

Paris, le 12 décembre 2019

Edition 2019 du Baromètre des services publics de l'Institut Paul Delouvrier

Services publics : l'opinion des Français et la satisfaction des usagers en progression, sur fond de tension sociale

L'Institut Paul Delouvrier, en partenariat avec la DITP (Délégation interministérielle de la Transformation publique), publie avec Kantar la 15^{ème} édition de son baromètre annuel des services publics qui mesure l'opinion des Français vis-à-vis des services publics de l'État (leur image) et la satisfaction des usagers (la qualité de service) qui y ont eu recours au cours de la période récente.

Ce qu'il faut retenir :

- **Une première dans le baromètre : La santé publique est devenue la priorité N° 1** des Français devant l'emploi et la lutte contre le chômage ainsi que l'éducation nationale qui continuent de reculer. **L'environnement progresse rapidement** et se situe maintenant à la quatrième place devant la police et la gendarmerie (il est même en 3^{ème} position dans 5 régions sur 12).
- **L'opinion des Français** à l'égard de l'action de l'Etat dans la plupart de ses domaines d'intervention **s'améliore cette année**, et très fortement en matière de **fiscalité et d'emploi**.
- Parallèlement, en un an, **la satisfaction des Français en tant qu'usagers des services publics progresse dans son ensemble** et, en particulier dans le domaine de **l'emploi**.
- **Trois services publics méritent cette année une attention particulière :**
 - **La fiscalité et la collecte des impôts** : près d'un an après la mise en place du prélèvement à la source, les jugements des Français sur l'action de l'Etat dans ce domaine progressent très fortement : +15pts pour atteindre 50% de bonnes opinions. Auprès de ses usagers, le service des impôts suscite également une large satisfaction : 81% (+3pts) en tête des 9 services publics étudiés.
 - **L'emploi et la lutte contre le chômage**: l'opinion des Français dans ce domaine enregistre un vrai bond en un an (+13pts) même si le niveau demeure médiocre à 34% de bonnes opinions. La satisfaction des usagers du service public de l'emploi s'améliore aussi nettement (+10pts). Longtemps en tête des priorités des Français, la lutte contre le chômage n'a cessé de reculer ces dernières années, en même temps que baissait le nombre de demandeurs d'emploi.
 - **La santé publique** : alors que la contestation dans les hôpitaux publics dure depuis des mois, la santé publique a pris la place de l'emploi comme priorité n°1 des Français. Même si l'opinion des Français (49% de bonnes opinions, +1pt) et la satisfaction des usagers (78%, -3pts) restent à des niveaux assez élevés, elles se dégradent toutefois depuis une dizaine d'années.
- Malgré des disparités régionales, **les Français** dans leur ensemble optent aujourd'hui **pour l'amélioration de la qualité des services publics** plutôt que la baisse des impôts.

Priorités assignées par les Français aux pouvoirs publics : la santé publique s'installe en tête, l'emploi et la lutte contre le chômage ainsi que l'éducation nationale continuent de reculer, l'environnement progresse encore.

La santé publique s'installe maintenant en tête des domaines où les Français veulent que l'Etat concentre ses efforts. Elle est désormais citée par 46% des Français et en particulier par les plus âgés. Alors que le mouvement de contestation dans les hôpitaux publics dure depuis plusieurs mois, les Français n'ont jamais été aussi nombreux à estimer que les pouvoirs publics doivent agir dans ce domaine.

Longtemps en tête des priorités, l'emploi et la lutte contre le chômage sont de moins en moins prioritaires. Elles sont désormais en 2^{ème} position, citées par 40% Français soit une baisse de 4 points en 1 an et de 26 points en 7 ans !

Alors que les inquiétudes et les mobilisations contre le dérèglement climatique s'accroissent, **les attentes des Français en matière d'environnement ne cessent de progresser depuis 2016.** En 3 ans, le sujet est passé de la 10^{ème} à la 4^{ème} place : l'environnement est cité par 31% des Français, juste derrière **l'éducation nationale** (3^e priorité en 2019). Chez les moins de 25 ans, l'environnement arrive même nettement en tête, cité par 44% d'entre eux, devant l'éducation nationale et la santé publique.

Le nombre de citations en faveur de **l'éducation nationale diminue régulièrement depuis 6 ans** ; celle-ci pourrait sortir du trio de tête au profit de l'environnement si les tendances se poursuivent.

En régions, on constate quelques disparités en termes de priorités :

- **L'emploi arrive en tête des priorités et dépasse la santé publique dans 3 régions** : les Hauts-de-France, l'Occitanie et le Grand Est.
- **L'environnement s'installe dans le top 3 des priorités** – à la place de l'éducation nationale – **dans 5 régions** : la Nouvelle-Aquitaine, le Grand Est, les Hauts-de-France, la Bourgogne-Franche-Comté et l'Occitanie.

L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat s'améliore dans la plupart des domaines, en particulier en matière d'emploi et d'impôts.

Après un fléchissement l'année dernière, les jugements des Français sur l'action des pouvoirs publics s'améliorent dans la plupart de ses domaines d'intervention. C'est particulièrement le cas s'agissant :

- **De la fiscalité et de la collecte des impôts.** Près d'un an après la mise en place du prélèvement à la source, **50%** des Français ont une bonne opinion de l'action de l'Etat dans ce domaine, soit une progression exceptionnelle de 15 points en seulement un an.
- **De l'emploi et de la lutte contre le chômage.** Même s'il reste le domaine où les jugements à l'égard de l'Etat sont les plus critiques, on note une très sensible amélioration. 34% des Français ont une bonne opinion de son action en matière de lutte contre le chômage : soit +13 points en un an, atteignant le plus haut niveau depuis les débuts de notre baromètre il y a 15 ans.

Les jugements s'améliorent également assez nettement concernant l'action de l'Etat en matière de logement (44%, +8), d'environnement (40%, +7), de sécurité sociale (62%, +6) ou encore d'éducation nationale (49%, +5).

A noter que, comme les années précédentes, et malgré un contexte difficile, **les jugements sur l'action de l'Etat en matière de police et de gendarmerie restent largement positifs** (65% de bonnes opinions, +1), devant tous les autres services publics.

La satisfaction des usagers de la plupart des services publics s'améliore et en particulier pour l'emploi et l'environnement.

Parallèlement à l'opinion des Français, **la satisfaction des usagers à l'égard de la plupart des services publics s'améliore.**

- En particulier, **la satisfaction des usagers à l'égard du service public de l'emploi fait un bond de 10 points**, avec **63%** de satisfaits. En 5 ans, la progression est de **23 points** ! S'il reste toujours en dernière position des 9 services publics testés, le service de l'emploi comble son retard ces dernières années.
- La satisfaction à l'égard du service public de **l'environnement** (espaces verts, gestions des déchets) progresse de 5 points à **67%**. Celle à l'égard de la **justice** augmente de 7 points pour atteindre un niveau de satisfaction de **68%**.

Dans ce contexte positif, **il faut noter la baisse de la satisfaction des usagers du système de santé publique.** Même si elle reste à un niveau assez élevé (78%), elle recule de 3 points en un an et le recul est même de 12 points en 10 ans.

A son plus haut niveau depuis 15 ans, la préférence de l'opinion pour améliorer la qualité des services publics plutôt que diminuer les impôts.

53% des Français disent aujourd'hui préférer une amélioration des prestations fournies par les services publics, quitte à augmenter le niveau des prélèvements. Ils étaient 31% de cet avis en 2013. Depuis 6 ans cette préférence pour l'amélioration de la qualité des services publics n'a cessé de progresser à l'exception notable de l'an dernier : quelques semaines avant la crise des Gilets jaunes notre baromètre avait enregistré un renversement de tendance en faveur d'une diminution des impôts. Un an après, **la préférence pour l'amélioration des services publics s'accroît donc et atteint le plus haut niveau depuis les débuts de notre baromètre**, et en particulier auprès des jeunes.

Cette proportion varie toutefois selon les régions :

- **Les habitants de la Bretagne (58%) et des Pays de la Loire (58%) se montrent particulièrement favorables à cette amélioration des services publics.**
- Les habitants des régions Centre-Val-de-Loire (47%), Bourgogne-Franche-Comté (50%) et Hauts-de-France sont en revanche plus réservés.

Les résultats détaillés de ce baromètre sont disponibles sur le site www.delouvrier.org et sur <http://fr.kantar.com/>

Contacts presse :

Kantar / Emmanuel RIVIÈRE – emmanuel.riviere@kantar.com – 01 40 92 46 30 - Sylvain LEFORT – 01 40 92 47 27- sylvain.lefort@kantar.com - Nathalie Hamelin- nhamelin@presseattitude.com - 06 12 53 61 87

Institut Paul Delouvrier / Matthieu DELOUVRIER — md@delouvrier.org - 06 14 02 54 68

DITP / Axelle de FONTGALLAND – axelle.de-fontgalland@modernisation.gouv.fr -

A propos du Baromètre des services publics Paul Delouvrier et de l'étude

Acteur engagé sur les questions de modernisation de l'Etat et de gouvernance publique en général, l'Institut Paul Delouvrier a lancé en 2004 un baromètre visant à étudier l'opinion des Français et la satisfaction des usagers au sujet des services publics. Réalisée annuellement, cette enquête contribue à : la nécessaire participation des citoyens au processus de réforme ; l'expression de leurs attentes et priorités ; l'évaluation comparative des principales missions des services publics ; l'identification de pistes d'action pour les services publics.

Pour l'édition 2019, l'enquête menée **par Kantar** a été réalisée par Internet du 25 octobre au 7 novembre 2019 auprès d'un échantillon national de 2 500 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 les usagers de 9 services publics : sécurité sociale (1065), santé publique (1402), fiscalité et collecte des impôts (1287), police et gendarmerie (1066), éducation nationale (831), emploi (642), justice (375), logement (1231) et environnement (415).

Infographies en annexe :

