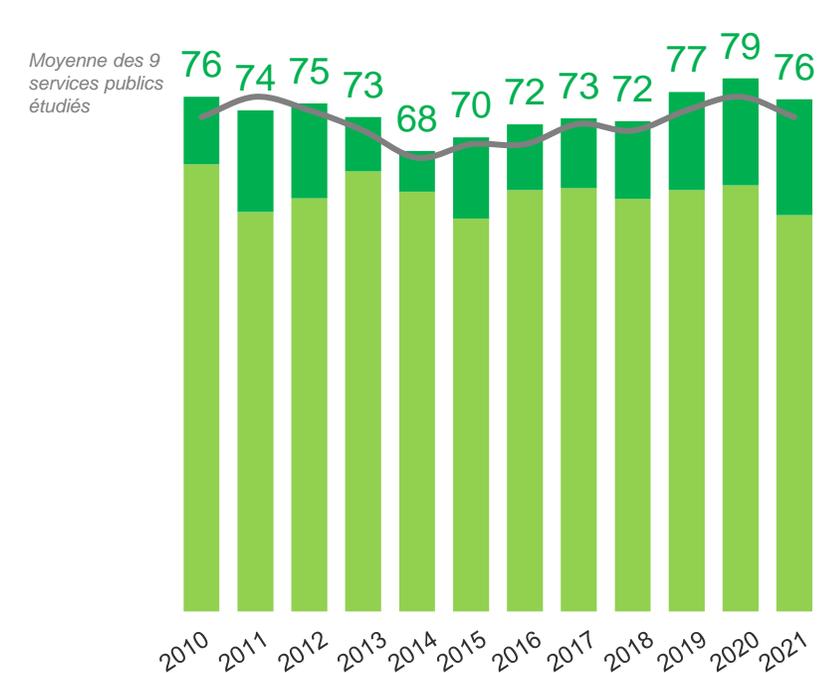
## ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



## ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



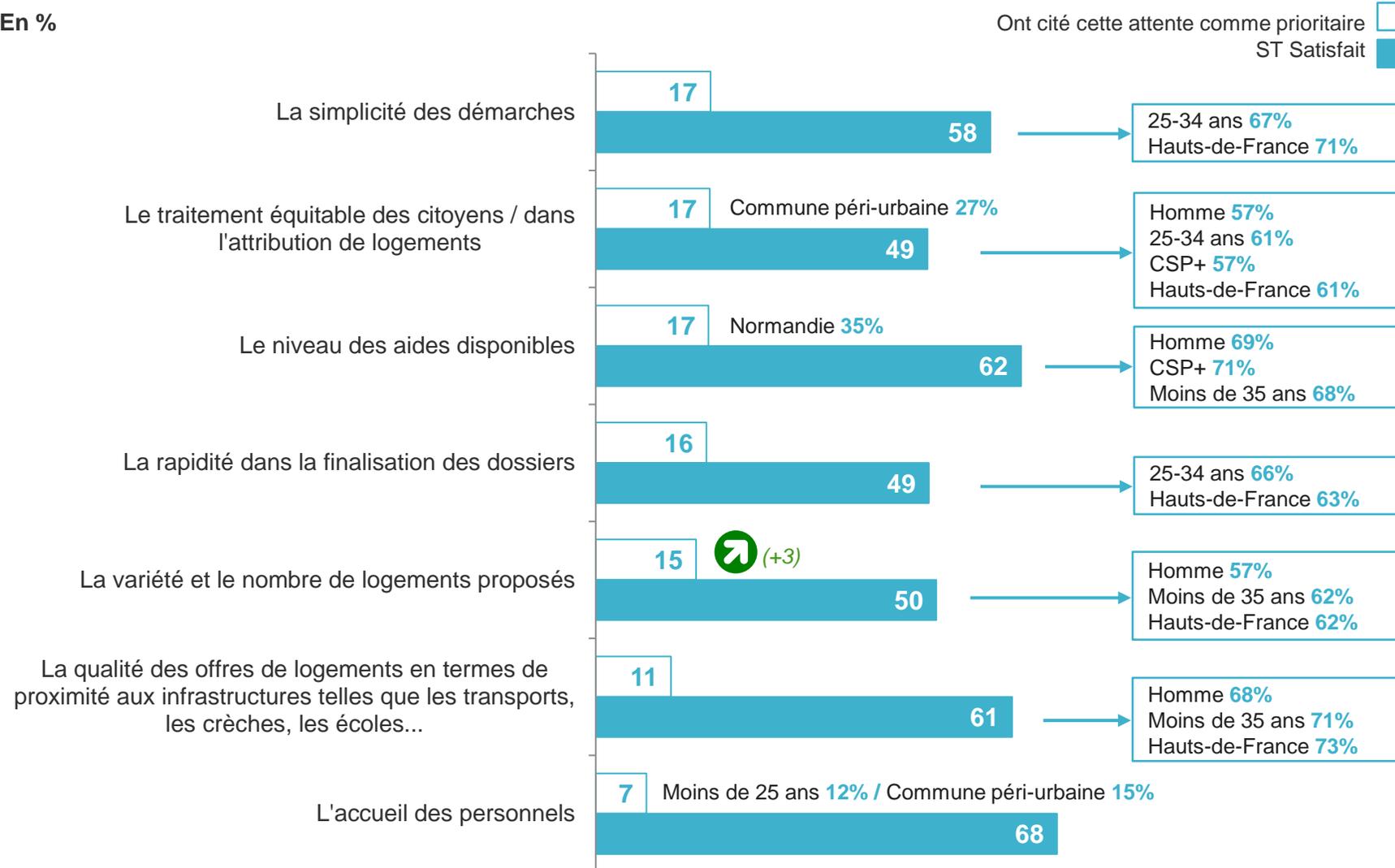
# Priorités (et satisfaction)

14 Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement ? / 15 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique ? Estimez-vous qu'elle est...



- Les principales attentes des usagers du logement sont à des niveaux très proches. Les trois principales attentes enregistrent le même résultat : la simplicité des démarches, le traitement équitable des citoyens et le niveau des aides disponibles, suivies de très près par la rapidité dans la finalisation des dossiers et la variété et le nombre de logements proposés.
- La variété et le nombre de logements proposés est une attente significativement plus forte que l'an dernier (+3 points).

En %



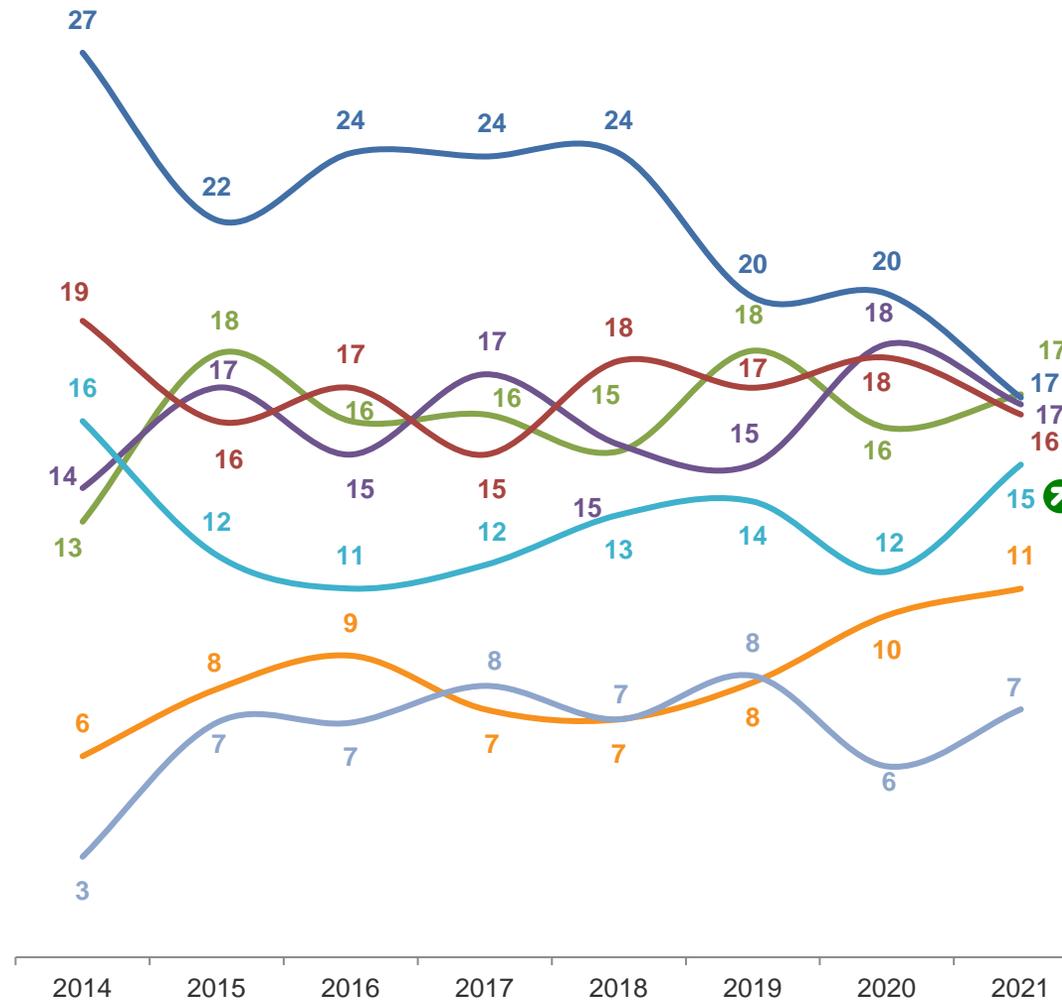
# Evolution des attentes prioritaires (2014-2021)



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

- Les priorités en termes d'attentes des services du logement sont moins dessinées que par le passé.
- Les 5 premières ont ainsi des scores équivalents. Les trois attentes qui se distinguaient en 2020 diminuent légèrement cette année alors que les attentes autour de la variété et du nombre de logements s'intensifient.

En %

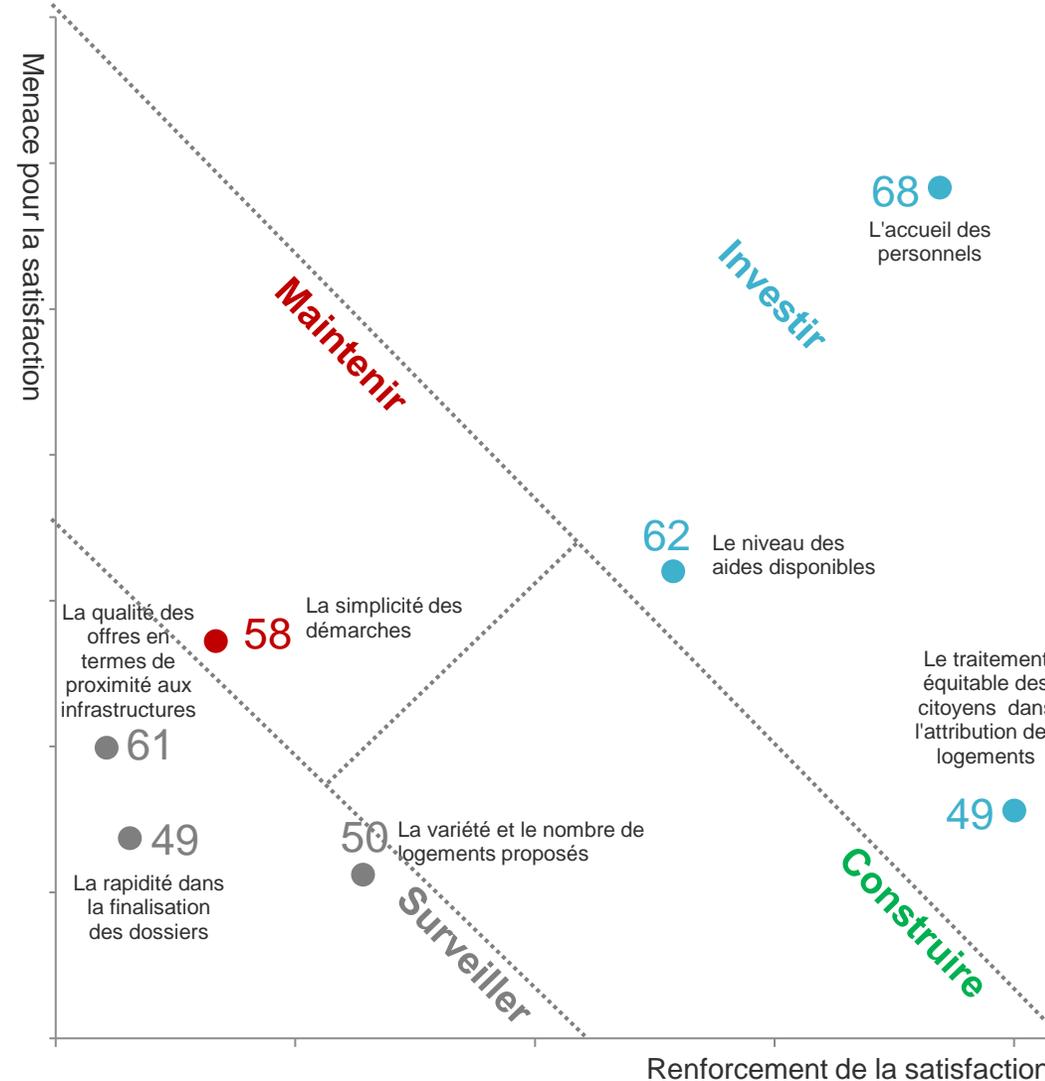


- La simplicité des démarches
- Le traitement équitable des citoyens
- Le niveau des aides disponibles
- La rapidité dans la finalisation des dossiers
- La variété et le nombre de logements proposés
- La qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures telles que les transports, les crèches, les écoles...
- L'accueil des personnels

# Analyse asymétrique



- Plusieurs pistes peuvent être suivies pour améliorer la satisfaction à l'égard des services publics du logement : le traitement équitable des citoyens, l'accueil des personnels et le niveau des aides disponibles.
- Ces trois dimensions doivent être travaillées avec attention car une détérioration de leur perception pourrait induire une baisse de la satisfaction globale.



ST Satisfait

57

Moyenne générale

- + >> 6 points et plus par rapport à 2019
- +/- 5 points par rapport à 2019
- << 6 points et plus par rapport à 2019

60

Moyenne Investir

58

Moyenne Maintenir

-

Moyenne Construire

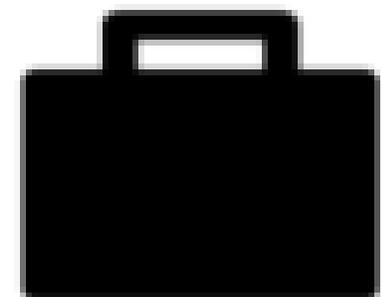
55

Moyenne Surveiller

# 5.9 L'emploi, la lutte contre le chômage

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

**Q6 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu au cours de ces deux dernières années un contact avec une ou plusieurs agences d'aide au retour à l'emploi telle que Pôle Emploi, l'AFPA ou l'APEC que ce soit par téléphone, par courrier, par Internet ou en vous déplaçant ?**



# Profil des usagers

Q6 Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu au cours de ces deux dernières années un contact avec une ou plusieurs agences d'aide au retour à l'emploi telle que Pôle Emploi, l'AFPA ou l'APEC que ce soit par téléphone, par courrier, par Internet ou en vous déplaçant ?

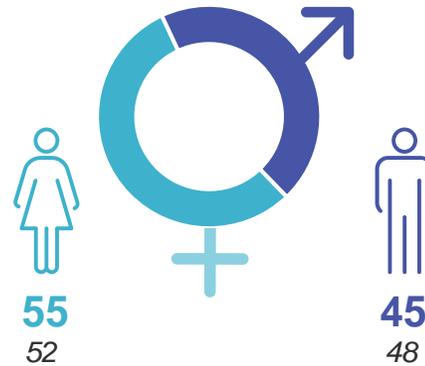


Chiffres population française

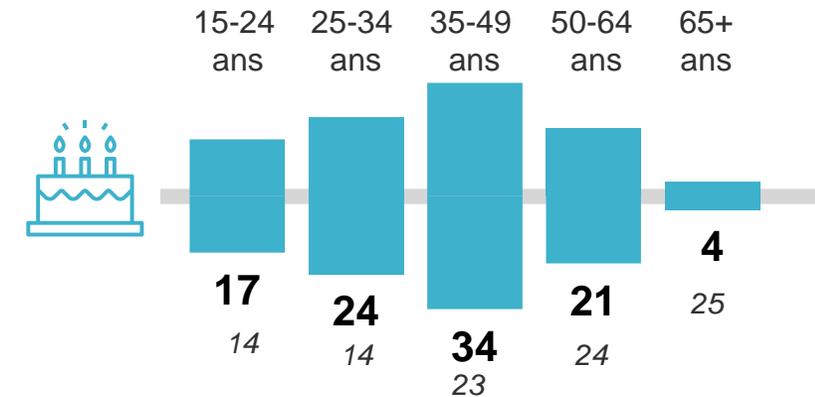
- La structure des usagers de l'emploi est assez différente de celle de la population française : elle est plus jeune et féminine.

En %

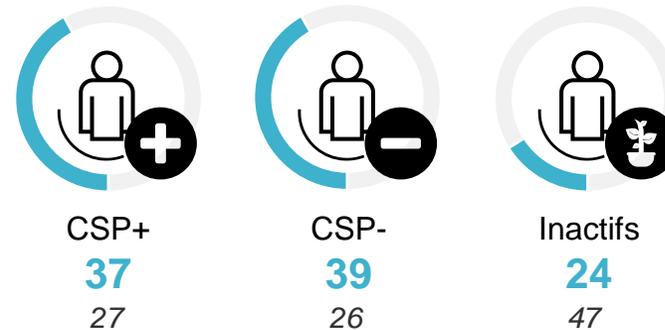
## SEXE



## ÂGE



## CSP INDIVIDU



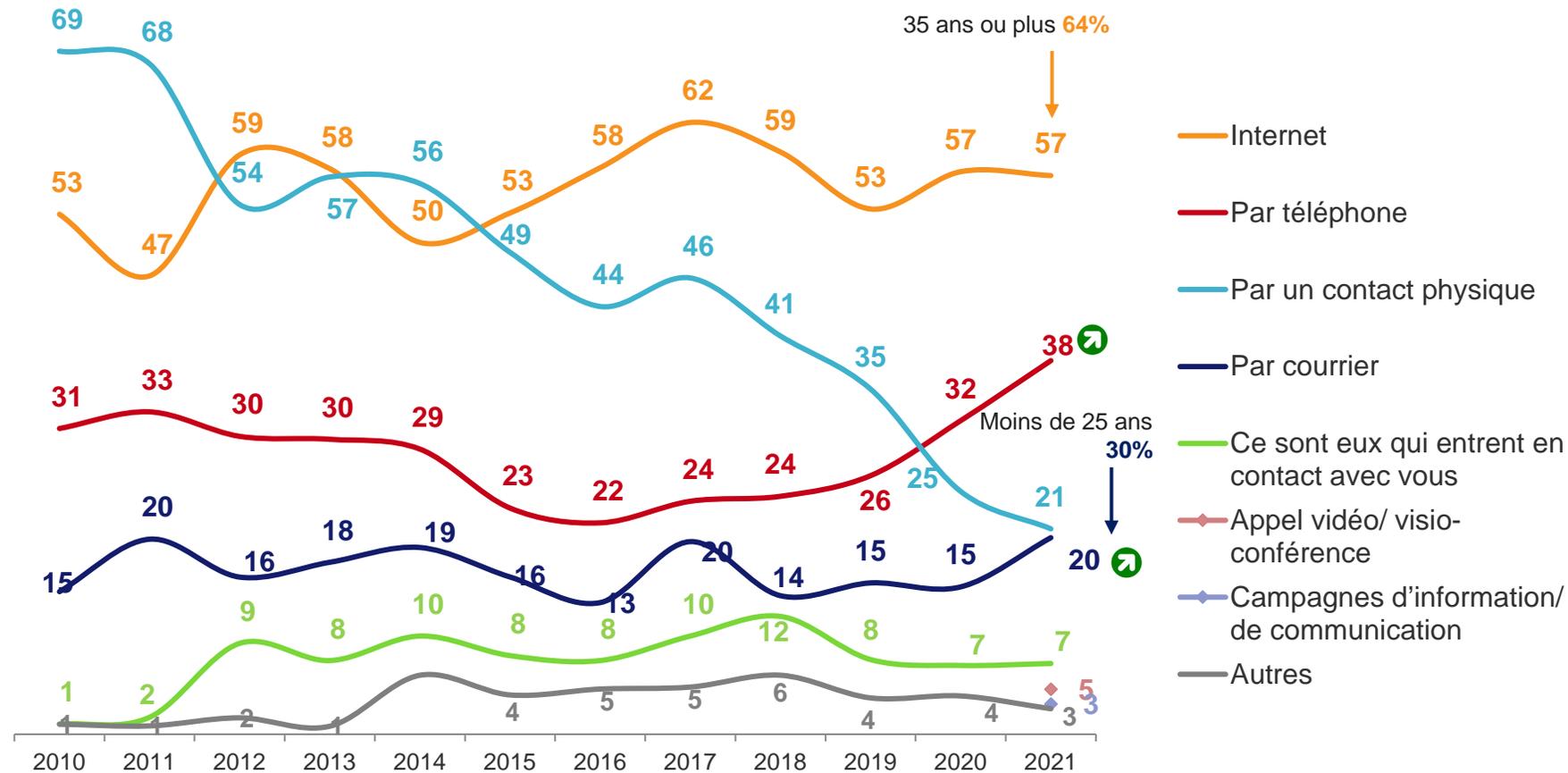
# Modes de contact

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



- Pour les contacts avec les services publics de l'emploi, Internet reste l'entrée privilégiée.
- Par ailleurs, des tendances opposées se confirment : les contacts physiques ont largement diminué ces dernières années au profit des contacts téléphoniques (+6 points en un an et même +12 points en 2 ans) et, plus récemment, des échanges par courrier (+5 points).

En %



# Economies dans le budget

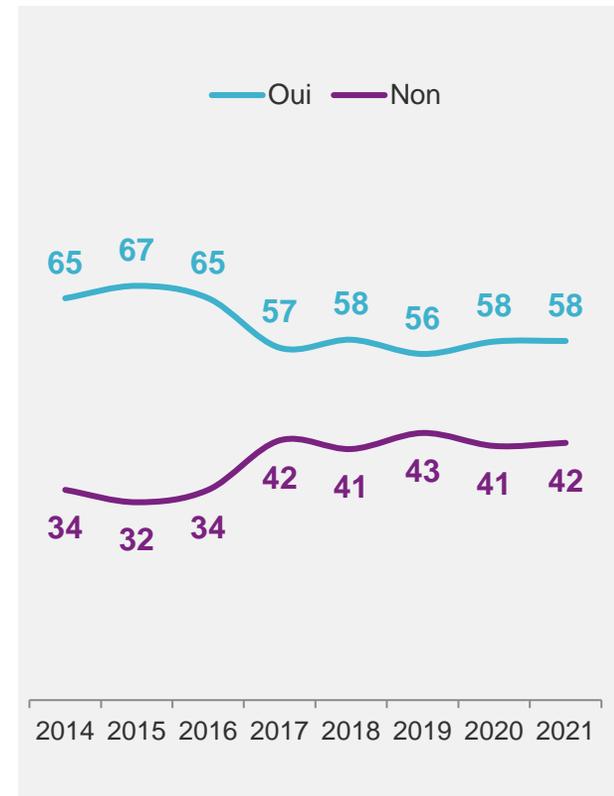
F3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des agences d'aide au retour à l'emploi ?



- Une majorité des usagers pense qu'il est possible de réaliser des économies importantes dans le budget des agences d'aide au retour à l'emploi sans pour autant diminuer la qualité du service.
- Cette proportion est stable dans le temps et est supérieure à la moyenne des services publics testés.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



58%

53

Moyenne des 9 services publics étudiés

# Opinion et satisfaction

Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? L'emploi, la lutte contre le chômage  
 F2 Globalement, en tant qu'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 ?

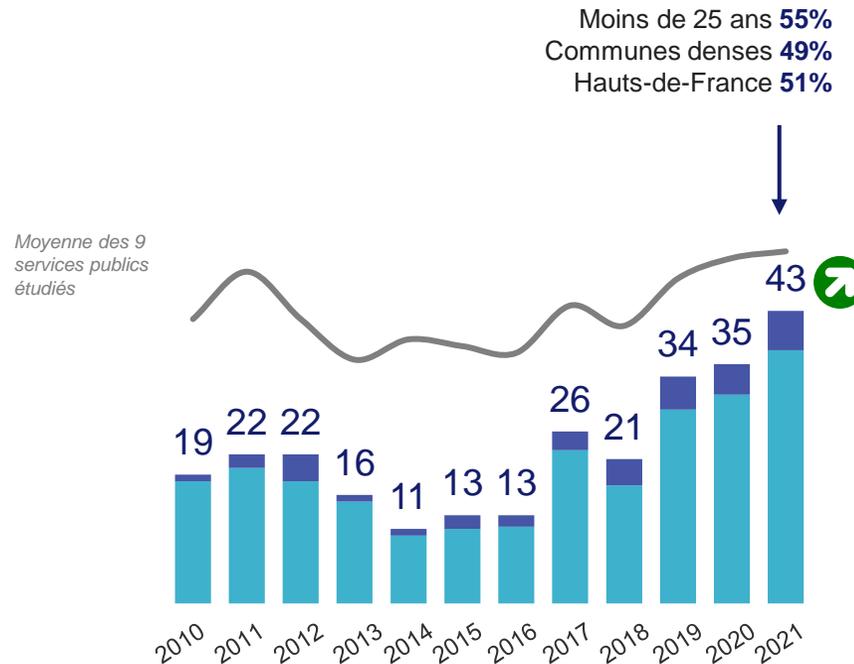


- L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine de l'emploi et de la lutte contre le chômage s'est fortement améliorée cette année (+8 points). Elle atteint un résultat inédit pour ce service.
- La satisfaction des usagers des agences d'aide au retour à l'emploi se stabilise après la forte progression de ces deux dernières années. Elle est par ailleurs beaucoup plus positive chez les moins de 35 ans.

En %

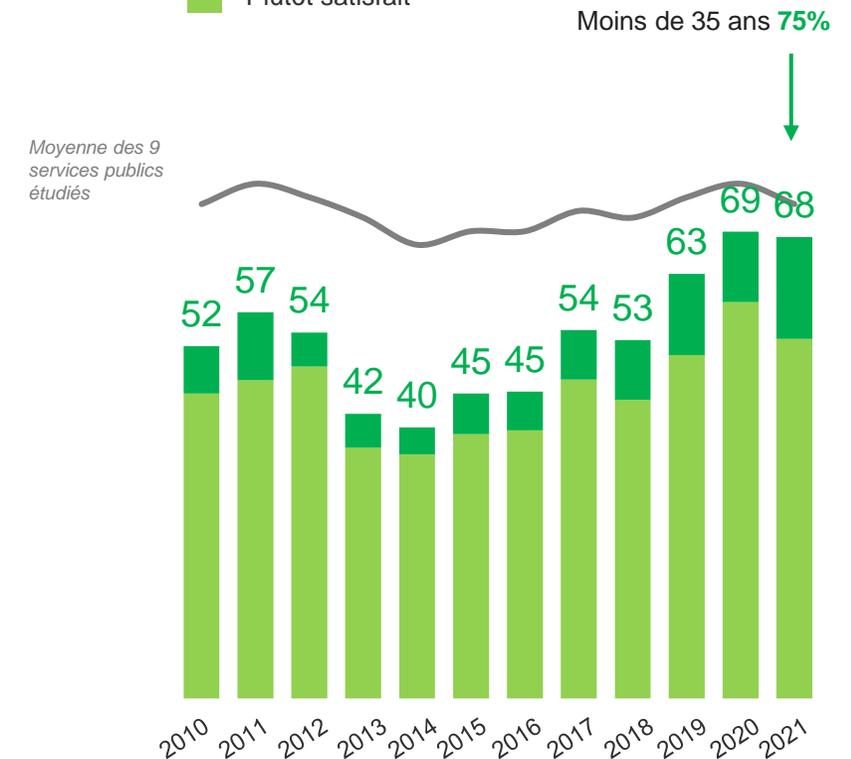
### ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



### ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



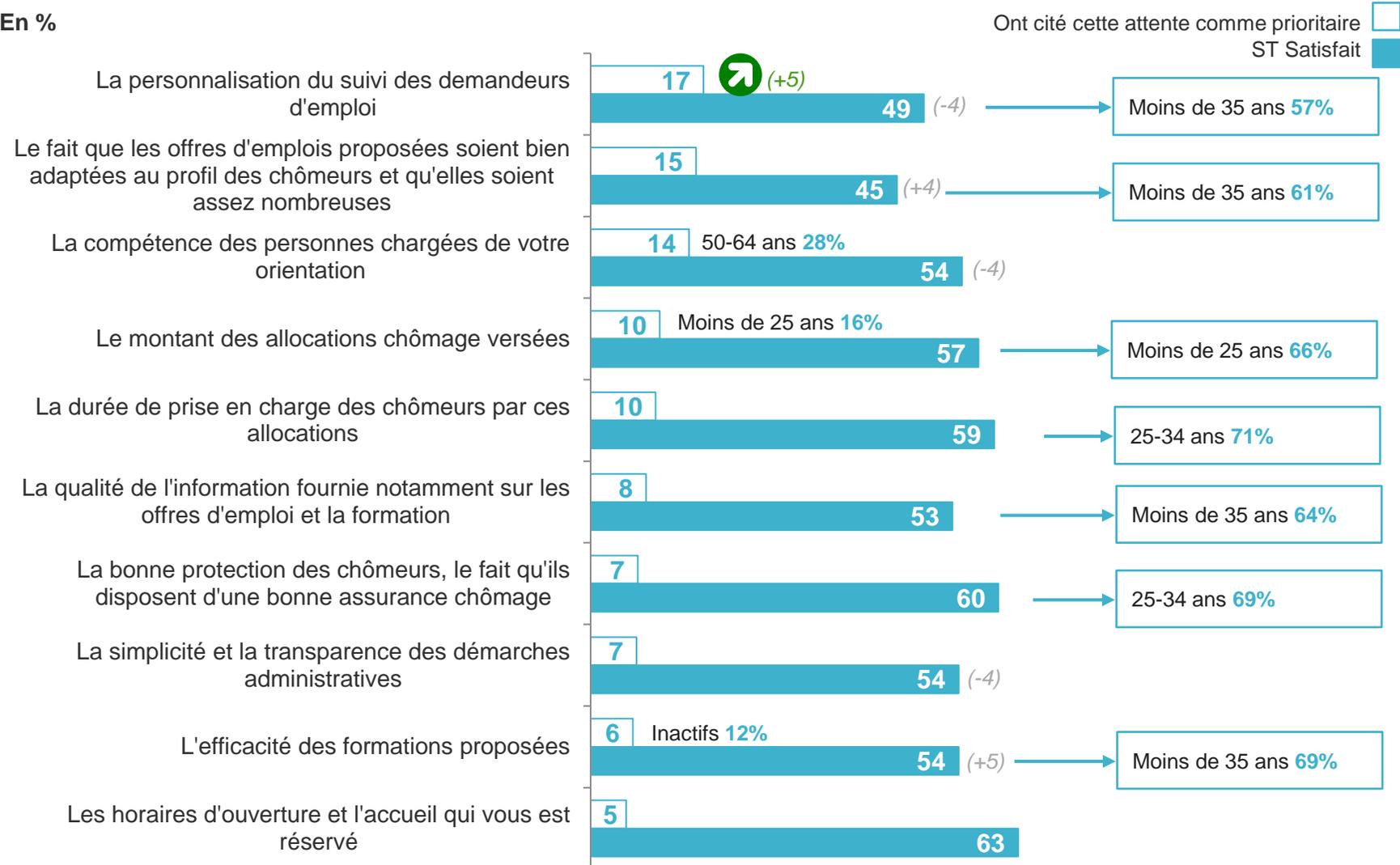
# Priorités (et satisfaction)

F4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ? / F5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ? Estimez-vous qu'elle est...



- La personnalisation du suivi des demandeurs d'emploi progresse significativement cette année comme attente prioritaire et passe devant la pertinence et le nombre des offres d'emploi.
- Les différentes dimensions sont stables en termes de satisfaction cette année (après des progressions records en 2020). En tendance, on note une légère amélioration du nombre et de la pertinence des offres d'emploi proposées et de l'efficacité des formations proposées.

En %



# Evolution des attentes prioritaires (2014-2021)

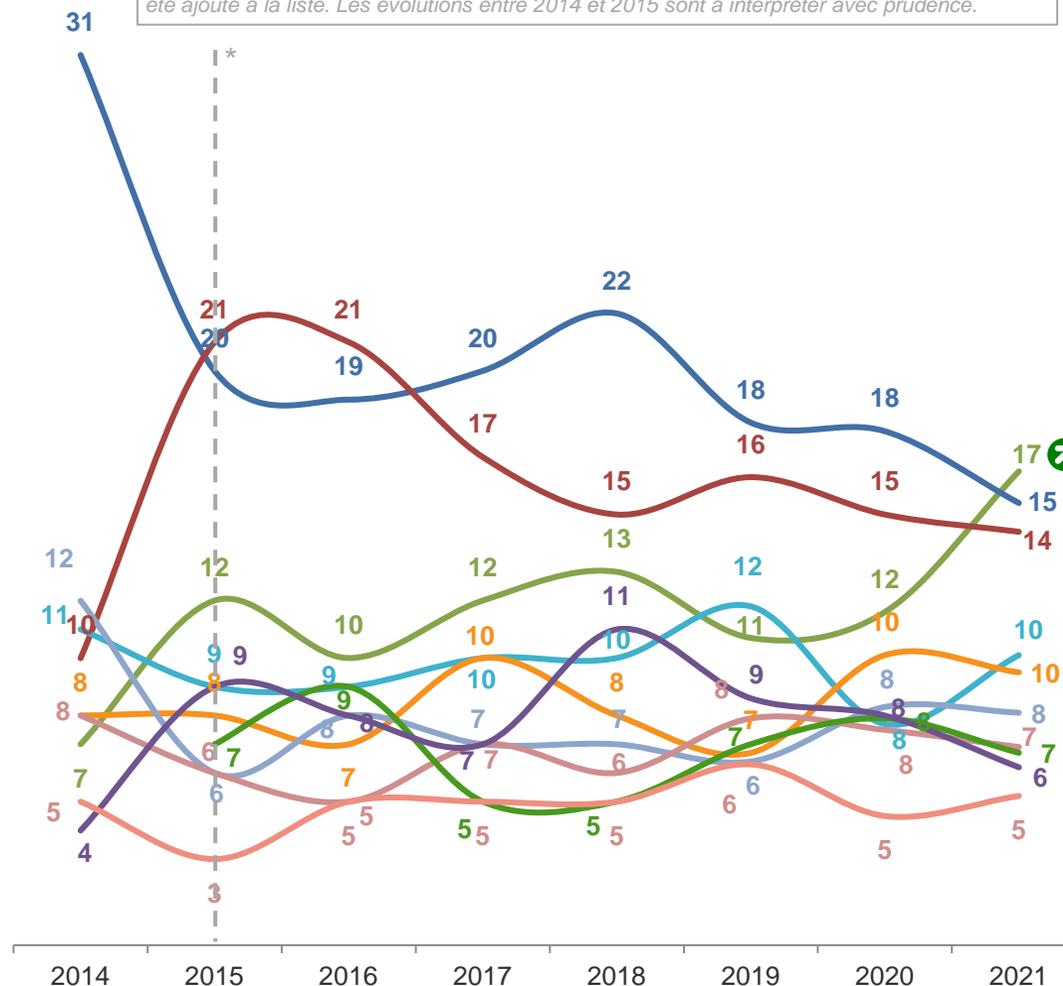
F4 Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ?



- La hiérarchie des attentes est bousculée cette année par la personnalisation du suivi des demandeurs d'emploi qui devient plus prioritaire que toutes les autres et passe de la 3<sup>ème</sup> à la 1<sup>ère</sup> place.

En %

\*En 2015, un nouvel item « La simplicité et la transparence des démarches administratives » a été ajouté à la liste. Les évolutions entre 2014 et 2015 sont à interpréter avec prudence.

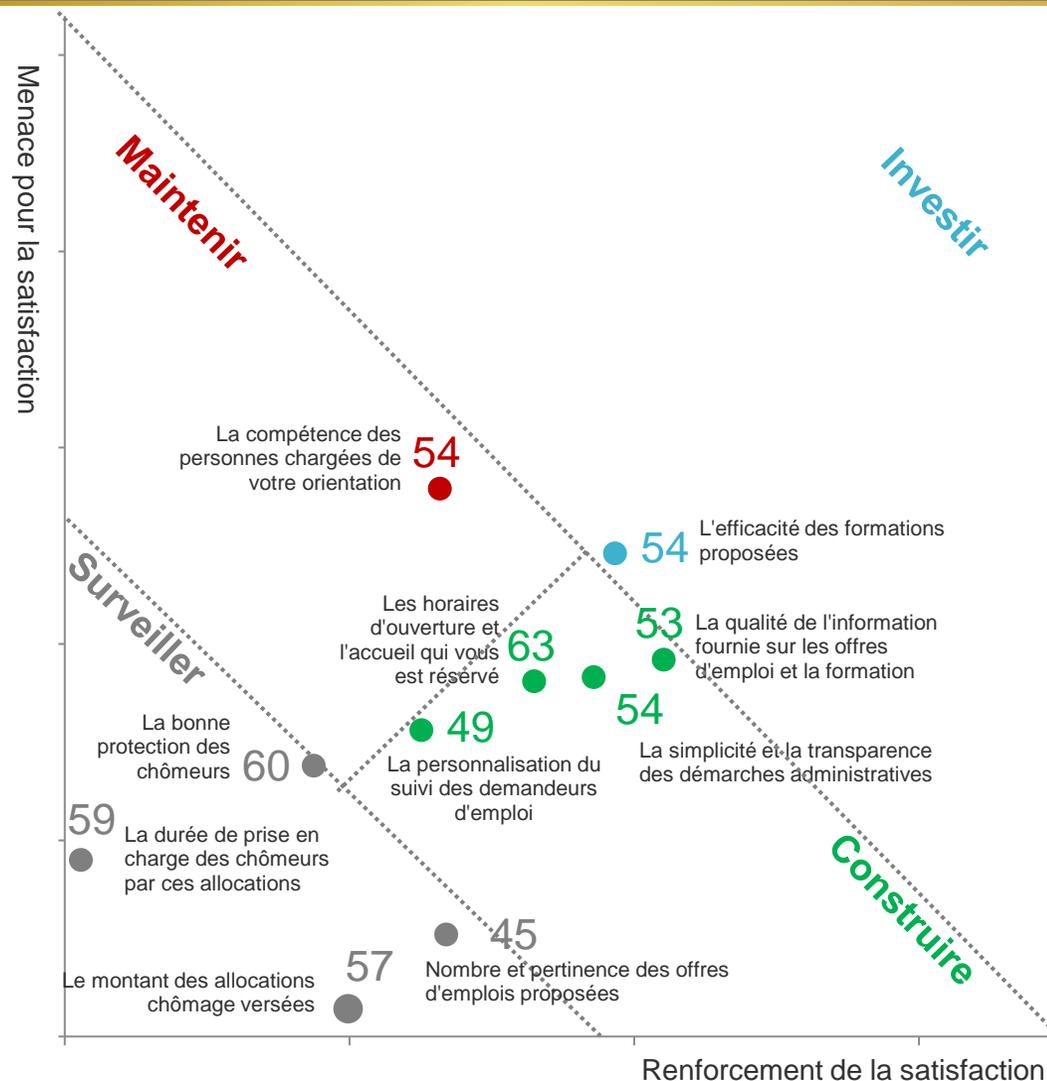


- La personnalisation du suivi des demandeurs d'emploi
- Nombre et pertinence des offres d'emplois proposées
- La compétence des personnes chargées de votre orientation
- Le montant des allocations chômage versées
- La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations
- La qualité de l'information fournie notamment sur les offres d'emploi et la formation
- La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage
- La simplicité et la transparence des démarches administratives
- L'efficacité des formations proposées
- Les horaires d'ouverture et l'accueil qui vous est réservé

# Analyse asymétrique



- Afin d'améliorer la satisfaction à l'égard des services de l'emploi, 5 points-clefs sont à travailler : la qualité de l'information sur les offres d'emploi, l'efficacité des formations proposées, l'efficacité des formations proposées, la simplicité des démarches et l'accueil réservé aux usagers (incluant les horaires d'ouverture).



ST Satisfait

55

Moyenne générale

- + >> 6 points et plus par rapport à 2019
- +/- 5 points par rapport à 2019
- << 6 points et plus par rapport à 2019

54

Moyenne Investir

54

Moyenne Maintenir

55

Moyenne Construire

55

Moyenne Surveiller