

KANTAR PUBLIC=

Les services publics vus par les Français et les usagers

*Baromètre de l'Institut Paul
Delouvrier*

Edition 2018

INSTITUT PAUL DELOUVRIER



Sommaire

1		
Regard des Français sur les services publics		4
2		
Comparaison de l'opinion des Français à l'égard des différents services publics		16
3		
Comparaison de la satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics		20
4		
Résultats par service public		30

Institut Paul Delouvrier

Kantar Public

Emmanuel Rivière

emmanuel.riviere@kantarpublic.com

01 40 92 46 30

Guillaume Caline

guillaume.caline@kantarpublic.com

01 40 92 35 91

Camille Morisson

camille.morisson@kantarpublic.com

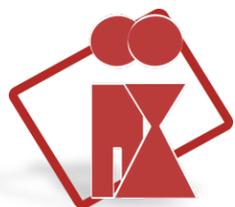
01 40 92 44 93

70YI60

Ce document a été rédigé en accord avec les procédures Qualité Kantar Public.
Il a été contrôlé par Guillaume CALINE, Directeur de Clientèle chez Kantar Public France



Méthodologie et dates d'enquête



Echantillon

- > Echantillon national de **2599 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 **2509 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 (1043)



La santé publique (1474)



L'éducation nationale (848)



L'environnement (421)



La sécurité sociale (1319)



La justice (402)



La fiscalité et la collecte des impôts (1277)



Le logement (1217)



L'emploi, la lutte contre le chômage (661)



Dates de terrain

Terrain de l'enquête réalisé entre le **26 octobre et le 8 novembre 2018**.



Mode de recueil

Interviews réalisées par **Internet**.

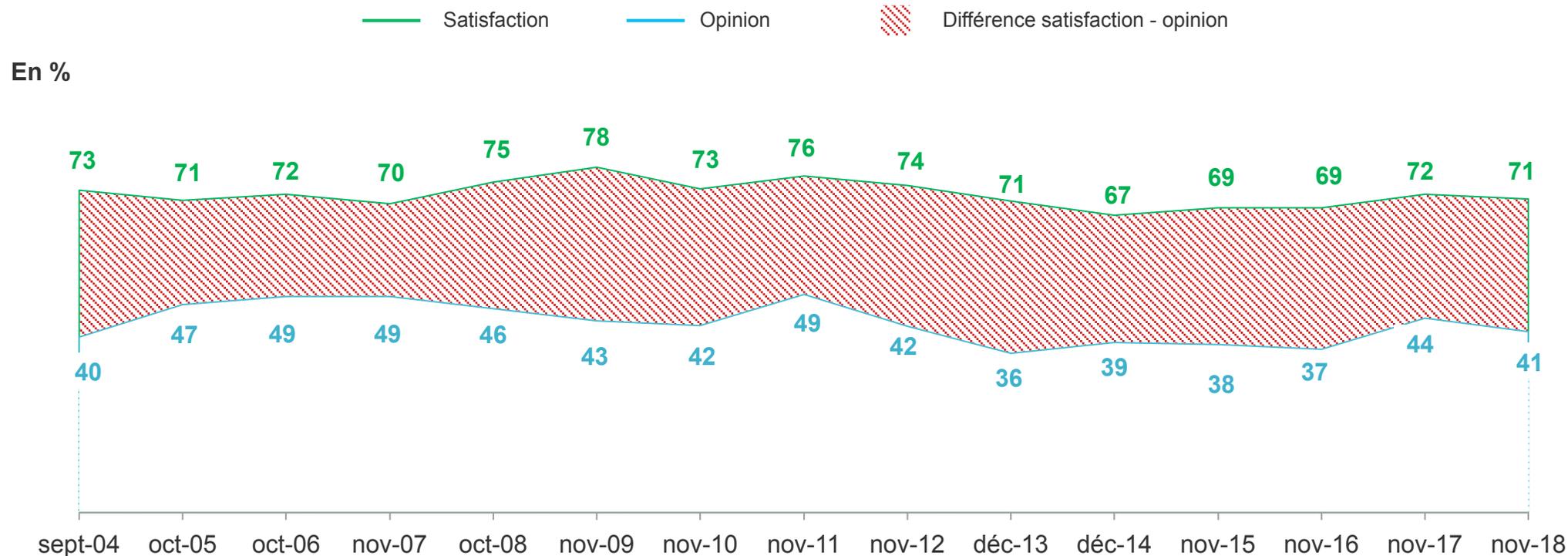
1

Regard des Français sur les services publics

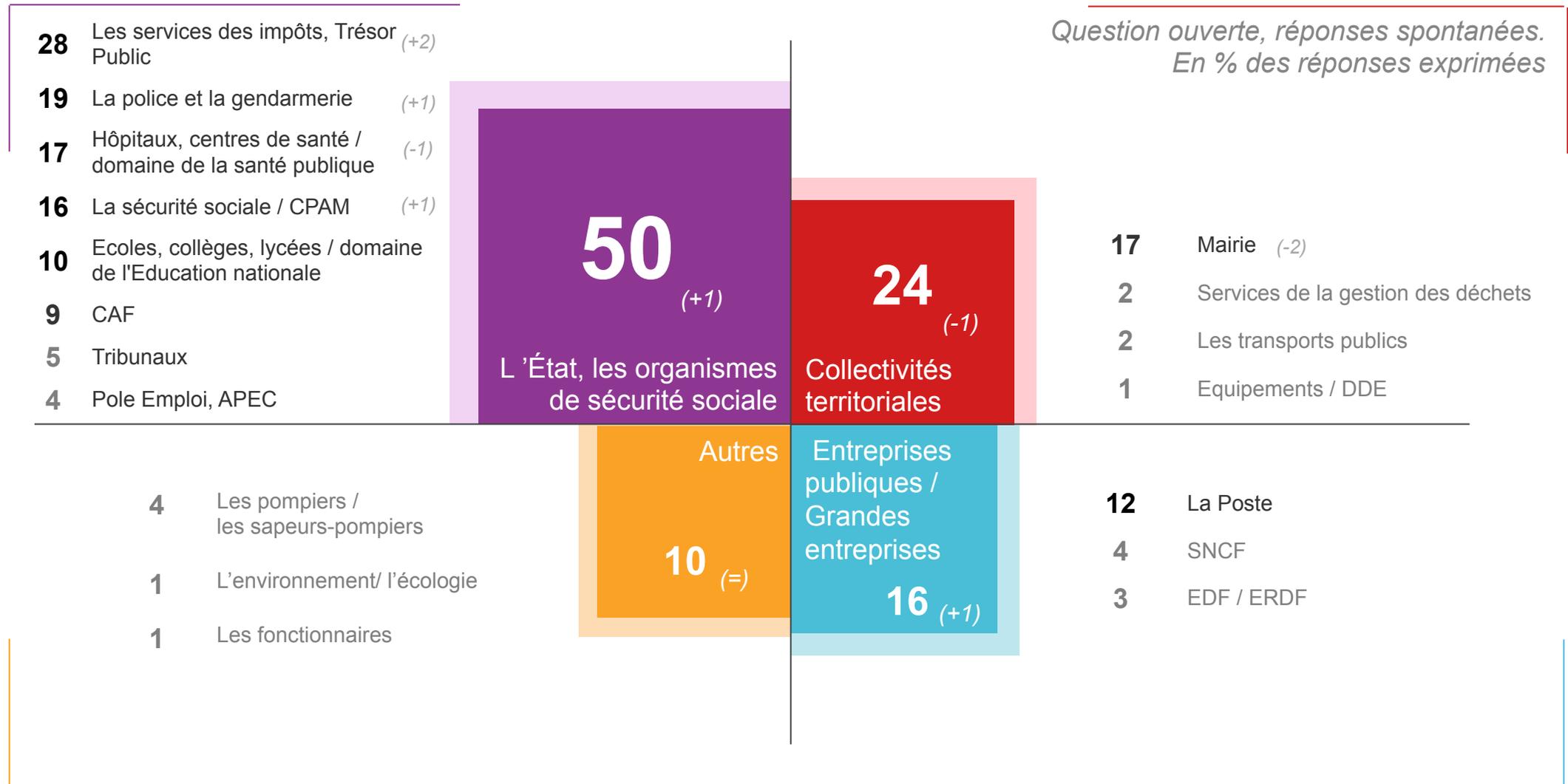
Après s'être nettement améliorée l'an dernier, l'opinion des Français à l'égard des services publics enregistre une légère baisse cette année. La satisfaction des usagers reste stable



* (X) Evolution vs 2017



Les impôts sont toujours, et un peu plus que l'année dernière, en tête des évocations spontanées liées aux services publics



Base : Ensemble (2599)

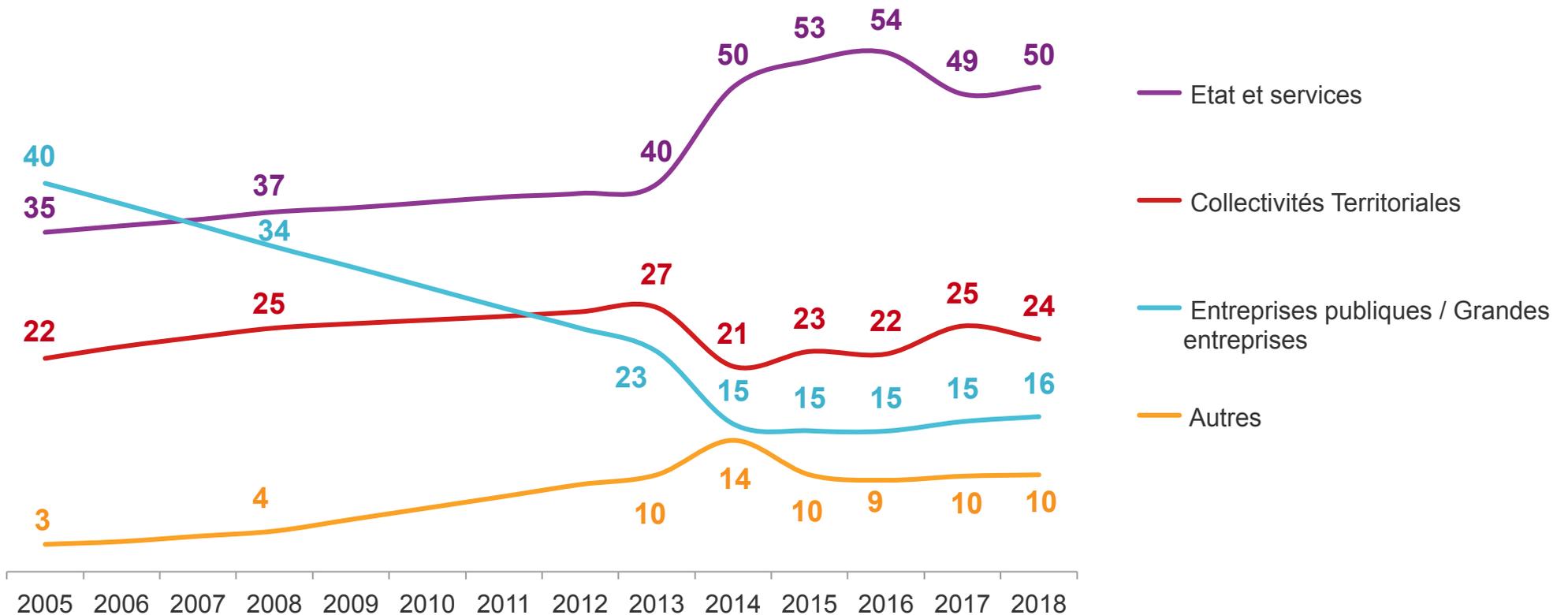
Q12. Si l'on vous parle de services publics, quels sont tous ceux qui vous viennent à l'esprit spontanément ?

* (X) Evolution vs 2017

Les impôts sont toujours, et un peu plus que l'année dernière, en tête des évocations spontanées liées aux services publics

En % des réponses exprimées

Question ouverte, réponses spontanées.
En % des réponses exprimées



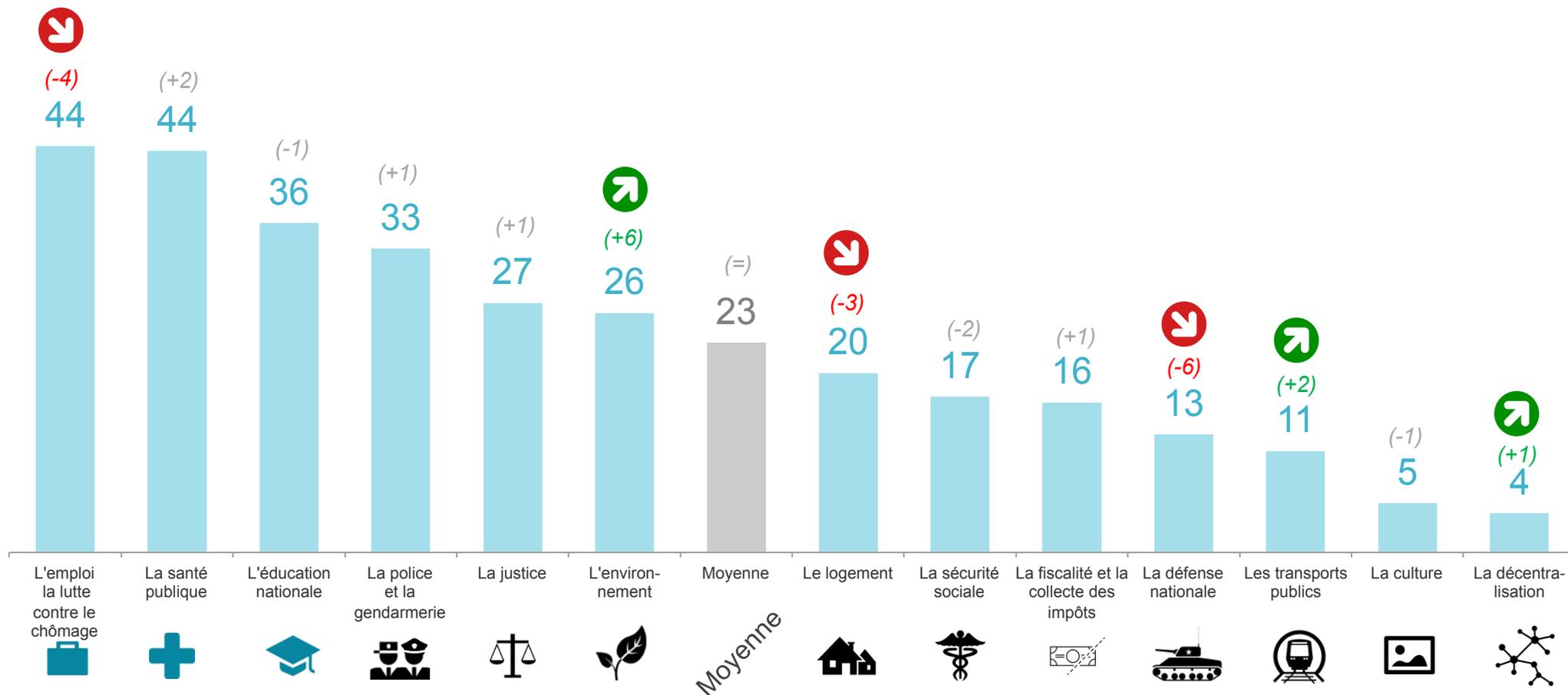
Base : Ensemble (2599)

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

Pour la première fois, la santé publique arrive en tête des priorités des Français, à égalité avec l'emploi qui continue de reculer. Les attentes en matière d'environnement se renforcent nettement. Le logement et surtout la défense nationale reculent cette année

Cité dans les trois premières priorités

En %

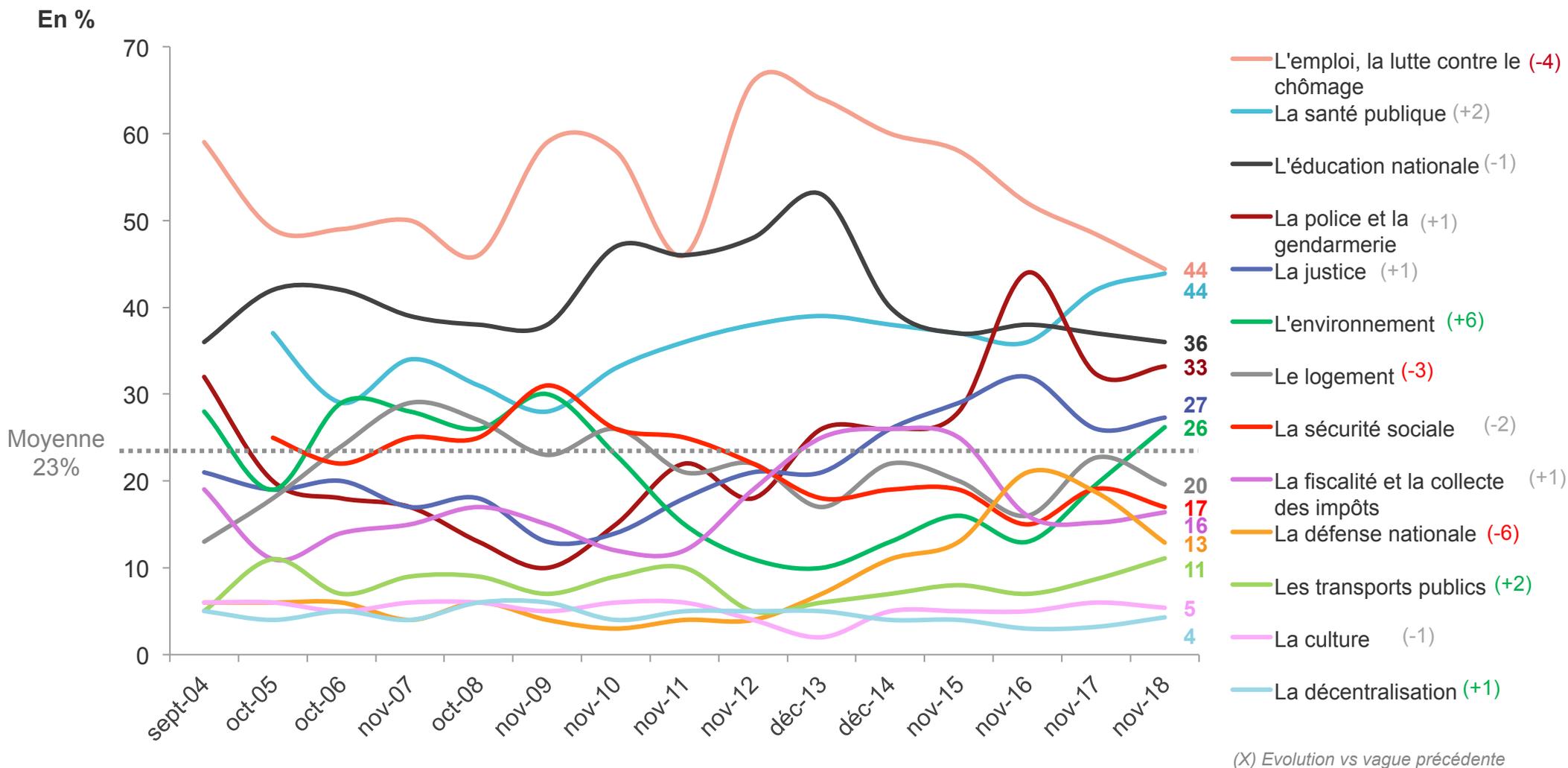


Base : Ensemble (2599)

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

* (X) Evolution vs vague précédente

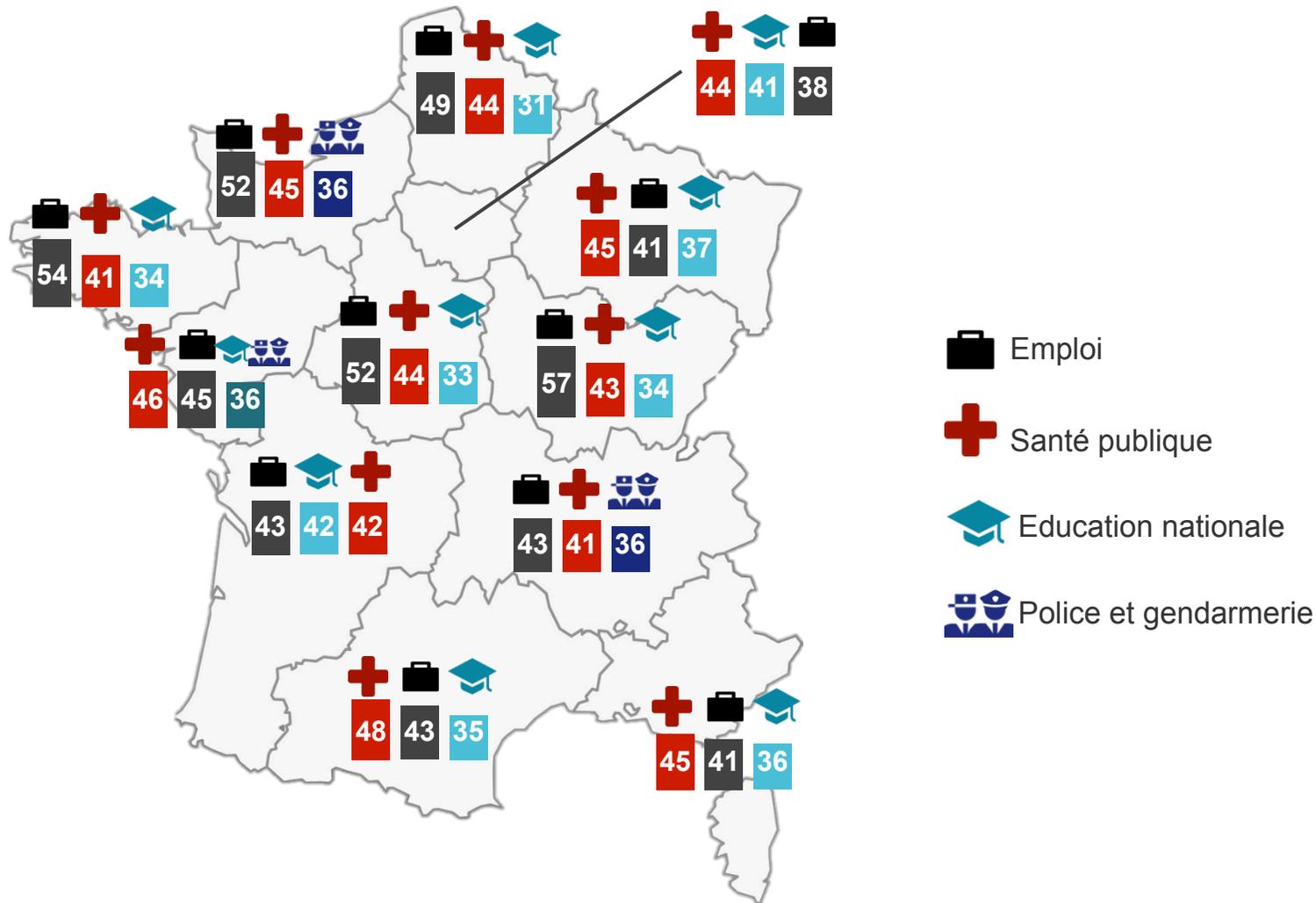
Pour la première fois, la santé publique arrive en tête des priorités des Français, à égalité avec l'emploi qui continue de reculer. Les attentes en matière d'environnement se renforcent nettement. Le logement et surtout la défense nationale reculent cette année



Base : Ensemble (2599)

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

En Ile-de-France, PACA, Grand Est, Pays de la Loire et Occitanie, la santé publique devance l'emploi. C'est l'inverse dans les autres régions. À noter que la police et la gendarmerie n'est citée dans le trio de tête des priorités qu'en Normandie, dans les Pays de la Loire et en Auvergne Rhône Alpes

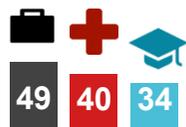


Base : Ensemble (2599)

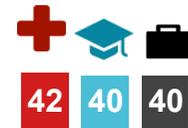
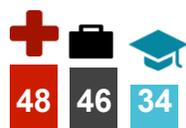
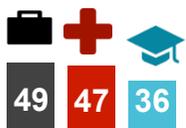
Q13. Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?

La santé publique arrive en tête des priorités chez les 35 ans et plus. Chez les plus jeunes c'est l'emploi. L'environnement arrive en 2nde position chez les moins de 25 ans.

Moins de 25 ans 25-34 ans 35-49 ans 50-64 ans 65 ans et plus



Rural 2000 à 20 000 habitants 20 000 à 100 000 habitants Plus de 100 000 habitants Agglomération parisienne



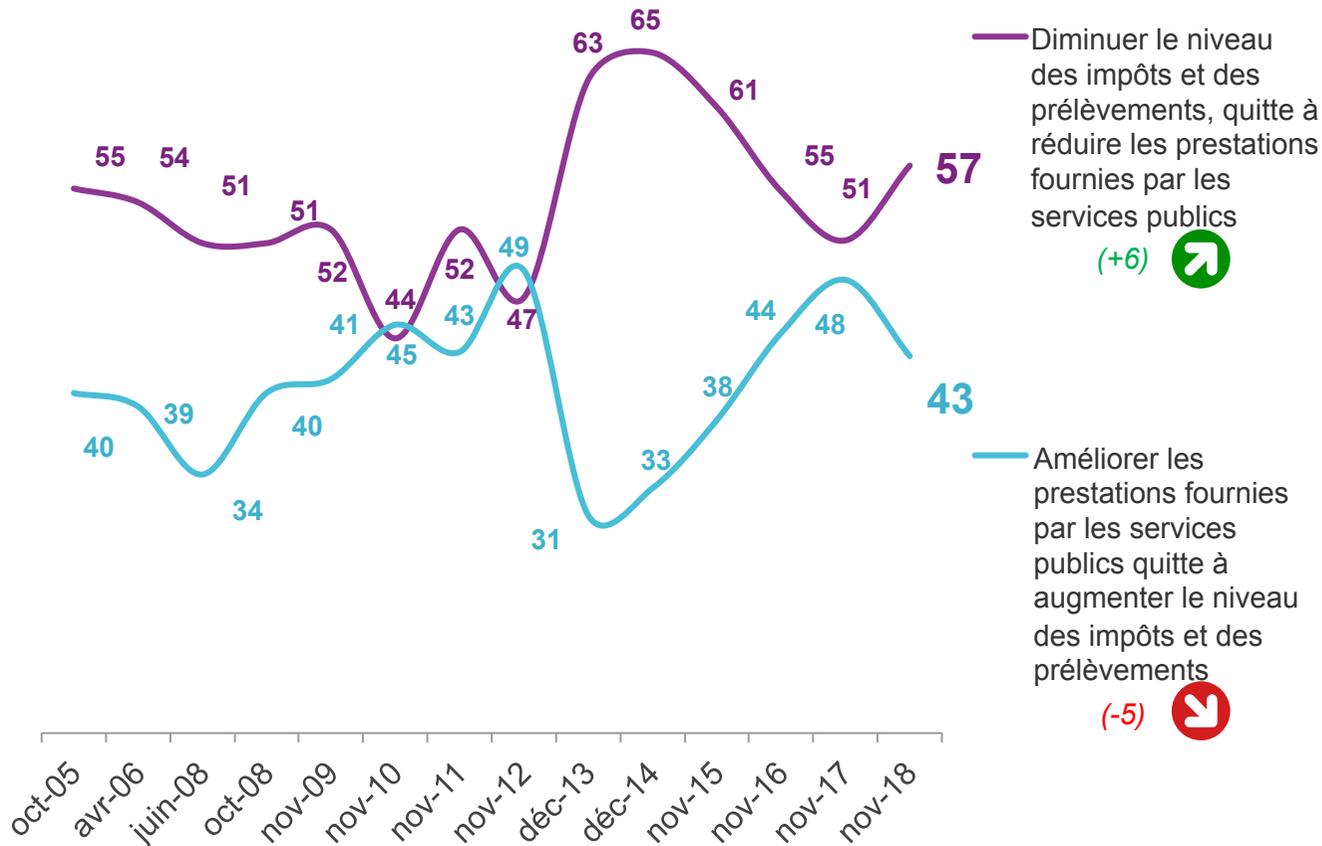
- Emploi
- Santé publique
- Education nationale
- Police et gendarmerie
- L'environnement

Base : Ensemble (2599)

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

La préférence pour la baisse des impôts plutôt que l'amélioration des services publics repart nettement à la hausse après trois ans de baisse. Un signe du retour du ras-le-bol fiscal ?

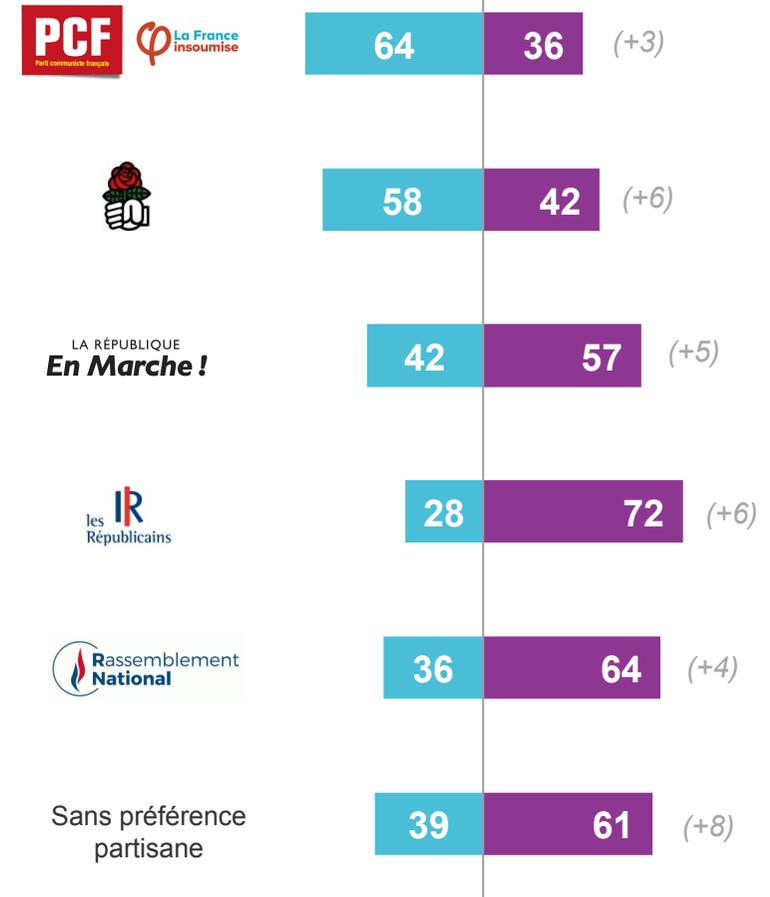
En %



Base : Ensemble (2599)

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

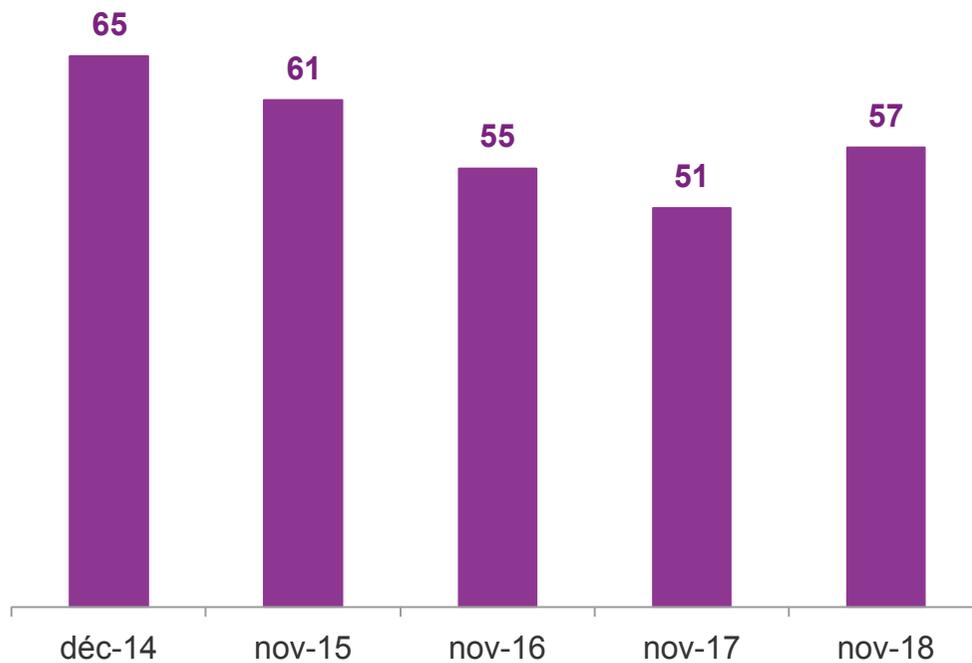
Résultats en fonction de la sympathie partisane



Des Français qui préfèrent une diminution des impôts et des usagers qui pensent de moins en moins qu'on peut faire des économies dans les services publics sans diminuer la qualité de service. Une double attente difficile à satisfaire

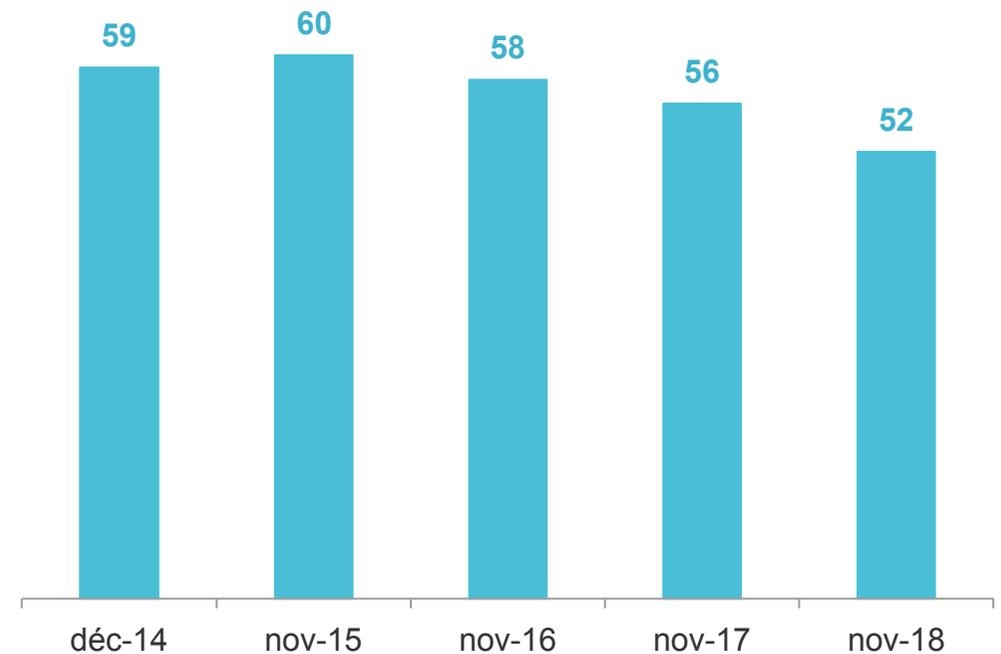
En %

% de Français qui privilégient une diminution du niveau des impôts, à l'amélioration des prestations des services publics



Base : Ensemble (2599)
Q16. S'il vous fallait choisir entre les deux options suivantes, laquelle choisiriez-vous

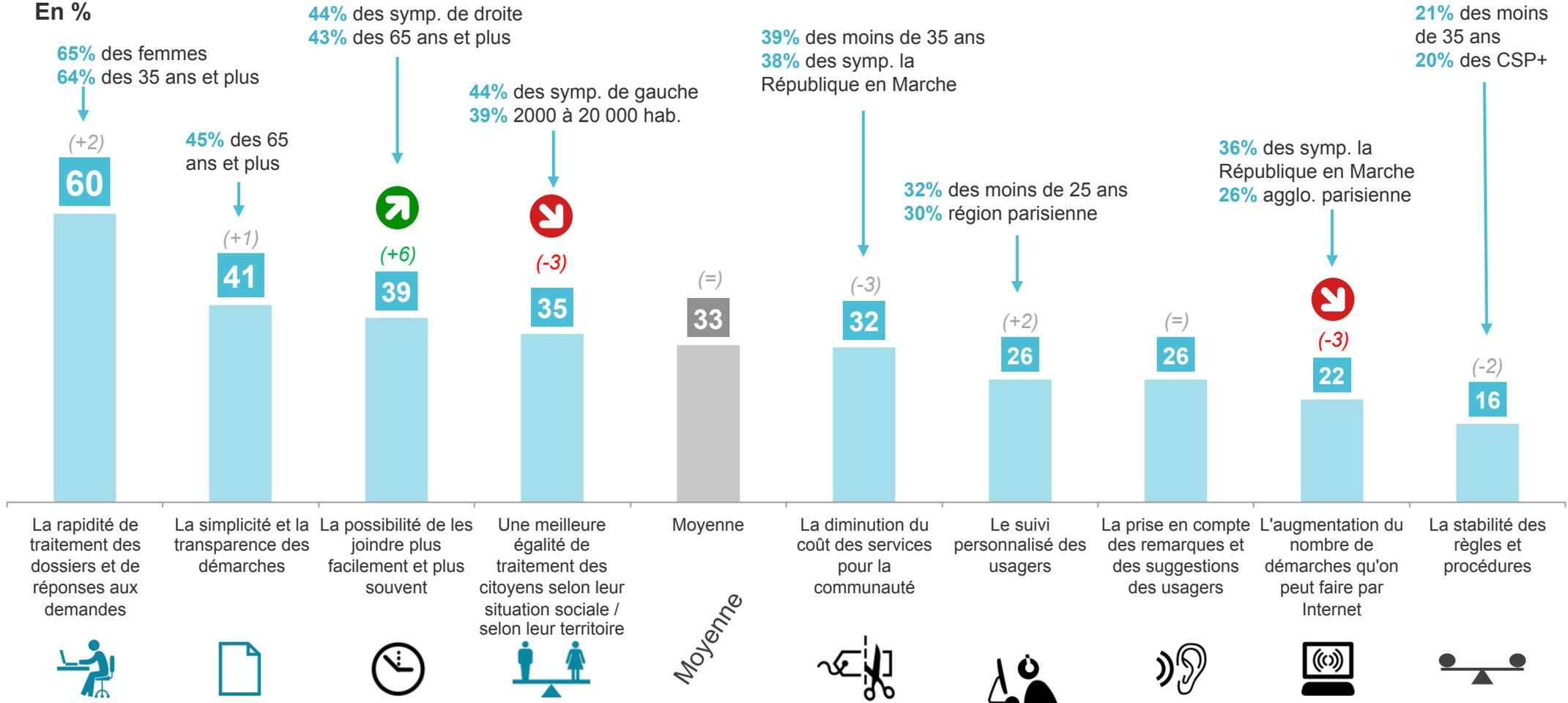
% moyen d'usagers qui pensent que des économies sont possibles dans les services publics sans diminuer la qualité



Base : 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...?

La rapidité et la réactivité des services publics est toujours la première attente d'amélioration exprimée par les Français. La possibilité de joindre plus facilement les services publics progresse fortement cette année

Total
En %



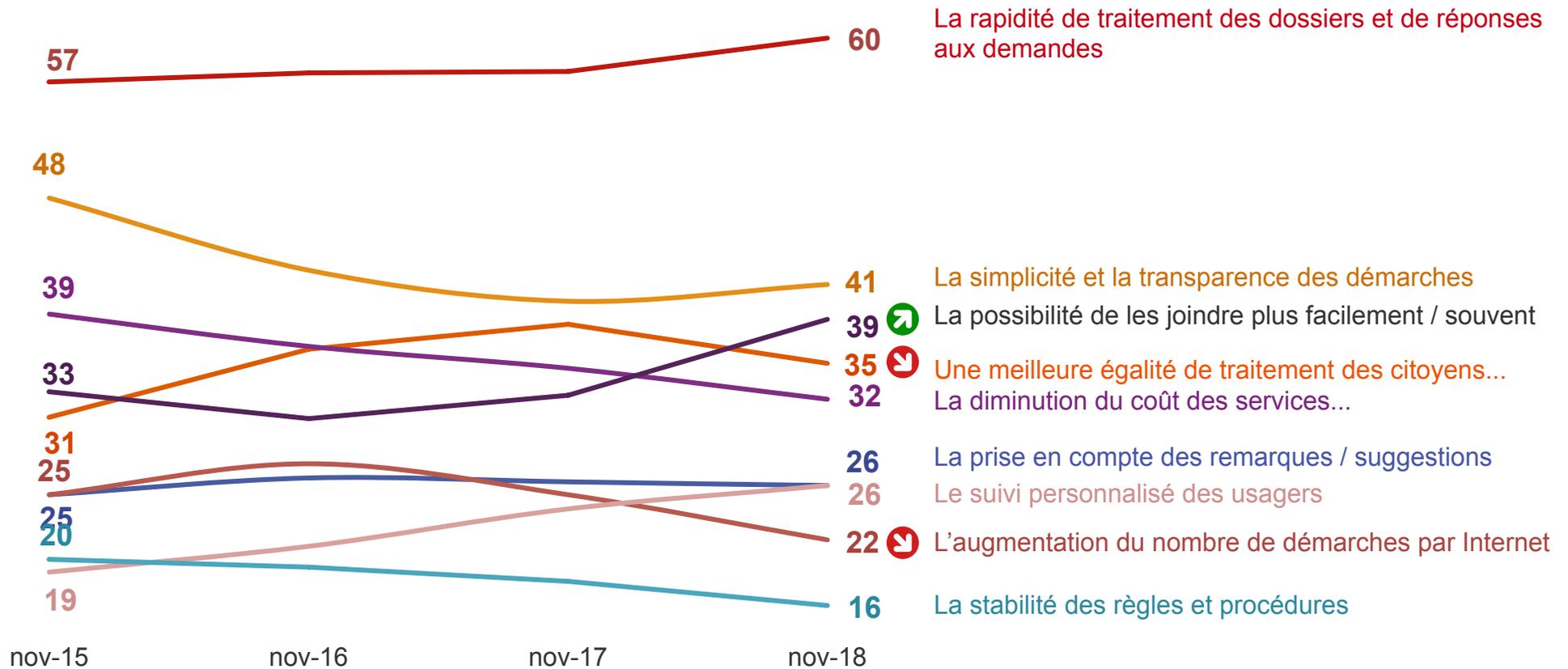
(X) Evolution par rapport à 2017

Base : Ensemble (2599)

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

Pouvoir joindre plus facilement les services publics est une attente qui progresse nettement en 3 ans, tandis que le souhait de voir augmenter les démarches par Internet recule : face à la digitalisation, une attente forte d'accompagnement

En %



Base : Ensemble (2599)

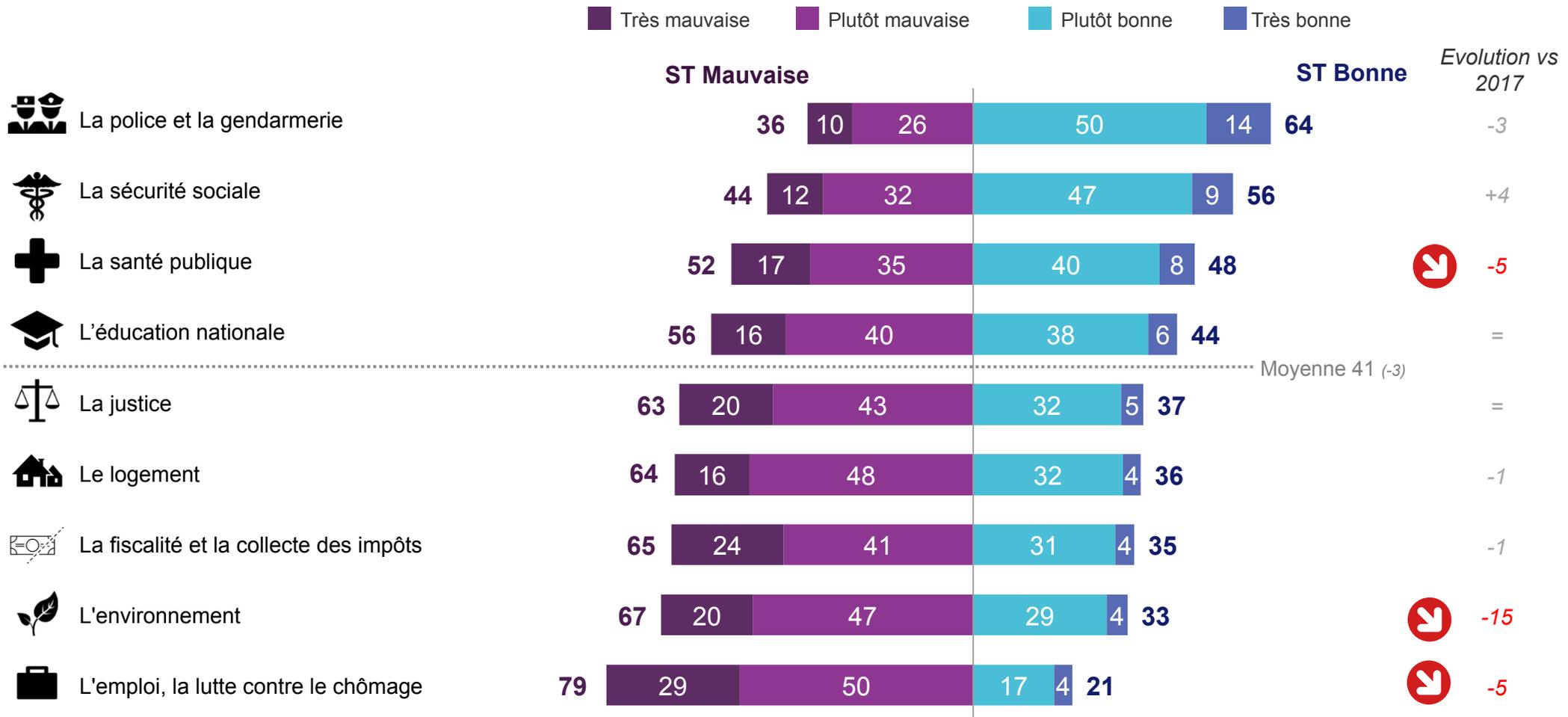
Q19. Globalement, sur quelles dimensions attendez-vous que les services publics fassent le plus de progrès ces prochaines années ?

2

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

L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat en matière d'environnement se dégrade très nettement en 1 an. Par rapport à l'année dernière, les jugements sont également plus critiques s'agissant de la santé publique et de la lutte contre le chômage.

En %

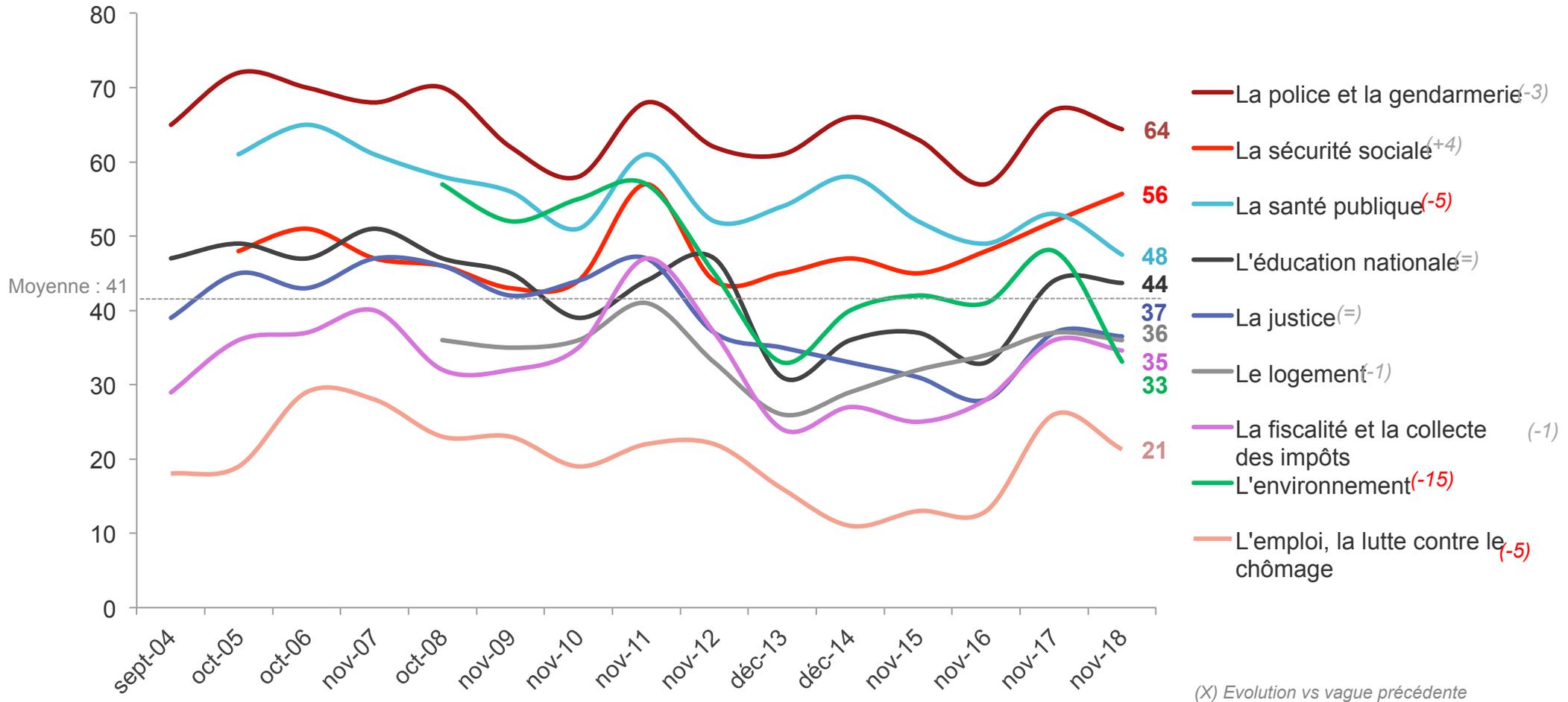


Base : 1300

Q14. [...] avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat pour...

L'opinion des Français à l'égard de la sécurité sociale ne cesse de progresser depuis 2012. En revanche les jugements portés sur l'action de l'Etat en matière de santé publique se dégradent de manière continue depuis plus de 10 ans.

ST Bonne opinion
En %



Base : 1300

Q14. [...] avez 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 jeunes expriment des jugements plus positifs à l'égard de l'action de l'Etat dans les différents domaines

		Police et Gendarmerie 	Sécurité sociale 	Santé publique 	Education 	Justice 	Logement 	Fiscalité 	Environnement 	Emploi 
	Taux de bonne opinion	64	56	48	44	37	36	35	33	21
Sexe	Homme	67	59	54	47	38	38	39	35	24
	Femme	62	53	41	40	35	35	31	31	19
Age	Moins de 25 ans	65	71	59	48	55	50	32	35	31
	25 à 34 ans	58	55	51	48	35	42	29	39	28
	35 à 49 ans	64	53	48	44	40	36	37	33	23
	50 à 64 ans	61	48	39	40	33	31	34	32	18
	65 ans et plus	72	58	46	42	27	30	39	30	13
Catégorie d'agglomération	Rural	67	52	47	43	35	38	34	30	19
	2.000 à 20.000 hab.	65	55	41	41	33	31	30	35	21
	20.000 à 100.000 hab.	57	52	44	40	35	34	27	34	16
	Plus de 100.000 hab.	66	61	51	50	40	37	37	36	24
	Agglomération parisienne	64	56	51	39	37	37	40	30	24
Région	Région Parisienne	63	55	49	39	37	37	37	30	24
	Province	65	56	47	45	37	36	34	34	21
Profession de l'interviewé	ST CSP +	64	55	50	44	41	39	39	34	28
	ST CSP -	58	51	46	43	36	34	29	34	20
	ST Inactif, retraité	69	59	47	44	34	35	36	32	18

*inférieur ou supérieur de 4 points à la moyenne

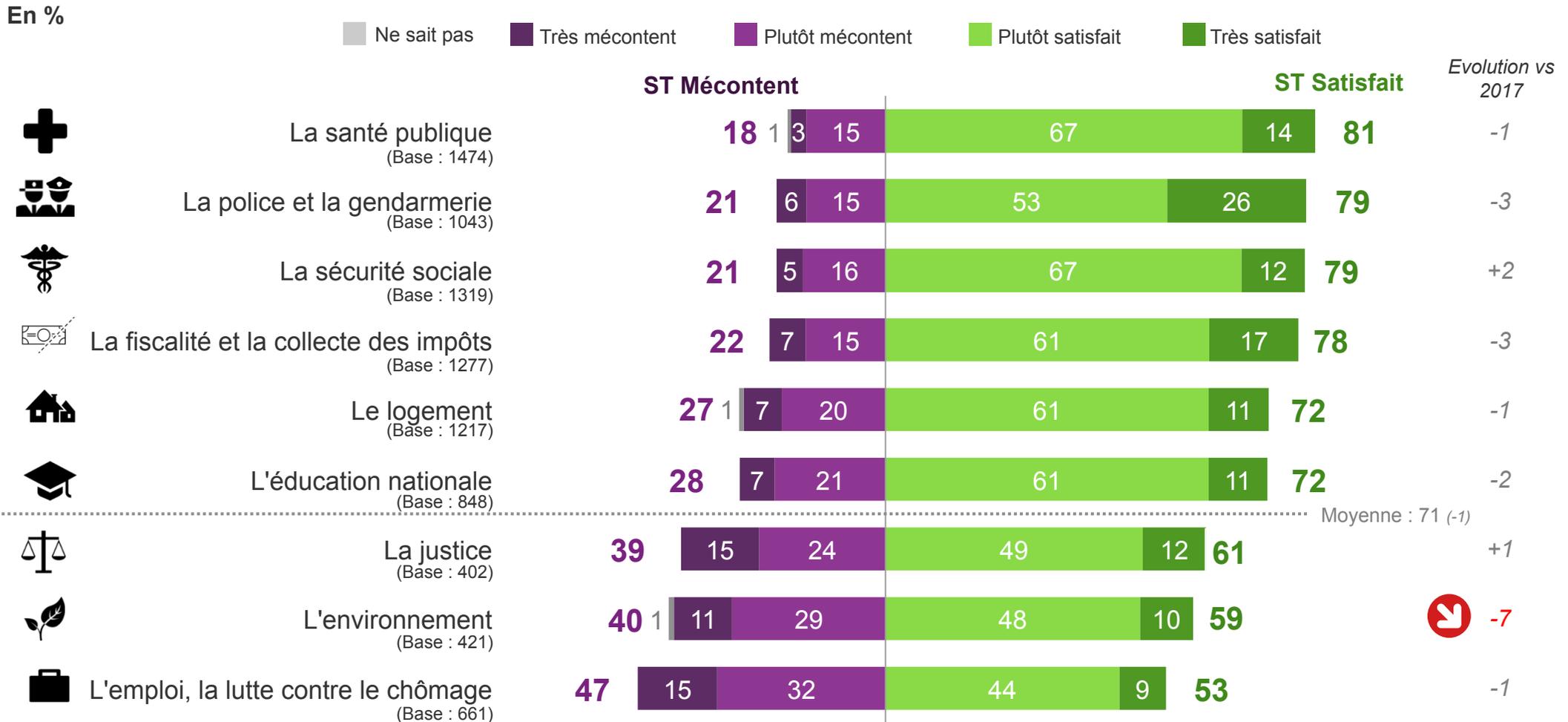
Base : 1300

Q14. [...] avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat pour...

3

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

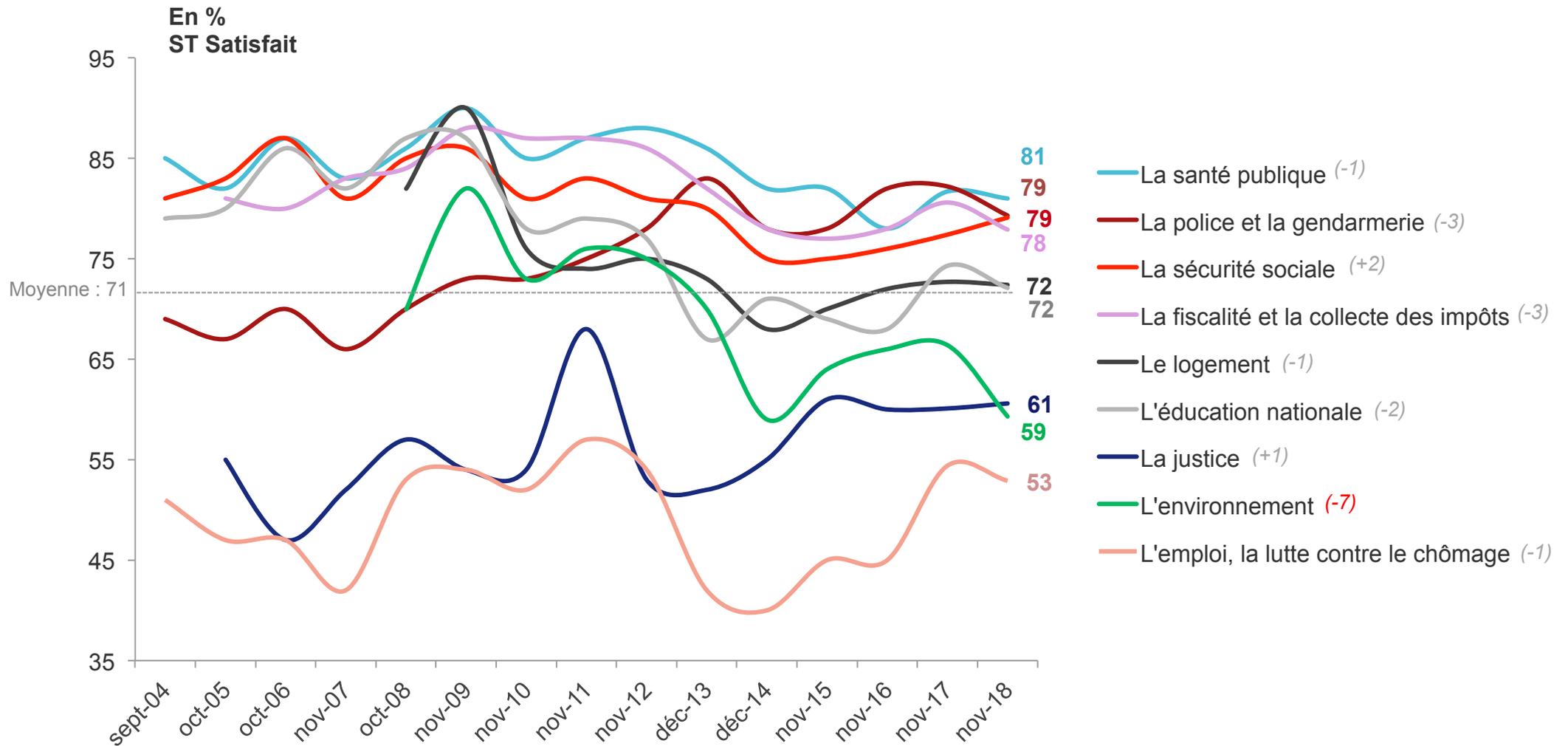
Le niveau de satisfaction des usagers des services publics est stable au global. Il progresse légèrement s'agissant de la sécurité sociale mais se dégrade très nettement concernant les services en charge de l'environnement.



Base : Usagers

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 satisfaction des usagers des services publics de l'environnement enregistre une forte baisse et atteint son plus bas niveau depuis le début de notre baromètre



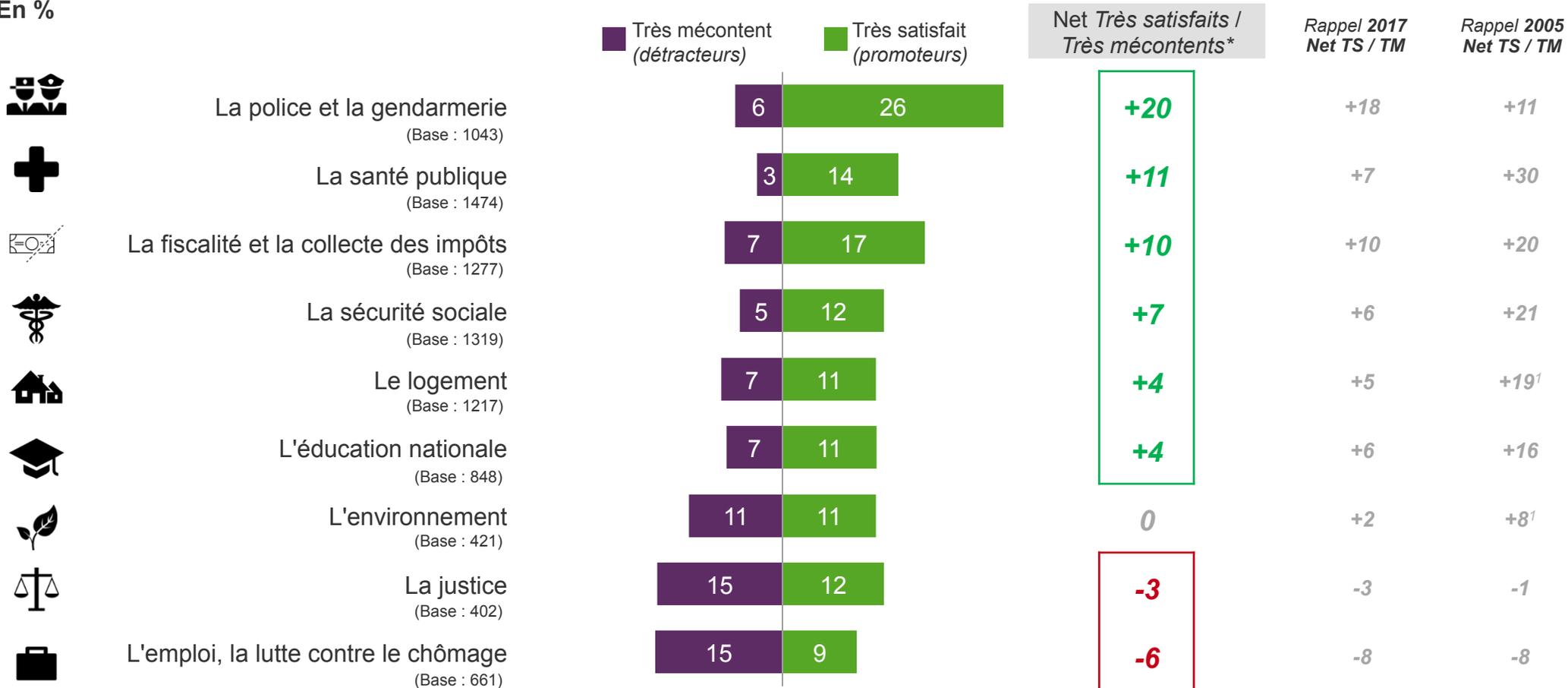
(X) Evolution vs vague précédente

Base : Usagers

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...

Dans le détail, la différence entre la part d'usagers *très satisfaits* et *très mécontents* s'améliore pour la police et la gendarmerie, la santé publique, la sécurité sociale et (dans une moindre mesure) l'emploi

En %

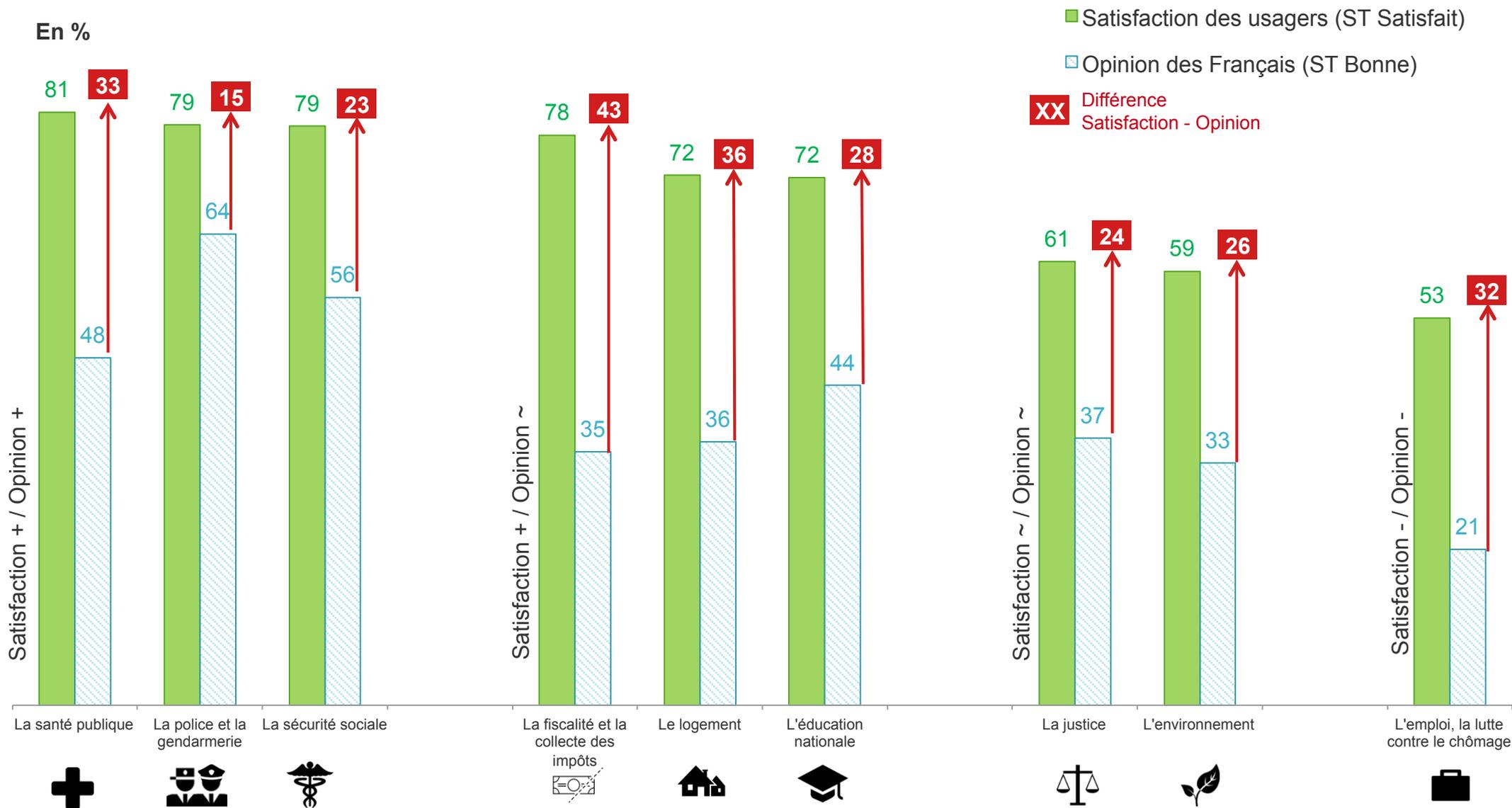


*Ce net correspond à la différence entre la part d'usagers très satisfaits (les promoteurs) et celle des usagers très mécontents (les détracteurs) de l'action de chaque service public.

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

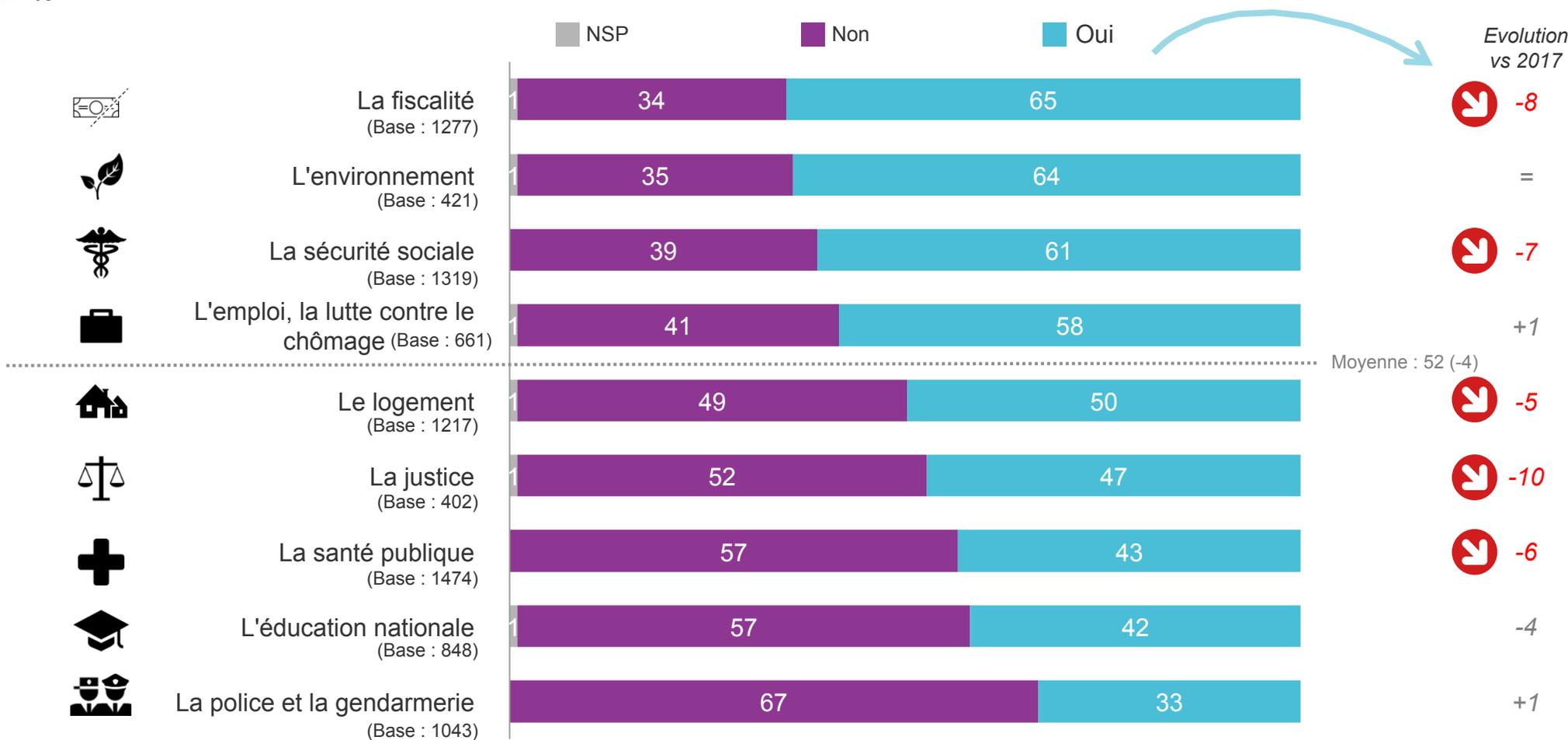
La police et la gendarmerie, la santé publique et la sécurité sociale continuent de concilier bonne opinion des Français et large satisfaction de leurs usagers, malgré des niveaux globalement plus faibles qu'auparavant

En %



Une majorité d'usagers juge que des économies sont possibles dans la plupart des services publics, mais cette part recule nettement cette année encore, et ce pour la majorité des services publics

En %



Base : 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... ?

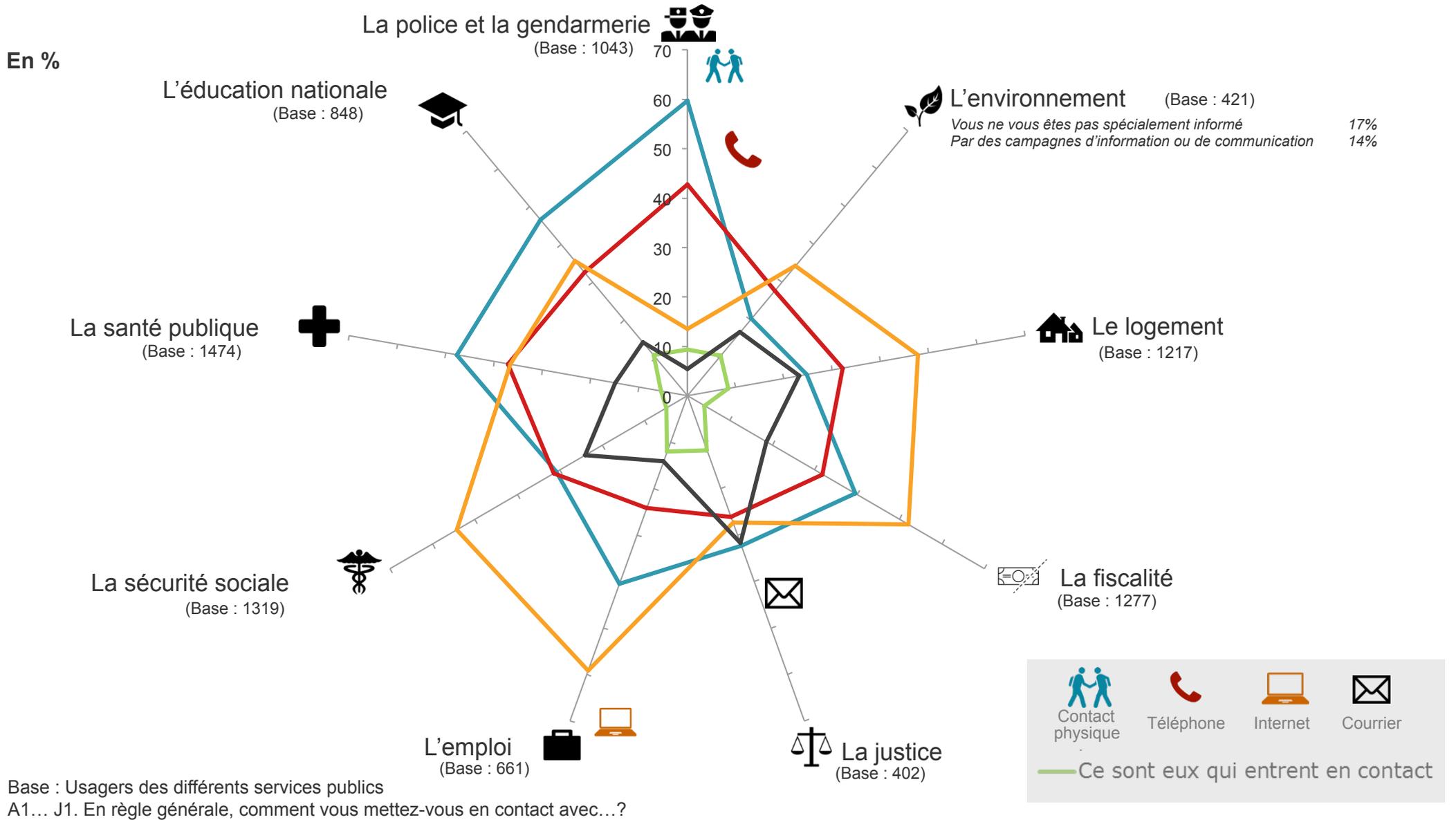
Les priorités aux yeux des usagers de chaque service public restent stables dans le temps, à l'exception de la justice, où la priorité redevient l'inflexibilité des juges

	sept-04	oct-05	oct-06	nov-07	oct-08	nov-09	nov-10	nov-11	nov-12	déc-13	déc-14	Nov-15	Nov-16	Nov-17	Nov-18
 Pol. / Gend.	Prévention	Capacité à se faire respecter		Présence au quotidien + prévention		Présence au quotidien + réactivité		Réactivité				Capacité à se faire respecter et réactivité		Capacité à se faire respecter	
 Santé	La qualité des soins reçus														
 Education	Discipline et civisme	Orienter les élèves	Communiquer aux élèves un savoir		Orienter les élèves	Communiquer aux élèves un savoir					Communiquer un savoir + Discipline et civisme		Communiquer un savoir		
 Environ.					Qualité de l'info	Incitation	Incitation + qualité de l'info	Qualité de l'info			Incitation	Incitation + qualité de l'info		Incitation	
 Sécu.	Rapidité des remboursements		Cotisations et prestations justes	Rapidité des remboursements et des prestations		Niveau de remboursement	Rapidité des remboursements et des prestations			Niveau + rapidité de(s) remboursement	Cotisations et prestations justes + Niveau de remboursement		Niveau de remboursement		
 Justice	Ne pas se tromper et reconnaître ses erreurs					Respect des suspects	Juger rapidement les affaires	Ne pas se tromper et reconnaître ses erreurs			Juger rapidement les affaires	Juger rapidement les affaires + Prise en compte des victimes	Juger rapidement les affaires + être inflexible	Juger rapidement les affaires	Être inflexible
 Fiscalité	Clarté et simplicité des documents administratifs			Clarté et simplicité des documents administratifs + disponibilité des personnels		Clarté et simplicité des documents administratifs	Disponibilité des personnels	Possibilité d'effectuer des démarches à distance	Attitude des personnels	Attitude des personnels + Possibilité d'effectuer des démarches à distance		Clarté et simplicité des documents administratifs			
 Logement					Qualité des offres	Traitement équitable des citoyens		Rapidité dans la finalisation des dossiers			Traitement équitable des citoyens	Traitement équitable + simplicité des démarches	Traitement équitable des citoyens		
 Emploi	Offres d'emplois proposées adaptées et assez nombreuses					Efficacité des formations		Offres d'emplois proposées adaptées et assez nombreuses				Compétence du personnel + offres d'emploi adaptées		Offres d'emplois proposées adaptées et assez nombreuses	

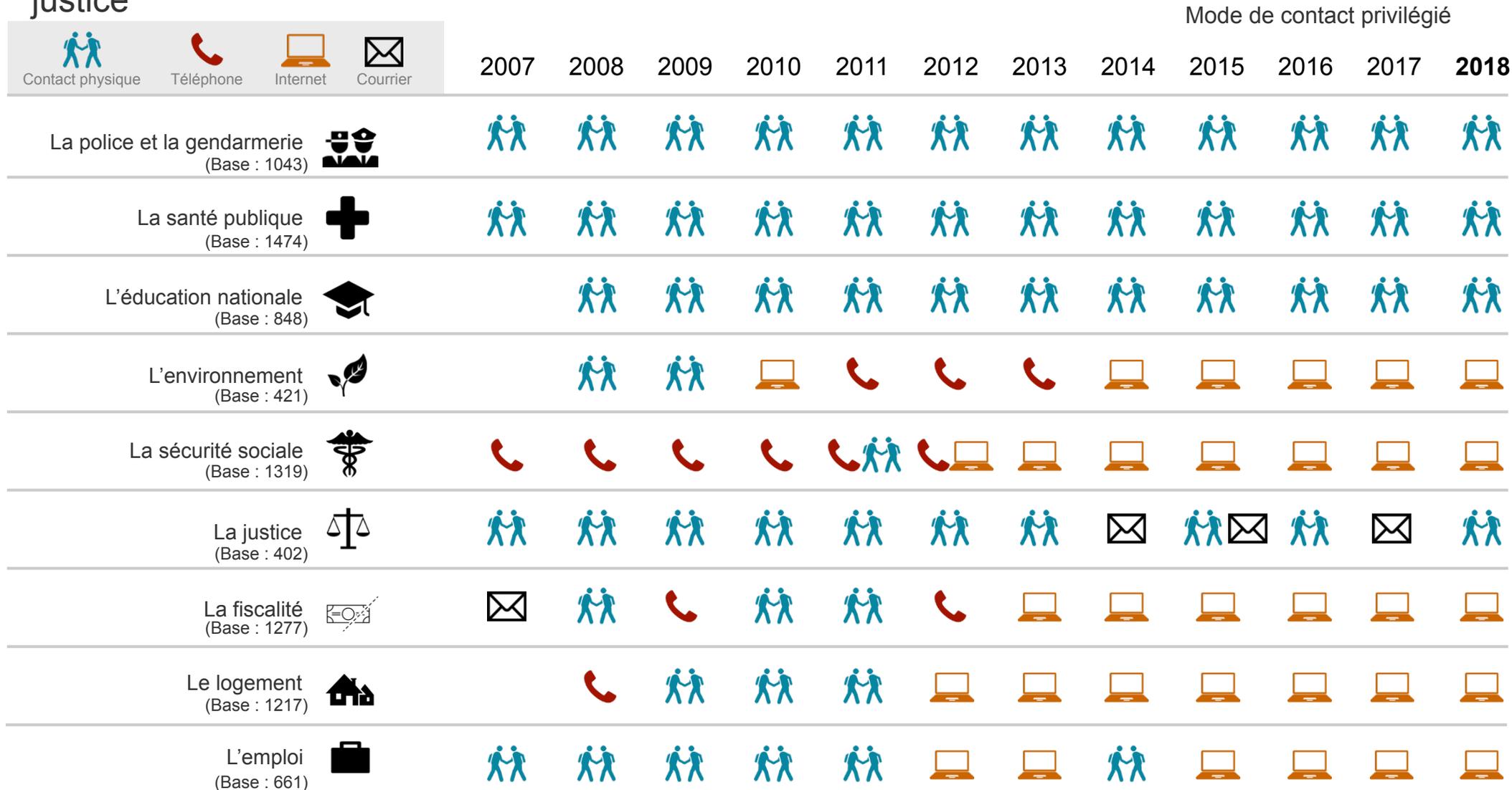
Base : Ensemble (2599)

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

Les modes de contacts restent assez stables par rapport à l'année dernière et Internet ne s'impose pas davantage dans les services où il est le premier mode de contact



Le contact par Internet ne se substitue donc pas au contact physique dans les services où il est le plus ancré. Le contact physique continue de concurrencer les échanges par courrier pour la justice



Base : Usagers

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

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

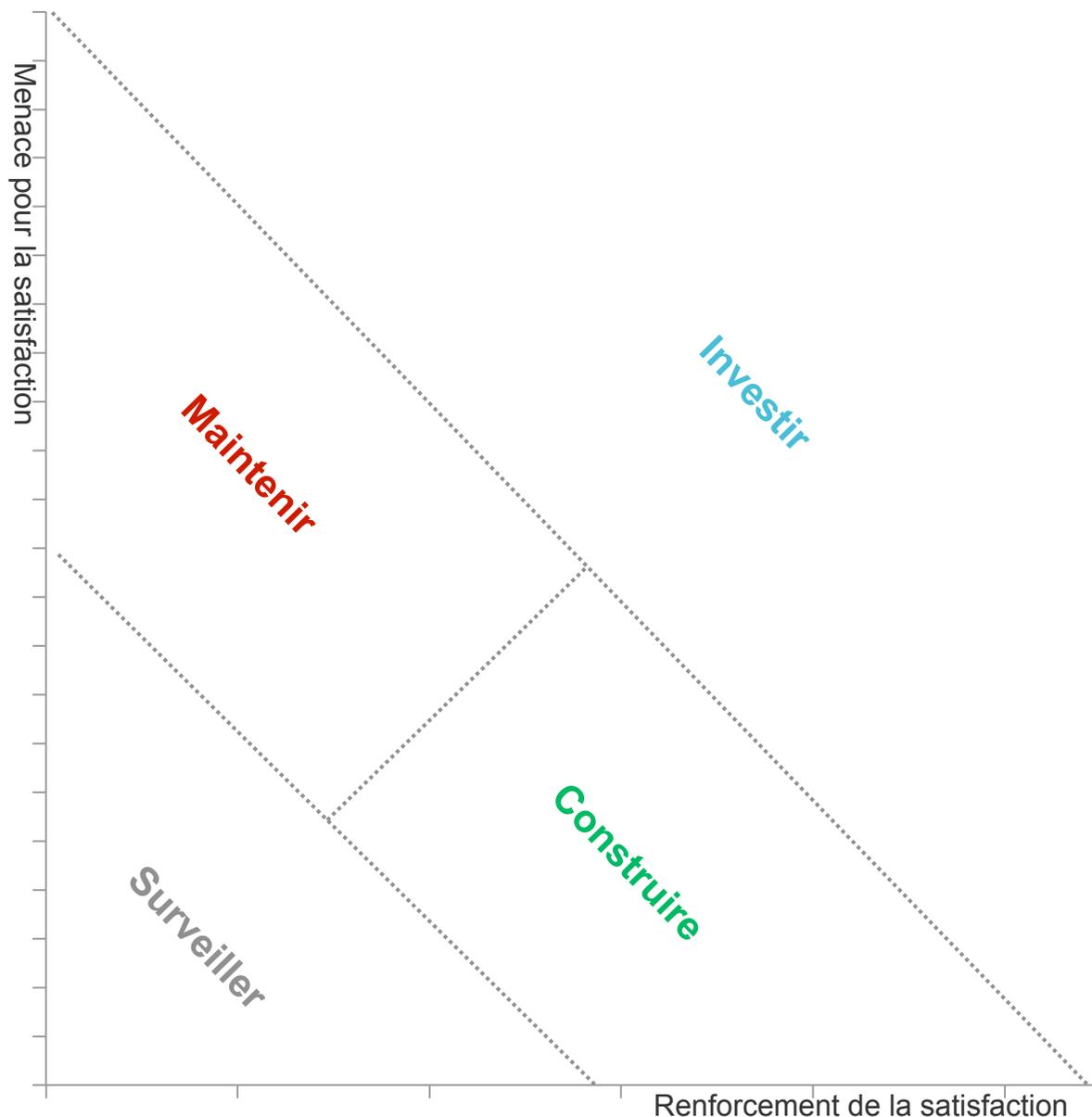
En %		Importance (cité dans les trois premières priorités)	Opinion (ST Bonne)	Satisfaction (ST Satisfait)	Economies possibles (Oui)
	La police et la gendarmerie	33	 64	 79	33
	L'éducation nationale	 36	44	72	42
	La santé publique	 44	 48 	 81	43 
	La sécurité sociale	17	 56	 79	 61 
	L'emploi, la lutte contre le chômage	 44 	21 	53	58
	La justice	27	37	61	47 
	La fiscalité	16	35	78	 65 
	Le logement	20 	36	72	50 
	L'environnement	26 	33 	59 	 64
MOYENNE		29	41	71	52

  Sont précisées ici les évolutions significatives positives ou négatives par rapport à 2017

4

Résultats par service public

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**

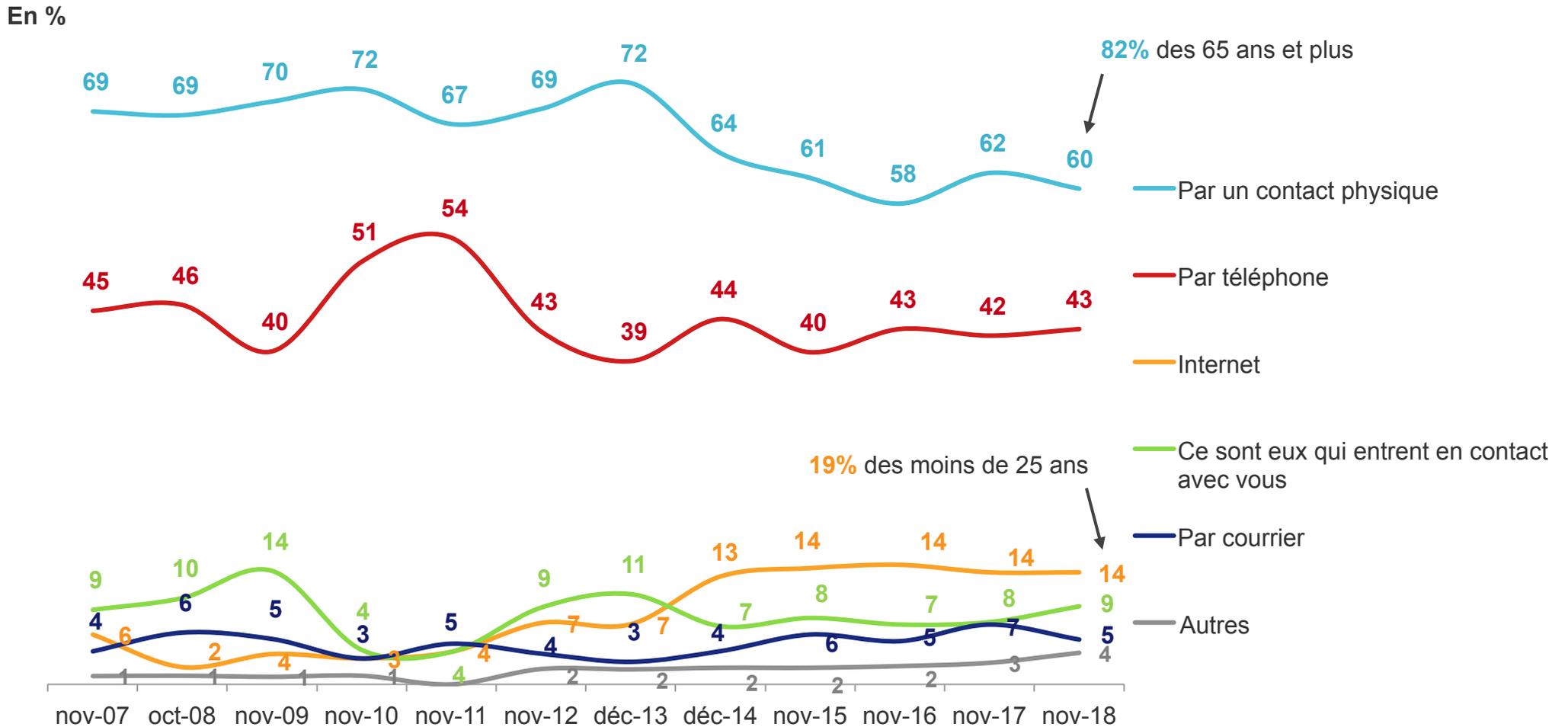
Dans les graphiques, le niveau de satisfaction pour chaque aspect est précisé.

4.1

La police et la gendarmerie



Bien qu'en légère baisse, le contact physique reste le mode de contact privilégié avec la police et la gendarmerie



Base : Usagers (1043)

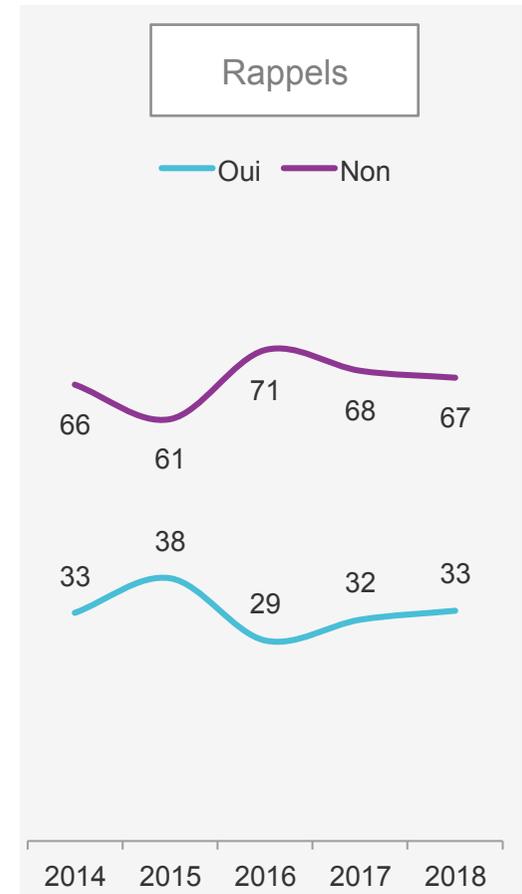
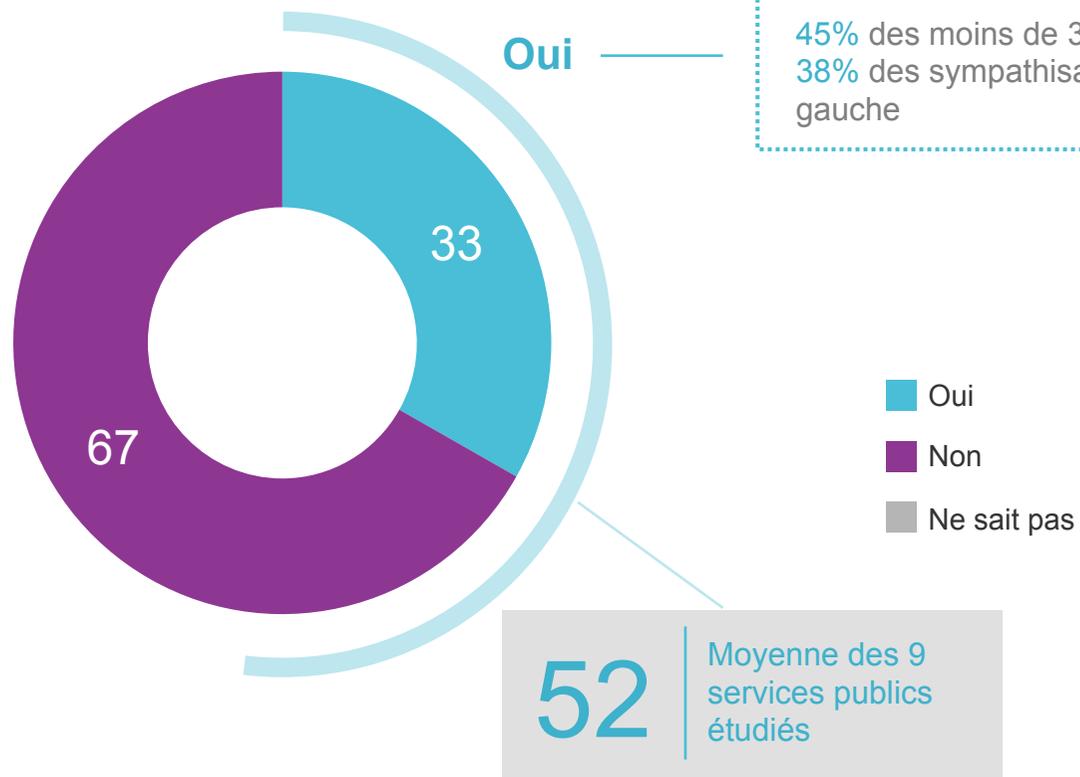
A1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec la police ou la gendarmerie ?

Pour ses usagers, la police et la gendarmerie sont cette année encore un secteur où des économies semblent difficilement envisageables



Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service

En %



Base : Usagers (1043)

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 ?

(X) Evolution vs vague précédente

Police et gendarmerie : malgré des baisses, l'opinion comme la satisfaction se maintiennent bien au-dessus de la moyenne des neuf services publics

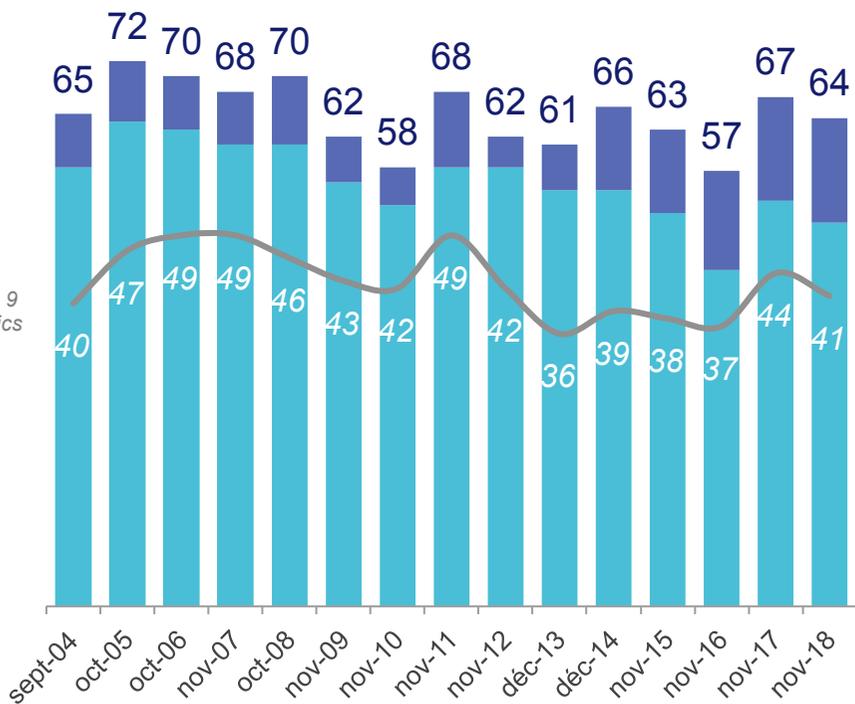


En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

Moyenne des 9 services publics étudiés

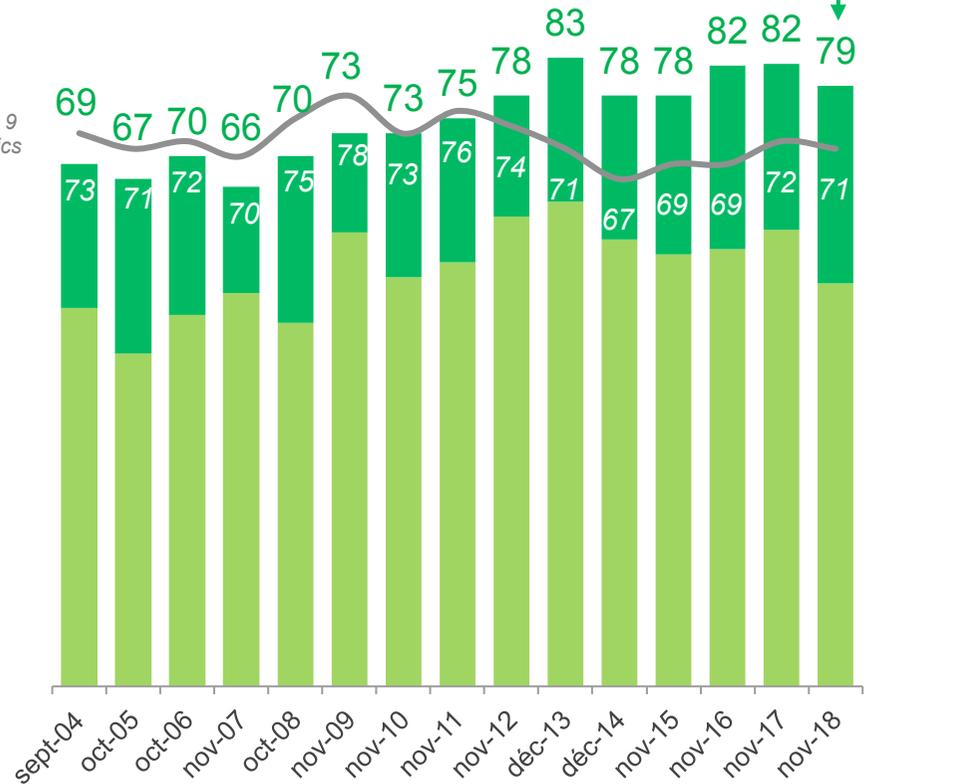


Base : Ensemble (2599)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LA POLICE ET LA GENDARMERIE

ST Satisfait

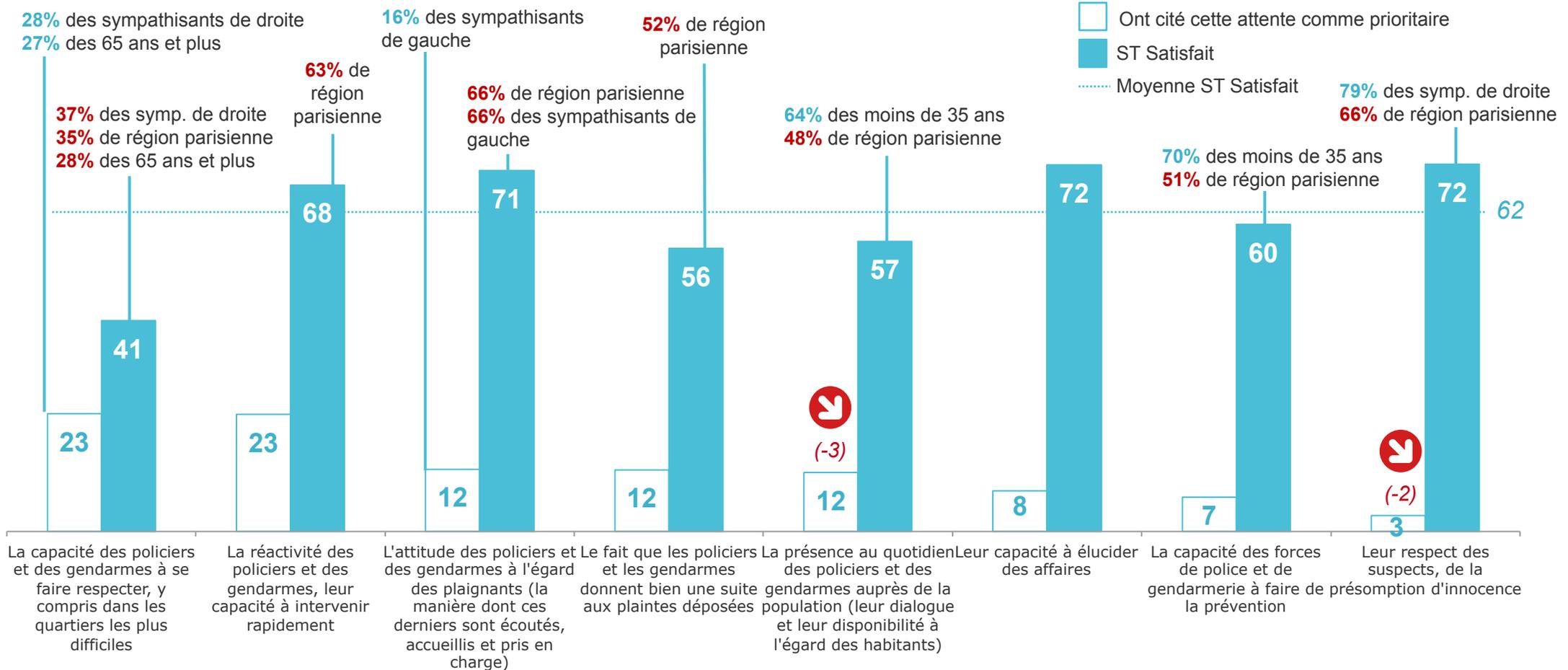
- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



Usagers (1043)
 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?

La capacité des policiers à se faire respecter reste la première attente des usagers et la satisfaction sur ce point s'améliore légèrement. La présence des policiers au quotidien semble cette année moins importante aux usagers



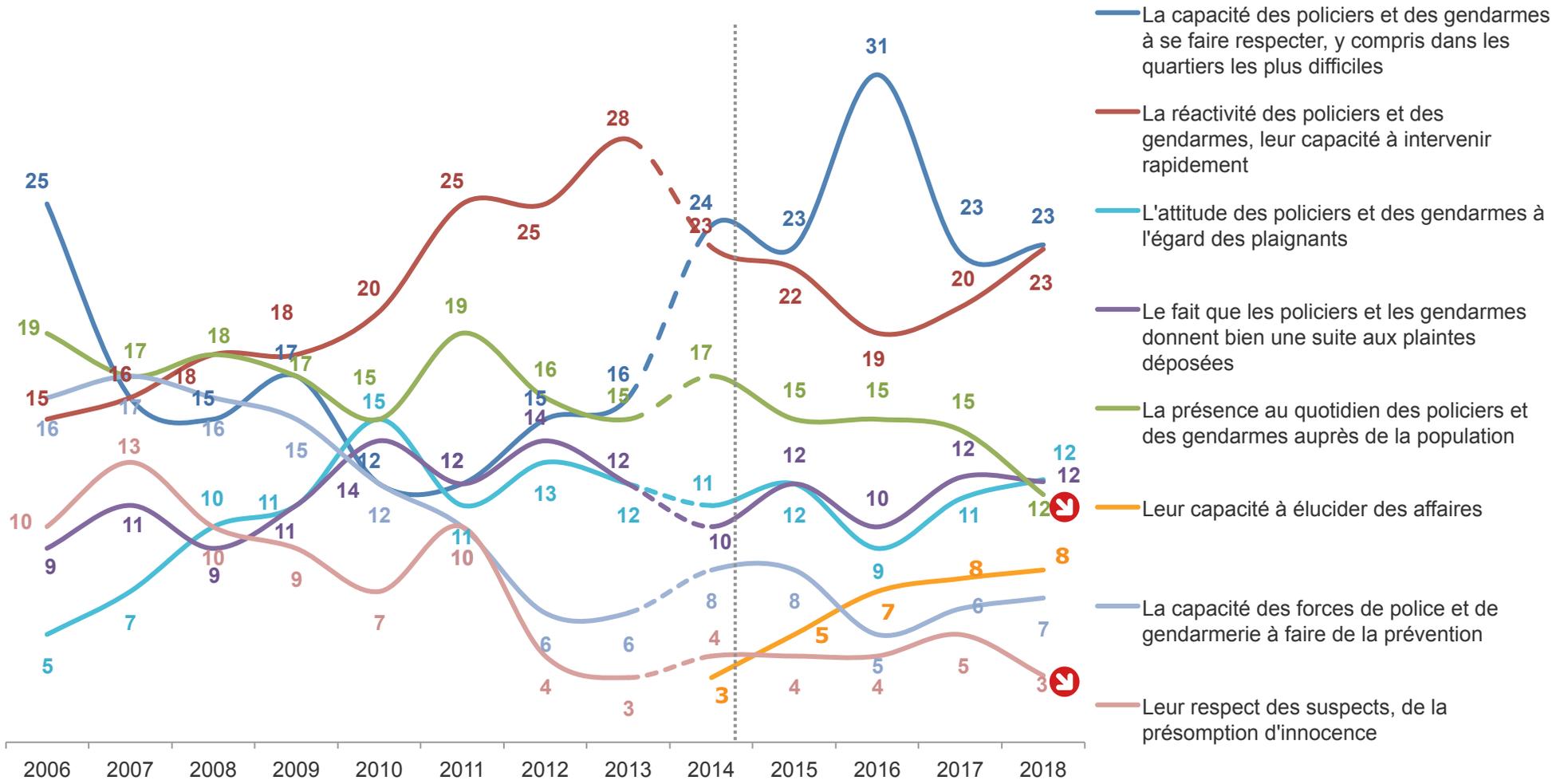
Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

Base : Usagers (1043)

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 ?

A5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la police et de la gendarmerie ? Estimez-vous qu'elle est...

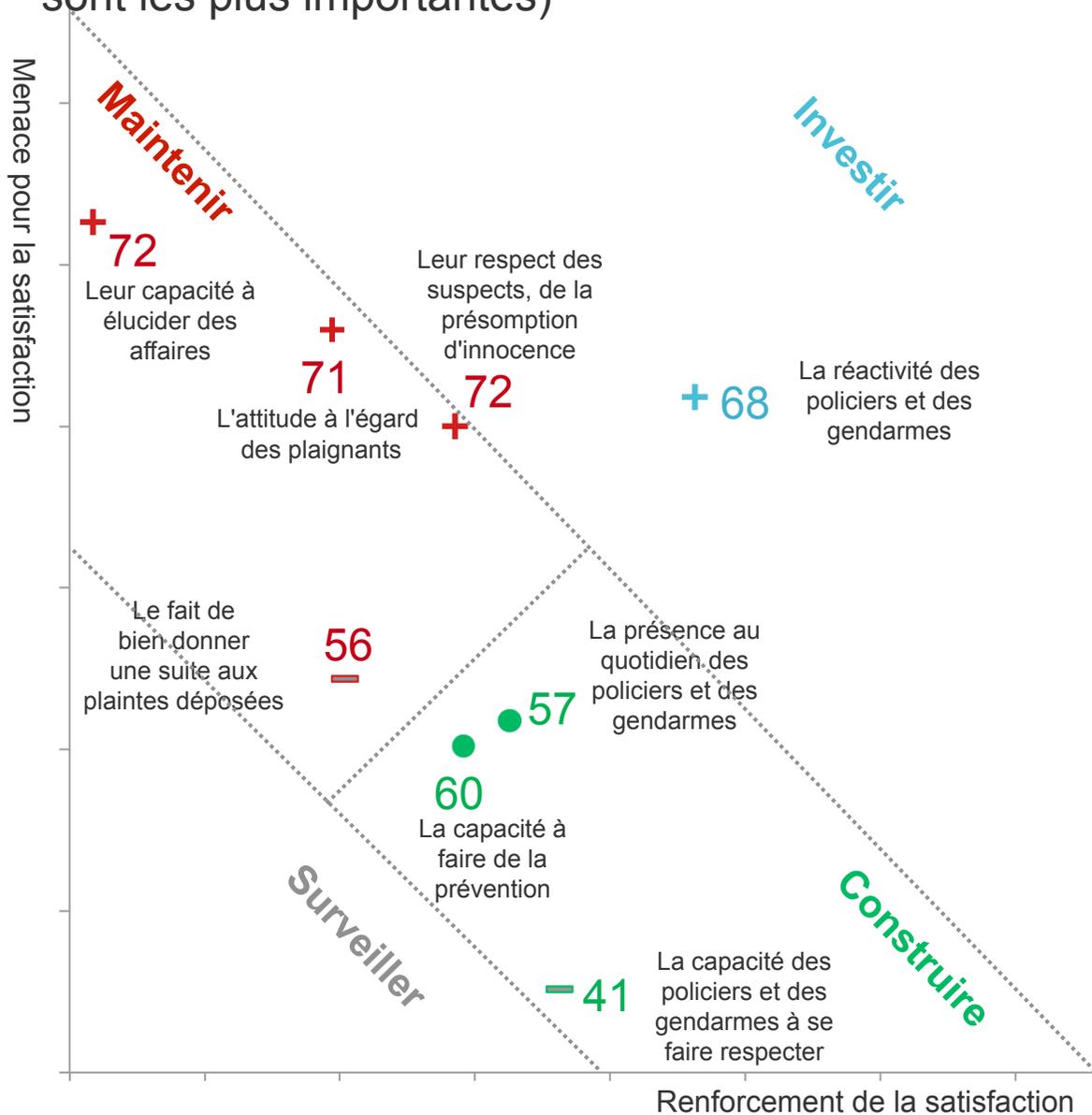
Evolution des attentes prioritaires à l'égard de la police et la gendarmerie (2006-2018)



Base : Usagers (1043)

A4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de la police et de la gendarmerie ?

La capacité des policiers et gendarmes à se faire respecter est le principal levier pour améliorer la satisfaction globale à l'égard de ce service public (et c'est celui où les marges de progression sont les plus importantes)



ST Satisfait

62

Moyenne générale

+ >> moy. générale
● +/- 5 de la moy. générale
- << moy. générale

68 Moyenne Investir

68 Moyenne Maintenir

53 Moyenne Construire

- Moyenne Surveiller

4.2

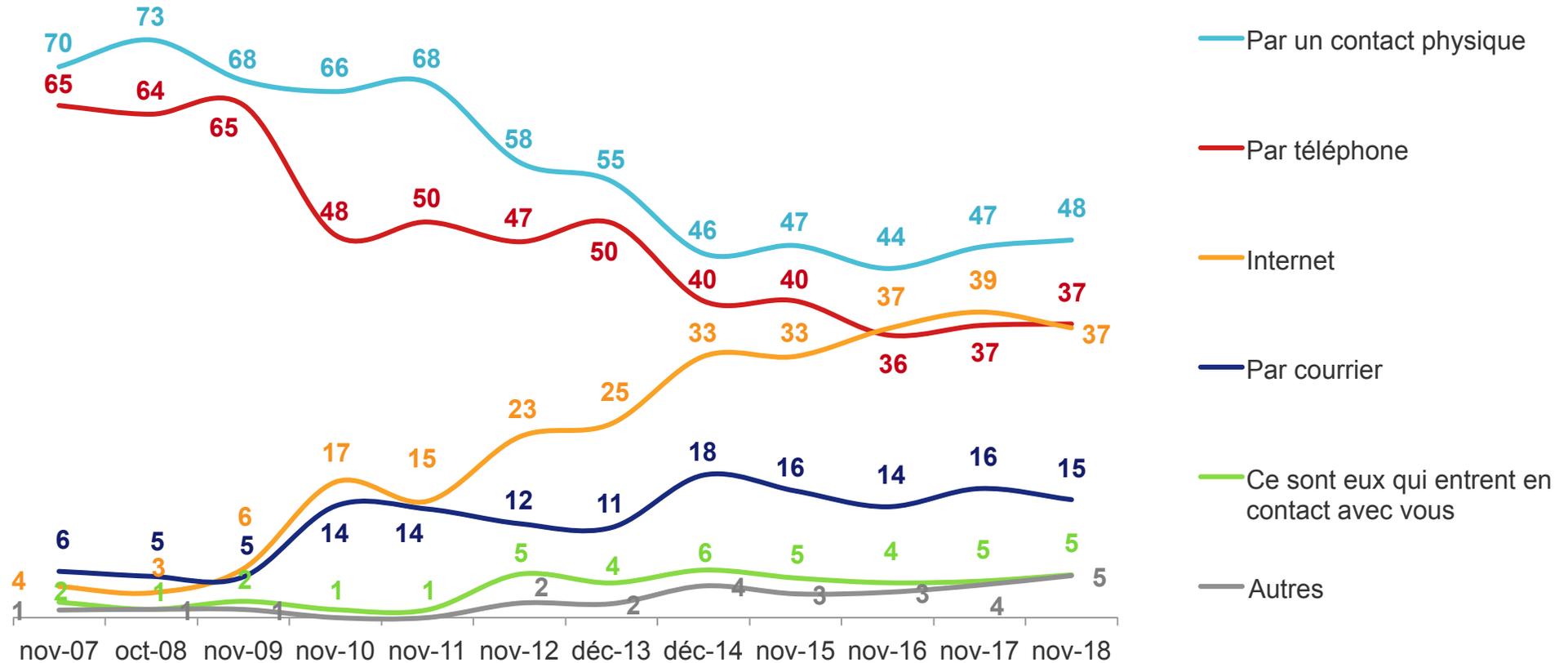
La santé publique



Le contact physique confirme sa position de contact privilégié avec les services de santé publique. Le téléphone et Internet sont eux tout autant utilisés



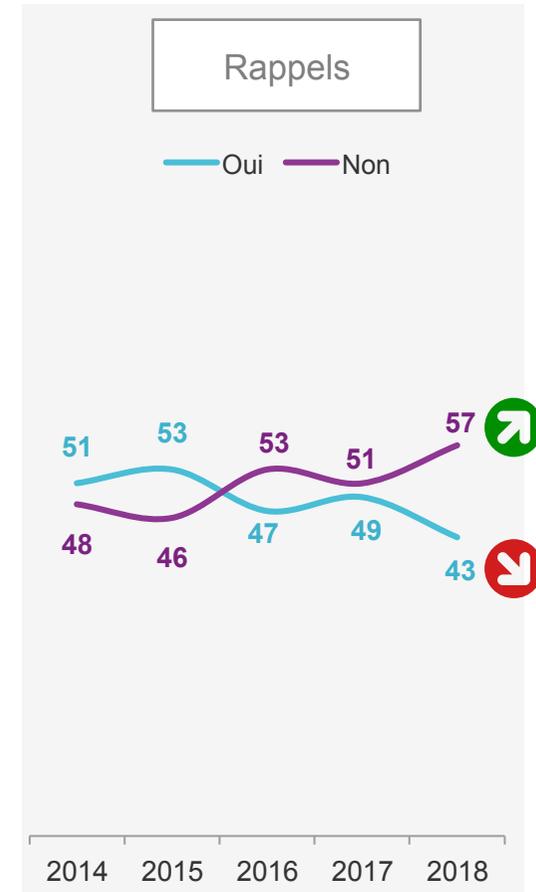
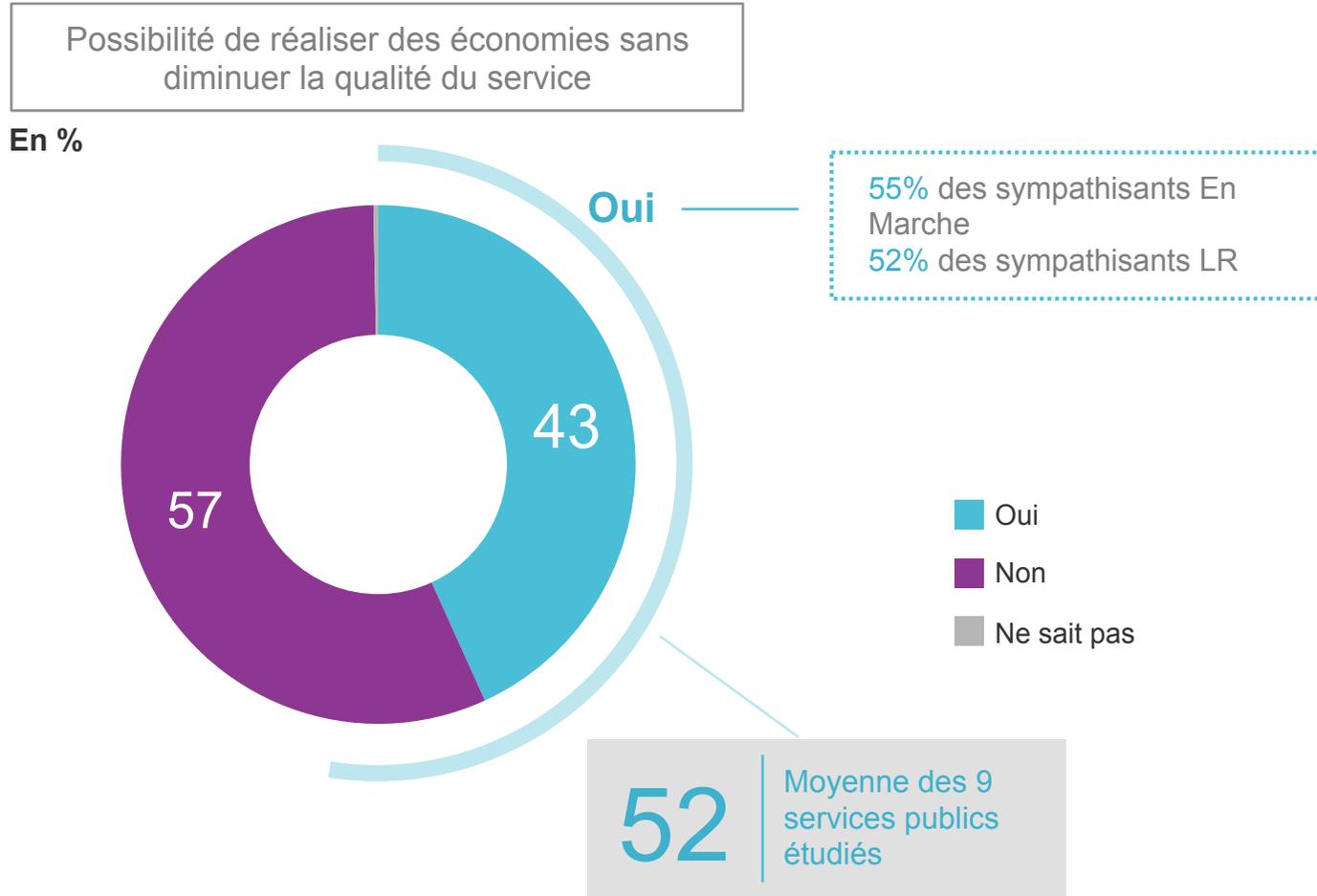
En %



Base : Usagers (1474)

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

Les usagers sont plus nombreux que l'année dernière à considérer qu'on ne peut faire des économies importantes dans le domaine de la santé publique sans diminuer la qualité de service : un secteur à préserver



Base : Usagers (1474)

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 ?

(X) Evolution vs vague précédente

La satisfaction des usagers à l'égard du système de santé publique reste stable, mais pas l'opinion des Français, qui baisse assez nettement cette année

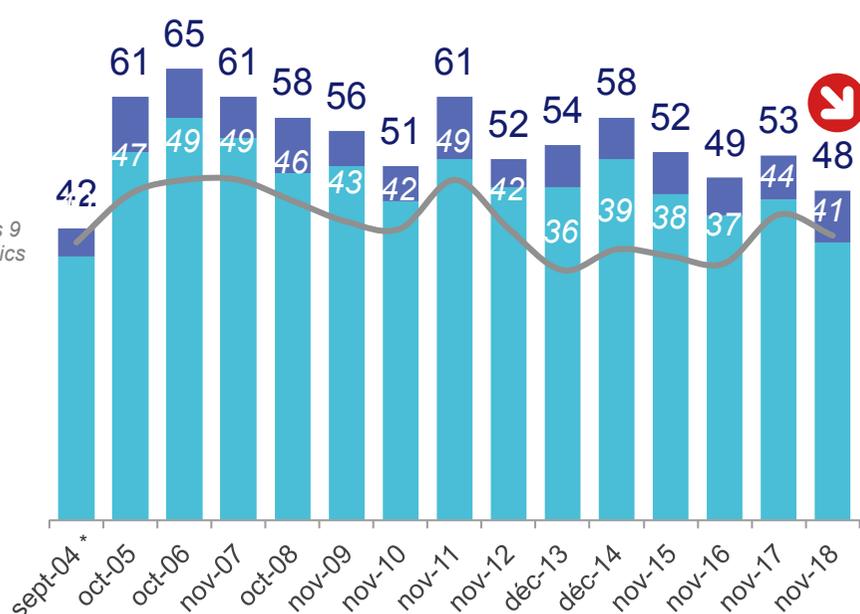


En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

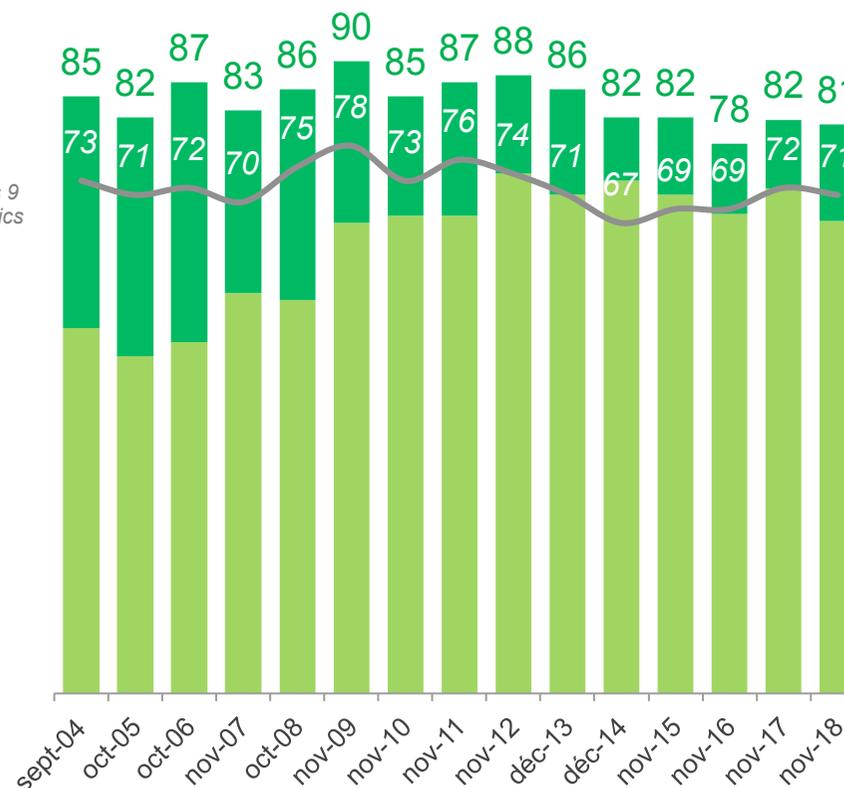
Moyenne des 9 services publics étudiés



ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



* Santé publique et sécurité sociale n'ont commencé à être mesurées séparément sur cette question qu'en 2005

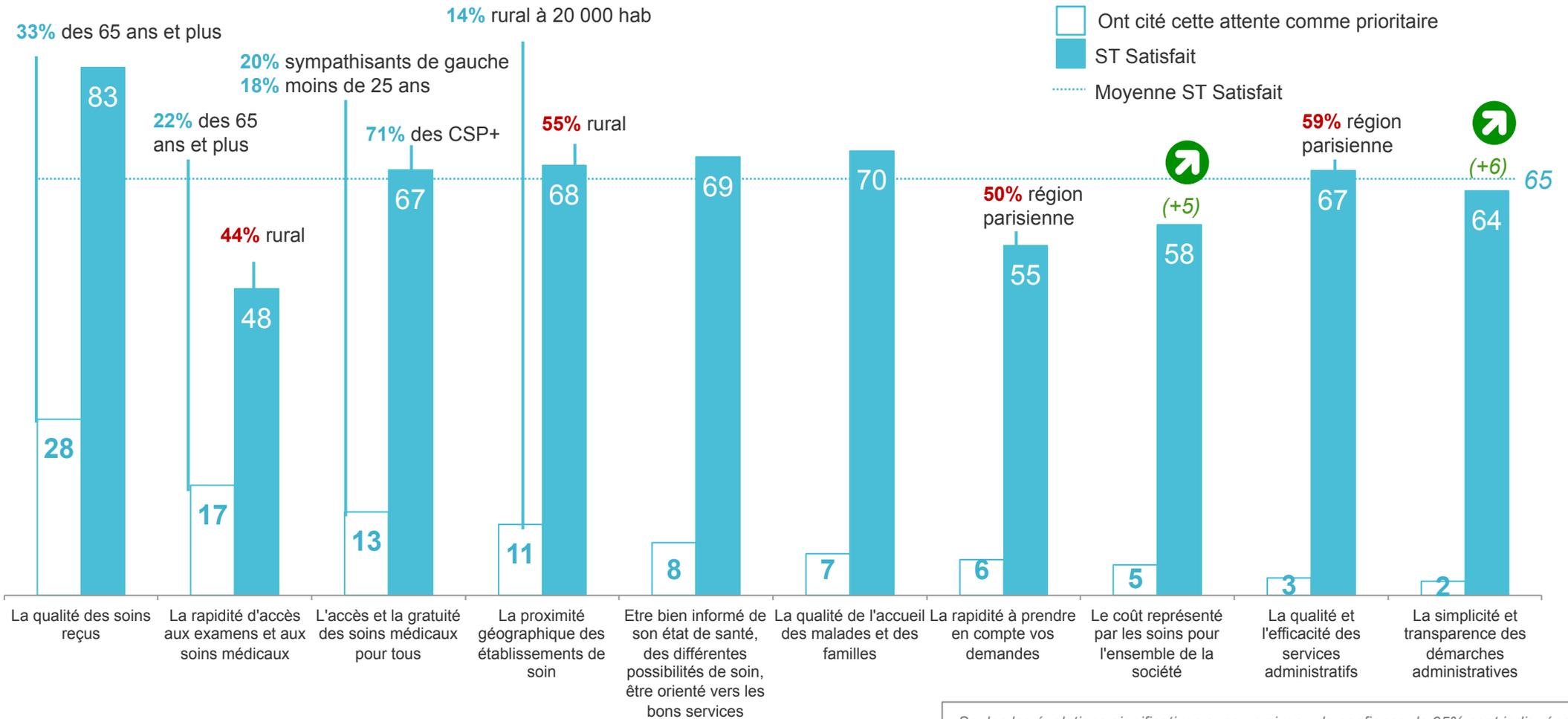
Base : Ensemble (2599)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LA SANTÉ PUBLIQUE

Base : Usagers (1474)
 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 ?

Dans un contexte de grande stabilité des attentes, la qualité des soins reste l'attente prioritaire des usagers des services de la santé qui continuent d'en être satisfaits



En %



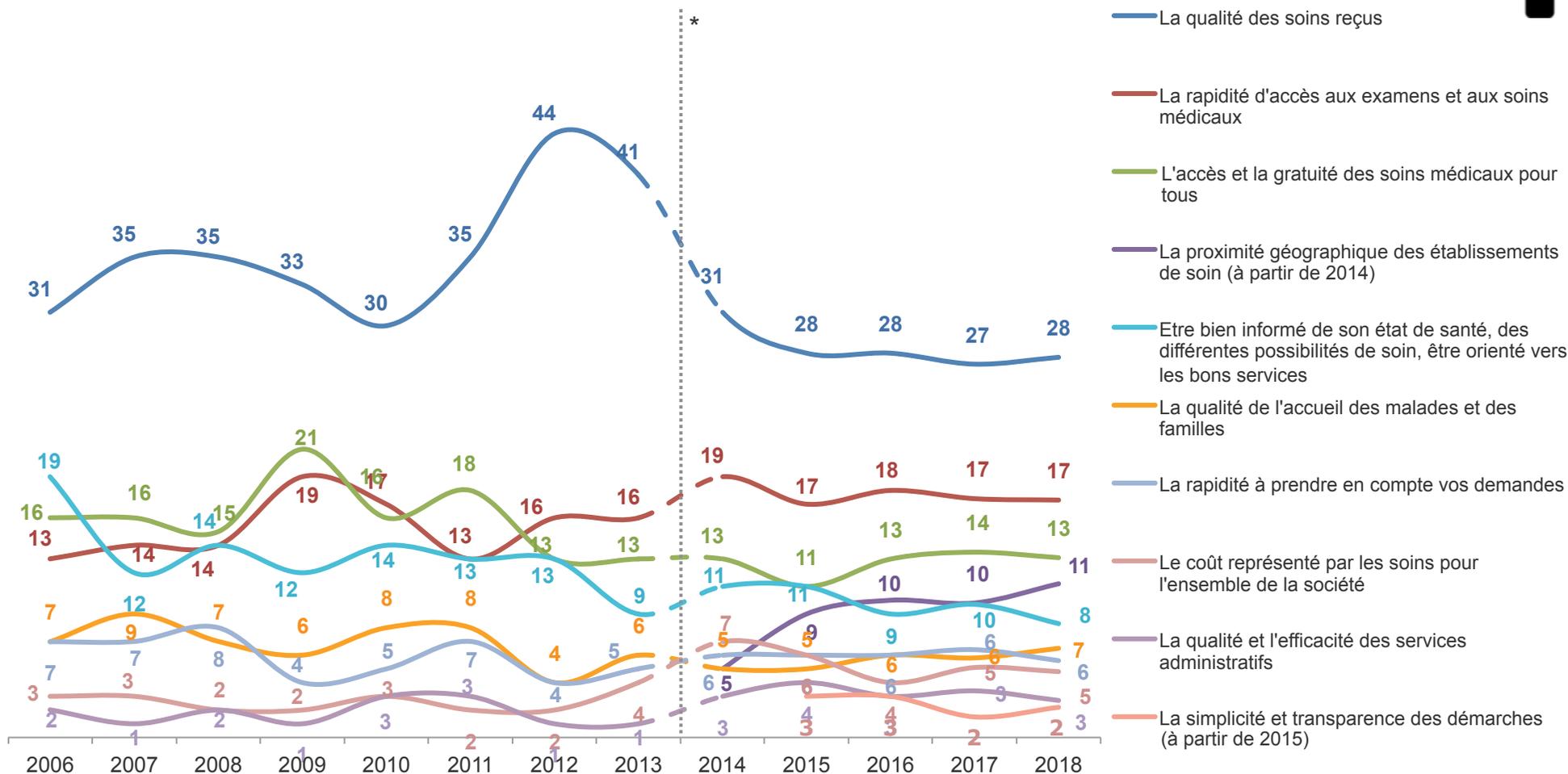
Base : Usagers (1474)

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...

Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

Evolution des attentes prioritaires à l'égard de la santé publique (2006-2018)

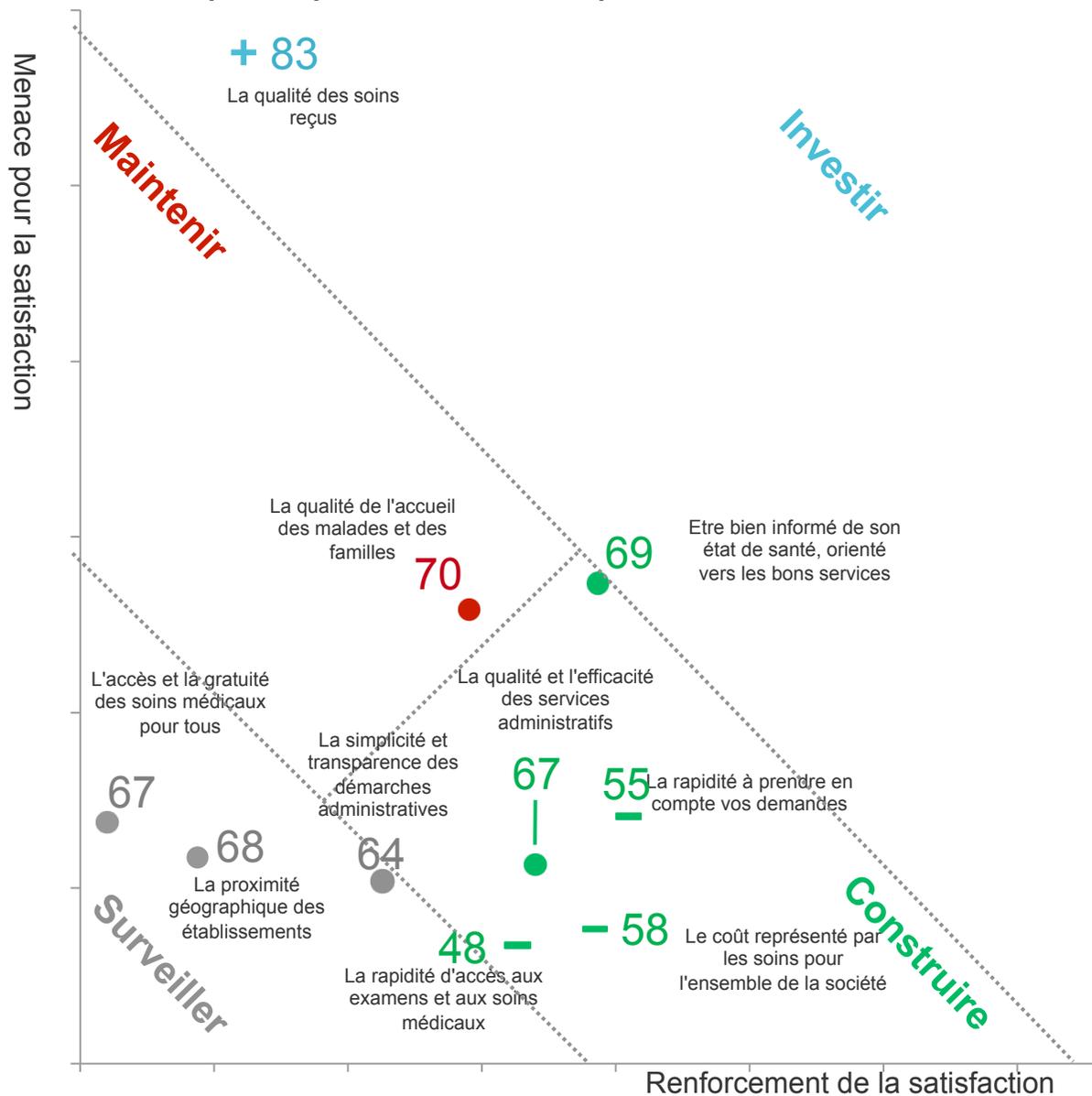


*En 2014, un nouvel item « La proximité géographique des établissements de soin » a été ajouté à la liste. Les évolutions entre 2013 et 2014 sont à interpréter avec prudence.

Base : Usagers (1474)

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 ?

La rapidité d'accès aux soins, de réponse aux demandes et le coût des soins pour la société sont les principales attentes pour améliorer la satisfaction des usagers



ST Satisfait

65 **+** Moyenne générale

+ >> moy. générale
 • +/- 5 de la moy. générale
 - << moy. générale

- 83** Moyenne **Investir**
- 70** Moyenne **Maintenir**
- 59** Moyenne **Construire**
- 66** Moyenne **Surveiller**

4.3

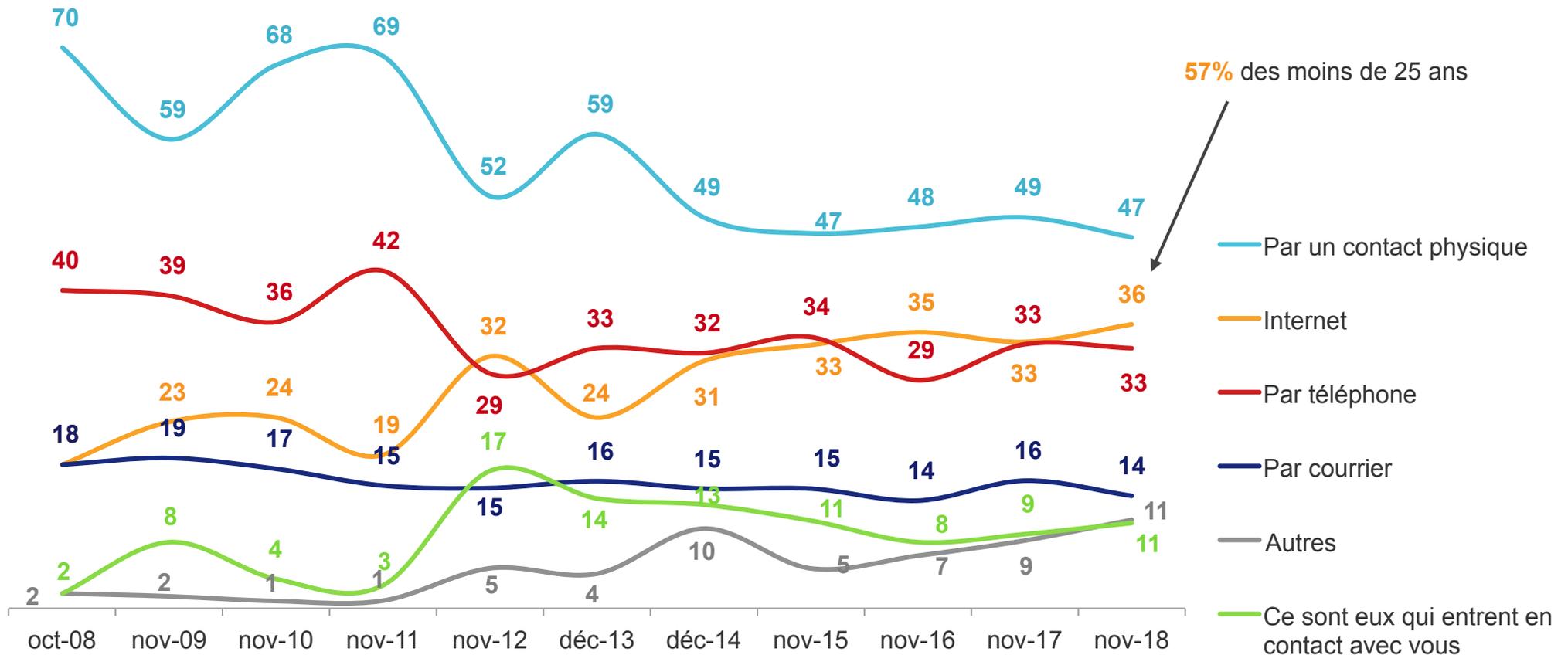
L'éducation nationale



Comme l'année dernière, le mode de contact privilégié avec les services de l'éducation nationale est physique. Cette année, Internet passe à nouveau devant le téléphone, mais est davantage utilisé par les élèves et étudiants



En %

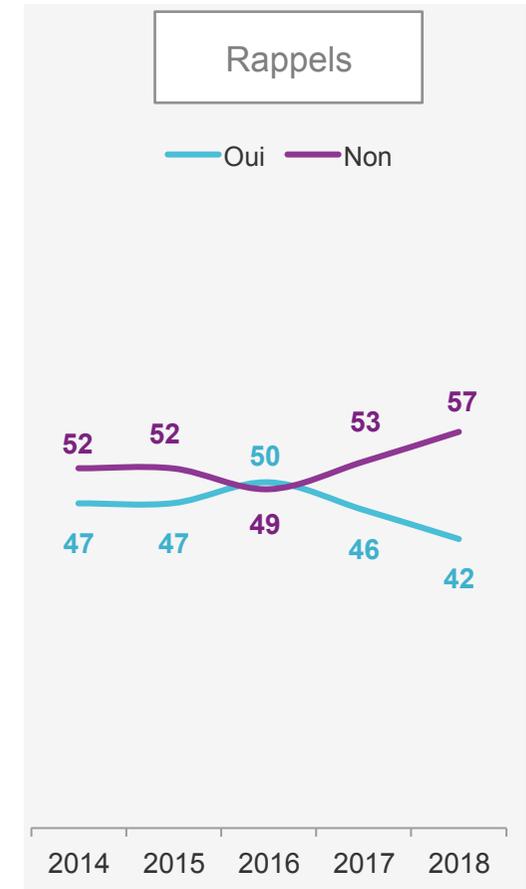
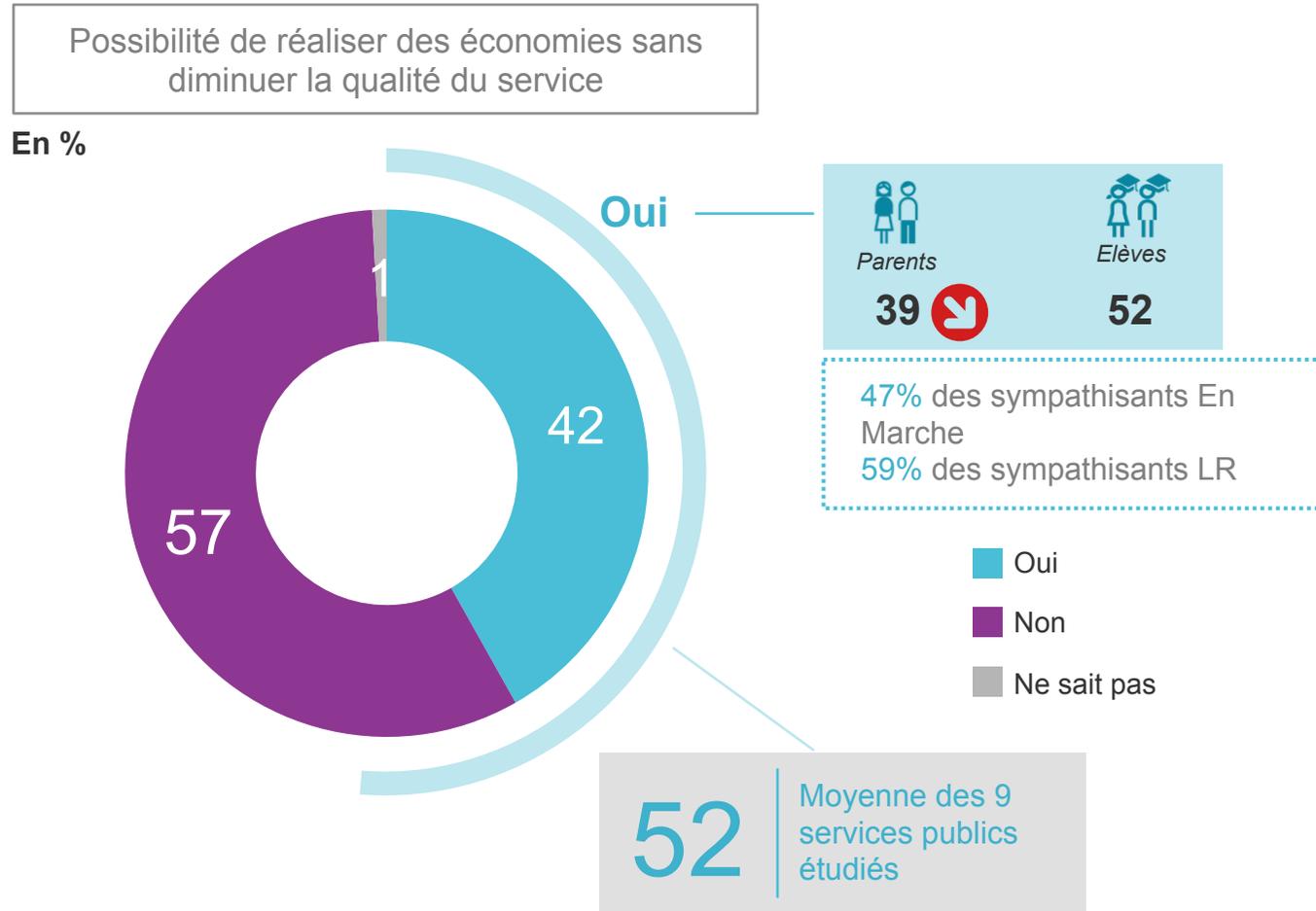


Base : Usagers (848)

B1 En règle générale, comment vous mettez-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 ? Posée aux parents

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

Cette année encore les élèves sont très partagés quant à la possibilité de réaliser des économies dans l'éducation nationale sans diminuer la qualité du service. Les parents sont cette année moins nombreux à estimer que des économies sont possibles



Base : Usagers (848)

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 ?

(X) Evolution vs vague précédente

La satisfaction et l'opinion à l'égard de l'éducation nationale restent stables

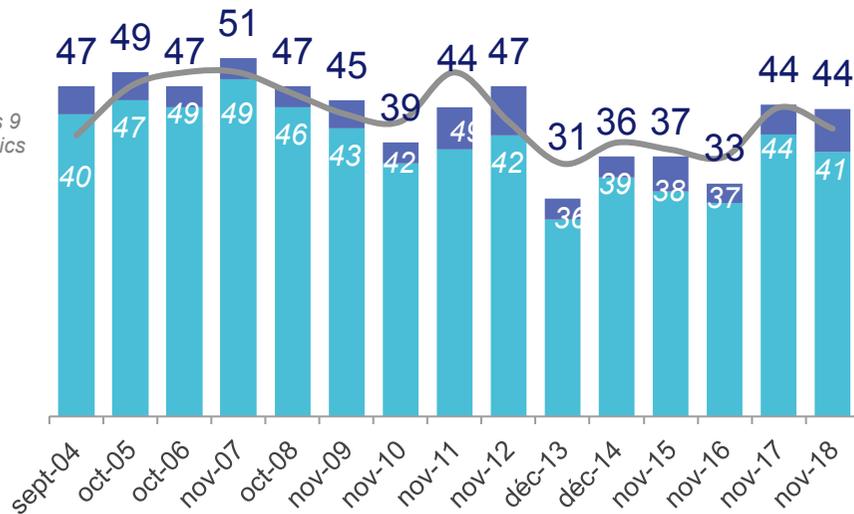


En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Ensemble (2599)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 L'EDUCATION NATIONALE

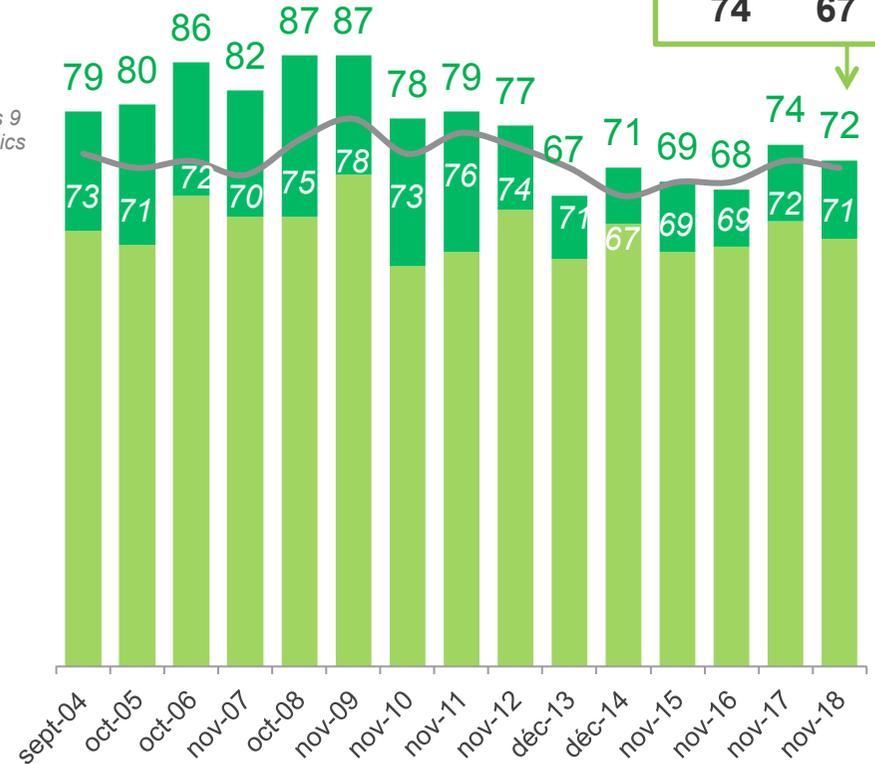
ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Parents
74

Elèves
67

Moyenne des 9 services publics étudiés



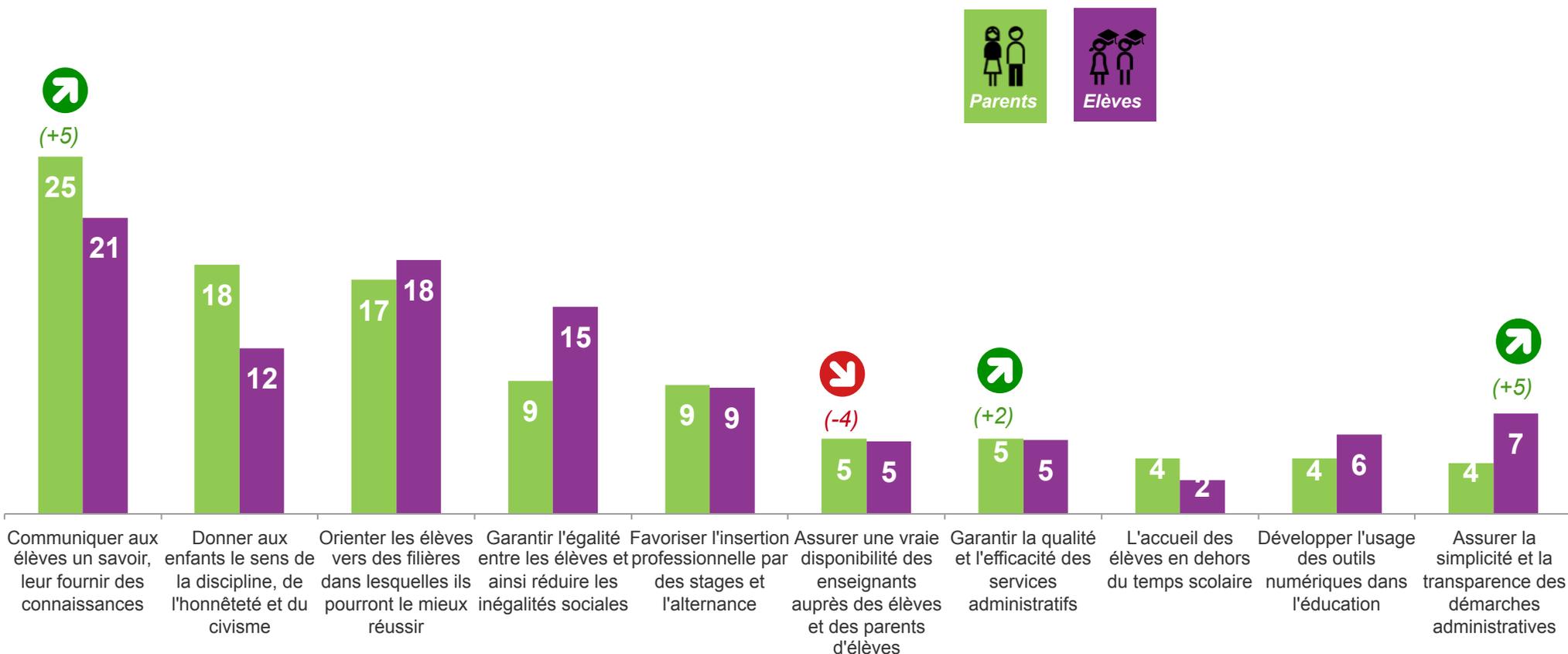
Base : Usagers (848)
 B2/ C2 Globalement, en tant que parent d'élève/ en tant qu'élève ou étudiant, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'éducation fournie à vos enfants dans les écoles publiques françaises, que ce soit à l'école primaire, au collège ou au lycée ?

Cette année encore, les élèves citent davantage que leurs parents l'orientation et la garantie d'égalité comme attentes prioritaires à l'égard de l'éducation nationale



En %

LES ATTENTES EXPRIMÉES PAR LES PARENTS D'ÉLÈVES ET LES ÉLÈVES



Base : Usagers (parents 672 / enfants 176)

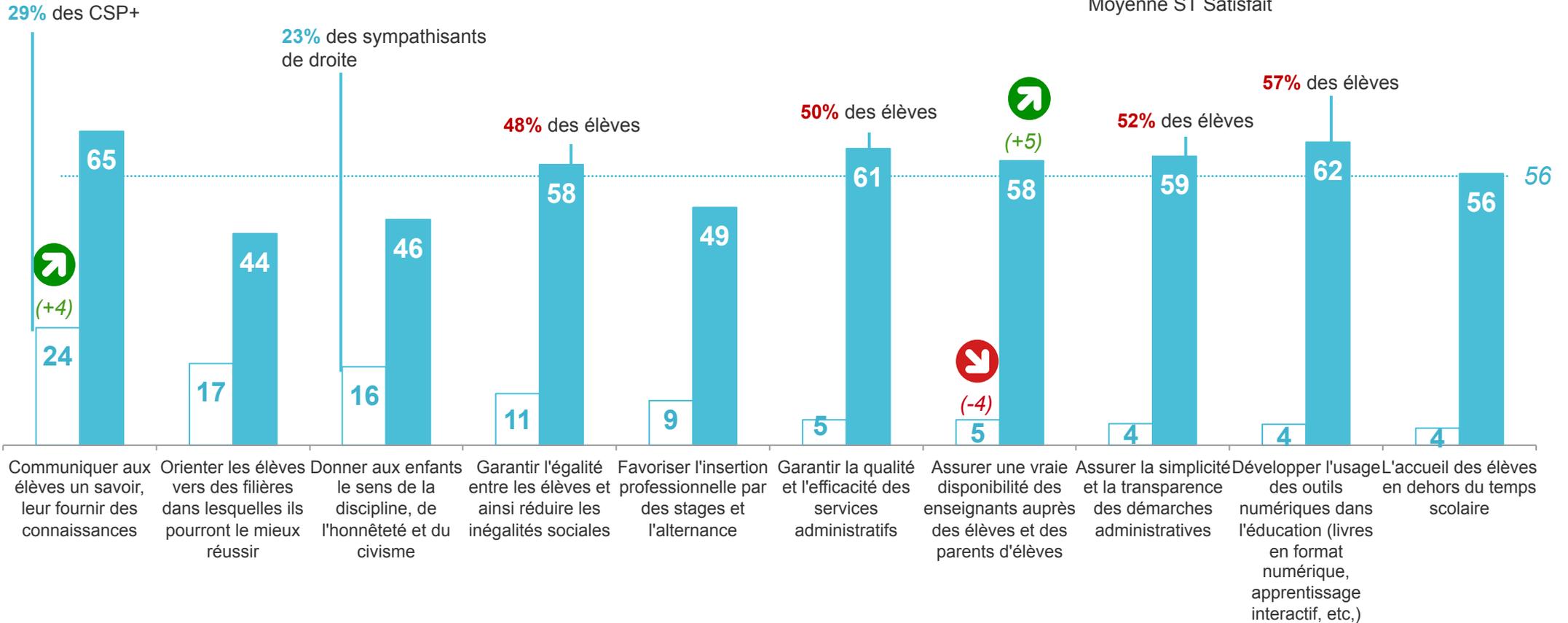
B4/C4 Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève/ qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'éducation nationale ?

L'attente prioritaire, qui est de communiquer un savoir aux élèves, se renforce, notamment chez les parents. La disponibilité des enseignants est mieux jugée que l'année dernière et apparaît comme moins prioritaire



En %

Ont cité cette attente comme prioritaire
 ST Satisfait
 Moyenne ST Satisfait



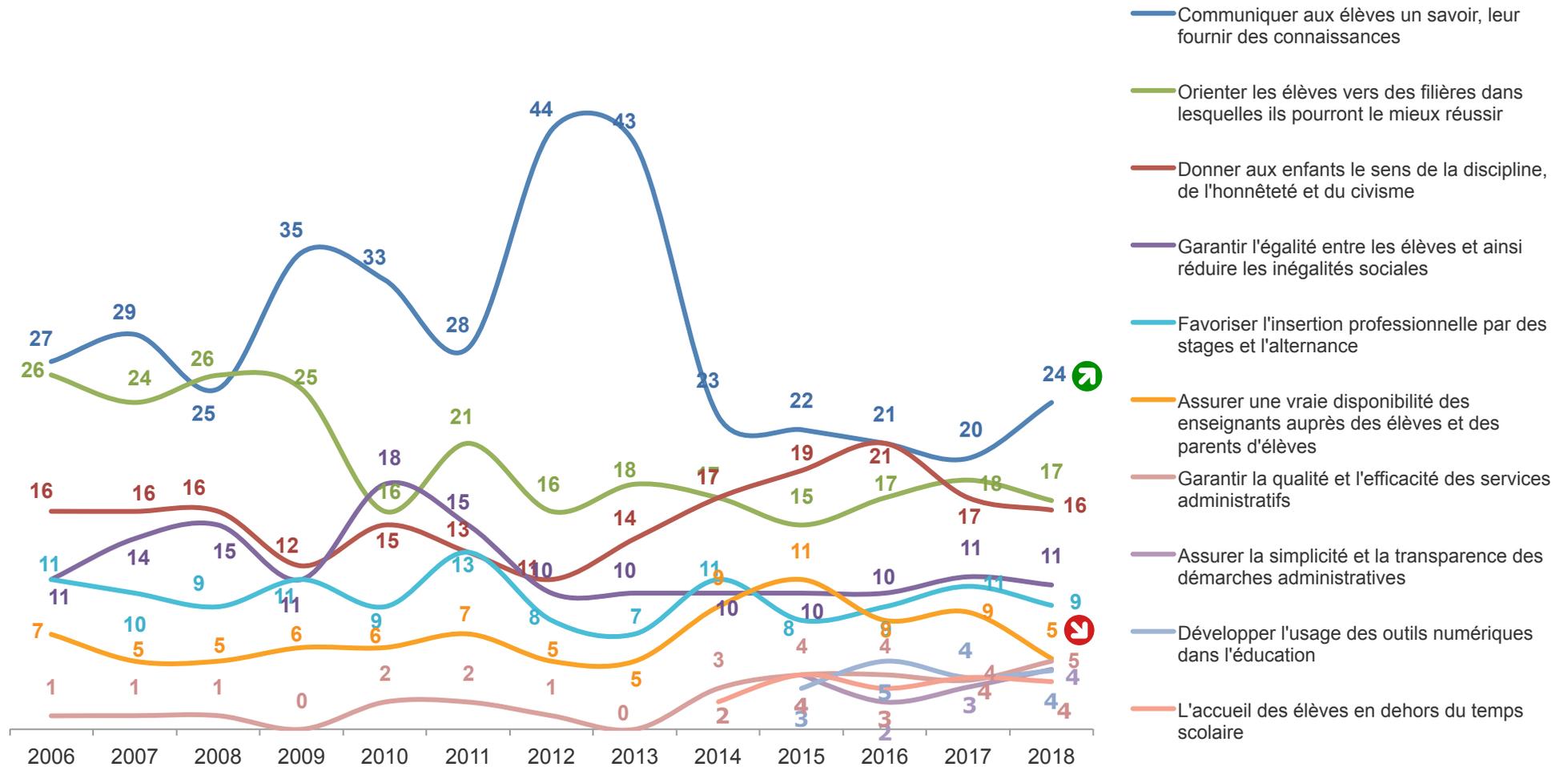
Base : Usagers (848)

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...

Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

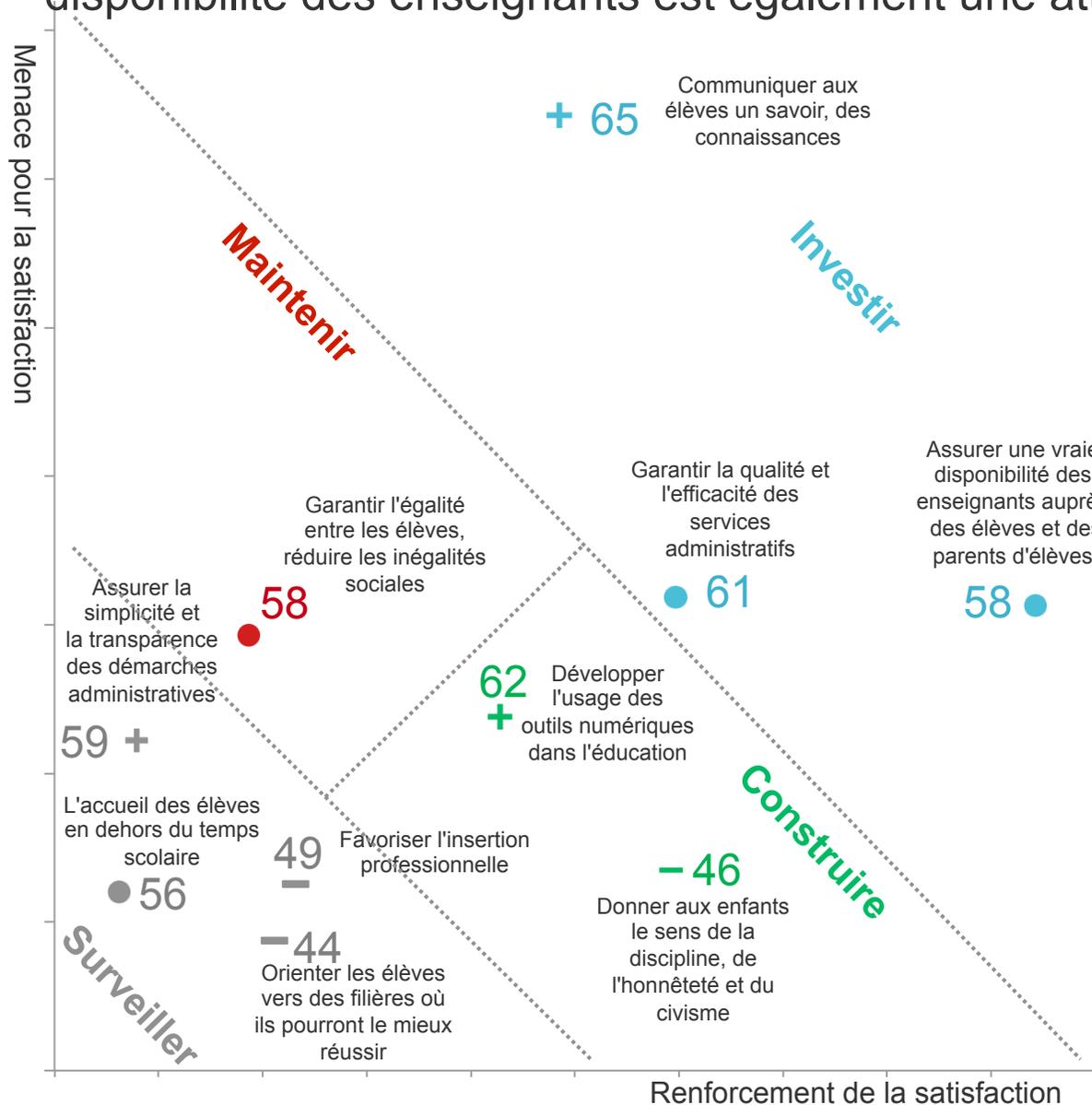
Evolution des attentes prioritaires à l'égard de l'éducation nationale (2006-2018)



Base : Usagers (848)

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 ?

Donner aux élèves le sens de la discipline : un axe qui nécessite cette année encore une progression pour améliorer la satisfaction des usagers à l'égard de l'éducation nationale. La disponibilité des enseignants est également une attente à considérer



ST Satisfait

56 | Moyenne générale

+ >> moy. générale
 • +/- 5 de la moy. générale
 - << moy. générale

- 61 | Moyenne Investir
- 58 | Moyenne Maintenir
- 54 | Moyenne Construire
- 52 | Moyenne Surveiller

4.4

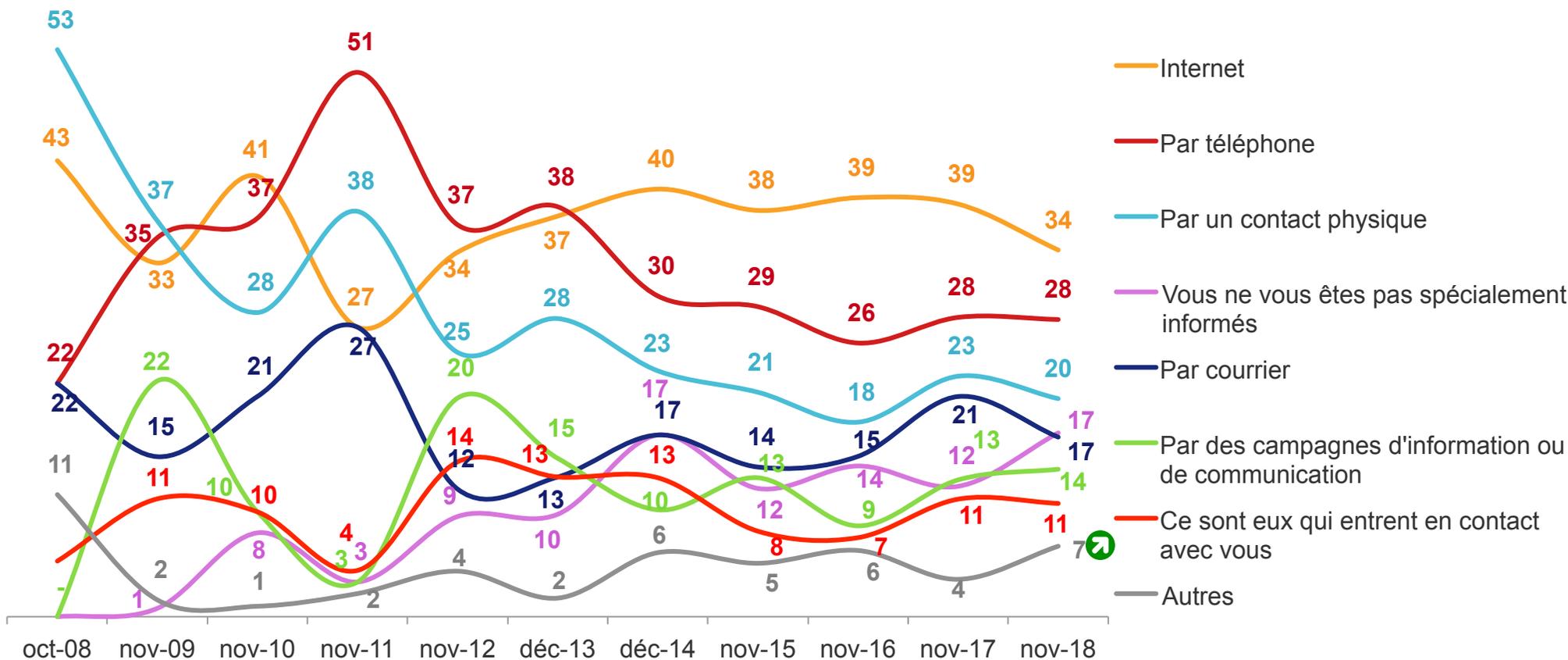
L'environnement



Si Internet continue d'être le moyen de contact privilégié avec les services en charge de l'environnement, il recule cette année



En %



Base : Usagers (421)

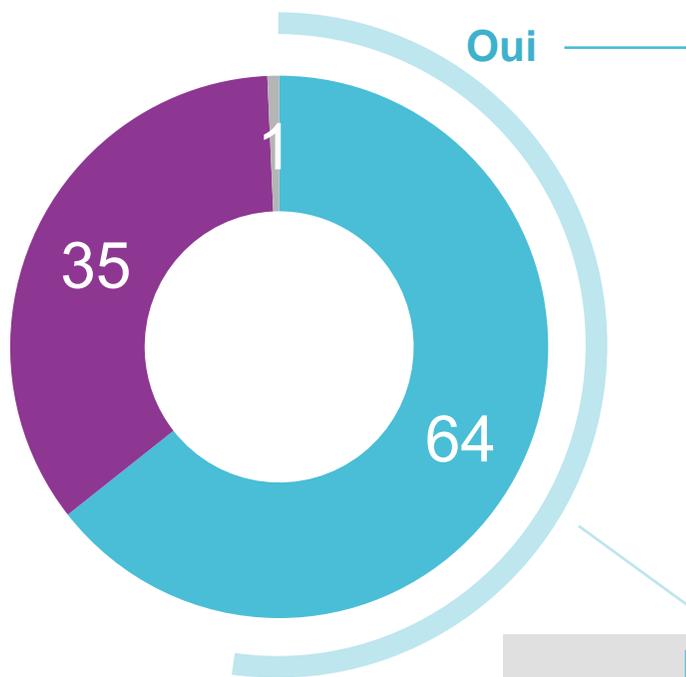
J1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services de l'Etat en charge des questions environnementales ?

Les usagers sont toujours largement convaincus de la possibilité de réaliser des économies dans le budget des services en charge de l'environnement. Leur part recule toutefois depuis 2014.



Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service

En %

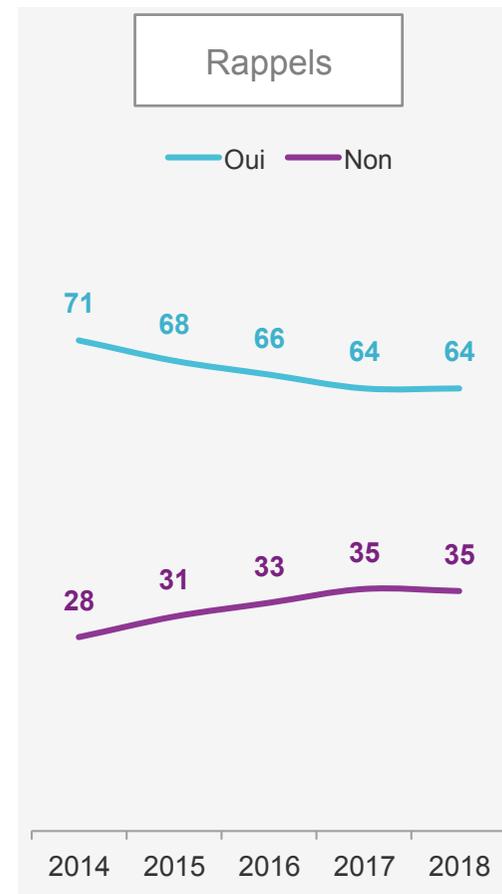


71% des sympathisants LR*
71% des moins de 35 ans

*attention base faible

- Oui
- Non
- Ne sait pas

52 Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Usagers (421)

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 ?

(X) Evolution vs vague précédente

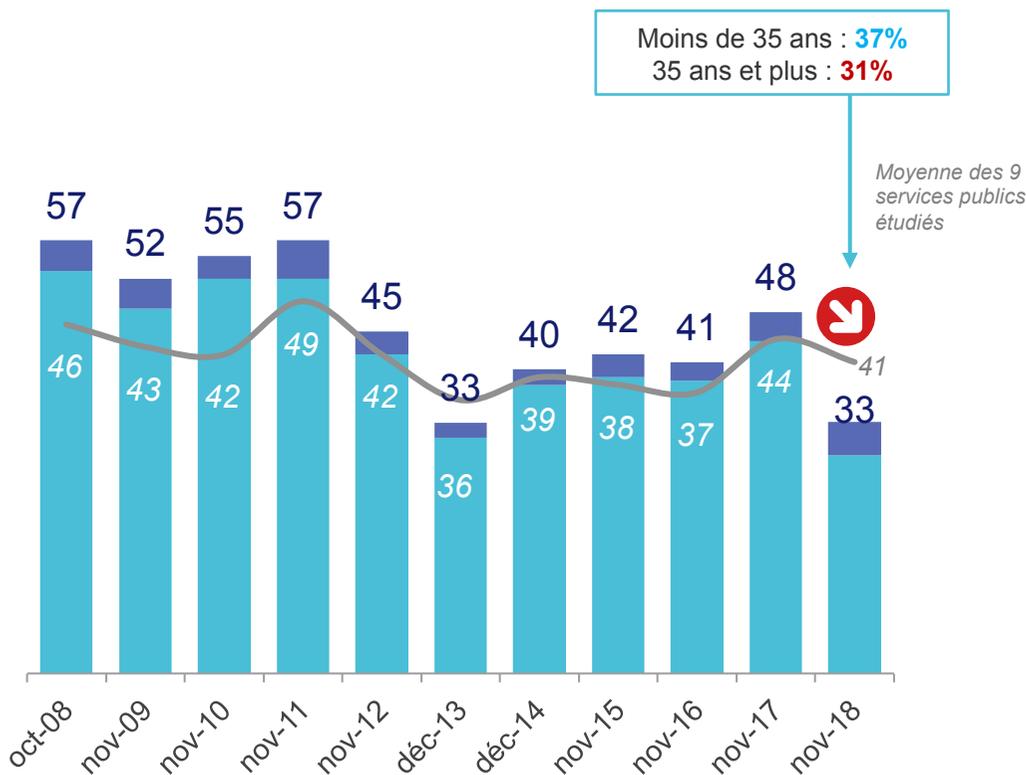
L'opinion et la satisfaction à l'égard de l'action publique en matière d'environnement se dégradent nettement cette année



En %

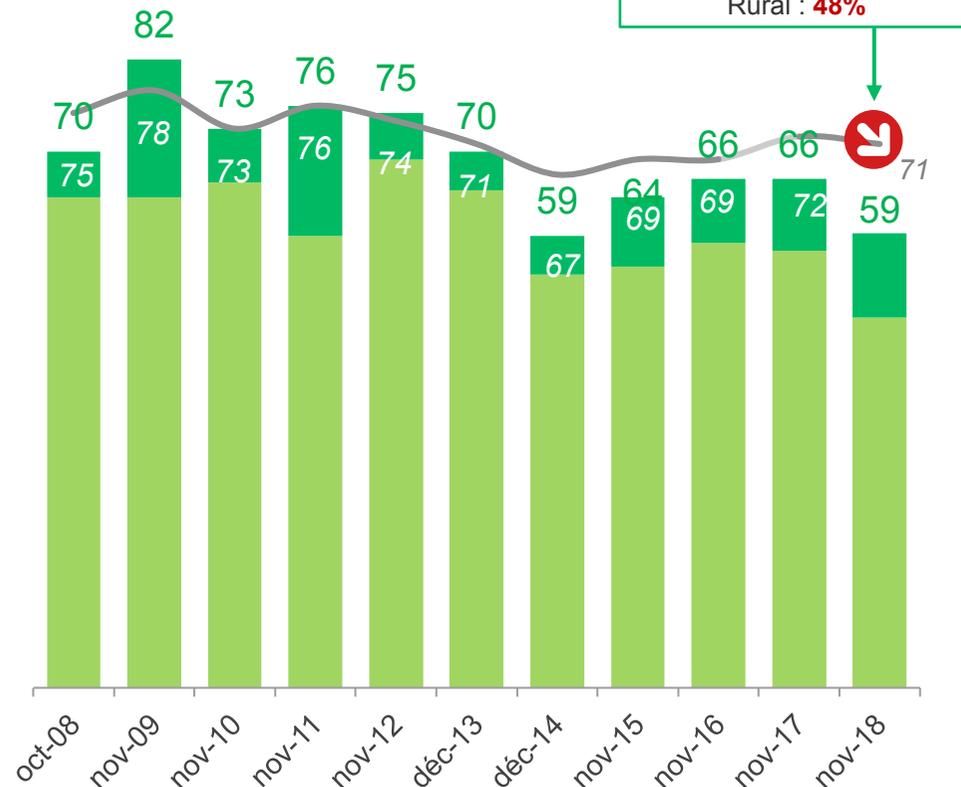
ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



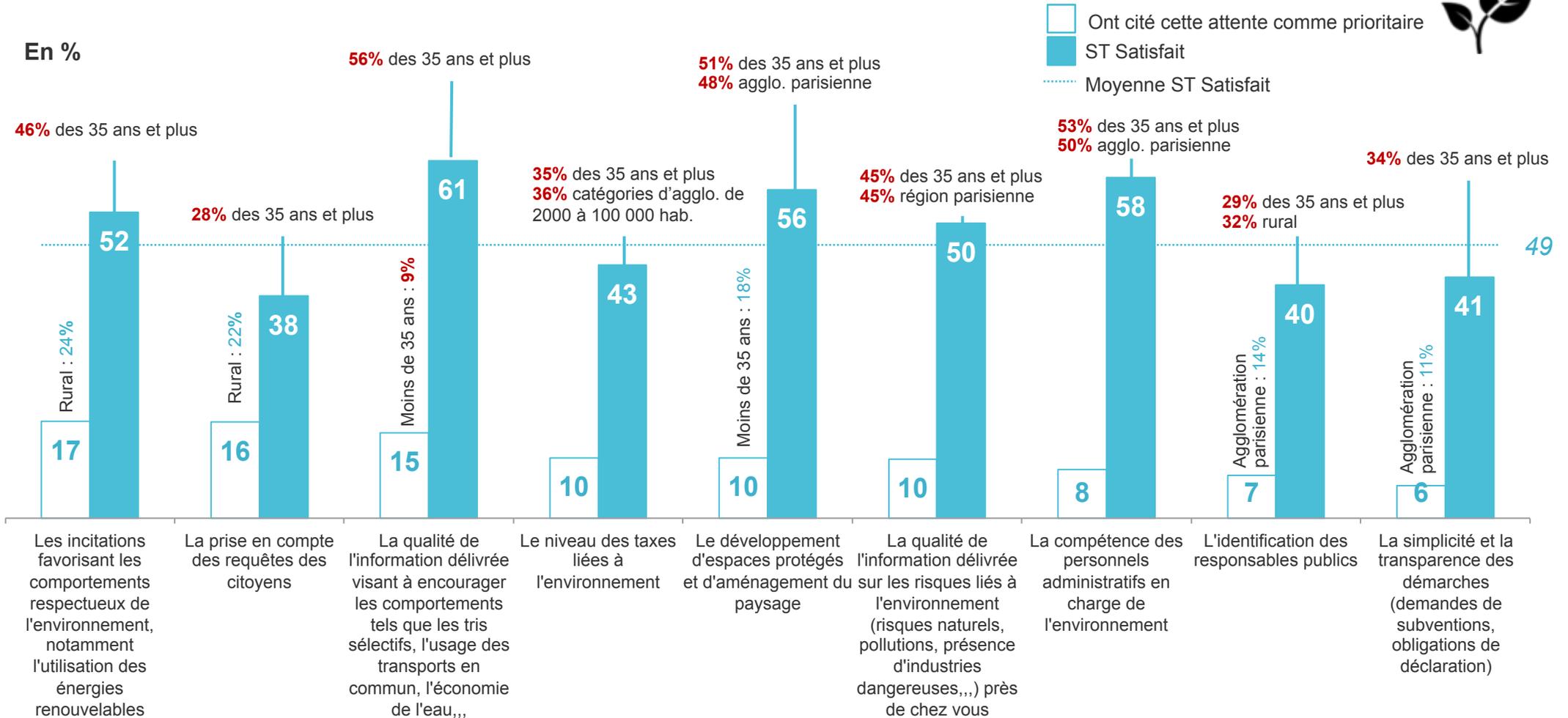
Base : Ensemble (2599)
Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
L'ENVIRONNEMENT

Base : Usagers (421)
J2 Globalement, en tant qu'usager de l'environnement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de l'Etat et de ses services ?

Les priorités exprimées à l'égard des services publics de l'environnement évoluent peu cette année et la satisfaction détaillée reste stable à des niveaux médiocres.



En %



Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

Base : Usagers (421)

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...

Dans le contexte des gilets jaunes, le niveau des taxes liées à l'environnement et la transparence et la simplicité des démarches sont les principaux leviers pour améliorer la satisfaction globale à l'égard des services publics de l'environnement



ST Satisfait

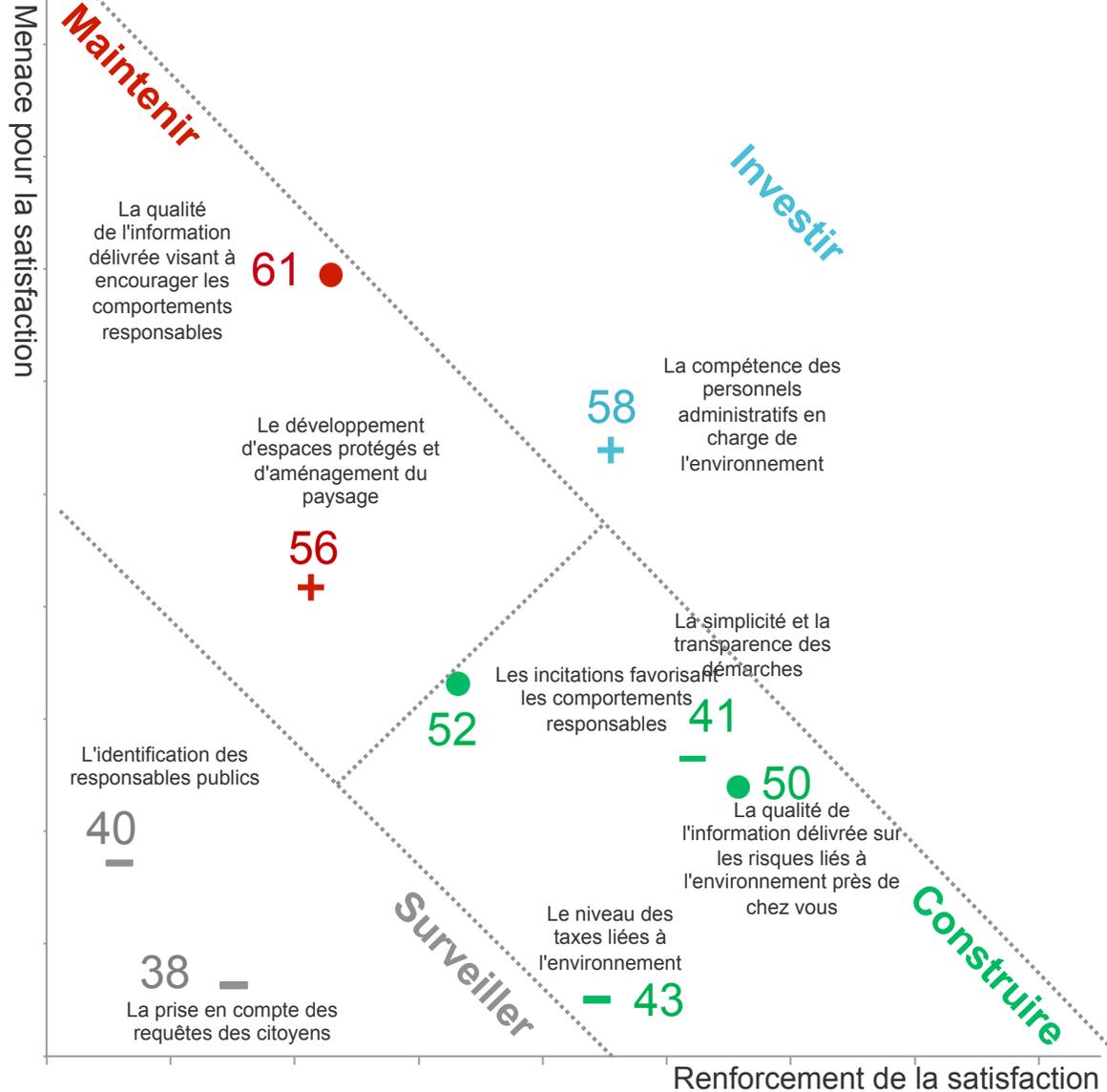
49

Moyenne générale

+ >> moy. générale

● +/- 5 de la moy. générale

- << moy. générale



58

Moyenne Investir

59

Moyenne Maintenir

47

Moyenne Construire

40

Moyenne Surveiller

4.5

La sécurité sociale

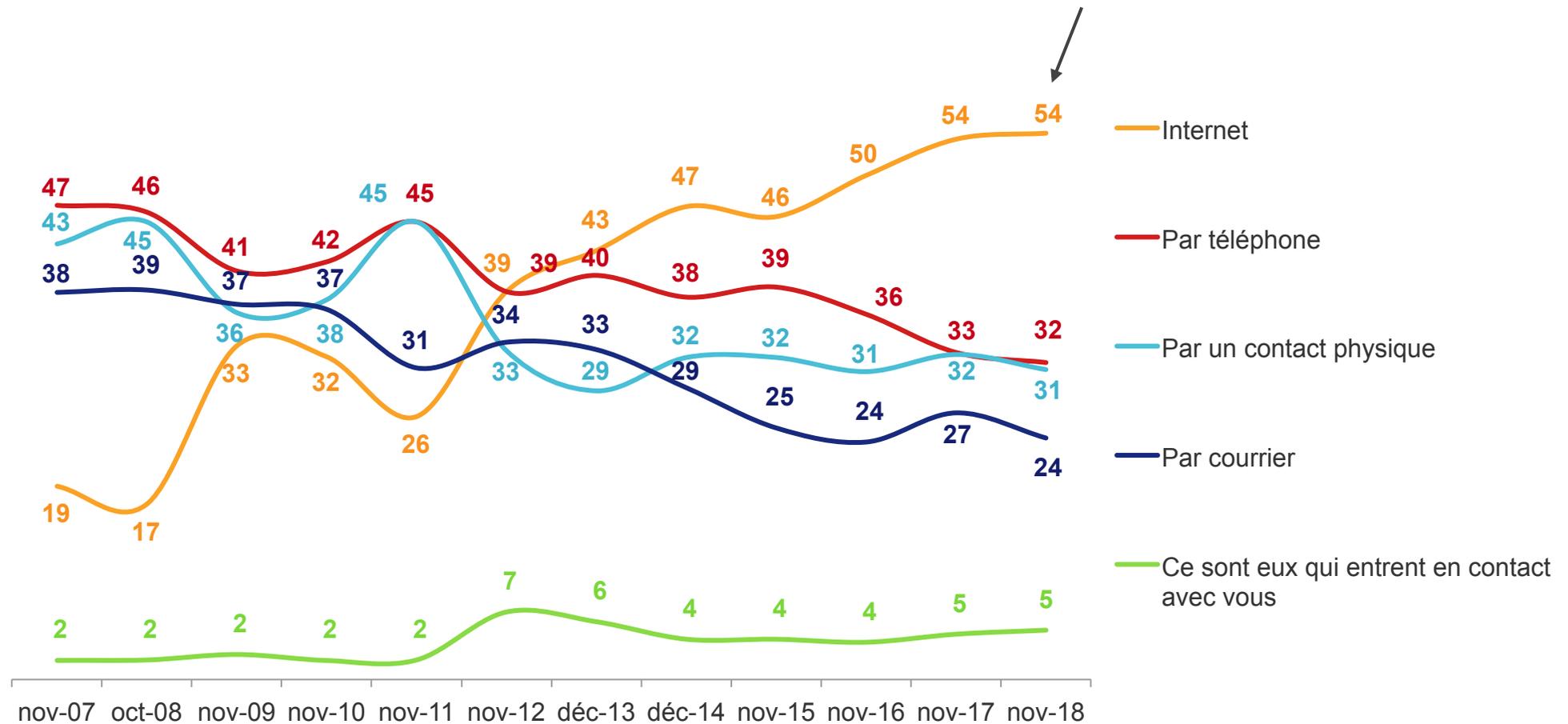


Alors qu'Internet maintient sa position de mode de contact privilégié, le téléphone est encore en recul, et le courrier baisse pour revenir à son niveau de 2016



En %

59% des 65 ans et plus



Base : Usagers (1319)

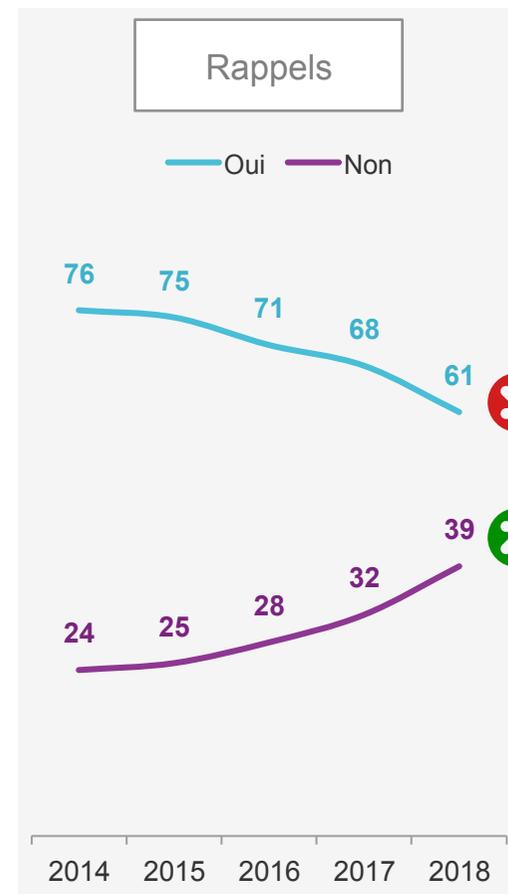
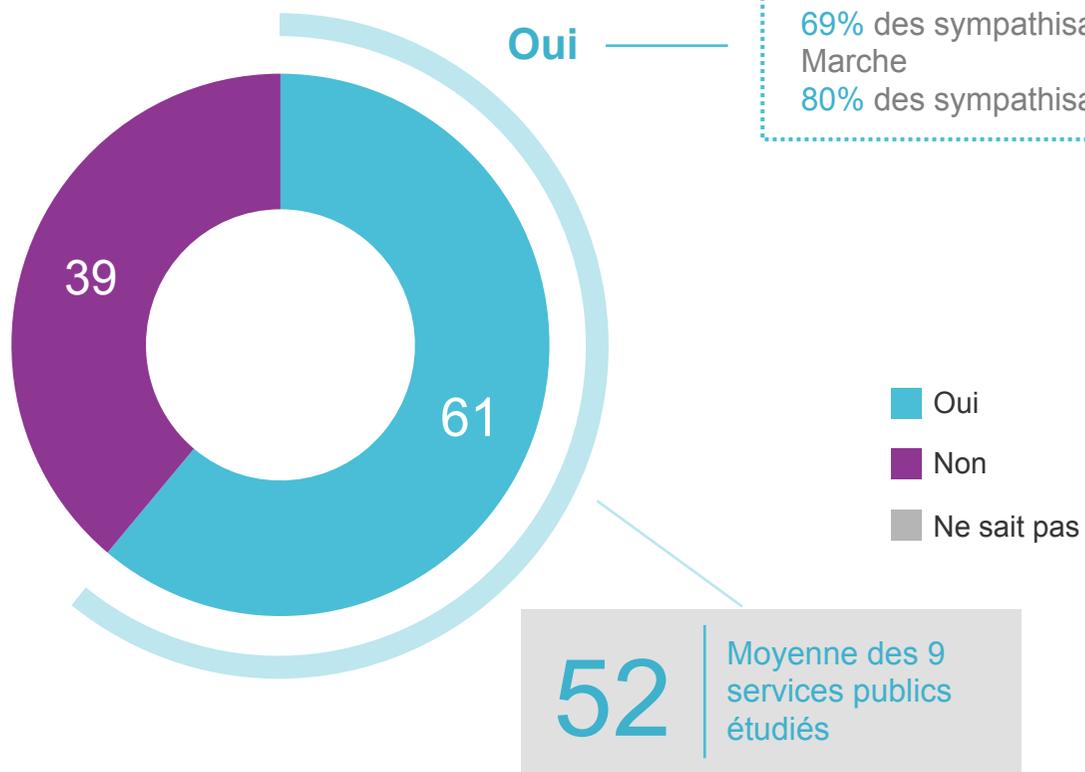
E1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les centres de sécurité sociale ?

Si une majorité d'usagers considère encore que les budgets de la sécurité sociale pourraient être diminués sans diminuer la qualité de service, leur part baisse de manière significative cette année



Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service

En %



Base : Usagers (1319)

E3 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 sécurité sociale ?

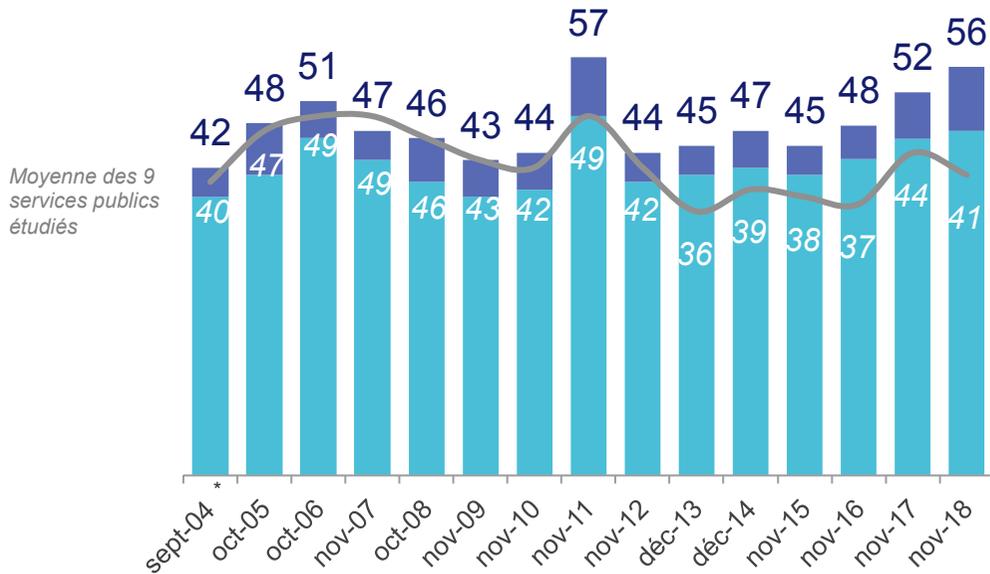
La satisfaction des usagers et l'opinion des Français s'améliorent cette année



En %

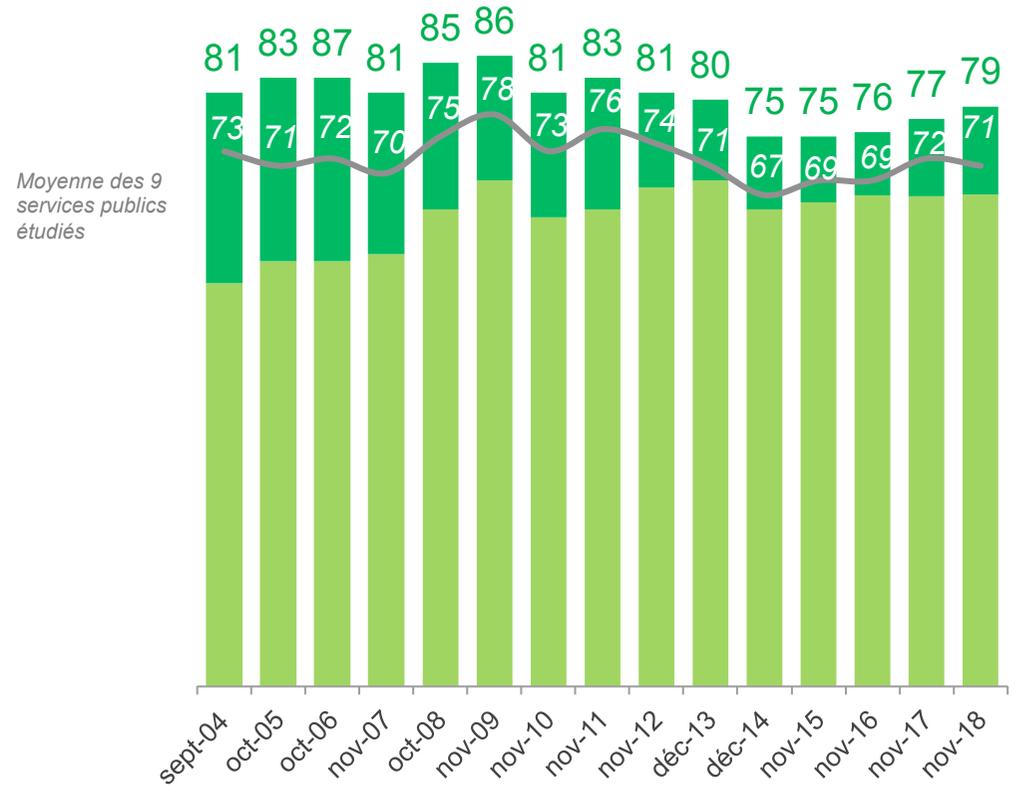
ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

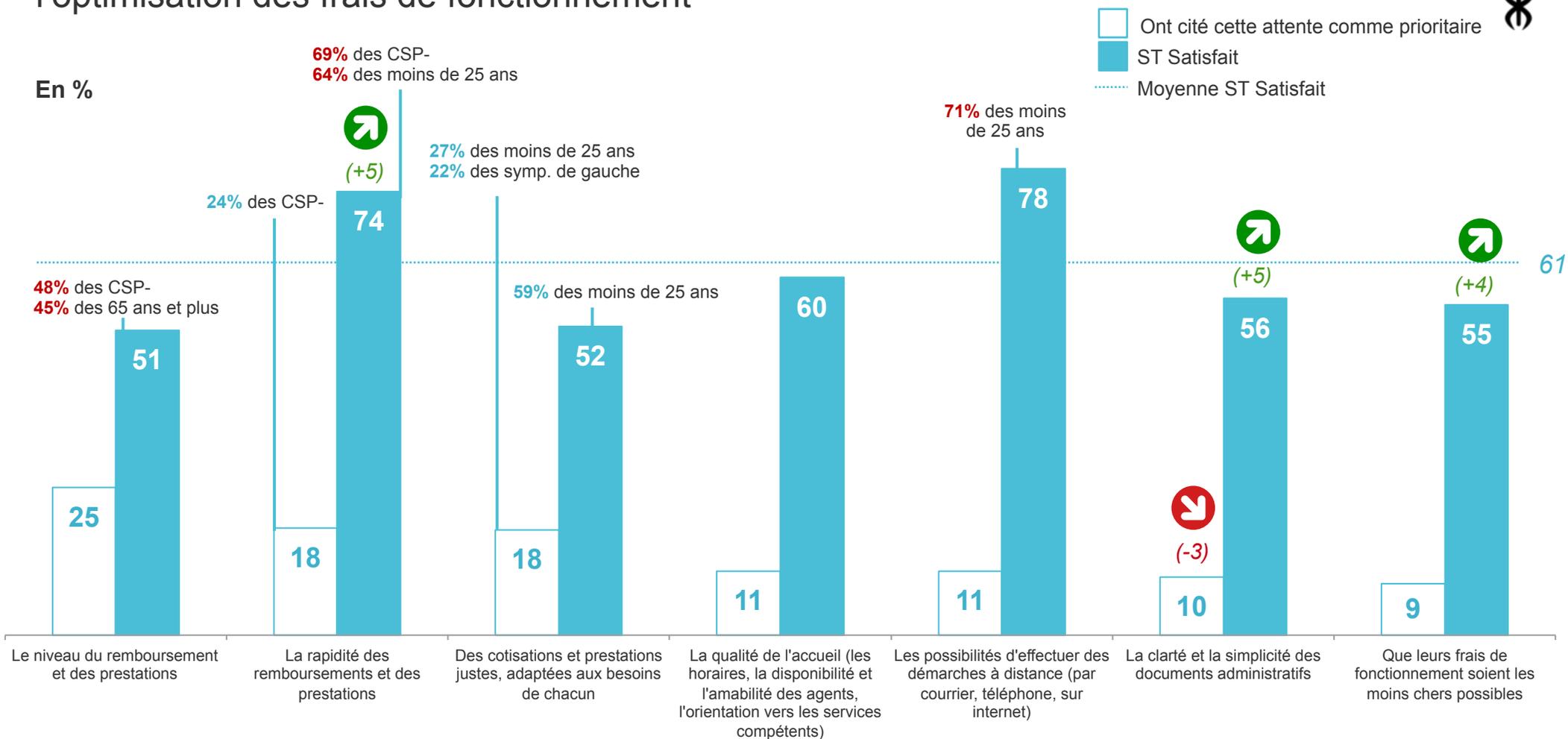


* Santé publique et sécurité sociale n'ont commencé à être mesurés séparément sur cette question qu'en 2005

Base : Ensemble (2599)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LA SÉCURITÉ SOCIALE

Base : Usagers (1319)
 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 ?

Cette année encore, l'attente principale des usagers est le niveau de remboursement. Ils sont par ailleurs plus satisfaits de la rapidité des remboursements, mais également, comme l'année dernière, de la clarté et simplicité des documents administratifs ainsi que de l'optimisation des frais de fonctionnement



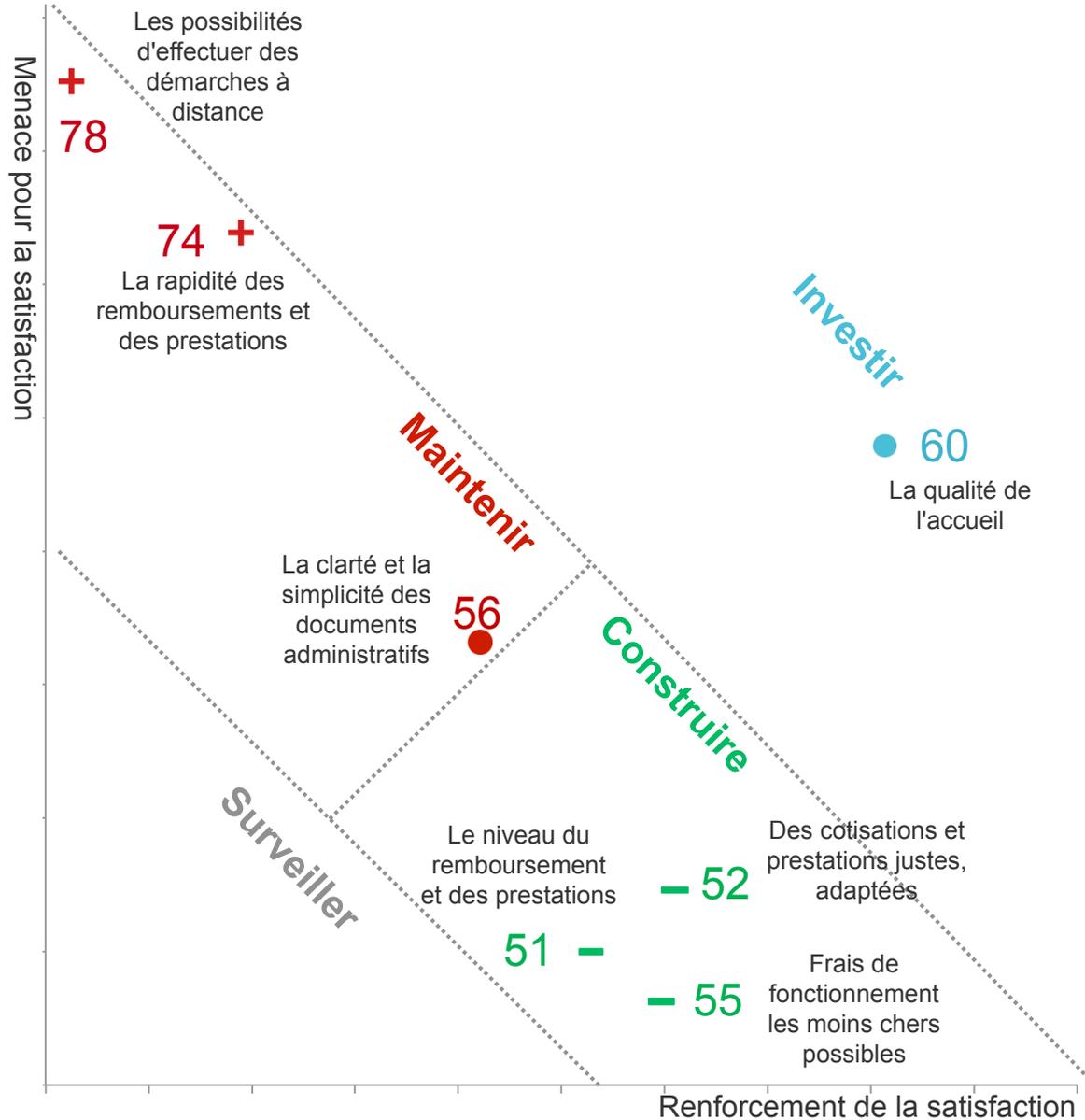
Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

Base : Usagers (1319)

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...

Les attentes pour améliorer la satisfaction globale sont la justesse des cotisations et prestations, le niveau de remboursement et des frais de fonctionnement peu chers



ST Satisfait

61

Moyenne générale



+ >> moy. générale

● +/- 5 de la moy. générale

- << moy. générale

60

Moyenne Investir

69

Moyenne Maintenir

53

Moyenne Construire

-

Moyenne Surveiller

4.6

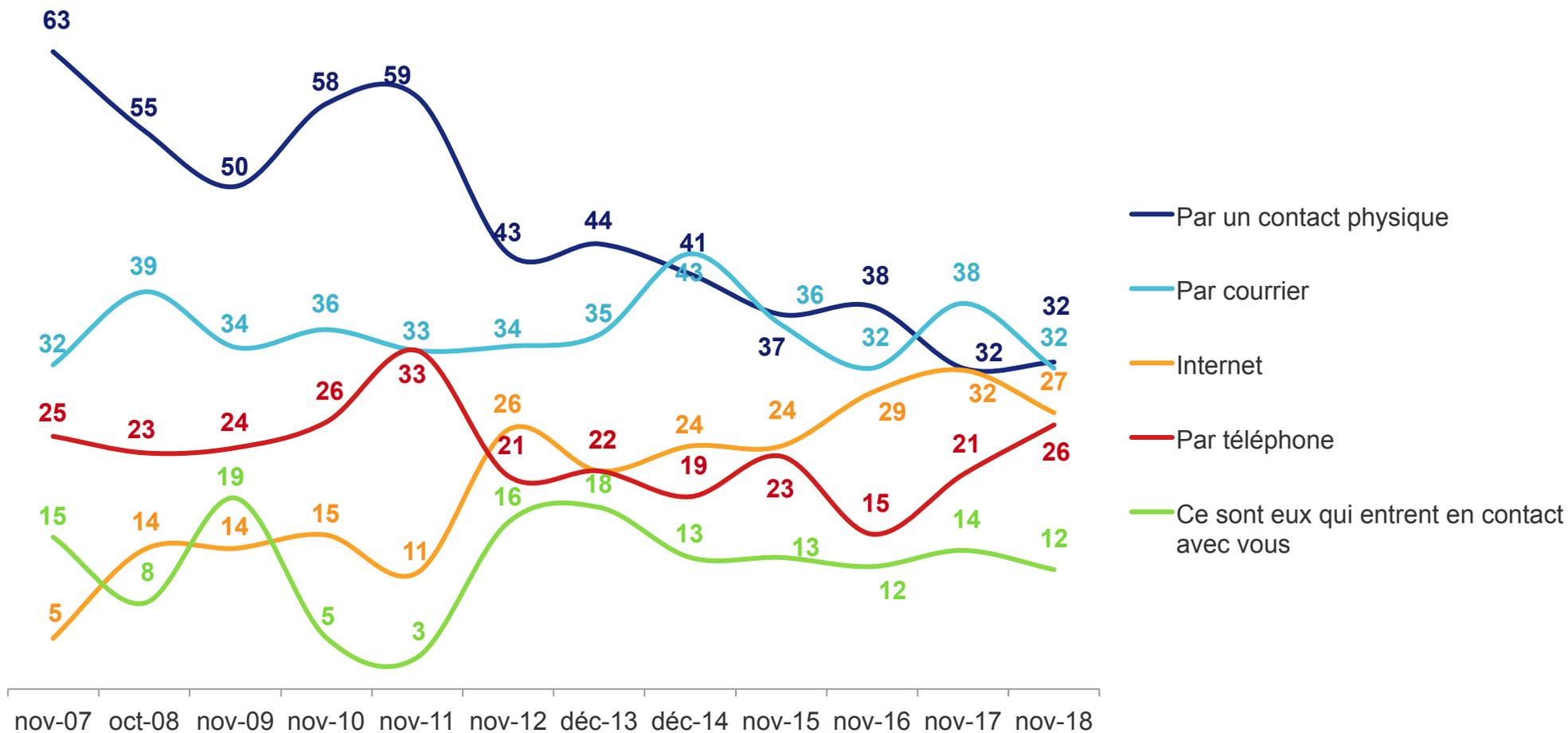
La justice



Le courrier et le contact physique sont les modes de contact les plus utilisés avec Internet, qui baisse légèrement cette année, et le téléphone, qui continue d'augmenter

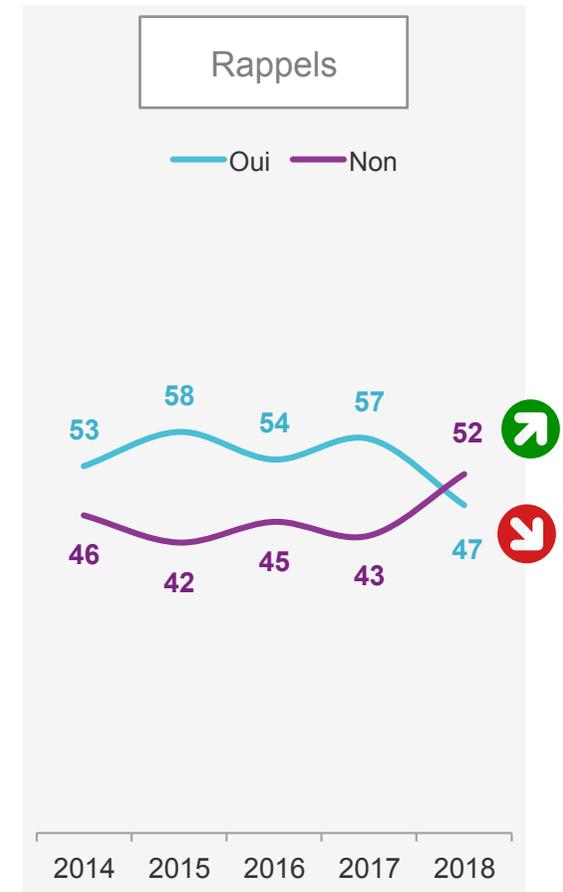
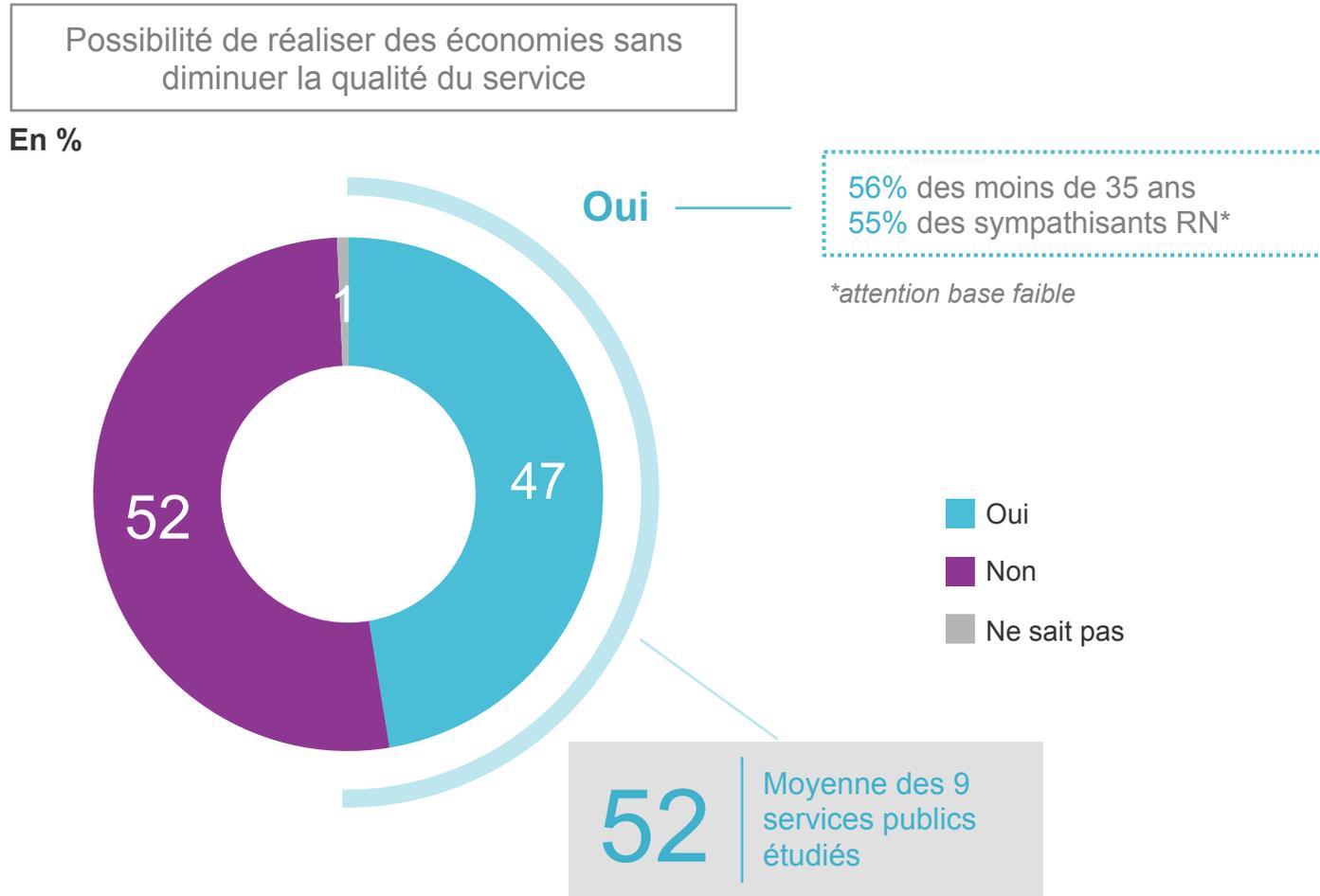


En %



Base : Usagers (402)
G1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec la justice ?

Cette année – et pour la première fois – la part des usagers considérant que l'on ne peut pas réaliser des coupes budgétaires dans la justice sans dégrader la qualité des services devient majoritaire



Base : Usagers (402)

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 ?

L'opinion et la satisfaction à l'égard de la justice sont stables et restent donc inférieures à la moyenne des autres services

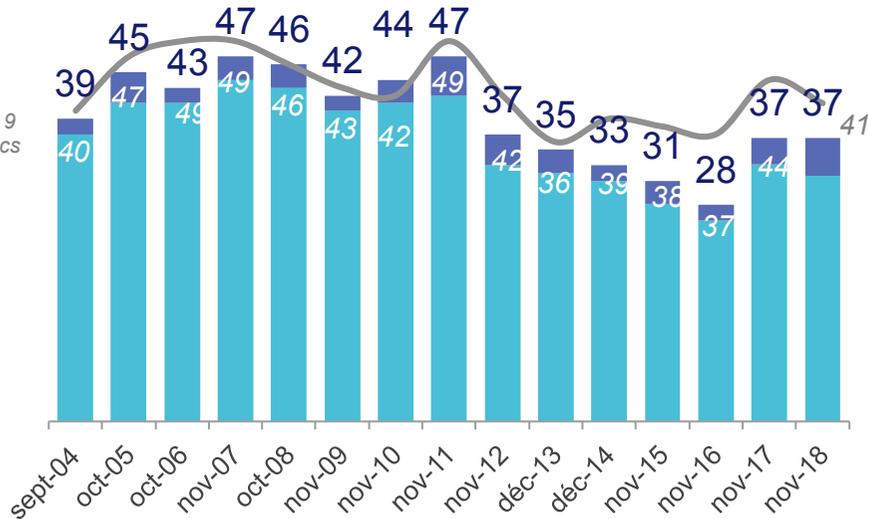


En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

Moyenne des 9 services publics étudiés

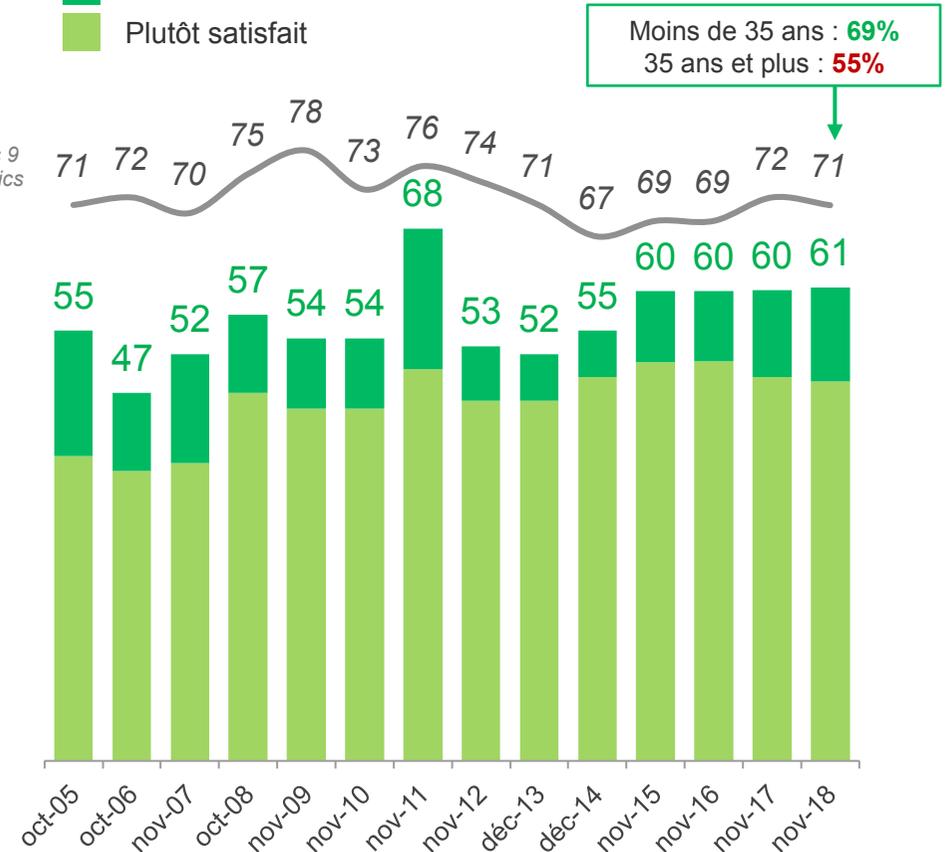


Base : Ensemble (2599)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LA JUSTICE

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

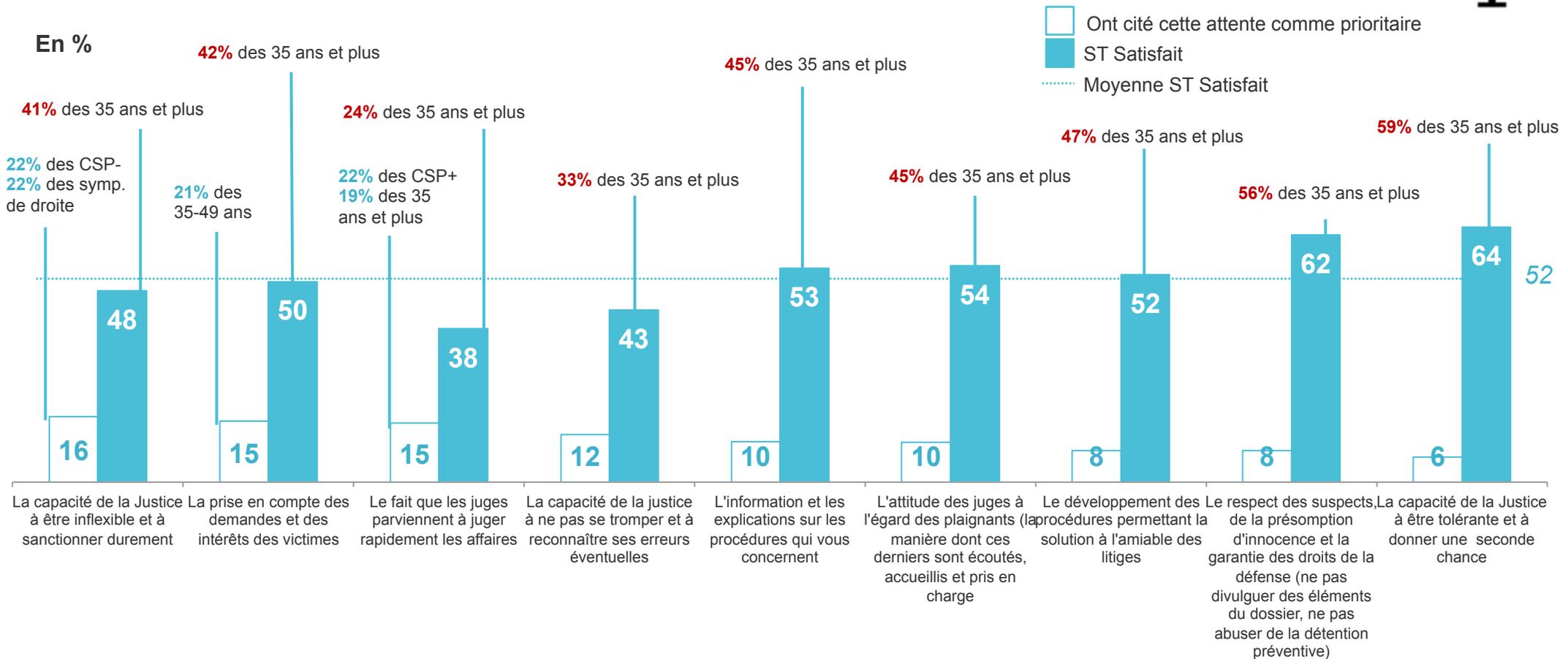
Moyenne des 9 services publics étudiés



* La satisfaction des services publics liés à la Justice n'était pas posée en 2004

Base : Usagers (402)
 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 ?

Cette année, la première attente citée est celle d'une justice inflexible. Le niveau de satisfaction sur les attentes prioritaires a augmenté



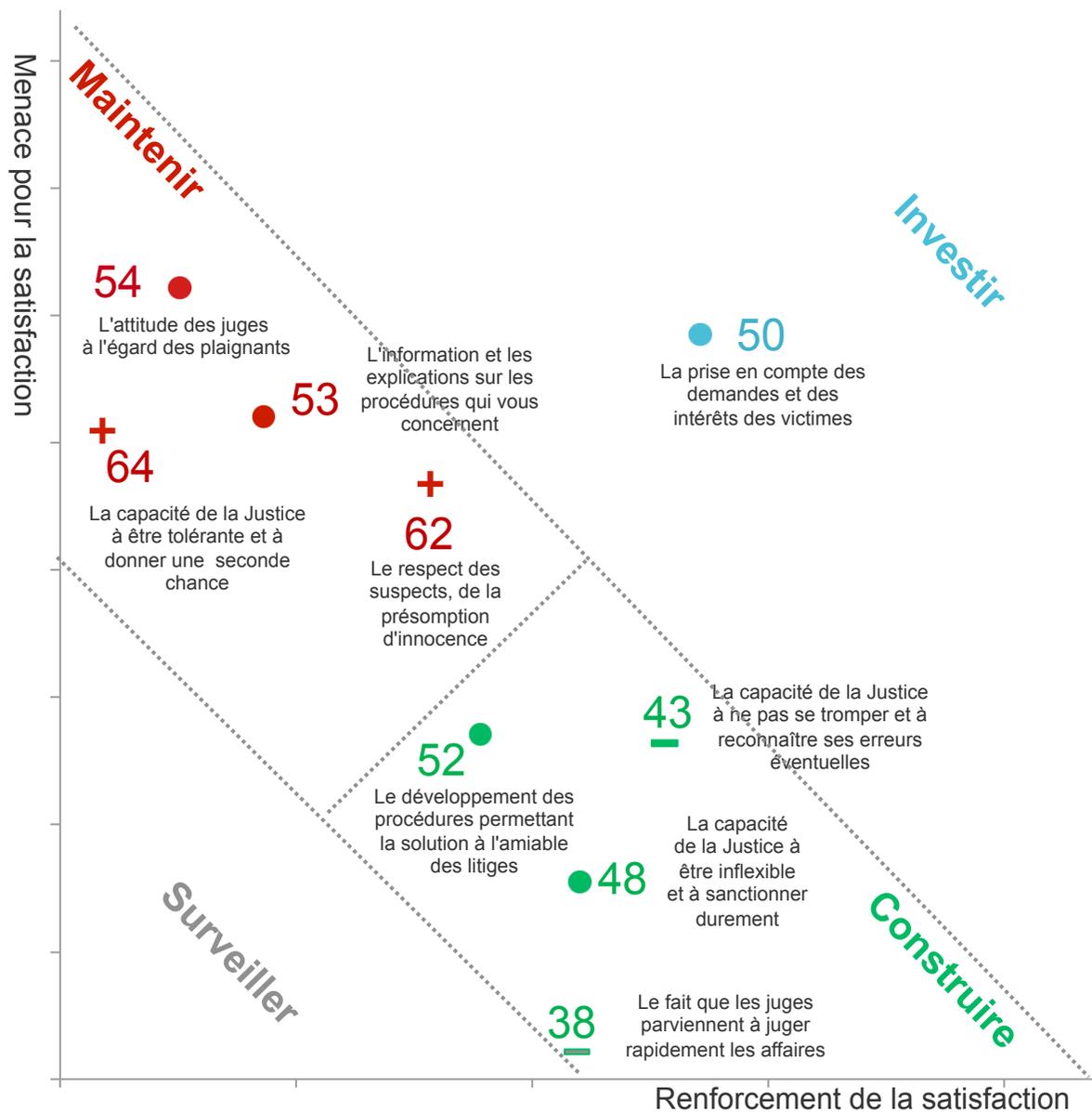
Base : Usagers (402)

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...

Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

Le principal levier pour améliorer la satisfaction globale est la rapidité à juger des affaires, une attente aujourd'hui loin d'être satisfaite



ST Satisfait

52

Moyenne générale

+ >> moy. générale
 ● +/- 5 de la moy. générale
 - << moy. générale

50 Moyenne Investir

58 Moyenne Maintenir

45 Moyenne Construire

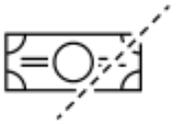
- Moyenne Surveiller

4.7

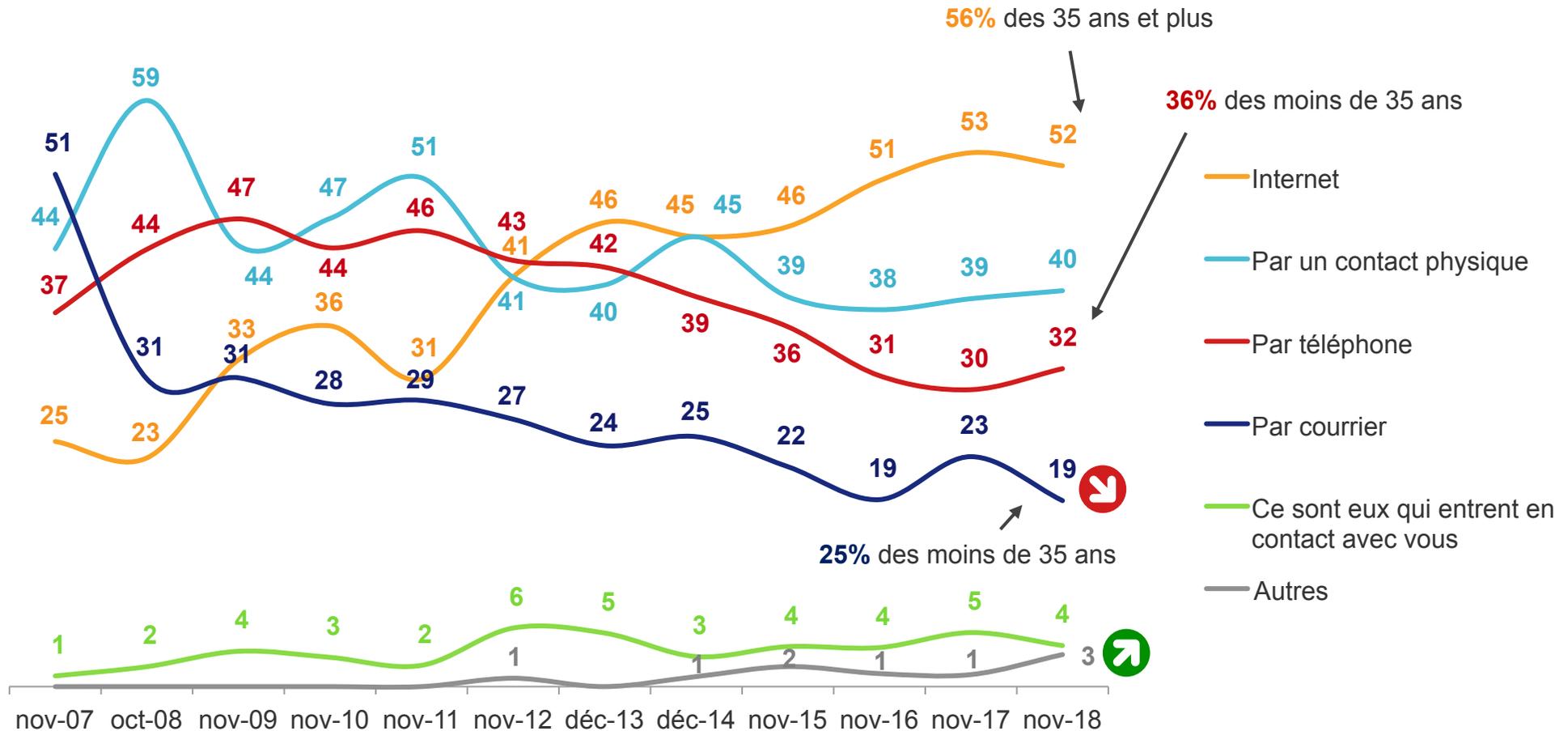
La fiscalité et la collecte des impôts



Internet reste le moyen de contact privilégié pour se mettre en contact avec les centres des impôts. Le courrier, qui avait enregistré une hausse l'an dernier, revient au niveau de 2016



En %



Base : Usagers (1277)

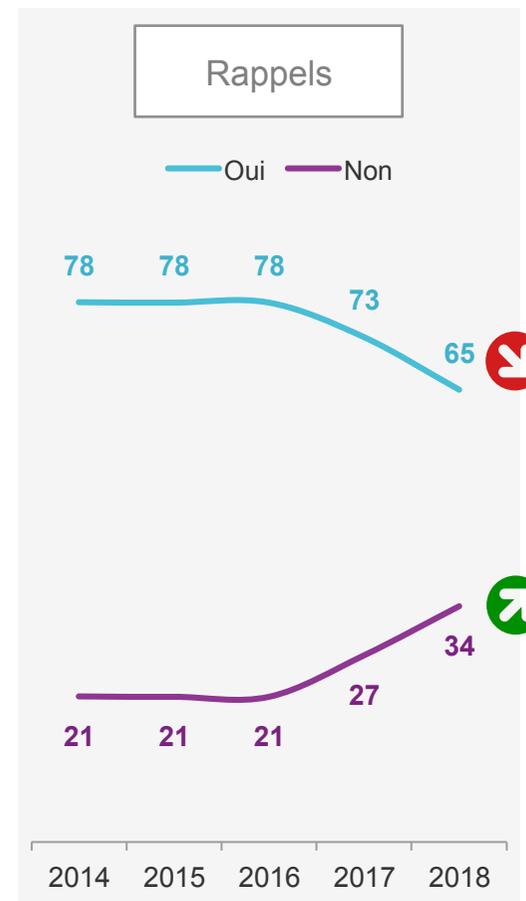
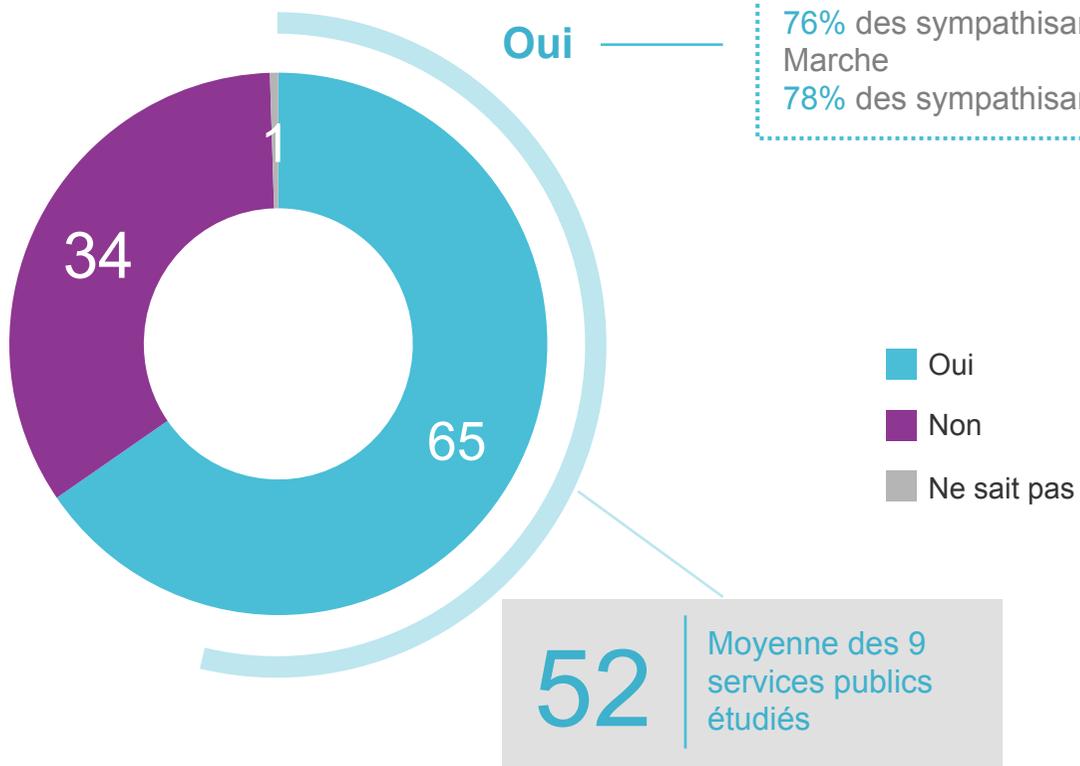
H1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les centres des impôts et du Trésor Public ?

La part des usagers qui pensent que l'on peut réaliser des économies dans les services des impôts sans diminuer la qualité de service continue de baisser cette année, même si elle reste majoritaire



Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service

En %



Base : Usagers (1277)

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 ?

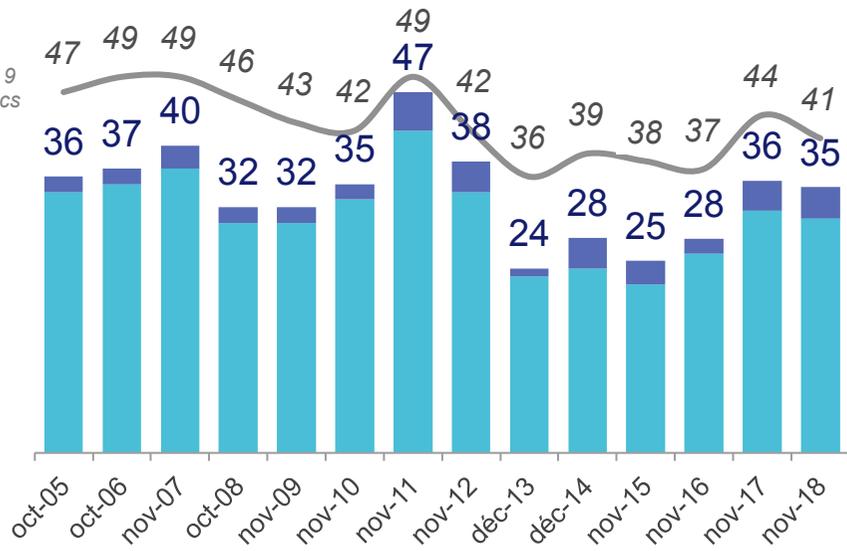
A quelques semaines de la mise en place du prélèvement à la source, la satisfaction des usagers des services des impôts diminue légèrement, mais reste à un très bon niveau

En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Ensemble (2599)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LA FISCALITE ET LA COLLECTE DES IMPOTS

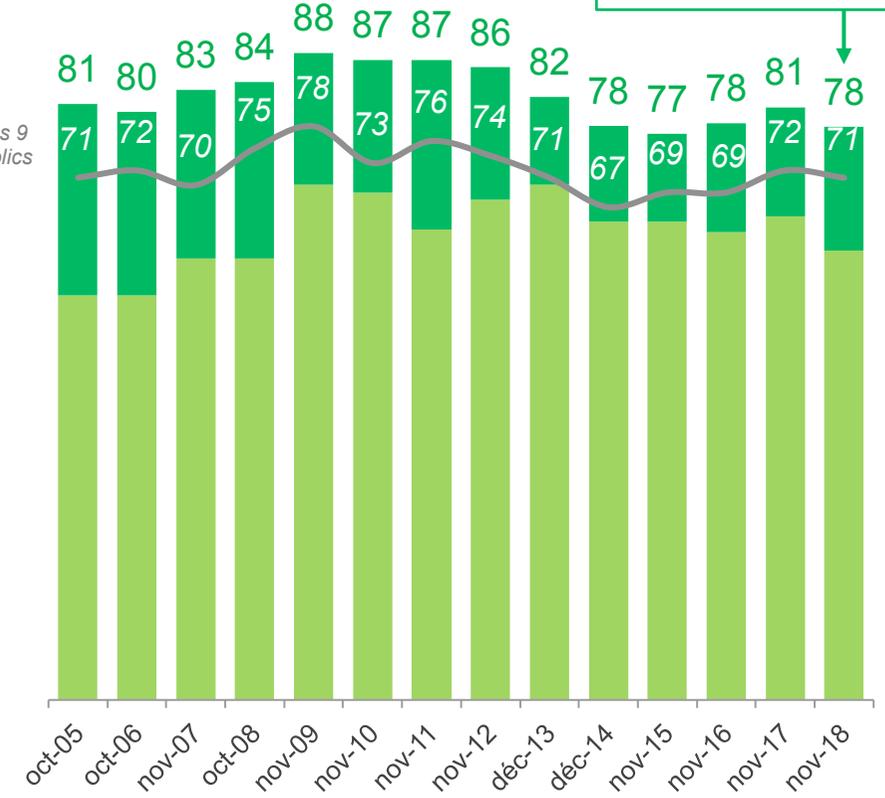
ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



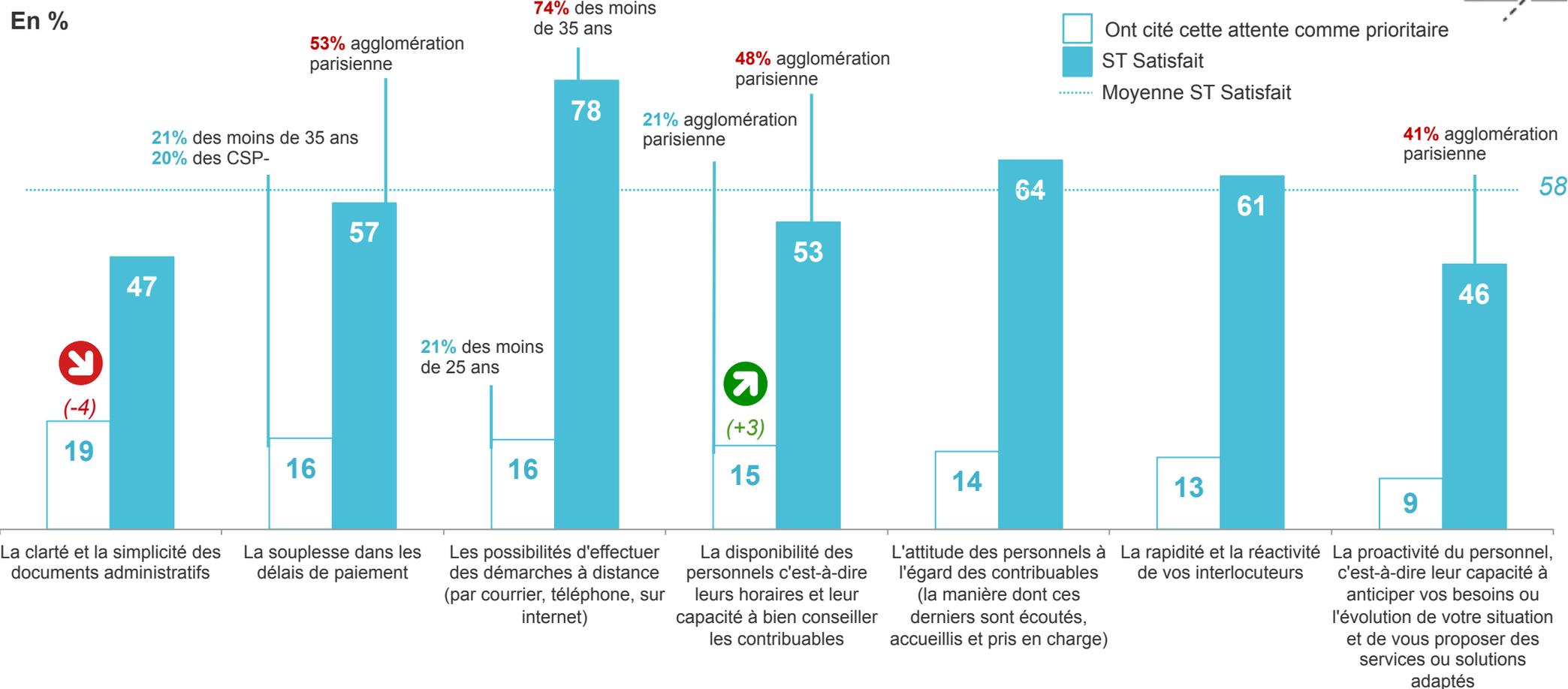
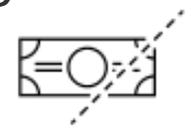
Femmes : **74%**
 Moins de 35 ans : **71%**

Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Usagers (1277)
 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 ?

Si elle baisse, l'attente de clarté et de simplicité des documents administratifs reste prioritaire pour les usagers. L'attente de disponibilité de la part des personnels se renforce cette année



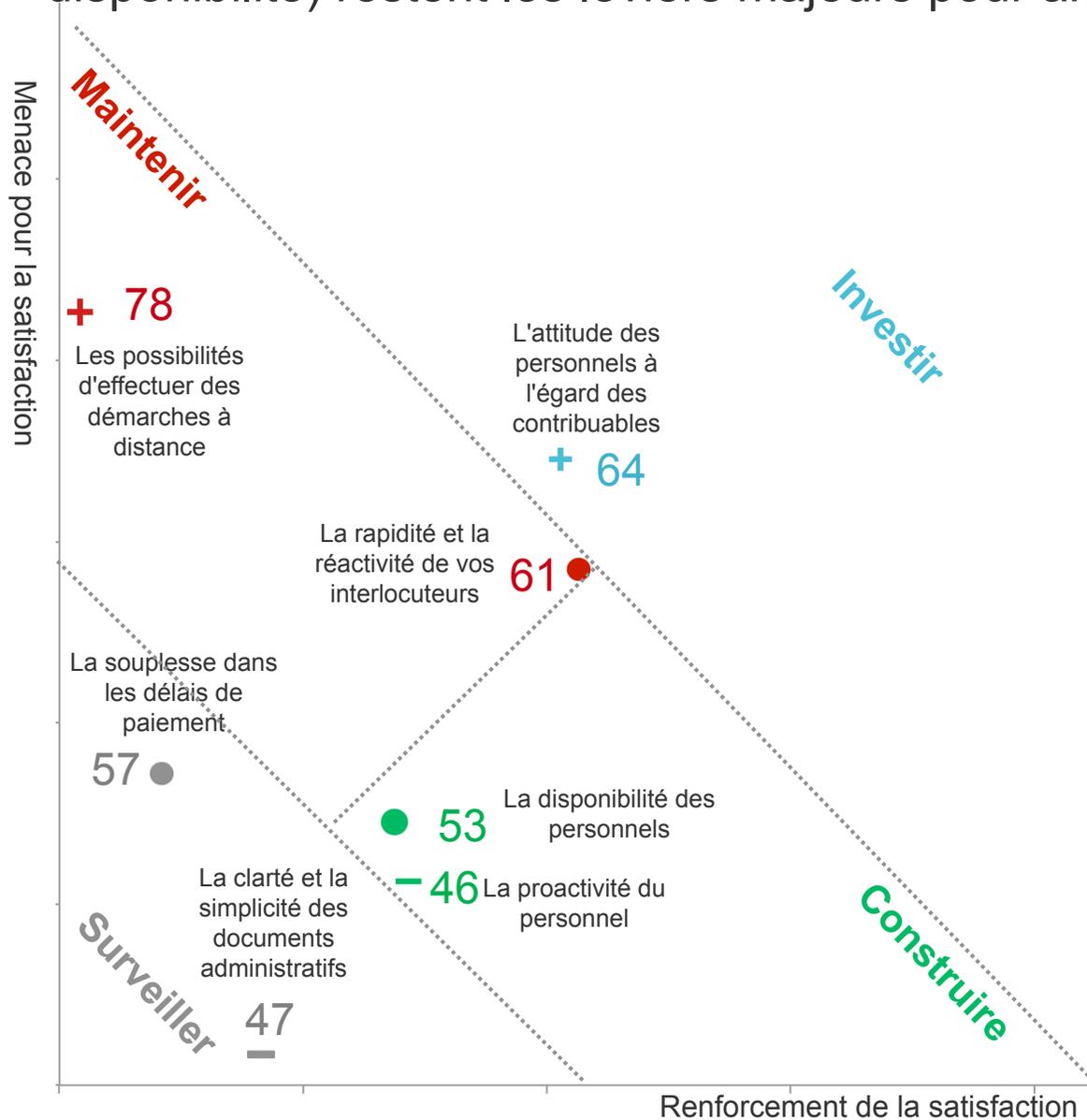
Base : Usagers (1277)

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

H5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ? Estimez-vous qu'elle est...

Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

Les contacts avec le personnel des impôts (et particulièrement leur proactivité et leur disponibilité) restent les leviers majeurs pour améliorer la satisfaction des usagers



ST Satisfait

58



Moyenne générale

+ >> moy. générale

● +/- 5 de la moy. générale

- << moy. générale

64

Moyenne Investir

70

Moyenne Maintenir

50

Moyenne Construire

52

Moyenne Surveiller

4.8

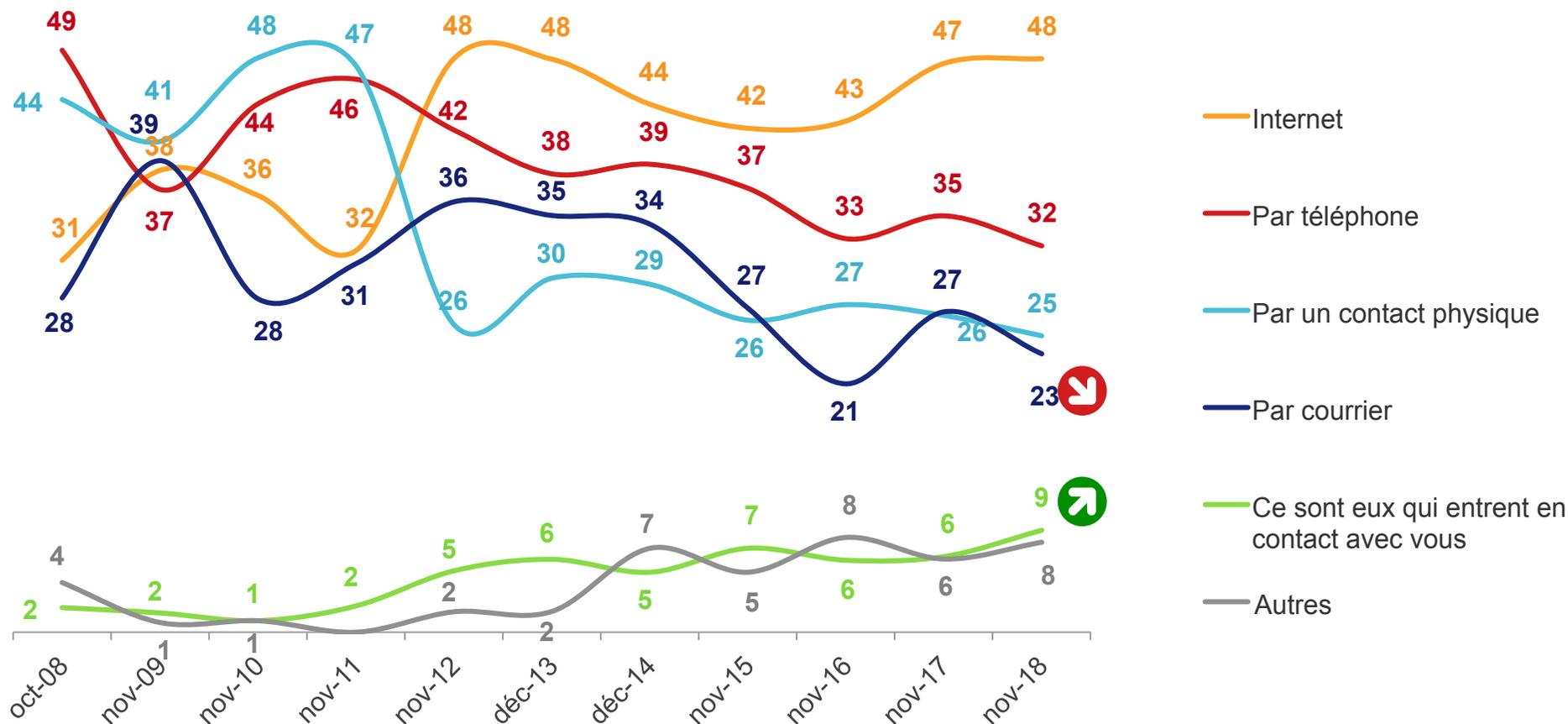
Le logement



Internet confirme sa place de mode de contact privilégié avec les services publics du logement. Le téléphone, le contact physique et le courrier continuent de reculer



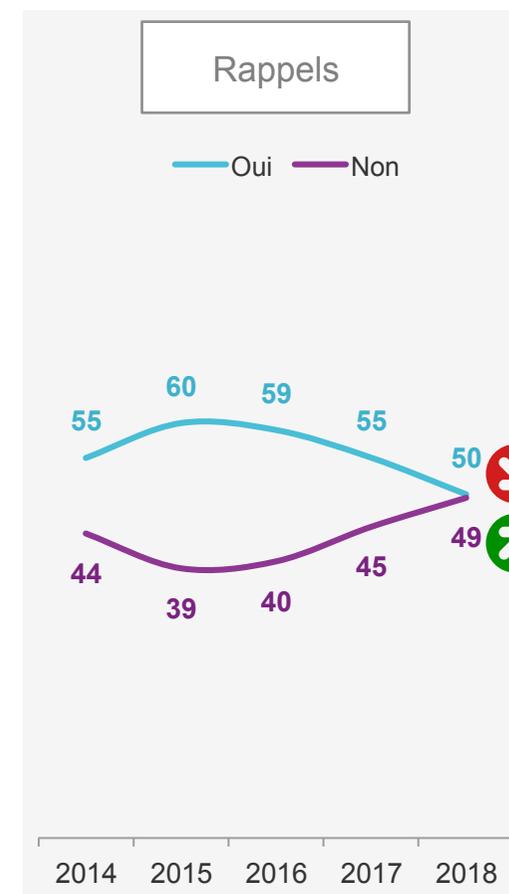
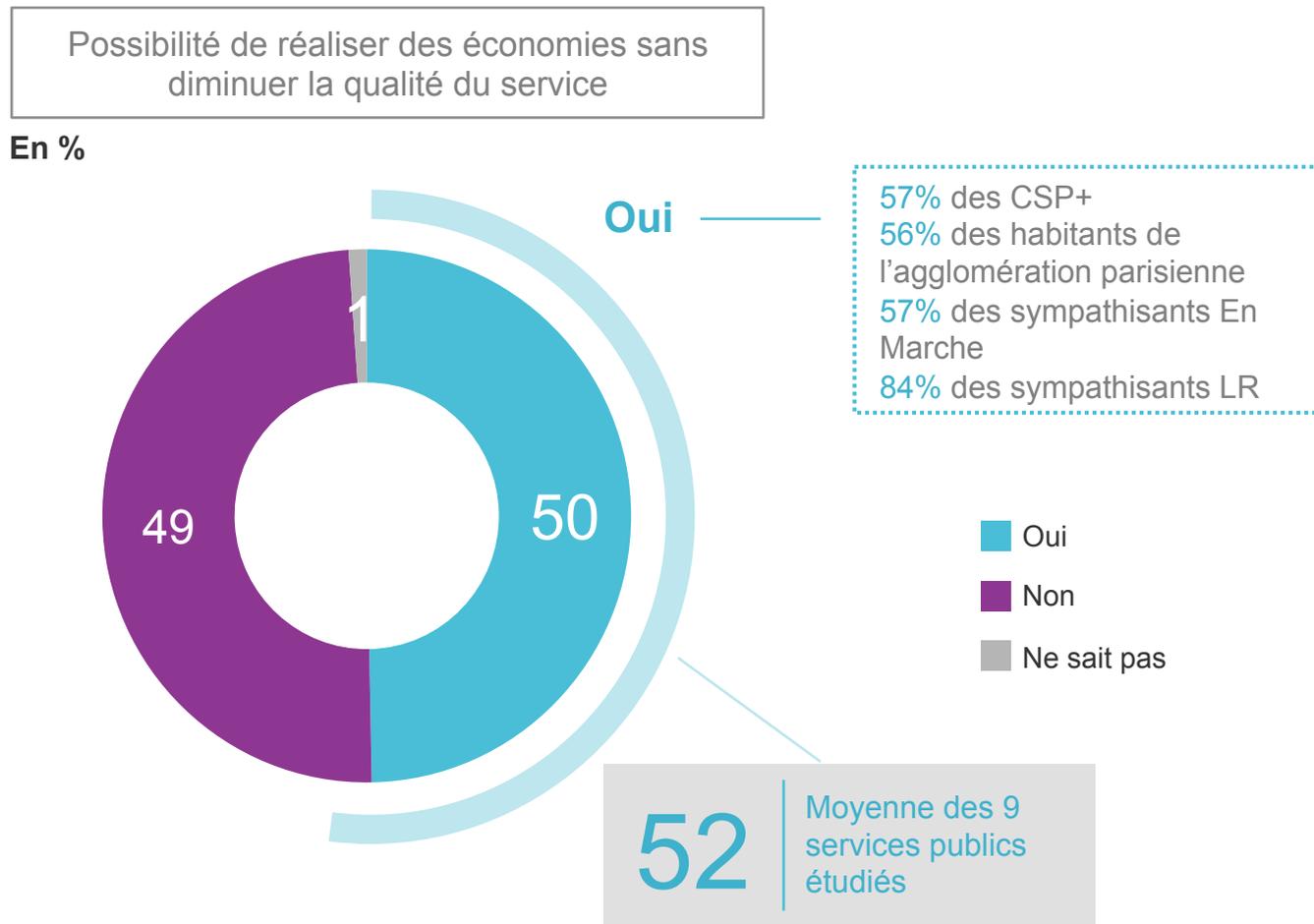
En %



Base : Usagers (1217)

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

En 3 ans la part des usagers qui pensent que des économies sont possibles dans les services publics du logement n'a cessé de reculer



Base : Usagers (1217)

I3 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 ?

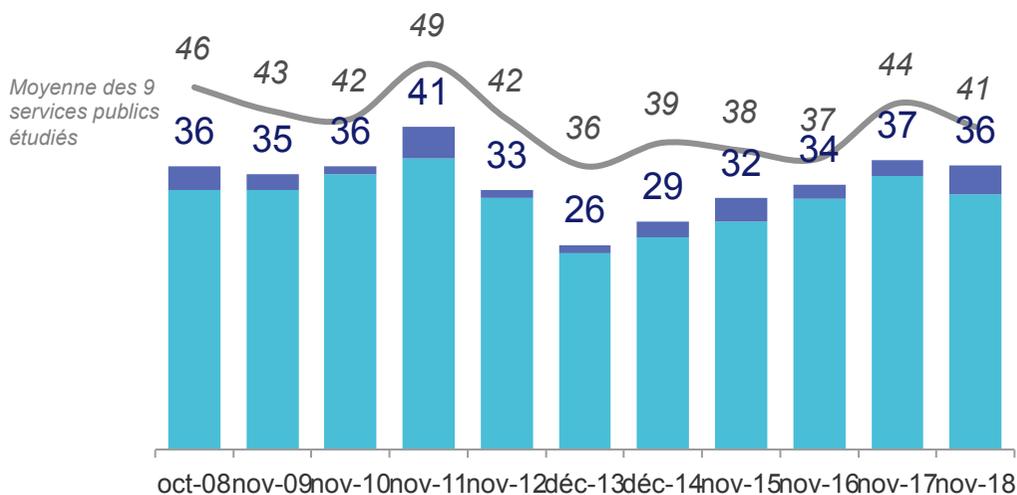
Si l'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat en matière de logement est, cette année encore, inférieure à l'opinion moyenne des autres services, elle reste relativement stable par rapport à l'an dernier



En %

ST Bonne opinion

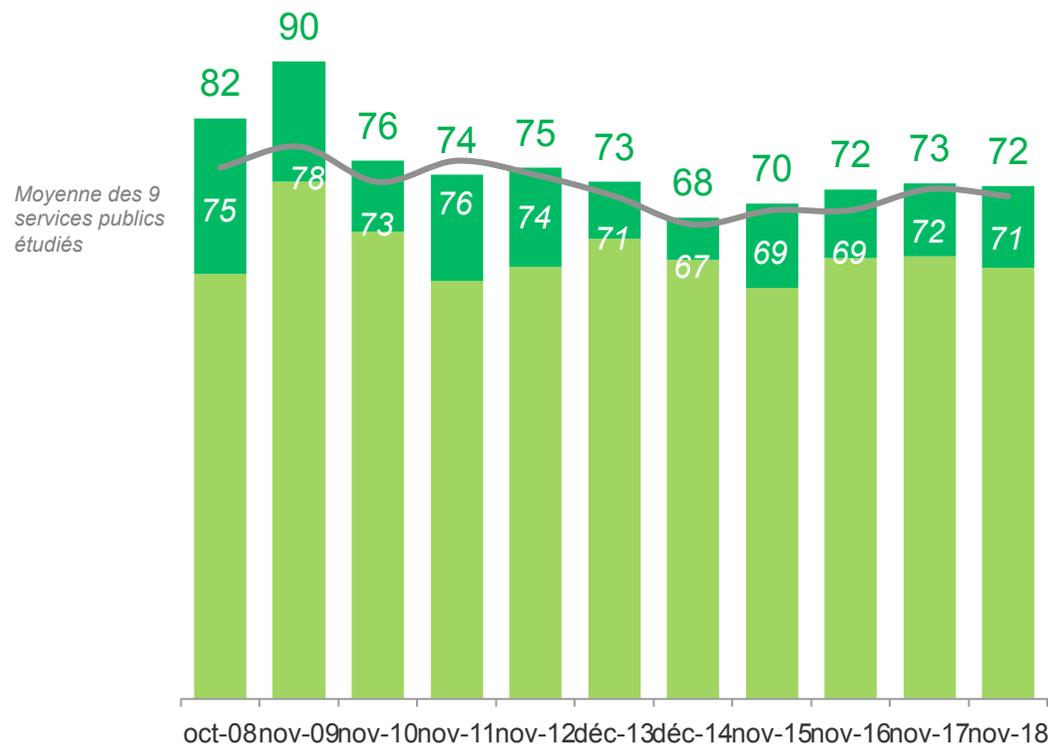
- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



Base : Ensemble (2599)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 LE LOGEMENT

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



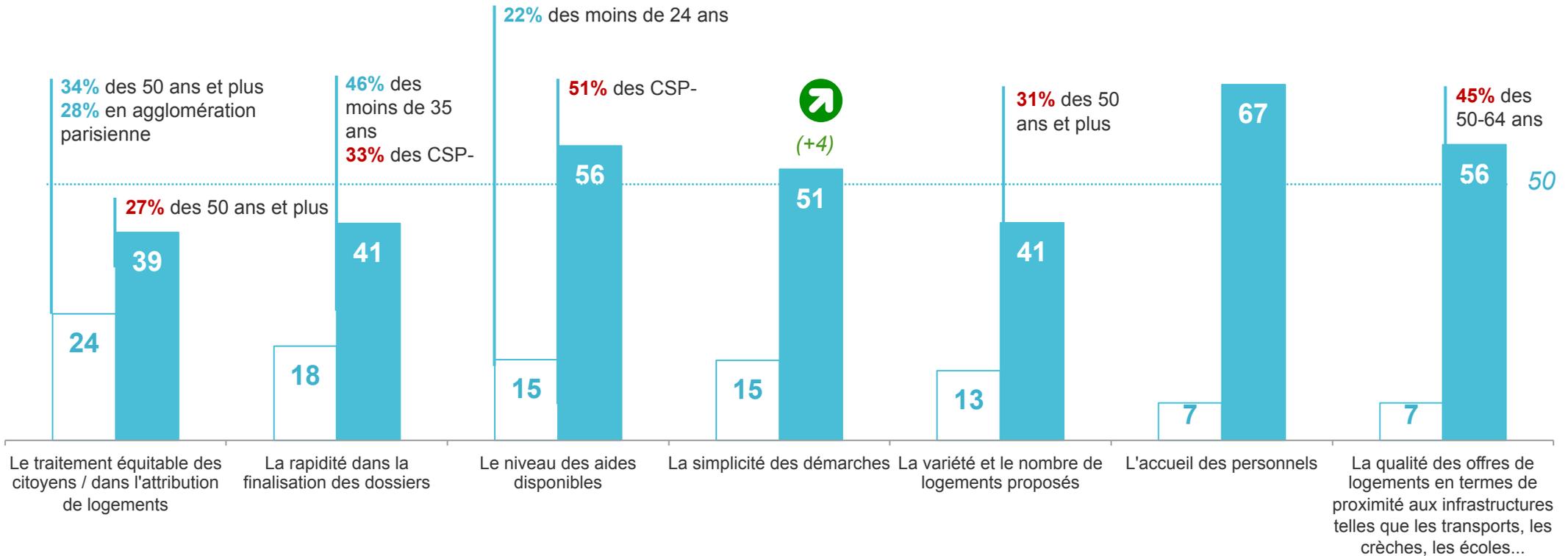
Base : Usagers (1217)
 I2 Globalement, en tant qu'utilisateur du service public du logement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent des services avec lesquels vous avez été en contact ?

Le traitement équitable des citoyens dans l'attribution de logements reste l'attente principale en matière de logement : la satisfaction à cet égard ne s'améliore pas par rapport à 2016



Ont cité cette attente comme prioritaire
 ST Satisfait
 Moyenne ST Satisfait

En %



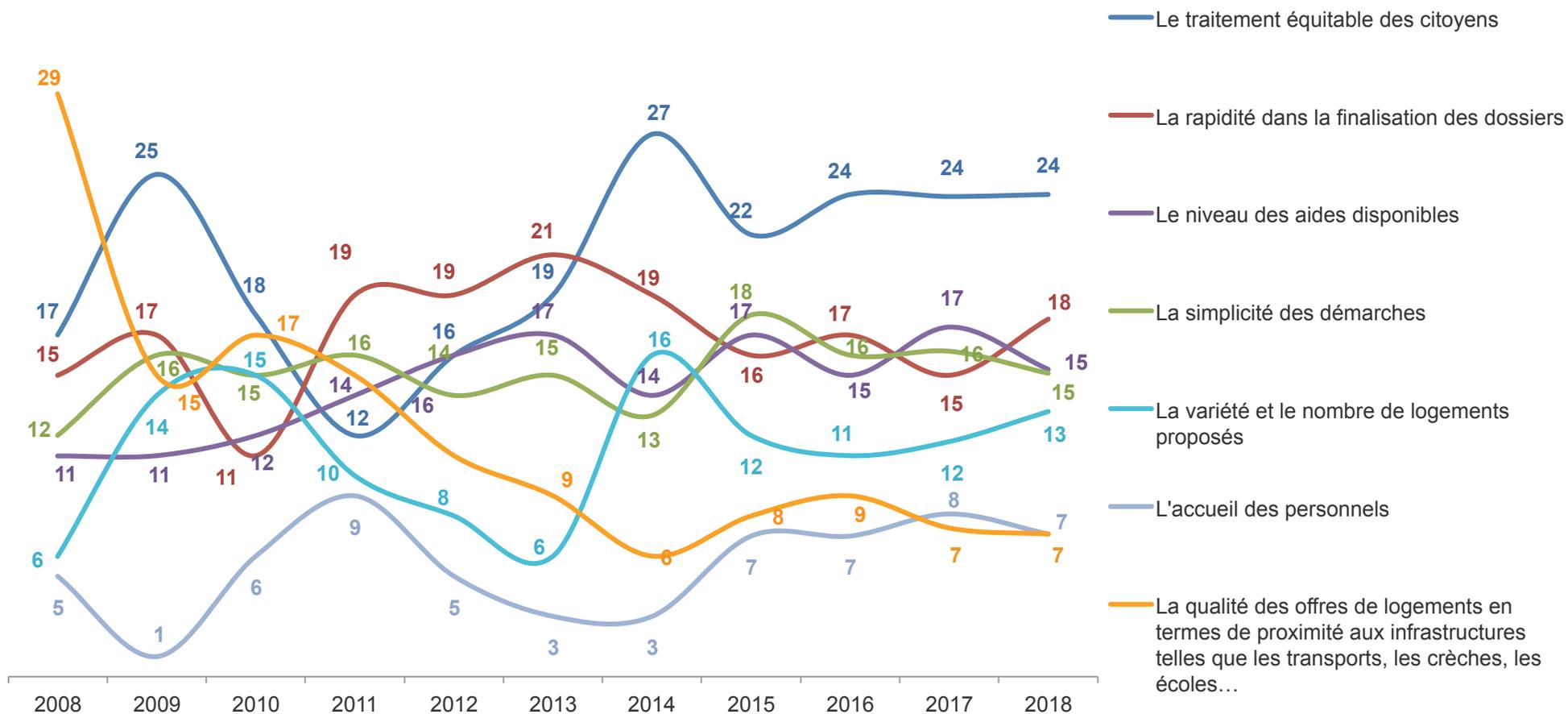
Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

Base : Usagers (1217)

I4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement ?

I5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique ? Estimez-vous qu'elle est...

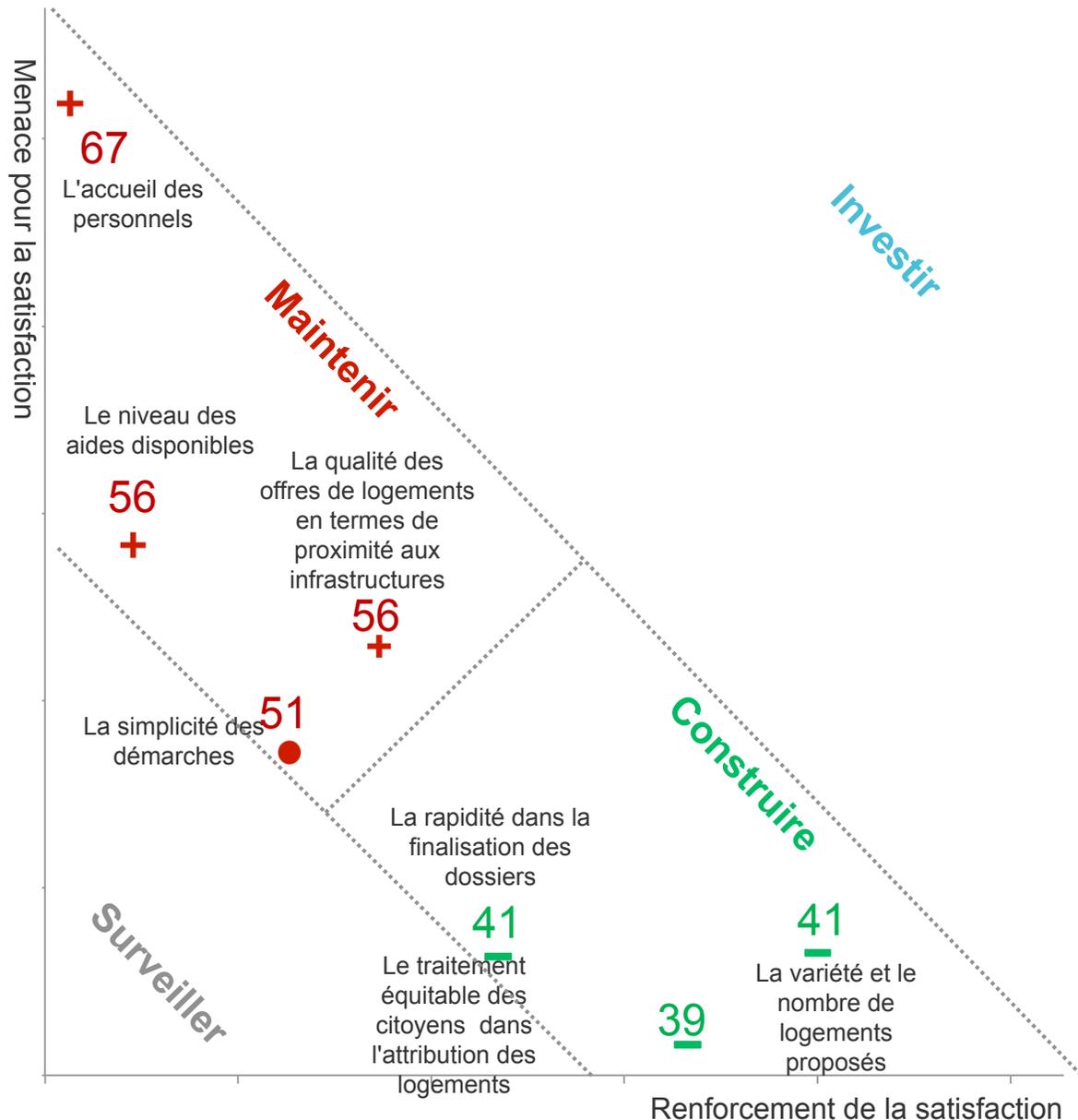
Evolution des attentes prioritaires à l'égard de l'action publique dans le domaine du logement (2006-2018)



Base : Usagers (1217)

I4 Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement ?

Les éléments à investir pour améliorer la satisfaction sont les mêmes que l'année dernière : la rapidité de l'attribution, l'équité de traitement et la variété et le nombre des logements proposés



ST Satisfait

50



Moyenne générale

+ >> moy. générale

● +/- 5 de la moy. générale

- << moy. générale

-

Moyenne Investir

58

Moyenne Maintenir

40

Moyenne Construire

-

Moyenne Surveiller

4.9

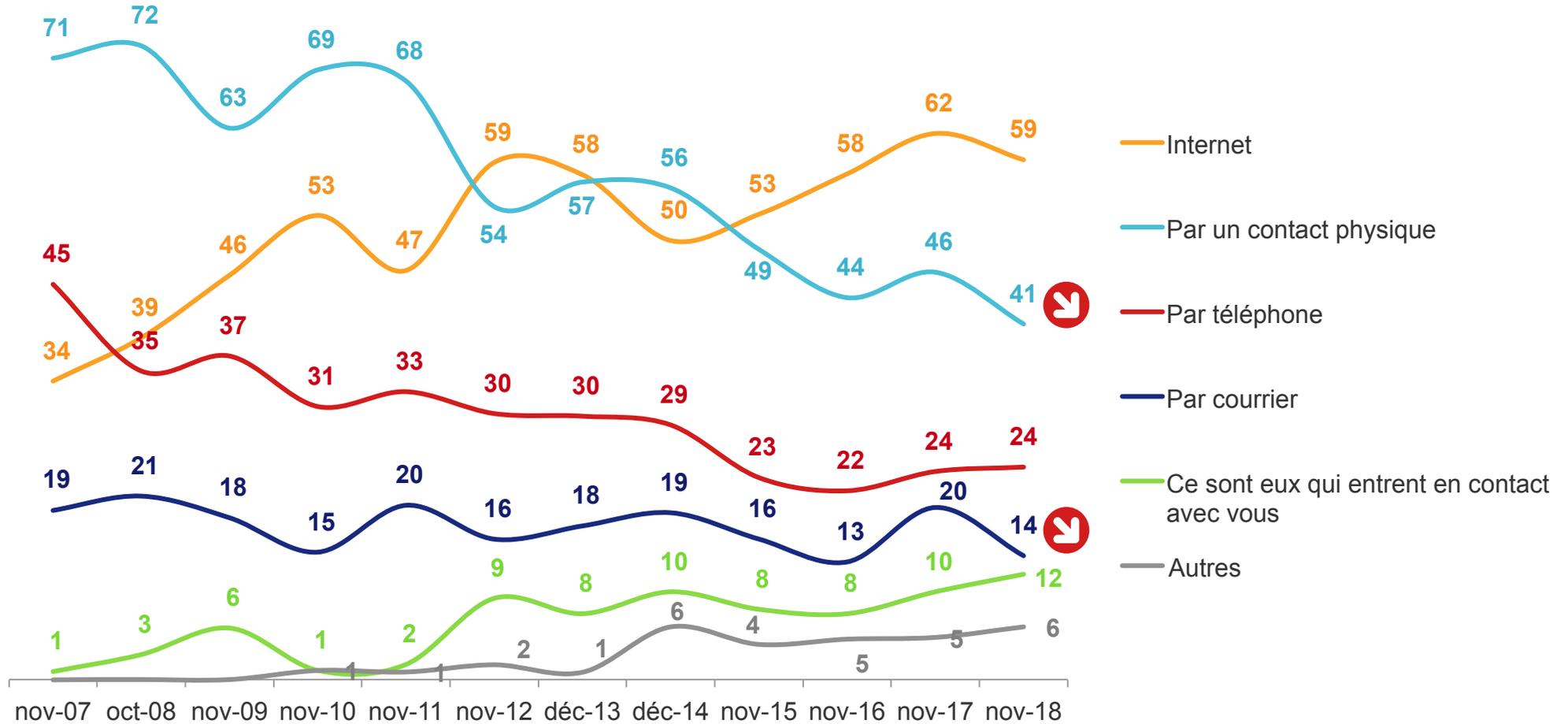
L'emploi, la lutte contre le chômage



Internet est toujours le mode de contact privilégié avec les agences d'aide au retour à l'emploi. Si le contact en face-à-face continue de reculer, le recours au téléphone – bien que minoritaire – reste stable.



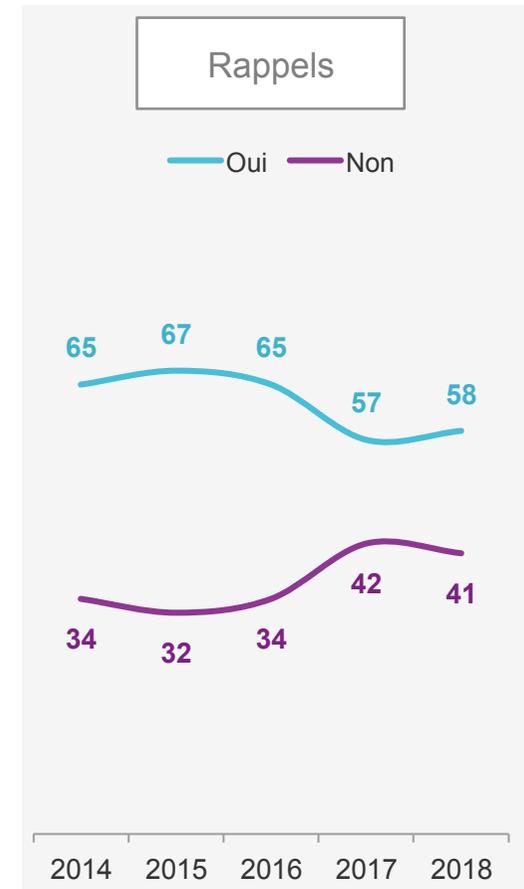
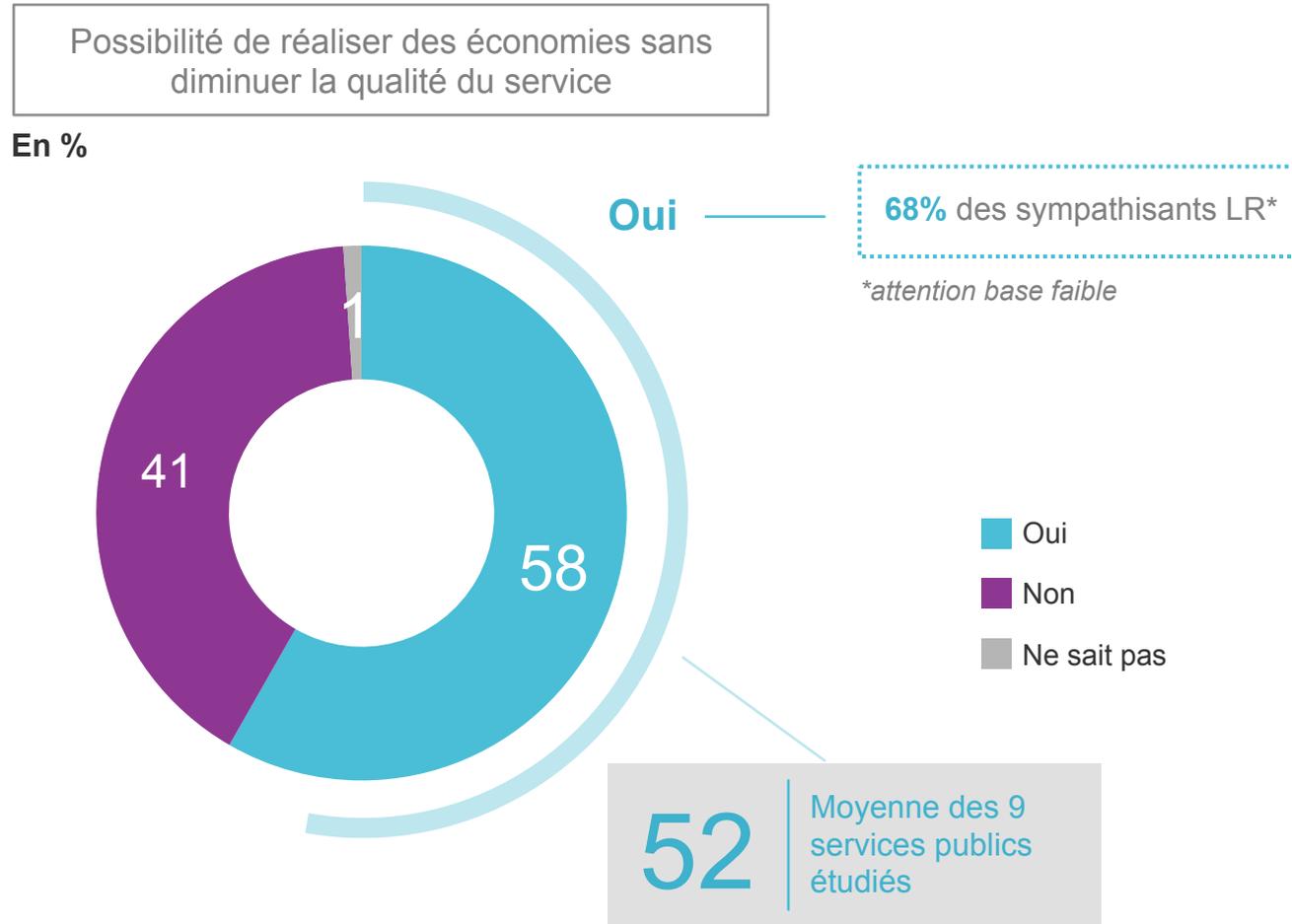
En %



Base : Usagers (661)

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

Une majorité des usagers des agences d'aides au retour à l'emploi estime que des économies sont possibles sans diminuer la qualité de service



Base : Usagers (661)

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 ?

Après une très nette amélioration l'an dernier, l'opinion à l'égard de l'action de l'Etat en matière d'emploi enregistre un certain recul cette année. La satisfaction, en revanche, se maintient au même niveau qu'en 2017

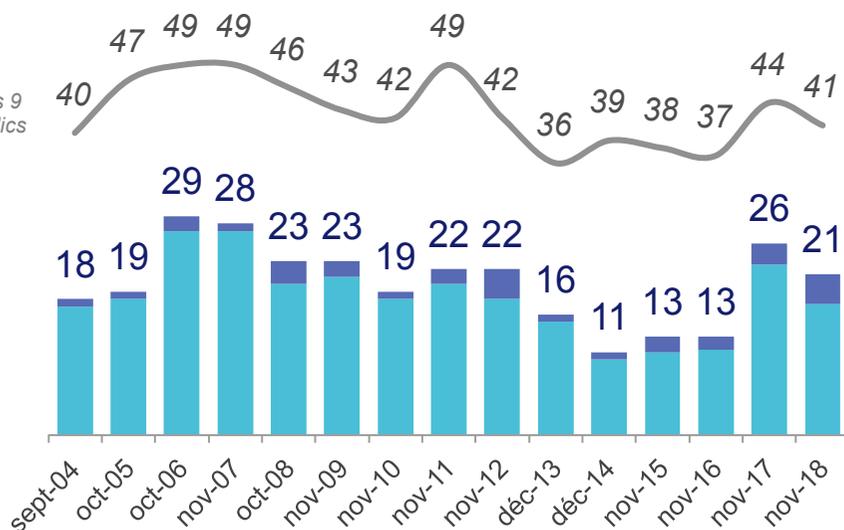


En %

ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

Moyenne des 9 services publics étudiés

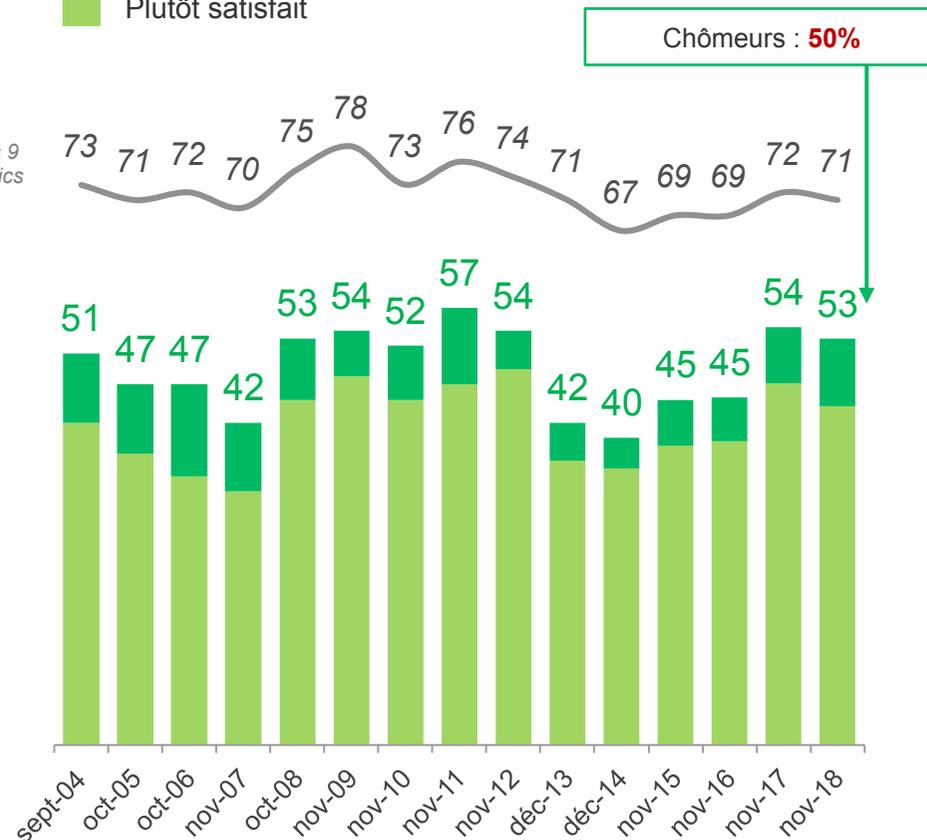


Base : Ensemble (2599)
 Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
 L'EMPLOI, LA LUTTE CONTRE LE CHÔMAGE

ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

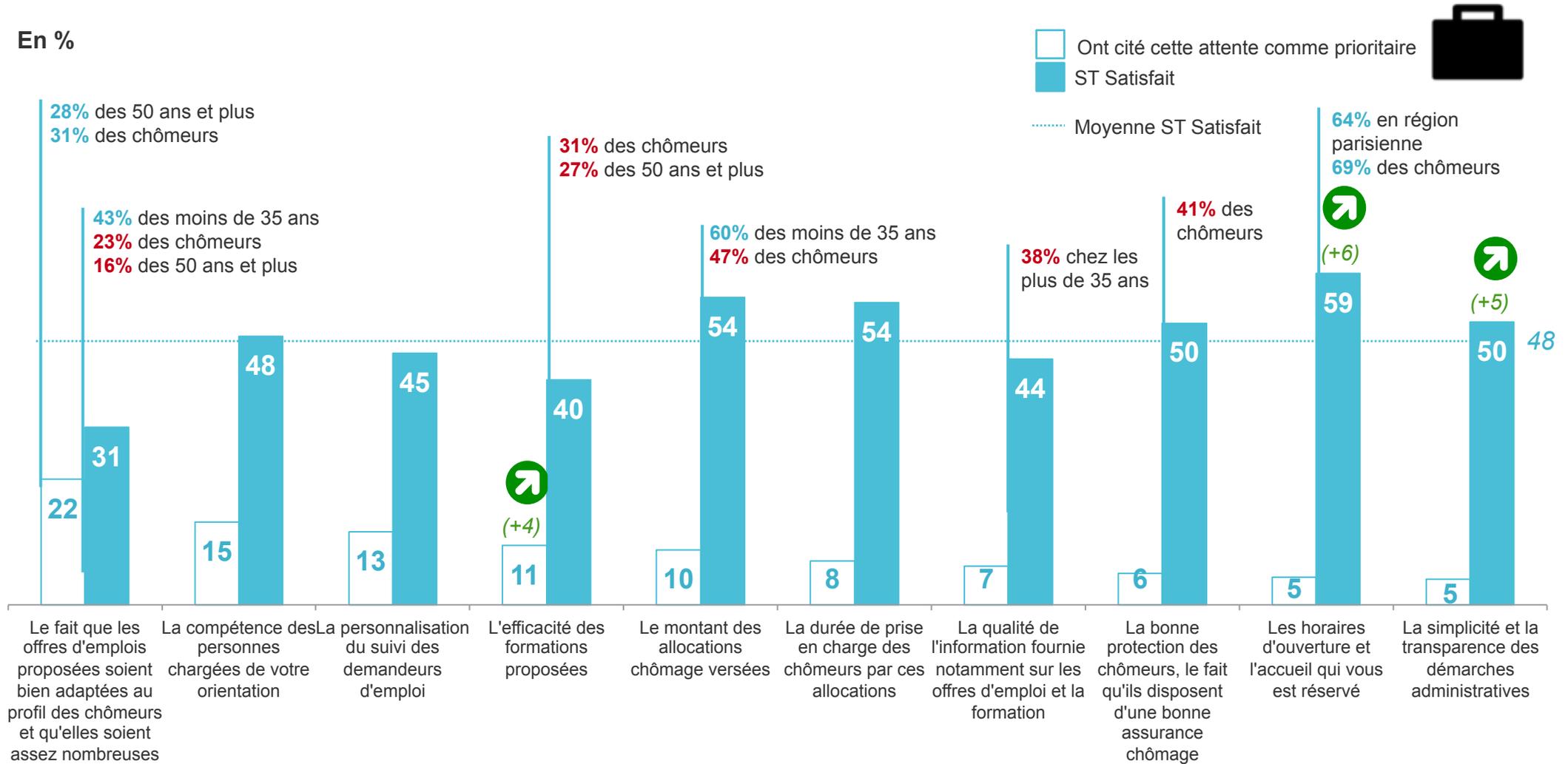
Moyenne des 9 services publics étudiés



Base : Usagers (661)
 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 ?

Nette amélioration de la satisfaction à l'égard des horaires d'ouverture et de la simplicité des démarches. Ces deux dimensions sont toutefois les moins prioritaires aux yeux des usagers

En %



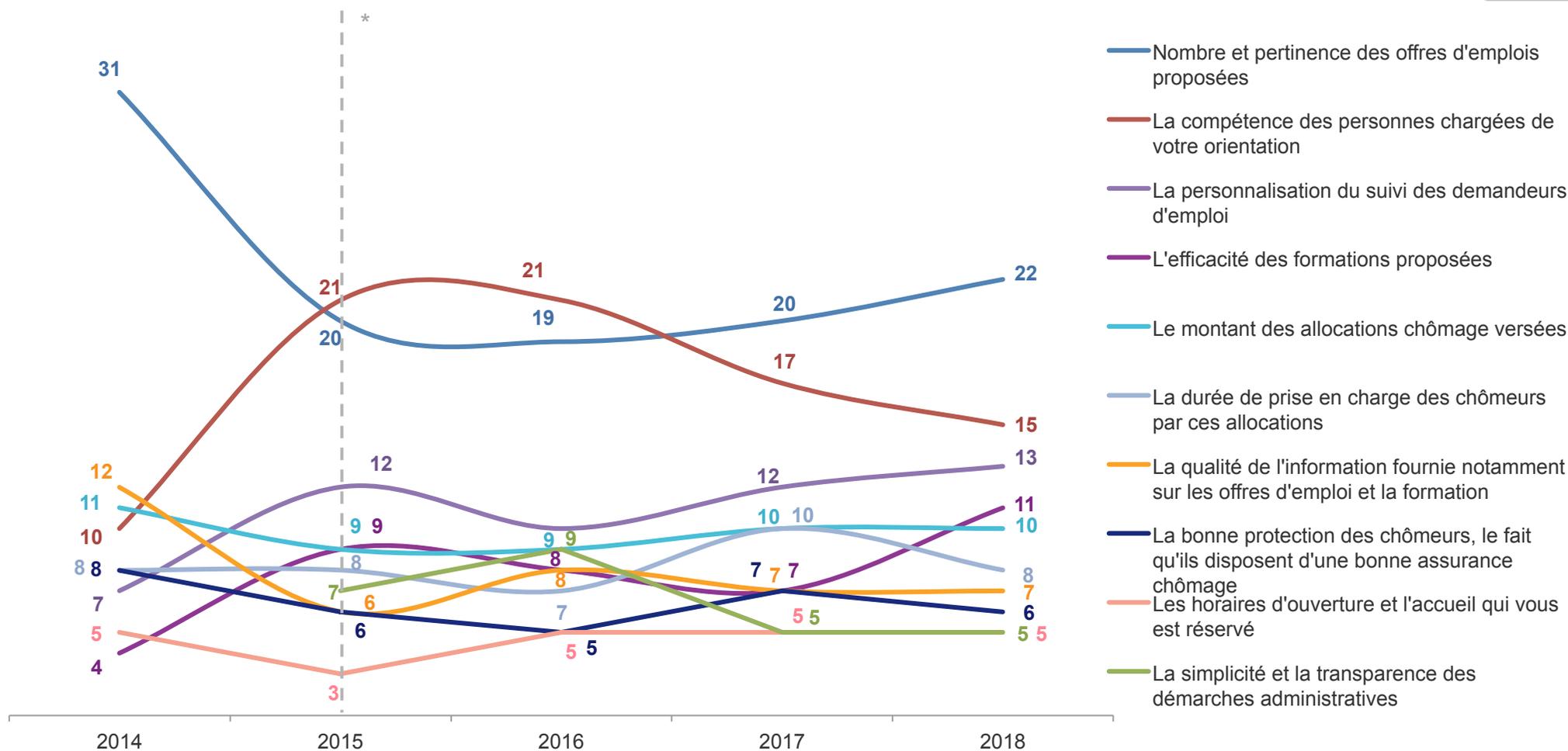
Seules les évolutions significatives avec un niveau de confiance de 95% sont indiquées

Base : Usagers (661)

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

F5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ? Estimez-vous qu'elle est...

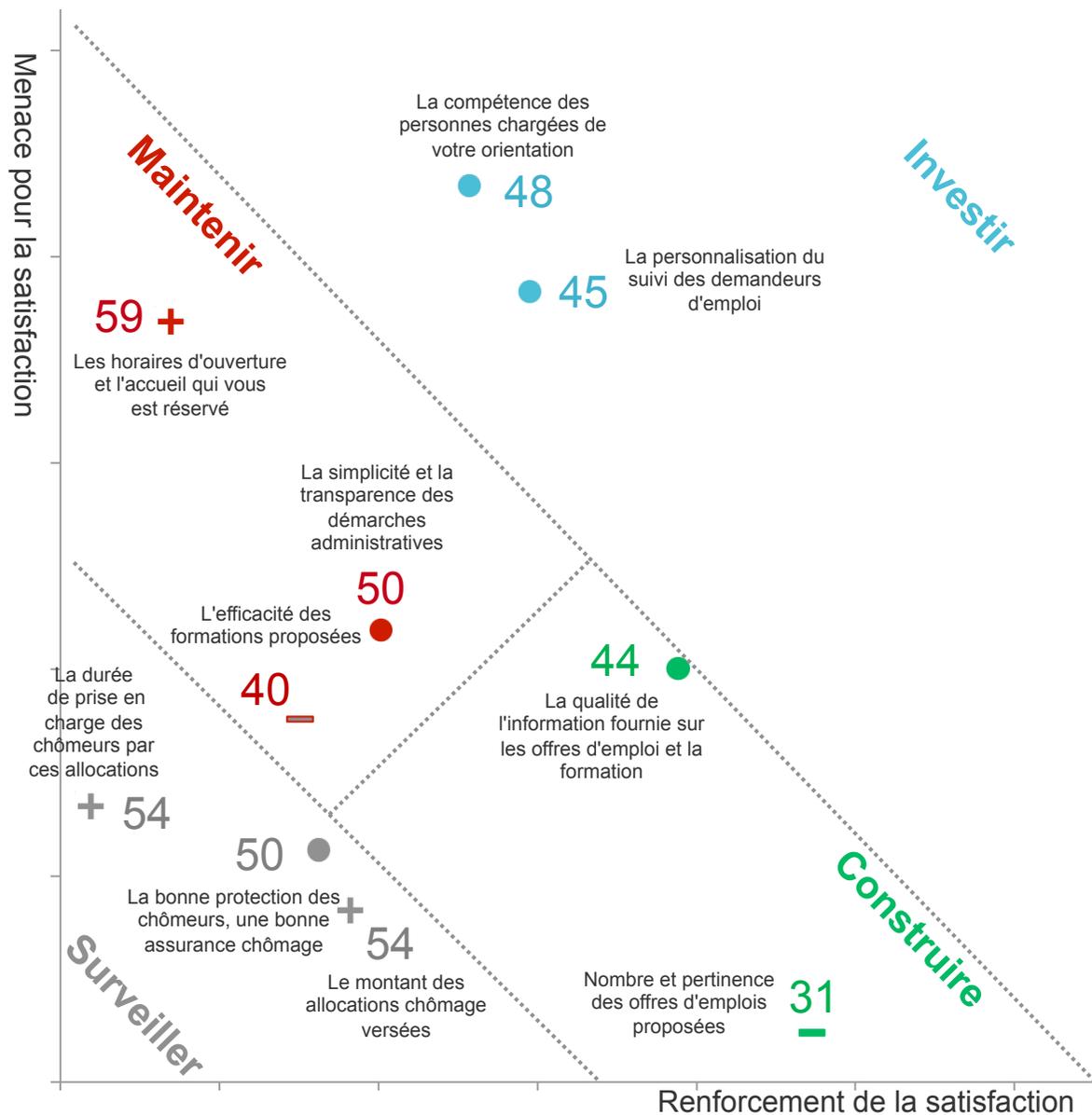
Evolution des attentes prioritaires à l'égard de l'action publique dans le domaine de l'emploi (2006-2018)



*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.

Base : Usagers (661)
 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 ?

Le levier prioritaire pour améliorer la satisfaction globale est le nombre et la pertinence des offres d'emploi, suivi de la qualité de l'information fournie sur les offres d'emploi et la formation



ST Satisfait

48



Moyenne générale

+ >> moy. générale

● +/- 5 de la moy. générale

- << moy. générale

47

Moyenne Investir

50

Moyenne Maintenir

38

Moyenne Construire

53

Moyenne Surveiller

Merci

Emmanuel Rivière

Emmanuel.Riviere@kantarpublic.com

01 40 92 46 30

Guillaume Caline

Guillaume.Caline@kantarpublic.com

01 40 92 35 91

Camille Morisson

camille.morisson@kantarpublic.com

01 40 92 44 93

Kantar Public | 3 avenue Pierre Masse 75014 Paris | 01 40 92 66 66