

# KANTAR

## Baromètre de l'institut Paul Delouvrier

---

Les services publics vus par les  
Français et les usagers

Décembre 2020

70AI72

INSTITUT PAUL DELOUVRIER



1

Principaux enseignements 4

2

Regard des Français sur les services publics 7

3

Comparaison de l'opinion des Français à l'égard des différents services publics 20

4

Comparaison de la satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics 26

5

Les services publics face au Covid-19 35

6

Résultats par service public 41

## Institut Paul Delouvrier

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

## Kantar

Emmanuel Rivière

[emmanuel.riviere@kantar.com](mailto:emmanuel.riviere@kantar.com)

01 40 92 46 30

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

Alexandra Andriamasinoro

[alexandra.andriamasinoro@kantar.com](mailto:alexandra.andriamasinoro@kantar.com)

01 40 92 29 43

# Méthodologie et dates d'enquête



## Echantillon

- > Echantillon national de **2503 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 **2500 personnes** a été réalisé auprès des habitants des agglomérations de 100 000 habitants et plus et de l'agglomération parisienne afin d'interroger en son sein un nombre plus important d'utilisateurs du service public du logement.

## Usagers de...



La police et la gendarmerie (964)



La santé publique (1353)



L'éducation nationale (846)



L'environnement (347)



La sécurité sociale (1080)



La justice (310)



La fiscalité et la collecte des impôts (1202)



Le logement (1247)



L'emploi, la lutte contre le chômage (563)



## Dates de terrain

Terrain de l'enquête réalisé entre le **22 octobre et le 30 octobre 2020.**



## Mode de recueil

Interviews réalisées par **Internet.**

# 1. Principaux enseignements



# Principaux enseignements (1/2)

## Les efforts entrepris ces dernières années par les services publics pour déployer les démarches à distance leur ont permis de résister à la crise sanitaire

Pour sa 16<sup>ème</sup> année, le baromètre des services publics de l'Institut Paul Delouvrier réalisé par Kantar montre que **les services publics ont largement résisté, aux yeux des Français, à la crise sanitaire et ses conséquences.**

Les interviews de cette édition ont été conduits du 22 au 30 octobre 2020, juste après l'assassinat de Samuel Paty et avant les événements de la place de la République et la diffusion de plusieurs vidéos de violences policières.

L'année 2020 est une année exceptionnelle qui marque le baromètre de l'Institut, voici quelques-uns des enseignements majeurs de cette dernière vague.

### Les attentes et priorités : envol de la santé, retour du régalien (police et gendarmerie, justice...) et recul de l'environnement

Dans le contexte de crise sanitaire, **la santé publique, qui progressait déjà de manière continue dans les priorités des Français à l'égard des pouvoirs publics, s'impose plus que jamais en tête des attentes** (52% de citations, +6 pts). Elle creuse l'écart avec l'emploi (38%), en baisse constante depuis 2012 mais qui reste encore la deuxième priorité des Français.

- Après plusieurs années de baisse et suite aux attaques terroristes, notamment l'assassinat de Samuel Paty, **les domaines régaliens progressent à nouveau dans les priorités** : justice (+6 pts), police et gendarmerie (+5 pts), et défense nationale (+3 pts).
- Concurrencé par la santé publique et les sujets régaliens, l'environnement qui progressait fortement depuis 2013 voit la tendance s'inverser et recule de 5 pts pour revenir à son niveau d'il y a 2 ans.

### Pour 75 % des Français, les services publics n'étaient pas préparés à la crise sanitaire

**Seuls 25% des Français ont en effet le sentiment que les services publics étaient bien préparés à faire face à l'épidémie de Covid-19.**

**Ils se montrent en revanche un peu plus positifs sur la manière dont ces services publics ont su faire face à la crise :**

Pour une majorité **ils ont su assurer la continuité du service (62%)** et adapter leurs modes de contacts avec les usagers (61%) et ils **ont été courageux pour 66% des Français.**

Les services publics n'ont en revanche pas su faire preuve d'innovation (pour 52% des Français) et 48% estiment qu'ils n'ont pas su répondre aux besoins nouveaux générés par l'épidémie.

Face à l'épidémie, **4 services publics se distinguent aux yeux des Français dans leur capacité à faire face et à s'adapter : la santé publique (74%), la police et la gendarmerie (72%), les services de sécurité sociale (68%) et ceux de l'environnement et de la collecte des déchets (68%).**

# Principaux enseignements (2/2)

**Dans cette situation exceptionnelle, amélioration sensible de l'opinion des Français à l'égard de tous les services publics (sauf celui de la justice) et amélioration conjointe de la satisfaction des usagers qui atteint un taux moyen de 76% (+2 pts en un an)**

**L'amélioration de l'opinion et de la satisfaction touche en particulier les services qui ont été au cœur de la crise sanitaire et du confinement :**

- **La santé publique** : alors que l'épidémie a montré – malgré les grandes difficultés – la capacité de résistance et d'adaptation des hôpitaux publics, **l'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat en matière de santé s'améliore nettement cette année : +6 pts à 55%**, un niveau qui n'avait pas été enregistré depuis 5 ans. La satisfaction des usagers progresse aussi de manière très nette, sur toutes ses composantes et en particulier s'agissant de la qualité de l'accueil des malades et des familles.
- **La sécurité sociale** : 66% des Français ont une bonne opinion de l'action de l'Etat dans ce domaine, en progrès de 4 pts en un an. La crise sanitaire – et le besoin de protection qu'elle induit – amplifie une tendance préexistante : en 5 ans, les opinions positives progressent en effet de 21 pts à l'égard des services de sécurité sociale. Parallèlement la satisfaction des usagers atteint un niveau élevé : 82% soit +5 pts en un an.
- **L'éducation nationale** : même si les difficultés d'adaptation de l'éducation nationale à la crise sanitaire ont été souvent relayées, **l'opinion des Français à l'égard de l'éducation nationale n'a jamais été aussi élevée depuis 2004** (55% d'opinions positives, + 6 pts en un an et +18 pts en 5 ans). La satisfaction progresse également à 77% (+3 pts), et en particulier s'agissant de la disponibilité des enseignants à l'égard des élèves et de leurs parents (+ 11 pts, à 68%) et le développement de l'usage des outils numériques (+8 pts, à 72%). Deux éléments décisifs en ces temps d'école à la maison.

**Parallèlement, le service public de l'emploi** continue sa progression auprès de ses usagers : la satisfaction gagne +6 pts par rapport à l'année dernière et + 29 pts en 6 ans !

**Les services fiscaux et de la collecte des impôts** enregistrent le meilleur taux de satisfaction des différents services publics : 84%, en progrès de 3 pts.

Cette vague du baromètre fait ressortir les résultats relativement médiocres **de la justice**, alors que l'attente s'est fortement accrue dans ce domaine (cf ci-dessus). Il s'agit du seul domaine d'intervention de l'État pour lequel l'opinion des Français se dégrade par rapport à l'an dernier : 36% en ont une bonne opinion (-4 pts) en avant-dernière position, juste devant le service public de l'emploi. Par ailleurs, seulement 50% des Français pense que la justice a su faire face à l'épidémie, ce qui est le score le plus bas. Enfin, le taux de satisfaction des usagers a baissé de 2 pts en un an alors que la justice a le niveau d'accès au service via le téléphone ou internet le plus faible des différents services étudiés.

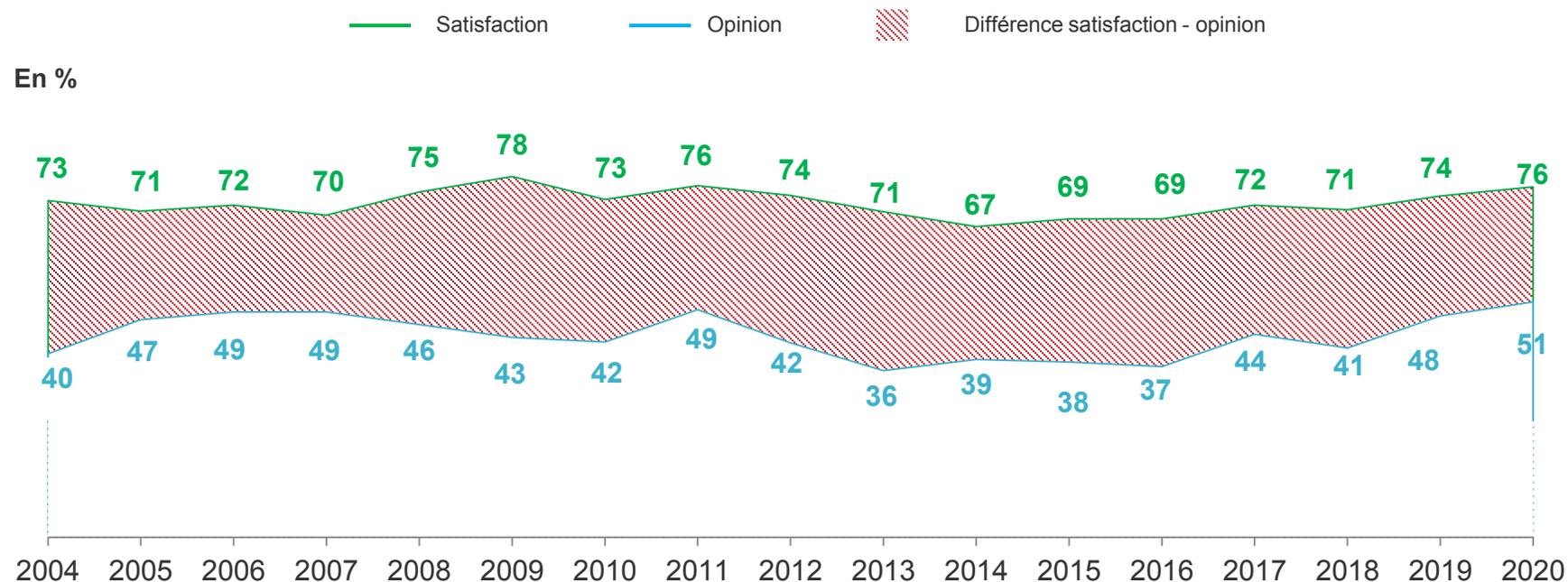
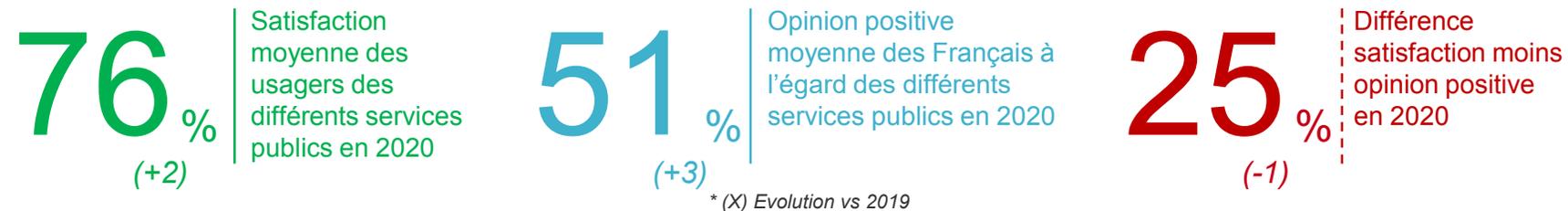
Dans cette période de crise, les services publics accessibles par des moyens modernes de contact (internet, téléphone) donnent une meilleure satisfaction aux usagers que ceux qui ont des moyens de contact plus traditionnels. La police et la gendarmerie font exception car l'accueil physique y est privilégié, même si le l'accueil téléphonique progresse.

## 2. Regard des Français sur les services publics



# Principaux indicateurs du baromètre : des niveaux hauts et en progression

- La satisfaction moyenne des usagers envers les différents services publics poursuit la hausse entamée en 2014. En 6 ans, cet indicateur a augmenté de 9 points et retrouve le haut niveau qu'il avait atteint en 2011 (après 2009).
- L'opinion positive des Français à l'égard des différents services publics continue d'augmenter elle aussi (+3 points par rapport à l'année dernière) : en moyenne plus de la moitié des Français déclare avoir une opinion positive des différents services publics. Il s'agit du chiffre le plus haut atteint dans le baromètre.



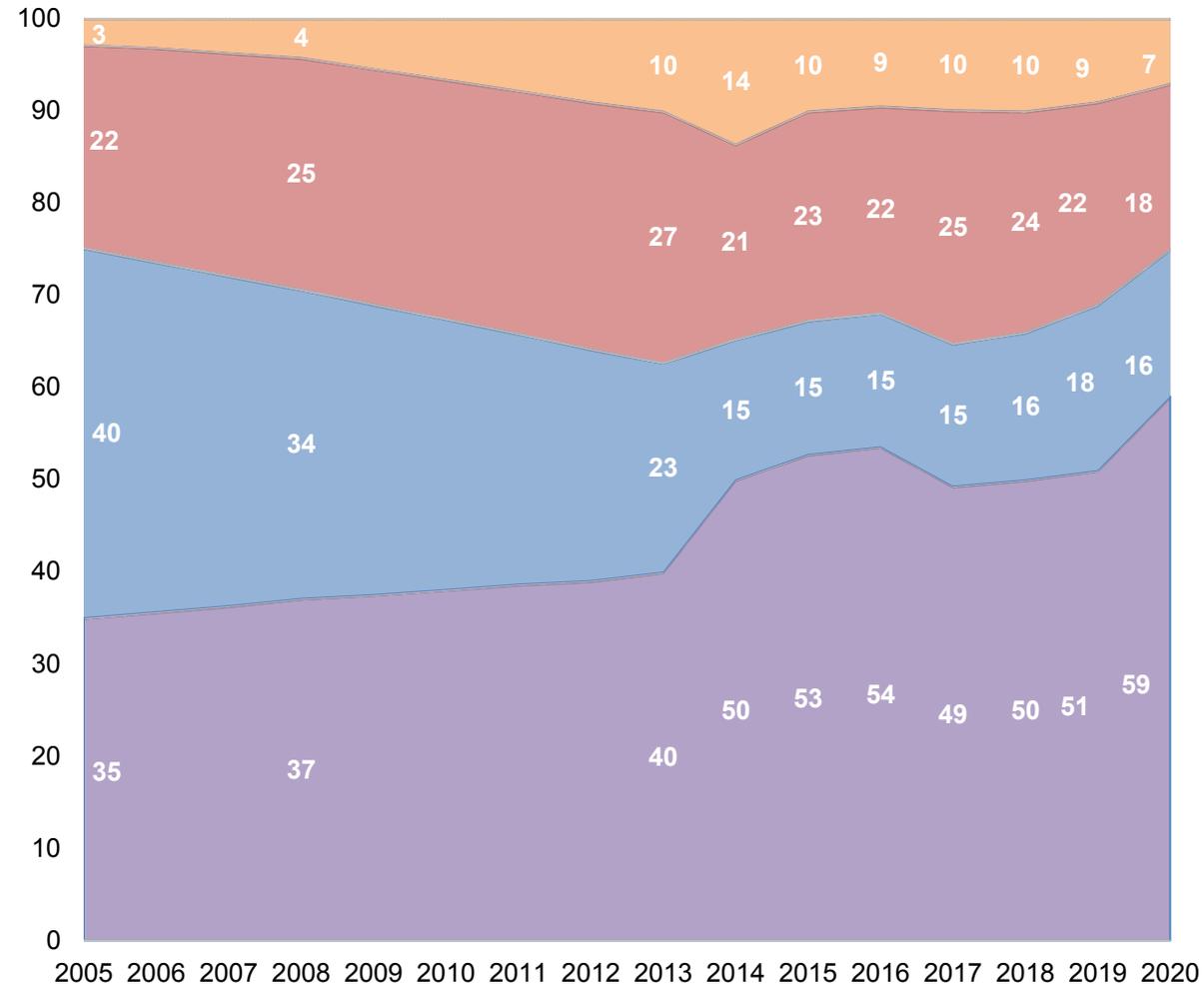


# Le périmètre des services publics : les impôts et les aides sociales (CPAM et CAF)

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

- La fiscalité et les impôts arrivent cette année encore en tête des services publics les plus spontanément cités, cette fois-ci avec la sécurité sociale et les allocations familiales (à la place des mairies et de la santé publique l'année dernière).
- Au global, les services de l'Etat et les organismes de sécurité sociale sont aujourd'hui largement en tête.

En %



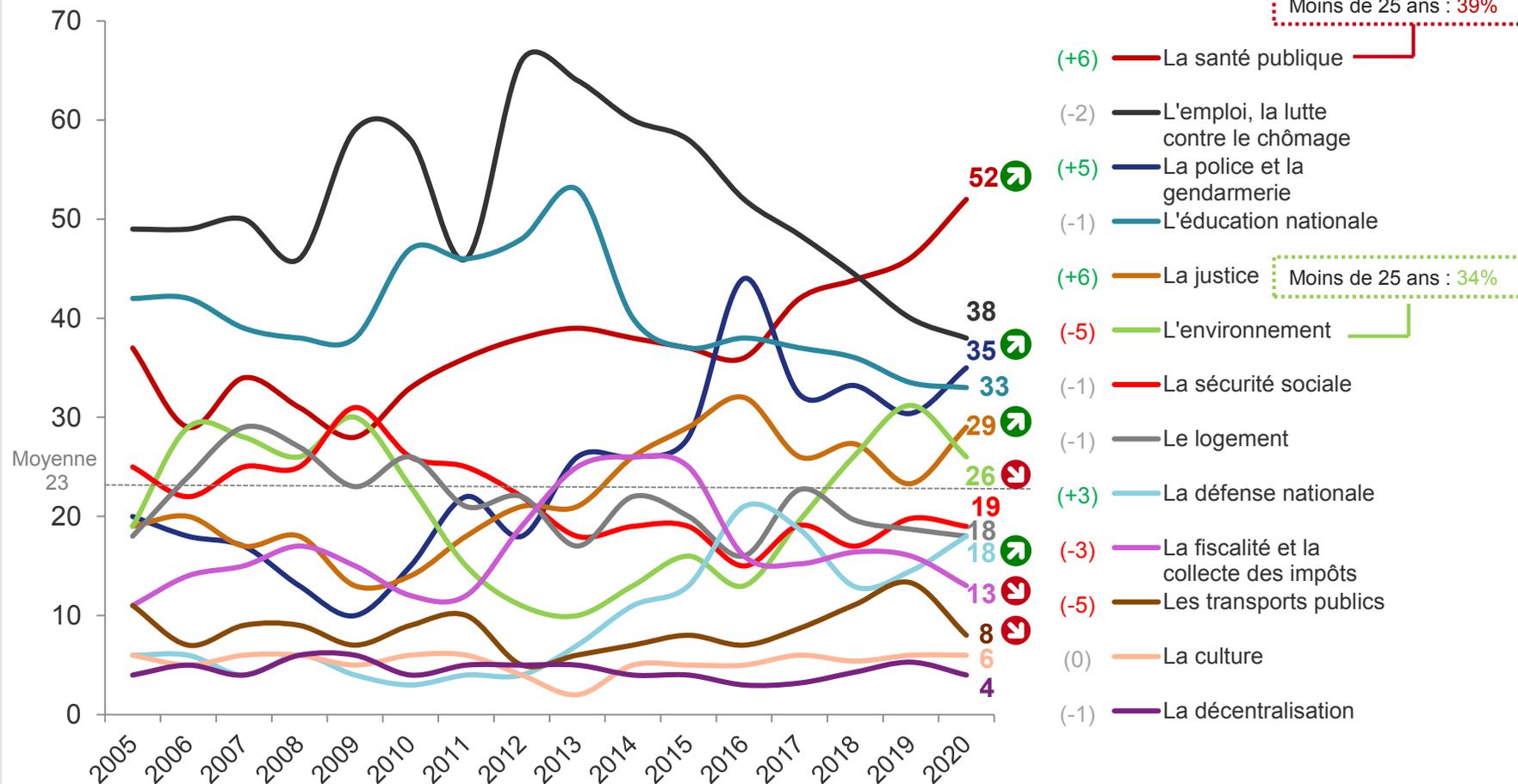
- Autres**
  - 3 Les pompiers
  - 1 Les banques / La Banque de France
  - 1 L'environnement / les espaces verts
- Les collectivités territoriales**
  - 14 Mairie
  - 1 Les transports publics
  - 1 Services sociaux
  - 1 Service de la gestion des déchets
  - 1 Equipement / DDE
  - 1 Services de la gestion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

# Les domaines d'intervention de l'Etat prioritaires: forte évolution de la santé publique, qui est en tête

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

- Dans un contexte de crise sanitaire, le domaine jugé le plus prioritaire est celui de la santé publique : 52% des Français (+6 points par rapport à 2019) estiment qu'il s'agit de la priorité. Un domaine davantage cité par les plus âgés : 61% chez les 65 ans et plus contre 39% chez les moins de 24 ans.
- La justice (29%, +6 points cette année) et la police et la gendarmerie (35%, +5 points) progressent également dans les priorités, dans un contexte marqué par des attentats terroristes et notamment l'assassinat de Samuel Paty le 16 octobre.
- A l'inverse, l'environnement est en baisse pour la première fois depuis 2016 (-5 points) avec 26% des citations, particulièrement chez les moins de 25 ans (34%, -10 points) et les villes de plus de 100 000 habitants (23%, -10 points).
- Les transports publics accusent également cette année une baisse de 5 points pour atteindre un score de 8%.

En %



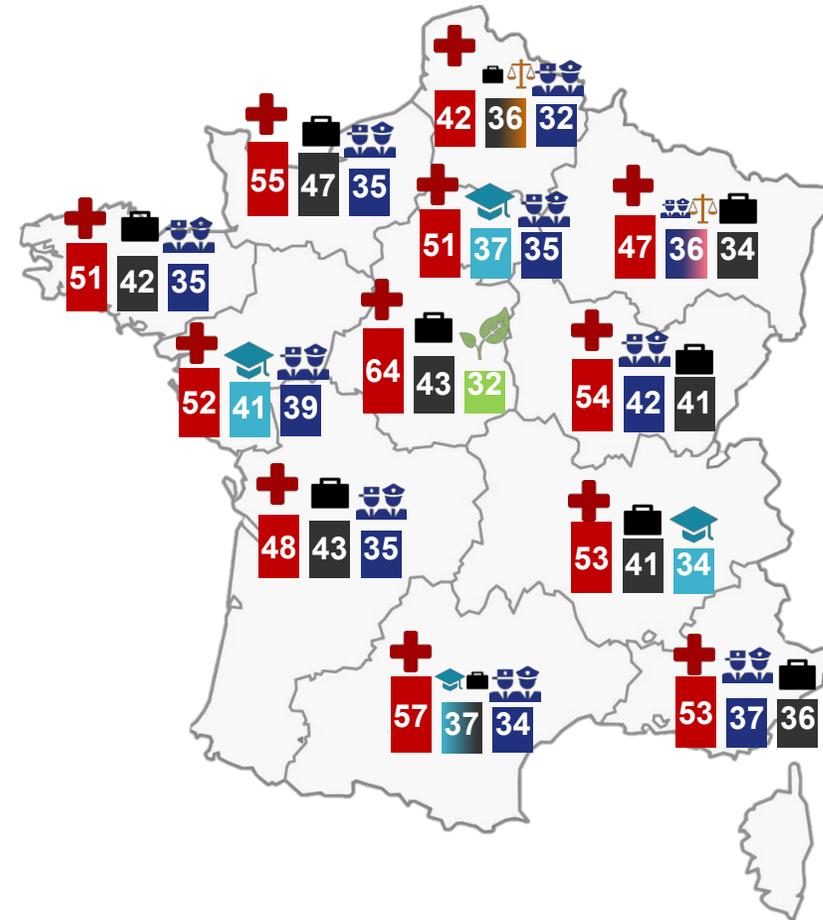
65 ans et plus : 61%  
Moins de 25 ans : 39%

Moins de 25 ans : 34%

# 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 ?

En %



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

- La **santé publique est en tête des priorités dans toutes les régions**, en particulier dans la région Centre, avec 64% de citations.
- L'**emploi disparaît du top 3 de deux régions** (Ile-de-France et Pays de la Loire).
- La **police et la gendarmerie, arrivent en force** dans le top 3 dans dix régions, particulièrement dans en Bourgogne-Franche-Comté, où elles sont en seconde position.
- Dans une moindre mesure, **la justice** entre dans le top 3 **de deux régions** (Hauts-de-France et Grand Est).
- L'**éducation nationale** n'est plus présente que dans le top 3 de quatre régions (sept l'année dernière).
- L'**environnement** n'apparaît plus dans le trio de tête que dans la région Centre, avec 32% des citations.

# Les domaines d'intervention de l'Etat prioritaires – Par tranche d'âge et densité des communes : la santé publique en tête

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

- Cette année, la santé passe en tête aussi chez les moins de 25ans et les 25-34 ans. Elle occupe désormais **la première position dans toutes les tranches d'âge**.
- L'**environnement** passe pour sa part de la 1<sup>ère</sup> à la 3<sup>ème</sup> priorité chez les moins de 25 ans mais apparait dans le top 3 des 25-34 ans (en seconde position).
- Peu de différence sont à noter selon la **densité de communes**: les priorités y sont globalement les mêmes que pour l'ensemble des Français. L'**éducation nationale** complète parfois le trio de tête, ex-aequo avec l'emploi ou la police et la gendarmerie.

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



Santé publique

Emploi

Education nationale

Police et gendarmerie

L'environnement

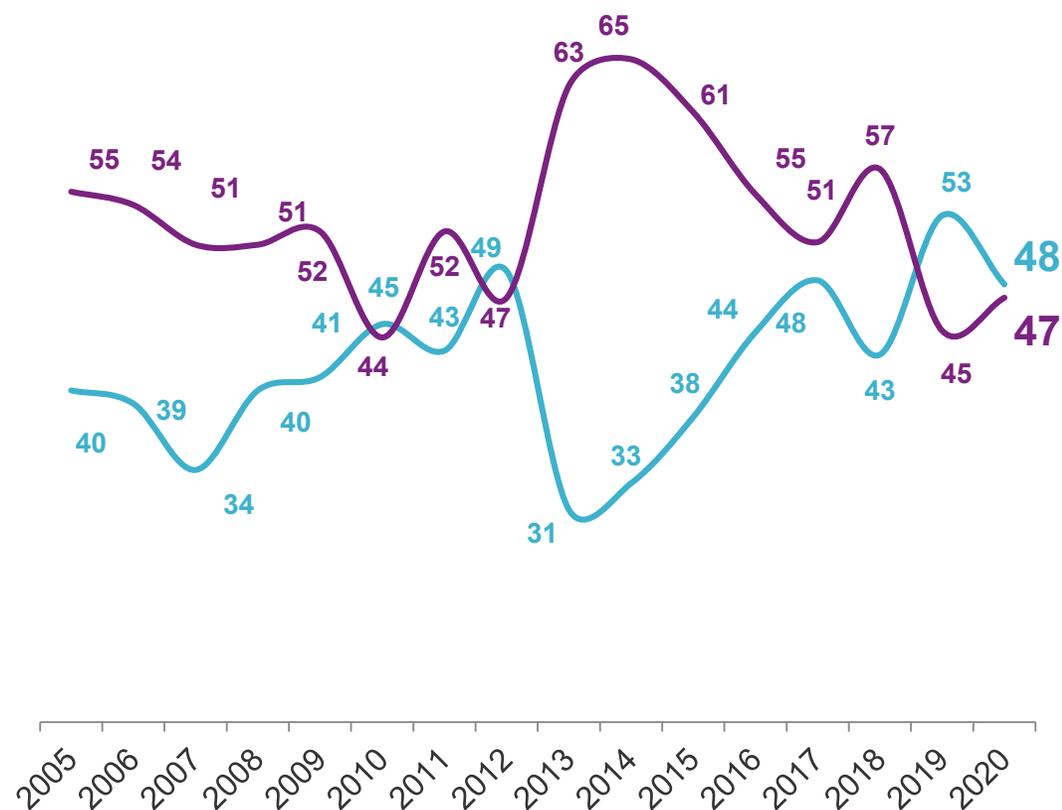
# L'arbitrage impôts – prestations : des Français très partagés

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

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

- Après avoir atteint son plus haut niveau en 2019, la **préférence pour une amélioration des prestations fournies** par les services publics quitte à augmenter le niveau des impôts **baisse à nouveau** (-5 points).
- Aujourd'hui, **les Français sont** – comme en 2017 (et 2012 avant cela) – **très partagés sur cette question** : ils sont quasiment autant à préférer l'amélioration des prestations quitte à augmenter les impôts ou la diminution des impôts quitte à réduire la qualité des prestations fournies par les services publics.
- À noter que les CSP+ sont plus nombreux que l'ensemble des Français à être en faveur d'une amélioration des prestations fournies, même si elle est accompagnée d'une augmentation des impôts.

En %



CSP+ **55%**

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

(-5)

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

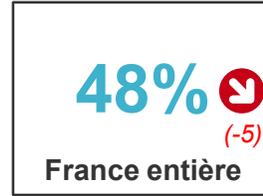
Communes peu denses : **52%**

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

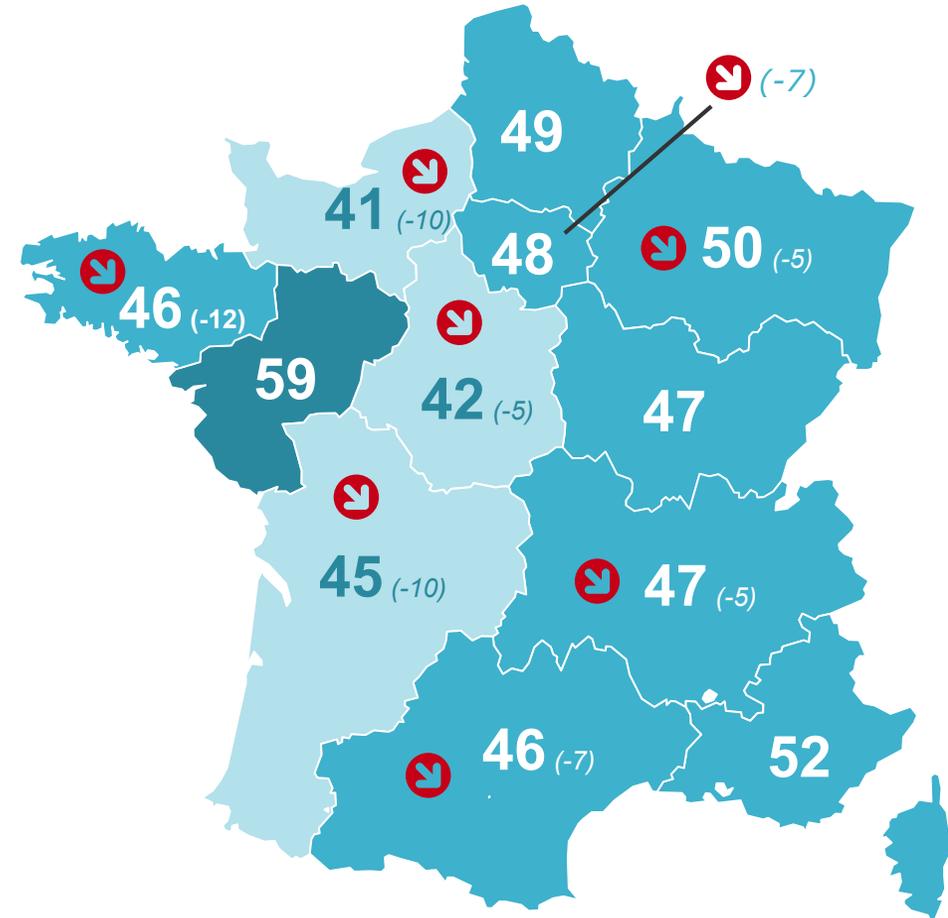
Q16. S'il vous fallait choisir entre les deux options suivantes, laquelle choisiriez-vous :

- . 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 s'observe dans la plupart des régions, les plus importantes baisses étant enregistrées par la Bretagne (-12 points cette année), la Normandie et la Nouvelle Aquitaine (-10 points chacune).
- Les habitants de la région **Pays de la Loire** se distinguent de ceux des autres régions car ils sont une large majorité à continuer de considérer qu'il faudrait améliorer les prestations quitte à augmenter les impôts.
- A l'opposé, les régions Normandie et Centre optent plus largement pour la diminution des impôts.



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

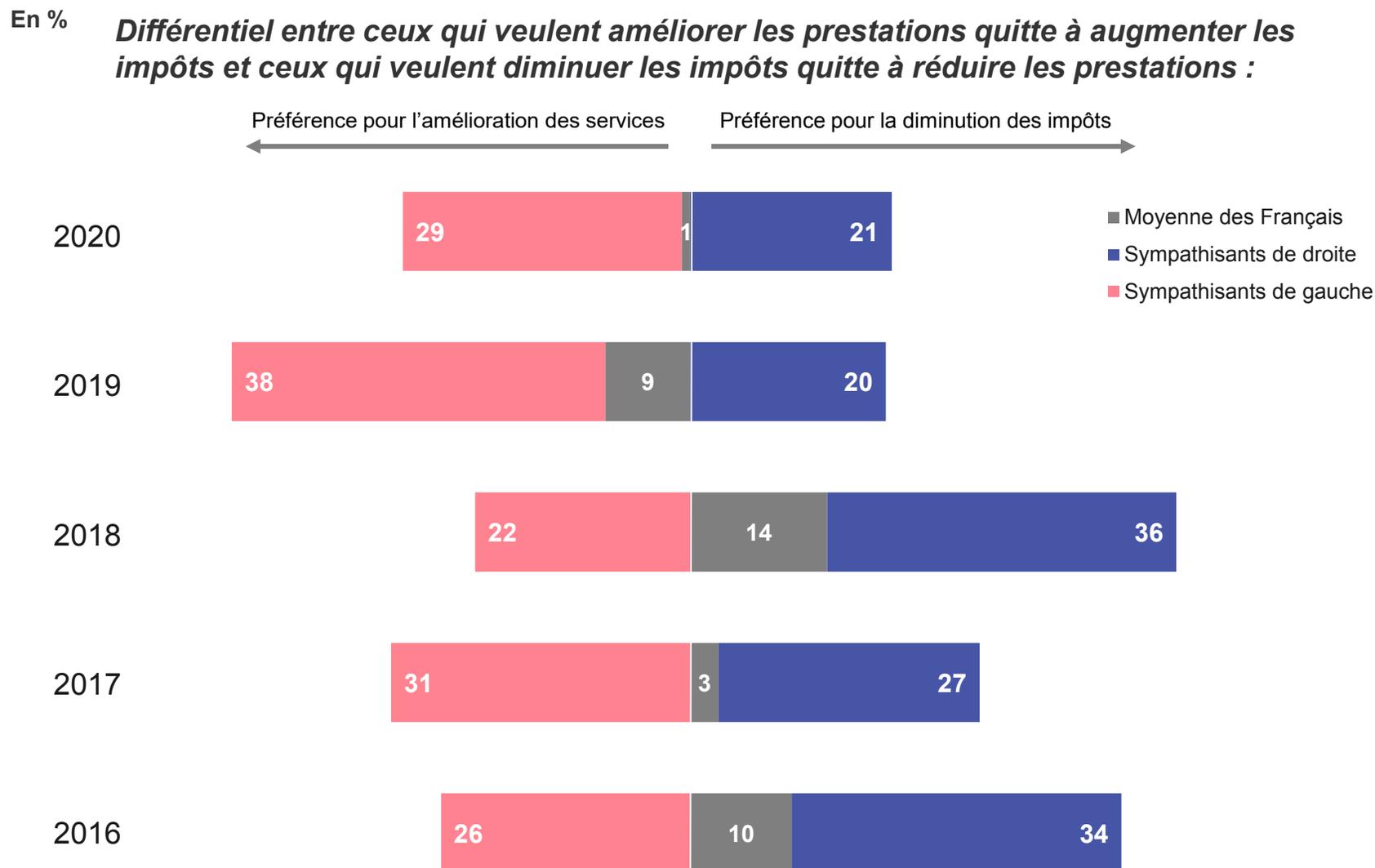
. Diminuer le niveau des impôts et des prélèvements quitte à réduire les prestations fournies par les services publics

Si les Français sont cette année très partagés concernant l'arbitrage entre impôts et prestations, le **clivage entre les sympathisants de gauche et les sympathisants de droite est – à l'instar des autres années – très marqué** :

➤ Les sympathisants de gauche sont en faveur d'une amélioration des services (différentiel de 29 points).

➤ Les sympathisants de droite en faveur d'une diminution des impôts (différentiel de 21 points).

Cet indicateur **montre une volatilité historique importante** qui résulte des variations à la marge de deux camps politiques qui semblent avoir fait leur choix depuis une dizaine d'années.



# Qualité des prestations : des Français pas convaincus de la nécessité d'augmenter les impôts

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

- Une vaste majorité de Français (8/10) considère qu'il est possible d'améliorer la qualité de prestations des services publics sans augmenter le niveau des impôts :
  - 4 Français sur 10 estiment qu'il est possible d'améliorer la qualité de prestations des services publics tout en conservant le même niveau d'impôts. Les personnes dont les revenus du foyer sont supérieurs à 5 000 € sont plus nombreux à partager ce point de vue (52%).
  - La même proportion de Français estiment qu'il est possible d'améliorer la qualité de prestations des services publics en baissant le niveau des impôts.
  - Et seule une minorité de Français (2/10) déclare qu'il est impossible d'améliorer la qualité de prestations des services publics sans augmenter les impôts.

En %

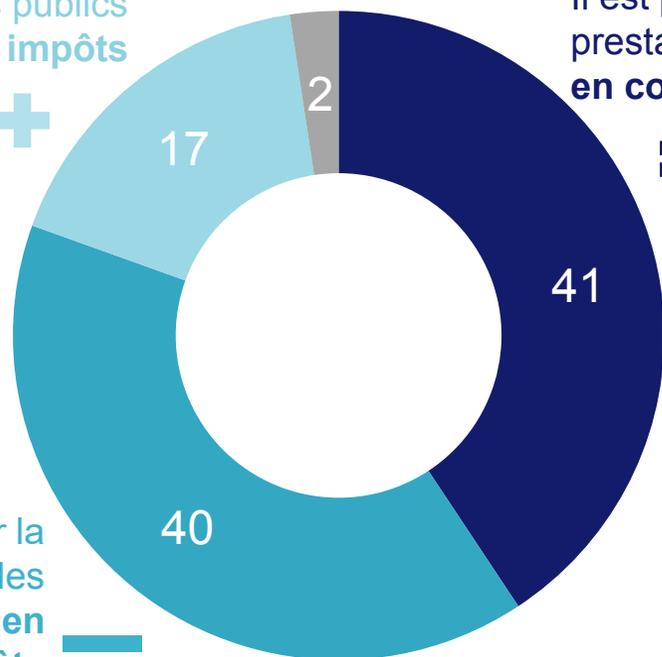
Il est impossible d'améliorer la qualité de prestations des services publics sans augmenter le niveau des impôts

Sympathisants PC, LFI : 22%



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

Bourgogne-Franche-Comté : 55%  
Sympathisants LR : 48%



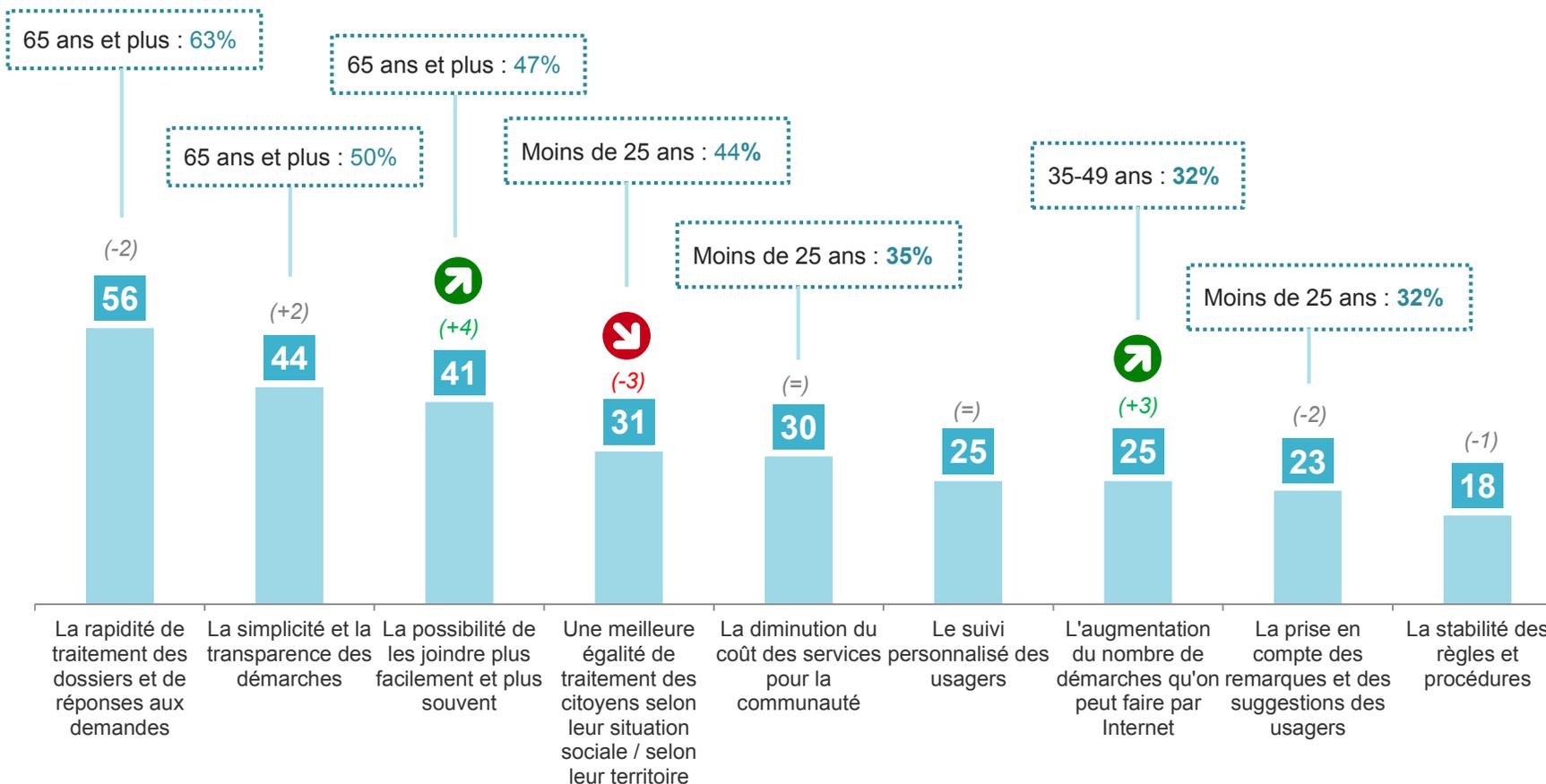
Il est possible d'améliorer la qualité de prestations des services publics tout en conservant le niveau des impôts

Revenus de 5 000€ et + : 52%  
Sympathisants LREM : 54%

# Les progrès attendus de la part des services public : la rapidité de traitement des dossiers toujours en tête

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

En %



Base : Ensemble (2503)

(X) Evolution vs vague 2019

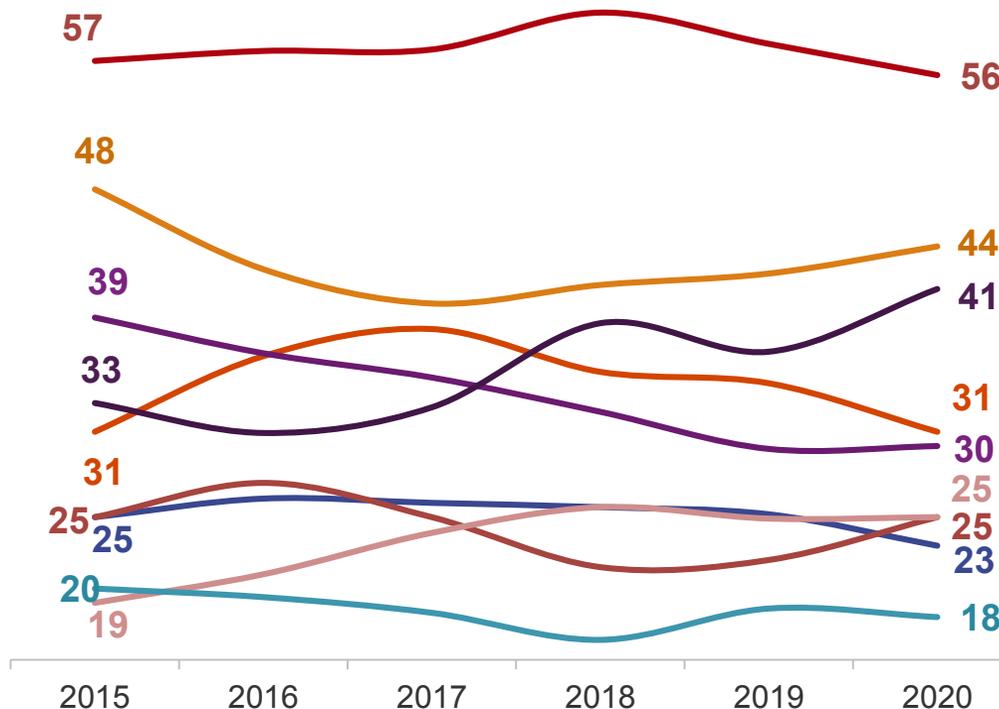
- L'attente prioritaire des Français reste cette année la rapidité de traitements des dossiers et des réponses aux demandes. Cette attente est plus largement exprimée par les 65 ans et plus (63%).
- La possibilité de joindre plus facilement les services publics et l'augmentation du nombre de démarches sur internet sont deux attentes qui augmentent naturellement cette année. Cette dernière attente est davantage portée par les 35-49 ans (32%).
- Enfin, on note une diminution de l'attente pour une meilleure égalité de traitement des citoyens selon leur situation sociale ou leur territoire : cette attente reste particulièrement importante pour les moins de 25 ans.

# Les attentes en termes de progrès de la part des services public – Évolution

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

- L'attente des Français **de pouvoir joindre plus facilement les services publics** augmente cette année, après une baisse en 2019. Depuis 2015, cette dimension a gagné 8 points et est cette année citée par 41% des Français, son point le plus haut depuis 2015.
- L'augmentation du nombre de **démarches par Internet** progresse également par rapport à l'année dernière, après deux années très stables.
- A l'inverse, les Français **sont moins en attente d'une meilleure égalité de traitement** entre les citoyens : cette attente baisse depuis 2017 et retrouve son niveau bas de 2015, 31%.

En %



La rapidité de traitement des dossiers et de réponses aux demandes

La simplicité et la transparence des démarches

La possibilité de les joindre plus facilement / souvent

Une meilleure égalité de traitement des citoyens...

La diminution du coût des services...

Le suivi personnalisé des usagers

L'augmentation du nombre de démarches par Internet

La prise en compte des remarques / suggestions

La stabilité des règles et procédures

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

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2020



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

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...

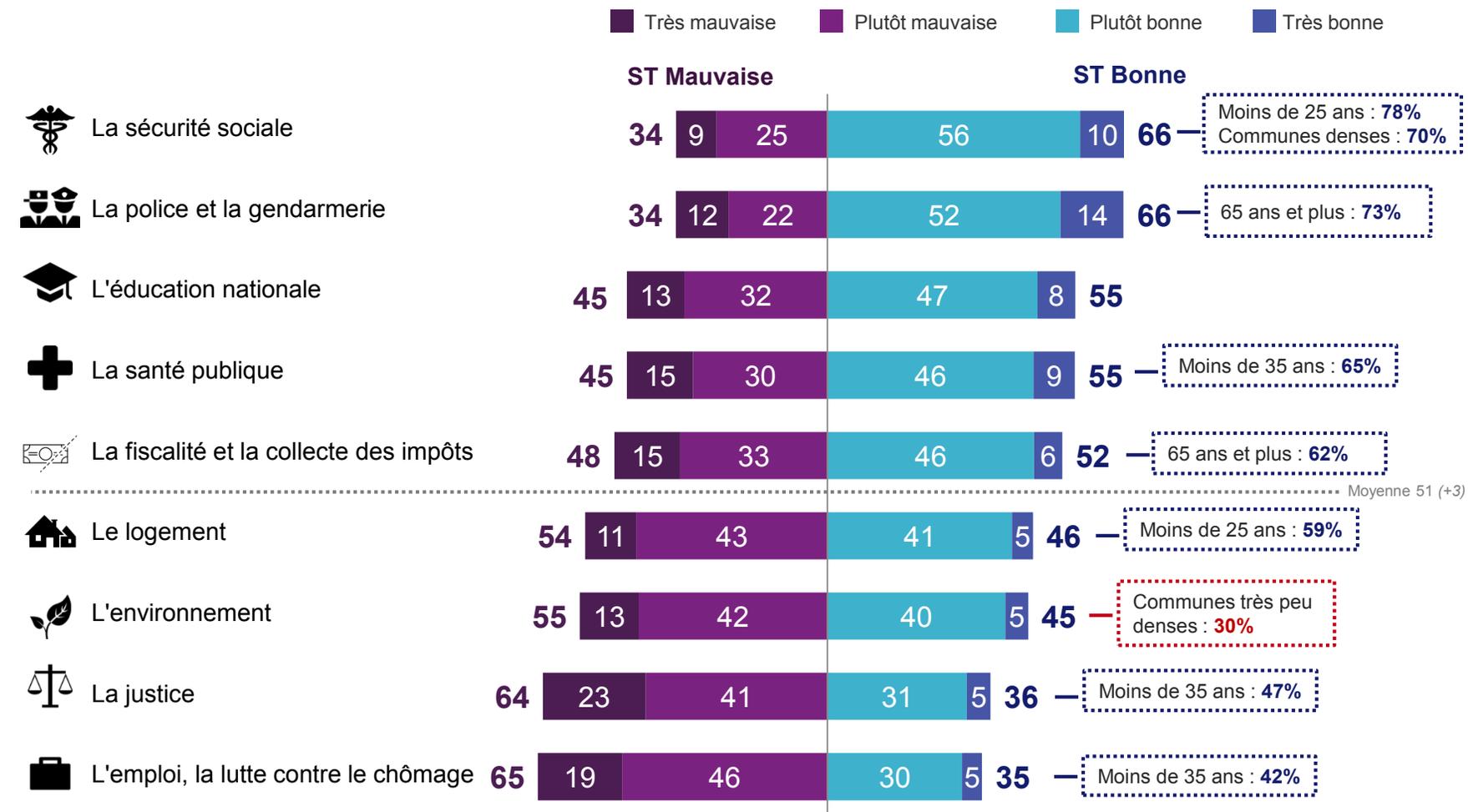
En moyenne, un Français sur deux a une bonne opinion des services publics. Parmi ces derniers, **la sécurité sociale et la police et la gendarmerie se distinguent positivement** : 66% des Français en ont une opinion positive.

➤ Les plus jeunes sont ceux qui ont la meilleure opinion de la sécurité sociale (78% auprès des moins de 25 ans) et les plus âgés, une meilleure opinion de la police et de la gendarmerie (73% auprès des 65 ans et plus).

**L'emploi** est le service bénéficiant de la moins bonne opinion, avec la justice : moins de 4 Français sur 10 en ont une bonne opinion.

L'opinion des Français à l'égard des services publics varie en fonction de leur proximité partisane : les sympathisants de LaREM se montrent les plus positifs, ceux du RN (et dans une moindre mesure du PC et de la France Insoumise) les plus négatifs (cf. page 25).

En %



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

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

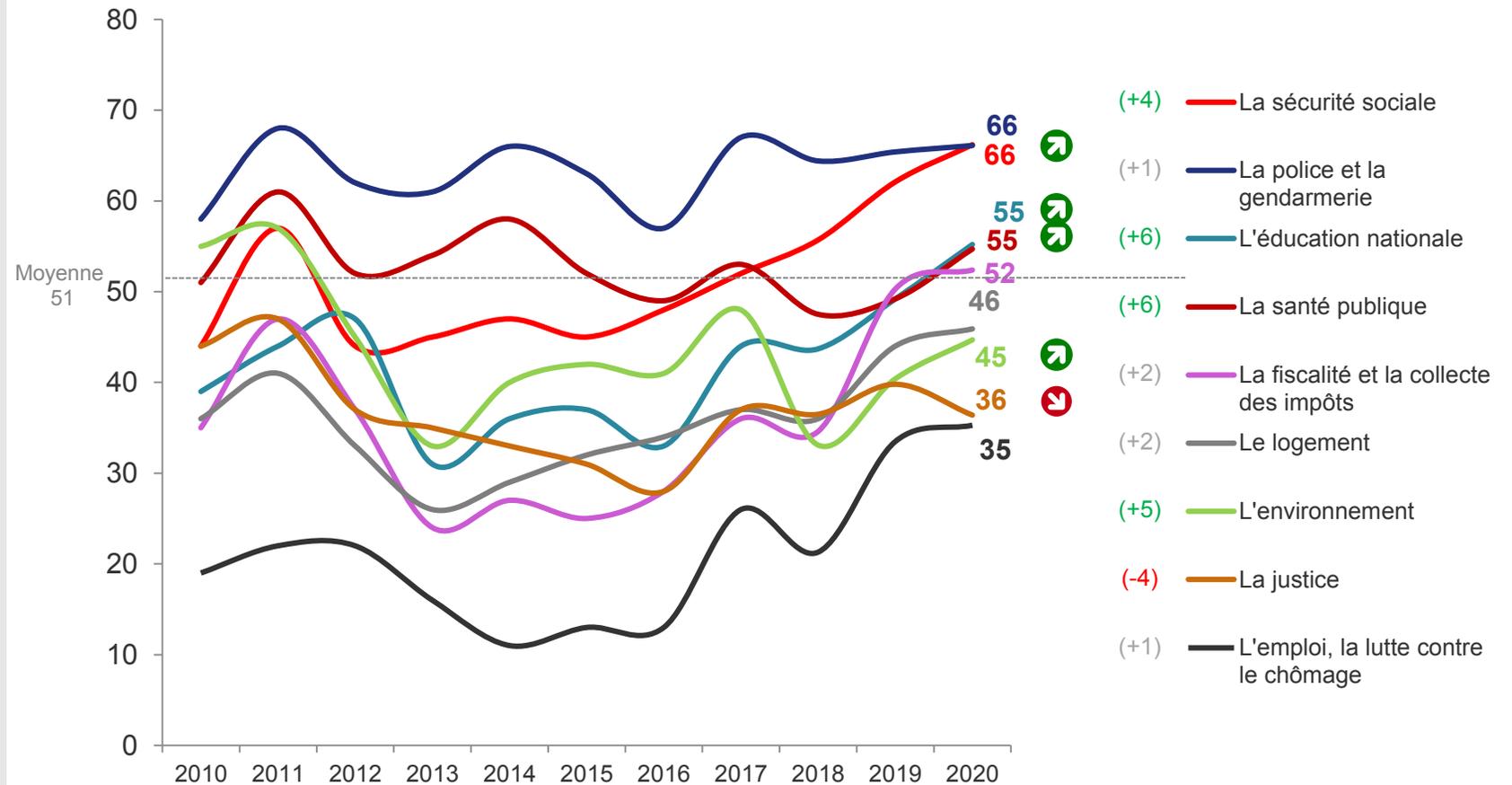
Q14. Avez-vous une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat pour...

Baromètre – Décembre 2020

- L'opinion des Français s'améliore nettement cette année pour 4 services publics :
  - **La sécurité sociale** (+4 points par rapport à 2019) poursuit la hausse entamée en 2015 et rejoint à présent la police et la gendarmerie en tête du classement.
  - **L'éducation nationale** (+6 points), obtient son meilleur niveau depuis 2010.
  - **La santé publique**, et **l'environnement** augmentent respectivement de 6 et 5 points par rapport à 2019.
- En revanche, **la justice** perd 4 points par rapport à 2019 : elle retourne au niveau de 2018.

En %

ST Bonne opinion



Base : Ensemble (2503)

(X) Evolution vs vague précédente

# Opinion des Français selon les régions : des disparités

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2020

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

➤ **Bourgogne Franche-Comté:** l'opinion y est de 5 points supérieure à la moyenne. La région est dans le top 3 des meilleures opinions pour 6 domaines sur les 9. Elle est la première pour la sécurité sociale, l'éducation nationale et la police et la gendarmerie.

➤ **Bretagne:** Comme l'année dernière, les Bretons sont globalement positifs à l'égard de l'action de l'Etat (+5 points par rapport à la moyenne). Ils ont la meilleure opinion concernant les domaines de la santé, de la justice, de l'environnement et du logement.

## La région la plus négative

➤ **Normandie:** pour tous les domaines sauf celui de l'éducation nationale, l'opinion des Normands est toujours en dessous de la moyenne.

En %

ST Bonne opinion

	Moyenne	 La sécurité sociale	 La police et la gendarmerie	 L'éducation nationale	 La santé publique	 La fiscalité et la collecte des impôts	 Le logement	 L'environnement	 La justice	 L'emploi, la lutte contre le chômage
Bourgogne Franche-Comté	56	74	79	63	62	51	56	49	37	31
Bretagne	56	67	68	62	63	52	58	52	42	36
Pays de la Loire	52	62	66	54	55	57	51	47	37	43
Nouvelle Aquitaine	52	67	66	59	54	52	45	48	38	38
Grand Est	52	64	72	57	57	51	42	49	40	34
Hauts-de-France	52	62	68	60	60	49	46	42	38	39
Occitanie	51	68	64	53	60	50	51	45	39	33
Auvergne Rhône-Alpes	51	71	65	53	52	54	48	44	36	33
PACA + CORSE	49	65	69	55	54	50	43	43	30	35
Ile-de-France	49	69	64	51	52	55	40	41	35	37
Centre	47	64	55	48	45	52	45	48	35	33
Normandie	46	56	58	56	46	56	41	42	34	26
Moyenne	51	66	66	56	55	52	47	46	37	35

Base : Ensemble (2503)

 Score régional le plus haut

 Score régional le plus bas

# Opinion des Français à l'égard des services publics – Tris par sexe, âge, zone d'habitation et CSP

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...

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2020

		 Sécurité sociale	 Police et Gendarmerie	 Education	 Santé publique	 Fiscalité	 Logement	 Environnement	 Justice	 Emploi
	<b>Taux de bonne opinion</b>	66	66	55	55	52	46	45	36	35
<b>Sexe</b>	Homme	66	70	57	58	58	47	48	36	36
	Femme	67	62	54	52	47	45	42	37	34
<b>Age</b>	Moins de 25 ans	78	61	58	69	50	59	44	47	46
	25 à 34 ans	67	63	59	60	50	49	49	47	39
	35 à 49 ans	64	64	55	53	47	45	45	38	36
	50 à 64 ans	60	66	50	46	50	42	41	31	28
	65 ans et plus	67	73	57	54	62	42	46	28	34
<b>Catégorie d'agglomération</b>	Rural	62	68	55	54	49	46	42	36	33
	2.000 à 20.000 hab.	65	68	60	55	53	47	47	36	33
	20.000 à 100.000 hab.	66	67	57	53	53	51	49	37	37
	Plus de 100.000 hab.	69	64	55	58	54	47	46	38	36
	Agglomération parisienne	69	64	50	52	55	39	41	35	37
<b>Région</b>	Région Parisienne	69	64	51	52	55	40	41	35	37
	Province	66	67	56	55	52	47	46	37	35
<b>Profession de l'interviewé</b>	ST CSP +	67	68	54	56	53	49	48	41	39
	ST CSP -	63	61	55	53	44	43	43	35	32
	ST Inactif, retraité	67	68	56	55	56	45	44	34	35

\*inférieur ou supérieur de 4 points à la moyenne

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

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

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2020

Taux de « bonne opinion »	Moyenne	 Sécurité sociale	 Police et Gendarmerie	 Education	 Santé publique	 Fiscalité	 Logement	 Environnement	 Justice	 Emploi
<b>Ensemble</b>	<b>51</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	<b>52</b>	<b>46</b>	<b>45</b>	<b>36</b>	<b>35</b>
<b>Auprès des sympathisants :</b>										
- Parti communiste, France Insoumise	<b>45</b>	<b>62</b>	<b>50</b>	55	<b>51</b>	53	<b>35</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	<b>25</b>
- Parti socialiste	<b>55</b>	<b>77</b>	<b>70</b>	<b>60</b>	56	<b>58</b>	48	48	<b>43</b>	33
- Europe-Ecologie Les Verts	<b>48</b>	69	<b>62</b>	53	<b>47</b>	51	45	<b>28</b>	<b>41</b>	34
- LaREM	<b>72</b>	<b>81</b>	<b>84</b>	<b>72</b>	<b>81</b>	<b>76</b>	<b>63</b>	<b>65</b>	<b>58</b>	<b>64</b>
- Les Républicains	<b>54</b>	69	<b>77</b>	55	58	<b>60</b>	<b>50</b>	<b>54</b>	<b>27</b>	36
- Rassemblement national	<b>40</b>	<b>46</b>	<b>57</b>	<b>45</b>	<b>41</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>30</b>
- Sans préférence partisane	<b>48</b>	65	64	53	52	<b>46</b>	44	42	36	<b>31</b>

\*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 – Décembre 2020

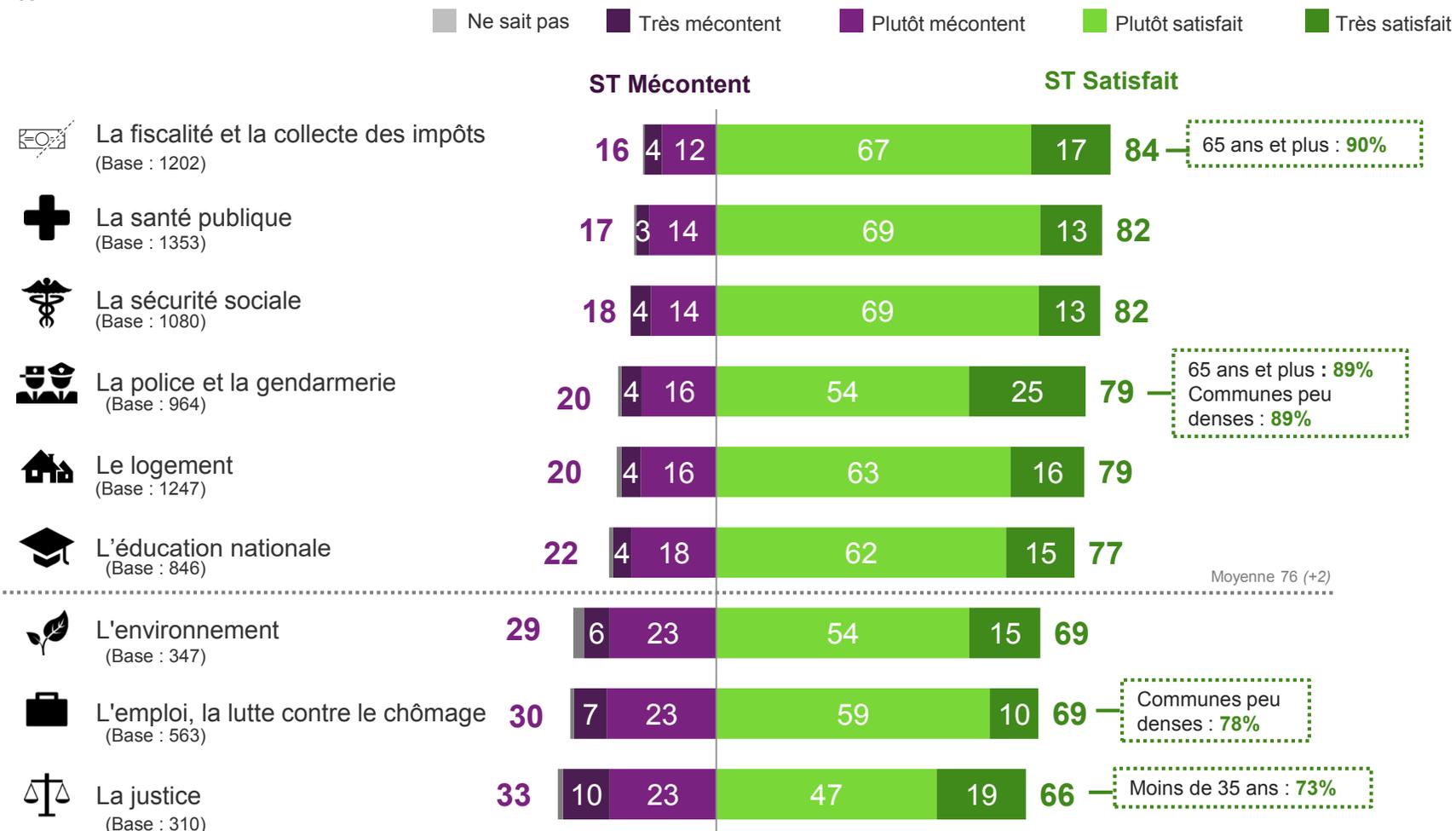


# Satisfaction des usagers à l'égard des services publics : des usagers globalement satisfaits

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...

- La satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics est globalement bonne : seuls l'environnement, l'emploi et la justice enregistrent des niveaux inférieurs à 70%.
- Comme l'année dernière, ce sont les services des impôts qui bénéficient de la meilleure satisfaction, à 84%. Une satisfaction davantage portée par les plus âgés (90% auprès des 65 ans et plus).
- La santé publique et la sécurité sociale, arrivent à la 2<sup>ème</sup> position ex-aequo (à 82%), devant la police et la gendarmerie (à 79%) qui était en tête avec les impôts en 2019. Les plus âgés sont particulièrement satisfaits de la police et de la gendarmerie (89% des 65 ans et plus).

En %



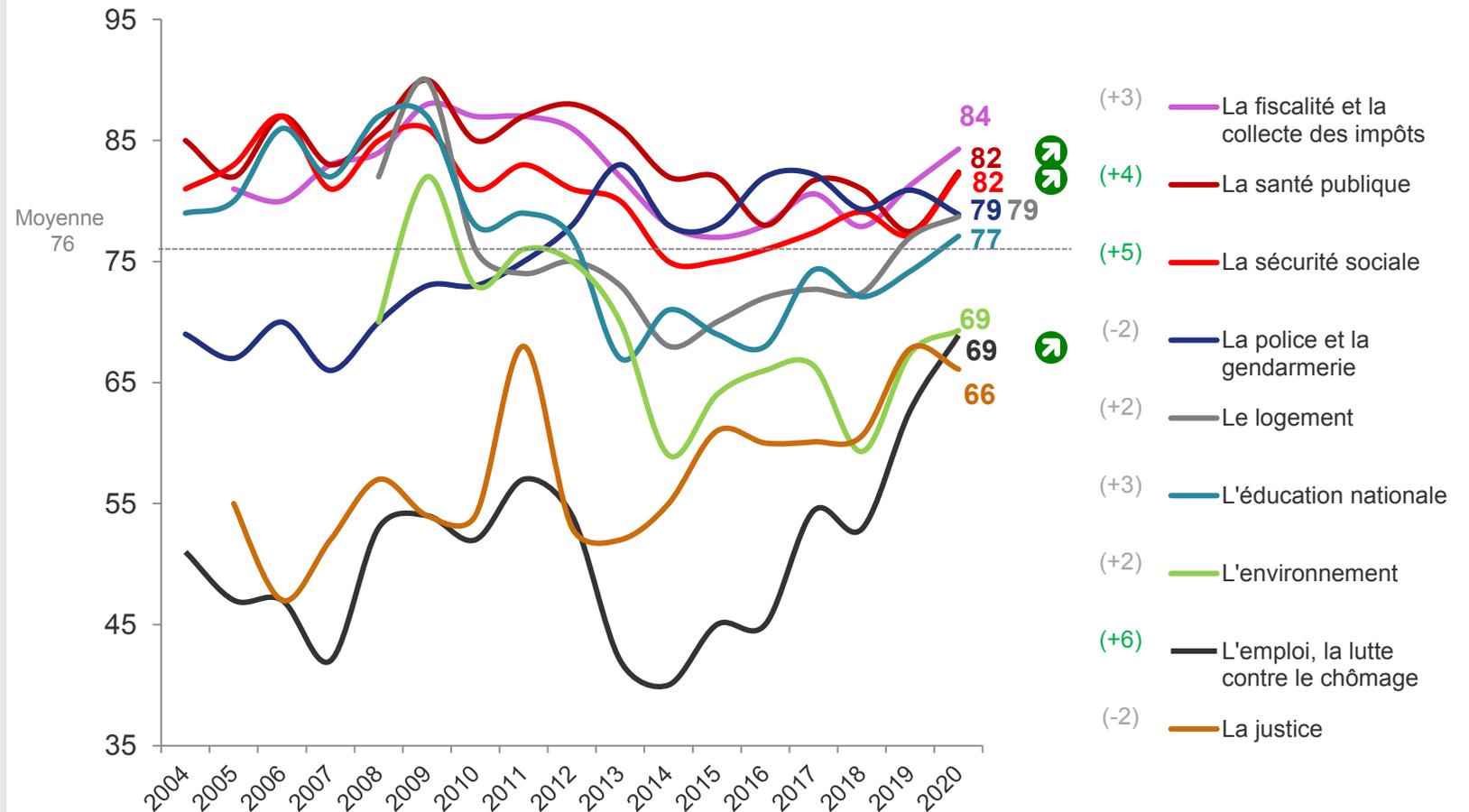
# Satisfaction des usagers à l'égard des services publics - Évolution

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...

- Le niveau de satisfaction des usagers du service public progresse dans quasiment tous les domaines, ou reste stable.
- L'augmentation la plus forte est la satisfaction à l'égard du service public de l'emploi qui gagne 6 points par rapport à 2019. Avec 69% la satisfaction est désormais plus élevée qu'à l'égard du service public de la justice.**
- La satisfaction à l'égard de **sécurité sociale et de la santé publique progresse également** de manière significative (respectivement +5 et +4 points par rapport à 2019).

En %

ST Satisfait



# Satisfaction des usagers à l'égard des services publics

KANTAR

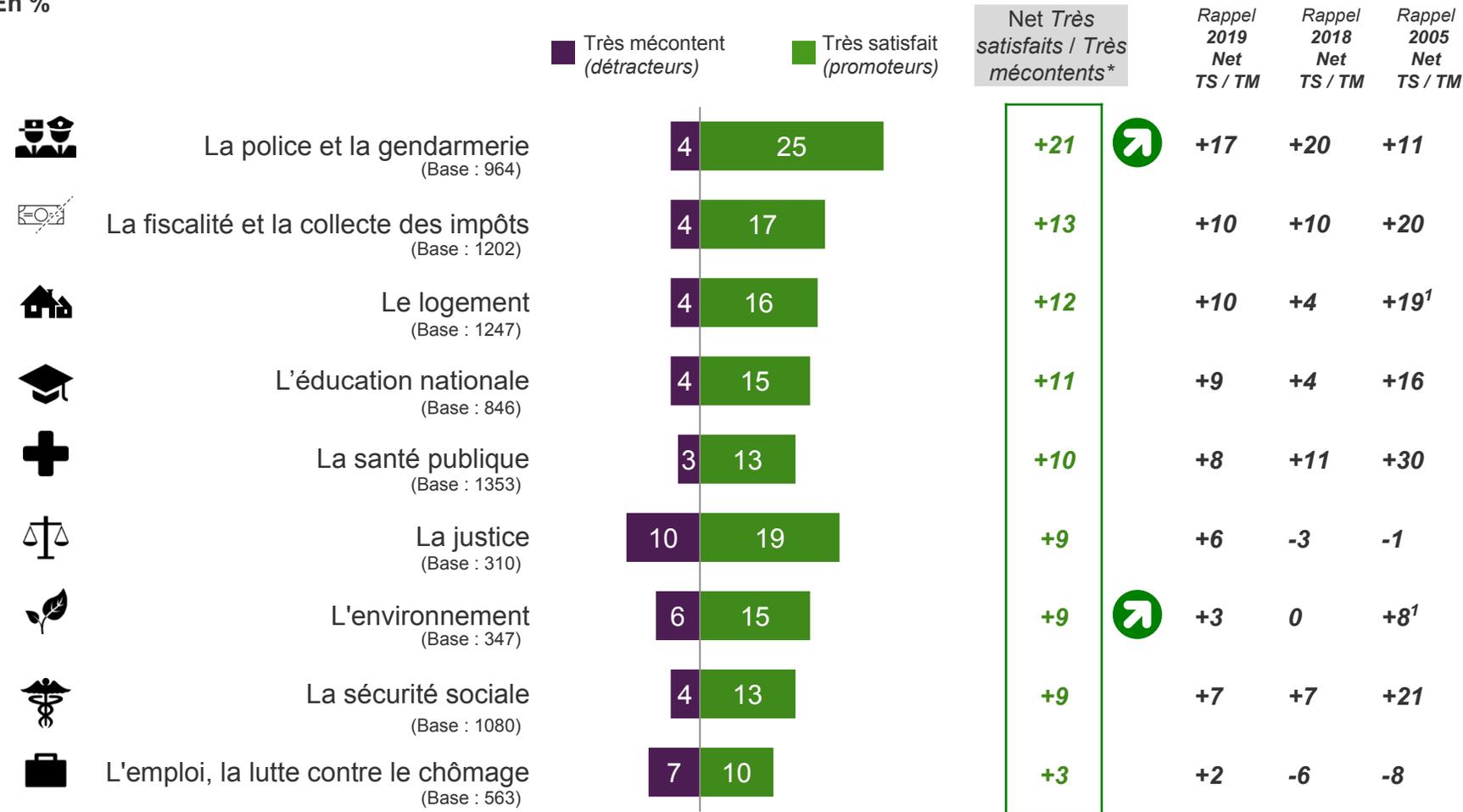
INSTITUT PAUL DELOUVRIER

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 – Décembre 2020

- La différence entre la part des usagers *très satisfaits* et *très mécontents* est positive pour l'ensemble des domaines.
- Dans le détail, elle s'améliore particulièrement pour **l'environnement** (+6 par rapport à 2019) et pour **la police et la gendarmerie** (+4 par rapport à 2019) qui a de loin le meilleur score.
- Le nombre de très mécontents est relativement important pour la justice (10%), l'emploi (7%) et l'environnement (6%) par rapport à une moyenne de 4 pour les autres domaines.

En %



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

<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.

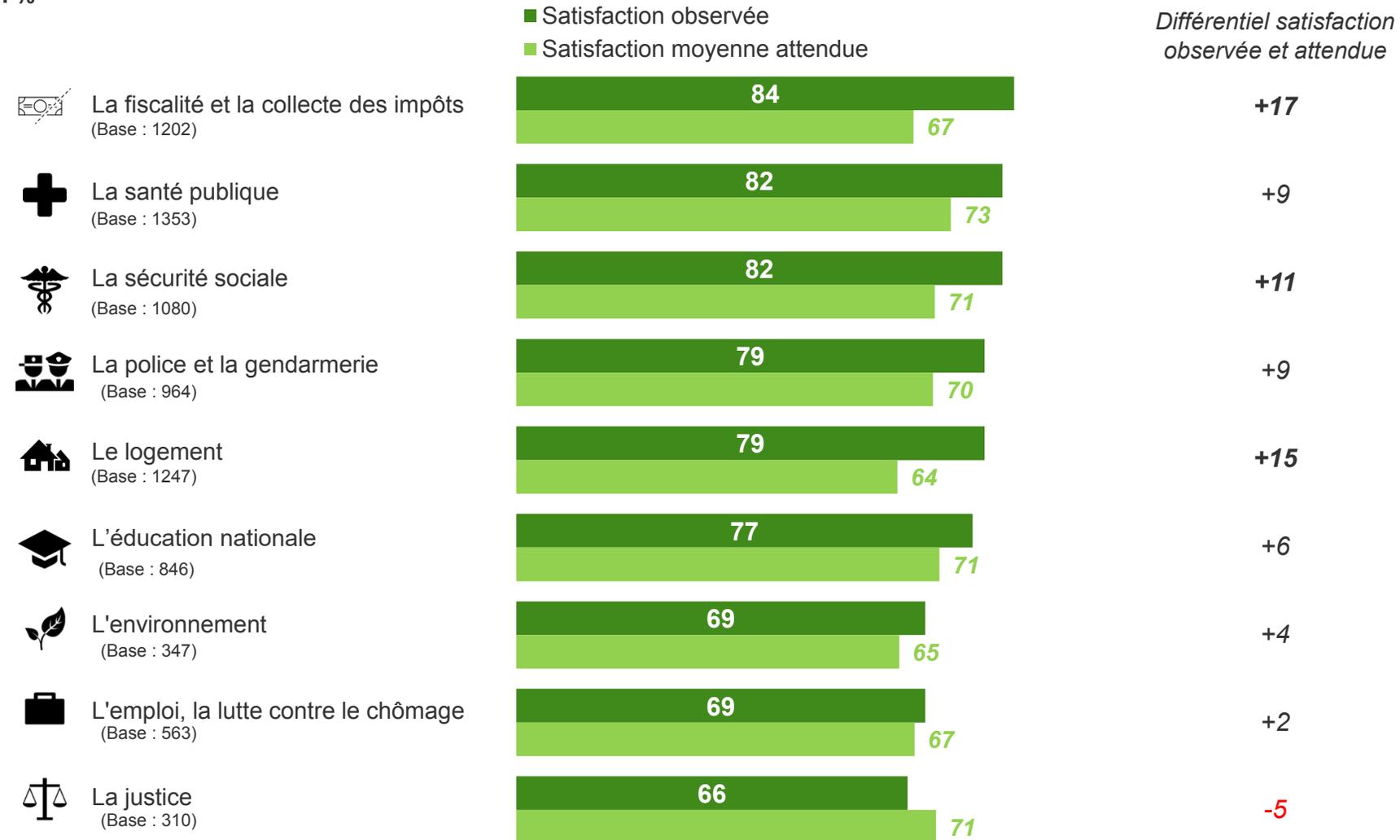
Base : Usagers de chaque service public

# Satisfaction observée et satisfaction attendue

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 domaines sur les neuf étudiés, et particulièrement pour **le service des impôts, la sécurité sociale et le logement**.
- À l'inverse, il est négatif pour **la justice** : les attentes étant supérieures à la satisfaction observée chez les usagers.

En %

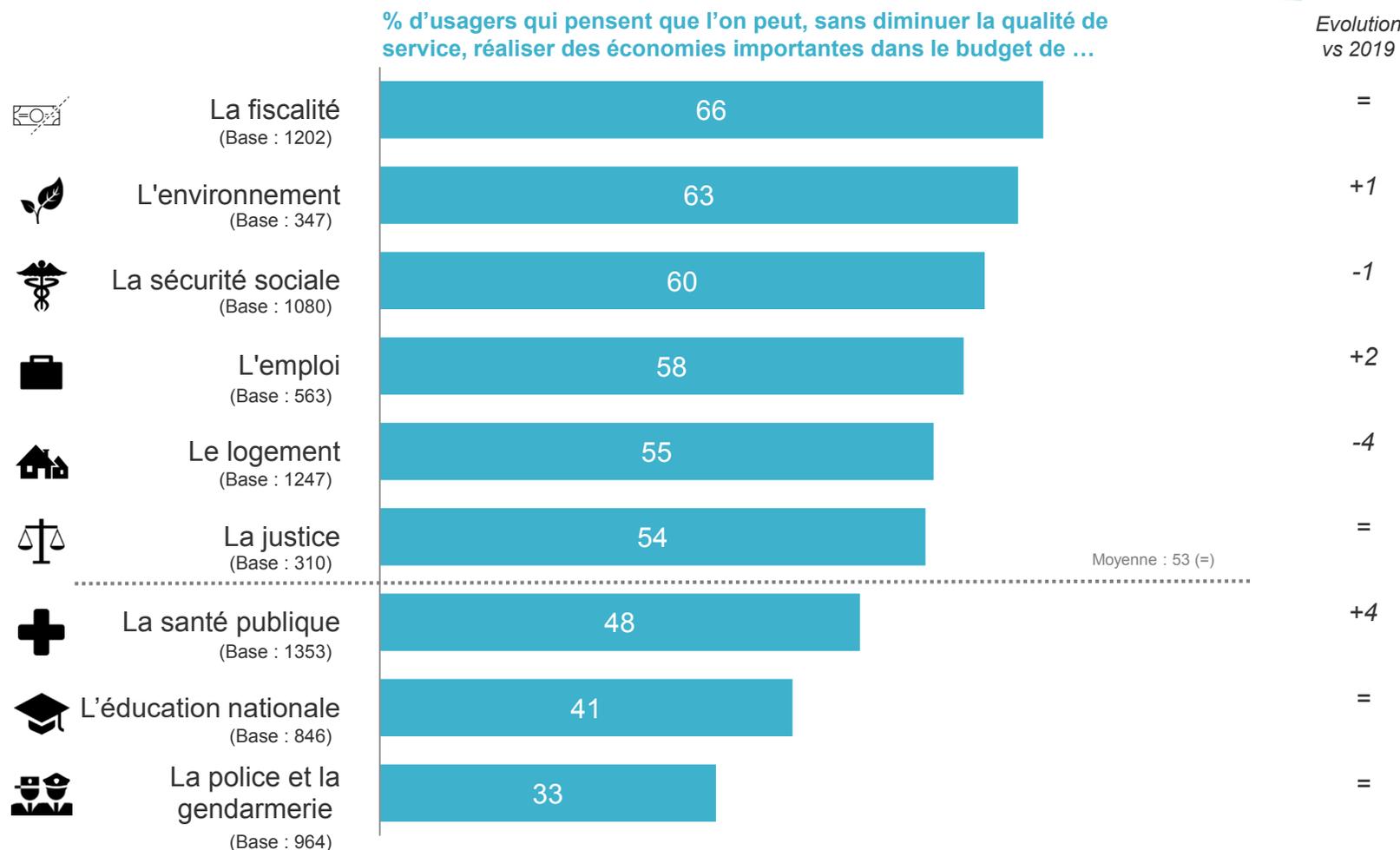


# Possibilité de faire des économies sans diminuer la qualité du service : des usagers majoritairement convaincus

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, **plus d'un usager sur deux estime qu'il est possible de faire des économies** dans les différents services publics sans en diminuer la qualité.
- Un sentiment qui diminue en ce qui concerne le service public du **logement** (-4 points), même si plus de la majorité des usagers reste convaincu que cela est possible (55%).
- Comme l'année dernière, **la santé publique, l'éducation et la police et la gendarmerie** sont pour une majorité d'usagers des secteurs à épargner. Ce constat tend à s'éroder pour la santé publique: les usagers de ce service sont plus partagés que l'année dernière (quasiment 1/2 estime désormais que l'on peut faire des économies dans ce domaine).

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 – Décembre 2020

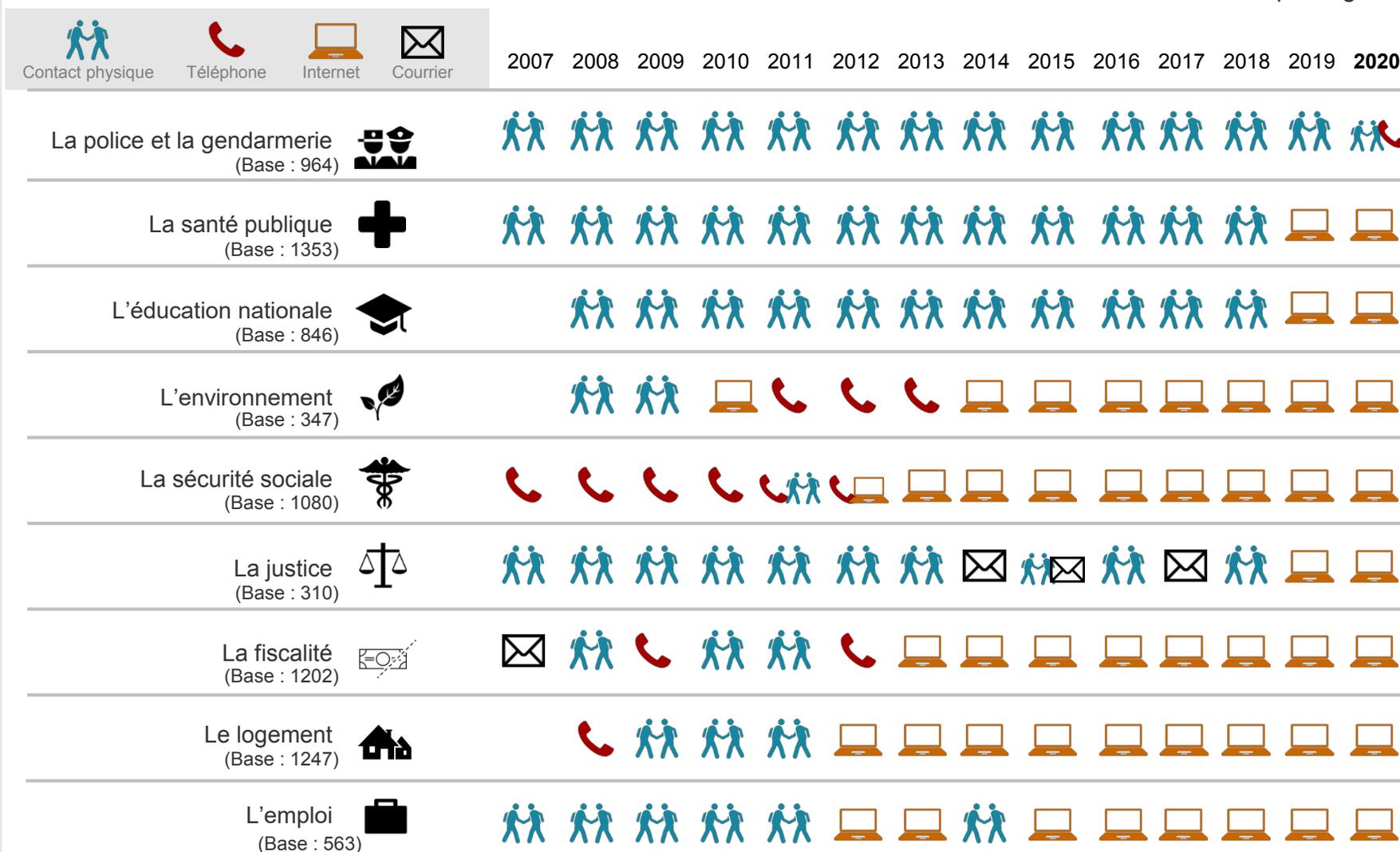
	 La police et la Gendarmerie	 La santé	 L'éducation	 L'environnement	 La sécurité sociale	 La justice	 La fiscalité	 Le logement	 L'emploi
2020	Capacité à se faire respecter	La qualité des soins reçus	Communiquer un savoir / Discipline et civisme	Incitation	Niveau de remboursement	Être inflexible / Juger rapidement les affaires	Clarté et simplicité des documents	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			Juger rapidement et être inflexible			
2016	Capacité à se faire respecter et réactivité		Qualité de l'information et incitation	Cotisations et prestation justes, niveau de remboursement	Juger rapidement et prendre en compte les victimes	Traiter équitablement les citoyens et simplicité des démarches	Compétence du personnel et offres d'emplois adaptées		
2015					Juger rapidement				
2014	Réactivité		Qualité de l'information	Niveau et rapidité des remboursements	Ne pas se tromper et reconnaître ses erreurs	Attitude du personnel et démarches à distance	Offres d'emplois proposées adaptées et assez nombreuses		
2013					Attitude du personnel				
2012				Rapidité des remboursements et des prestations	Juger rapidement	Démarches à distance			
2011				Qualité de l'information et incitation	Respect des suspects	Disponibilité du personnel	Rapidité dans la finalisation des dossiers et traitement équitable		
2010	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	Efficacité des formations		
2009								Clarté, simplicité des documents et disponibilité du personnel	
2008	Présence au quotidien et réactivité	Orienter les élèves	Qualité de l'information	Rapidité des remboursements et des prestations	Ne pas se tromper et reconnaître ses erreurs	Clarté, simplicité des documents et disponibilité du personnel	Qualité des offres	Offres d'emplois proposées adaptées et assez nombreuses	

# Moyen de contact des services publics

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

Mode de contact privilégié

- Internet confirme cette année sa place de moyen le plus souvent utilisé par les usagers pour se mettre en contact avec les différents services publics.
- La police et la gendarmerie continue de faire exception: le moyen privilégié par les usagers reste **le contact physique**, rejoint cette année par le contact par **téléphone**.



Base : Usagers de chaque service public

# 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	35 	66	79	33
	L'éducation nationale	33	55 	77	41
	La santé publique	52 	55 	82 	48
	La sécurité sociale	19	66 	82 	60
	L'emploi, la lutte contre le chômage	38	35	69 	58
	La justice	29 	36 	66	54
	La fiscalité	13 	52	84	66
	Le logement	18	46	79	55
	L'environnement	26 	45 	69	63
<b>MOYENNE</b>		<b>23</b>	<b>51</b>	<b>76</b>	<b>53</b>

  Sont précisées ici les évolutions significatives positives ou négatives par rapport à 2019

# 5. Les services publics face au Covid-19

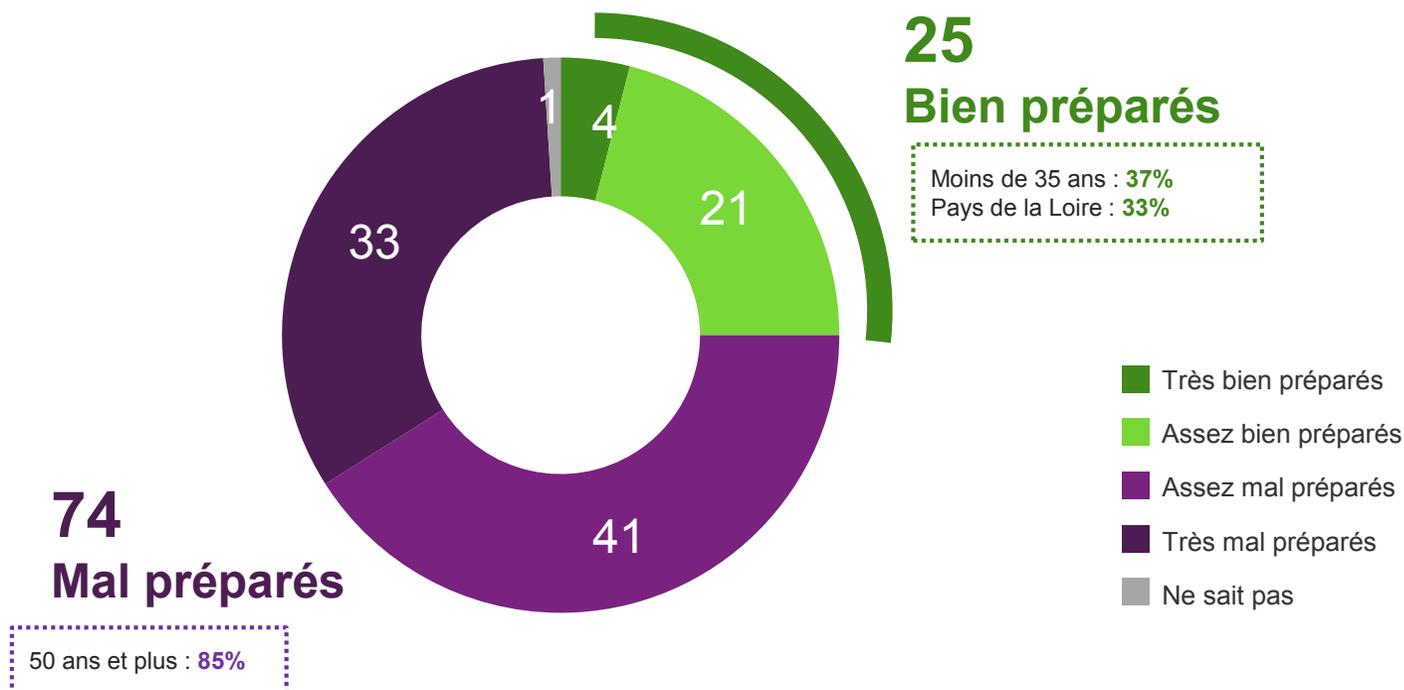


# Préparation des services publics à la crise : une opinion globalement négative

Q50 Avez-vous le sentiment que les services publics français étaient bien ou mal préparés à faire face à l'épidémie de Covid-19 et ses conséquences ?

- Un quart des Français seulement considère que les services publics en général étaient bien préparés à faire face à l'épidémie de Covid-19.
- Un sentiment davantage partagé par les moins de 35 ans (37%) et les habitants de la région Pays de la Loire (33%).

En %



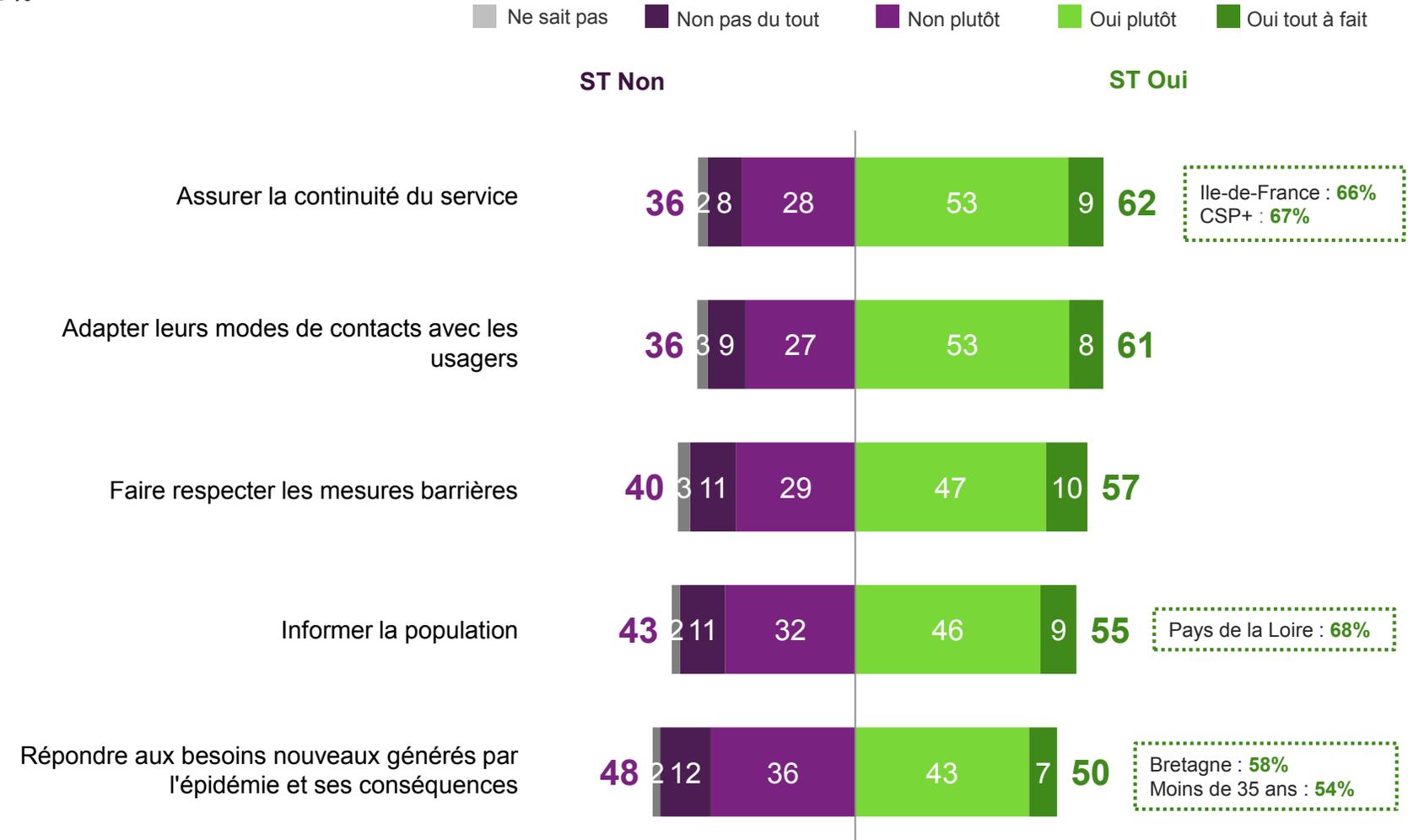
# Appréciation des mesures prises par les services publics face à la crise sanitaire : des Français assez mitigés

Q51. Et dans l'ensemble avez-vous le sentiment que les services publics ont su prendre les bonnes mesures pour :

De fait, les Français sont assez mitigés concernant les mesures prises par les services publics en général face à la Covid-19 :

- Seulement 6/10 considèrent que les services publics ont su prendre les bonnes mesures pour assurer la continuité du service et adapter leurs modes de contacts avec les usagers
- Ils sont encore moins nombreux à juger que les services publics ont su bien informer la population et faire respecter les mesures barrières.
- Enfin, la réponse aux nouveaux besoins générés par l'épidémie et ses conséquences est le point qui partage le plus les Français : seulement un sur deux en est satisfait.

En %

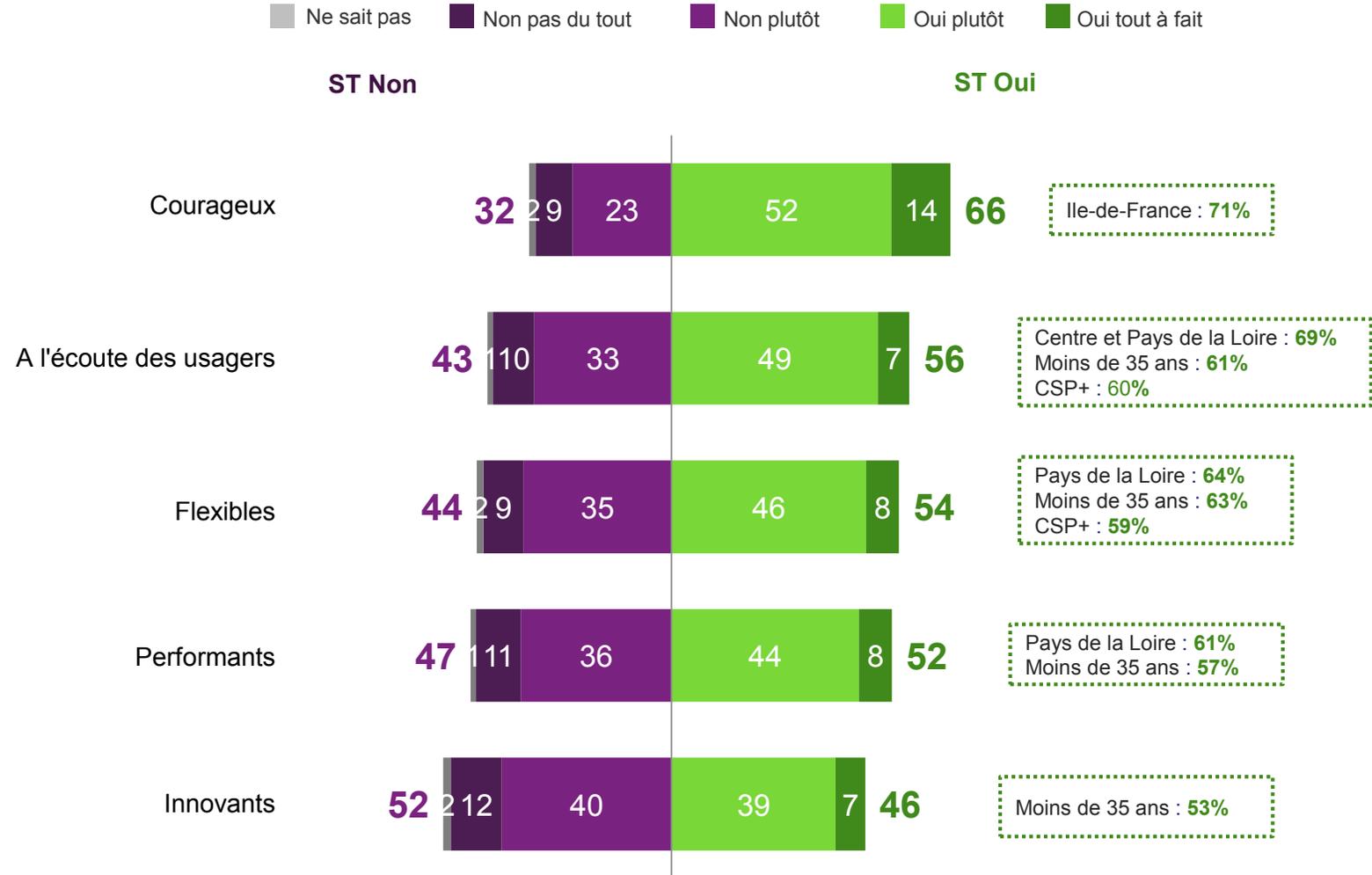


# Traits d'image des services publics face à la crise sanitaire : le courage des services publics salué des Français

Q52. Depuis le début de la crise du Covid-19, avez-vous le sentiment que les services publics se sont montrés...

- Par autant, au regard de la difficulté de la crise sanitaire, **2/3 des Français ont le sentiment que les services publics ont su se montrer courageux**, et plus particulièrement les Franciliens (71%).
- Ils sont en revanche plus partagés concernant l'écoute des usagers, la flexibilité et la performance : seule une petite majorité considère que ces qualificatifs s'appliquent aux services publics depuis le début de la crise.
- Enfin, le caractère innovant des services publics pendant la crise ne fait pas l'unanimité auprès des Français : seuls les moins de 35 ans sont un peu plus positifs.

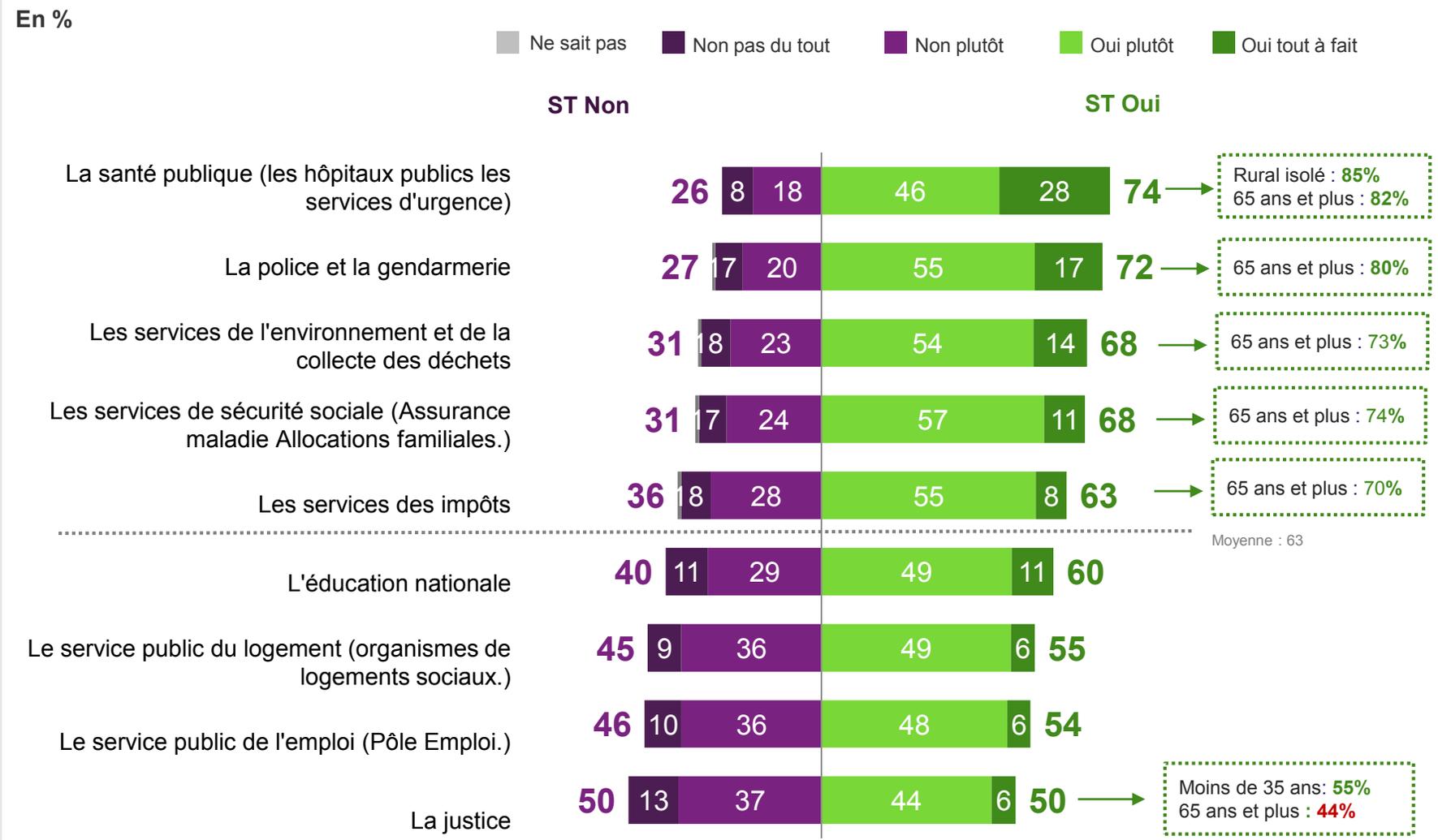
En %



# Opinion sur la gestion de la crise sanitaire par service public : la santé publique et la police et la gendarmerie 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 Français semblent assez satisfaits de la gestion de la crise par **la santé publique et la police et la gendarmerie** : ils sont plus de 7 sur 10 à considérer qu'ils ont su s'adapter à l'épidémie et à ses conséquences.
- Ils sont en revanche très partagés concernant le service public **du logement, de l'emploi et de la justice**.
- À noter que les plus âgés sont globalement plus satisfaits de la gestion de la crise sanitaire que l'ensemble des Français (sauf concernant l'éducation nationale, le service public du logement et de l'emploi où ils sont dans la moyenne des Français et la justice où ils sont moins satisfaits).



Base : Ensemble (2503)

# 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 majoritairement que quasiment tous les services publics ont su s'adapter à l'épidémie de Covid-19. Ils ont souvent les opinions les plus positives sur les services publics et leur capacité à s'adapter au Covid-19. Seuls les impôts restent en retrait dans ces deux régions.

➤ **Pays de la Loire :** les habitants de cette région ont également des opinions majoritairement positives (dans le top 3 des opinions les plus positives) concernant les services publics et leur adaptation au contexte actuel. Ils sont les plus positifs vis-à-vis du service public du logement.

Les régions les moins positives :

➤ **Les deux régions les moins positives sont le Grand Est et la région PACA** (particulièrement négative sur l'éducation nationale et la justice).

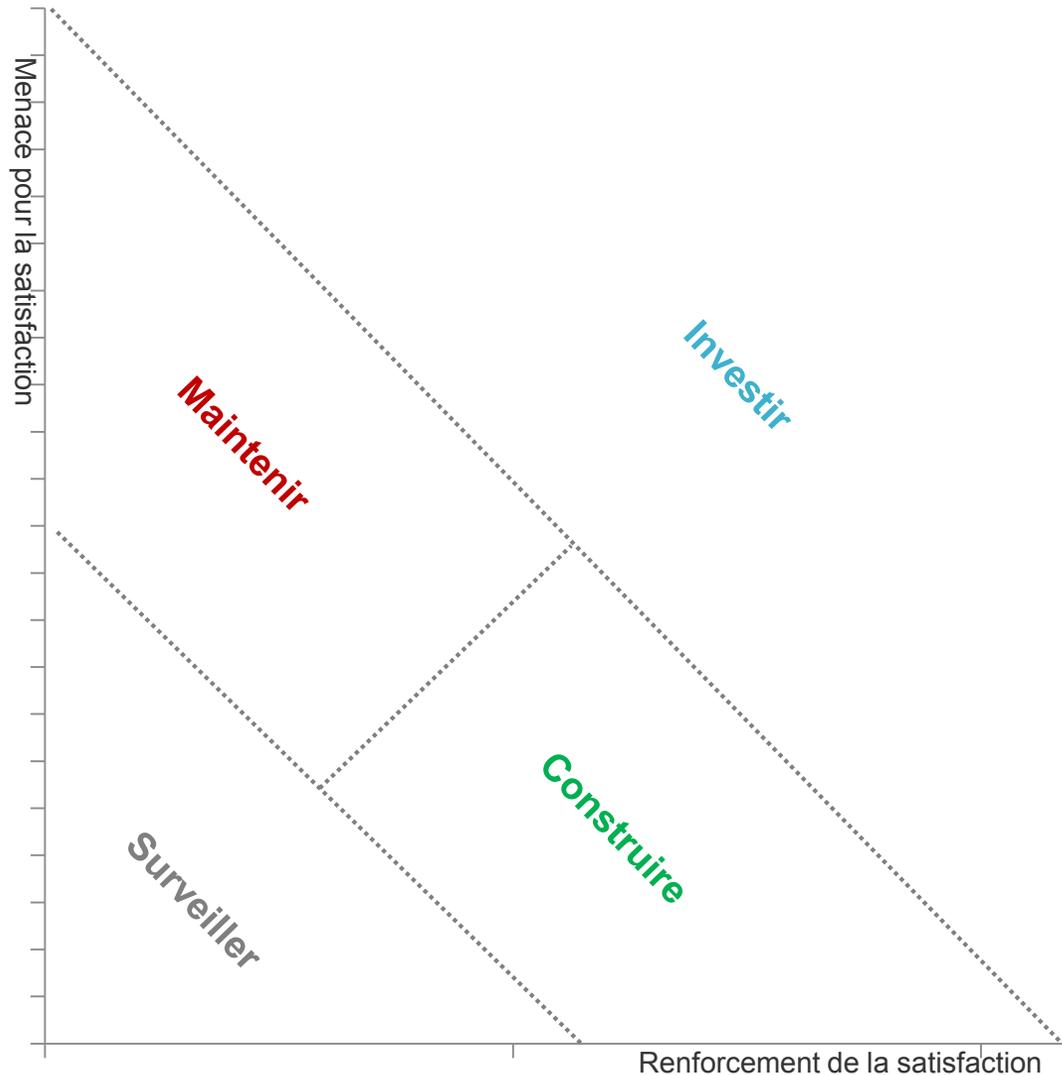
ST Oui	Moyenne	En %								
		La santé publique	La police et la gendarmerie	L'environnement	La sécurité sociale	La fiscalité et la collecte des impôts	L'éducation nationale	Le logement	L'emploi, la lutte contre le chômage	La justice
Bretagne	70	87	81	79	85	64	65	59	55	58
Bourgogne Franche-Comté	68	82	79	72	71	63	66	60	64	51
Pays de la Loire	66	77	78	71	73	66	63	60	59	50
Centre	64	66	70	76	76	69	62	60	52	50
Normandie	64	74	75	68	67	70	61	51	55	56
Auvergne Rhône-Alpes	63	71	72	68	67	65	62	56	54	52
Nouvelle Aquitaine	62	75	75	63	71	63	58	55	53	49
Ile-de-France	62	76	69	70	68	62	59	52	53	47
Hauts-de-France	61	73	71	67	61	58	58	56	53	51
Occitanie	60	69	66	66	63	58	59	54	54	54
Grand Est	59	69	71	63	61	60	55	54	50	47
PACA + CORSE	59	75	71	64	63	64	54	48	49	41
Moyenne	63	74	73	69	69	63	60	55	54	51

Base : Ensemble (2503)

## 6. 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.

# 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 ?



KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

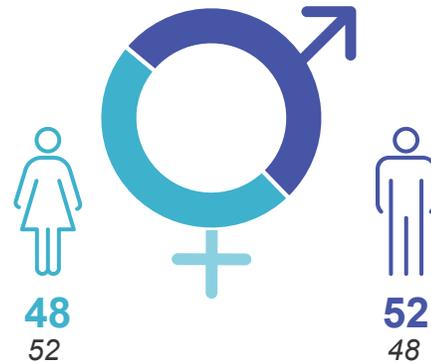
Baromètre – Décembre 2020

Chiffres population française

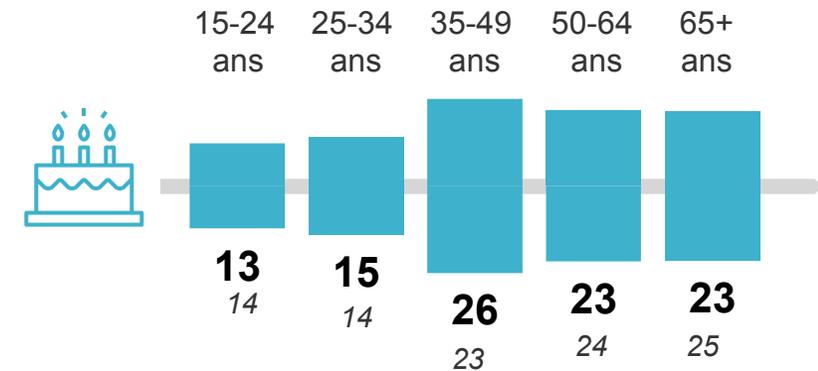
- Contrairement à la population française dans son ensemble, les usagers de la police et de la gendarmerie sont un peu plus souvent des hommes que des femmes.
- Les usagers de la police et la gendarmerie ont une CSP plus élevée que l'ensemble des Français (et sont moins inactifs).
- Aucune différence n'est à souligner en ce qui concerne l'âge, les usagers de la police et de la gendarmerie ne se distinguant pas particulièrement de l'ensemble des Français usagers des services publics.

En %

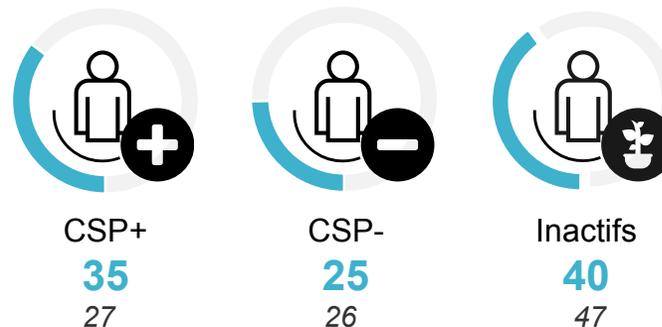
## SEXE



## ÂGE



## CSP INDIVIDU



Base : Usagers (964)

# Modes de contact

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



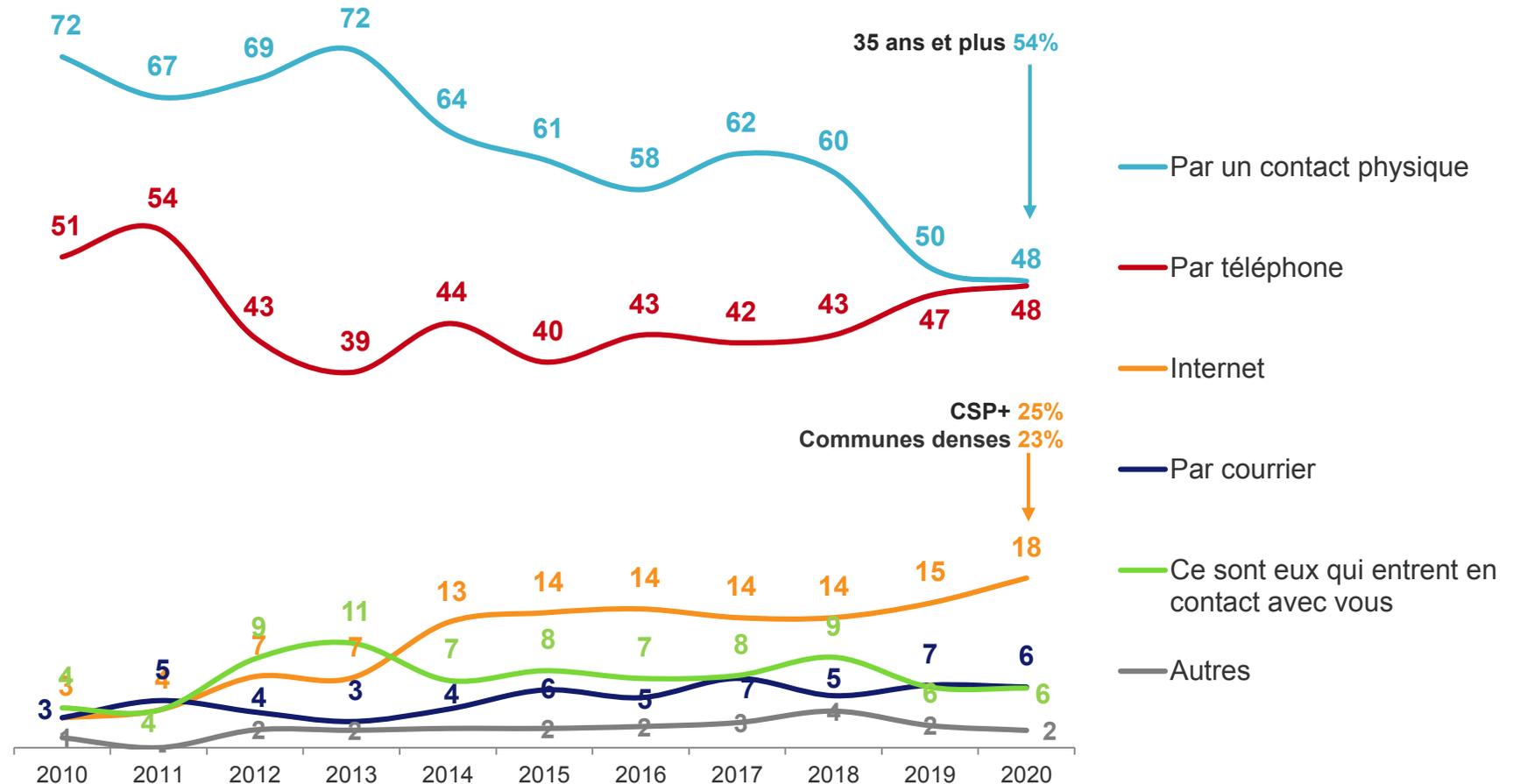
Les contacts physiques et par téléphone sont les moyens les plus utilisés pour rentrer en contact avec la police et la gendarmerie :

➤ Le contact physique est majoritairement utilisé par les 35 ans et plus (54% contre 48% pour l'ensemble des usagers).

➤ Il continue de décroître et rejoint à présent le contact par téléphone – qui reste stable.

Internet confirme la hausse entamée l'année dernière, mais reste loin derrière les deux autres modes de contact. Les CSP+ et les habitants des communes denses sont plus nombreux que l'ensemble des usagers à utiliser ce mode de contact.

En %



# Economies possibles dans le budget

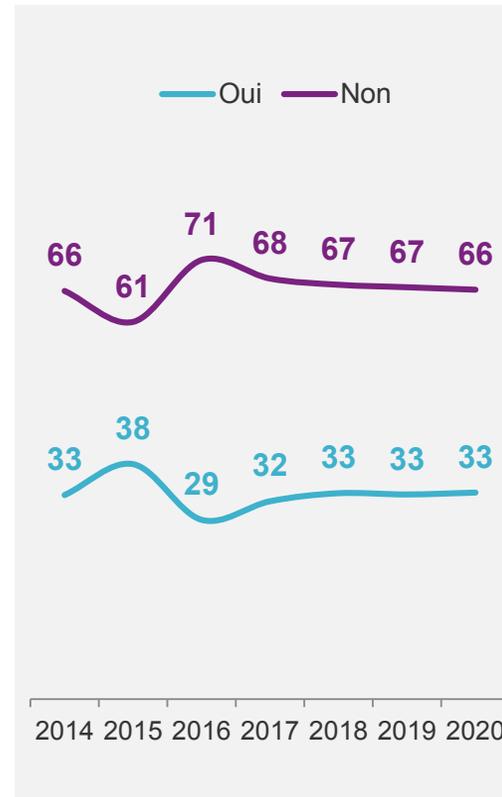
A3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de la police et de la gendarmerie ?



- Une majorité d'utilisateurs considère 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 est stable par rapport à l'année dernière.
- La part d'utilisateurs considérant qu'il est possible de réaliser des économies dans le budget de la police et de la gendarmerie est très inférieure à la moyenne des autres services publics.
- Les plus jeunes et les sympathisants du Parti Communiste et de la France Insoumise sont plus nombreux que les autres utilisateurs à considérer que ces économies sont possibles.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



33% Oui

Moins de 35 ans : 45%  
Sympathisants PC-FI : 49%

53

Moyenne des 9 services publics étudiés

# Opinion et satisfaction globale



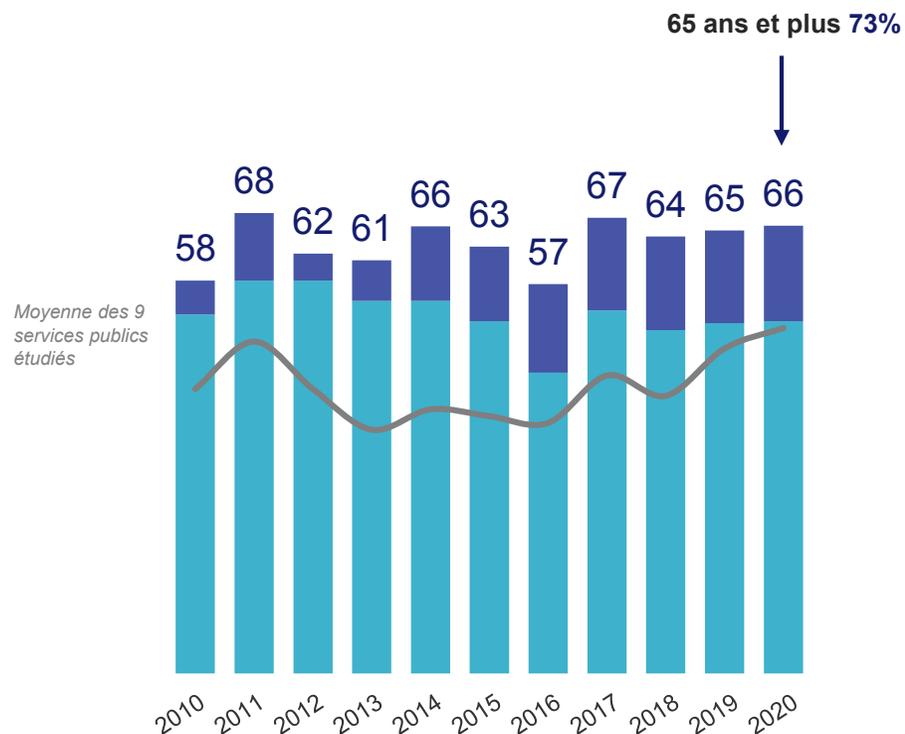
Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? La Police et la Gendarmerie  
 A2 Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la police ou de la gendarmerie 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 et la satisfaction des usagers à l'égard de ce service public sont cette année encore très au dessus de la moyenne des autres services publics.
- Après une légère augmentation en 2019, la satisfaction des usagers à l'égard de la police et de la gendarmerie retrouve son niveau de 2018.
- L'opinion des Français, elle, continue sa très légère progression, la ramenant progressivement au niveau haut de 2017.
- Les 65 ans et plus ont une meilleure opinion et sont des usagers plus satisfaits que l'ensemble des autres Français. Les usagers des communes peu denses sont également plus satisfaits.

En %

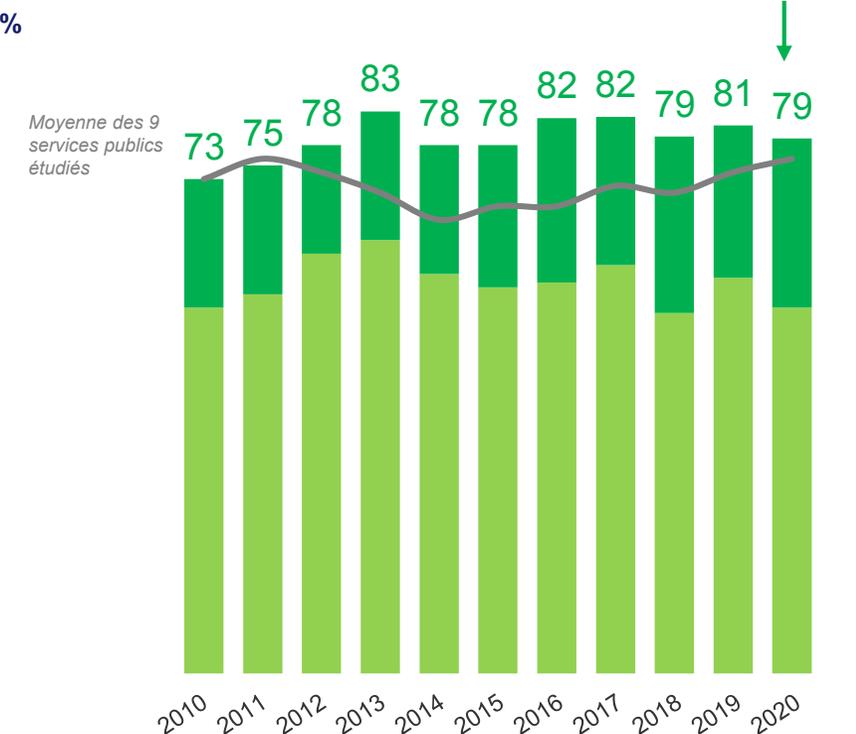
## ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



## ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



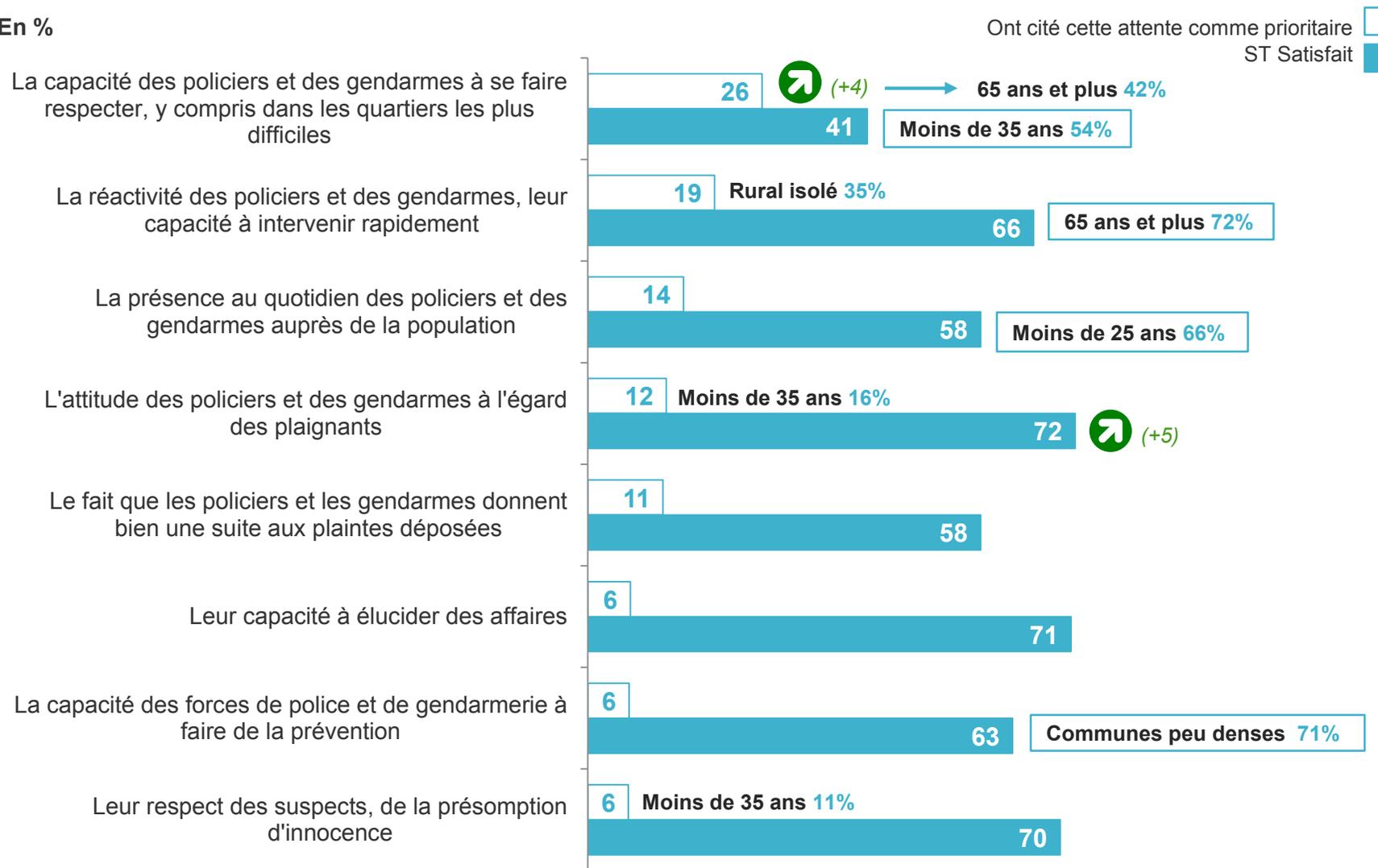
# Hiérarchie des attentes prioritaires et satisfaction sur celles-ci

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...



- 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 (et notamment des plus âgés). S'il est important, ce point est celui qui satisfait le moins ses usagers : seulement 4 usagers sur 10 en sont satisfaits.
- La deuxième priorité qui se dégage nettement est, comme l'année dernière, la réactivité des policiers à intervenir rapidement : elle satisfait 2/3 des usagers, et en particulier les plus âgés.
- Les points qui satisfont le plus les usagers (7/10) sont l'attitude à l'égard des plaignants, la capacité à élucider des affaires et le respect des suspects et de la présomption d'innocence

En %



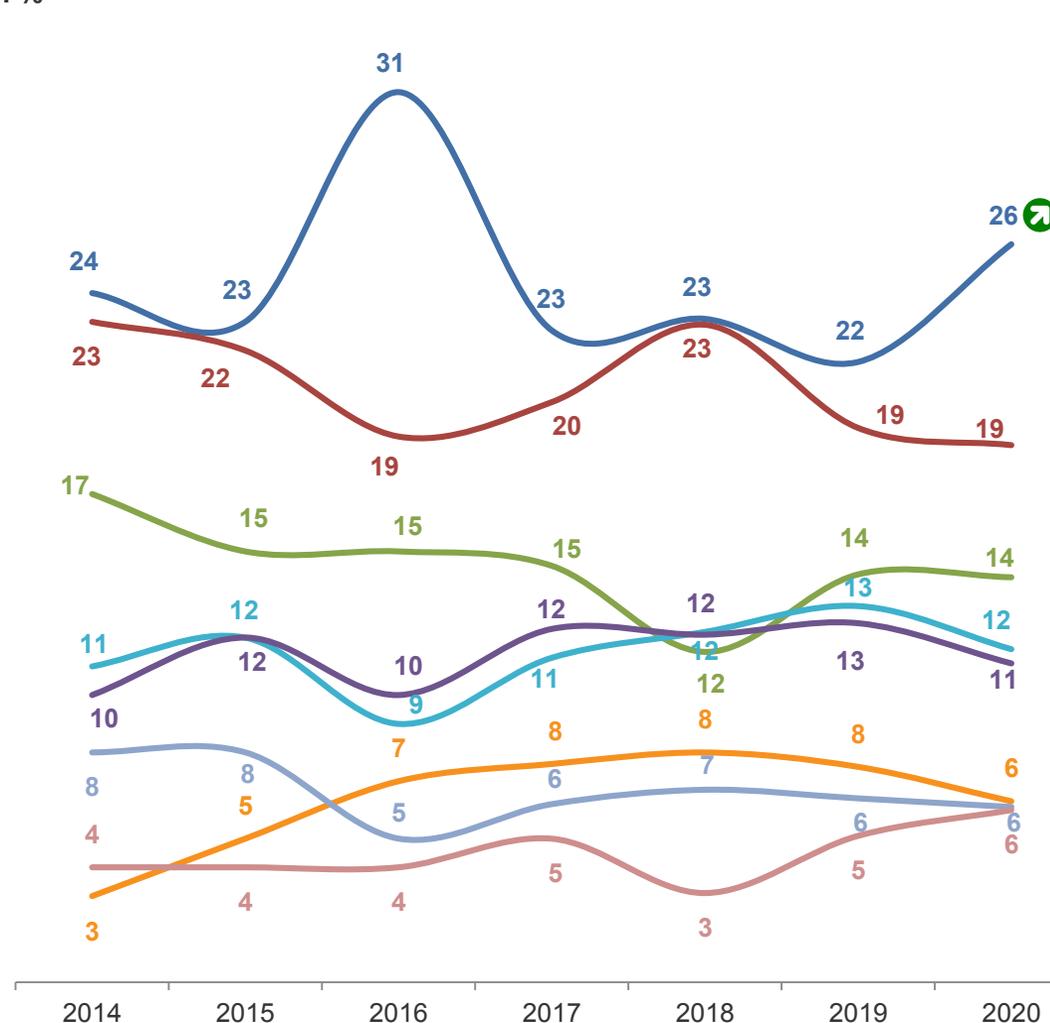
# Evolution des attentes prioritaires (2014-2019)

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 difficile, progresse cette année (+4 points).
- Les autres attentes restent relativement stables : seule la capacité à élucider des affaires perd 2 points après une stabilité de plusieurs années.

En %

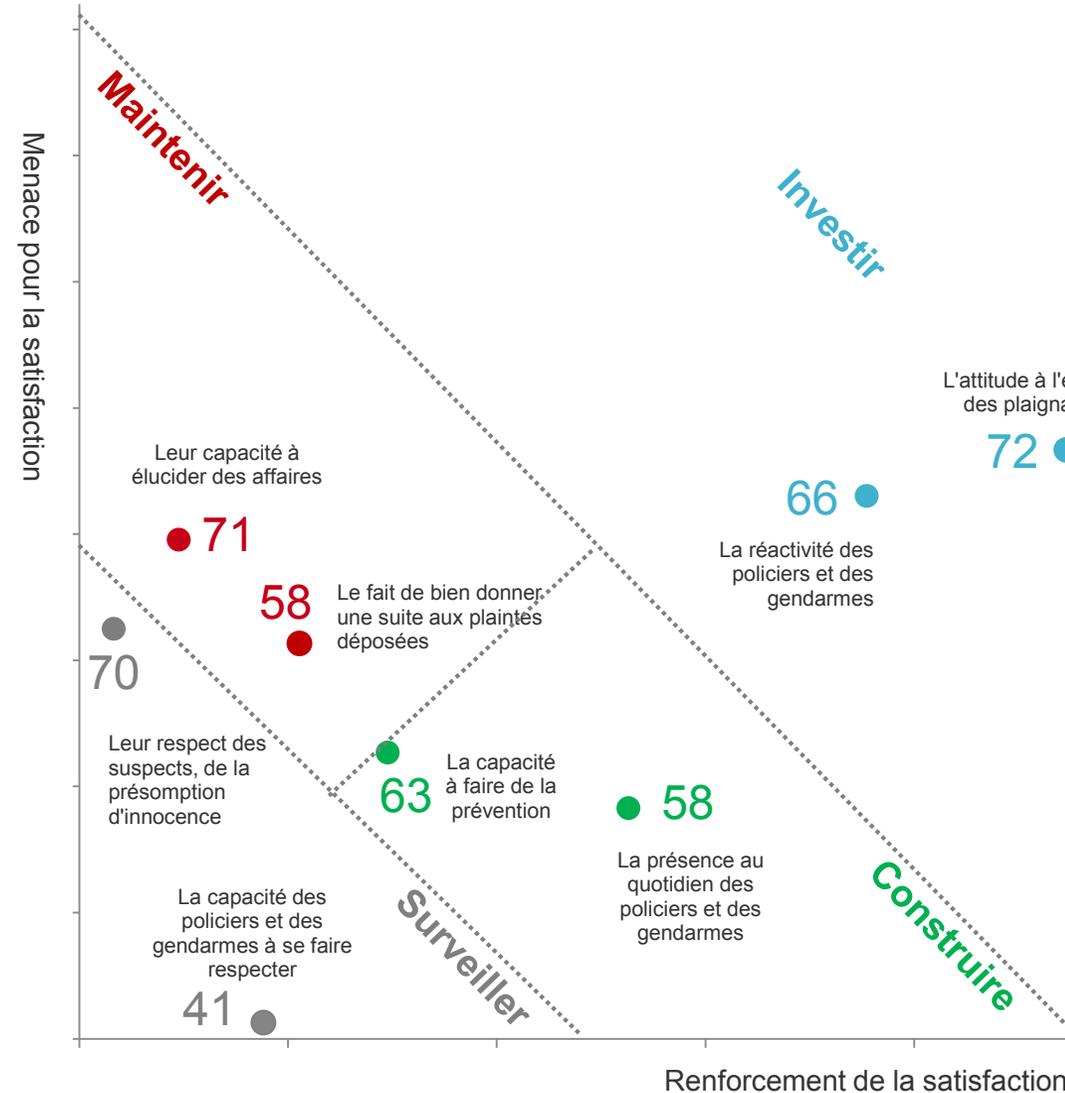


- La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles
- La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement
- La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population
- L'attitude des policiers et des gendarmes à l'égard des plaignants
- Le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées
- Leur capacité à élucider des affaires
- La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention
- Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence

# Analyse asymétrique



- La présence au quotidien des policiers et des gendarmes sont, avec la réactivité de ces derniers et leur attitude à l'égard des plaignants, des leviers potentiels pour améliorer la satisfaction à l'égard de la police et de la gendarmerie :
- La présence au quotidien est le point sur laquelle une progression semble la plus envisageable, mais ne pas agir sur ce point n'aura pas d'impact très négatif sur la satisfaction à l'égard de ce service public.
- La réactivité des policiers et gendarmes et leur attitude à l'égard des plaignants méritent en revanche une attention plus grande : répondre à ces attentes impactera positivement la satisfaction globale et ne pas le faire pourrait l'amoinrir.



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

69

Moyenne Investir

65

Moyenne Maintenir

61

Moyenne Construire

56

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 ?



KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

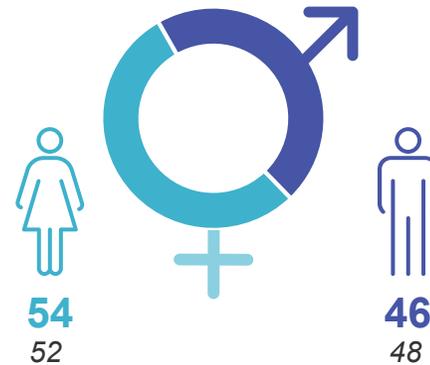
Baromètre – Décembre 2020

Chiffres population française

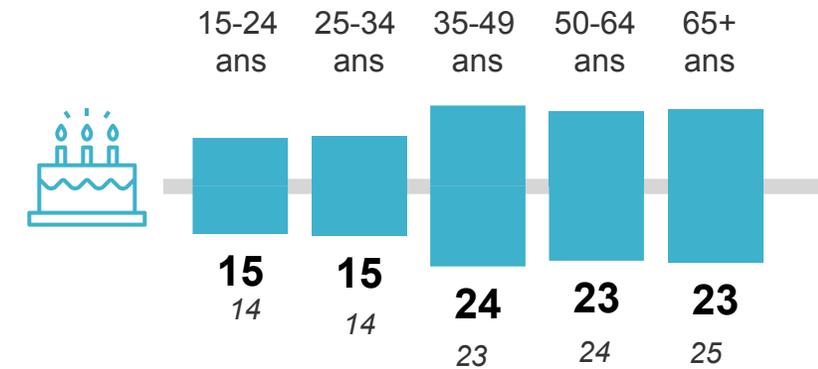
- La structure des usagers de la santé publique est globalement similaire à celle de l'ensemble des Français. La seule différence à noter concerne la CSP: un nombre de CSP+ un peu plus important que dans la population française.

En %

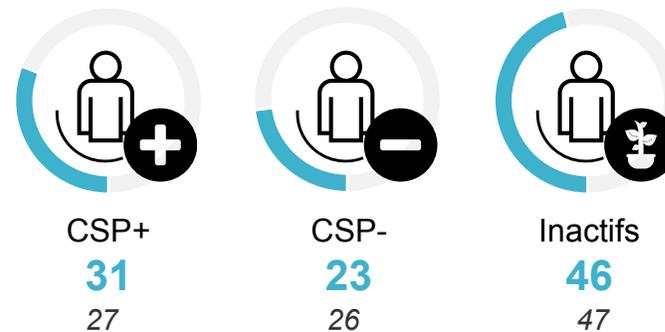
## SEXE



## ÂGE



## CSP INDIVIDU



Base : Usagers (1353)

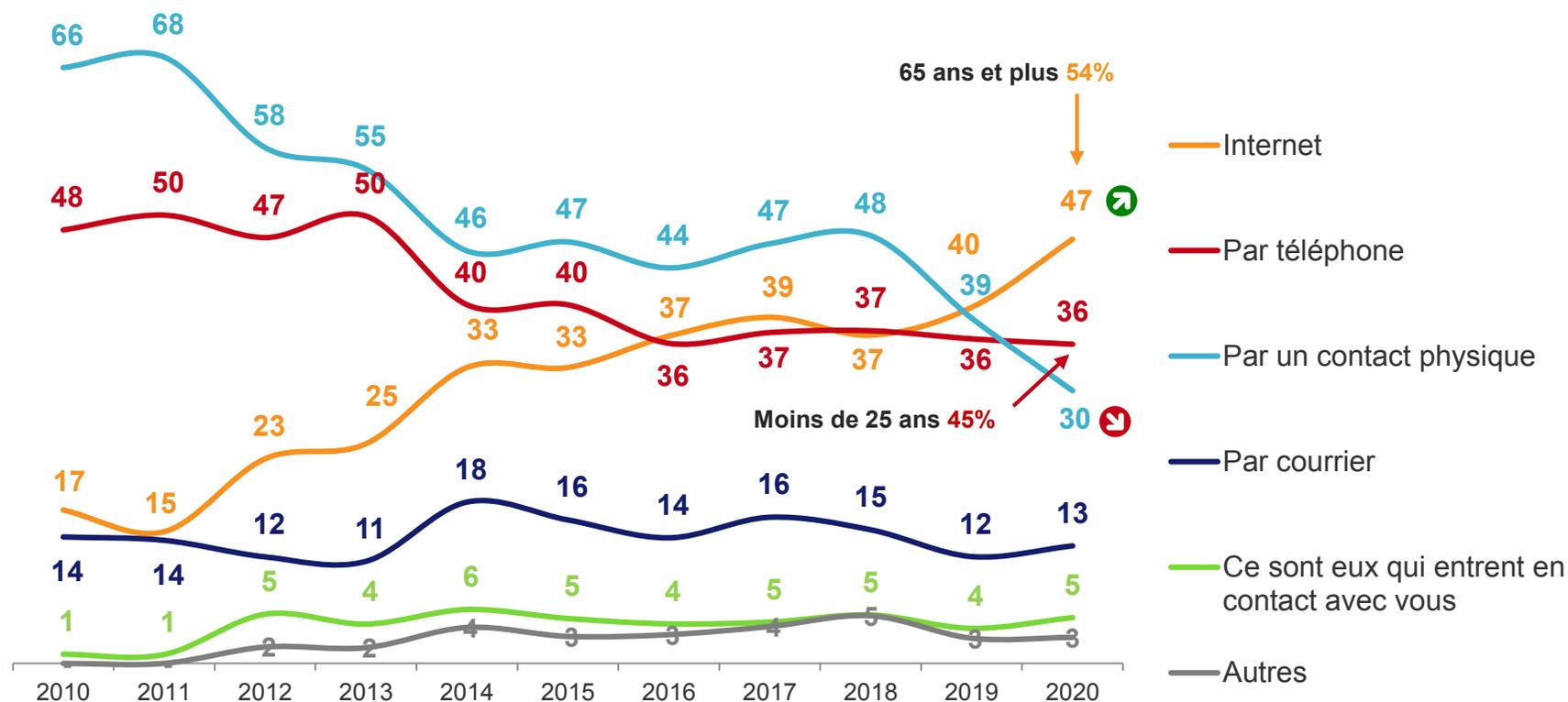
# Modes de contact

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



- Internet progresse très nettement cette année et devance désormais l'ensemble des autres modes de contact: il s'agit du mode de contact le plus utilisé, loin devant les autres. À noter que les 65 ans et plus sont plus nombreux que l'ensemble des autres usagers à utiliser Internet pour se mettre en contact avec la santé publique.
- Le contact physique poursuit pour sa part sa baisse: il n'est plus utilisé que par 3 usagers sur 10, et se trouve désormais en 3<sup>ème</sup> position des modes de contacts les plus utilisés pour se mettre en contact avec la santé publique, derrière le téléphone, qui reste stable.

En %



# Economies dans le budget

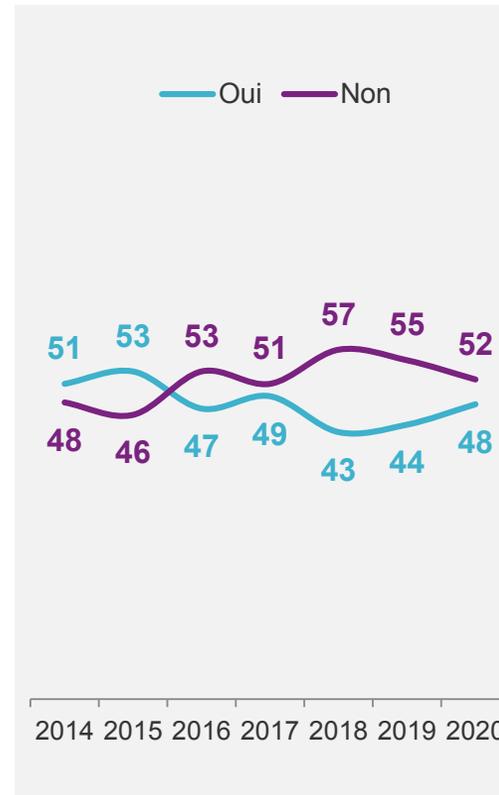
D3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services de santé publique ?



- Si les usagers de la santé publique sont toujours un peu plus nombreux à considérer qu'elle doit être préservée et que son budget ne peut pas être réduit sans nuire à la qualité de service, l'écart se resserre de plus en plus : comme en 2017 et en 2014, les usagers sont très partagés.
- S'il tend à augmenter depuis 2018, le nombre d'utilisateurs qui considèrent qu'il est possible de réaliser des économies dans le budget de la santé publique reste pour autant toujours inférieur à la moyenne des autres services publics.
- Les plus âgés et les sympathisants Les Républicains sont plus nombreux que les autres utilisateurs à considérer que ces économies sont possibles.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



48% Oui

Sympathisants LR : 61%  
65 ans et plus : 55%

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 concernant l'action de l'Etat dans la santé publique et la satisfaction des usagers augmentent significativement cette année :

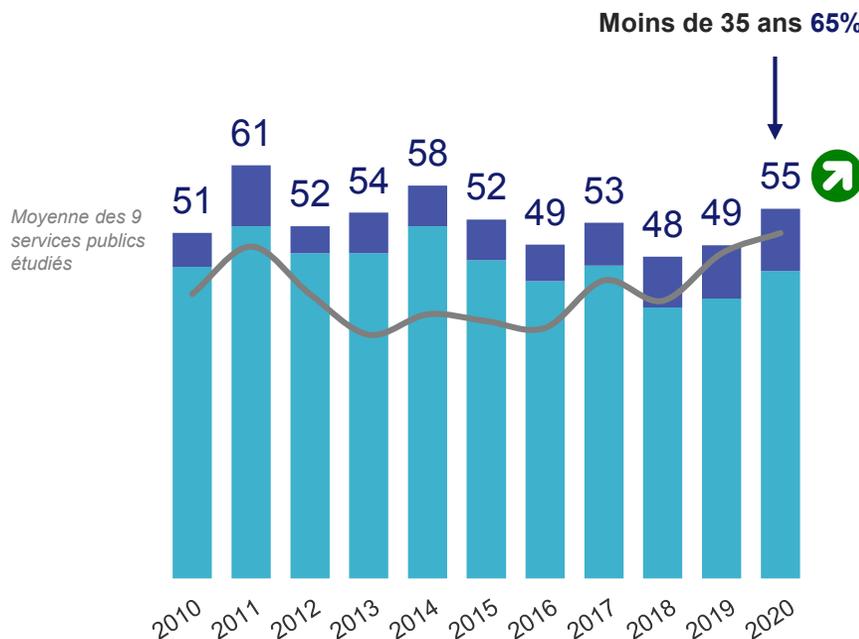
➤ L'opinion des Français à l'égard de la santé publique est supérieure à la moyenne des autres services publics. Cette opinion atteint par ailleurs son meilleur niveau depuis 2015. Elle est plus importante encore auprès des moins de 35 ans.

➤ Après une baisse en 2019, la satisfaction des usagers retrouve son niveau de 2018 et 2017. Elle se maintient très au dessus de la moyenne des autres services publics.

En %

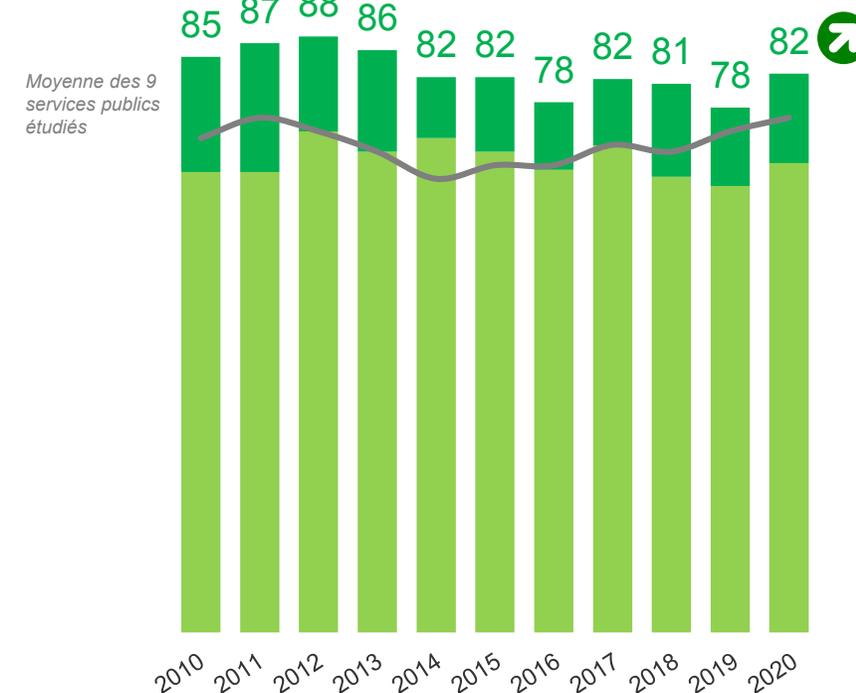
### ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



### ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



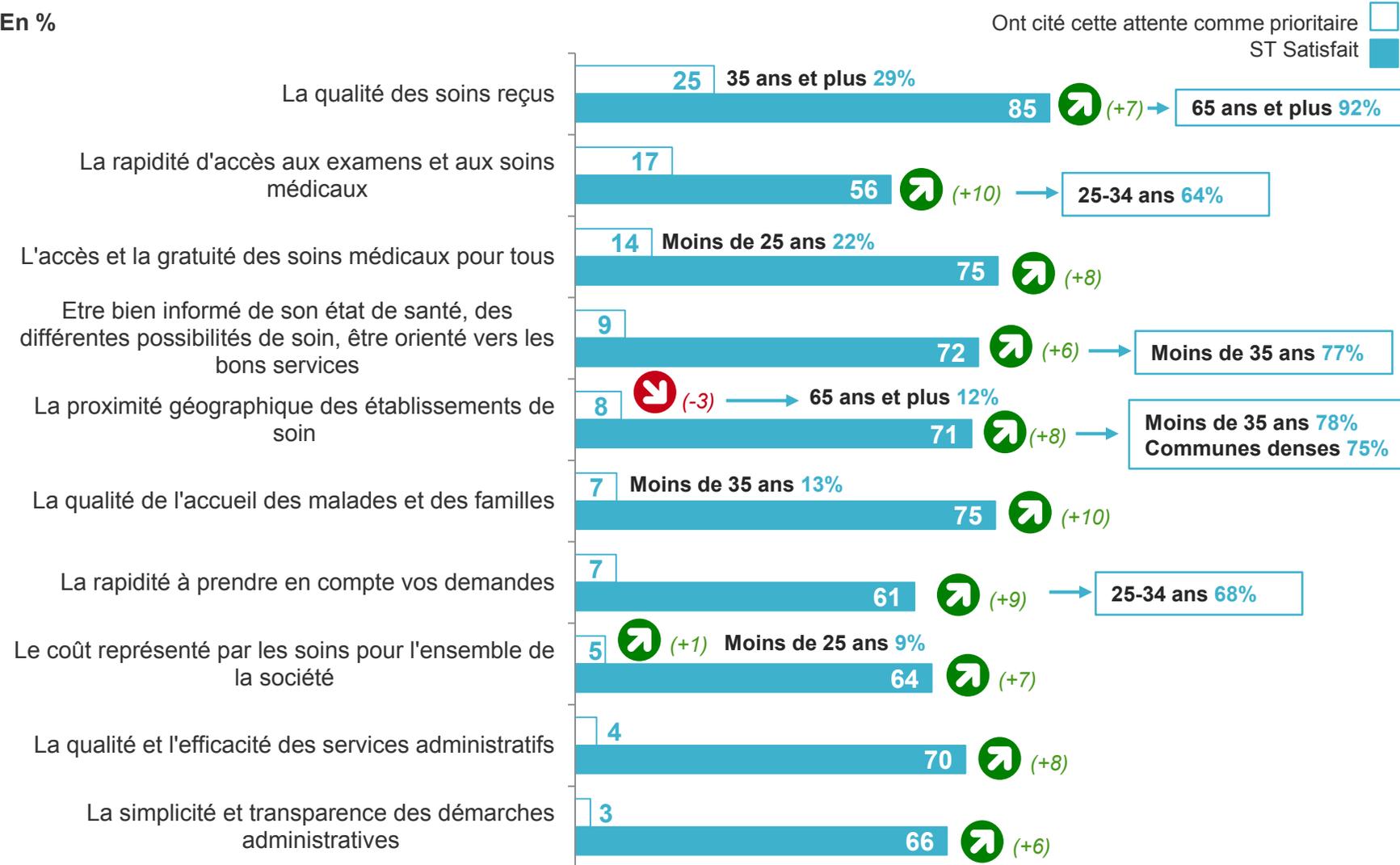
# Priorités (et satisfaction)

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...



- Dans le détail, et dans un contexte de crise sanitaire où les hôpitaux, les services d'urgence et le SAMU ont été mis à rude épreuve, la satisfaction augmente de manière exceptionnelle sur toutes les attentes, et notamment: la qualité de l'accueil des malades et des familles, la rapidité d'accès aux examens et aux soins médicaux et la rapidité à prendre en compte les demandes. Le point qui apporte le plus de satisfaction est la qualité des soins reçues, particulièrement pour les 65 ans et plus (92%).
- Contrairement à la satisfaction, la hiérarchisation des attentes prioritaires reste globalement stable: les 3 priorités principales restent la qualité des soins reçus, la rapidité d'accès aux examens et soins et la gratuité des soins pour tous.

En %



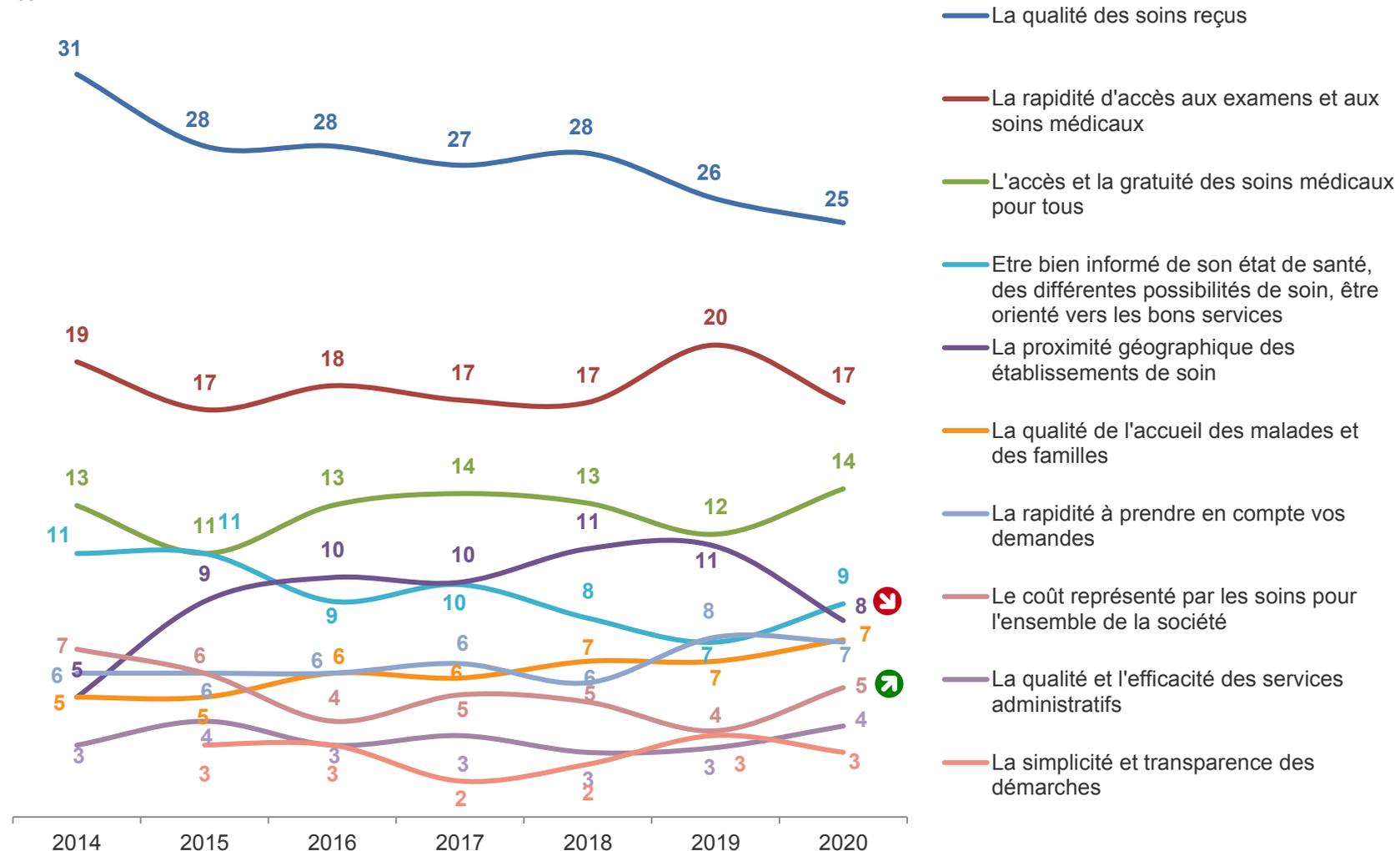
# Evolution des attentes prioritaires (2014-2019)



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

- Parmi les trois attentes prioritaires :
  - La qualité des soins reçus, bien qu'en tête des priorités, poursuit la baisse de l'année dernière.
  - La rapidité d'accès aux examens et aux soins, après une légère hausse l'année dernière, revient à son niveau de 2017 et 2018.
  - L'accès et la gratuité des soins pour tous tend cette année à augmenter, pour revenir au niveau haut de 2017.
- En revanche, les attentes à l'égard de la proximité géographique des établissements de soin baissent (-3 points).

En %



# Analyse asymétrique

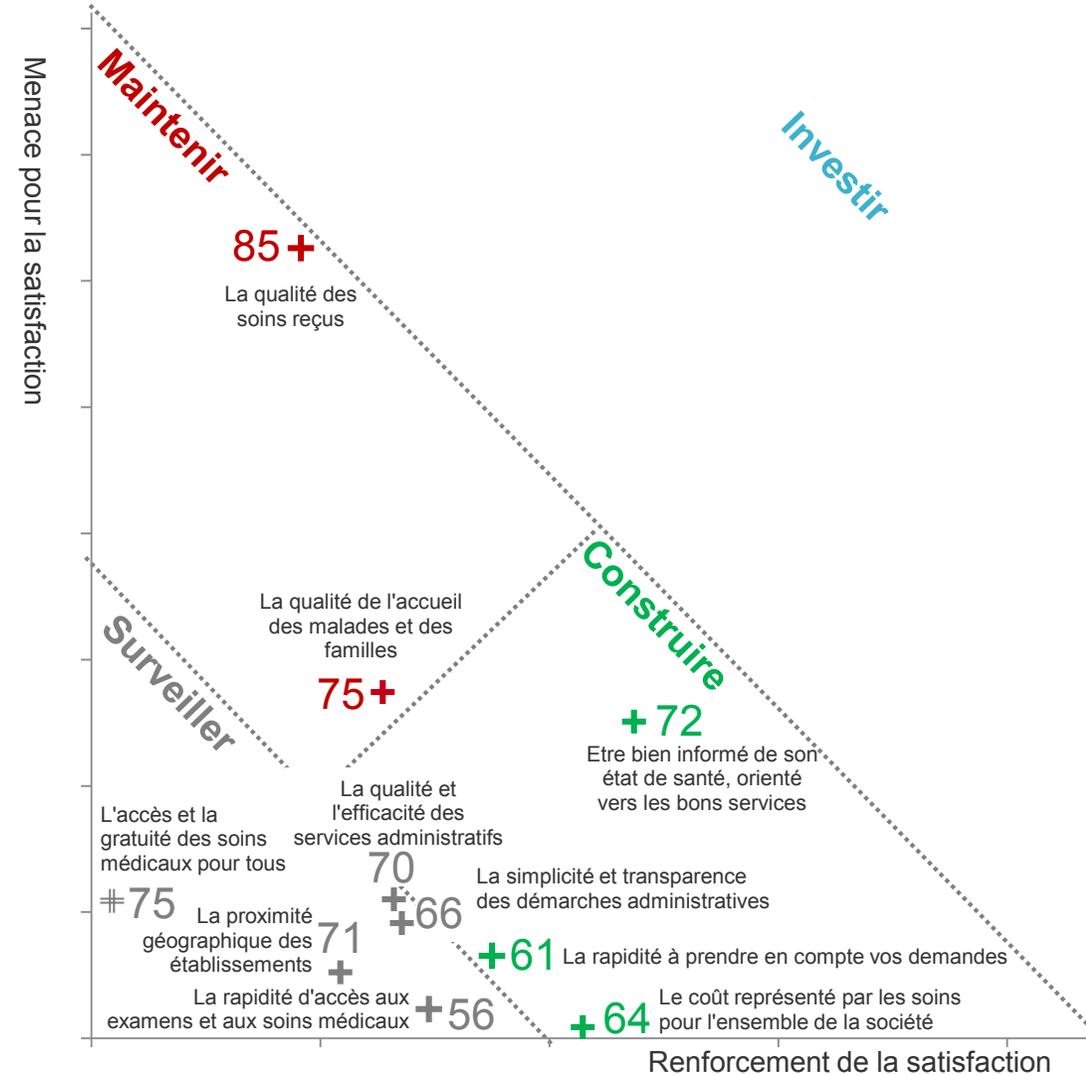


■ Pour améliorer la satisfaction globale, les attentes à investir sont :

➢ Le coût représenté par les soins pour l'ensemble de la société, la rapidité à prendre en compte les demandes et la rapidité d'accès aux examens : sur ces trois points, une marge d'amélioration semble possible.

➢ Une bonne information concernant l'état de santé et une bonne orientation dans les services adaptés.

■ Comme l'année dernière la qualité de l'accueil des malades et des familles est un point à surveiller (comme la qualité des soins reçus) au risque de voir la satisfaction globale diminuer.



ST Satisfait

70

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

80

Moyenne Maintenir

66

Moyenne Construire

68

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.) ?



KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

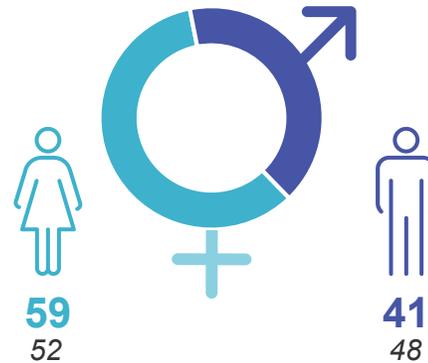
Baromètre – Décembre 2020

Chiffres population française

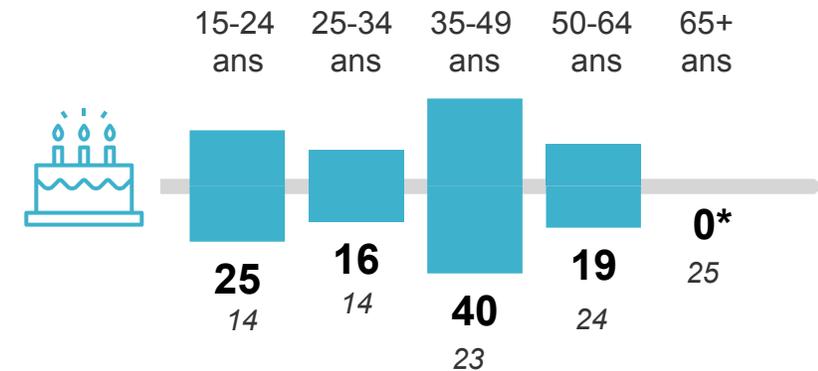
- Les usagers de l'éducation nationale dans leur ensemble (élèves comme parents d'élèves) sont majoritairement des femmes (quasiment 6 usagers sur 10) : c'est le cas chez les parents (57% de femmes) et encore plus chez les élèves et étudiants (66% de femmes).
- Assez logiquement, les usagers de l'éducation nationale sont majoritairement âgés soit de 35 à 49 ans, soit de moins de 25 ans.
- En raison de leur âge, les usagers de l'éducation nationale sont moins inactifs que la moyenne des Français.

En %

## SEXE

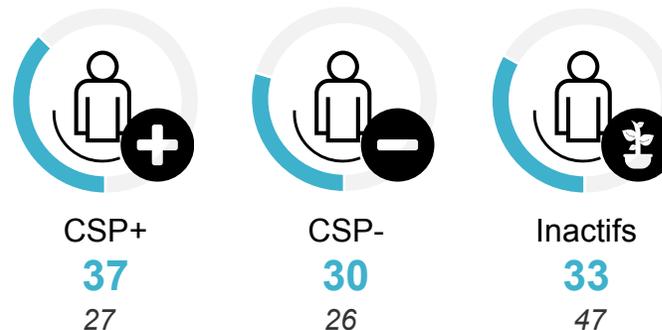


## ÂGE



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

## CSP INDIVIDU



Base : Usagers (846)

# Modes de contact

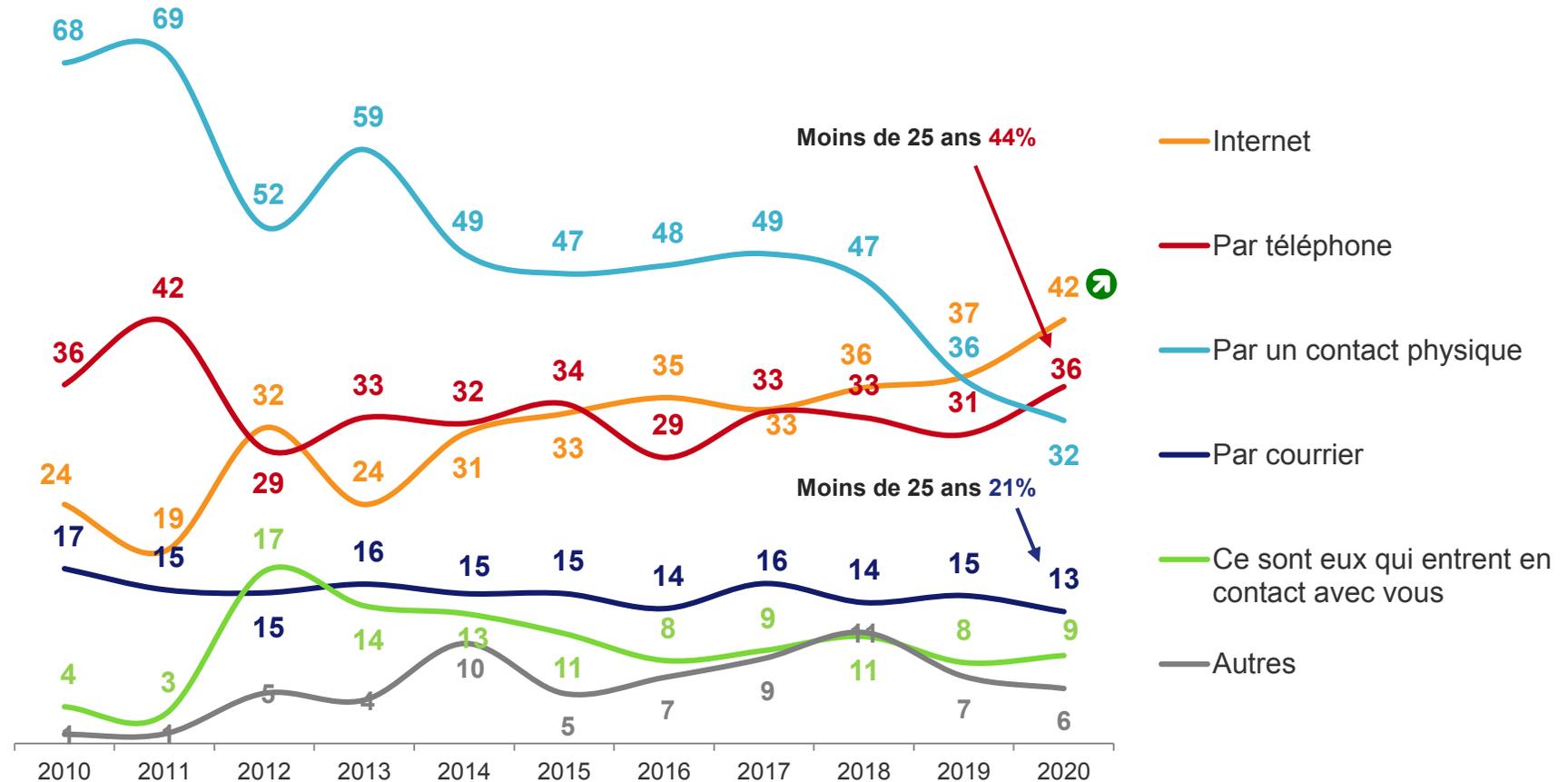
B1 En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services de l'éducation nationale, que ce soit avec l'école primaire, le collège, le lycée que fréquente votre enfant ?

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 ?



- Internet progresse significativement cette année et est à présent le mode de contact principal avec l'éducation nationale, loin devant le contact physique, qui continue de décroître.
- Le contact par téléphone progresse également. Il est particulièrement utilisé par les moins de 25 ans.
- Le contact physique est aujourd'hui le troisième mode contact alors qu'il était le premier de loin, il y a encore deux ans.

En %



# Economies dans le budget

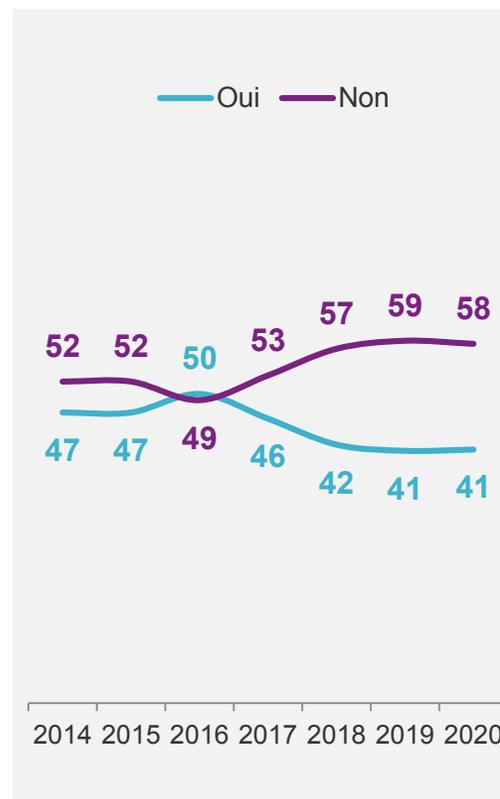
B3/ C3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de l'éducation nationale ?



- Comme l'année dernière, les usagers de l'éducation nationale sont une majorité 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.
- Seulement 4 usagers sur 10 considèrent que des économies sont possibles pour ce service public : c'est en dessous de la moyenne de l'ensemble des services publics étudiés.
- Les sympathisants Les Républicains et les sympathisants La République en Marche sont plus nombreux que l'ensemble des usagers à considérer que ces économies sont possibles sans diminuer la qualité de service

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



Sympathisants LaREM : 49%  
Sympathisants LR : 55%

41% Oui

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 ?



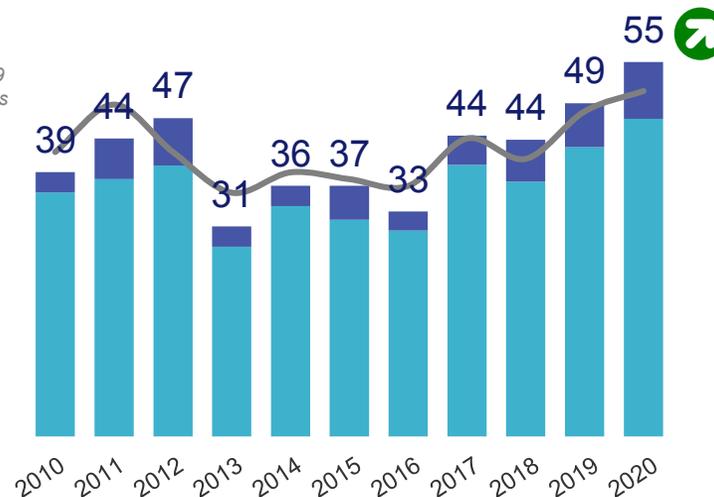
- L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine de l'éducation nationale progresse significativement cette année et se détache positivement de la moyenne des autres services publics : elle atteint son plus haut niveau depuis 2010.
- La satisfaction des usagers à l'égard de l'éducation nationale continue également de progresser pour atteindre son plus haut niveau depuis 2012. Elle est en revanche au niveau de la moyenne des autres services publics.
- À noter que les parents se montrent plus satisfaits de ce service public que les élèves.

En %

### ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

Moyenne des 9 services publics étudiés

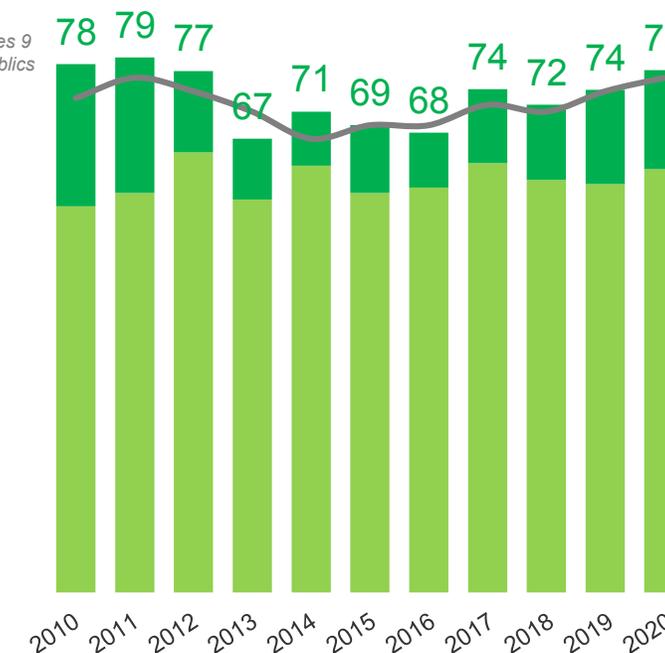


### ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Parents	Elèves
79	72

Moyenne des 9 services publics étudiés



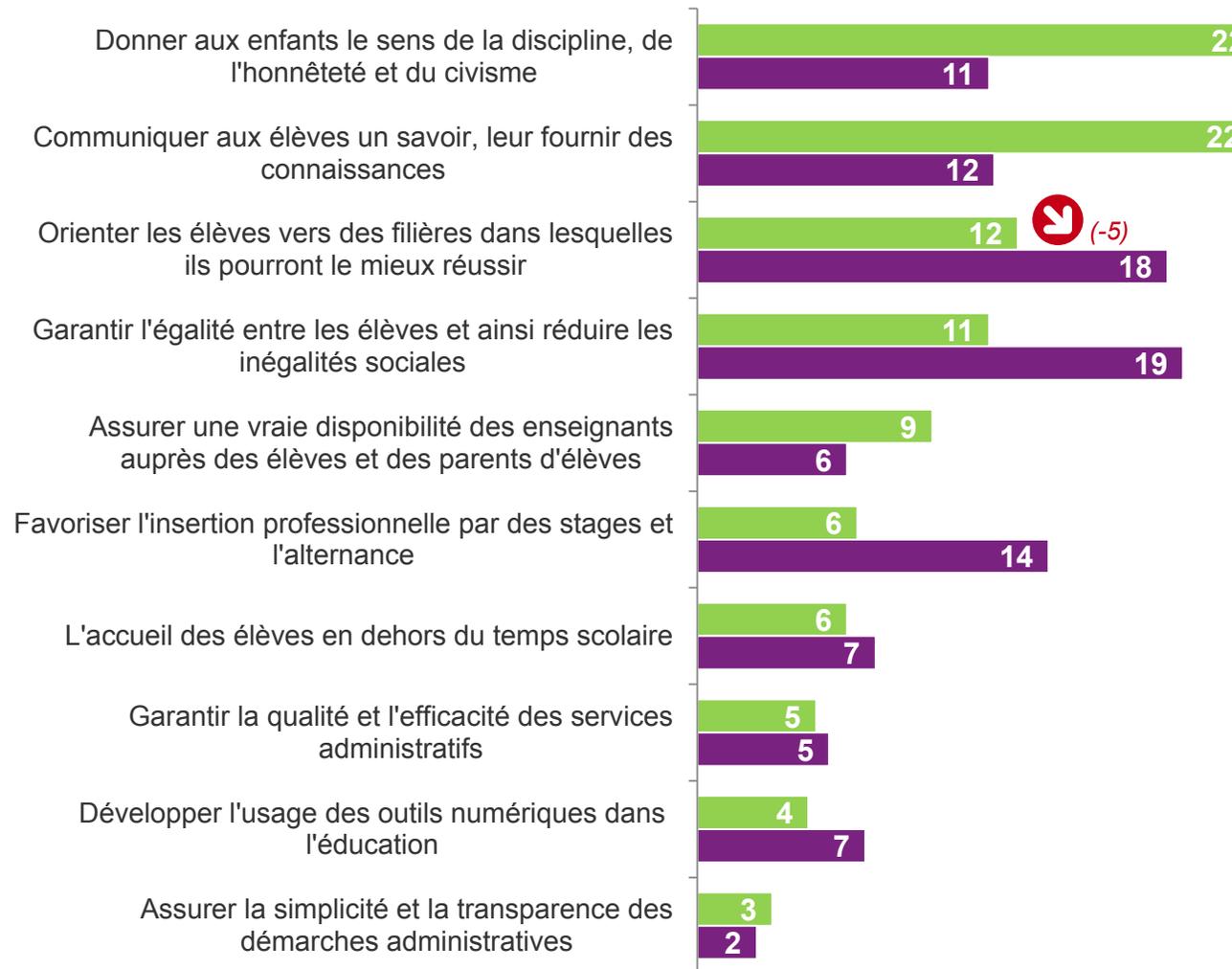
# Priorités

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, restent, comme l'année dernière, le fait d'inculquer aux élèves le sens de la discipline, l'honnêteté et le civisme et de leur fournir des connaissances. L'orientation des élèves vers des filières vers lesquelles ils pourraient réussir baisse en revanche (-5 points).
- Pour les élèves, l'attente prioritaire est cette année la garantie d'une égalité entre les élèves, suivi de l'orientation vers des filières dans lesquelles ils pourraient réussir.

En %



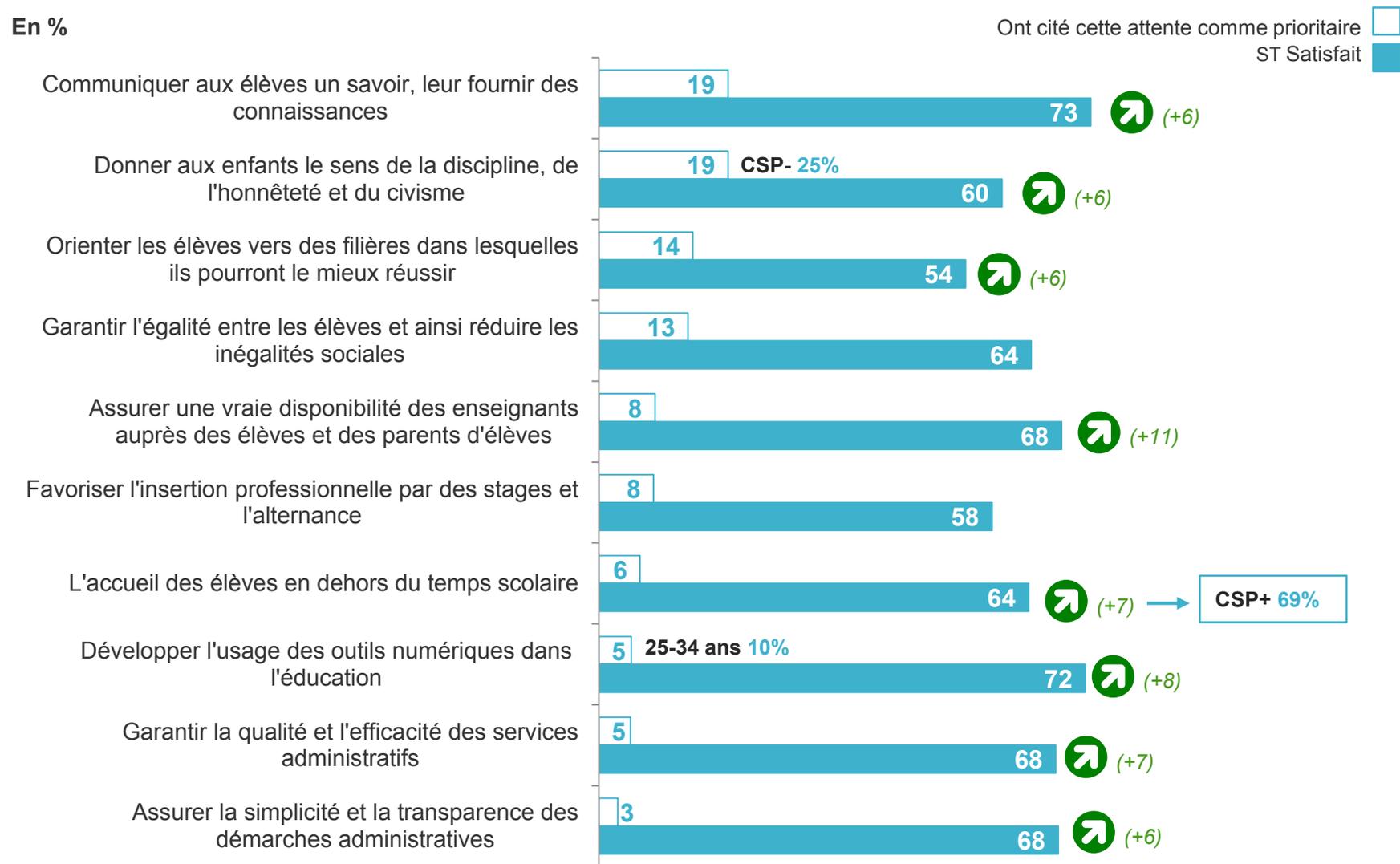
# Priorités (et satisfaction)



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...

- Après une année très particulière pour l'éducation nationale, la satisfaction détaillée progresse nettement sur de nombreuses attentes et en particulier le fait d'assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et de leurs parents et le développement de l'usage des outils numériques.
- À noter que la satisfaction des deux attentes prioritaires (la communication aux élèves de savoirs et de connaissances et le fait de leur donner le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme) progresse également (+6 points pour les deux). L'orientation des élèves vers des filières dans lesquelles ils pourraient réussir, qui passe cette année à la troisième position en termes de priorité (elle était en première position avec les deux autres en 2019), voit également sa satisfaction augmenter, mais reste à un niveau plutôt bas.

En %



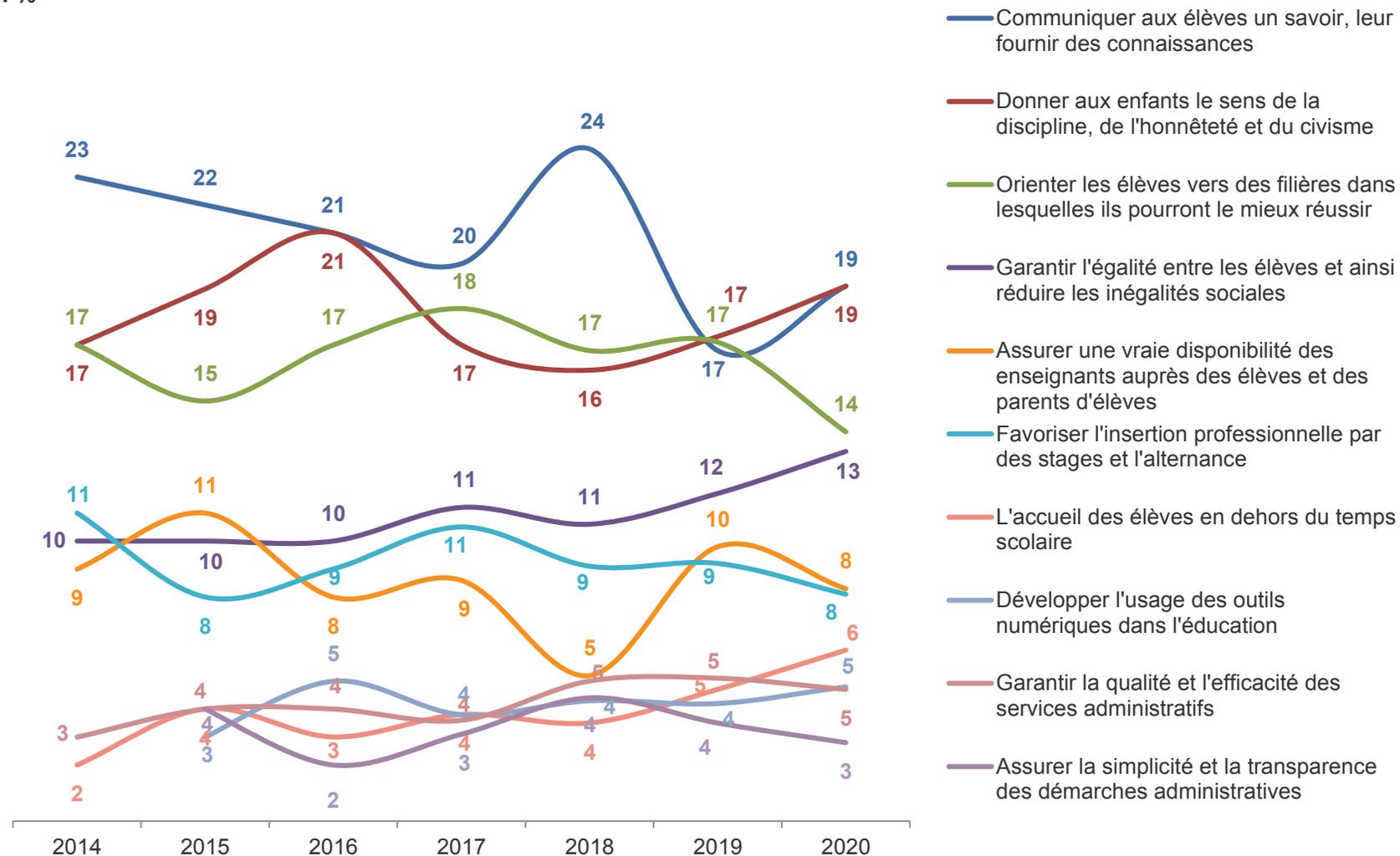
# Evolution des attentes prioritaires (2014-2019)



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 ?

- Deux attentes progressent légèrement cette année :
  - Le fait de fournir des connaissances aux élèves, après une baisse très importante l'année dernière : cette priorité retrouve quasiment son niveau de 2017
  - Et le fait de leur donner le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme qui confirme la tendance à la hausse observée l'année dernière
- À l'inverse, l'orientation des élèves vers des filières dans lesquelles ils pourraient réussir perd 3 points, et atteint son plus petit niveau depuis 2014

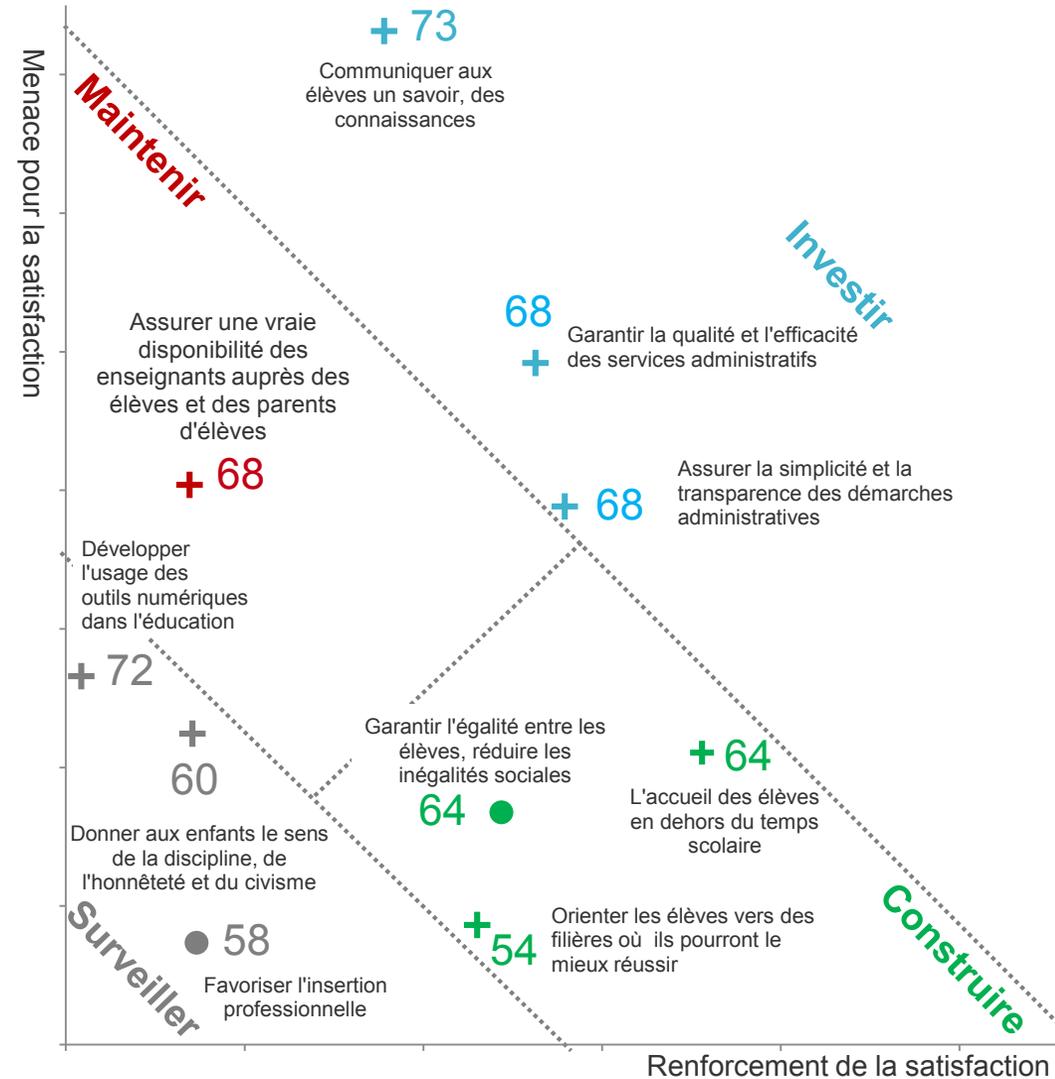
En %



# Analyse asymétrique



- Cette année, le levier potentiel pour améliorer la satisfaction globale est l'accueil des élèves en dehors du temps scolaire (sans doute en raison de la situation unique vécue par les Français pendant le premier confinement).
- La garantie d'une égalité entre les élèves et l'orientation des élèves sont également des axes à investir (et pour la seconde, une réelle marge de manœuvre est possible).
- Enfin, la qualité et l'efficacité des services administratifs et la simplicité des démarches administratives sont également des priorités importantes : les laisser de côté risquerait de nuire à la satisfaction générale et à l'inverse, un investissement sur ces dimensions permettrait de l'améliorer.



ST Satisfait

65

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

68

Moyenne Maintenir

61

Moyenne Construire

63

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 ?

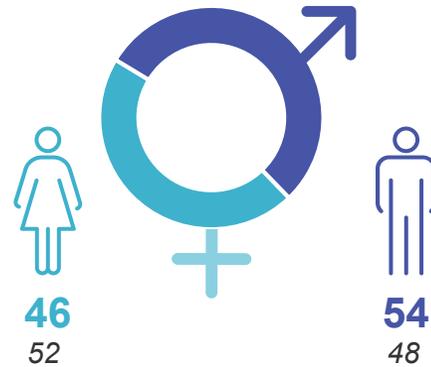


Chiffres population française

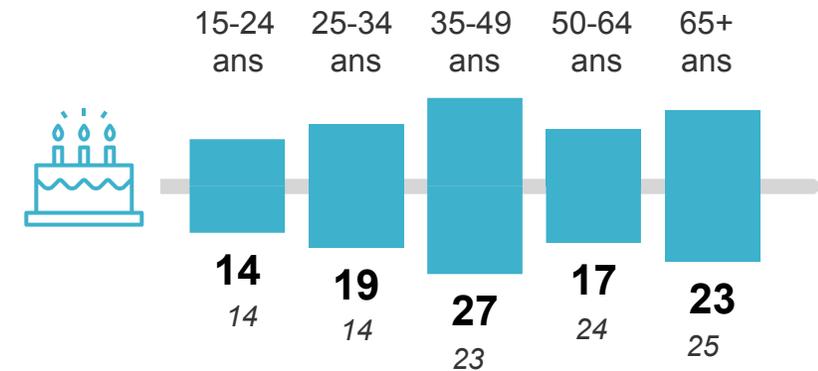
- Contrairement à l'ensemble des Français, les usagers de l'environnement sont plus souvent des hommes que des femmes.
- Les usagers de l'environnement sont également en moyenne un peu plus jeunes que l'ensemble des Français.
- Enfin, ils ont une CSP plus élevée que la moyenne des Français et sont moins souvent des inactifs (probablement aussi parce qu'ils sont moins âgés).

En %

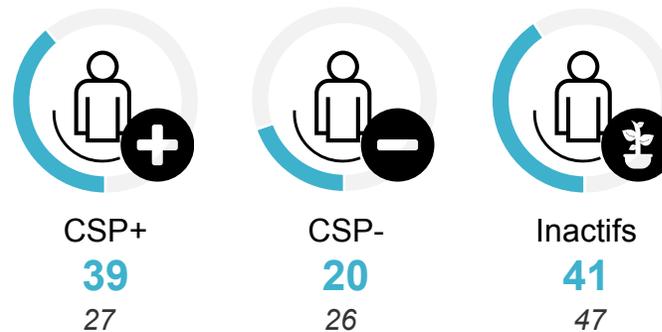
## SEXE



## ÂGE



## CSP INDIVIDU



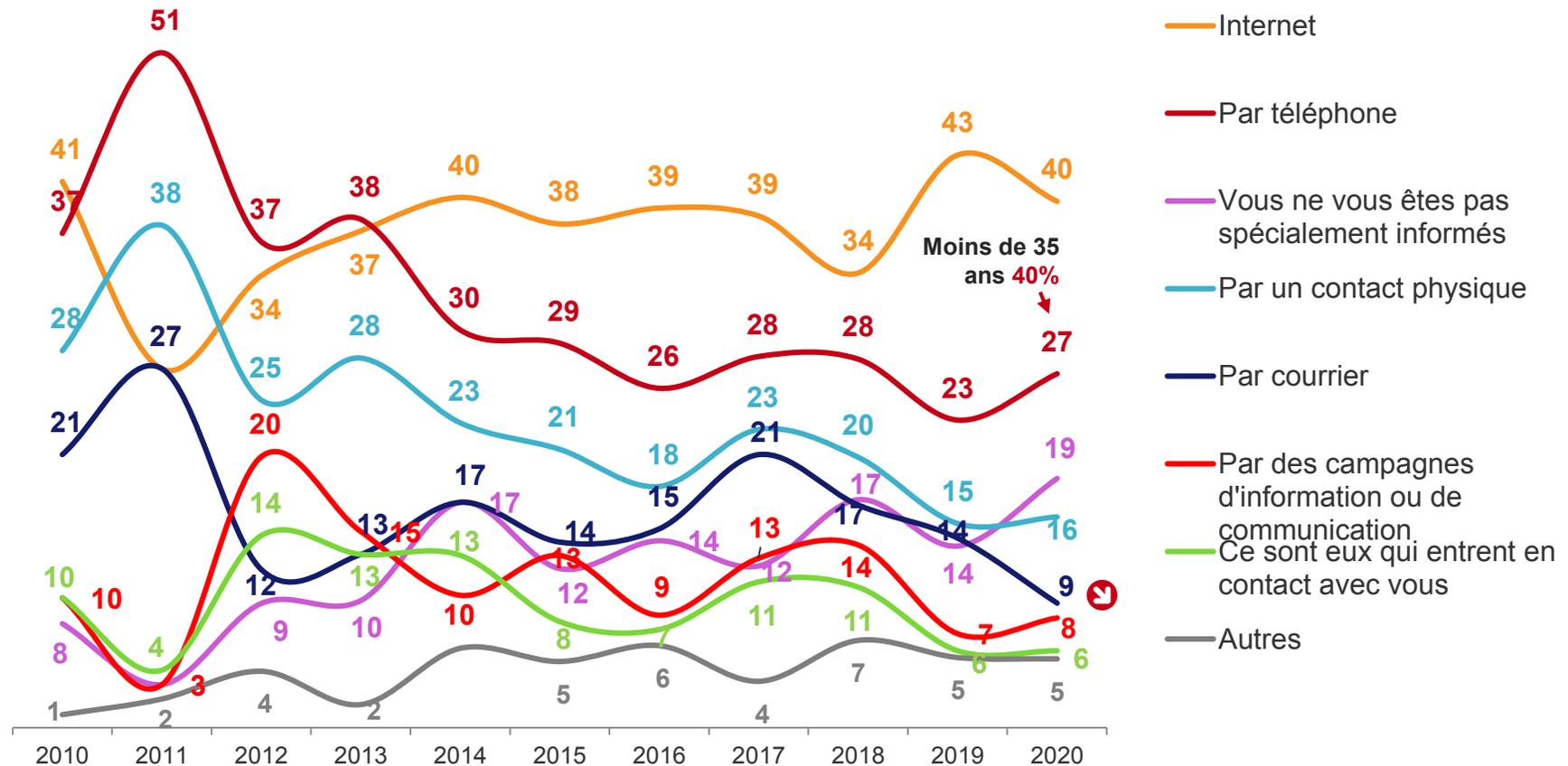
# Modes de contact

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



- Comme les années précédentes – et malgré une légère baisse par rapport à l'année dernière – Internet est le mode de contact principal avec les services de l'Etat en charge des questions environnementales.
- Le téléphone se maintient en seconde position (et après une baisse en 2019, revient quasiment à son niveau de 2018).
- Pour la première fois depuis 2014, le fait de ne pas s'être spécialement informé sur les questions environnementales arrive en troisième position et atteint son plus haut niveau : 19% (+5 points) des usagers déclarent ne pas s'être vraiment informés sur le sujet.
- Le courrier poursuit sa chute : il atteint son plus bas niveau depuis 2014.

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 très majoritairement – et plus que la moyenne des autres services publics – qu'il est possible de réaliser des économies importantes dans ce service sans en diminuer la qualité :

- C'est particulièrement vrai pour les sympathisants de droite (notamment Les Républicains).
- C'est en revanche beaucoup moins vrai pour les habitants de la région parisienne, qui sont beaucoup plus partagés à ce sujet : seulement 1 sur 2 considère que ces économies sont possibles.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



63% Oui

Sympathisants LR : 81%  
Sympathisants FN : 75%  
Région Parisienne: 49%

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 ?



■ Bien qu'elles restent inférieures à la moyenne des autres services publics, l'opinion des Français et la satisfaction des usagers progressent cette année :

➤ L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat progresse significativement cette année encore et se rapproche du niveau de 2017 (qui était le plus niveau atteint depuis 2012).

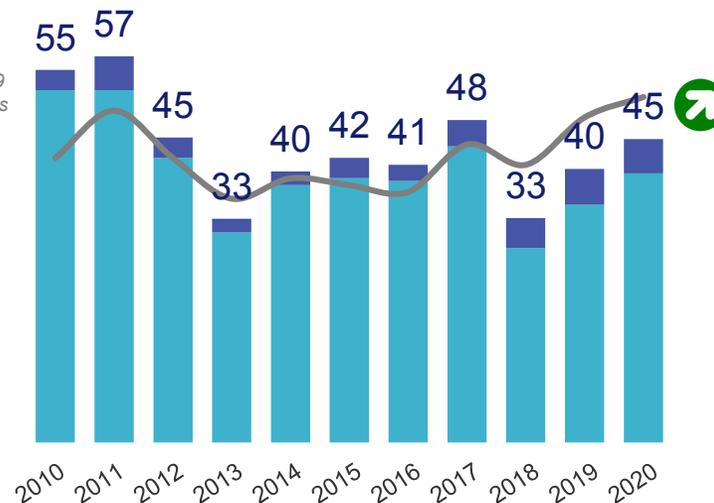
➤ La satisfaction des usagers progresse elle très légèrement, mais cette progression confirme la forte hausse observée en 2019. Elle atteint son plus haut niveau depuis 2013.

En %

### ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

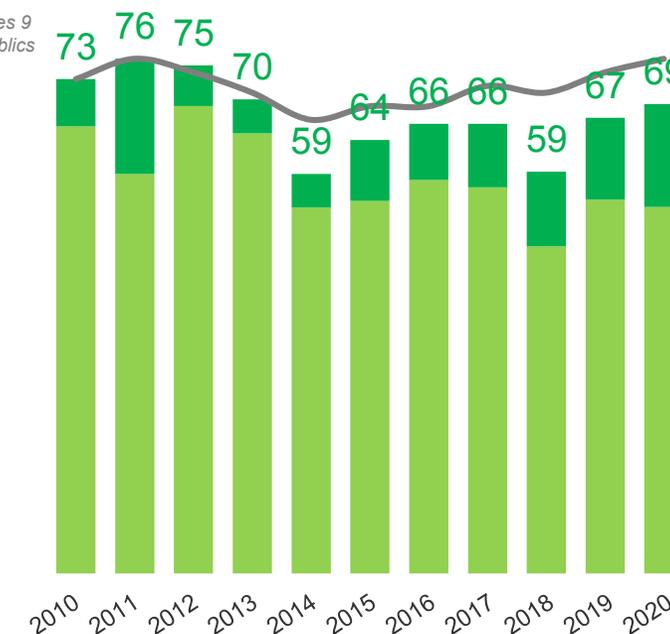
Moyenne des 9 services publics étudiés



### ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



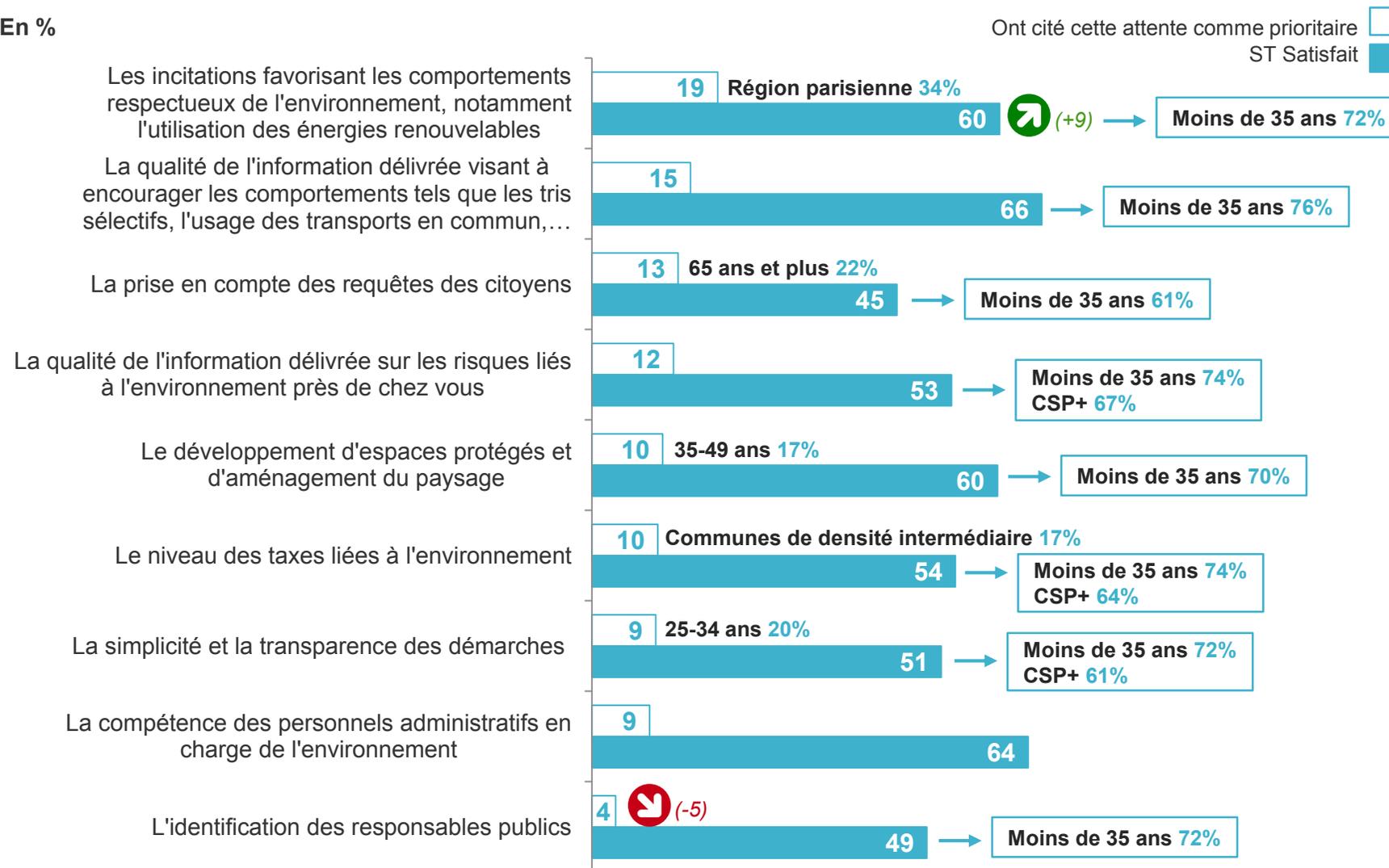
# Priorités (et satisfaction)

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...



- Comme l'année dernière, l'attente principale des usagers de l'environnement concerne les incitations favorisant les comportements respectueux de l'environnement, et encore plus pour les usagers habitant la région parisienne (34% contre 19% au global). La satisfaction sur cette attente progresse fortement cette année (+9 points)
- La deuxième attente qui se détache des autres en termes de priorité est la qualité de l'information visant à encourager le tri, l'usage des transports en commun et l'économie de l'eau par exemple. C'est sur ce point que la satisfaction des usagers est la meilleure.
- À noter que les moins de 35 ans sont plus satisfaits que la moyenne des usagers de ce service sur l'ensemble des dimensions, à l'exception de la compétence des personnels administratifs en charge de l'environnement.

En %



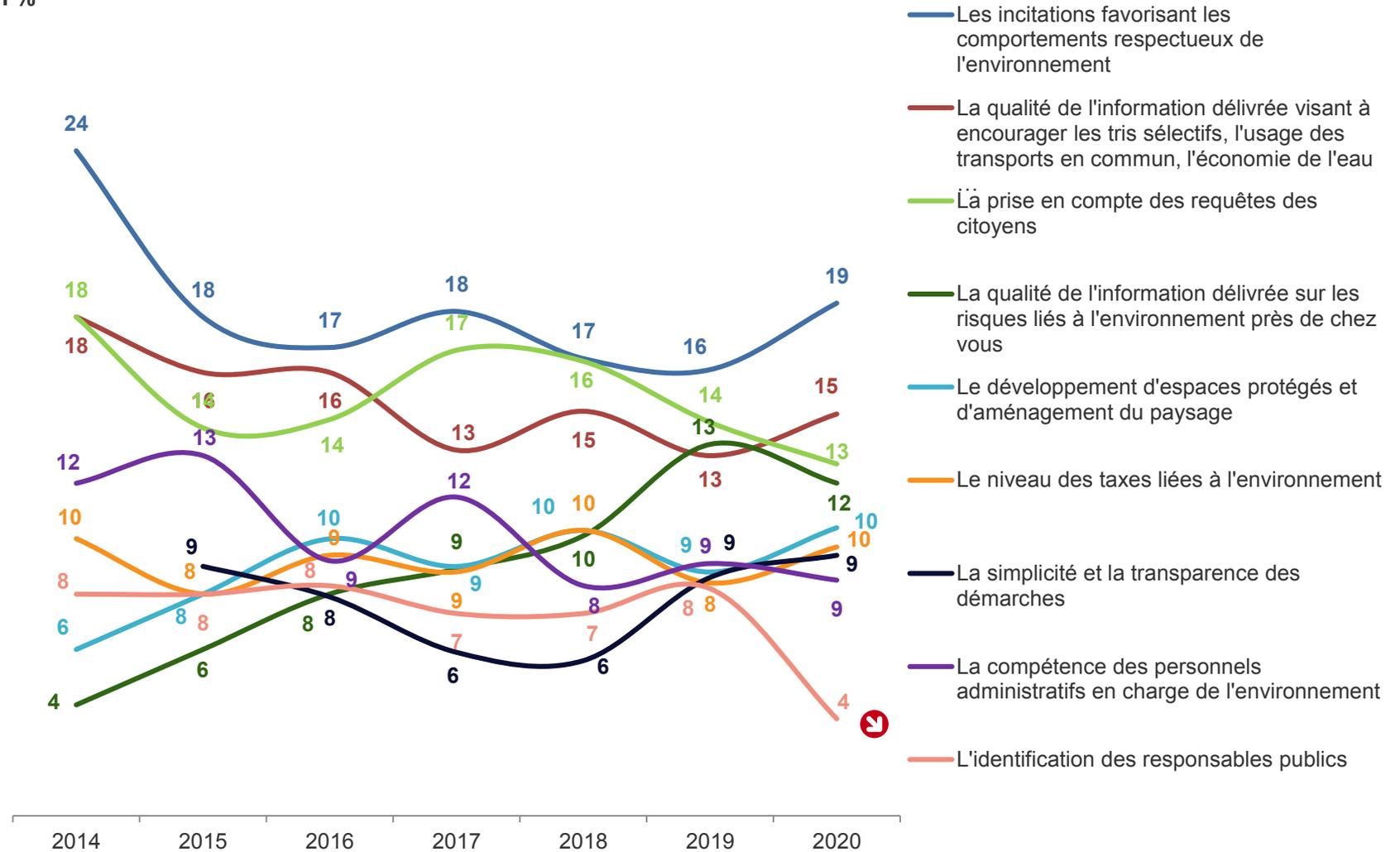
# Evolution des attentes prioritaires (2014-2019)



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 un creux en 2018 et 2019, l'attente pour les incitations favorisant les comportements respectueux progresse et atteint son plus haut niveau depuis 2015.
- Les attentes concernant la qualité de l'information délivrée pour encourager les comportements vertueux progresse également légèrement tandis que la prise en compte des requêtes des citoyens poursuit la baisse entamée en 2018.
- L'identification des responsables publics baisse significativement cette année (-4 points) et atteint son plus petit niveau depuis 2014) : il s'agit maintenant du point qui semble le moins prioritaire aux usagers de l'environnement, loin derrière les autres.

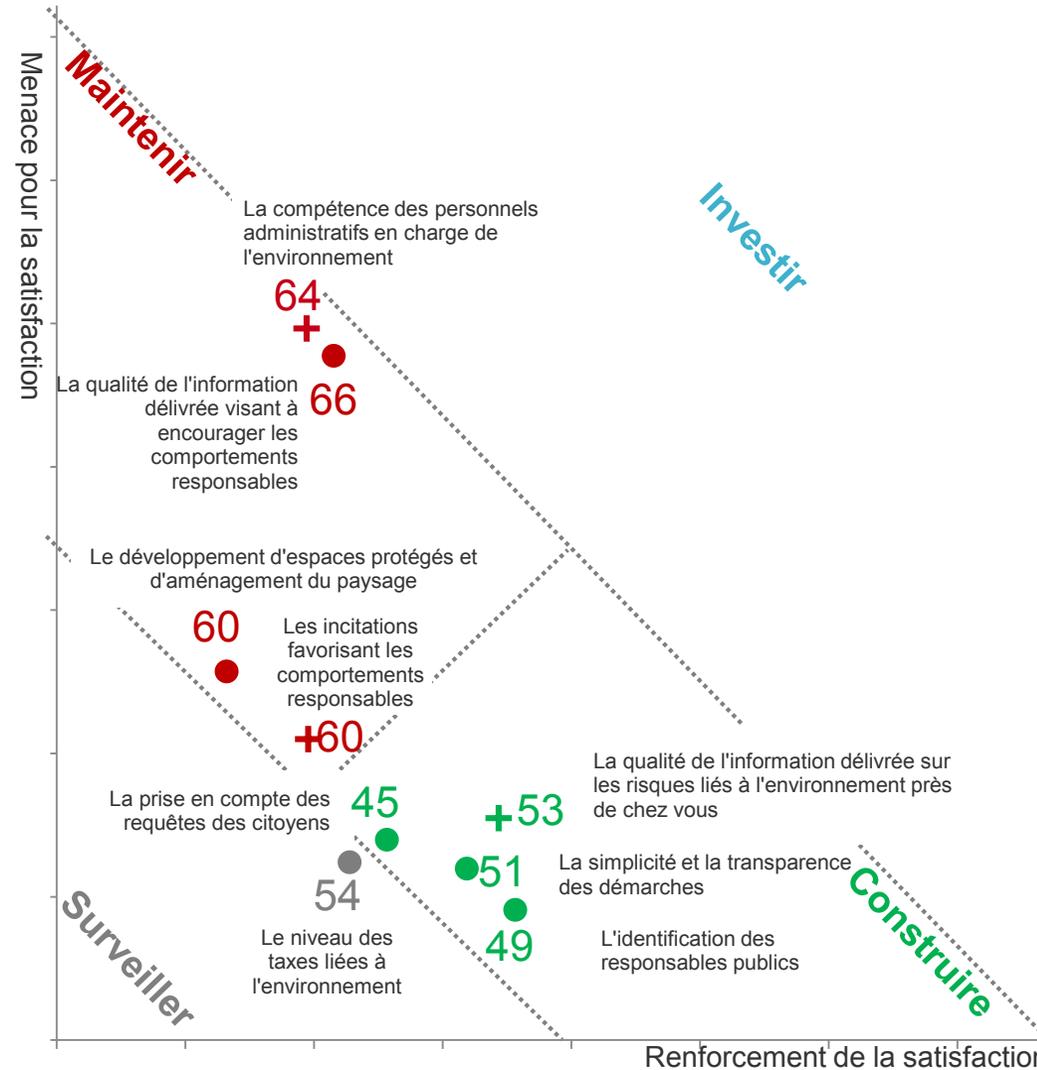
En %





# Analyse asymétrique

- Comme l'année dernière, améliorer l'identification des responsables publics semble être – avec la simplicité et la transparence des démarches administratives et la qualité de l'information délivrée sur les risques liés à l'environnement – un levier possible pour renforcer la satisfaction globale à l'égard du service public de l'environnement.
  - Pour ces trois dimensions une marge de progression semble possible : seulement un usager sur deux en sont satisfaits.
- La compétence des personnels administratifs et la qualité de l'information visant à encourager des comportements responsables sont des points à maintenir : si la satisfaction de ces attentes se dégradait, une baisse globale de la satisfaction pourrait être à craindre.



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

— Moyenne Investir

63 Moyenne Maintenir

50 Moyenne Construire

54 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 ?

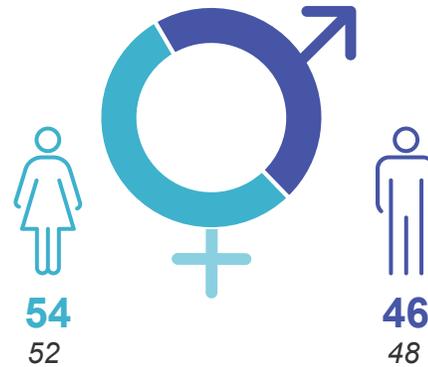


Chiffres population française

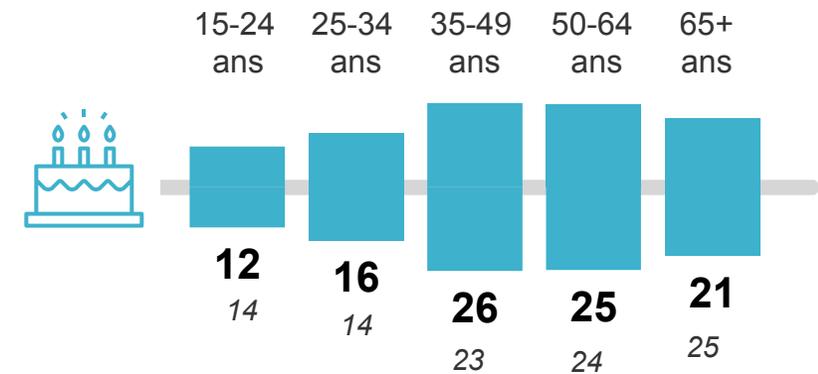
- La structure des usagers de la sécurité sociale est globalement similaire à celle de l'ensemble des Français en termes de sexe.
- Ils sont légèrement moins âgés que l'ensemble des Français (21% sont âgés de 65 ans et plus, contre 25% sur l'ensemble des Français).

En %

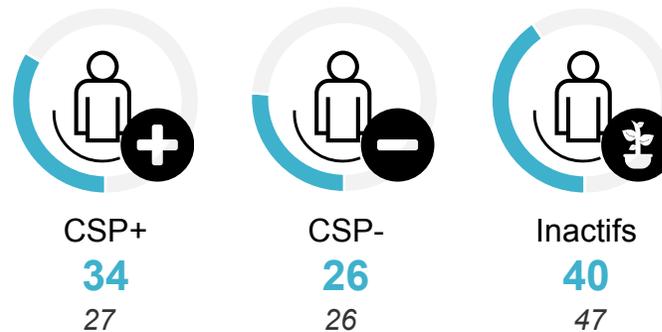
## SEXE



## ÂGE



## CSP INDIVIDU



# Modes de contact

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



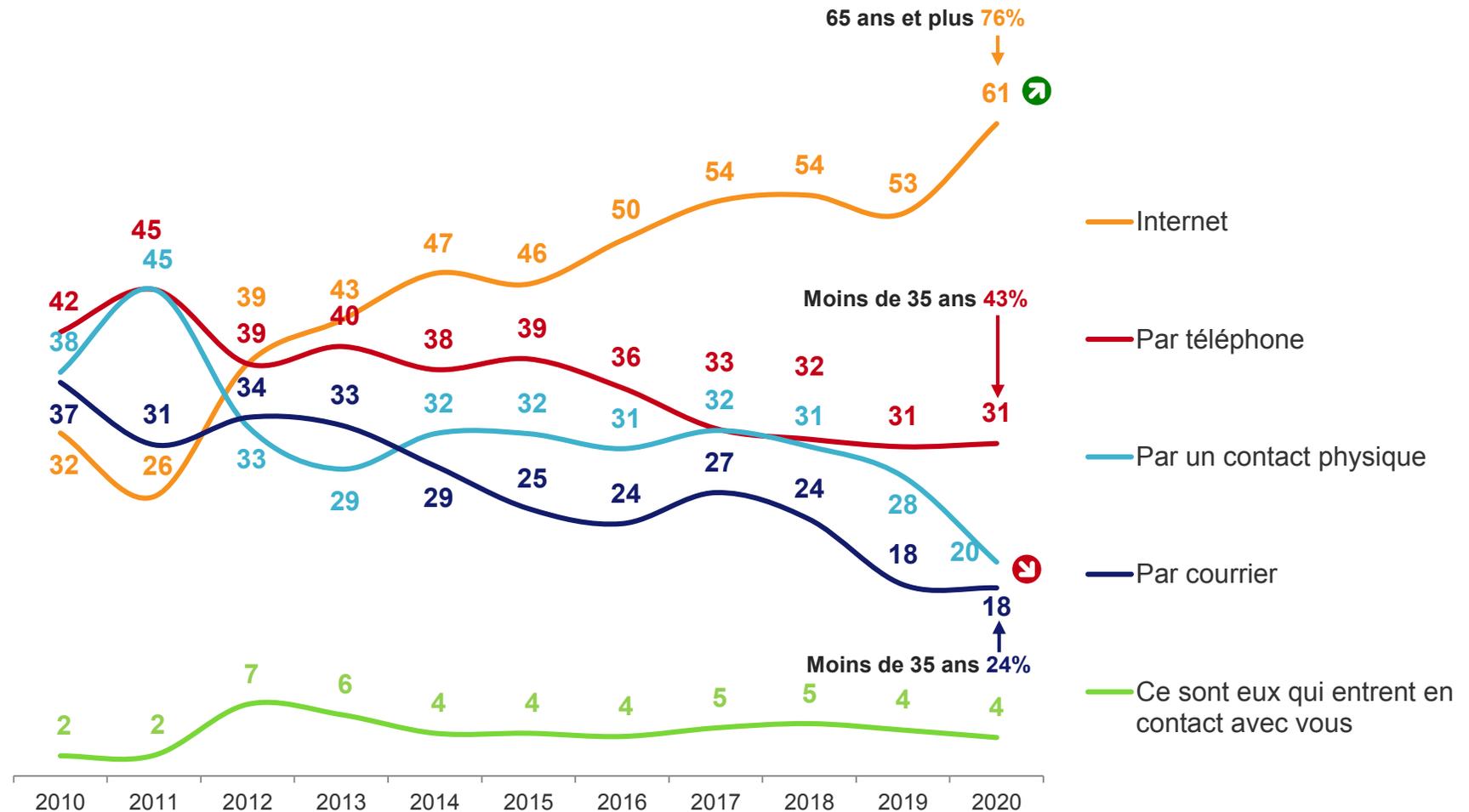
Si la hiérarchie des modes de contact reste stable par rapport à l'année dernière (avec Internet très largement en tête), on observe en revanche 2 fortes évolutions, à relier à la période de confinement.

➤ Internet gagne +8 points cette année (61%), plus forte hausse de tous les services étudiés. Il est particulièrement utilisé des 65 ans et plus (76%).

➤ À l'inverse, le contact physique perd 8 points cette année et passe à 20%.

Les contacts par téléphone et par courrier se maintiennent : le téléphone conserve sa 2<sup>ème</sup> position et le courrier sa 4<sup>ème</sup>.

En %



# Economies dans le budget

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 ?



- Comme l'année dernière, les usagers de la sécurité sociale considèrent majoritairement – et plus que la moyenne des autres services publics – qu'il est possible de réaliser des économies importantes dans le budget de la sécurité sociale sans en diminuer la qualité de service.
- Ce constat est particulièrement partagé par les sympathisants les Républicains, par ceux de la République en Marche, mais également par les plus âgés.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



60% Oui

Sympathisants LR : 75%  
Sympathisants LaREM : 72%  
65 ans et plus : 74%

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

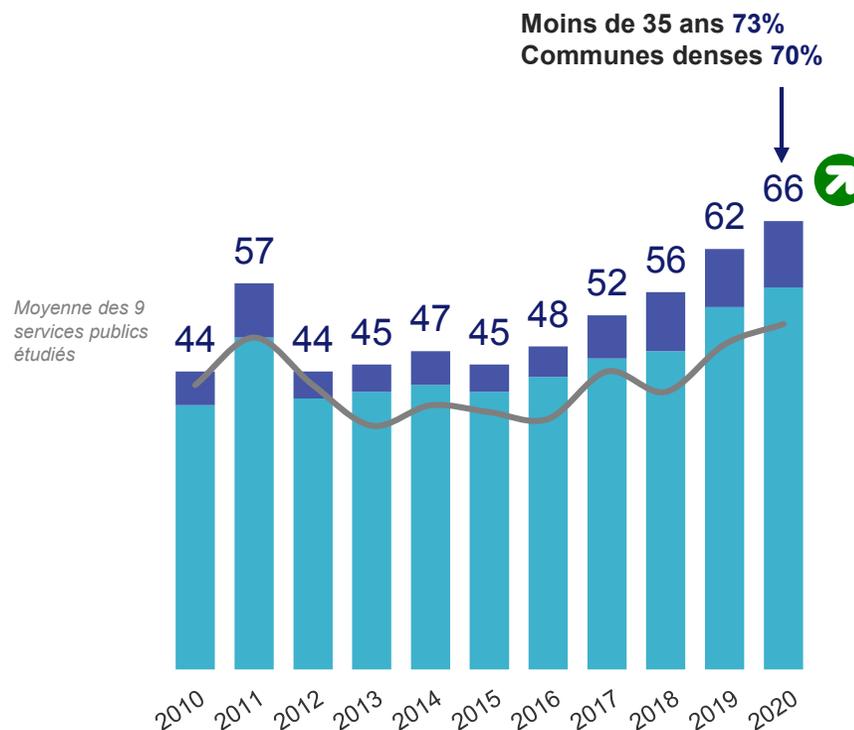
E2 Globalement, en tant qu'utilisateur d'un centre de sécurité sociale, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de ce/ces centre(s) à votre égard ?

- L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat en ce qui concerne la sécurité sociale poursuit sa progression et passe à 66% (+4 points par rapport à 2019).
- Les moins de 35 ans en ont une meilleure opinion (73%). Il en est de même pour les habitants des communes denses (70%).
- La satisfaction des usagers de ce service augmente elle aussi et gagne 5 points par rapport à l'année dernière (82%).
- Elles se maintiennent toutes deux très au-dessus de la moyenne des Français pour l'opinion et des usagers pour la satisfaction.

En %

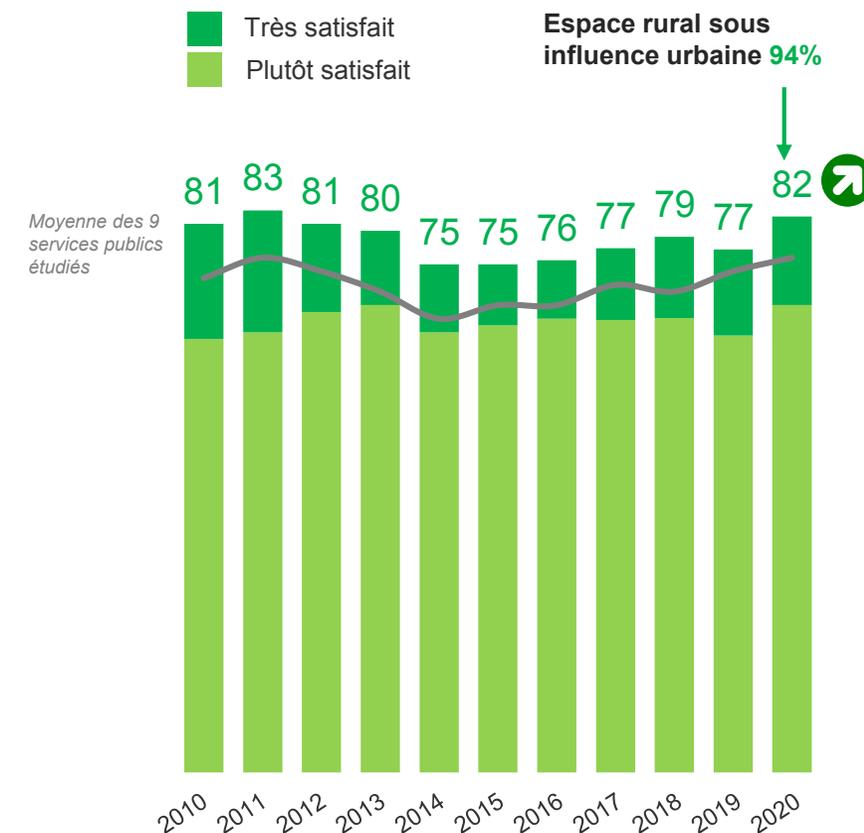
## ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



## ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



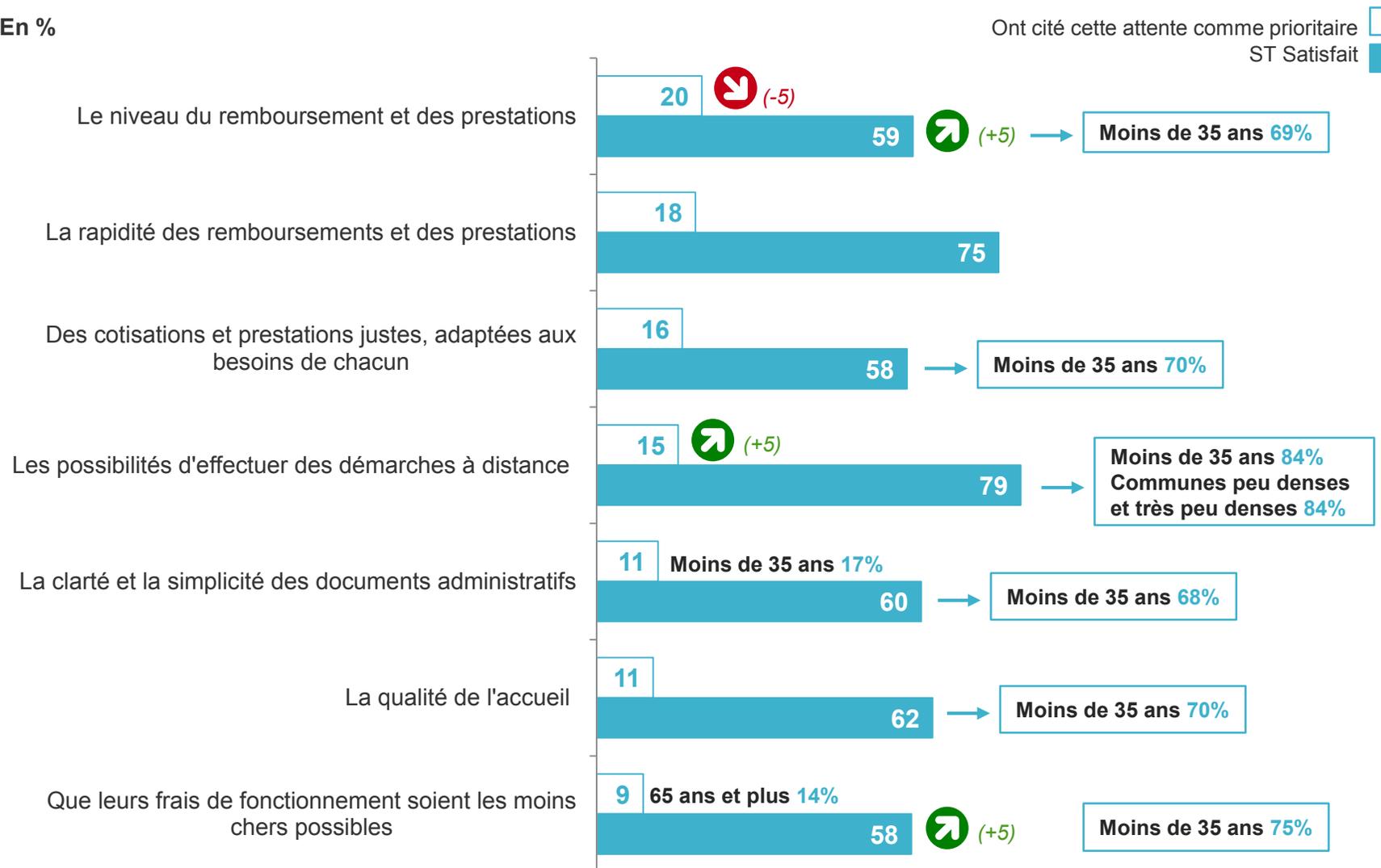
# Priorités (et satisfaction)

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 du remboursement et des prestations, et la rapidité des remboursements et des prestations. Bien qu'encore faible, la satisfaction des usagers augmente concernant le niveau des remboursements (59%, +5).
- Après de longues semaines de confinement et alors que les Français continuent de limiter leurs déplacements, pouvoir effectuer des démarches à distance progresse fortement parmi les priorités (+5 pts à 15%). Il s'agit d'ailleurs d'un point d'assez large satisfaction.
- À noter que les moins de 35 ans sont en tendance plus satisfaits que l'ensemble des usagers, à l'exception de la rapidité de remboursement.

En %



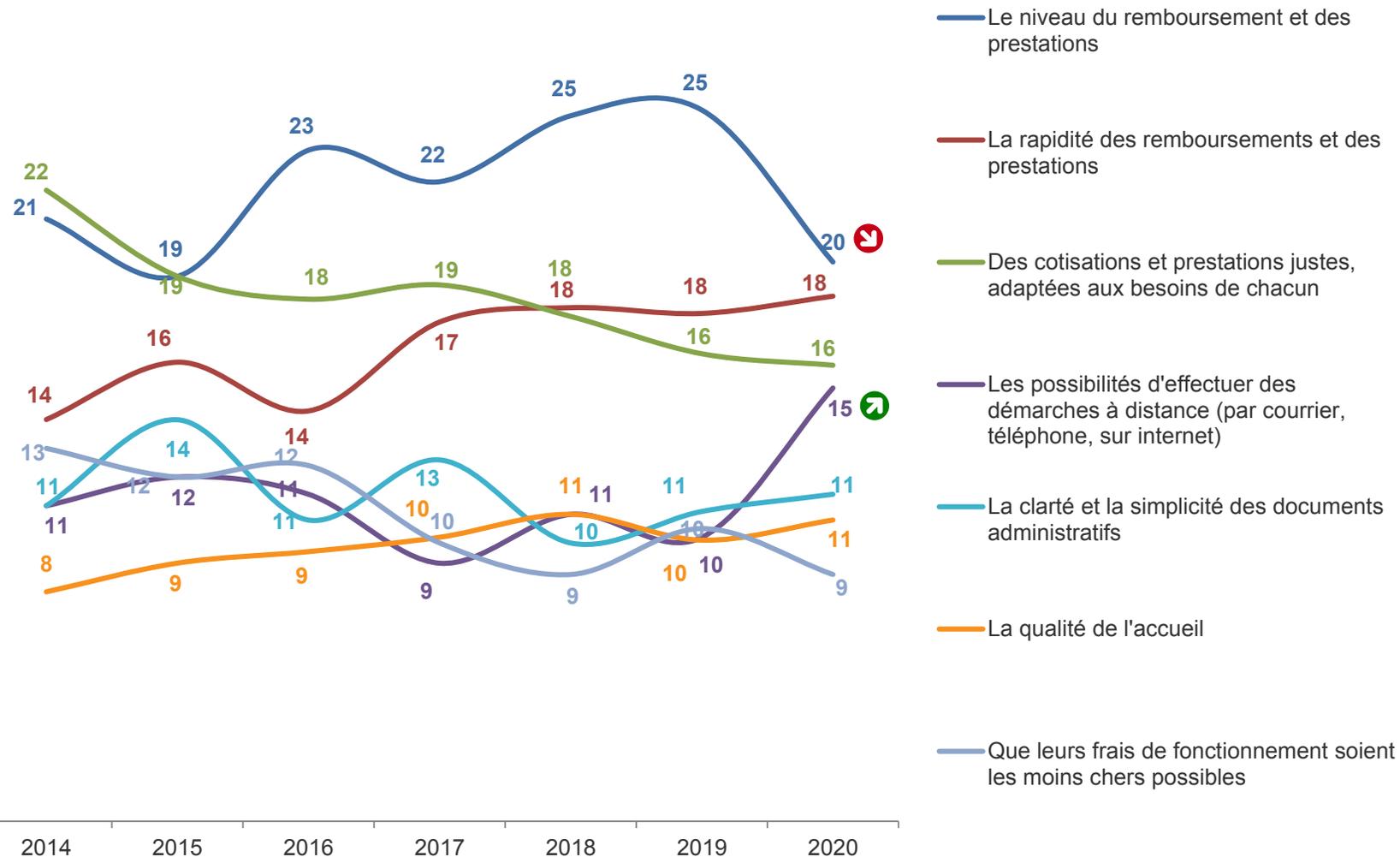
# Evolution des attentes prioritaires (2014-2019)



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 ?

- Bien qu'elle soit l'attente prioritaire, le niveau du remboursement et des prestations diminue de manière significative cette année (-5 points).
- À l'inverse, les possibilités d'effectuer des démarches à distance augmente quant à elle de 5 points, et atteint son plus haut niveau depuis 2014.

En %



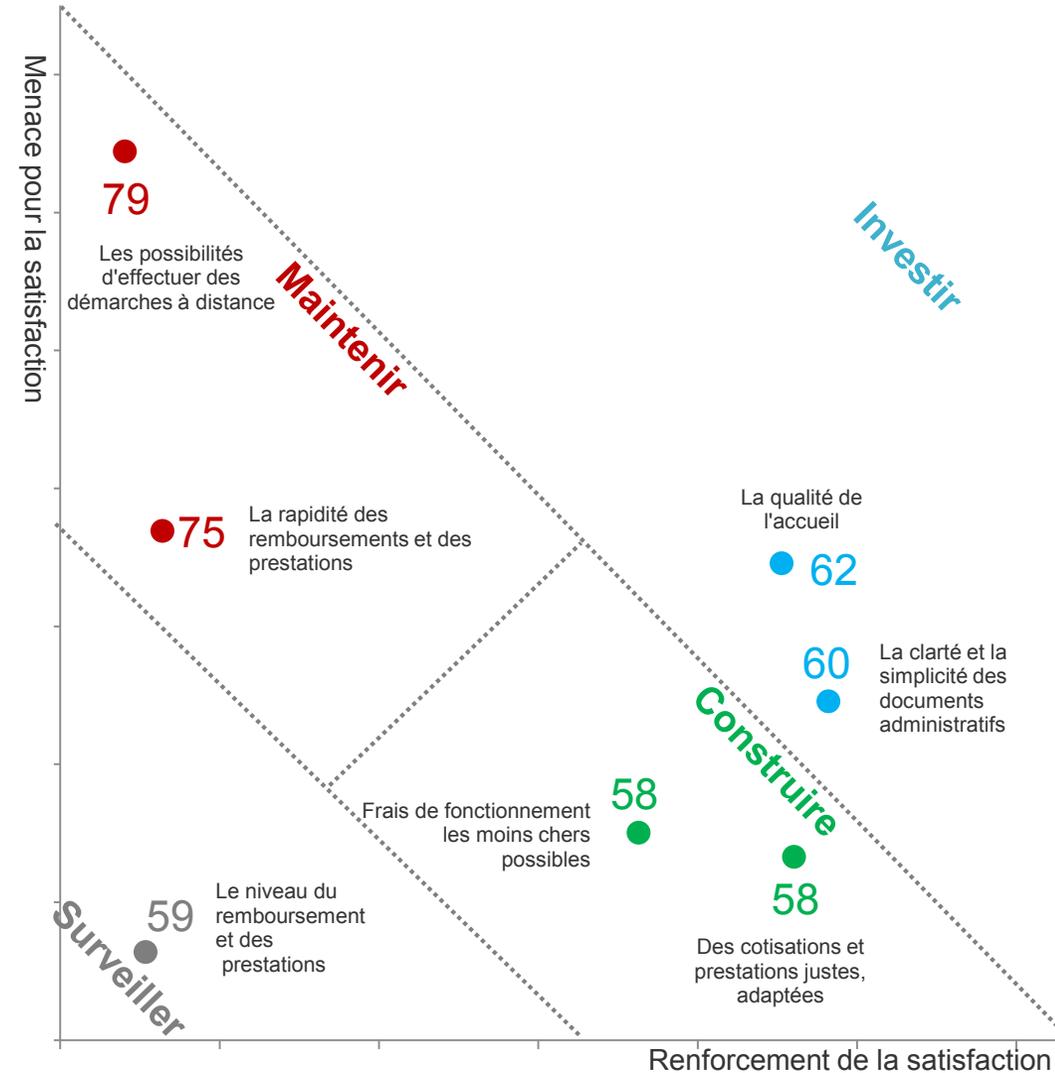
# Analyse asymétrique



■ Pour améliorer la satisfaction des usagers à l'égard de la sécurité sociale, il est possible d'actionner quatre leviers :

➤ D'un côté, travailler sur les attentes en termes de frais de fonctionnement et de cotisations et prestations : une marge de progression est possible et permettrait de renforcer la satisfaction globale. Toutefois, ne pas agir sur ces points n'aura pas d'impact très négatif sur la satisfaction à l'égard de ce service public.

➤ De l'autre, il semble important d'investir dans la qualité de l'accueil et la clarté et la simplicité des documents car ces actions impacteront de manière positive et significative la satisfaction des usagers, et ne pas agir sur elles pourrait avoir un impact négatif un peu plus important que les deux premiers sur la satisfaction.



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

61

Moyenne Investir

77

Moyenne Maintenir

58

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 ?



KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2020

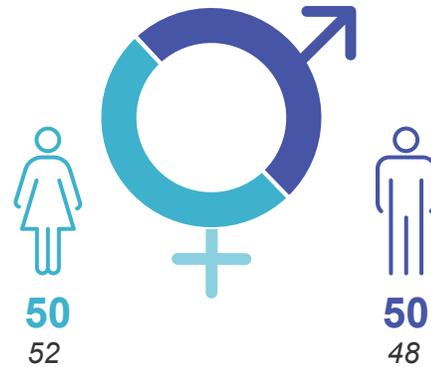
Chiffres population française

La structure des usagers de la justice est différente en tout point de celle de la population française, sauf sur le sexe :

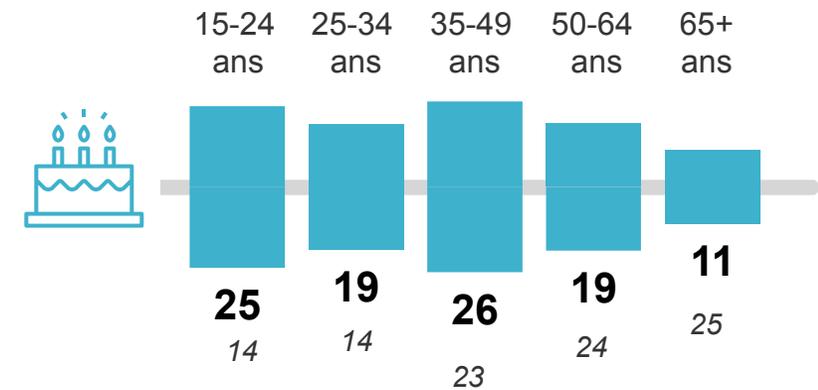
- En ce qui concerne l'âge, les usagers de la justice sont globalement plus jeunes : 25% d'entre eux sont âgés de 15 à 24 ans (contre 14% de l'ensemble des Français). Les 50 ans et plus ne représentent que 30% des usagers contre 49% de la population.
- En termes de CSP, on compte davantage de CSP+ : 45%, soit 18% de plus que sur l'ensemble des Français.

En %

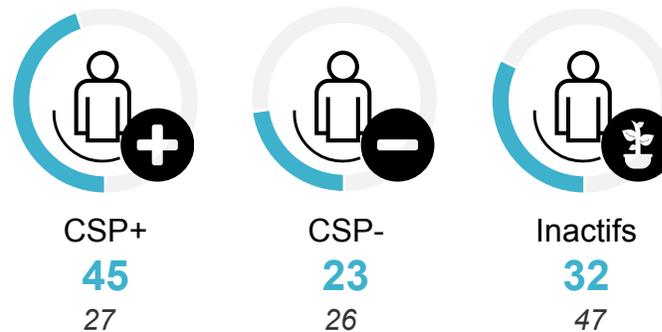
## SEXE



## ÂGE



## CSP INDIVIDU



Base : Usagers (310)

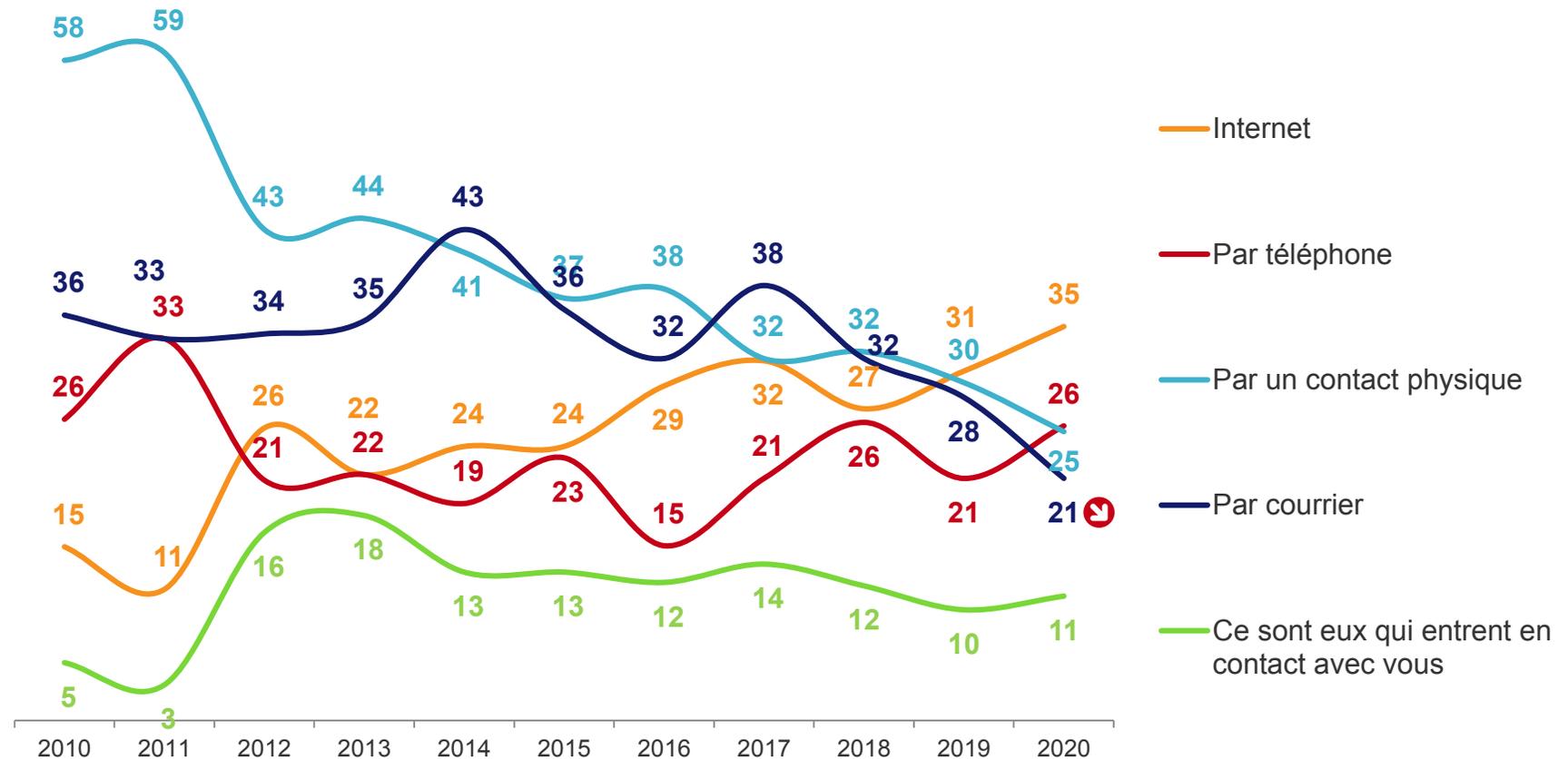
# Modes de contact

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



- Le moyen de contact privilégié par les usagers pour se mettre en contact avec les services de la justice est Internet (35%, +4 points par rapport à 2019).
- L'usage du téléphone augmente également (26%, +5 points par rapport à 2019) : il rejoint le contact physique qui lui, continue de diminuer (25%, -5 points).
- Le courrier baisse significativement cette année et perd 7 points. C'est à présent le 4<sup>ème</sup> moyen de contact avec la justice : seulement un usager sur cinq l'utilise.

En %



Base : Usagers (310)

(X) Evolution vs vague précédente

# Economies dans le budget

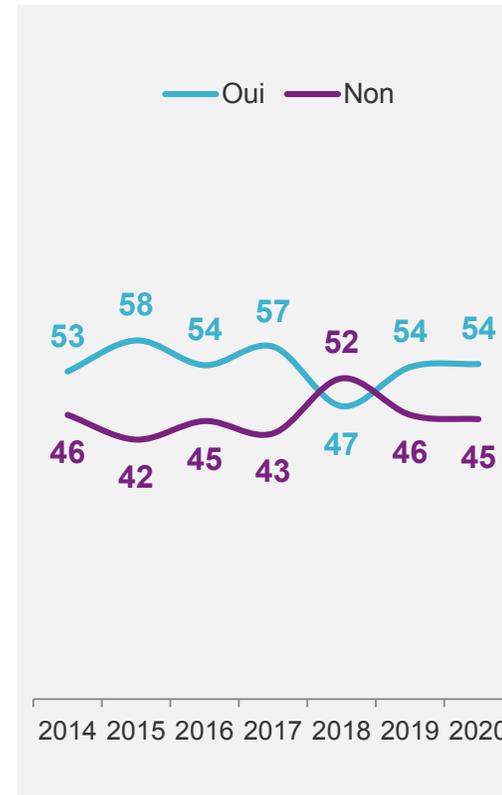
G3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de la justice ?



- 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 : il sont 54% cette année, soit la même proportion qu'en 2019.
- Ce constat est particulièrement partagé par les sympathisants de gauche et les moins de 35 ans.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



54% Oui

Sympathisants de gauche : 60%  
Moins de 35 ans : 63%

53

Moyenne des 9 services publics étudiés

# Opinion et satisfaction



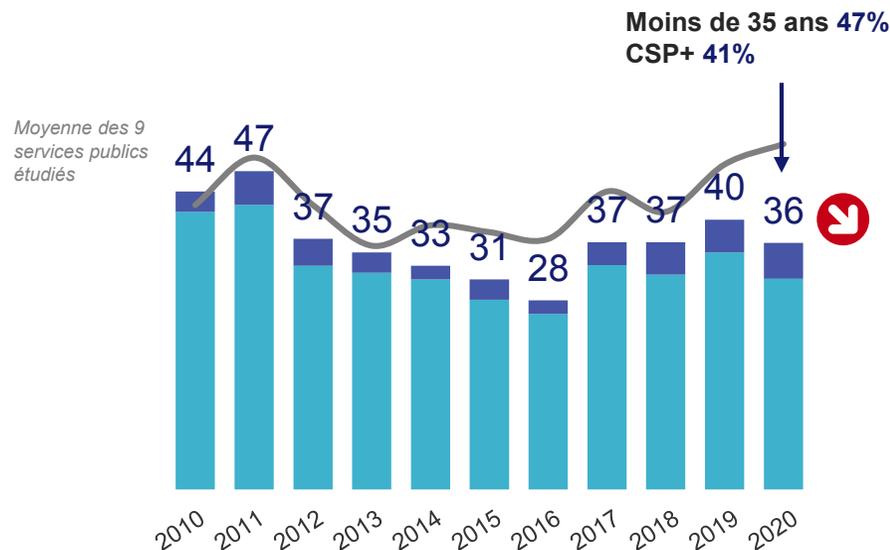
Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? La Justice  
 G2 Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la justice dans les affaires pour lesquelles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

- Comme tous les ans depuis 2011, l'opinion des Français et la satisfaction des usagers à l'égard de la justice sont en-dessous de la moyenne des autres services publics. L'écart se creuse cette année.
- L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat envers la justice baisse significativement cette année et passe à 36% (-4 points par rapport à 2019).
- L'opinion des moins de 35 ans et des catégories socio-professionnelles élevées est un peu meilleure, avec respectivement 47% et 41% d'opinion positive.
- La satisfaction des usagers de ce service diminue très légèrement par rapport à l'an dernier mais reste à un niveau élevé (66%) par rapport à nos historiques.
- Les moins de 35 ans sont plus satisfaits que les autres usagers.

En %

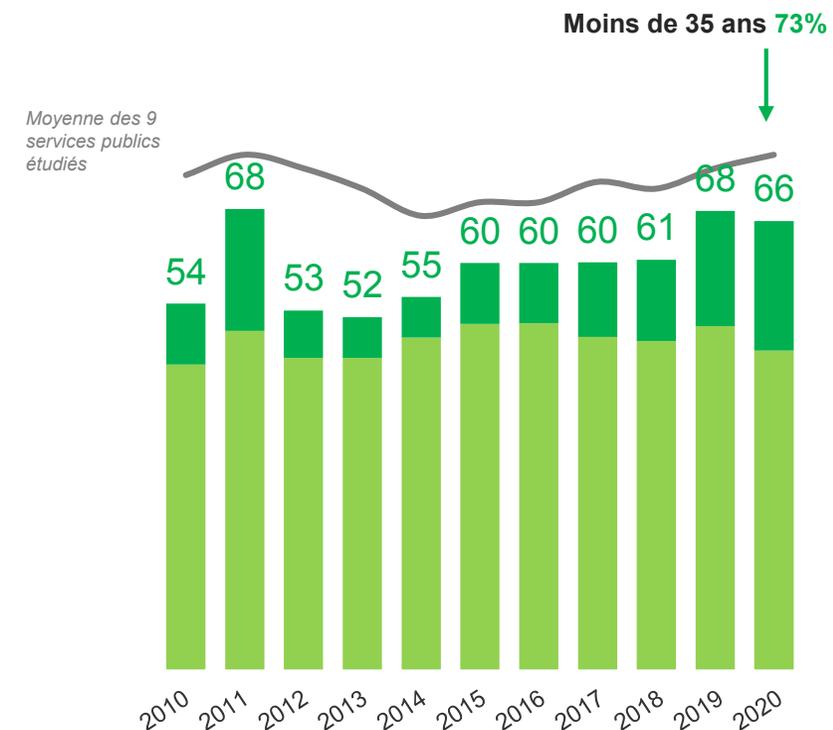
### ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



### ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



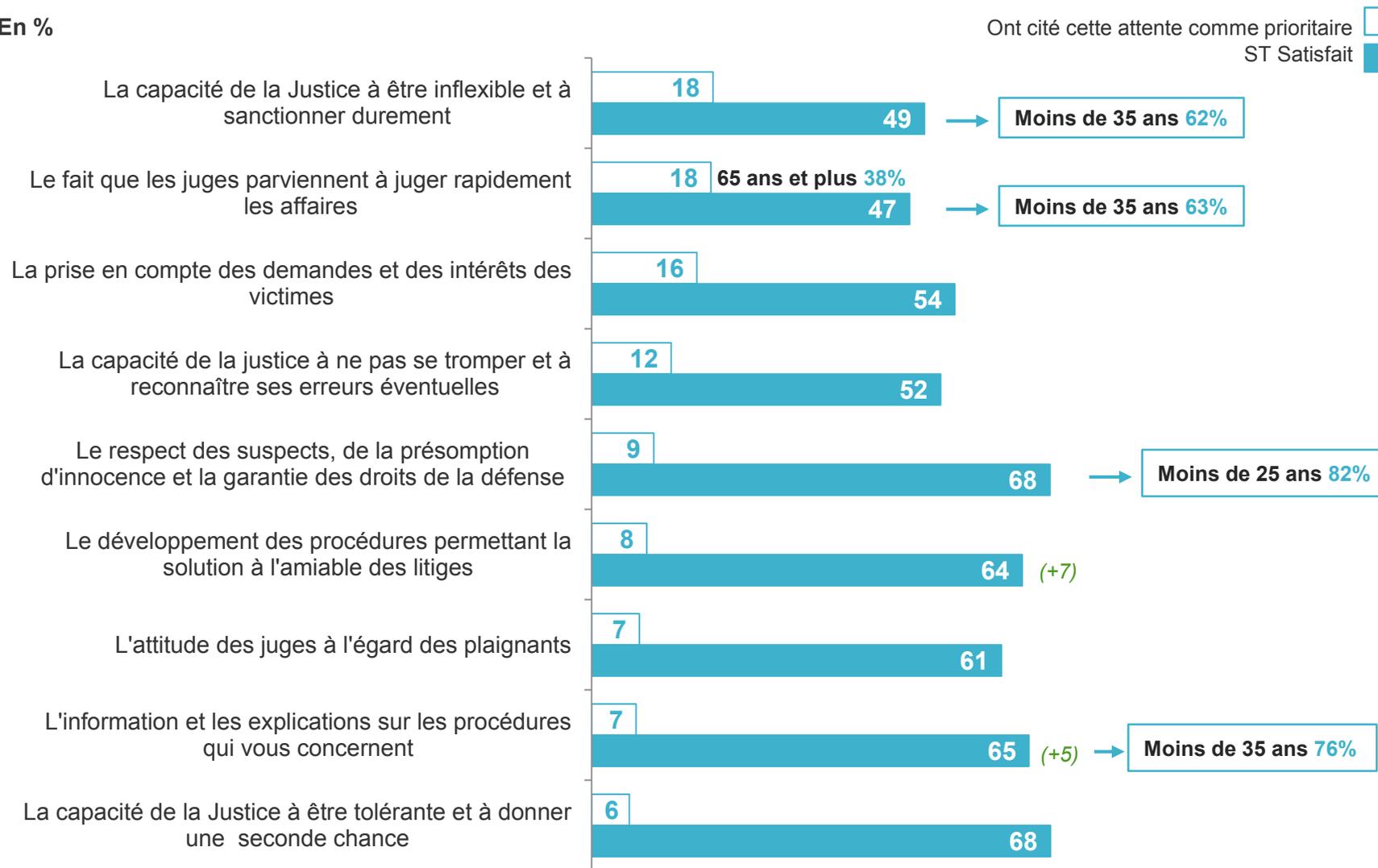
# Priorités (et satisfaction)

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...



- Cette année les deux attentes prioritaires des usagers de la justice à l'égard de ce service sont sa capacité à être inflexible et à sanctionner durement et la rapidité des juges à juger une affaire. La satisfaction des usagers à l'égard de ces deux attentes reste assez faible. Les moins de 35 ans sont en revanche plus satisfaits que les autres usagers.
- La satisfaction des usagers à l'égard du développement des procédures à l'amiable augmente également (+7 points). Il en est de même pour l'attente concernant les informations et explications sur les procédures qui les concernent (+5 points).

En %



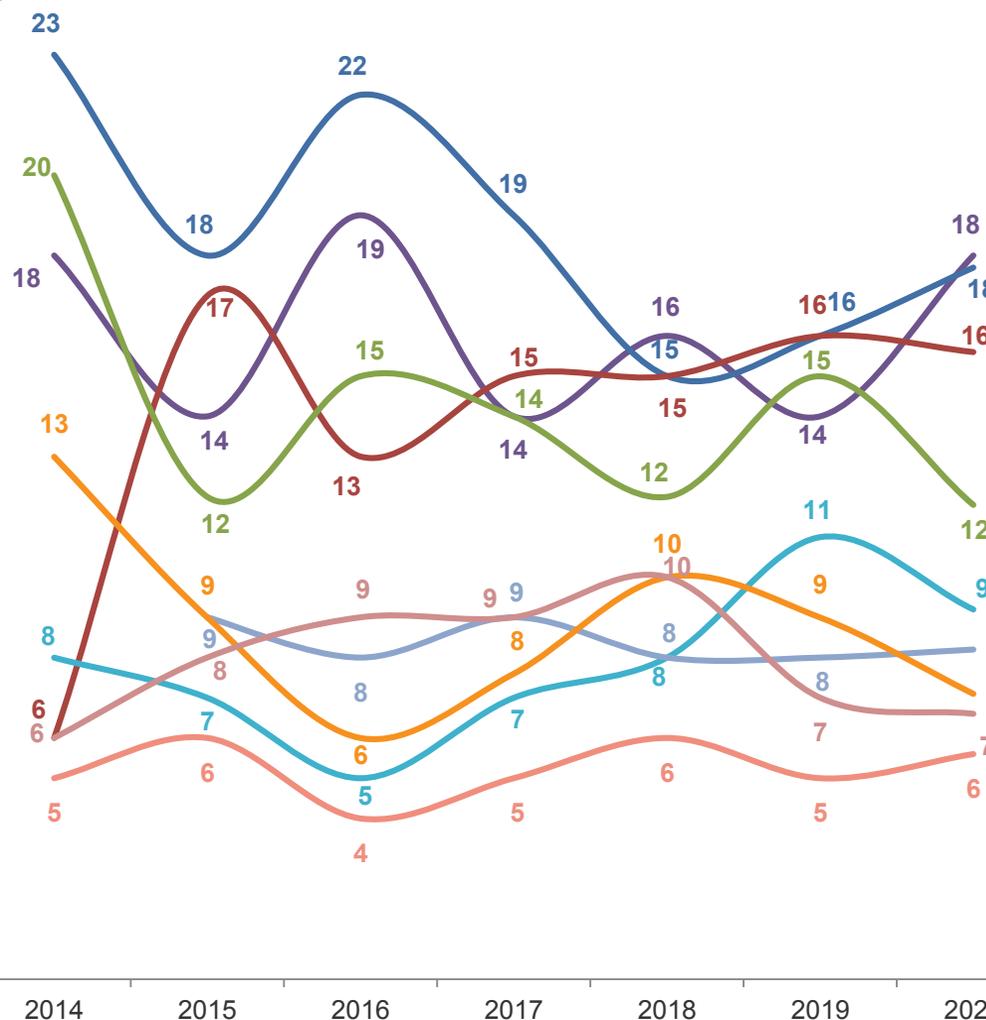
# Evolution des attentes prioritaires (2014-2019)



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 ?

- La capacité de la justice à être inflexible et à sanctionner durement progresse nettement dans les priorités cette année (+4 points).
- Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires confirme la tendance à la hausse observée en 2019 (+2 points).
- La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles recule quant à elle de 3 points et se place désormais à la quatrième position des attentes prioritaires des usagers (elle était en troisième position l'année dernière).

En %

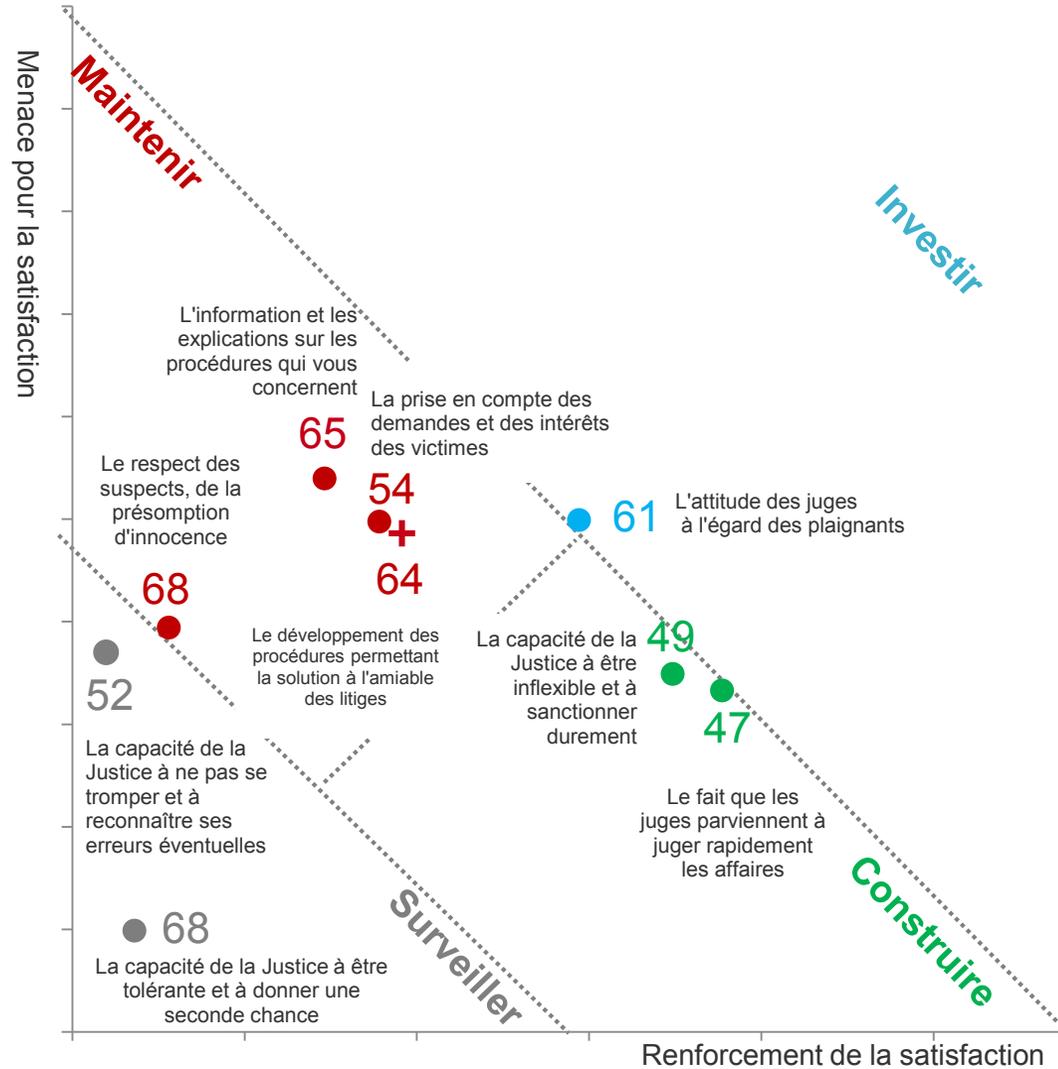


- La capacité de la Justice à être inflexible et à sanctionner durement
- Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires
- La prise en compte des demandes et des intérêts des victimes
- La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles
- Le respect des suspects, de la présomption d'innocence et la garantie des droits de la défense
- Le développement des procédures permettant la solution à l'amiable des litiges
- L'attitude des juges à l'égard des plaignants
- L'information et les explications sur les procédures qui vous concernent
- La capacité de la Justice à être tolérante et à donner une seconde chance



# Analyse asymétrique

- Cette année, les leviers sur lesquels il serait utile d'agir en priorité pour améliorer la satisfaction des usagers de la justice est le fait que les juges parviennent rapidement à juger les affaires et la capacité de la justice à être inflexible et sanctionner durement : ces deux attentes bénéficiant d'un niveau de satisfaction assez bas, une marge d'amélioration est possible.
- L'attitude des juges à l'égard des plaignants est également une attente à considérer : elle peut permettre de renforcer la satisfaction globale ou au contraire contribuer à la faire diminuer si elle n'est pas suffisamment prise en compte.



ST Satisfait

59

Moyenne générale

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

61

Moyenne Investir

63

Moyenne Maintenir

48

Moyenne Construire

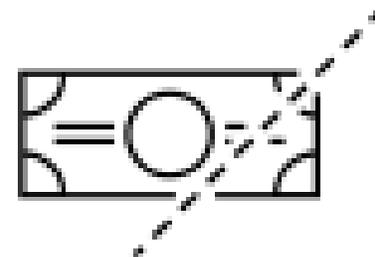
60

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 ?

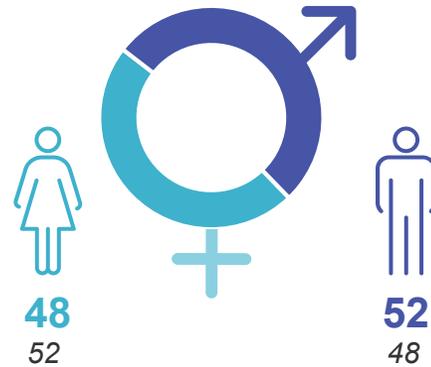


Chiffres population française

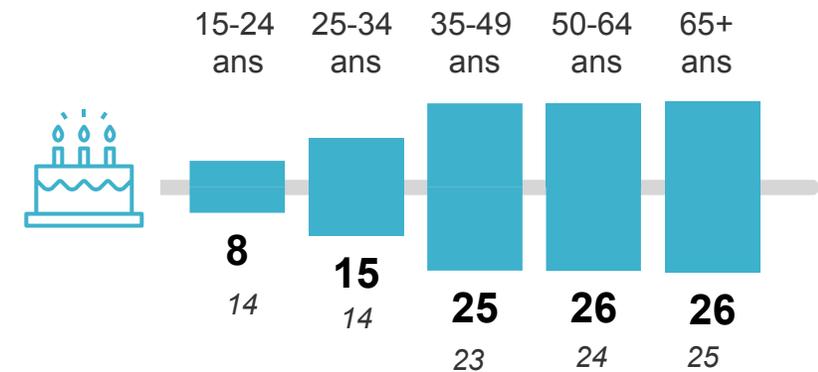
- La structure des usagers du service public des impôts est la même que celle de la population Française en termes de sexe.
- En termes d'âge, et sans surprise, les usagers du service public des impôts sont un peu plus âgés que l'ensemble de la population française.
- En termes de catégorie socio-professionnelle, on compte davantage de CSP+ et moins d'inactifs.

En %

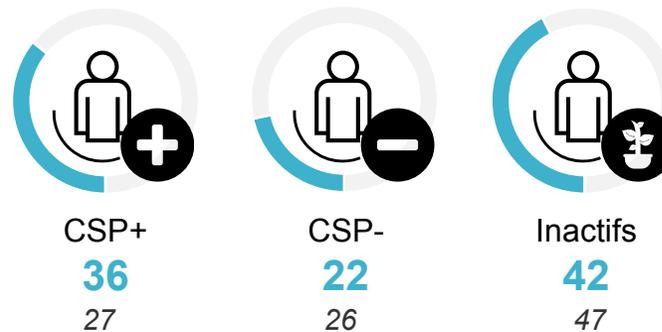
## SEXE



## ÂGE



## CSP INDIVIDU



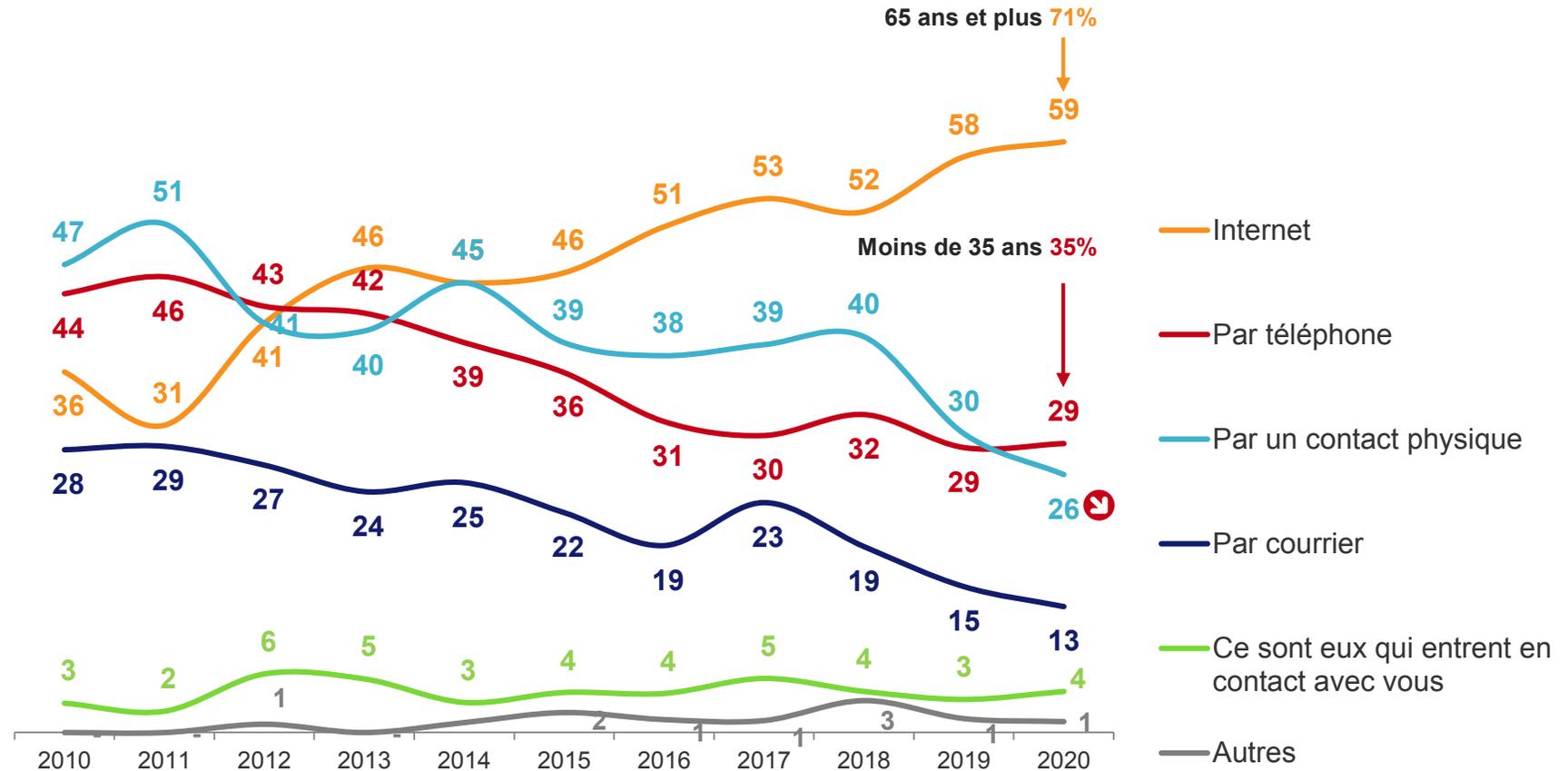
# Modes de contact

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



- Comme l'année dernière, Internet continue d'être le moyen de contact que les usagers utilisent en priorité pour contacter les centres des impôts et du Trésor Public, et en particulier par les plus âgés (71% des 65 ans et plus).
- Comme on l'observe pour d'autres services publics, le contact physique est de moins en moins utilisé et perd cette année sa 2<sup>ème</sup> position : il passe derrière le contact par téléphone, qui reste stable.
- Depuis 2010, les modes de contact utilisés en dehors d'internet ont diminué de 40%.

En %



# 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 ?



- Comme l'année dernière, la majorité des usagers de la fiscalité – bien supérieur à la moyenne de l'ensemble des services publics – estiment qu'il est possible de réaliser des économies importantes dans le budget des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts, sans en diminuer la qualité de service.
- Cela est particulièrement vrai pour les sympathisants de droite, et notamment les Républicains, et pour les sympathisants de la République en Marche.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



66% Oui

Sympathisants LR : 78%  
Sympathisants RN : 74%  
Sympathisants LaREM : 73%

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 ?

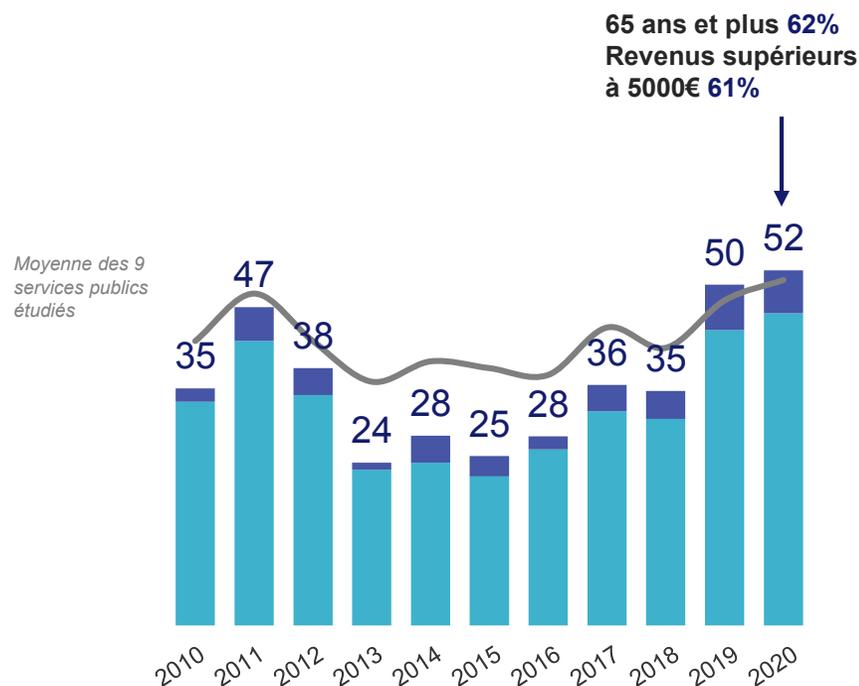


- L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine de la fiscalité et de la collecte des impôts est en très légère hausse cette année 52% (+2 points par rapport à 2019) : en atteignant son plus haut score depuis 2010, la fiscalité maintient et confirme la hausse observée l'année dernière.
- Cette opinion est meilleure auprès des 65 ans et plus et auprès de ceux qui ont les revenus mensuels les plus élevés (supérieurs à 5 000 euros).
- Quant à la satisfaction des usagers, elle poursuit la hausse entamée en 2018 (84%, + 3 points).
- Les plus âgés et les habitants de communes peu denses en sont particulièrement satisfaits.

En %

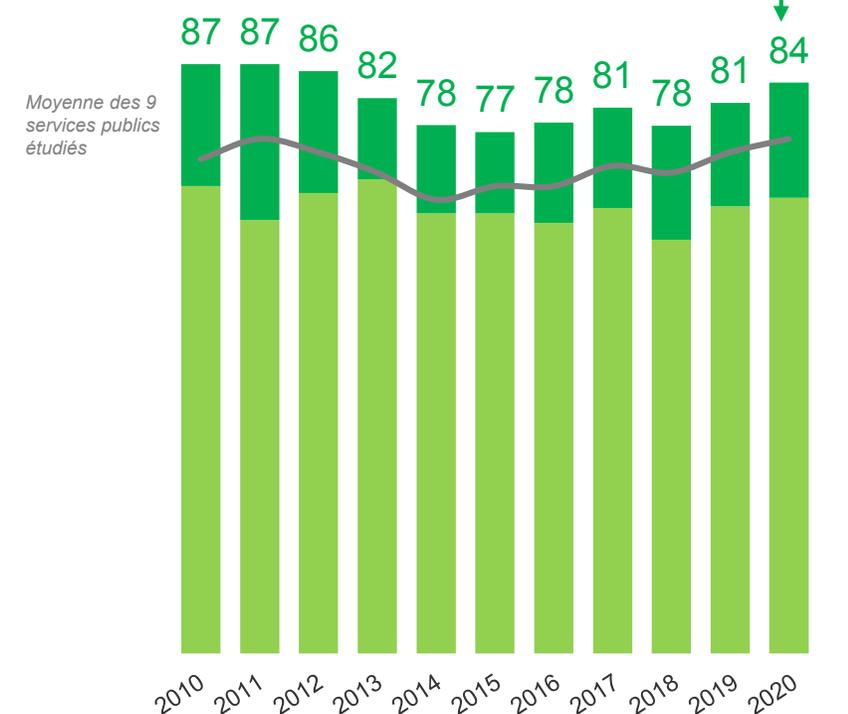
## ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



## ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



# 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...



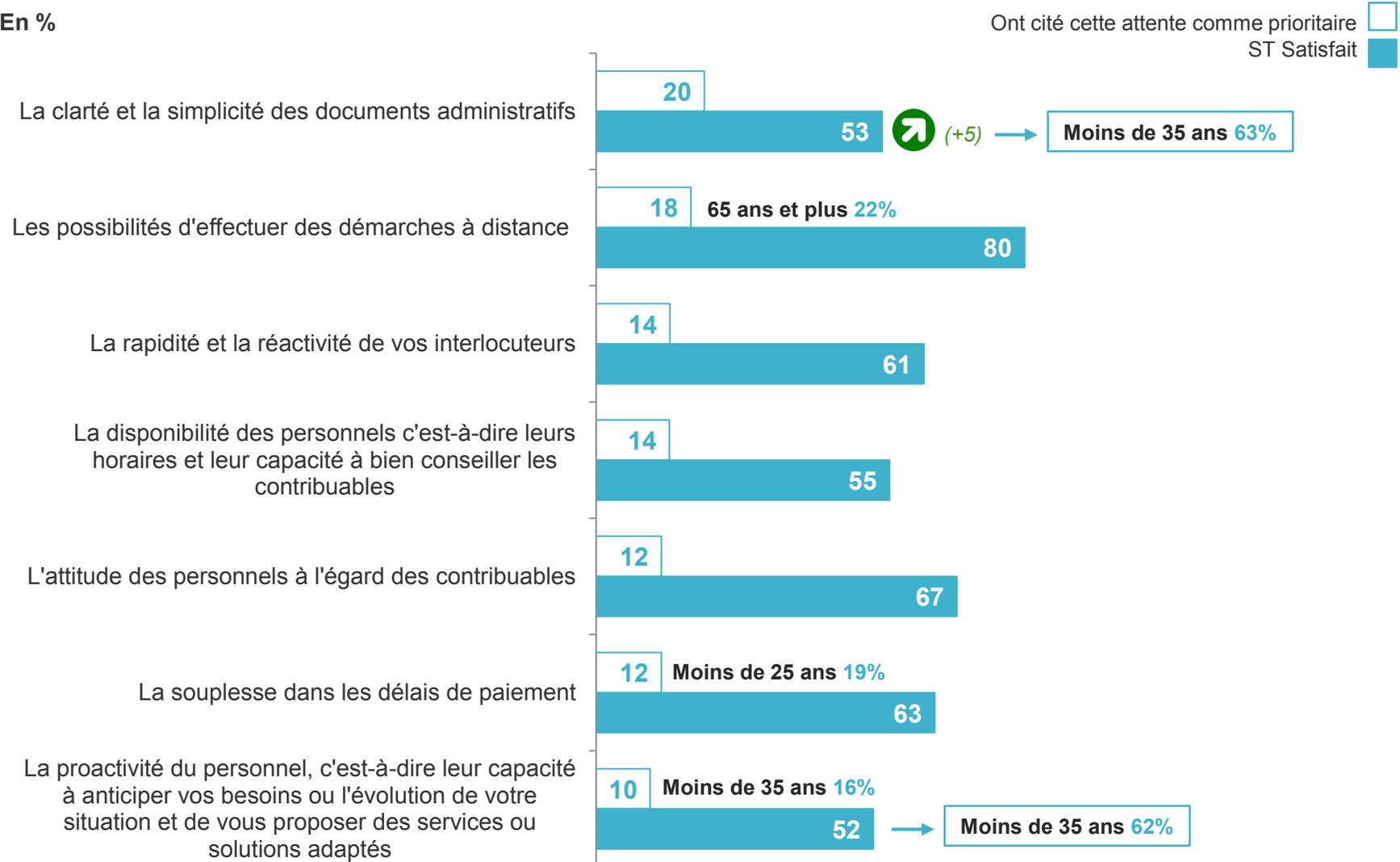
■ Comme l'année dernière, les deux attentes principales des usagers à l'égard de l'action de la fiscalité et de la collecte d'impôts concernent :

➢ La clarté et la simplicité des documents administratifs, dont la satisfaction – quoiqu'assez basse – progresse significativement cette année (+5 points).

➢ Les possibilités d'effectuer des démarches à distance, qui est l'attente bénéficiant du niveau de satisfaction le plus élevé pour ce service public.

■ Comme l'année dernière, l'attente la moins prioritaire pour les usagers concerne la proactivité du personnel (et elle satisfait peu). À noter que les moins de 35 ans sont plus nombreux que les autres à la considérer prioritaire et à en être satisfaits.

En %



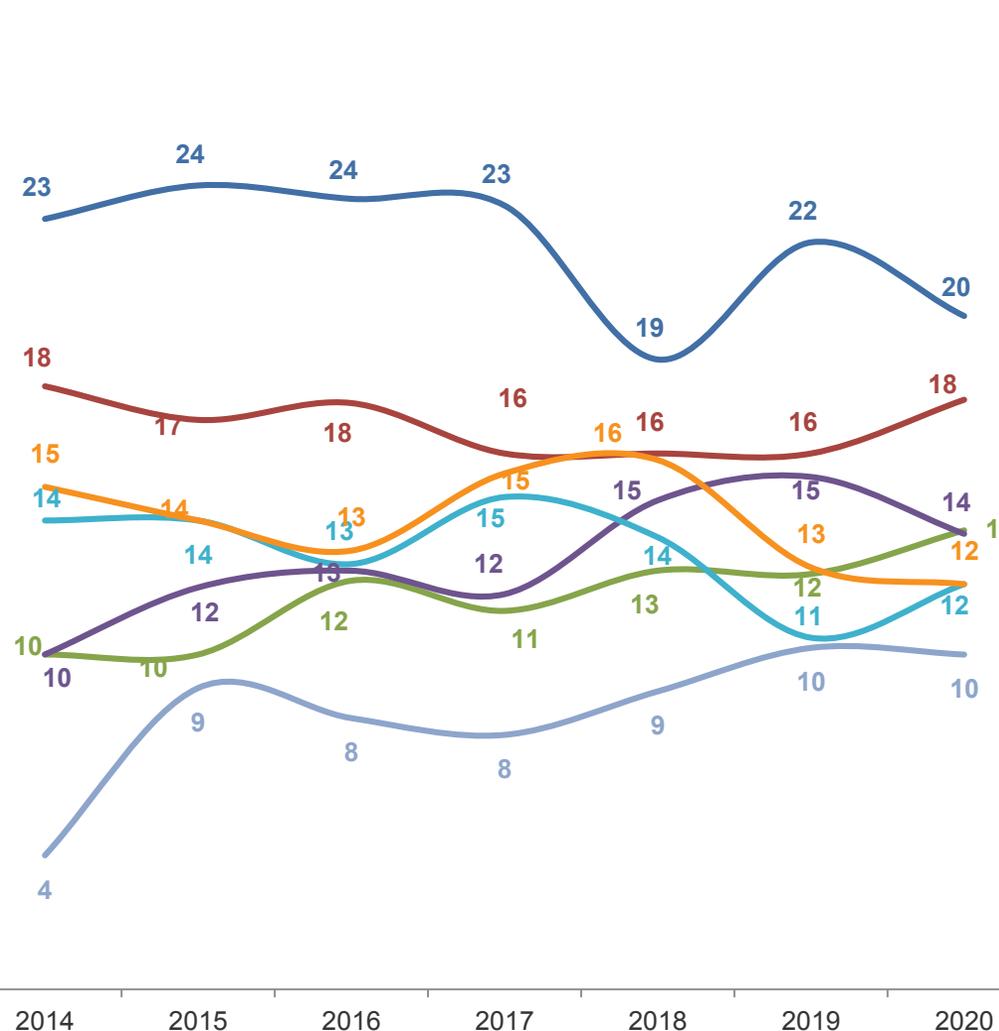
# Evolution des attentes prioritaires (2014-2019)

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 ?



- Globalement, la hiérarchie des attentes prioritaires des usagers reste stable cette année.
- Après une légère hausse en 2019, la clarté et de simplicité des documents administratifs perd 2 points, et retrouve quasiment son niveau de 2018.
- Les attentes concernant les possibilités d'effectuer des démarches à distance repartent à la hausse après trois années de stabilité.

En %

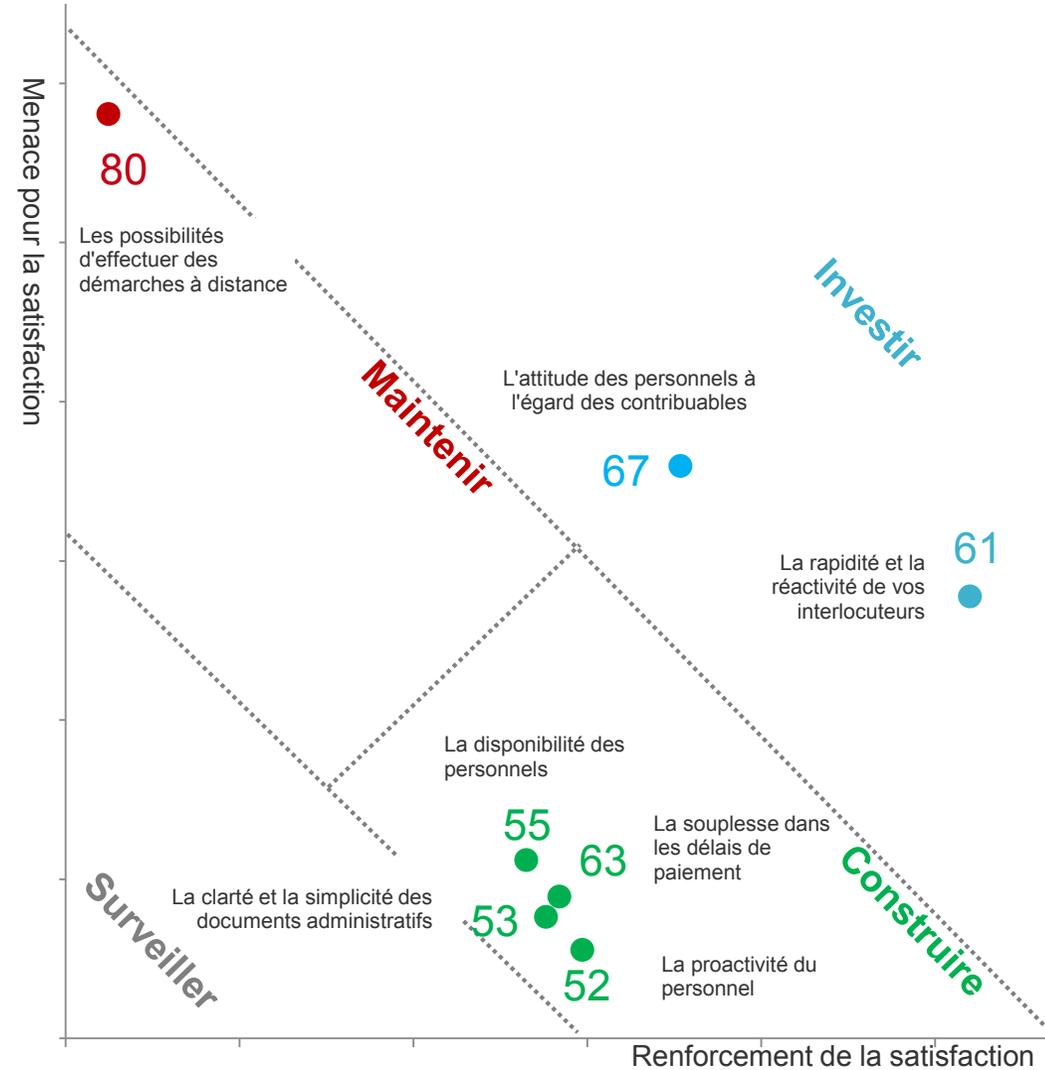


- La clarté et la simplicité des documents administratifs
- Les possibilités d'effectuer des démarches à distance
- La rapidité et la réactivité de vos interlocuteurs
- La disponibilité des personnels c'est-à-dire leurs horaires et leur capacité à bien conseiller les contribuables
- L'attitude des personnels à l'égard des contribuables
- La 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



- Pour améliorer la satisfaction des usagers à l'égard des services de l'Etat en charge des impôts, plusieurs pistes peuvent être investies :
- Améliorer la proactivité du personnel, leur disponibilité, la clarté et simplicité des documents administratifs ou encore la souplesse dans les délais de paiement (avec une marge d'amélioration un peu moins importante que pour les trois premiers)
- Travailler sur l'attitude des personnels à l'égard des contribuables et sur la rapidité et la réactivité des interlocuteurs pourrait également améliorer la satisfaction à l'égard de ce service public. À l'inverse, ne pas traiter ces demandes, et notamment l'attitude des personnels à l'égard du contribuable pourrait avoir un impact négatif sur cette satisfaction.



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

64

Moyenne Investir

80

Moyenne Maintenir

56

Moyenne Construire

-

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 ?

KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2020

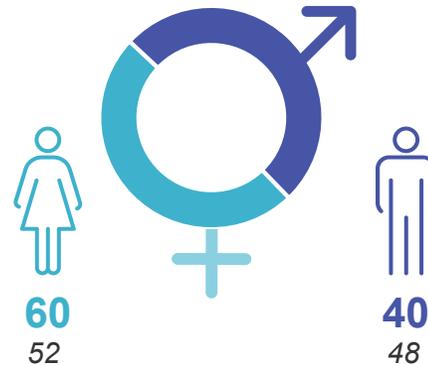


Chiffres population française

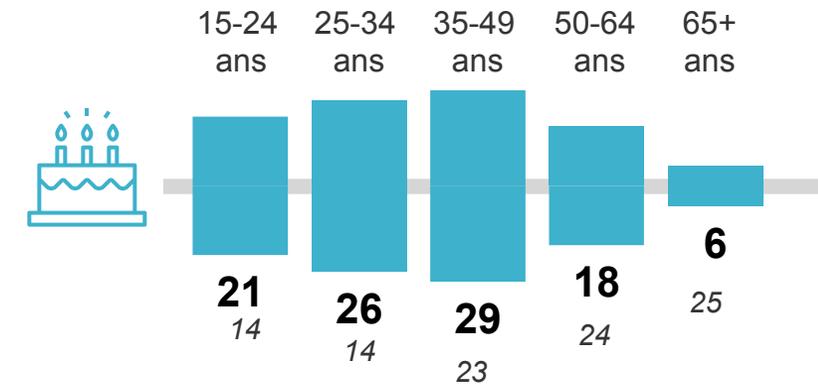
- Les usagers du logement sont :
  - Majoritairement des usagères : 6 femmes contre 4 hommes sur 10.
  - Plus jeunes que l'ensemble des Français : ils sont quasiment la moitié à avoir moins de 35 ans, et très peu à avoir plus de 65 ans.
  - D'une catégorie socio-professionnelle moins élevée que la moyenne des Français (38% contre 26% au global). Ils sont également moins souvent inactifs (parce que moins âgés que l'ensemble de la population).

En %

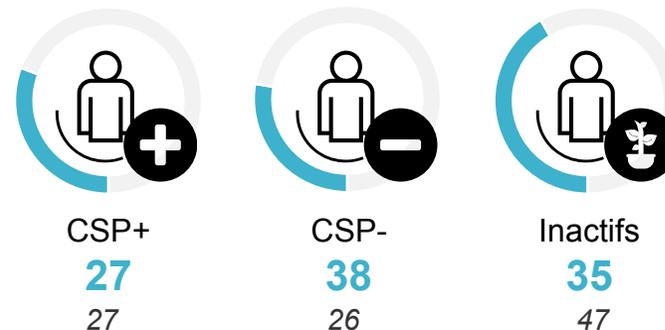
## SEXE



## ÂGE



## CSP INDIVIDU



Base : Usagers (1247)

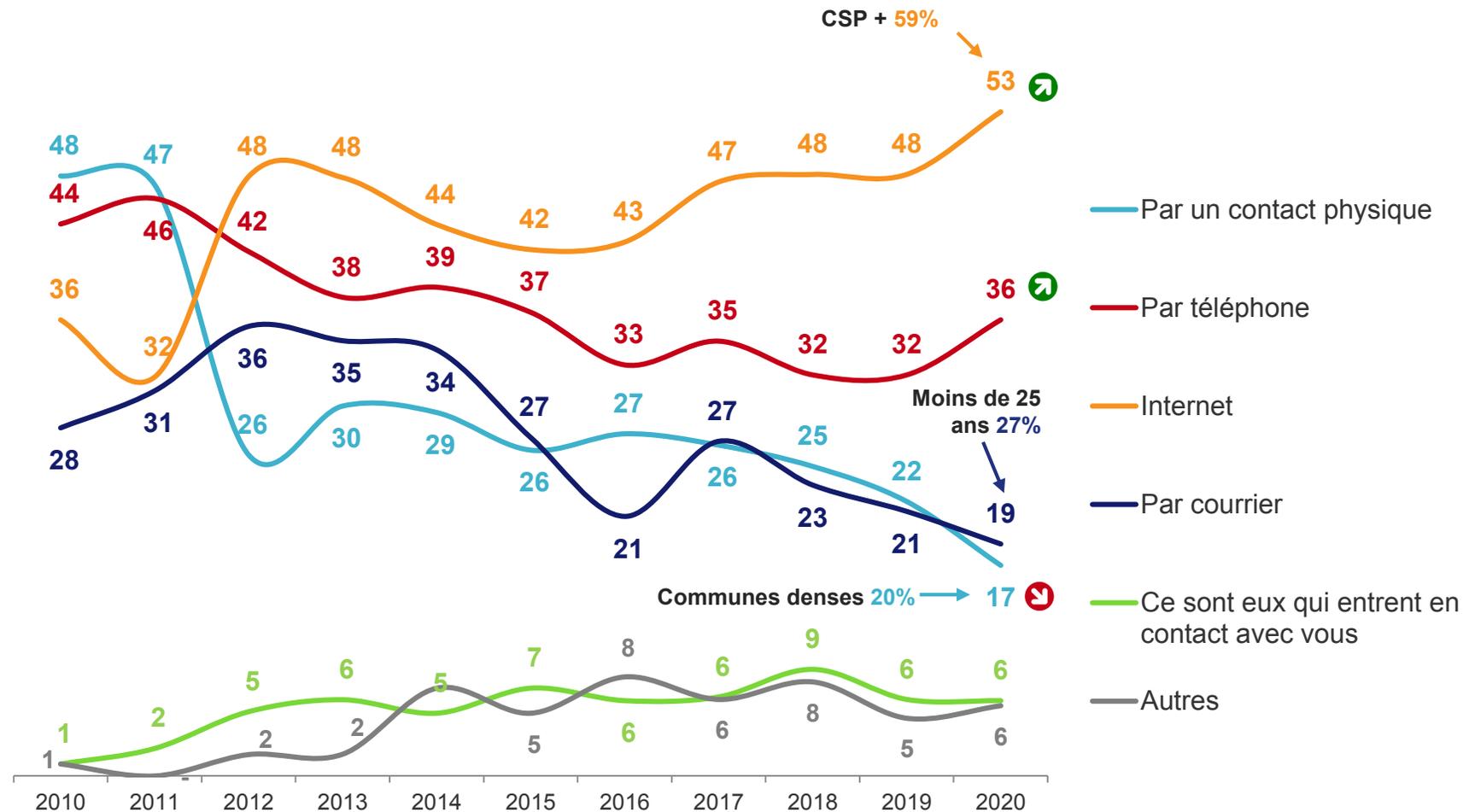
# Modes de contact

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



- Internet continue d'être le mode de contact le plus utilisé avec les services publics du logement, et ce encore plus que l'année dernière (+5 points) : il atteint son niveau le plus haut depuis 2010.
- Le contact téléphonique, loin derrière, est le second mode de contact le plus utilisé, et progresse également (+4 points) cette année.
- Le contact physique continue pour sa part d'être de moins en moins utilisé (-5 points) et passe désormais derrière le contact par courrier (qui poursuit également sa tendance à la baisse).

En %



# Economies dans le budget

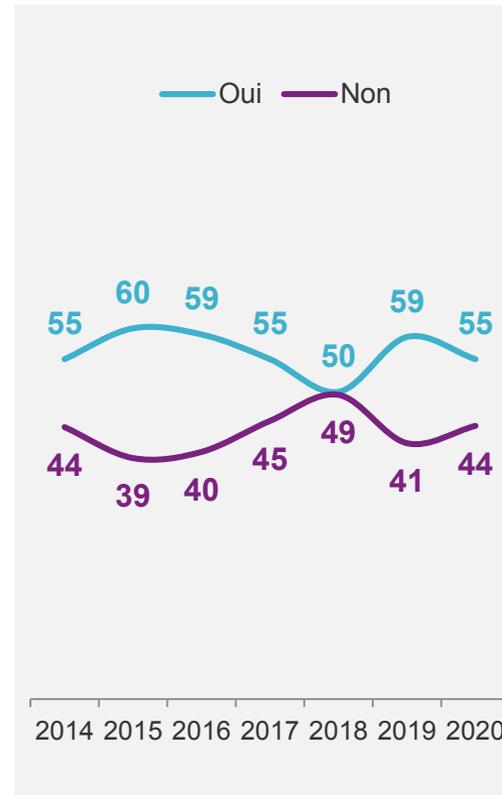
13 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des services publics du logement ?



- Bien qu'en légère baisse par rapport à l'année dernière, une majorité d'utilisateurs – dans la moyenne des autres services publics – considère encore que l'on peut faire des économies importantes dans le budget des services publics du logement sans en diminuer la qualité de service.
- C'est particulièrement vrai pour les habitants de l'agglomération parisienne et les CSP+.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



55% Oui

PCS + : 62%  
Agglo Parisienne : 60%

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 ?

■ L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine du logement et la satisfaction des usagers concernant les services avec lesquels ils ont été en contact poursuivent, de manière plus modérée, la progression qu'ils ont entamé l'année dernière.

➢ À noter que si la satisfaction des usagers se maintient une année de plus au dessus de la moyenne des autres services publics, l'opinion des Français pour sa part, n'arrive toujours pas à l'atteindre.

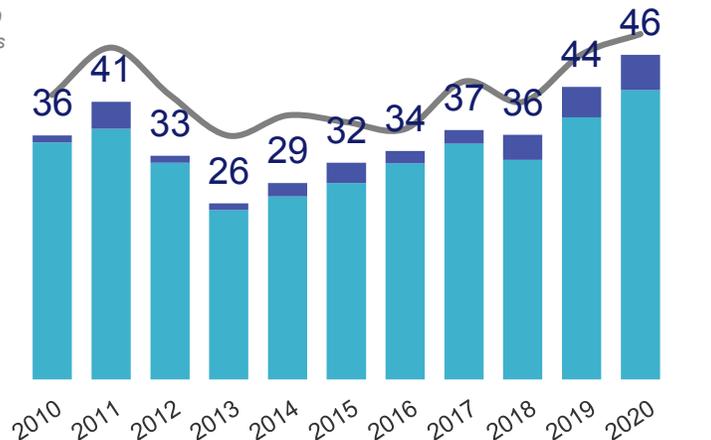
■ Les moins de 35 ans sont, comme en 2019, plus satisfaits de l'action de l'Etat dans ce domaine que l'ensemble des Français.

En %

**ST Bonne opinion**

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

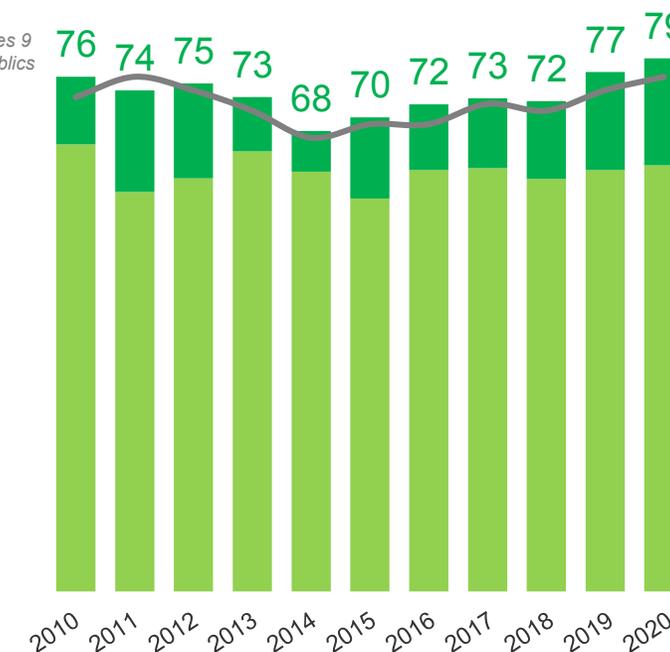
Moyenne des 9 services publics étudiés



**ST Satisfait**

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



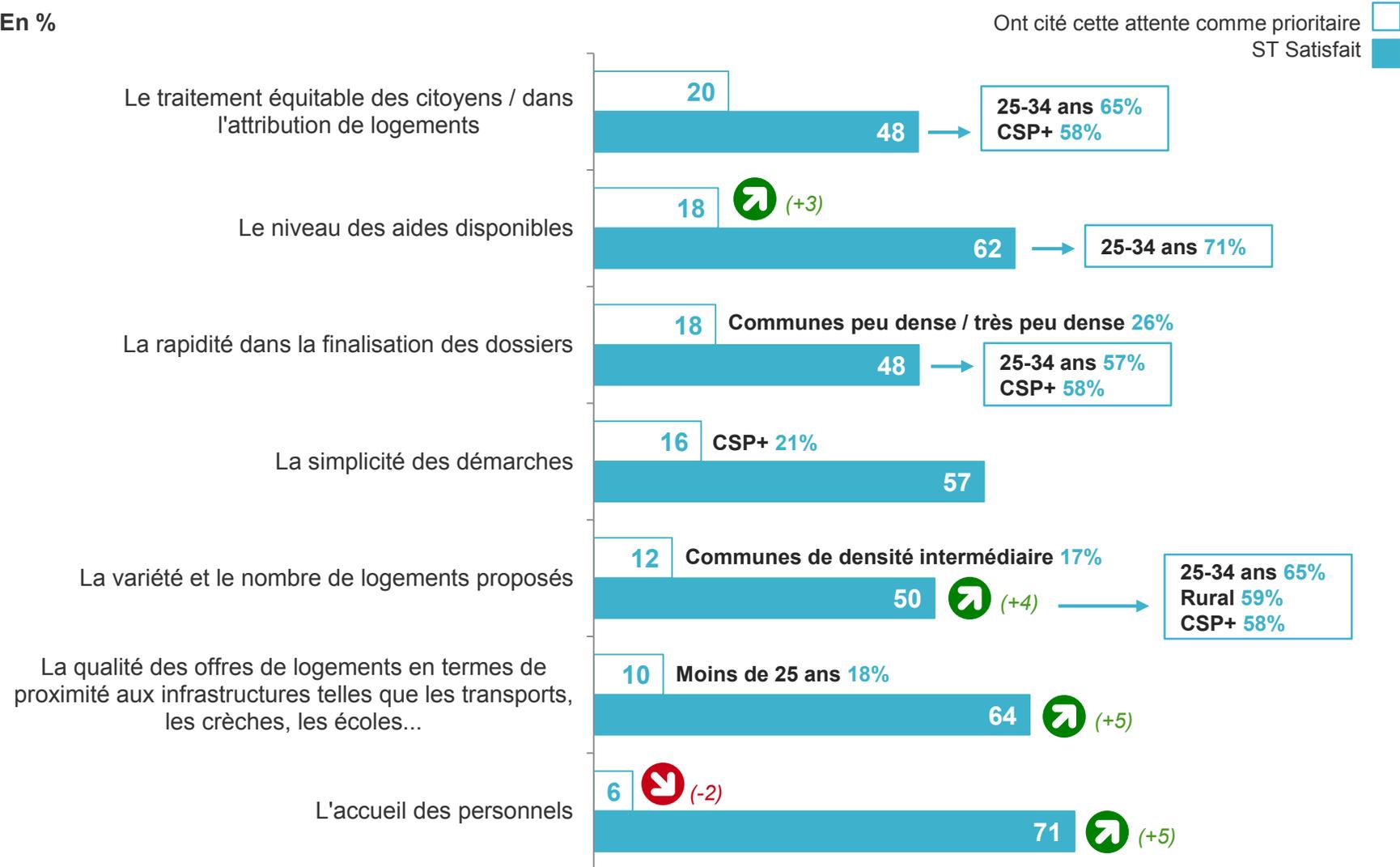
# Priorités (et satisfaction)

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...



- L'attente principale des usagers du service public du logement est le traitement équitable des citoyens dans l'attribution de logements : cette attente satisfait moins d'un usager sur deux.
- Les deux autres attentes les plus citées par les usagers du service public du logement sont le niveau des aides disponibles (qui progresse de 3 points par rapport à l'année dernière) et la rapidité dans la finalisation des dossiers. Cette dernière attente satisfait également moins d'un usagers sur deux.
- L'attente à l'égard du service public du logement qui satisfait le plus ses usagers est également la moins importante à leurs yeux : l'accueil du personnel (la satisfaction progresse même de 5 points par rapport à l'année dernière).

En %



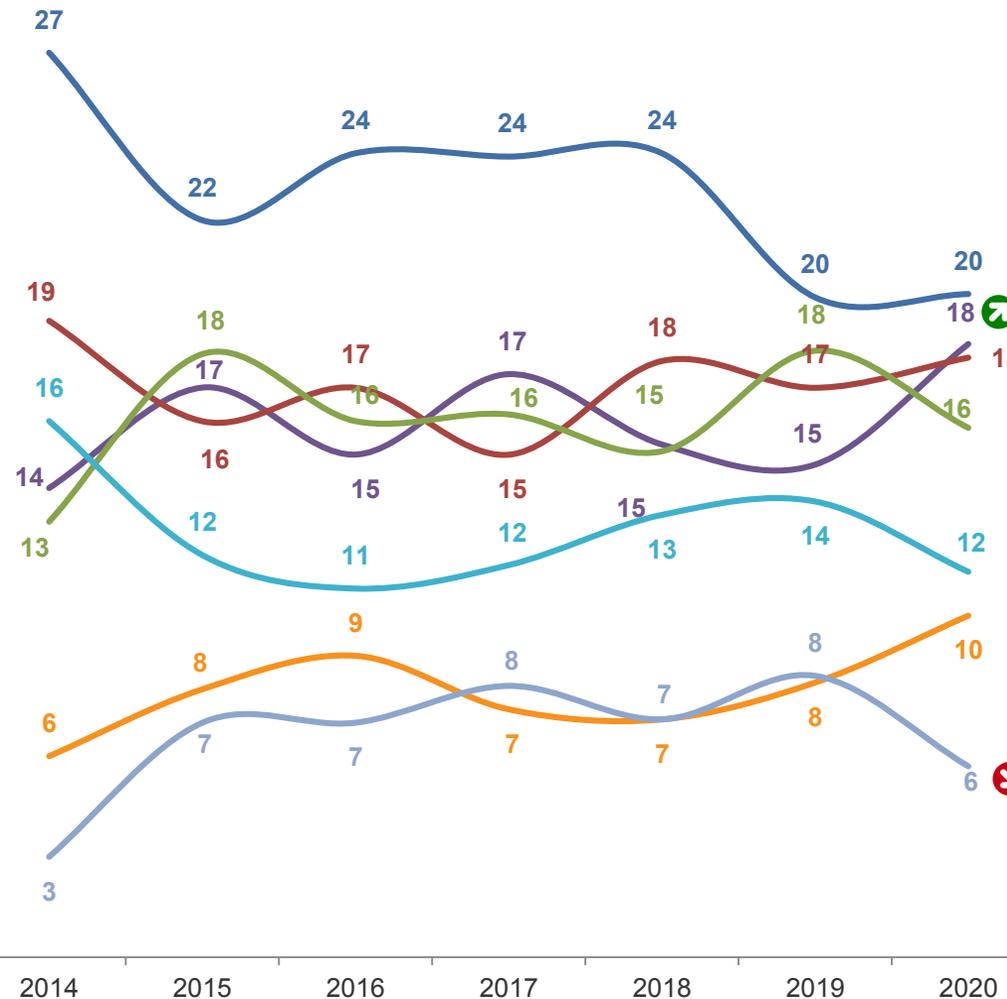
# Evolution des attentes prioritaires (2014-2019)



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 ?

- Si l'attente d'un traitement équitable des citoyens reste stable, celle concernant le niveau des aides disponibles progresse significativement (+3 points par rapport à 2019).
- Après une légère hausse en 2019, les attentes concernant la simplicité des démarches tendent à baisser, tout comme celles à l'égard de l'accueil des personnels, qui baissent significativement.

En %

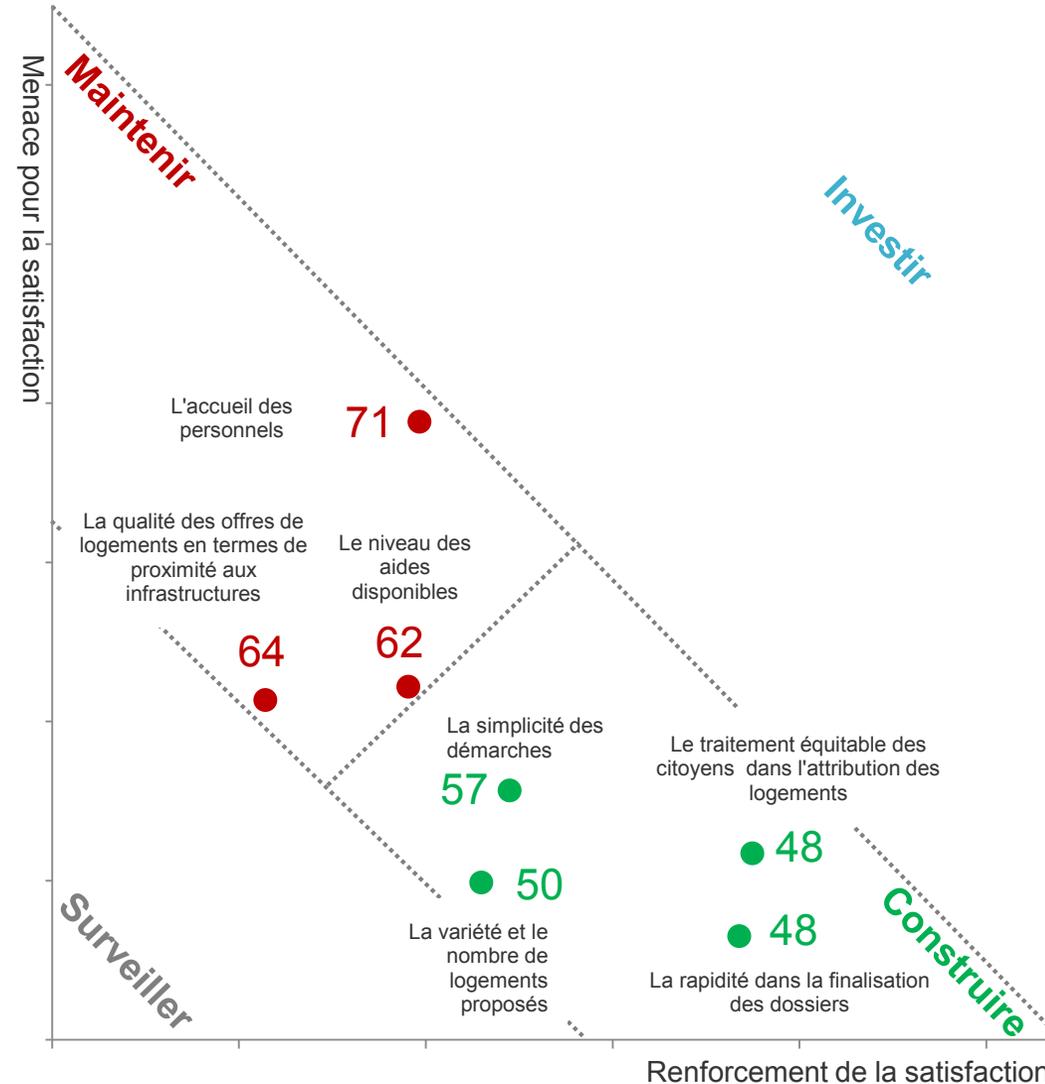


- Le traitement équitable des citoyens
- Le niveau des aides disponibles
- La rapidité dans la finalisation des dossiers
- La simplicité des démarches
- La variété et le nombre de logements proposés
- La qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures telles que les transports,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



# Analyse asymétrique

- Afin d'améliorer la satisfaction à l'égard des services du logement, il pourrait être bénéfique de travailler à l'amélioration de 4 attentes : la simplicité des démarches, la variété et le nombre de logements proposés, et surtout le traitement équitable des citoyens dans l'attribution des logements et la rapidité dans la finalisation des dossiers. Une marge de progression semble possible sur chacune de ces dimensions.
- Quant à l'accueil des personnels, qui bénéficie d'un niveau de satisfaction important, il s'agit d'une attente à ne pas laisser se dégrader, au risque de voir la satisfaction globale diminuer.



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

— Moyenne Investir

66 Moyenne Maintenir

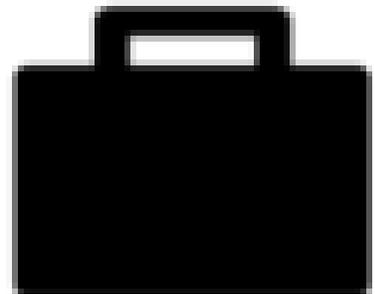
51 Moyenne Construire

— 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 ?



KANTAR

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre – Décembre 2020

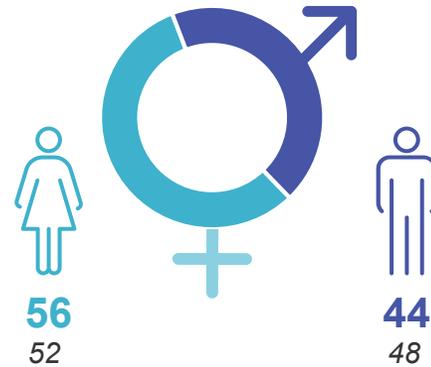
Chiffres population française

La structure des usagers de l'emploi est assez différente de celle de la population française, sauf en ce qui concerne la répartition géographique :

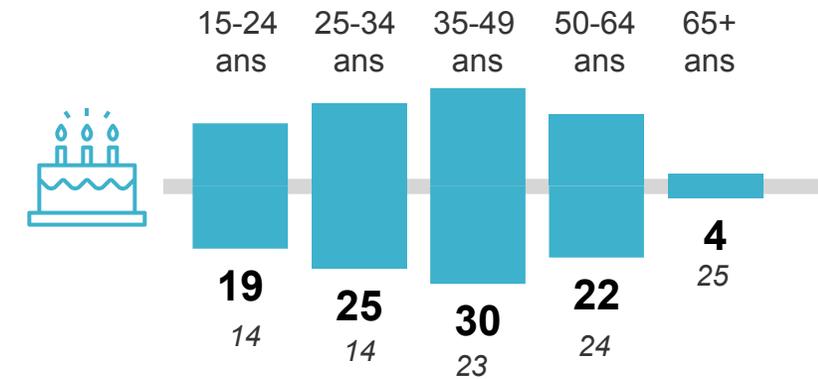
- il y a davantage de femmes parmi les usagers de l'emploi que parmi l'ensemble des Français.
- Assez logiquement, les usagers sont plus jeunes que la population française, avec très peu de personnes âgées de 65 ans et plus.

En %

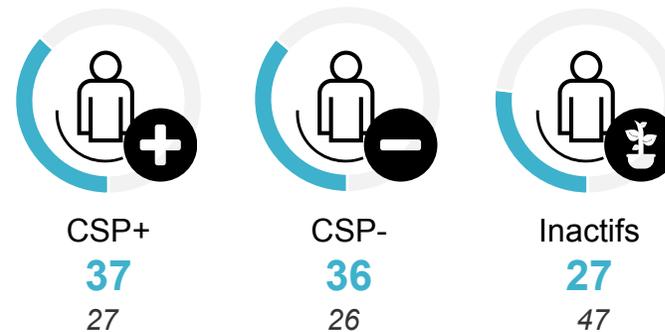
## SEXE



## ÂGE



## CSP INDIVIDU



Base : Usagers (563)

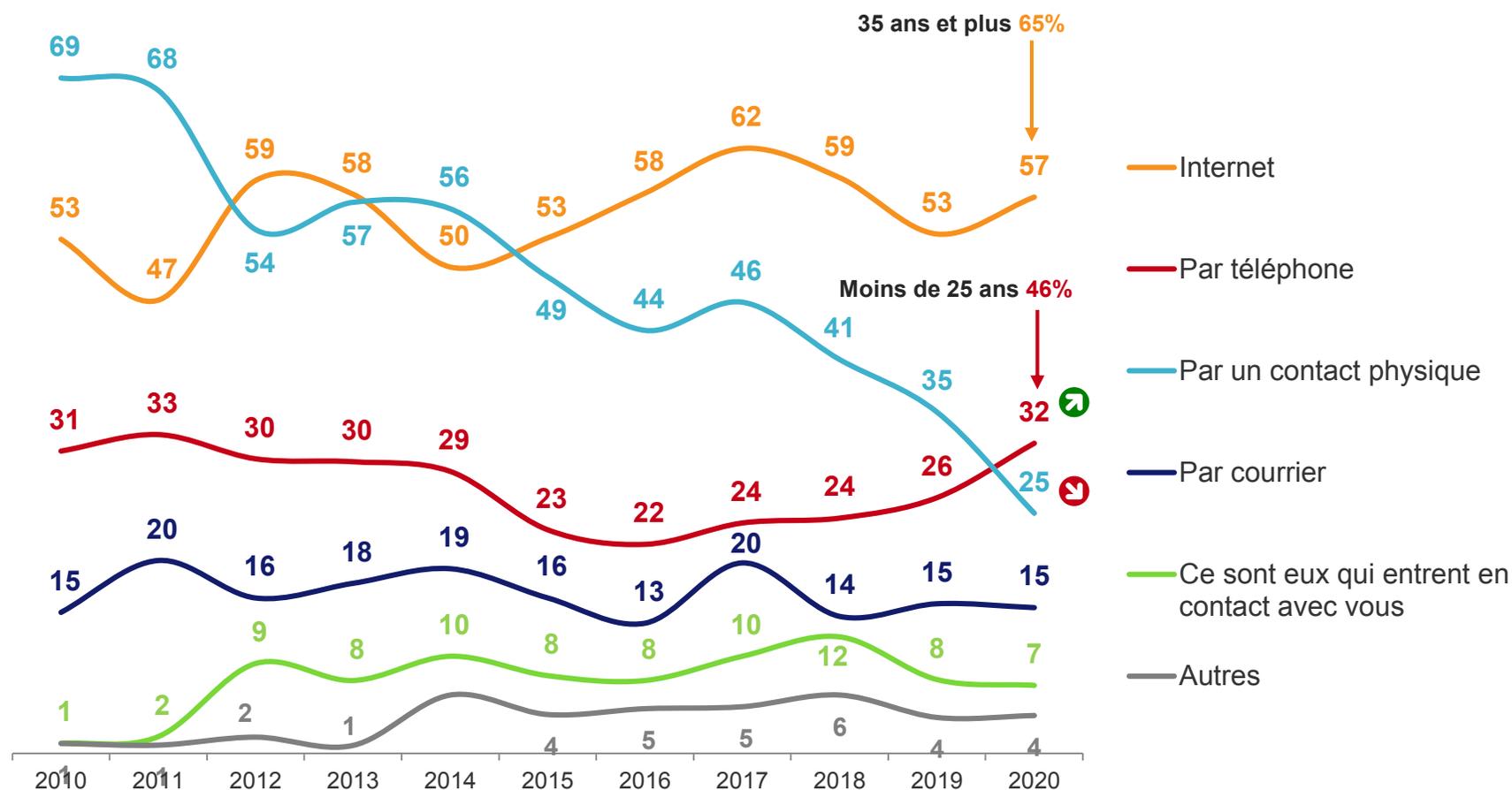
# Modes de contact

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



- Le moyen de contact utilisé de manière prioritaire par les usagers pour se mettre en contact avec les services public de l'emploi est Internet, qui gagne d'ailleurs 4 points cette année. Internet est principalement utilisé par les 35 ans et plus (65%).
- Le téléphone, en hausse de 6 points cette année, passe en deuxième position devant le contact physique qui continue de décroître (-10 points).

En %



# Economies dans le budget

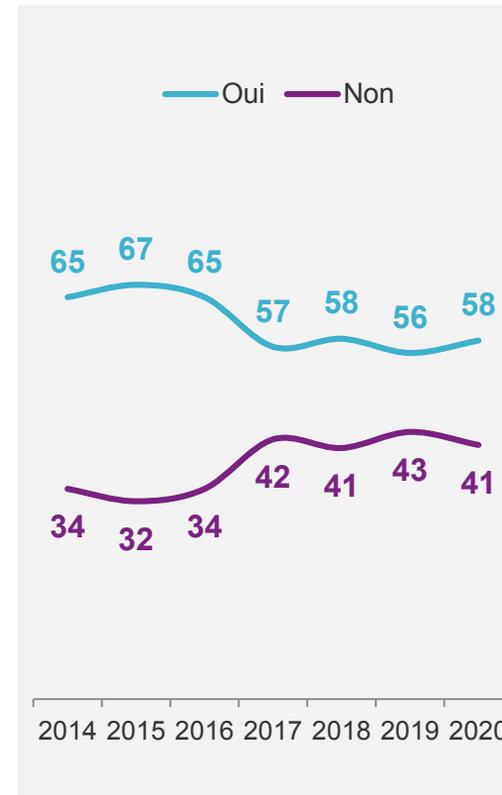
F3 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget des agences d'aide au retour à l'emploi ?



- Une majorité des usagers de l'emploi – et plus que la moyenne des services publics – 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.
- C'est encore plus vrai pour les sympathisants du Parti Socialiste.

En %

Possibilité de réaliser des économies sans diminuer la qualité du service



58% Oui

Sympathisants PS : 72%

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 ?

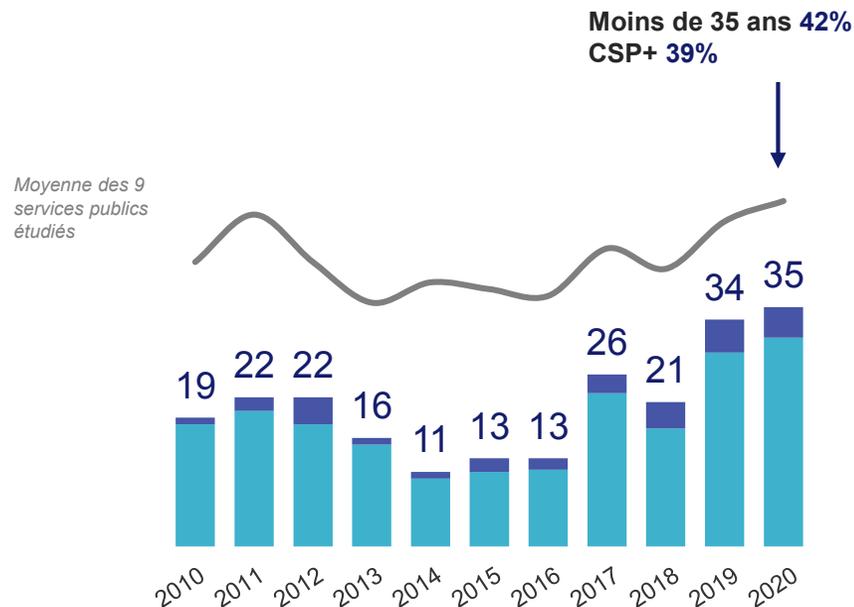


- L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine de l'emploi et de la lutte contre le chômage est stable cette année, et reste de ce fait bien en-deçà de la moyenne des autres services publics, malgré son niveau haut comparé aux années précédentes.
- Cette opinion est meilleure auprès des moins de 35 ans et des CSP+.
- La satisfaction des usagers des agences d'aide au retour à l'emploi augmente fortement cette année, pour atteindre son plus haut niveau depuis 2010. Si cette satisfaction reste en-dessous de la moyenne de l'ensemble des services publics, l'écart a été sensiblement réduit au cours des dernières années.

En %

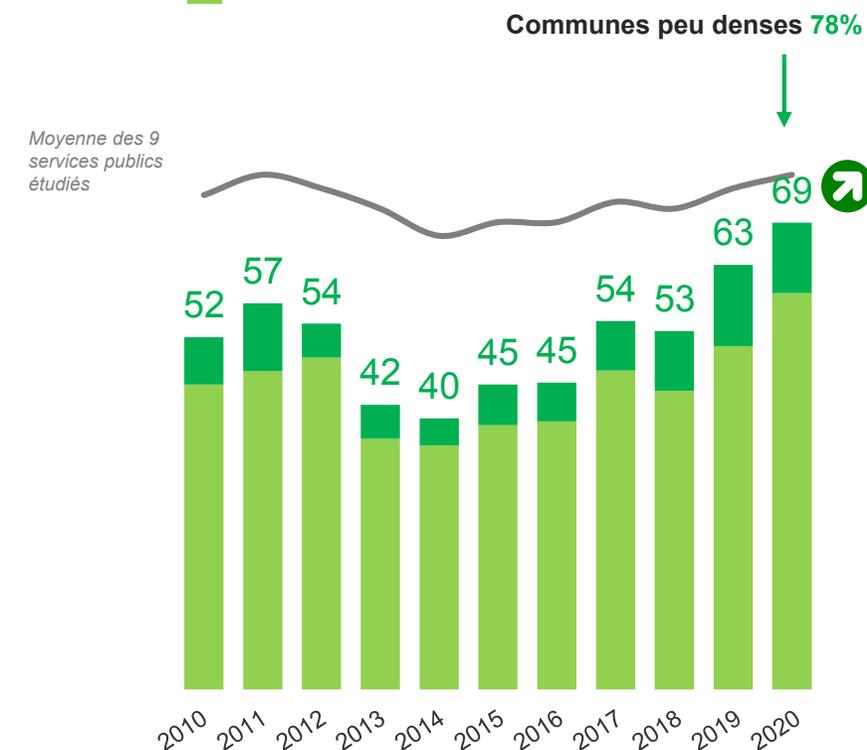
### ST Bonne opinion

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne



### ST Satisfait

- Très satisfait
- Plutôt satisfait



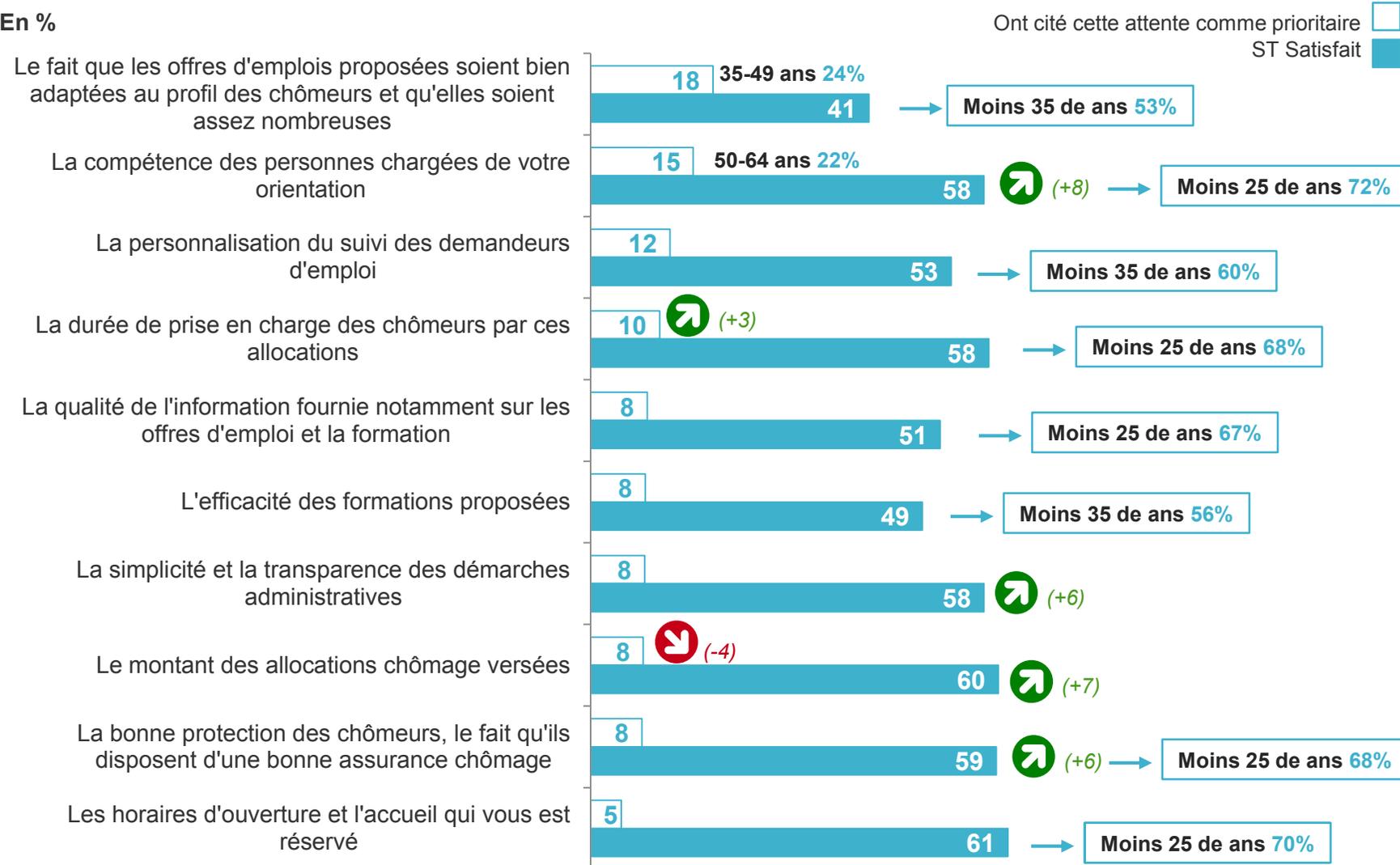
# Priorités (et satisfaction)

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...



- Comme l'année dernière, l'attente prioritaire des usagers à l'égard des agences d'aide à la recherche d'emploi concerne le nombre et la pertinence des offres d'emploi. Cette attente bénéficie toujours de la satisfaction la plus basse.
- La deuxième attente principale des usagers concerne la compétence des personnes chargées de l'orientation : la satisfaction concernant cette attente progresse cette année (+8 points).
- À noter que les plus jeunes ont tendance à être plus satisfaits que l'ensemble des usagers sur la majorité des attentes.

En %



# Evolution des attentes prioritaires (2014-2019)

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 ?

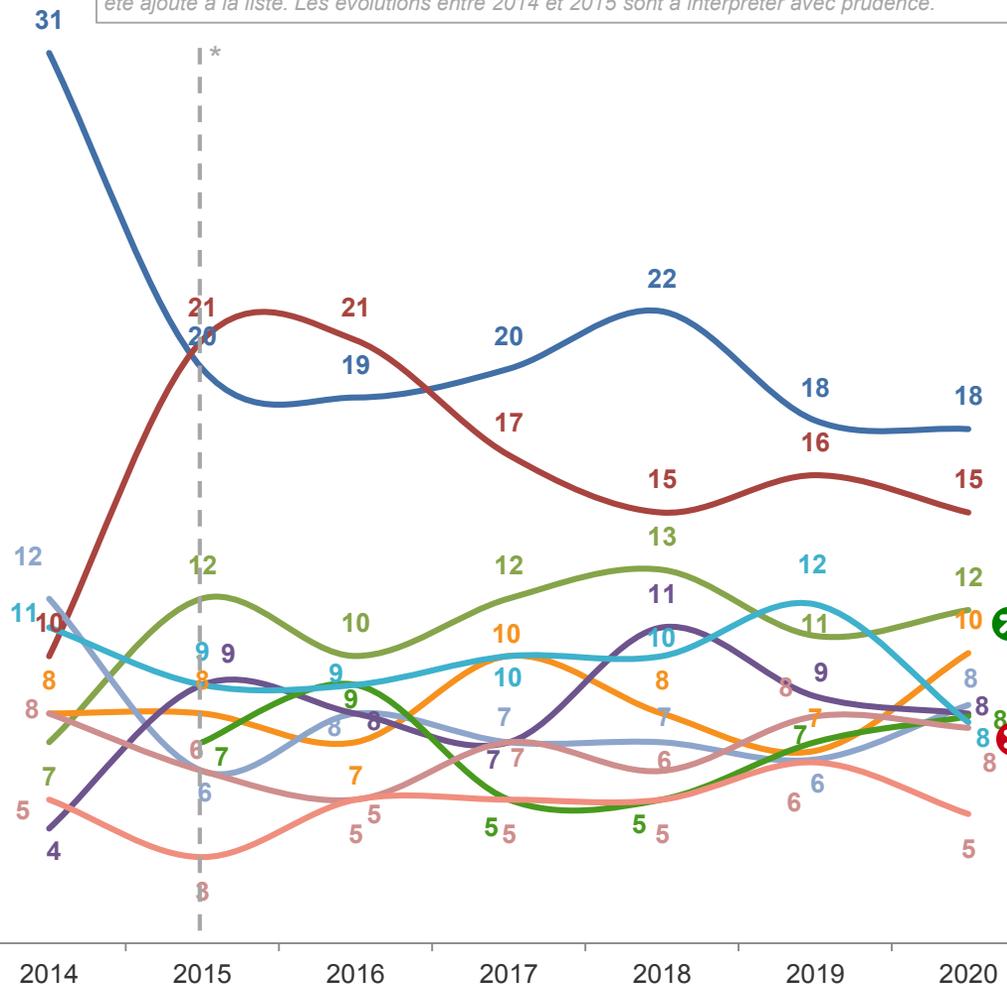


Au global, la hiérarchie des attentes prioritaires des usagers est stable cette année. On observe deux mouvements significatifs :

- L'attente concernant le montant des allocations chômage recule cette année de 4 points,
- Et celle concernant la durée de prise en charge des chômeurs par les allocations est en progression de 4 points.

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.



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

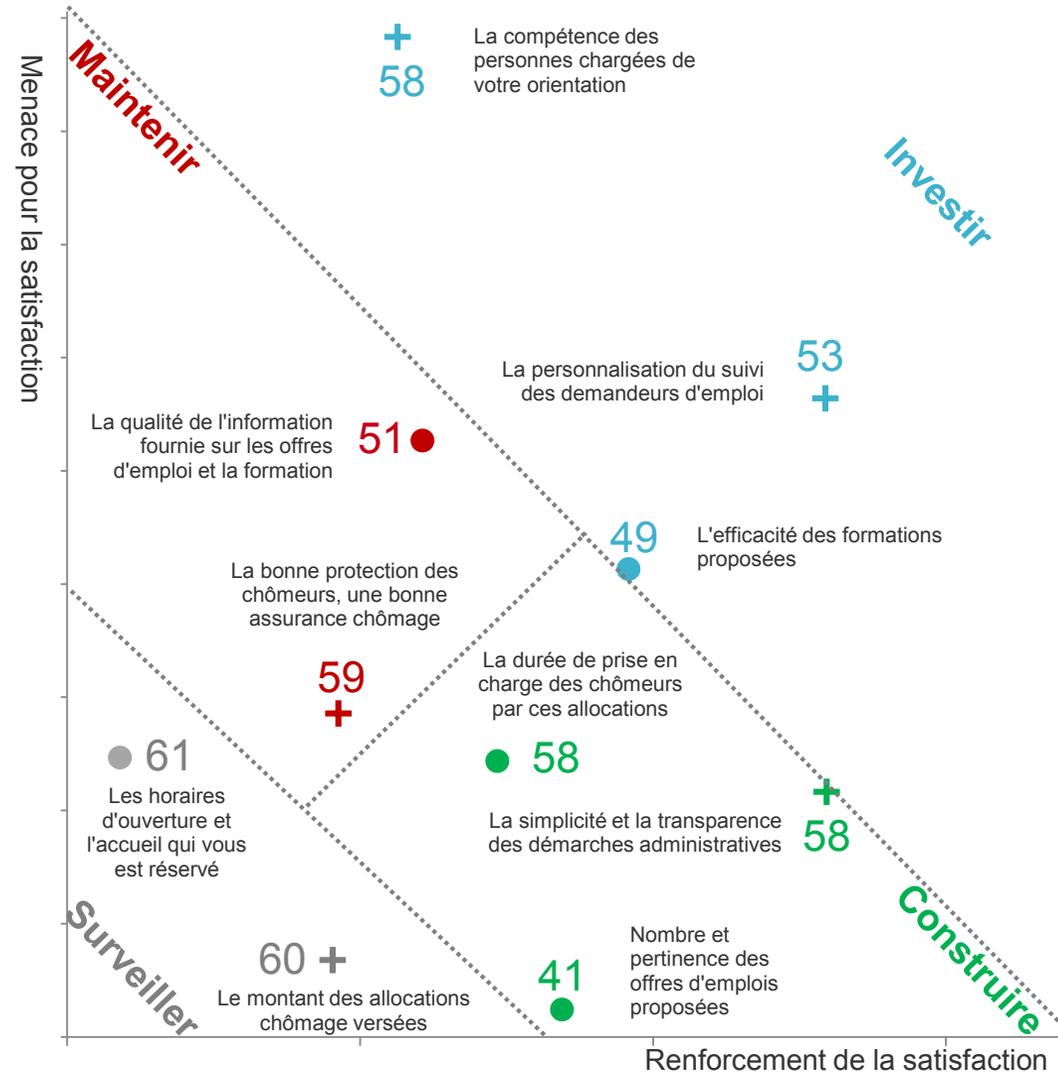
# Analyse asymétrique



■ Pour améliorer la satisfaction des usagers des agences d'aide à la recherche d'emploi, deux pistes peuvent être privilégiées :

➤ Favoriser une plus grande simplicité et permettre plus de transparence des démarches administratives, et augmenter le nombre et la pertinence des offres d'emplois proposées.

➤ Améliorer la personnalisation du suivi des demandeurs d'emploi et l'efficacité des formations proposées. À noter que si ces deux attentes (et notamment la première) sont laissés de côté, le niveau de satisfaction globale pourrait en pâtir.



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

53

Moyenne Investir

52

Moyenne Maintenir

52

Moyenne Construire

61

Moyenne Surveiller

# Merci

Emmanuel Rivière

[emmanuel.riviere@kantar.com](mailto:emmanuel.riviere@kantar.com)

01 40 92 46 30

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

Alexandra Andriamasinoro

[alexandra.andriamasinoro@kantar.com](mailto:alexandra.andriamasinoro@kantar.com)

01 40 92 29 43

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