

# Les usagers ont une perception de plus en plus ambivalente des services publics | À la une | Acteurs Publics

ActeursPublics

La crise du Covid-19 est définitivement derrière nous. Et cela se ressent sur l'opinion qu'ont les usagers de leurs services publics. Alors qu'une majorité d'entre eux en avaient une vision positive en 2020 et 2021 - pour la première fois depuis 2004 - la tendance s'est de nouveau inversée. Désormais, seuls 44% d'entre eux disent en avoir une opinion favorable selon les résultats [du dernier baromètre de l'Institut Paul Delouvrier pour la direction interministérielle de la transformation publique \(DITP\)](#), réalisé en ligne auprès d'un échantillon représentatif de 2 503 personnes. Cette moyenne générale cache des disparités entre les différents services publics. Ainsi, la police et la gendarmerie restent bien perçues (par 64% des usagers), tandis que la sécurité sociale, après une hausse continue depuis 2015 pour atteindre un pic en 2020, repart à la baisse mais reste à un niveau élevé avec 58% d'opinions positives. En revanche, l'Éducation nationale, la justice et le logement demeurent à un niveau très bas : entre 33% et 35% d'opinions positives. Seule amélioration notable : l'environnement, qui gagne 3 points pour grimper à 42% d'opinions favorables.

Paradoxalement, les résultats changent lorsque les sondés ne répondent plus sur une image générale mais sur leur propre expérience du service public. Trois-quarts des usagers se disent ainsi satisfaits du service rendu par les différents services publics. Un grand classique des enquêtes d'opinion. Le nouveau baromètre confirme une *“baisse régulière depuis 15 ans de la satisfaction des usagers de la santé publique qui a atteint cette année un niveau historiquement bas”*, mais toujours à un niveau élevé : 73%. La police et les impôts restent en tête des services dont les usagers sont le plus satisfaits, à hauteur de 79 et 80%. La justice décroche toujours la dernière place, avec seulement 61% d'usagers satisfaits, et surtout le taux le plus élevé de *“très mécontents”*. Même les politiques de l'emploi, longtemps à la traîne, sont passées devant. Pour améliorer ce taux de satisfaction, les services publics ont toujours tout intérêt à se rendre le plus disponibles, par téléphone ou physiquement, et surtout à répondre aux demandes *“dans les délais annoncés”* tout en tenant les usagers informés de l'avancement de leur dossier. Leur éco-responsabilité figure au dernier rang des attentes des Français, puisque seuls 13% d'entre eux citent cette dimension (en recul de 4 points).

Hormis deux exceptions en 2010 et 2012, une majorité d'usagers était prête, depuis 2019, à payer davantage d'impôts pour améliorer la qualité des services publics. Mais la tendance s'est elle aussi inversée. Alors que leur opinion générale du service public se dégrade, ils préfèrent de nouveau payer moins d'impôts *“quitte à réduire les prestations fournies par les services publics”*.

## **École et santé en tête des priorités**

Du côté des services publics sur lesquels l'État devrait concentrer ses efforts en priorité, pas de surprise. On retrouve toujours la santé, qui se stabilise à un niveau élevé (48% des sondés jugent ce domaine d'intervention prioritaire) après le pic d'opinions favorables rencontré en 2020, en pleine crise sanitaire, suivie de l'Éducation nationale (en progression de 3 points, à 41%). En revanche, la justice passe devant la police et la gendarmerie, qui recule, elle, de 3 points. La lutte contre le chômage et les politiques d'emploi poursuivent leur chute libre. Jugées prioritaires par près de 70% des sondés en 2012 et 2013, elles ne le sont plus que par 24% d'entre eux aujourd'hui. Ce n'est pas forcément une mauvaise nouvelle et même plutôt le signe que la situation s'est améliorée, puisque dans le même temps, le taux de satisfaction des usagers pour ce service public de l'emploi n'a fait qu'augmenter, passant de moins 45% en 2013 à 70% dix ans plus tard.

## **Une numérisation en stagnation**

Le baromètre renseigne enfin sur les modes de contacts privilégiés par les usagers. Malgré la dématérialisation continue des démarches, le recours à la voie numérique connaît un premier ralentissement. Le numérique stagne ainsi pour les impôts, à 65%, dans la santé, à 47%, et pour la police et la gendarmerie, à 21%. Ce qui ne devrait pas tarder à changer, avec le lancement de l'application France identité numérique, qui permettra la dématérialisation de nouvelles démarches, à commencer par la procuration de vote.

Pour l'Éducation nationale et la sécurité sociale, le numérique recule même d'un point (pour retomber à 48 et 60%), et de 5 points pour les services publics de l'emploi. Signe de la transformation numérique engagée tardivement dans la justice, la voie numérique y est en revanche en progression, passant de 35% à 39% des contacts en un an. Tout comme pour le logement (passant de 49% à 53%). Pour la plupart des services publics étudiés, Internet reste toutefois le mode de contact privilégié.