



pour

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier

Les services publics vus par les Français et les usagers

Edition décembre 2025

Janvier 2026

Jean-Daniel Lévy, Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion

Julien Potéreau, Directeur conseil au Département Politique – Opinion

Rémy Broc, Chef de groupe au Département Politique – Opinion

Natasha Stralla, Chargée d'études au Département Politique – Opinion



Sommaire



	Méthodologie d'enquête	P.3
1	Principaux enseignements	P.6
2	Regard des Français sur les services publics	P.11
3	Comparaison de l'opinion des Français à l'égard des différents services publics	P.21
4	Comparaison de la satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics	P.27
5	Résultat par service public	P.37
6	Annexes	P.122



Terrain

Enquête réalisée en ligne du 05 au 22 décembre 2025.



Quotas

Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, région et taille d'agglomération de l'interviewé(e).



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus de la moyenne.
- Les évolutions présentées proviennent des résultats de la précédente vague du baromètre :

Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier – Edition décembre 2024



Echantillon

Échantillon de **2626** personnes représentatif des Français âgés de 15 ans et plus

-  ... dont **981** ont été en contact avec la police ou la gendarmerie
-  ... dont **878** ont été en contact avec les services de l'Education Nationale
-  ... dont **1395** ont été en contact avec les services de santé publique
-  ... dont **1032** ont été en contact avec les centres de sécurité sociale
-  ... dont **635** ont été en contact avec les agences d'aide au retour à l'emploi
-  ... dont **421** ont été en contact avec la Justice
-  ... dont **1047** ont été en contact avec les centres des impôts et du Trésor Public
-  ... dont **467** ont été en contact avec les services de l'Etat en charge des questions environnementales
-  ... et **1692** qui ont été en contact avec les services publics du logement*



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus de la moyenne.
- Les évolutions présentées proviennent des résultats de la précédente vague du baromètre :
Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier – Edition décembre 2024

*Afin d'obtenir une base plus importante sur les usagers des services publics du logement, deux échantillons additionnels ont été interrogés sur le bloc de questions spécifiques au logement : - un échantillon de 1031 résidents d'unité urbaine de plus de 100 000 habitants - un échantillon de 1576 résidents d'agglomération parisienne. L'ensemble des usagers d'un service public du logement sont issus à la fois de l'échantillon principal et de ces deux échantillons additionnels.

Intervalle de confiance



L'intervalle de confiance (parfois appelé « marge d'erreur ») permet de déterminer la confiance qui peut être attribuée à une valeur, en prenant en compte la valeur observée et la taille de l'échantillon. Si le calcul de l'intervalle de confiance concerne les sondages réalisés avec la méthode aléatoire, il est communément admis qu'il est proche pour les sondages réalisés avec la méthode des quotas.

Taille de l'échantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
100 interviews	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10
200 interviews	3,1	4,3	5,7	6,5	6,9	7,1
300 interviews	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400 interviews	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500 interviews	2,0	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600 interviews	1,8	2,4	3,3	3,8	4,0	4,1
800 interviews	1,5	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
1 000 interviews	1,4	1,8	2,5	2,9	3,0	3,1
2 000 interviews	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,3
3 000 interviews	0,8	1,1	1,5	1,7	1,8	1,8
4 000 interviews	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
6 000 interviews	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4

Note de lecture : dans le cas d'un échantillon de 1 000 personnes, si le pourcentage mesuré est de 10%, la marge d'erreur est égale à 1,8. Il y a donc 95% de chance que le pourcentage réel soit compris entre 8,2% et 11,8% (plus ou moins 1,8 points).

Principaux enseignements

Principaux enseignements (1/4)



1/ La santé publique reste identifiée par les Français comme le domaine prioritaire d'intervention de l'Etat en 2025, alors que la défense nationale et la sécurité sociale apparaissent en nette hausse

- En 2025, la hiérarchie des domaines sur lesquels les pouvoirs publics devraient faire porter prioritairement leurs efforts aux yeux des Français est la même qu'en 2024. Comme lors des dernières vagues de ce baromètre, la santé publique est largement en tête (49%), loin devant la justice (34%), l'éducation nationale (33%), la police et la gendarmerie (30%). Les secteurs qui ferment la marche sont également les mêmes que par le passé (transports publics, culture, décentralisation).
- Cette stabilité apparente cache cependant certains mouvements. Ainsi, bien qu'ils demeurent en tête du classement, la santé (-4 points), la justice (-2), et surtout l'éducation nationale (-6), marquent le pas cette année. Il en est de même de l'environnement (-3).
- Ces baisses manifestent surtout le fait que d'autres enjeux deviennent de plus en plus importants aux yeux des Français. Ainsi en est-il de la défense nationale, en forte hausse et qui atteint son score historiquement le plus élevé au sein de ce baromètre (24%, +7 points), et dans une moindre mesure de la sécurité sociale (21%, +4) et de la fiscalité (18%, +2). Des mouvements à la hausse, particulièrement marqués chez les plus âgés, qui traduisent la préoccupation croissante des Français à l'égard des tensions géopolitiques actuelles et des enjeux budgétaires sur le plan national.

2/ Les Français se montrent de plus en plus favorables à une diminution des impôts

- Déjà évoqué ci-dessus, l'enjeu croissant de la fiscalité apparaît surtout lorsque les Français sont confrontés à l'arbitrage entre impôts et prestations. S'ils se montraient plutôt partagés sur ce sujet lors des dernières vagues d'enquête, ils se prononcent cette année bien plus clairement pour une diminution des impôts quitte à réduire les prestations sociales (59%) que pour une amélioration de ces dernières au prix d'une hausse de la fiscalité (41%).
- Cette préférence pour une diminution des impôts est en très forte hausse cette année : +7 points par rapport à 2024, et même +13 points par rapport à 2022, renouant avec une tendance dominante que l'on n'avait pas connue à de tels niveaux depuis les années 2013-2015.

Principaux enseignements (2/4)



3/ Une perception paradoxale des services publics qui demeure, entre scepticisme des citoyens et satisfaction des usagers

- La dissociation que ce baromètre met régulièrement en évidence en ce qui concerne la perception des services publics se maintient en 2025. D'un côté les Français sont partagés voire plutôt critiques sur l'action de l'Etat, puisque seuls 44% d'entre eux en ont une bonne opinion, sur la moyenne de 9 domaines testés (-1 point par rapport à 2024). De l'autre côté, le taux de satisfaction moyen des usagers dans ces 9 domaines demeure à un niveau élevé même s'il se tasse légèrement par rapport à l'année dernière (75%, -2 points).
- Si ces scores évoluent peu par rapport à l'an dernier, la déconnexion entre la perception des citoyens et celle des usagers tend à se consolider sur le moyen terme (depuis 2022 : opinion des Français : -2 points / satisfaction des usagers : +4 points).

4/ Les domaines pour lesquels l'action de l'Etat bénéficie du jugement le plus favorable de la part des Français sont le plus souvent ceux qui sont également les mieux perçus par les usagers

- Si le regard des Français sur l'action de l'Etat est plutôt mitigé dans l'ensemble, certains domaines font l'objet d'un jugement plus favorable que la moyenne. C'est surtout le cas en ce qui concerne la police et la gendarmerie (bonne opinion : 63%), devant la sécurité sociale (52%), la santé publique (46%) et l'environnement (46%). Or ces domaines font également partie de ceux qui sont jugés les plus satisfaisants par les usagers (avec des taux de satisfaction entre 75 et 80%). En revanche, la justice et l'emploi sont les 2 domaines qui enregistrent à la fois l'opinion la plus mitigée (respectivement 36 et 37%) et le taux de satisfaction le plus mesuré (68%).
- Un domaine apparaît néanmoins comme une exception ici : la fiscalité, qui enregistre à la fois une perception plus critique que la moyenne de la part des Français (39%) et le niveau de satisfaction le plus élevé de la part des usagers (82%). Il s'agit ici de la dissociation la plus nette entre, d'un côté, des citoyens plutôt critiques à l'égard du niveau des prélèvements obligatoires et des dépenses de l'Etat, et de l'autre côté, des contribuables plutôt satisfaits de la manière dont le processus de collecte des impôts est organisé.

Principaux enseignements (3/4)



5/ Des perceptions stables pour les différents domaines du secteur public, à quelques exceptions près

- De manière générale, l'opinion des Français et la satisfaction des usagers sont plutôt stables dans ces différents domaines par rapport à 2024.
- Quelques mouvements sont néanmoins à noter. Tout d'abord, les Français se montrent de plus en plus critiques à l'égard de l'action de l'Etat dans les domaines de la sécurité sociale (52%, -3 points par rapport à 2024, mais surtout -15 points sur 5 ans) et de la fiscalité (39%, -5 points par rapport à 2024, -13 points sur 5 ans). Des évolutions sur le moyen terme qui montrent que la crispation sur ces sujets semble être un enjeu structurel, bien plus qu'une préoccupation conjoncturelle liée aux débats actuels sur le budget de l'Etat.
- Du côté des usagers, on note cette année une baisse de satisfaction marquée dans les domaines du logement (74%, -5 points par rapport à 2024) et surtout de l'emploi (68%, -9 points), ces deux indicateurs revenant à des niveaux proches des années antérieures, après le pic enregistré l'an dernier. Dans les 2 cas, c'est surtout chez les jeunes actifs (25-34 ans) et les catégories populaires que ce décrochage de satisfaction est le plus net par rapport à l'an dernier.

6/ Modes de contact : Internet reste en tête, mais marque le pas en 2025

- Comme les années précédentes, Internet apparaît comme le premier canal par lequel les usagers entrent en relation avec les différents services publics (mail et/ou site web), sauf en ce qui concerne la police et la gendarmerie, pour lesquelles le contact physique et le téléphone restent privilégiés.
- Si la tendance de long terme à la progression du contact par Internet n'est pas remise en cause, elle a néanmoins tendance à marquer le pas cette année (baisse de 3 à 6 points pour différents services, sauf dans les domaines de la sécurité sociale et de la fiscalité). Le contact physique est également en légère baisse pour certains services (sauf santé publique et fiscalité).

Principaux enseignements (4/4)



7/ Accessibilité, clarté, respect des délais : le trio gagnant des attentes à l'égard des services publics

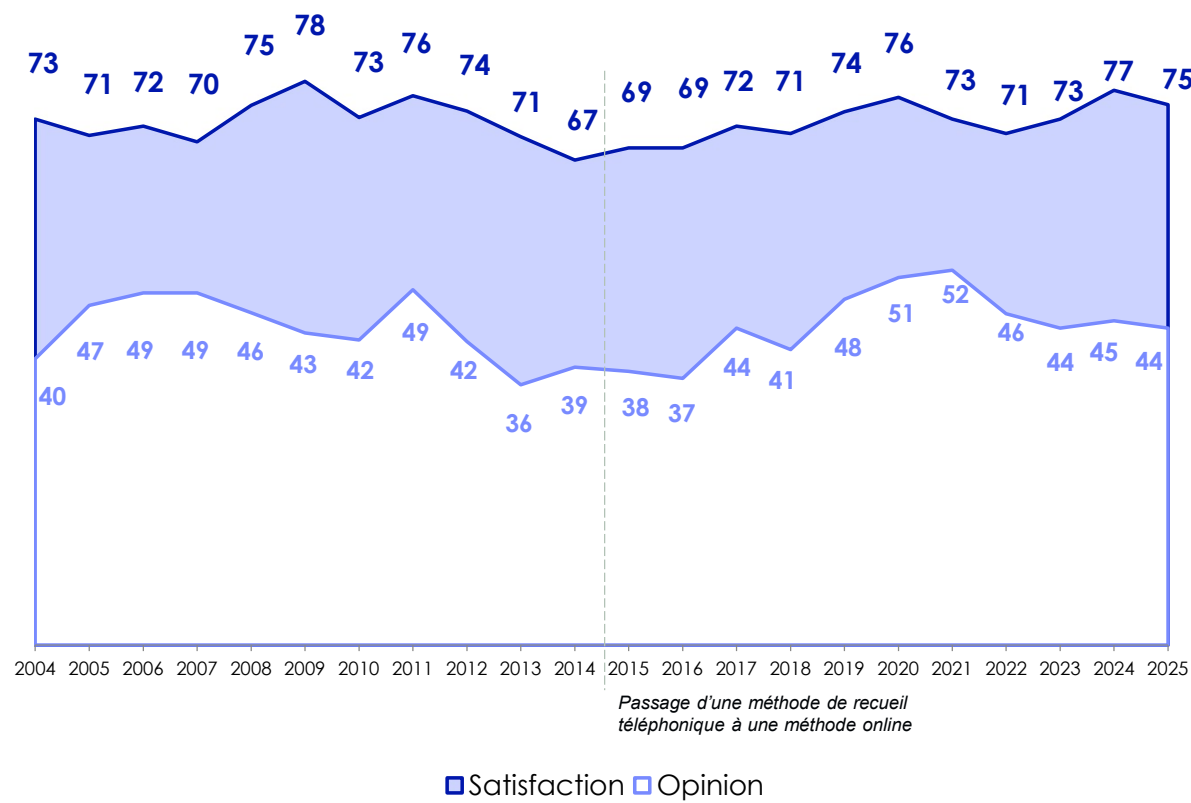
- La hiérarchie des attentes envers les services publics est la même que l'an dernier, avec des indicateurs qui restent à des niveaux similaires. Ainsi, les Français souhaitent en priorité que leurs services publics soient plus facilement joignables, quel que soit le mode de contact utilisé (55%). Les autres principales attentes concernent le caractère clair, simple et compréhensible des informations transmises (48%) et le respect des délais dans le traitement des demandes (47%).
- À travers ces 3 éléments, c'est donc toujours bien sur l'efficacité dans le traitement des demandes des usagers que les services publics restent principalement attendus, devant d'autres aspects comme la personnalisation de l'accompagnement, l'accueil ou la prise en compte de leur avis.

8/ Des attentes variables d'un service à l'autre

- Compte tenu de l'hétérogénéité des services publics testés, les attentes prioritaires varient fortement d'un service à l'autre, mais intègrent le plus souvent chacune à leur manière cette attente d'efficacité (réactivité des forces de l'ordre, qualité des soins en santé, niveau et rapidité des remboursements de sécurité sociale, possibilité d'effectuer les démarches à distance avec le service des impôts, compétence des agents chargés de l'aide à la recherche d'emploi, etc.).
- Par ailleurs, concernant la manière dont les services publics répondent actuellement à ces différentes attentes, on peut noter que les femmes sont plus souvent insatisfaites que la moyenne. En revanche, la perception par catégorie d'âge diffère d'un service à l'autre : les plus jeunes se montrent plutôt plus critiques dans l'ensemble en ce qui concerne les forces de l'ordre, la santé publique, l'éducation nationale et la fiscalité, quand les plus âgés le sont davantage à propos de la justice, l'emploi, l'environnement et le logement.

Regard des Français sur les services publics

Principaux indicateurs du baromètre



75%
(-2)

Satisfaction moyenne des usagers des différents services publics en 2025

44%
(-1)

Opinion positive moyenne des Français à l'égard des différents services publics en 2025

* (X) Evolution vs 2024

Parmi les différents domaines d'intervention de l'Etat, la santé publique est jugée comme celui sur lequel les pouvoirs publics devraient faire porter leurs efforts en priorité, devant la justice et l'éducation nationale



Scores significativement supérieurs à la moyenne

Scores significativement inférieurs à la moyenne

Femmes : 53% / 65 ans et plus : 64%
Province : 51%

Femmes : 37%

Moins de 25 ans : 42%
PCS+ : 36%

50 ans et plus : 34%

Moins de 25 ans : 34%
PCS- : 33%

Hommes : 27%
65 ans et plus : 31%

Moins de 35 ans : 27%
PCS- : 24%

PCS- : 24%

PCS+ : 21%

Moins de 35 ans : 13%
Agglomération parisienne : 15%

Moins de 35 ans : 11%
PCS+ : 9%

Hommes : 46% / Moins de 35 ans : 39%
Agglo. parisienne : 42% / PCS- : 42%

Hommes : 32% / 25-34 ans : 30%
PCS+ : 31%

65 ans et plus : 29%
PCS- : 28%

Moins de 35 ans : 22%

65 ans et plus : 18%
Communes rurales : 22%

Femmes : 20%
18-24 ans : 16%

50 ans et plus : 17%
Communes rurales : 15%

Retraités : 18%

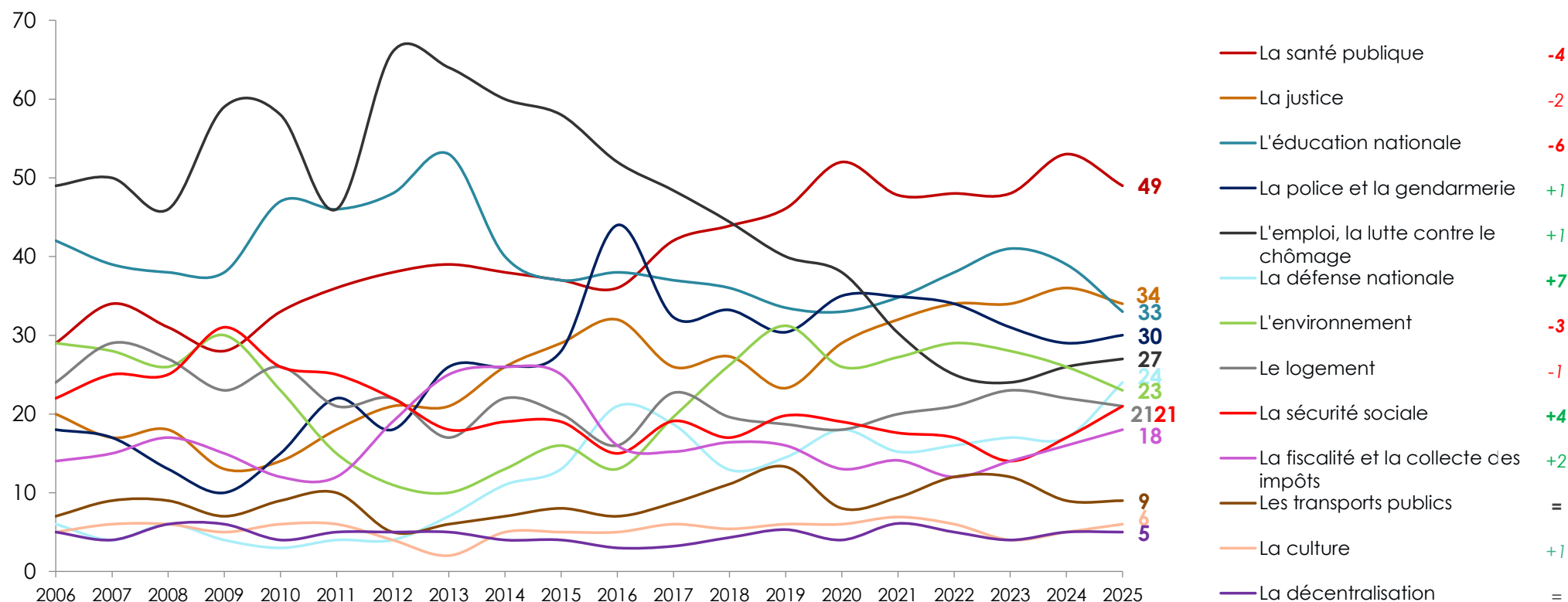
50 ans et plus : 6%
Province : 7%

50 ans et plus : 4%

Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort... ? – Trois réponses possibles
Base : A tous, en %

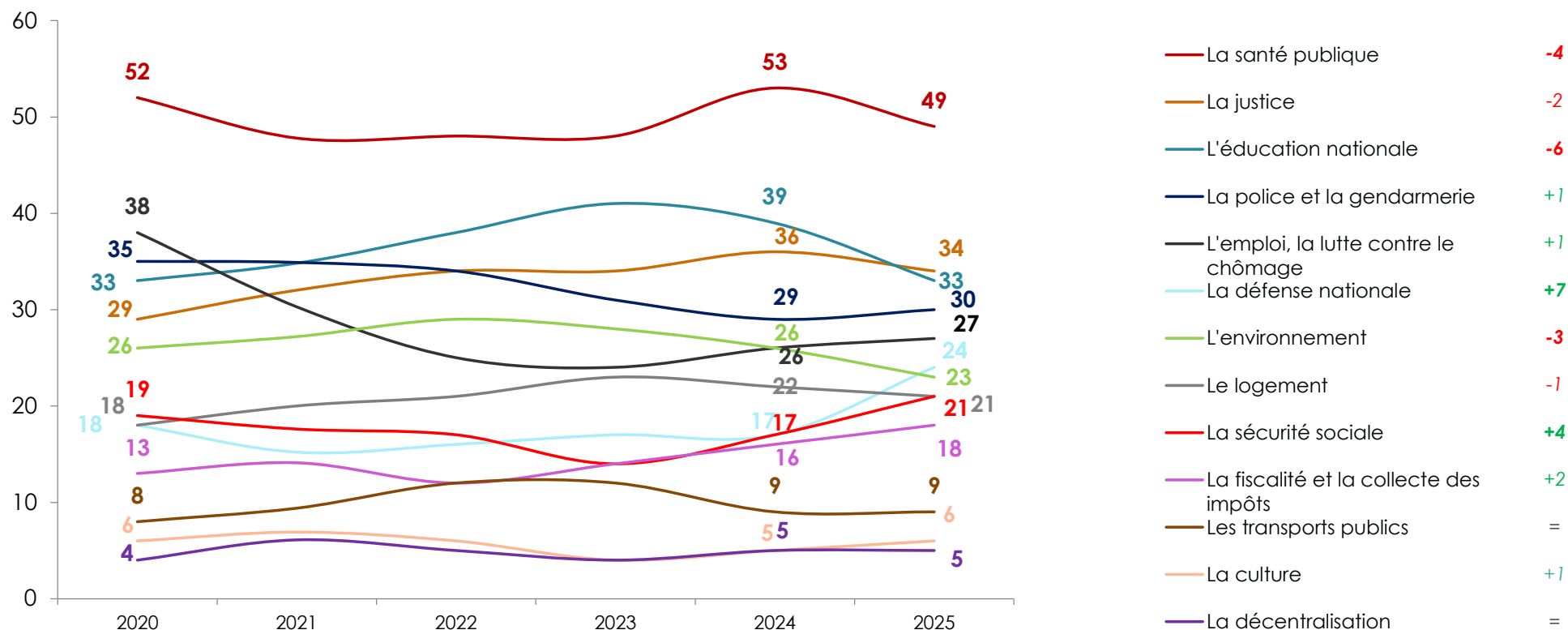
La tendance à la baisse observée depuis 2013 par la lutte contre le chômage apparaît freinée cette année, tandis que la justice devient le 2^{ème} domaine d'action jugé le plus prioritaire derrière la santé publique, en baisse cette année.

Évolutions par
rapport à 2024



Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort... ? – Trois réponses possibles
Base : A tous, en %

Depuis l'an dernier, les domaines de la santé publique, de l'éducation nationale et de l'environnement sont jugés moins prioritaires par les Français, alors que la sécurité sociale et surtout la défense nationale ont gagné en importance



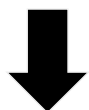
Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort... ? – Trois réponses possibles
Base : A tous, en %

Priorités d'action de l'Etat

Focus sur les évolutions significatives depuis 2024



La santé publique

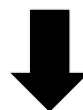


Une évolution d'autant plus importante auprès des :

- > 25-34 ans : - 6 pts
- > 35-49 ans : - 7 pts
- > 50-64 ans : - 6 pts
- > Agglo parisienne : - 9 pts
- > PCS - : - 6 pts



L'éducation nationale

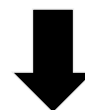


Une évolution d'autant plus importante auprès des :

- > 35-49 ans : - 10 pts
- > 65 ans et plus : - 11 pts
- > Île-de-France : - 9 pts
- > Indépendants et chefs d'entreprises : - 9 pts



La défense nationale

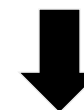


Une évolution d'autant plus importante auprès des :

- > Hommes : + 10 pts
- > 35-49 ans : + 9 pts
- > 65 ans et plus : + 11 pts
- > Cadres et prof. lib. : + 8 pts
- > Ouvriers : + 9 pts



L'environnement

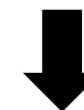


Une évolution d'autant plus importante auprès des :

- > Moins de 25 ans : - 5 pts
- > 50 ans et plus : - 5 pts
- > Agglo. > 100 000 hab.* : - 6 pts
- > Ouvriers : - 5 pts



La sécurité sociale



Une évolution d'autant plus importante auprès des :

- > 50 ans et plus : + 6 pts

Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort... ? – Trois réponses possibles
Base : A tous, en %

*hors agglomération parisienne

La santé publique s'impose comme le domaine d'action prioritaire de l'Etat quelle que soit la région. En fonction des régions, l'éducation nationale, la justice ou la police/gendarmerie complètent le podium

Domaines prioritaires	 La santé publique	 L'éducation nationale	 La justice	 La police et la gendarmerie	 La sécurité sociale	 L'environnement	 L'emploi, la lutte contre le chômage	 Le logement	 La fiscalité et la collecte des impôts
Auvergne – Rhône-Alpes	54	36	33	30	23	22	22	18	15
Bourgogne – Franche-Comté	49	30	34	28	26	20	29	15	21
Bretagne	54	32	30	33	23	24	24	26	13
Centre – Val de Loire	53	29	32	37	24	22	26	17	19
Grand Est	47	35	40	27	20	23	29	18	17
Hauts-de-France	53	32	35	34	20	19	28	22	18
Île-de-France	43	32	33	28	18	23	27	23	21
Normandie	53	37	35	26	16	17	33	25	17
Nouvelle-Aquitaine	46	32	34	29	21	28	22	20	20
Occitanie	55	30	34	30	21	27	27	22	14
Pays de la Loire	53	37	39	30	20	25	23	19	21
Provence-Alpes-Côte d'Azur + Corse	45	30	31	27	23	25	33	24	17

Note de lecture : Les trois domaines jugés les plus prioritaires sont présentés en bleu. Le domaine jugé le plus prioritaire par région est présenté en bleu foncé.

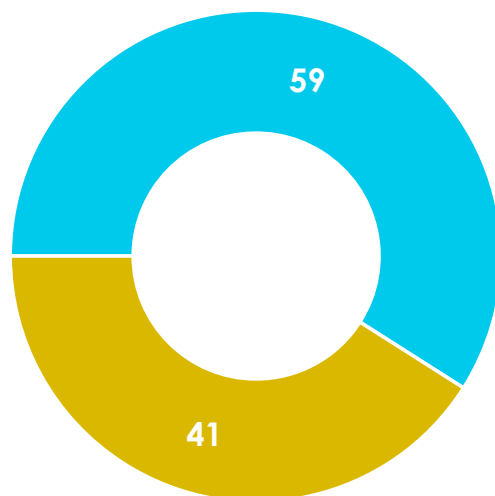
Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort... ? – Trois réponses possibles

Base : A tous, en %

Près de 6 Français sur 10 affirment préférable de diminuer les impôts et les prélèvements quitte à réduire les prestations fournies par les services publics, une opinion en forte hausse depuis 2022

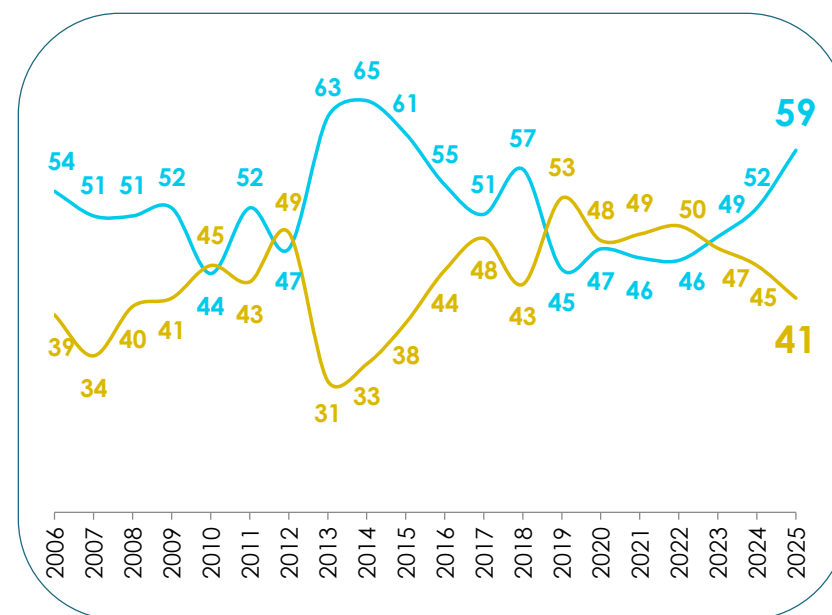
Diminuer le niveau des impôts et des prélèvements quitte à réduire les prestations fournies par les services publics

65 ans et plus : 63%



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

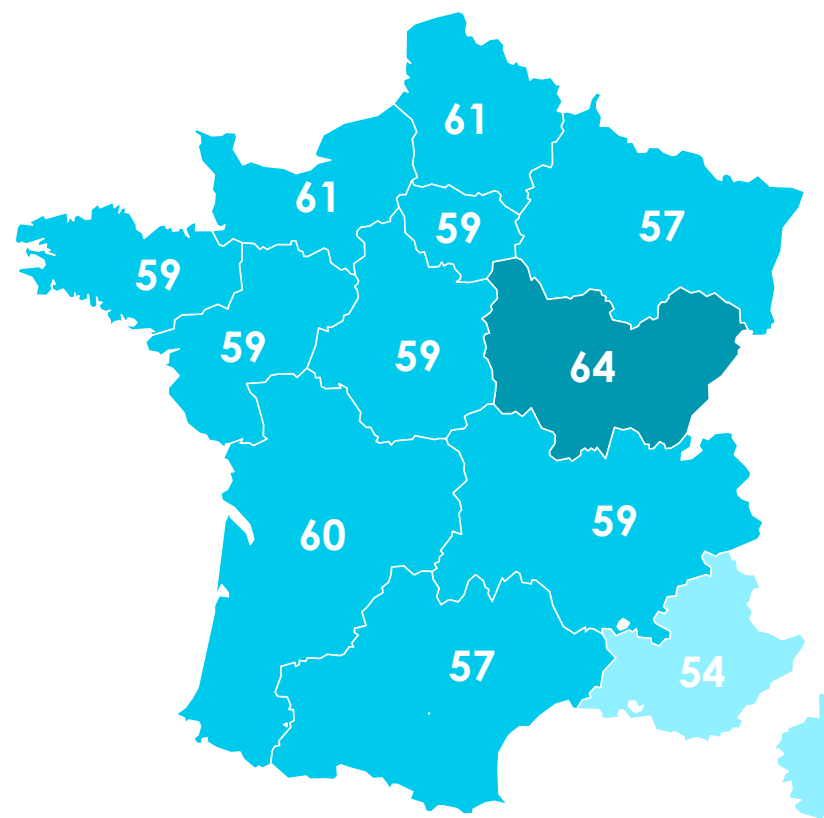
S'il vous fallait choisir entre les deux options suivantes, laquelle choisiriez-vous ?
Base : A tous, en %



Le sentiment qu'il serait préférable de réduire les impôts est majoritaire quelle que soit la région d'habitation

59%
France entière

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



S'il vous fallait choisir entre les deux options suivantes, laquelle choisiriez-vous ?
Base : A tous, en %

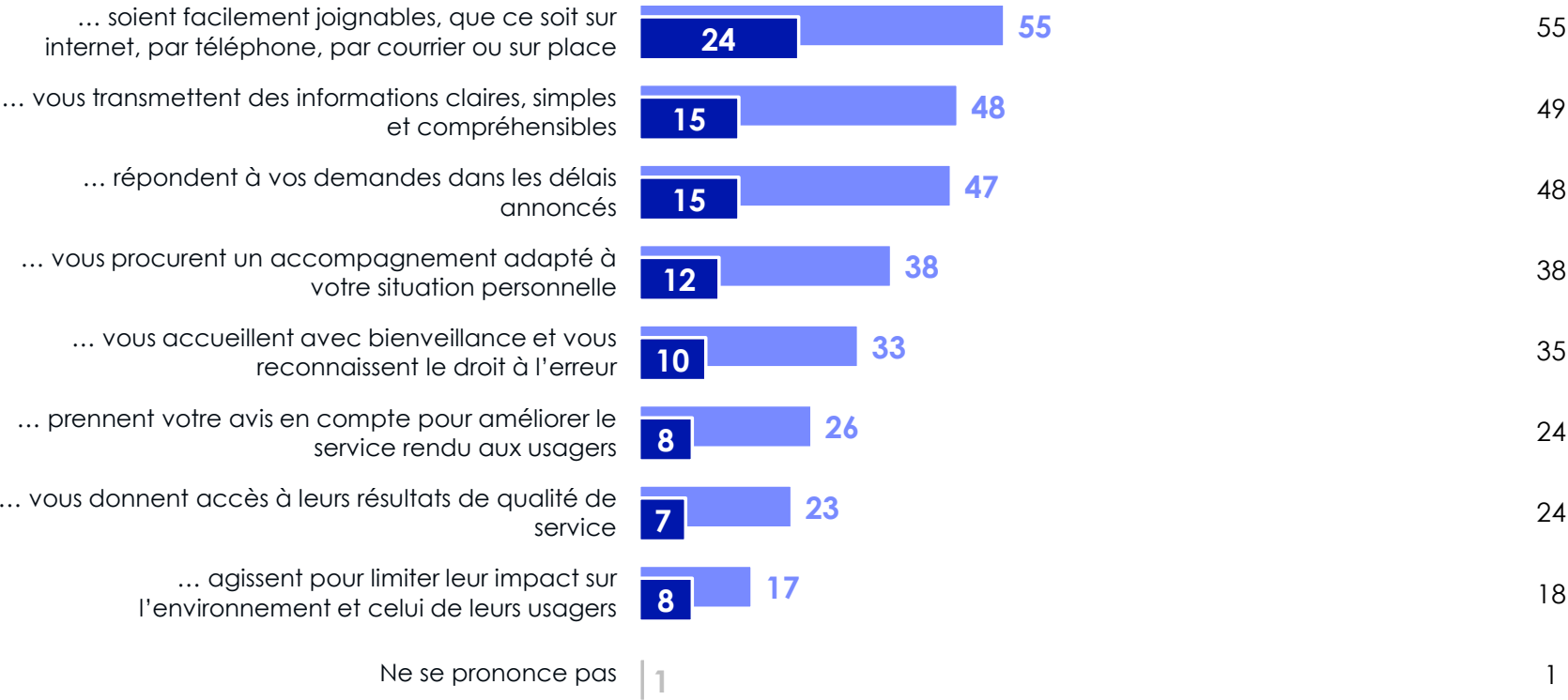
Les Français attendent d'abord des services publics qu'ils soient facilement joignables, mais également qu'ils transmettent des informations claires et compréhensibles et qu'ils traitent les demandes dans les délais annoncés, des priorités semblables à celles exprimées l'an dernier



Les Français attendent des services publics qu'ils...

Rappels 2024 « Au total »

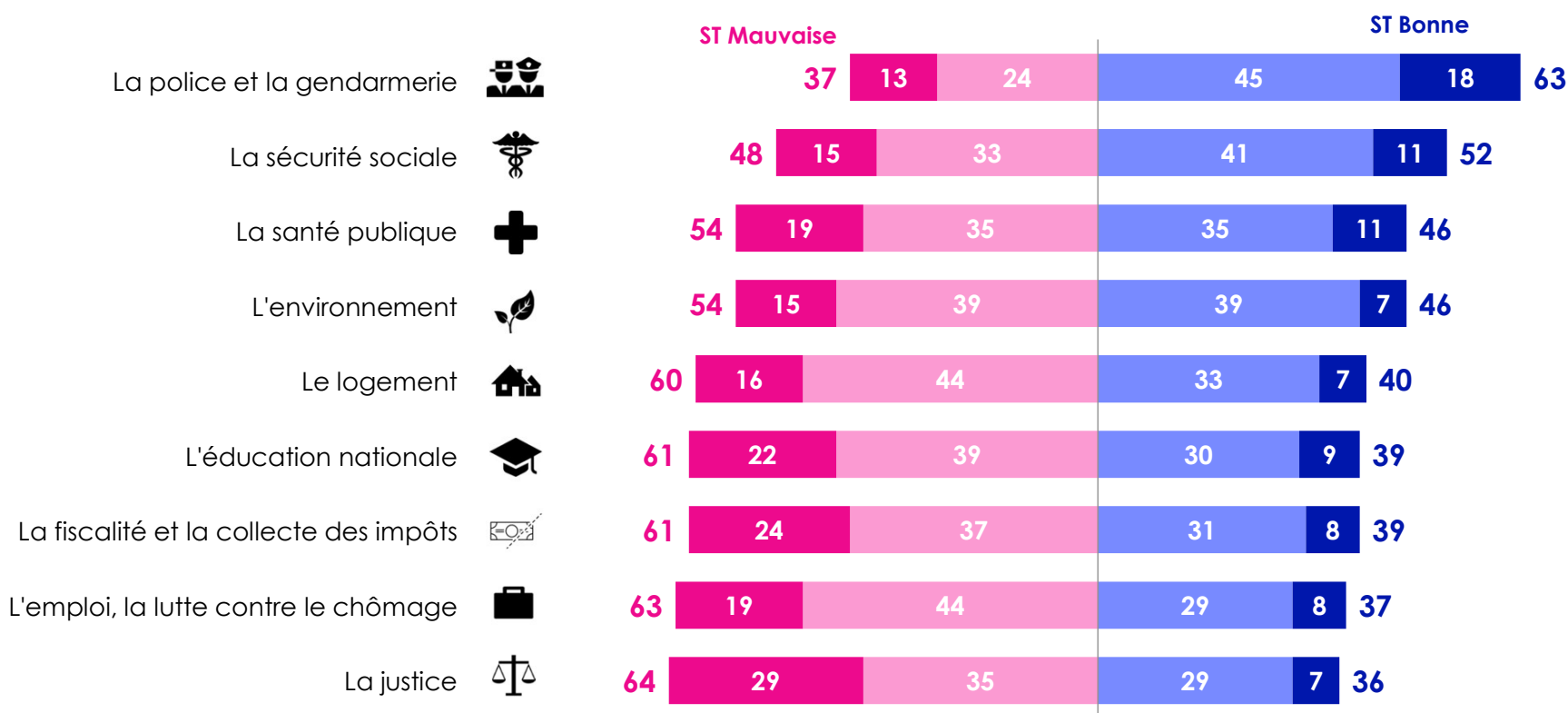
En % de : Cité en premier / Au total



Globalement, sur quelles dimensions attendez-vous que les services publics fassent le plus de progrès ces prochaines années ? Attendez-vous qu'ils... ?
Trois réponses possibles
Base : A tous, en %

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

Plus de 4 Français sur 10 ont une bonne opinion des services publics en moyenne. La police et la gendarmerie et la sécurité sociale sont jugées positivement par une majorité d'entre eux.



44%

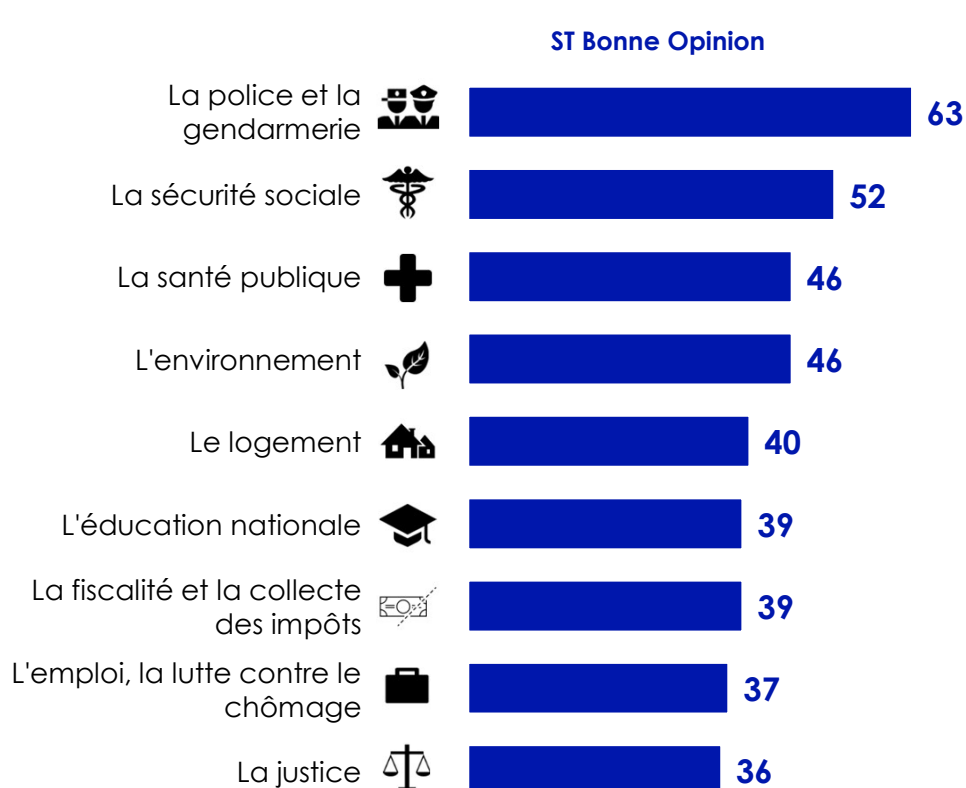
(-1)

Moyenne de
l'opinion des
Français sur
l'ensemble des
services publics

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

Base : A tous, en %

L'opinion envers l'action de l'Etat en matière de police et gendarmerie est tirée vers le haut par les plus âgés, quand les plus jeunes privilégient davantage les domaines sociaux



Scores significativement supérieurs à la moyenne

Scores significativement inférieurs à la moyenne

50 ans et plus : 69%

Moins de 35 ans : 58%
PCS- : 59%

Moins de 35 ans : 60%

50 ans et plus : 49%

Moins de 35 ans : 55%
Agglomération parisienne : 50%

50 ans et plus : 40%
Communes rurales : 41%

Moins de 35 ans : 52%
Agglomération parisienne : 51%

Plus de 50 ans : 42%
Communes rurales : 42%

Moins de 35 ans : 46%

Plus de 50 ans : 34%

25-34 ans : 43%

15-17 ans : 29%

Agglomération parisienne : 45%

18-24 ans : 31%
Agglo. inf. à 100 000 hab. : 36%

Moins de 35 ans : 44%
Agglomération parisienne : 44%

50 ans et plus : 32%
Agglo. de 20 000 à 100 000 hab. : 30%

Moins de 35 ans : 41%
Agglomération parisienne : 45%

50 ans et plus : 33%

44%
(-1)

Moyenne de l'opinion des Français sur l'ensemble des services publics

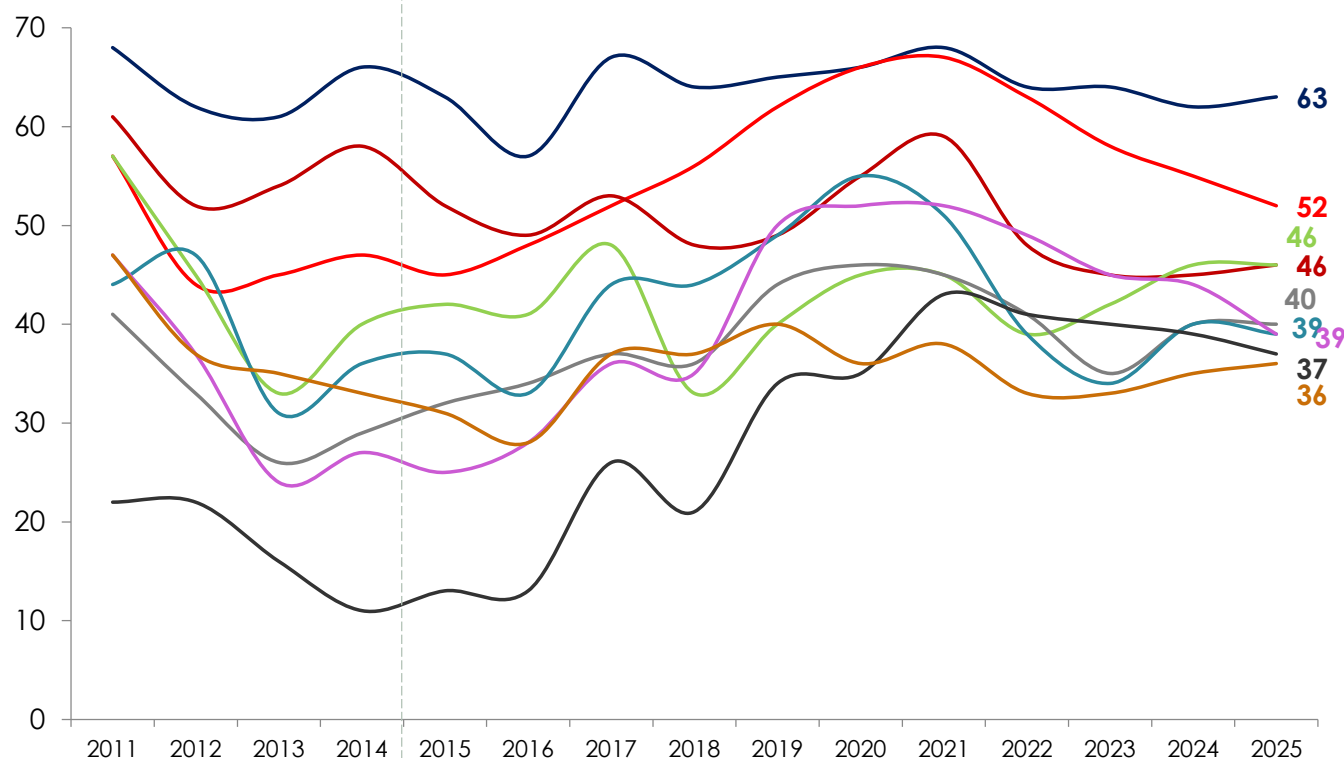
Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?

Base : A tous, en % de réponses « **Bonne opinion** »

De façon générale, les indépendants, cadres et professions libérales ont davantage tendance à déclarer avoir une opinion positive de l'action de l'Etat dans chacun des domaines.

Dans la durée, l'action de l'Etat en matière de police / gendarmerie s'est imposée comme celle qui bénéficiait de la meilleure image auprès des Français, concurrencée uniquement par la sécurité sociale au cours de la période de pandémie du Covid-19

ST Bonne opinion



Passage d'une méthode de recueil téléphonique à une méthode online

La police et la gendarmerie	+1
La sécurité sociale	-3
La santé publique	+1
L'environnement	=
Le logement	=
L'éducation nationale	-1
La fiscalité et la collecte des impôts	-5
L'emploi, la lutte contre le chômage	-2
La justice	+1

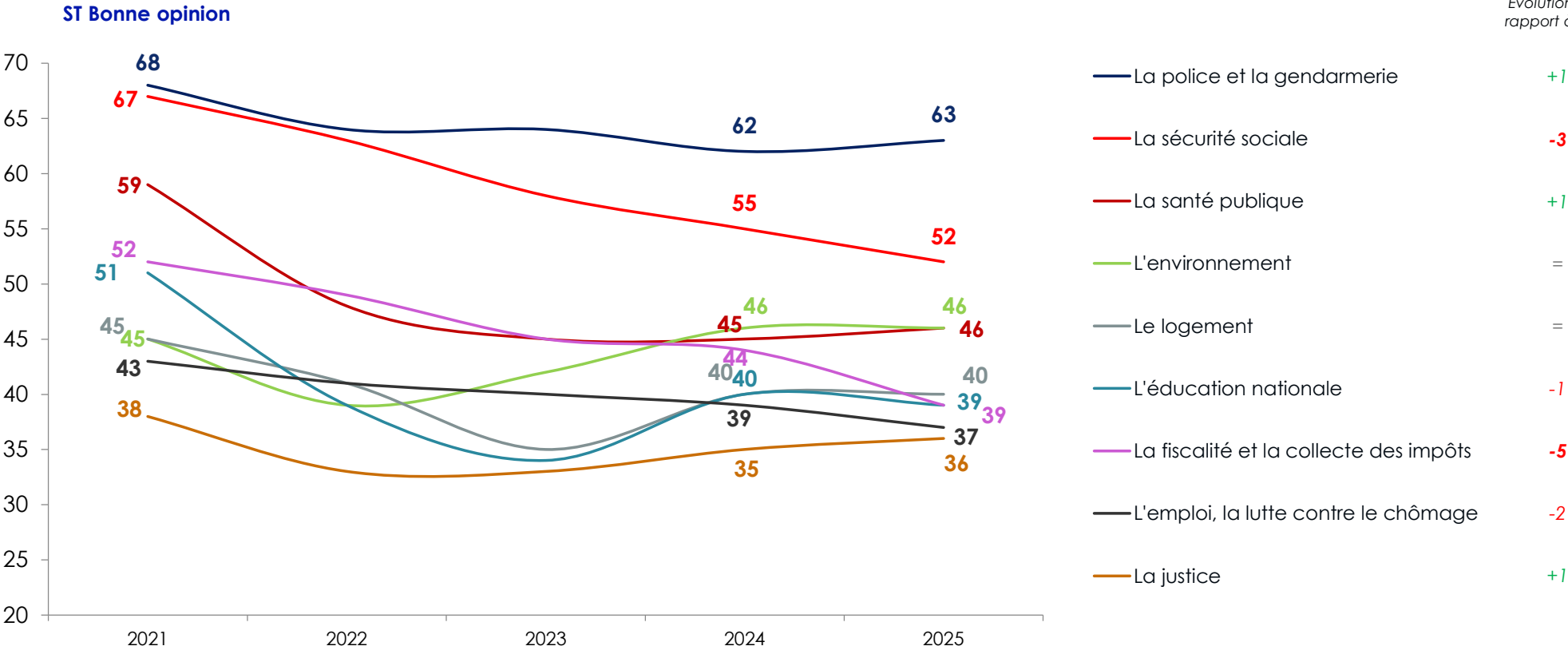
Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?

Base : A tous, en % de réponses « **Bonne opinion** »

La perception de l'action de l'Etat dans les domaines de la fiscalité et de la sécurité sociale s'est dégradée par rapport à l'an dernier, confirmant et accentuant la tendance des dernières années



Évolutions par rapport à 2024

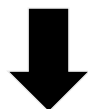


Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
Base : A tous, en % de réponses « **Bonne opinion** »

Opinion envers l'action de l'Etat Focus sur les évolutions significatives depuis 2024



La sécurité sociale

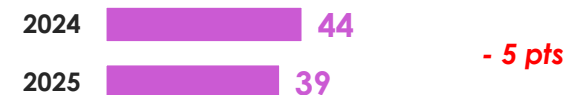


Une évolution d'autant plus importante auprès des populations suivantes :

- 65 ans et plus : - 6 pts
- Agglo de 20 000 à 100 000 hab. : - 5 pts



La fiscalité et la collecte des impôts



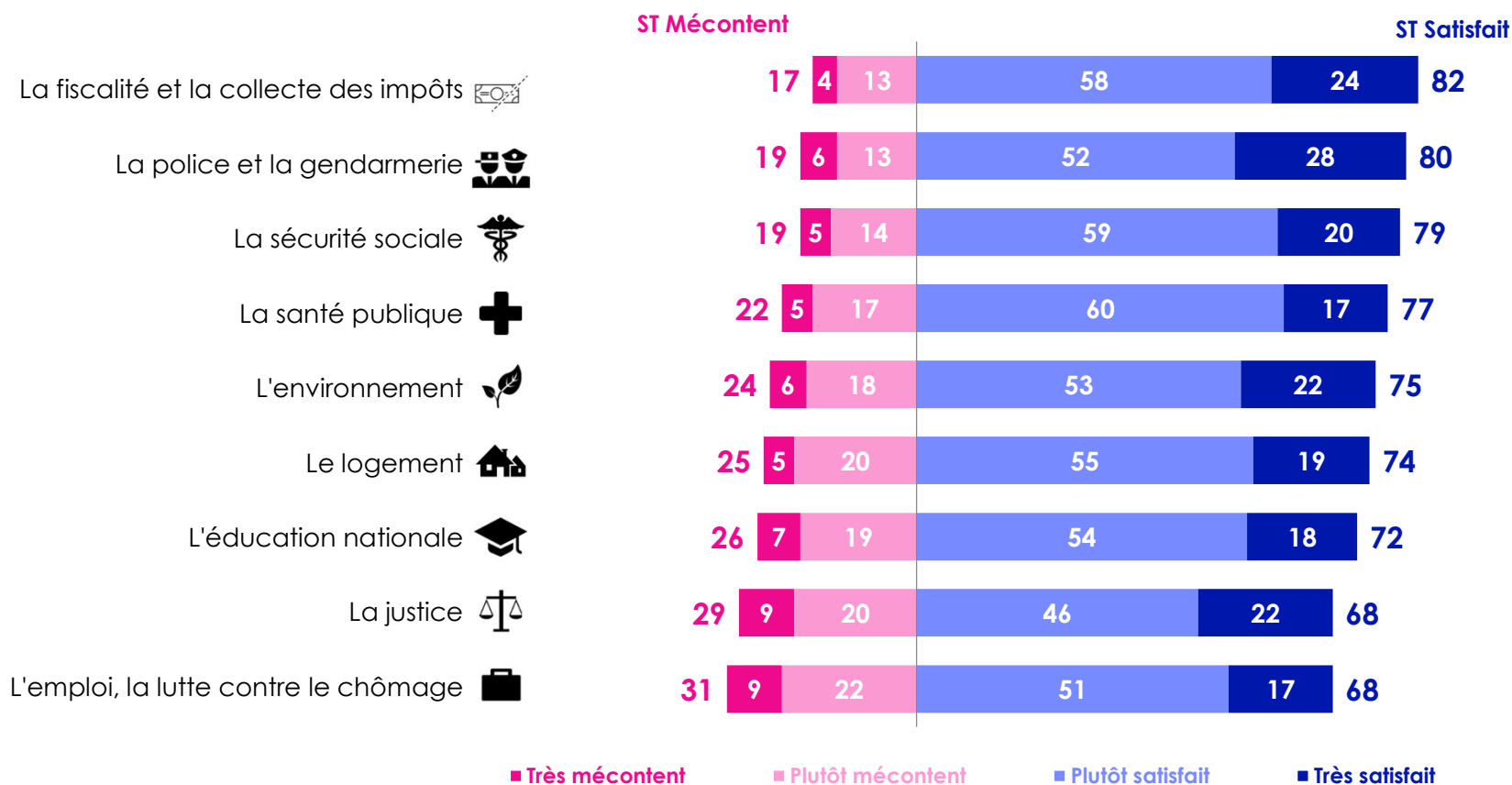
Une évolution d'autant plus importante auprès des populations suivantes :

- 18-24 ans : - 16 pts
- 65 ans et plus : - 10 pts

Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
Base : A tous, en % de réponses « **Bonne opinion** »

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

De manière générale, les usagers des différents services publics expriment leur satisfaction à leur égard, en particulier en ce qui concerne la fiscalité et la police/gendarmerie...



75%

(-2)

Moyenne de la satisfaction des usagers de l'ensemble des services publics

Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de...

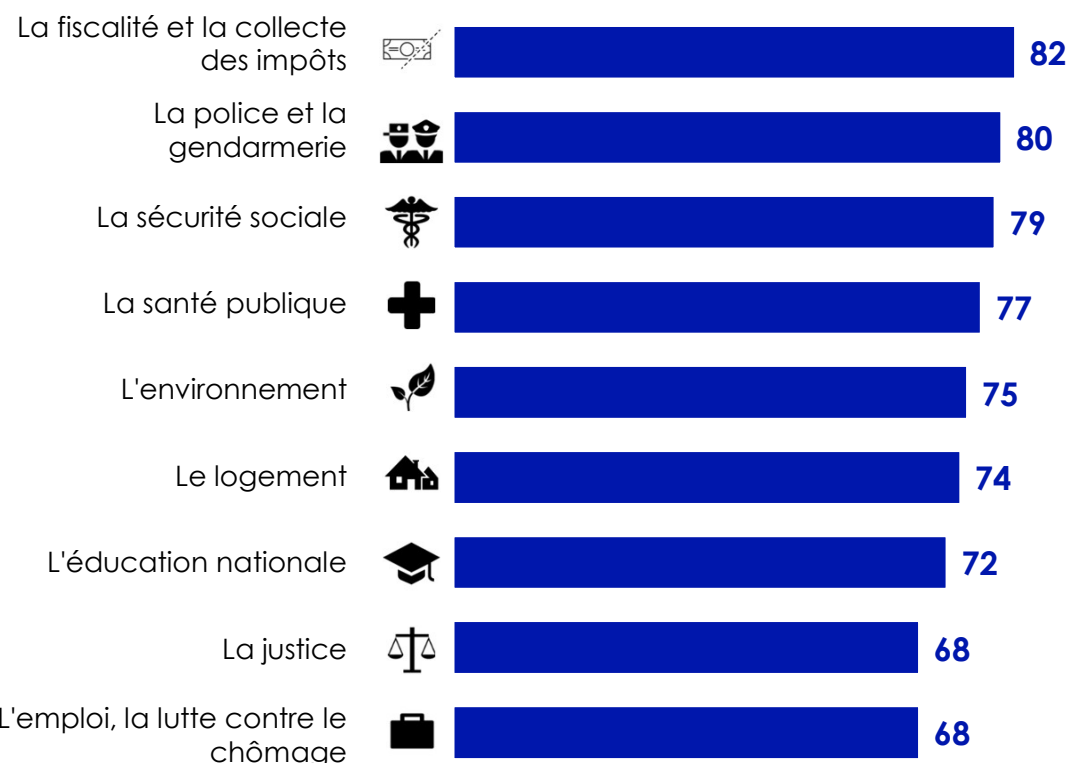
Base : Aux usagers de chaque service, en %

... un niveau de satisfaction encore plus élevé que la moyenne auprès des plus âgés en ce qui concerne ces deux domaines

ST Satisfait

**Scores significativement supérieurs
à la moyenne**

**Scores significativement inférieurs
à la moyenne**



65 ans et plus : 91%
Agglomération parisienne : 89%

50 ans et plus : 89%

PCS - : 87%

65 ans et plus : 85%

Agglomération parisienne : 78%
PCS + : 80%
Propriétaire ou accédant. : 84%

35-49 ans : 77%

Agglomération parisienne : 77%

Hommes : 72%
Agglomération parisienne : 78%

Moins de 35 ans : 77%
Agglo. de 100 000 hab. et plus (hors Paris) : 78%

Moins de 35 ans : 70%
PCS - : 75%

Moins de 25 ans : 70%
PCS + : 74%

35 - 49 ans : 72%
PCS + : 74%

50 ans et plus : 70%
Agglo. de moins de 100 000 hab. : 70%
PCS - : 71%

Moins de 25 ans : 63%

50 ans et plus : 57%

Femmes : 62%
Agglo. de 20 000 à 100 000 hab. : 58%

75%

(-2)

Moyenne de la satisfaction des usagers de l'ensemble des services publics

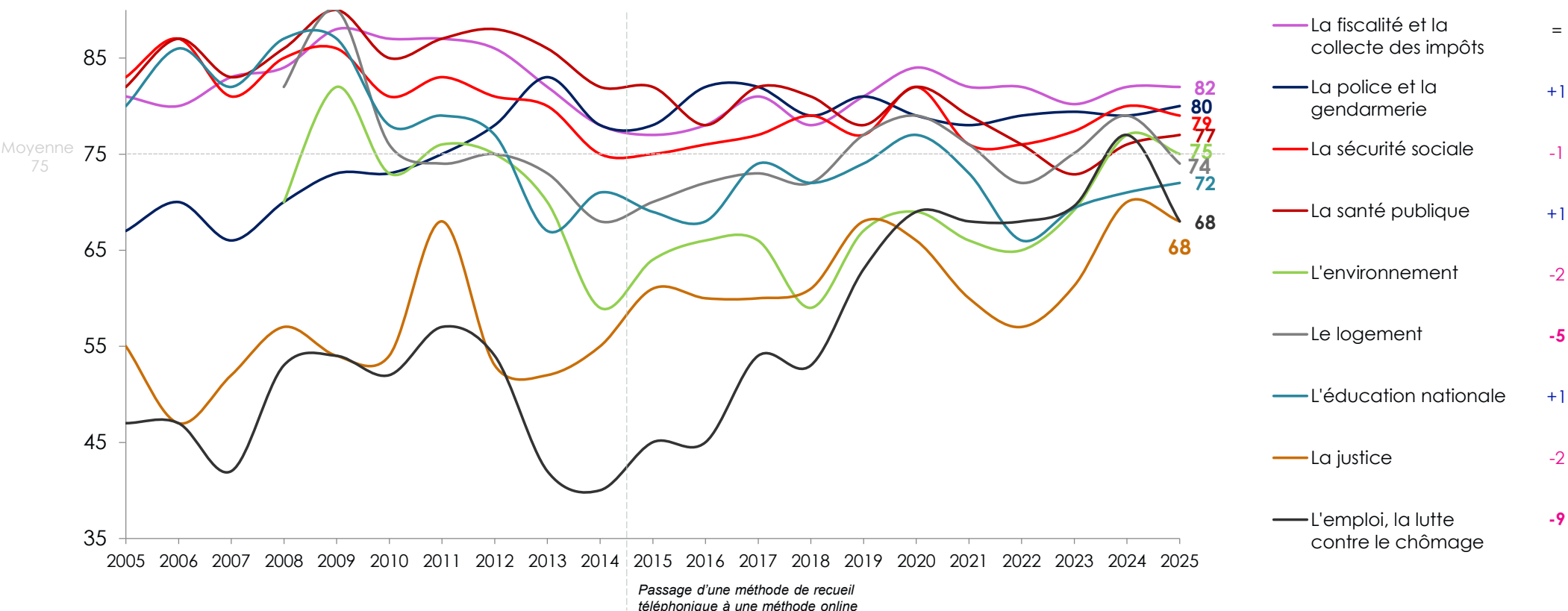
Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de...

Base : Aux usagers de chaque service public, en %

Sur le temps long, ce niveau de satisfaction s'est notamment amélioré en ce qui concerne la police/gendarmerie, la justice et l'emploi



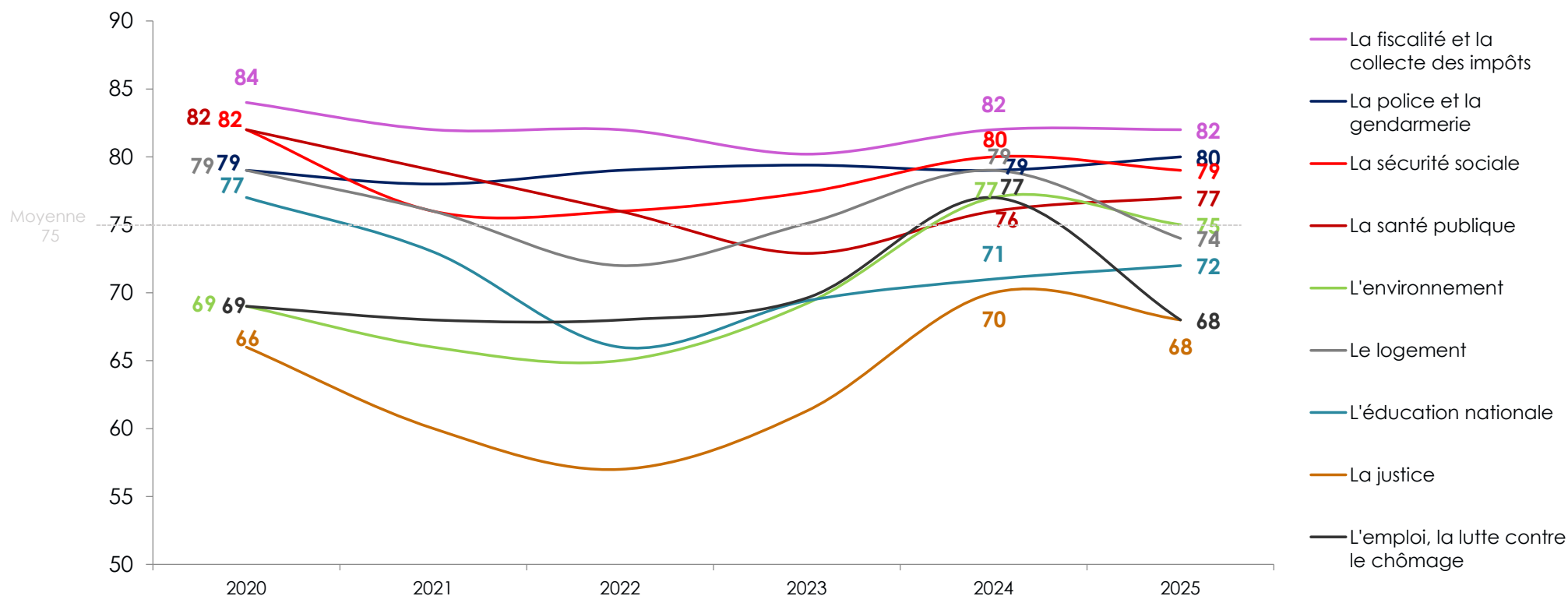
Évolutions par rapport à 2024



Globalement, en tant qu'usager, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de...
Base : Aux usagers de chaque service public, en %

A plus court terme, la plupart des services publics se maintiennent à un haut niveau de satisfaction cette année. Néanmoins, le logement et l'emploi sont jugés plus négativement que l'an dernier (en baisse de 5 et 9 points).

Évolutions par rapport à 2024

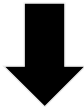


Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de...
Base : Aux usagers de chaque service public, en %

Satisfaction des usagers des différents services publics
Focus sur les évolutions significatives depuis 2024



Le logement



Une évolution d'autant plus importante auprès des populations suivantes :

- 25 – 34 ans : - 9 pts
- Agglo. inf. à 100 000 hab. : - 10 pts
- PCS - : - 7 pts
- Vivent en maison : - 7 pts



L'emploi, la lutte contre le chômage



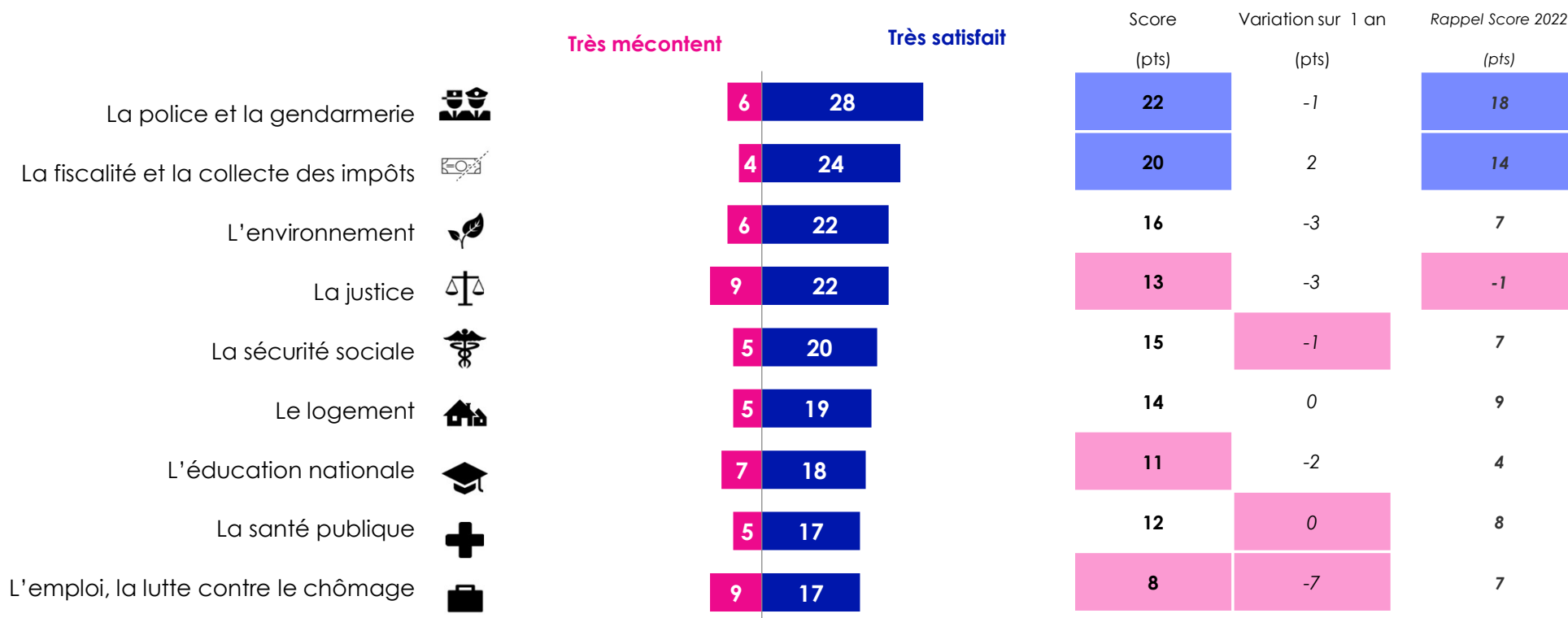
Une évolution d'autant plus importante auprès des populations suivantes :

- Femmes : - 15 pts
- 25 – 34 ans : - 11 pts
- Agglo. de 20 000 à 100 000 hab. : - 20 pts
- PCS - : - 12 pts

Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de...
Base : Aux usagers de chaque service public, en % de « **Satisfait** »

Le nombre d'utilisateurs « très satisfaits » des différents services publics testés est largement supérieur au nombre d'utilisateurs « très mécontents ». L'emploi et la lutte contre le chômage apparaît comme le domaine où cette différence est la plus faible.

Satisfaction globale renforcée
(Très satisfaits - très mécontents)



Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de...
Base : Aux utilisateurs de chaque service, en %

Indicateurs synthétiques de satisfaction



Satisfaction globale

(Satisfaits)

Score (%)	Variation sur 1 an (pts)
82	0
80	1
79	-1
77	1
75	-2
74	-5
72	1
68	-2
68	-9

Satisfaction spécifique

(Moyenne des satisfaits sur les attentes prioritaires)

Score (%)	Variation sur 1 an (pts)
67	0
66	2
66	0
66	0
61	-2
56	-2
61	2
59	0
57	-3

Satisfaction relative

(Satisfaits – satisfaits attendus*)

Score (pts)	Variation sur 3 ans (pts)
11	-5
5	-5
5	-2
1	-4
8	8
6	-1
-1	2
-4	9
0	-3

- La fiscalité et la collecte des impôts
- La police et la gendarmerie
- La sécurité sociale
- La santé publique
- L'environnement
- Le logement
- L'éducation nationale
- La justice
- L'emploi, la lutte contre le chômage

Base "satisfaits" : Aux usagers, en %
Base "satisfaits attendus" : A tous, en %

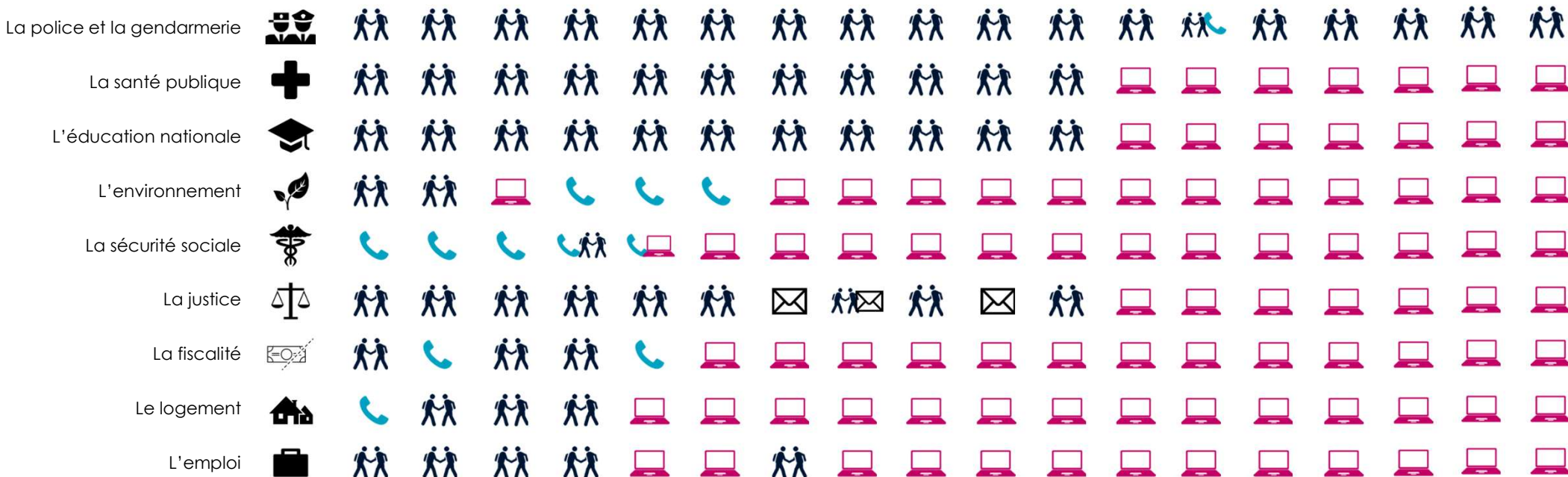
*De manière générale, à partir de quel pourcentage d'usagers satisfaits peut-on, selon vous, considérer qu'un service public est performant ? Merci d'indiquer la valeur qui vous semble la plus appropriée entre 0 et 100%.

La numérisation du mode de contact a touché l'ensemble des services publics au fil du temps.
Seule la police/gendarmerie garde le face-à-face comme moyen privilégié de contact.

 Contact physique
 Téléphone
 Internet
 Courrier

Mode de contact privilégié

2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024 2025



En règle générale, comment vous êtes-vous en contact avec... ?
Base : Aux usagers de chaque service public, en %

Récapitulatif des principaux indicateurs

		Importance (citée dans les trois premières priorités)	Opinion (ST Bonne)	Satisfaction (ST Satisfait)
	La santé publique	49 	46	77
	L'éducation nationale	33 	39	72
	La justice	34	36	68
	La police et la gendarmerie	30	63	80
	L'environnement	23 	46	75
	L'emploi, la lutte contre le chômage	27	37	68 
	Le logement	21	40	74 
	La sécurité sociale	21 	52 	79
	La fiscalité et collecte des impôts	18	39 	82
MOYENNE		28	44	75

  Sont précisées ici les évolutions significatives de 3 points ou plus par rapport à 2024

En règle générale, comment vous êtes-vous en contact avec... ?
Base : Aux usagers de chaque service public, en %

Résultat par service public

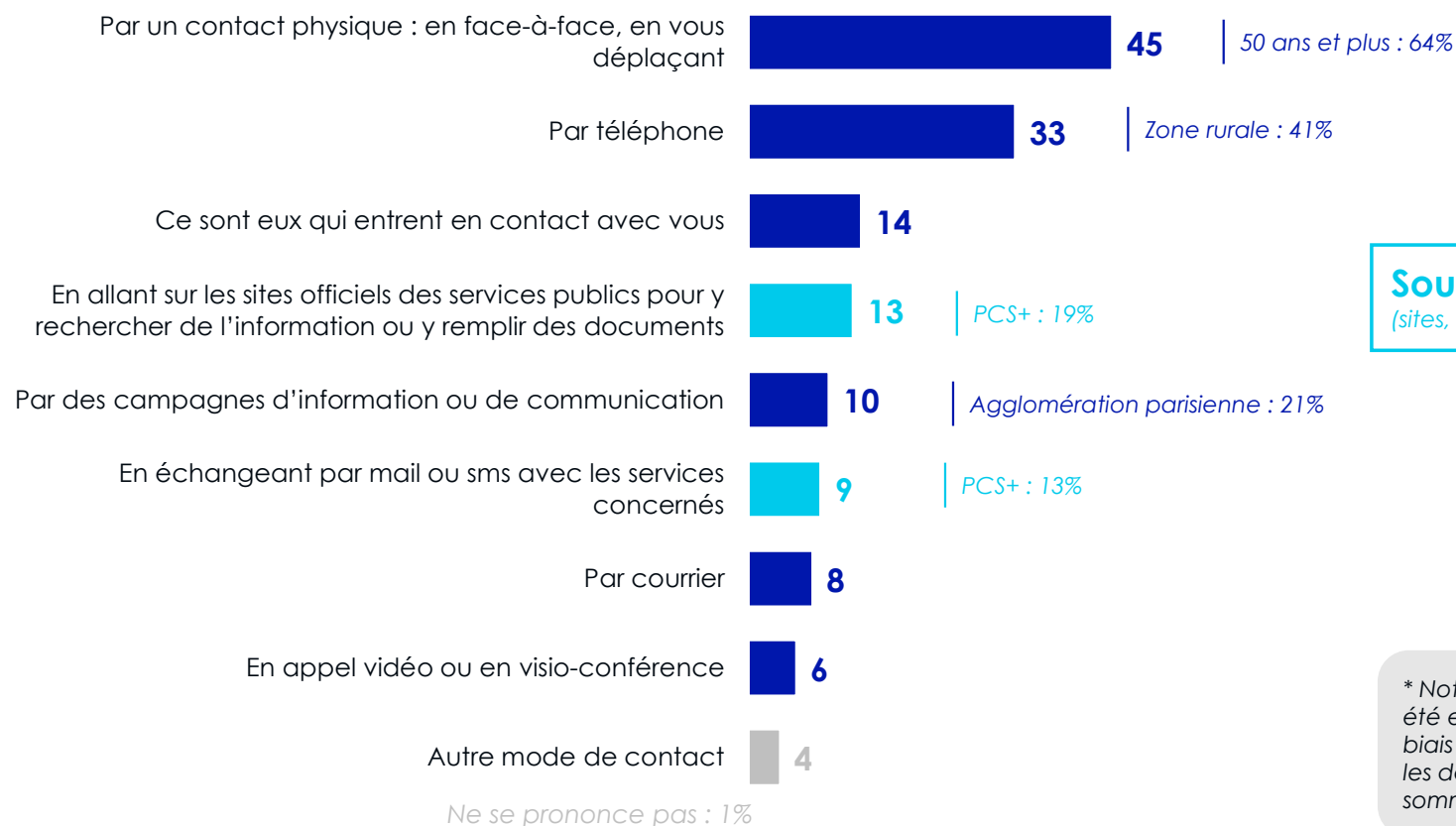
Résultats par service public

La police et la gendarmerie

Les usagers de ce service public étaient identifiés en répondant positivement à la question :

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 ?

Les usagers affirment avoir été en contact avec la police ou la gendarmerie d'abord par un contact physique, puis par téléphone. Les autres modes de contact restent minoritaires.

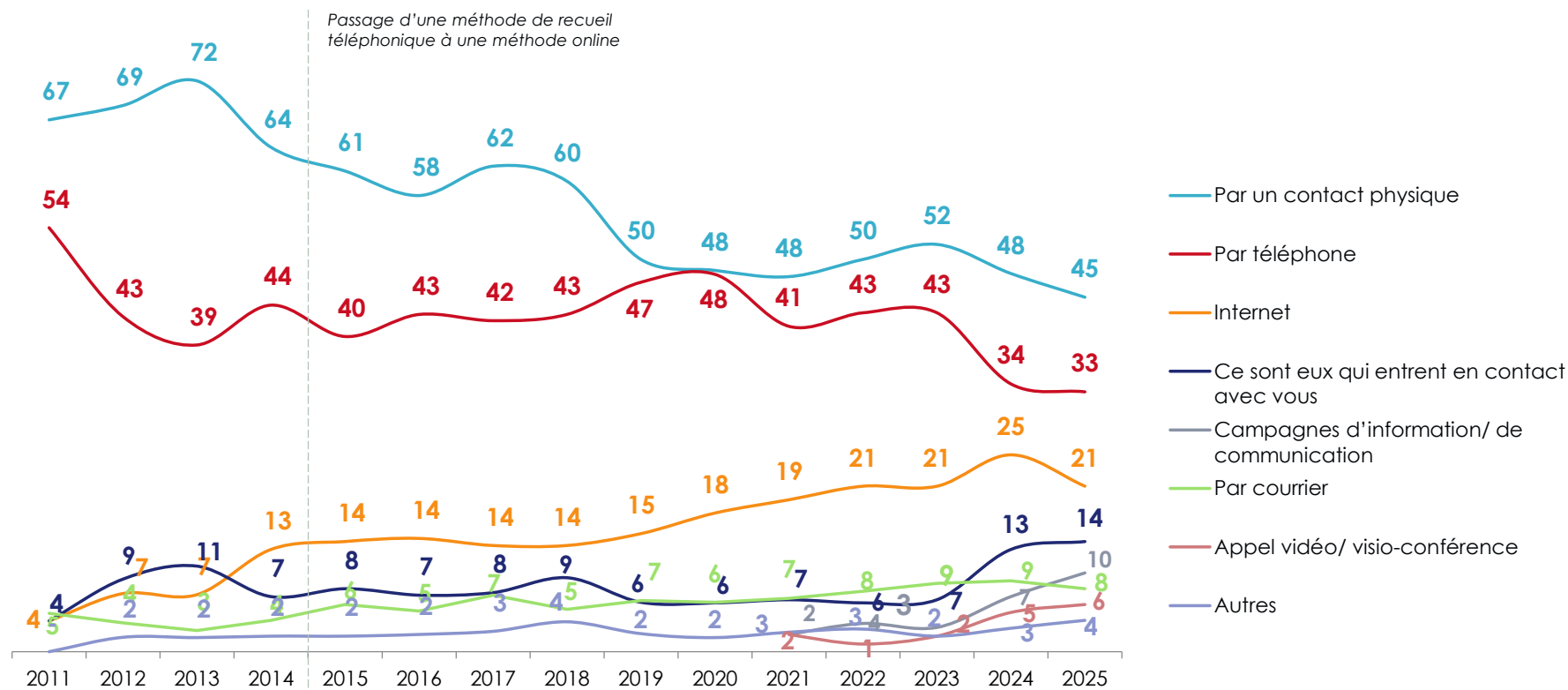


Sous-total Internet : 21%
(sites, mail et SMS)*

* Note de lecture : 21% des répondants ont été en contact avec ce service public par le biais de sites officiels ou par mails et sms, ou les deux. Le sous-total n'est donc pas une somme arithmétique des deux réponses.

En règle générale, comment êtes-vous en contact avec la police ou la gendarmerie ? – Plusieurs réponses possibles
Base : Aux usagers, en %

Sur le temps long, le déplacement physique et le téléphone s'étiolent au profit d'un contact par internet (malgré une baisse cette année) et d'un contact plus passif de la part des usagers (prise de contact directe avec les usagers et campagnes de communication).



En règle générale, comment êtes-vous en contact avec la police ou la gendarmerie ? – Plusieurs réponses possibles
Base : Aux usagers, en %

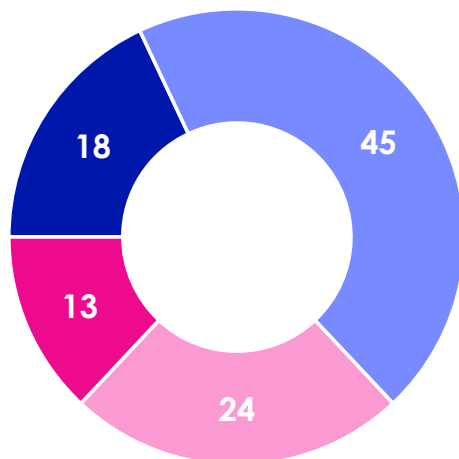
Particulièrement satisfaits de l'action de la police ou de la gendarmerie avec qui ils ont été en contact, les usagers corroborent l'image plutôt positive qu'accordent les Français à ces services



Opinion des Français concernant l'action de l'Etat dans le domaine de la police et de la gendarmerie

Bonne opinion : 63%

50 ans et plus : 69%



Mauvaise opinion : 37%

Moins de 35 ans : 42%
PCS - : 41%

- Très bonne opinion
- Plutôt bonne opinion
- Plutôt mauvaise opinion
- Très mauvaise opinion

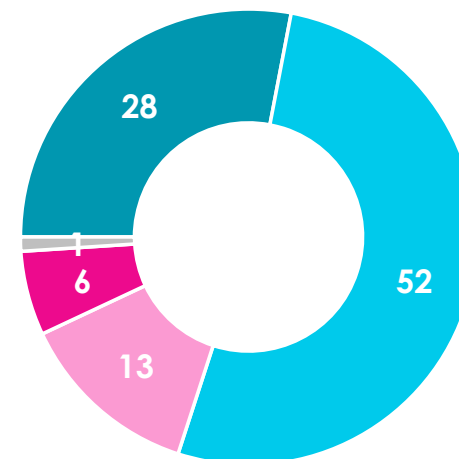
Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? La police et la gendarmerie

Base : A tous, en %

Satisfaction des usagers concernant l'action de la police et de la gendarmerie

Satisfait : 80%

50 ans et plus : 89%



Mécontent : 19%

Moins de 35 ans : 27%

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt mécontent
- Très mécontent
- Ne se prononce pas

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 ?

Base : Aux usagers, en %

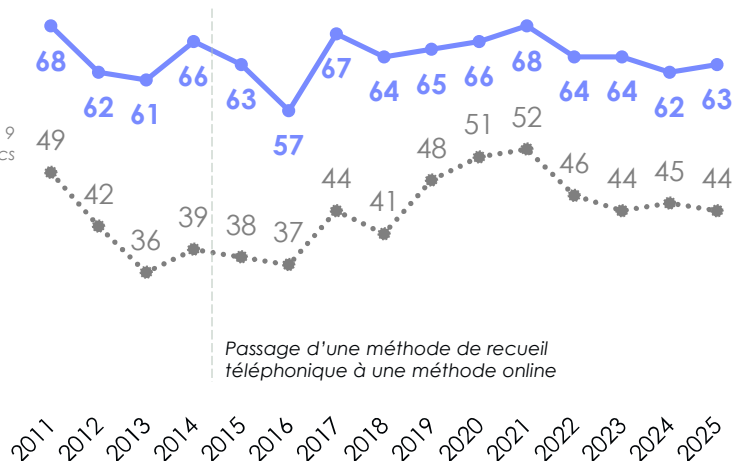
L'opinion des Français et la satisfaction des usagers se stabilisent toutes les deux depuis les dernières années



Opinion des Français concernant l'action de l'Etat dans le domaine de la police et de la gendarmerie

ST Bonne opinion

Moyenne des 9 services publics étudiés



Passage d'une méthode de recueil téléphonique à une méthode online

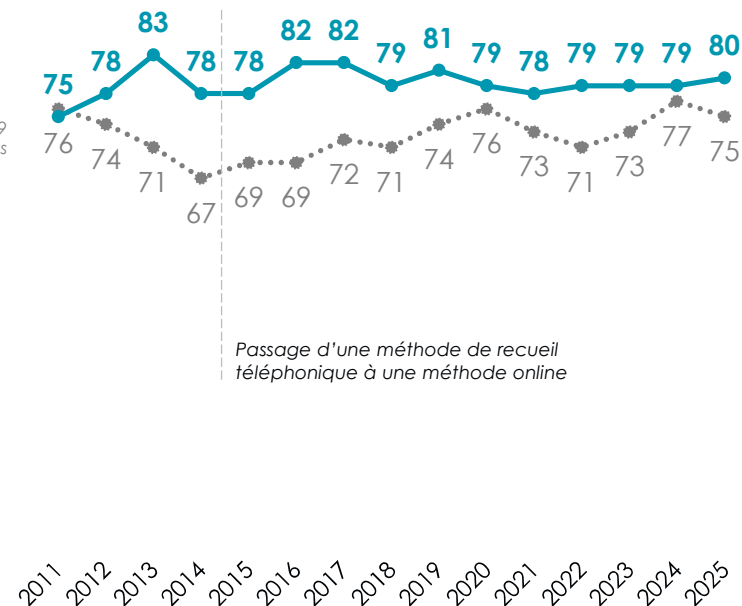
Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? La police et la gendarmerie

Base : A tous, en %

Satisfaction des usagers concernant l'action de la police et de la gendarmerie

ST Satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



Passage d'une méthode de recueil téléphonique à une méthode online

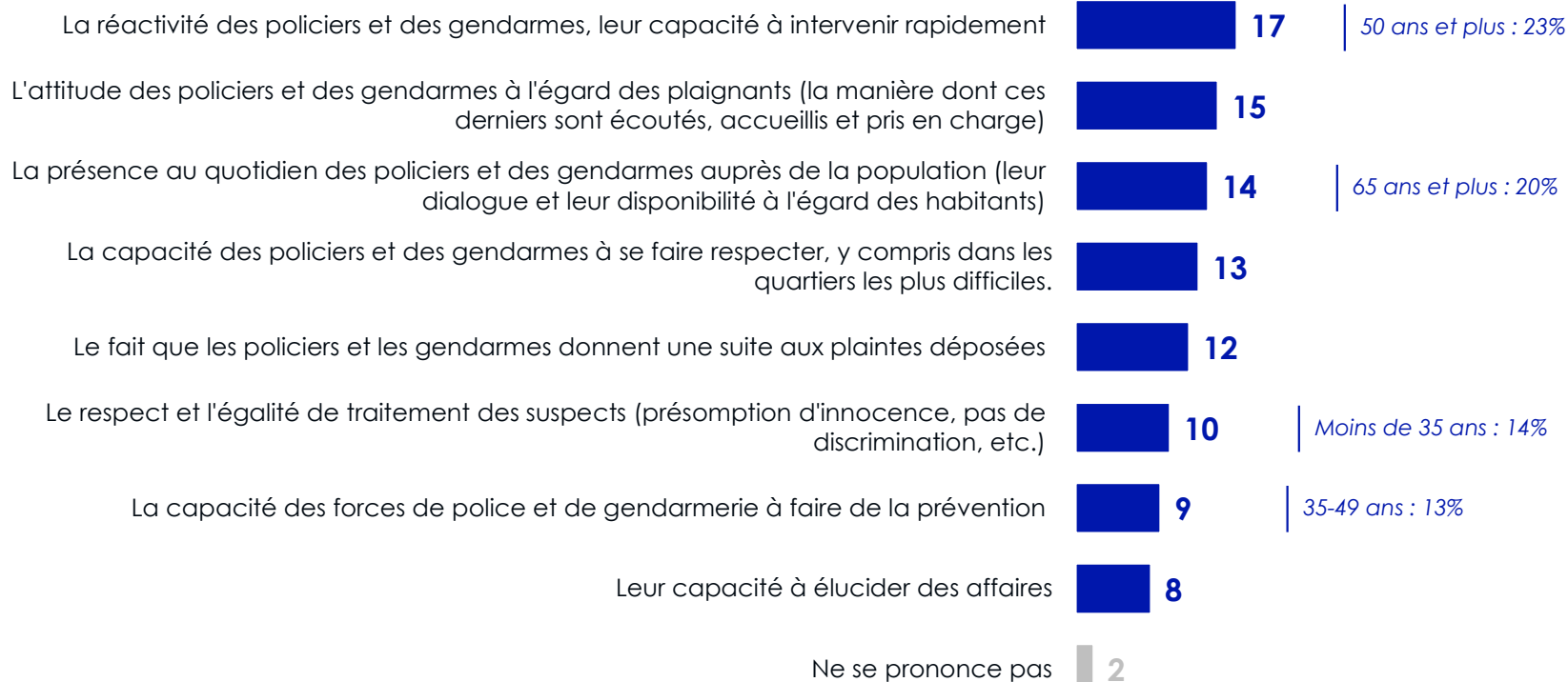
Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la police ou de la gendarmerie dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elles ?

Base : Aux usagers, en %

En termes de priorité, les usagers de la police et de la gendarmerie attendent d'abord de la réactivité de la part des agents, avant une écoute attentive et une présence sur le terrain

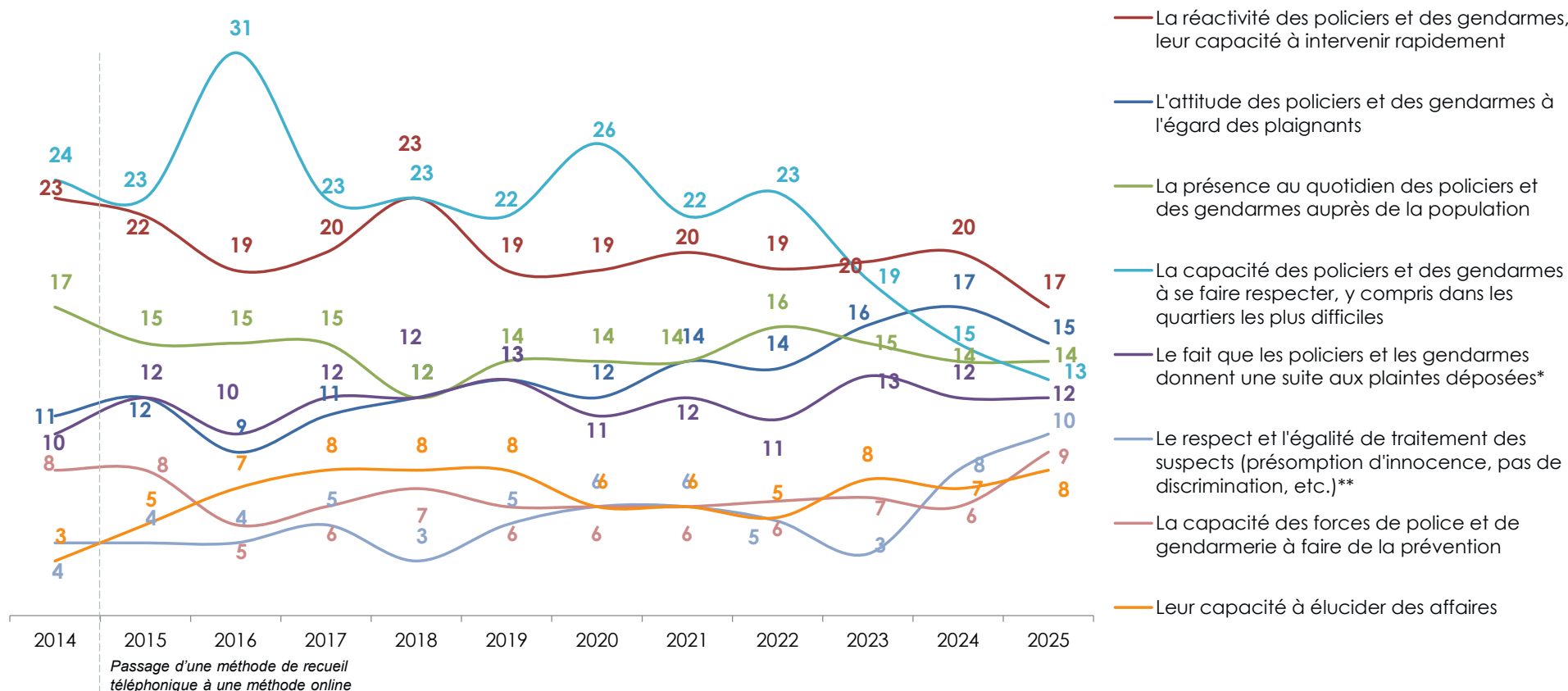


Scores significativement
supérieurs à la moyenne



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 ?
Base : Aux usagers, en %

Au fil du temps, les usagers attendent des forces de l'ordre qu'elles fassent preuve de davantage d'empathie (que ce soit vis-à-vis des plaignants ou des suspects), au détriment de leur capacité à se faire respecter, tendancielllement à la baisse



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 ?
Base : Aux usagers, en %

* jusqu'en 2021, l'intitulé était : le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées

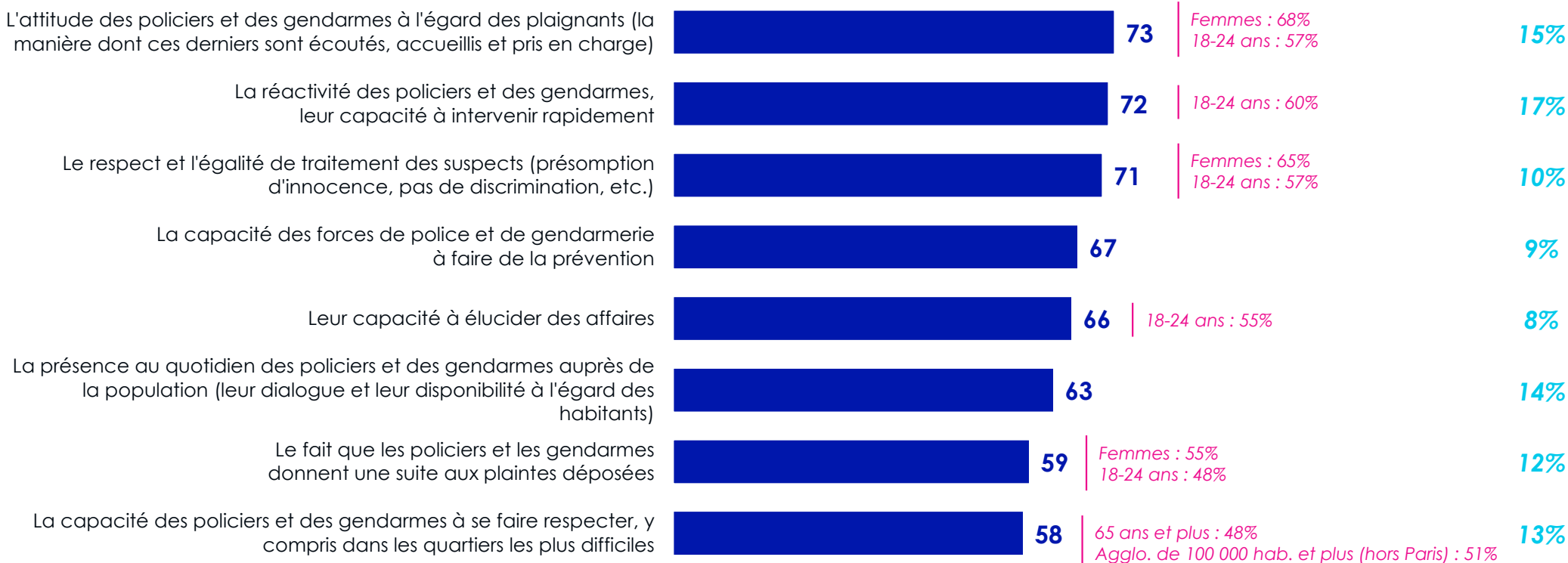
** jusqu'en 2023, l'intitulé était : Le respect des suspects, de la présomption d'innocence

Une large majorité d'usagers estiment que l'attitude des policiers et des gendarmes à l'égard des plaignants, leur réactivité et l'égalité de traitement des suspects sont satisfaisantes



Scores significativement inférieurs à la moyenne

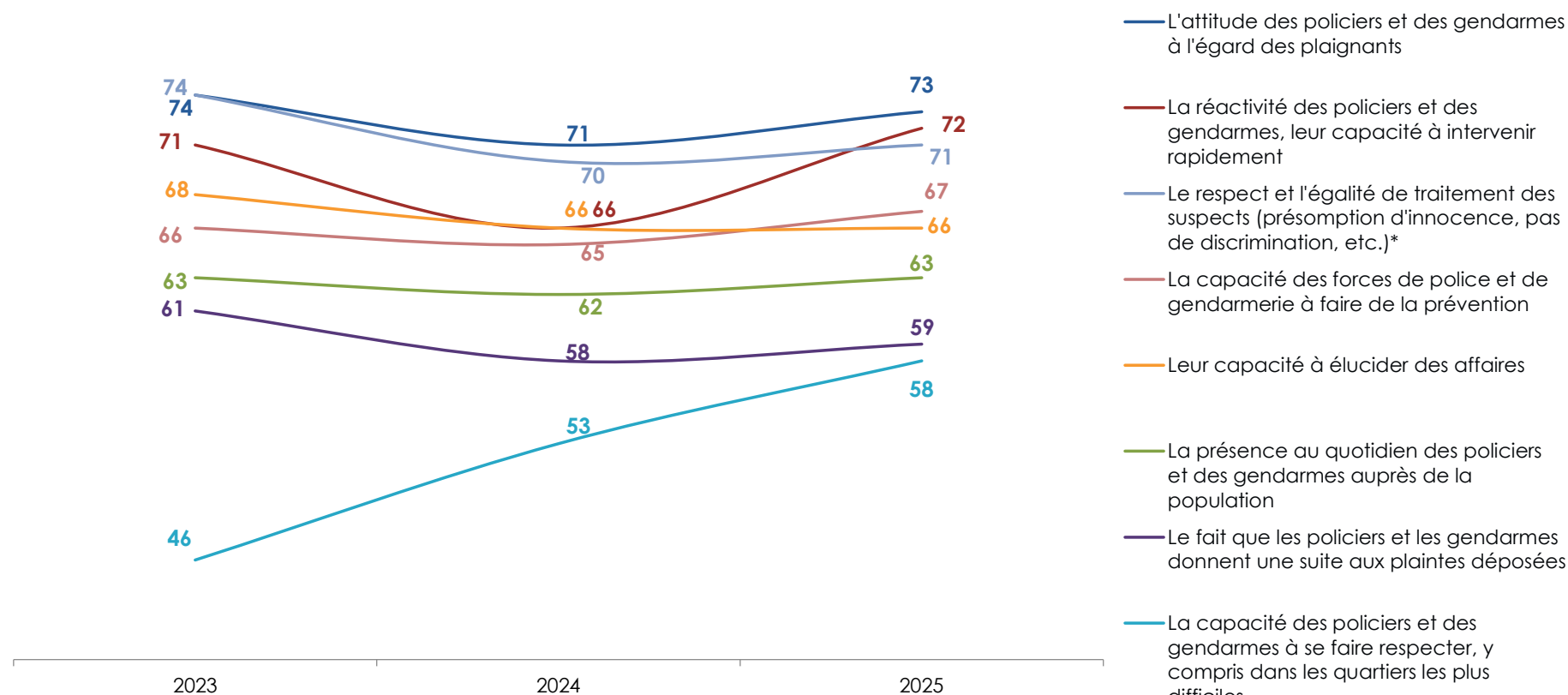
Niveau d'importance pour les usagers



Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la police et de la gendarmerie ?

Base : Aux usagers, en % de réponses « **Satisfaisante** »

La satisfaction des usagers à l'égard de la police et de la gendarmerie est stable depuis l'an dernier sur la plupart des différentes attentes, et s'améliore nettement en ce qui concerne la capacité à se faire respecter (+5 pts) et à intervenir rapidement (+6 pts)



Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la police et de la gendarmerie ?

Base : Aux usagers, en % de réponses « **Satisfaisante** »

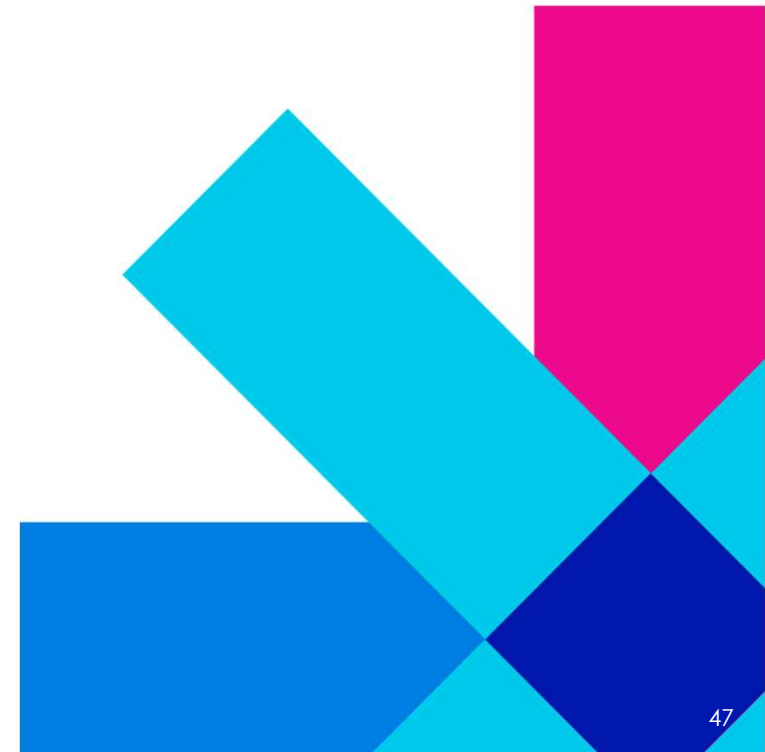
* jusqu'en 2023, l'intitulé était : Le respect des suspects, de la présomption d'innocence

Résultats par service public

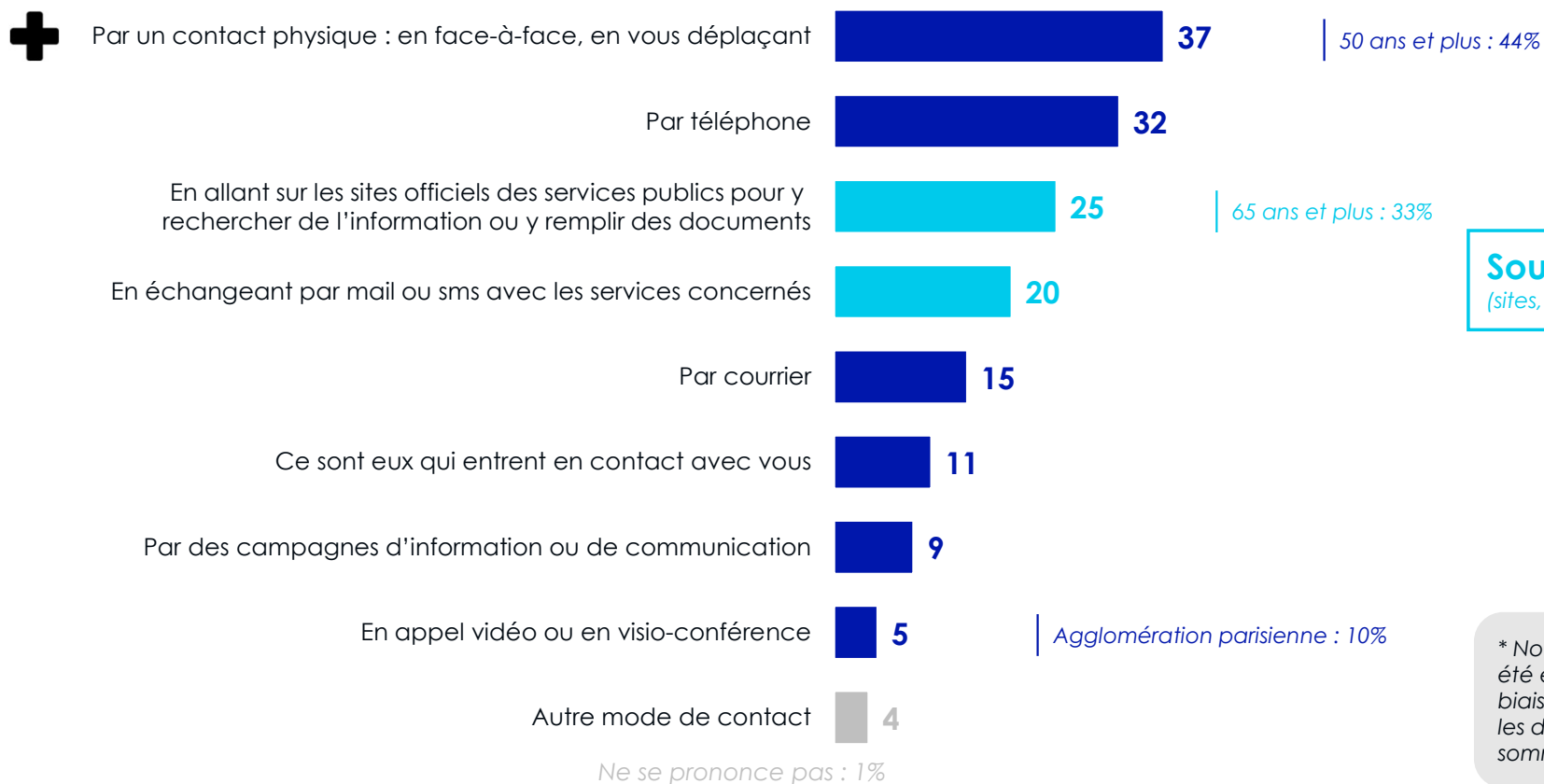
La santé publique

Les usagers de ce service public étaient identifiés en répondant positivement à la question :

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 ?



En cumulant le contact via les sites ainsi que les mails et sms, les usagers déclarent être généralement en contact avec les services de santé publique, d'abord par internet, en face-à-face puis par téléphone

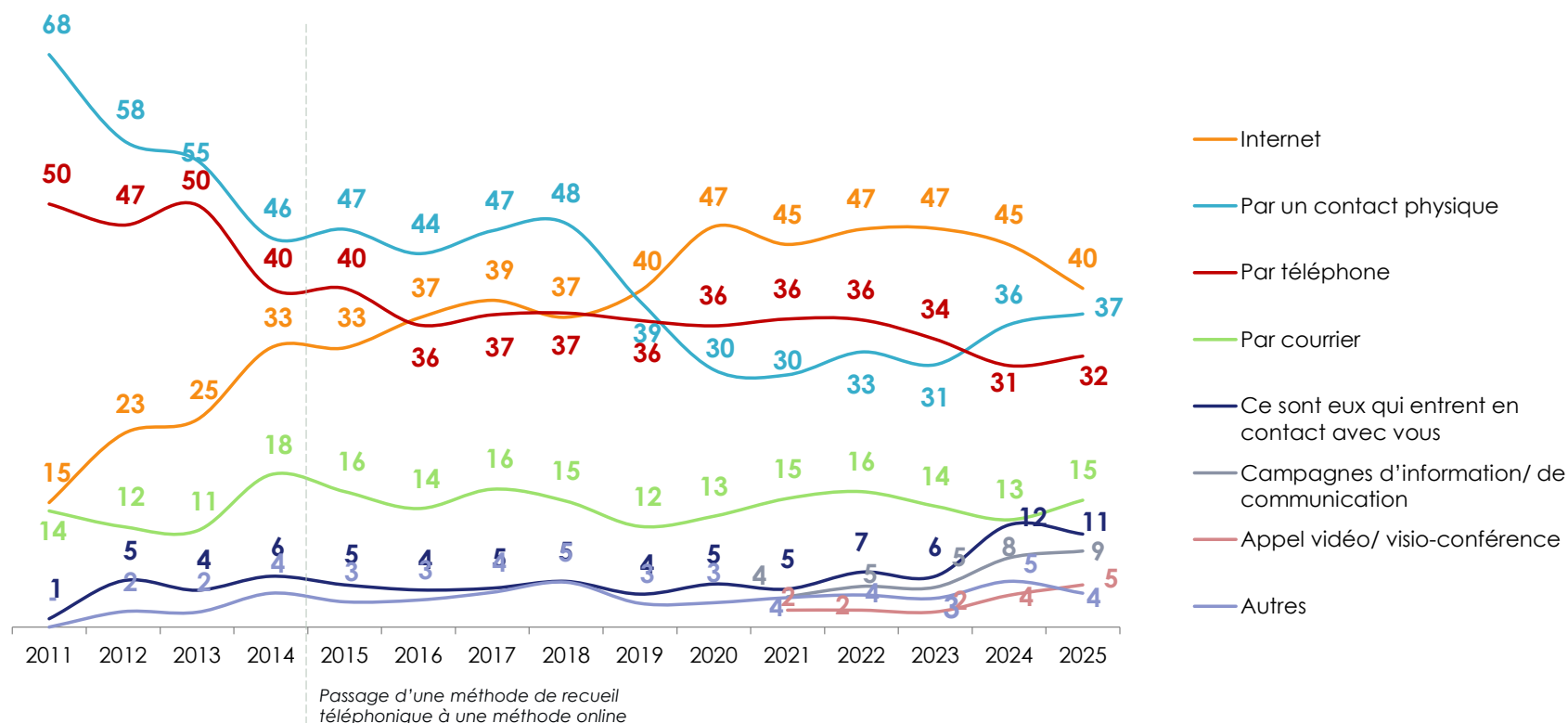


Sous-total Internet : 40%
(sites, mail et SMS)*

* Note de lecture : 40% des répondants ont été en contact avec ce service public par le biais de sites officiels ou par mails et sms, ou les deux. Le sous-total n'est donc pas une somme arithmétique des deux réponses.

En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les services de santé publique ? – Plusieurs réponses possibles
Base : Aux usagers, en %

Si, au cours des années 2010, l'usage d'internet pour prendre contact avec les services de santé publique s'est répandu, il apparaît en recul depuis 2023, au profit d'un contact physique, en hausse depuis la même année



En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les services de santé publique ? – Plusieurs réponses possibles

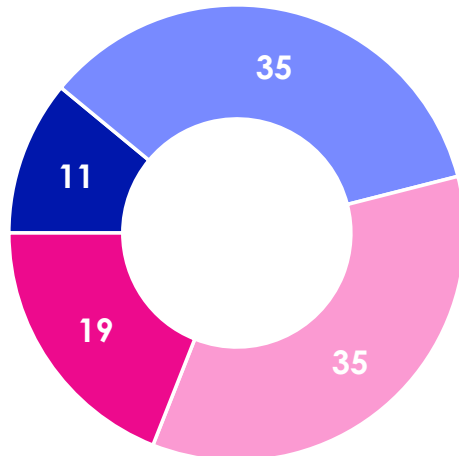
Base : Aux usagers, en %

En dépit d'une opinion contrastée des Français en ce qui concerne l'action de l'Etat en matière de santé publique, les usagers affirment en être majoritairement satisfaits, notamment les plus âgés

Opinion des Français concernant l'action de l'Etat dans le domaine de la santé publique

Bonne opinion : 46%

Hommes : 48%
Moins de 35 ans : 55%
Agglomération parisienne : 50%



- Très bonne opinion
- Plutôt bonne opinion
- Plutôt mauvaise opinion
- Très mauvaise opinion

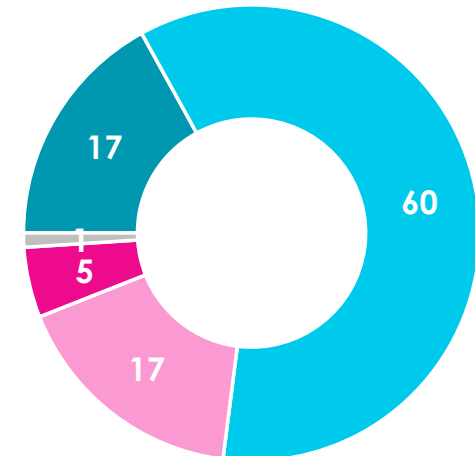
Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? La santé publique

Base : A tous, en %

Satisfaction des usagers concernant le système de santé publique

Satisfait : 77%

65 ans et plus : 85%



Mécontent : 22%

Femmes : 24%
35-49 ans : 27%

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt mécontent
- Très mécontent
- Ne se prononce pas

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 ?

Base : Aux usagers, en %

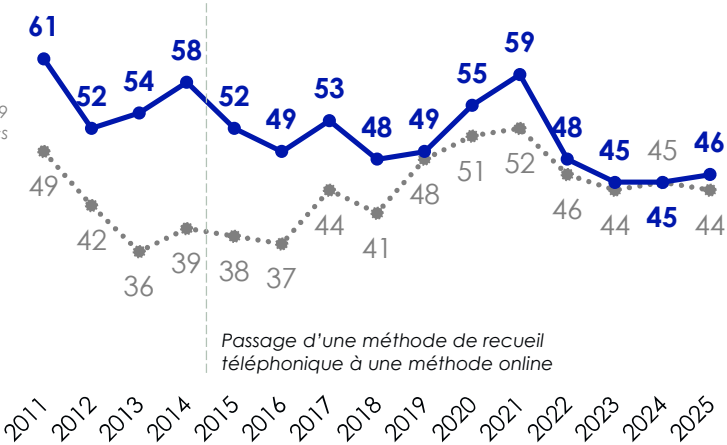
Si l'opinion des Français concernant l'action en santé publique se stabilise après une chute de 11 points entre 2021 et 2022, la satisfaction des usagers se redresse, en hausse de 4 points en 2 ans



Opinion des Français concernant l'action de l'Etat dans le domaine de la santé publique

ST Bonne opinion

Moyenne des 9 services publics étudiés

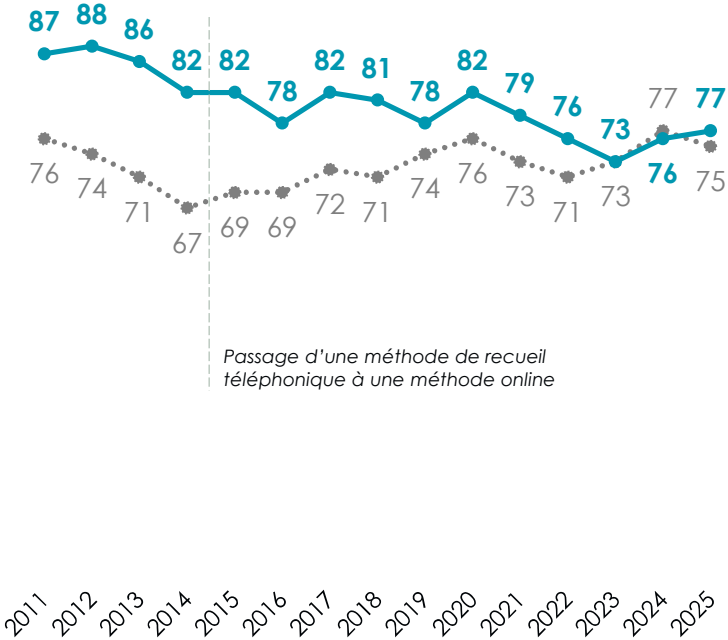


Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? La santé publique
Base : A tous, en %

Satisfaction des usagers concernant le système de santé publique

ST Satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



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 ?
Base : Aux usagers, en %

Les usagers affirment que la qualité des soins reçus, la rapidité d'accès aux examens et aux soins ainsi que leur gratuité constituent les dimensions les plus importantes de l'action publique en matière de santé publique

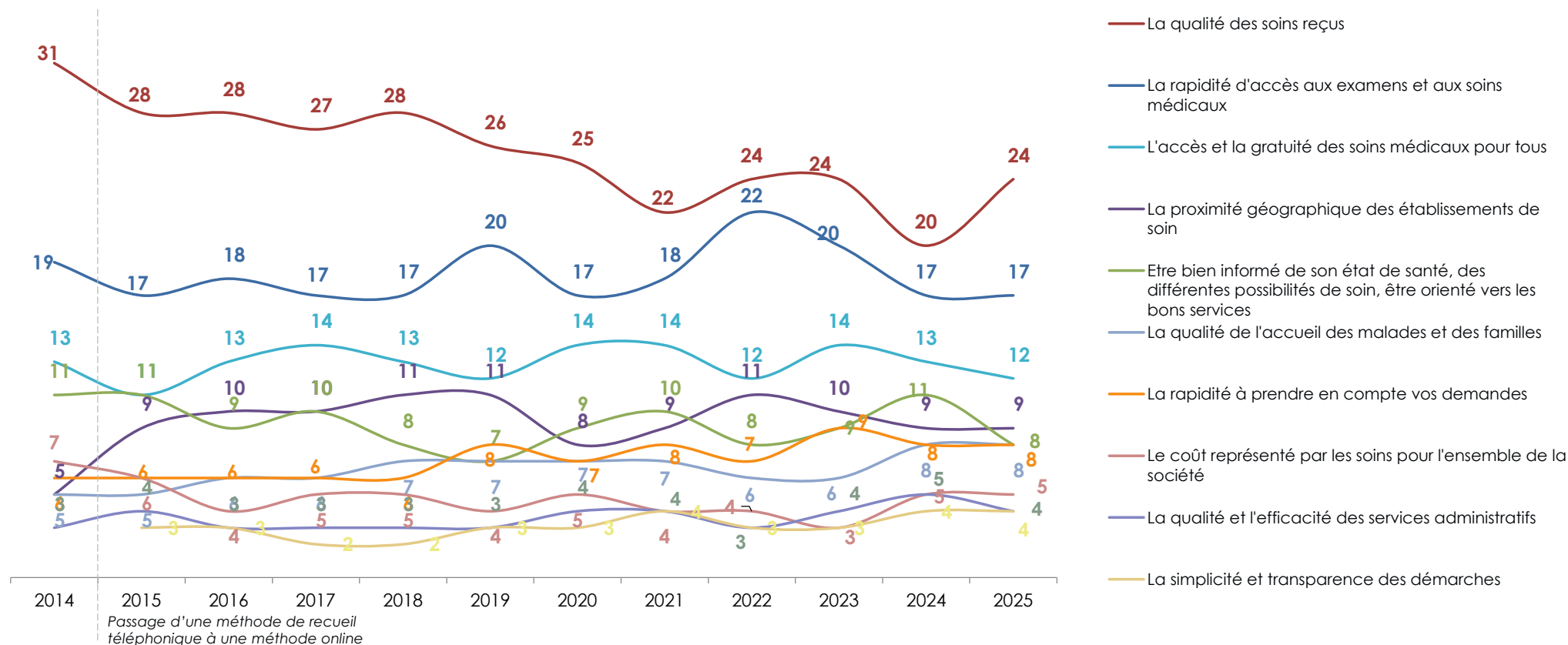
Scores significativement
supérieurs à la moyenne



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 ?

Base : Aux usagers, en %

Au cours des 10 dernières années, on observe que l'importance accordée par les usagers aux différentes dimensions est plutôt stable. Celle accordée à la qualité des soins est en hausse cette année après une baisse tendancielle.



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 ?

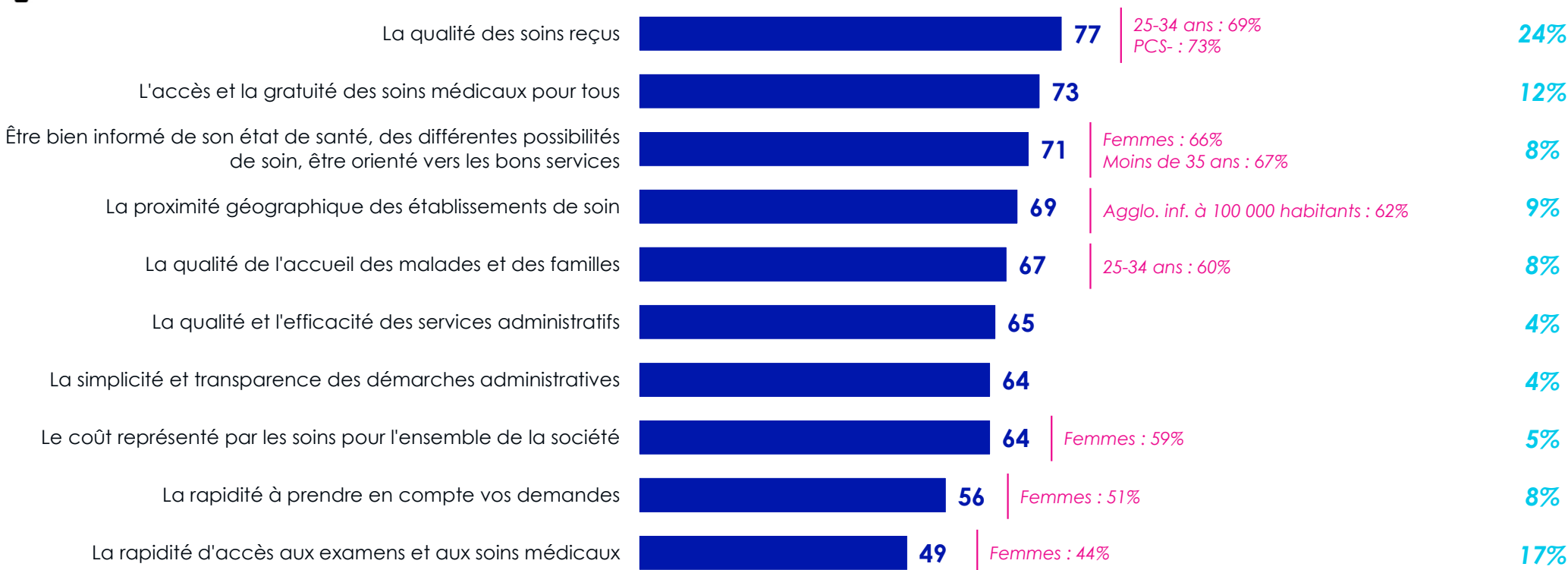
Base : Aux usagers, en %

Si la plupart de ces points jouissent d'une bonne satisfaction de la part des usagers, ceux-ci sont un peu plus critiques en ce qui concerne la rapidité à laquelle les services prennent en compte leurs demandes et celle avec laquelle ils peuvent accéder aux examens et aux soins



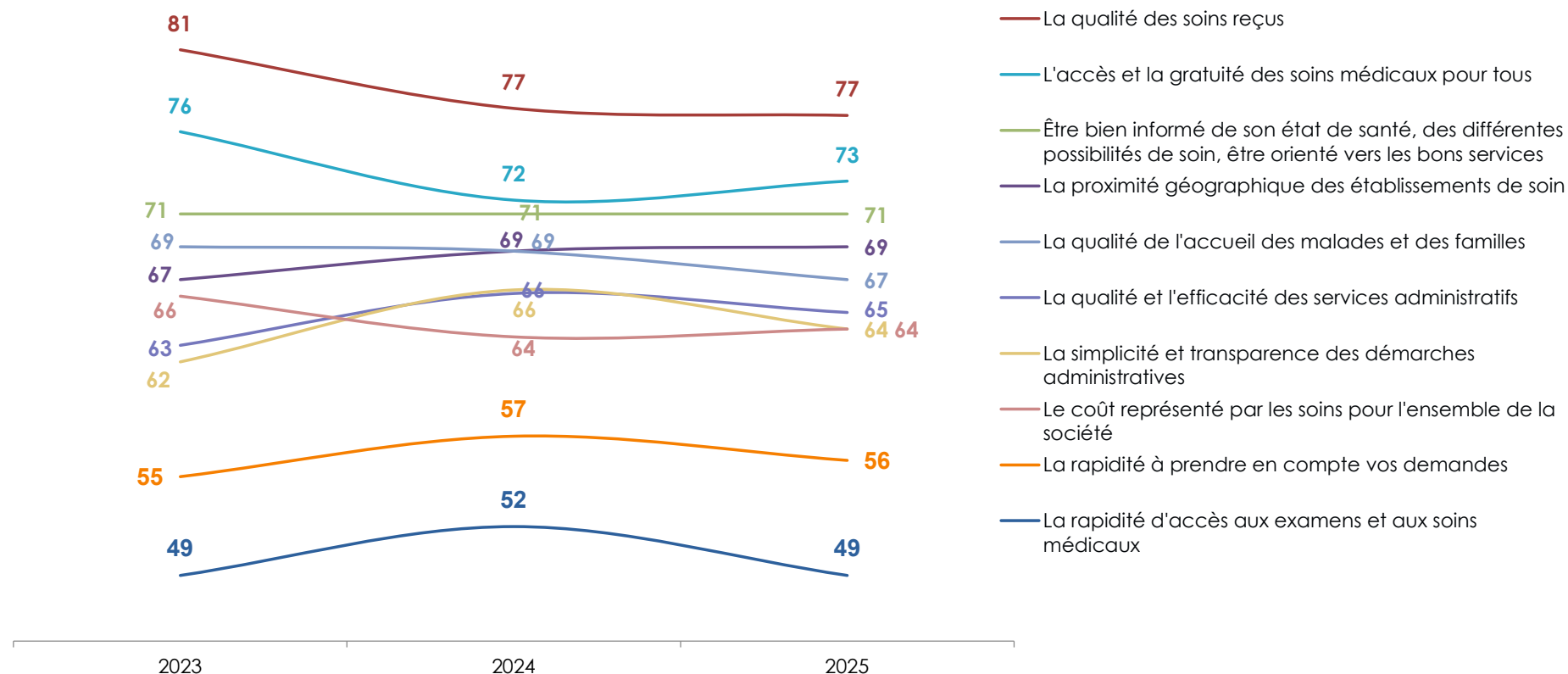
Niveau d'importance pour les usagers

Scores significativement inférieurs à la moyenne



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... ?
Base : Aux usagers, en % de réponses « **Satisfaisante** »

De manière générale les perceptions des usagers quant à l'action des services de santé publics s'inscrivent dans une relative stabilité depuis 2 ans



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... ?
Base : Aux usagers, en % de réponses « **Satisfaisante** »

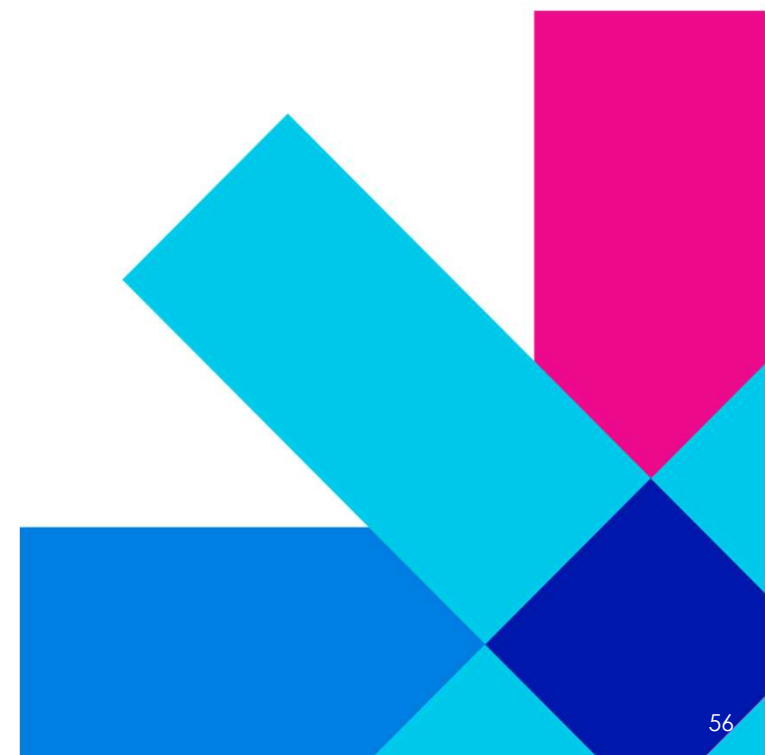
Résultats par service public

L'éducation nationale

Les usagers de ce service public étaient identifiés en répondant positivement à l'un ou l'autre des questions suivantes (selon leur profil) :

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 (cela peut être un BTS, un IUT, un IUP, un IEP, une Ecole d'ingénieurs, de journalisme, etc.) ?

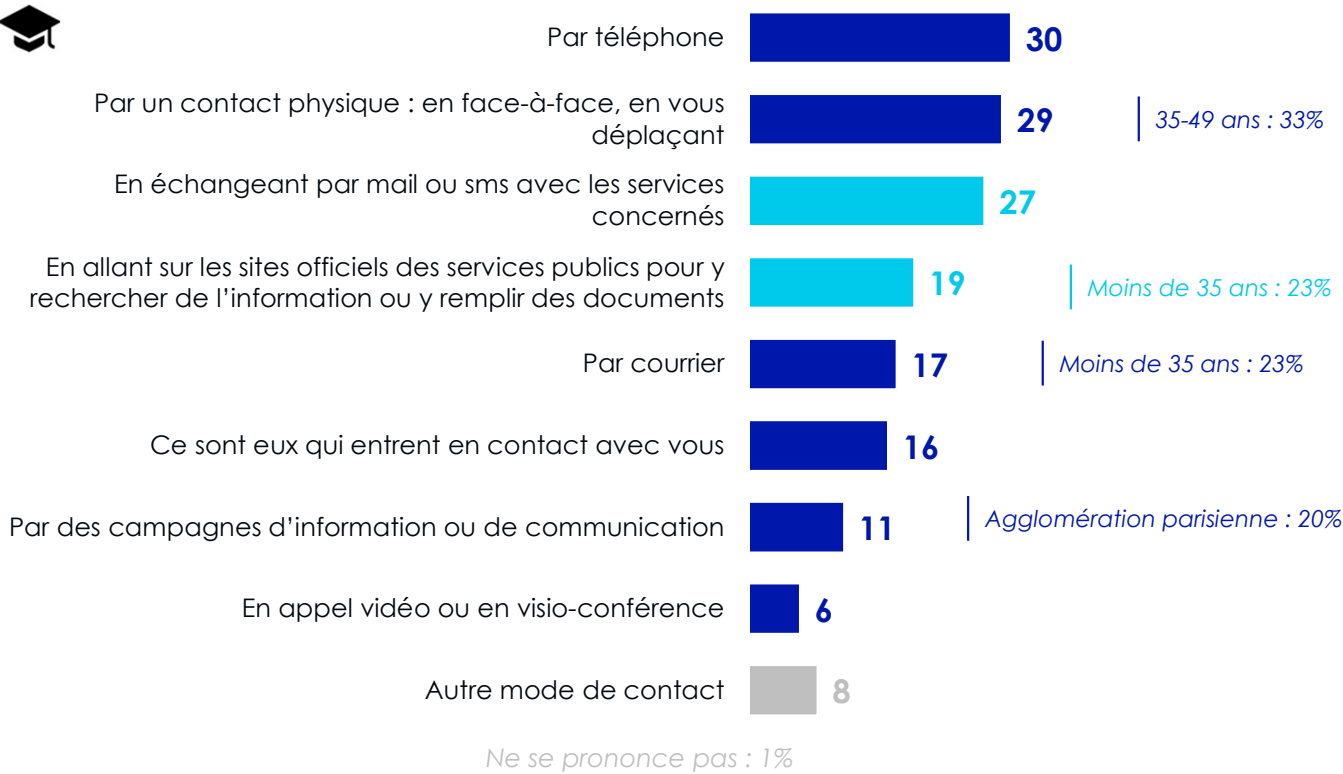
Vous personnellement, êtes-vous actuellement scolarisé dans une école publique, que ce soit un collège, un lycée ou un établissement du supérieur, c'est-à-dire une université, une classe préparatoire ou une grande école publique (cela peut être un BTS, un IUT, un IUP, un IEP, une Ecole d'ingénieurs, de journalisme, etc.) ?



En cumulant le contact via les sites internet avec les mails et sms, Internet s'impose comme le moyen de contact le plus utilisé, à la fois par les parents et les élèves, devant le téléphone et le contact physique



Auprès des parents Auprès des élèves



Sous-total Internet : 39%
(sites, mail et SMS)*

* Note de lecture : 39% des répondants ont été en contact avec ce service public par le biais de sites officiels ou par mails et sms, ou les deux. Le sous-total n'est donc pas une somme arithmétique des deux réponses.

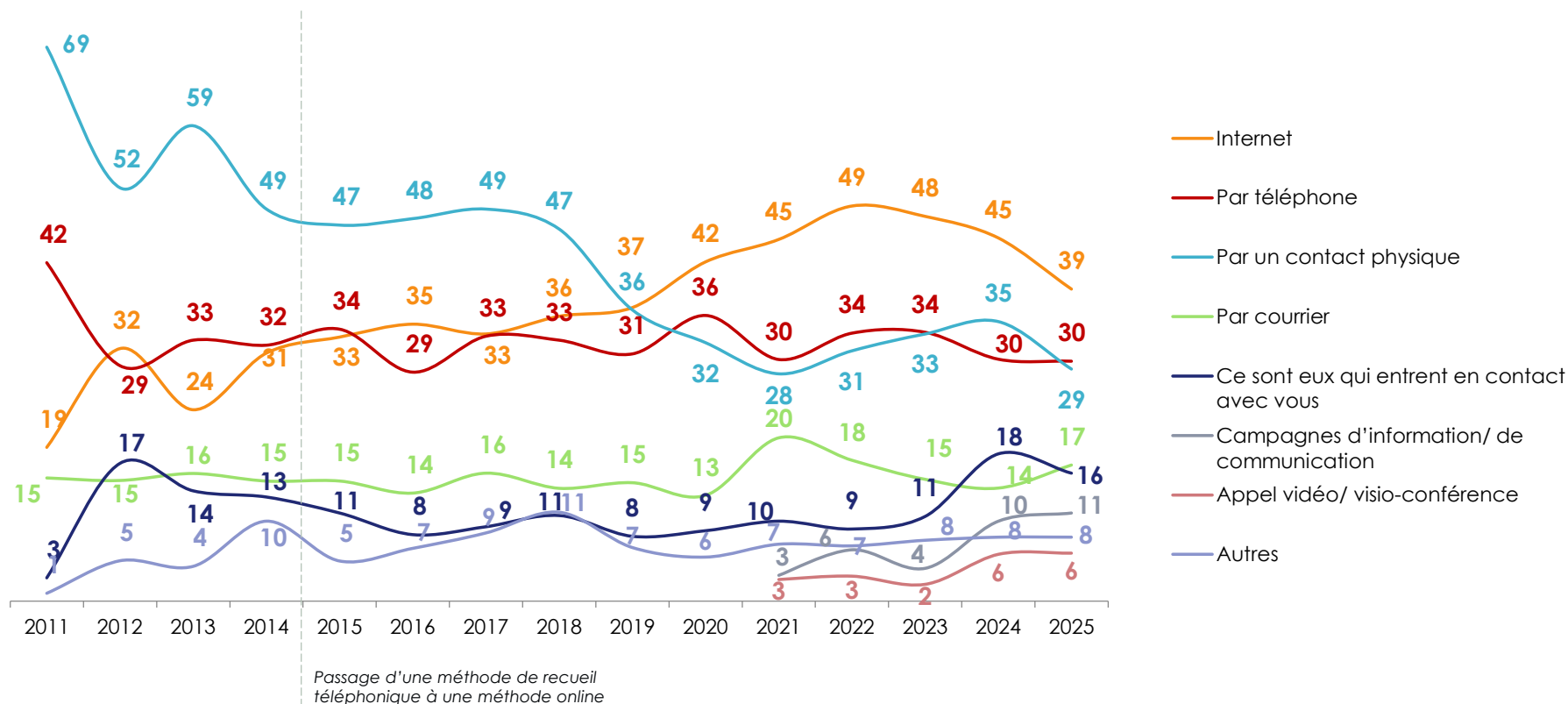
Auprès des parents	Auprès des élèves
30%	28%
29%	28%
28%	27%
17%	24%
14%	29%
17%	13%
11%	13%
6%	6%
9%	7%

En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les services de l'Education Nationale, que ce soit avec l'école primaire, le collège, le lycée que fréquente votre enfant ? – Plusieurs réponses possibles

En règle générale, et en dehors des cours auxquels vous assistez, comment êtes-vous en contact avec les services de votre collège, lycée, université, ou avec ceux de l'Education Nationale ? – Plusieurs réponses possibles

Base : Aux usagers, en %

Si le contact par internet et en face-à-face enregistre une baisse depuis l'an dernier, le contact téléphonique, les appels vidéo et les campagnes de communication s'inscrivent dans une certaine continuité



En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les services de l'Education Nationale, que ce soit avec l'école primaire, le collège, le lycée que fréquente votre enfant ? – Plusieurs réponses possibles

En règle générale, et en dehors des cours auxquels vous assistez, comment êtes-vous en contact avec les services de votre collège, lycée, université, ou avec ceux de l'Education Nationale ? – Plusieurs réponses possibles

Base : Aux usagers, en %

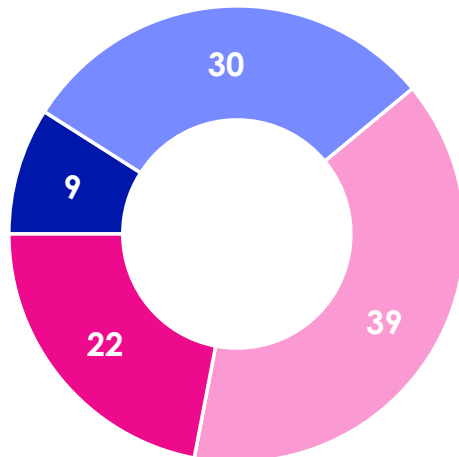
La situation de l'Education nationale montre une forte dichotomie entre une population française qui juge négativement le service public, et des usagers (qu'ils soient parents ou élèves) satisfaits de l'éducation fournie



Opinion des Français concernant l'action de l'Etat dans le domaine de l'Education nationale

Bonne opinion : 39%

25-34 ans : 43%
35-49 ans : 42%



Mauvaise opinion : 61%

15-17 ans : 71%
50 ans et plus : 65%

- Très bonne opinion
- Plutôt bonne opinion
- Plutôt mauvaise opinion
- Très mauvaise opinion

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

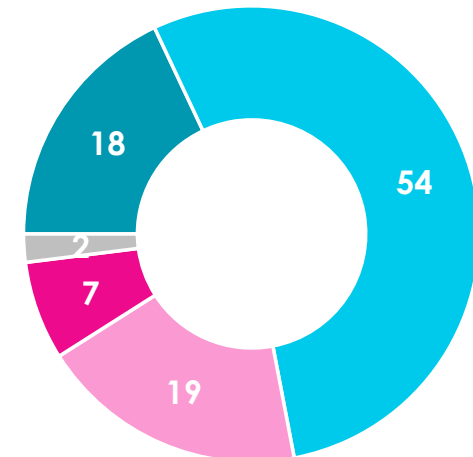
Base : A tous, en %

Satisfaction des usagers concernant l'Education nationale

Satisfait : 72%

35-49 ans : 77%

Auprès des parents : 75%
Auprès des élèves : 63%



Mécontent : 26%

15-24 ans : 34%

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt mécontent
- Très mécontent
- Ne se prononce pas

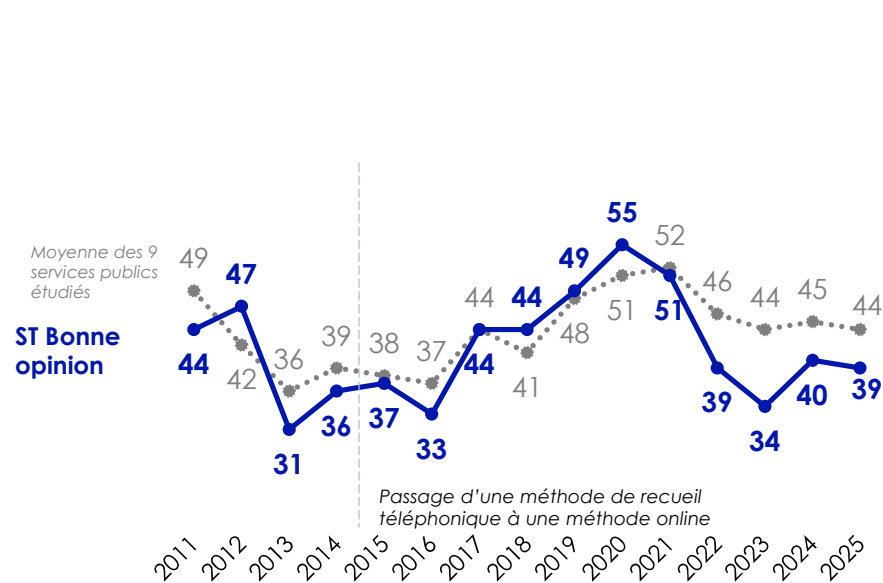
Globalement, en tant que parent d'élève / en tant qu'élève ou étudiant, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'éducation fournie [à vos enfants] dans les écoles publiques françaises, que ce soit à l'école primaire, au collège, au lycée ou dans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

Base : Aux usagers, en %

De plus, entre l'opinion du grand public et la satisfaction des usagers, les dynamiques sont discordantes : la première tend à se stabiliser, tandis que les usagers sont de plus en plus nombreux à exprimer leur satisfaction

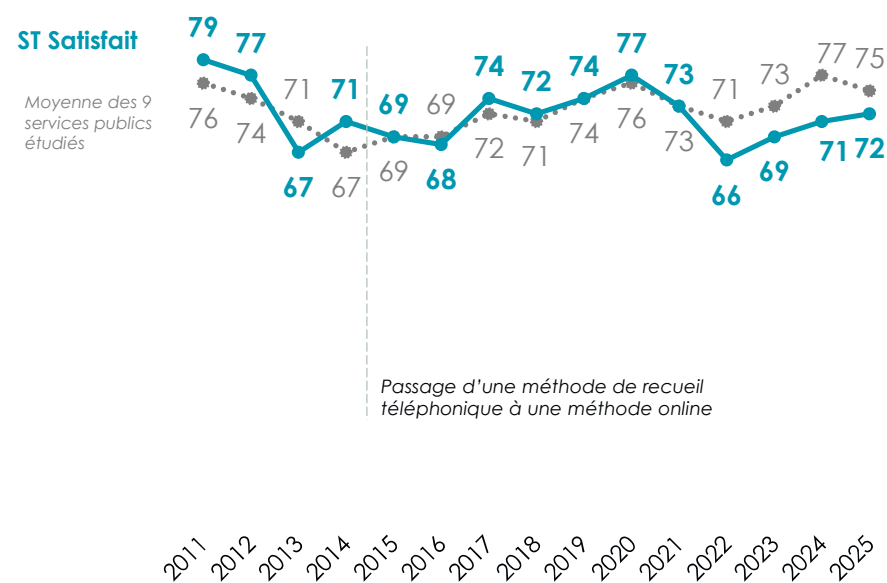


Opinion des Français concernant l'action de l'Etat dans le domaine de l'Education nationale



Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? L'Education nationale
Base : A tous, en %

Satisfaction des usagers concernant l'Education nationale



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, au lycée ou dans un établissement du supérieur ?
Base : Aux usagers, en %

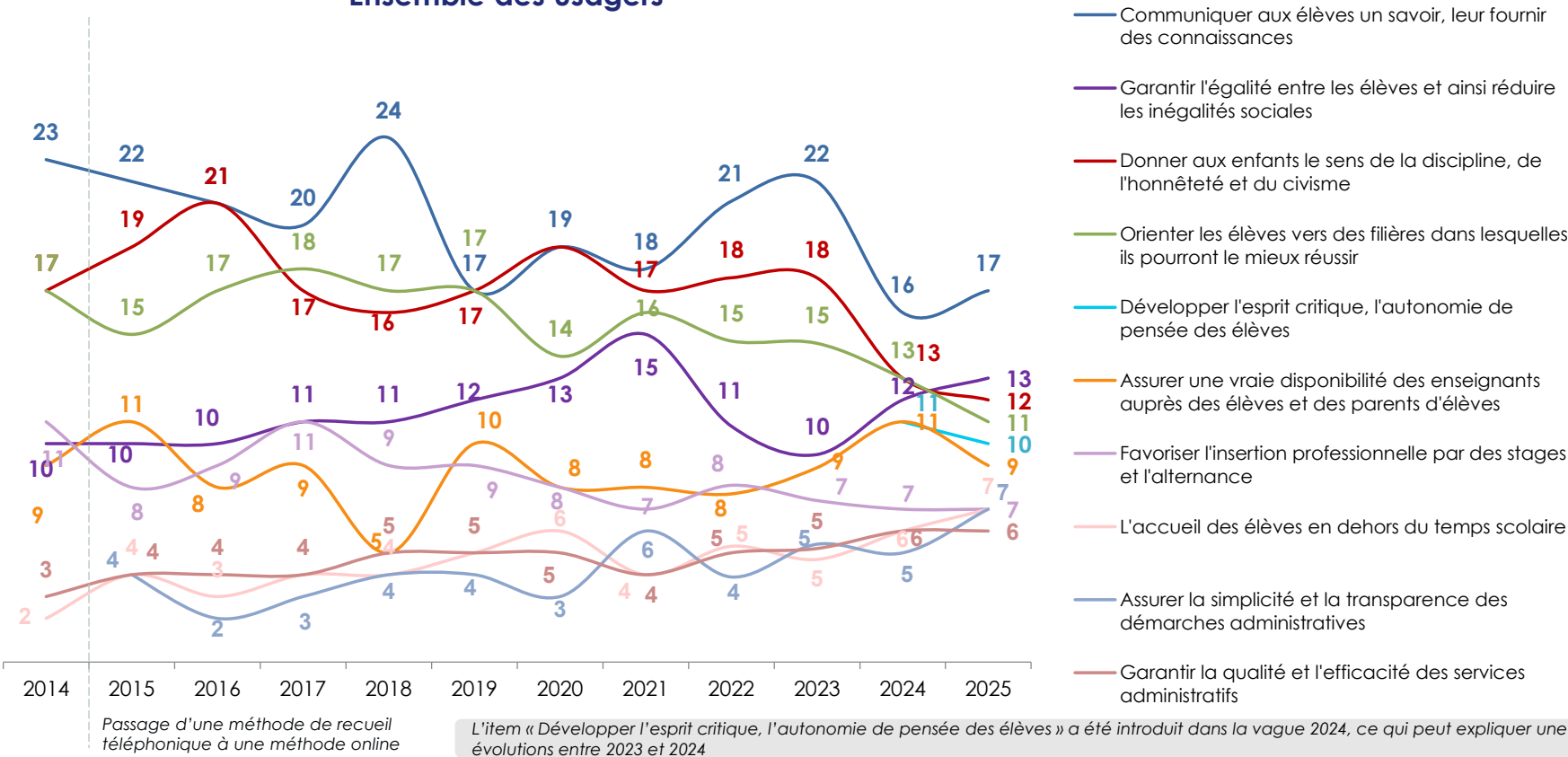
Les parents et les élèves s'accordent à penser que la réduction des inégalités sociales, la diffusion de certaines valeurs et l'orientation des élèves sont des missions prioritaires de l'Education nationale. Néanmoins la transmission de connaissances est nettement plus mise en avant par les parents.



Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale ?
 Parmi les différents points suivants et en tant qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale ?
 Base : Aux usagers, en %

Sur le long terme, les usagers affirment moins qu'avant que la transmission d'un savoir, de la discipline ou l'orientation des élèves sont des priorités pour l'éducation nationale

Ensemble des usagers

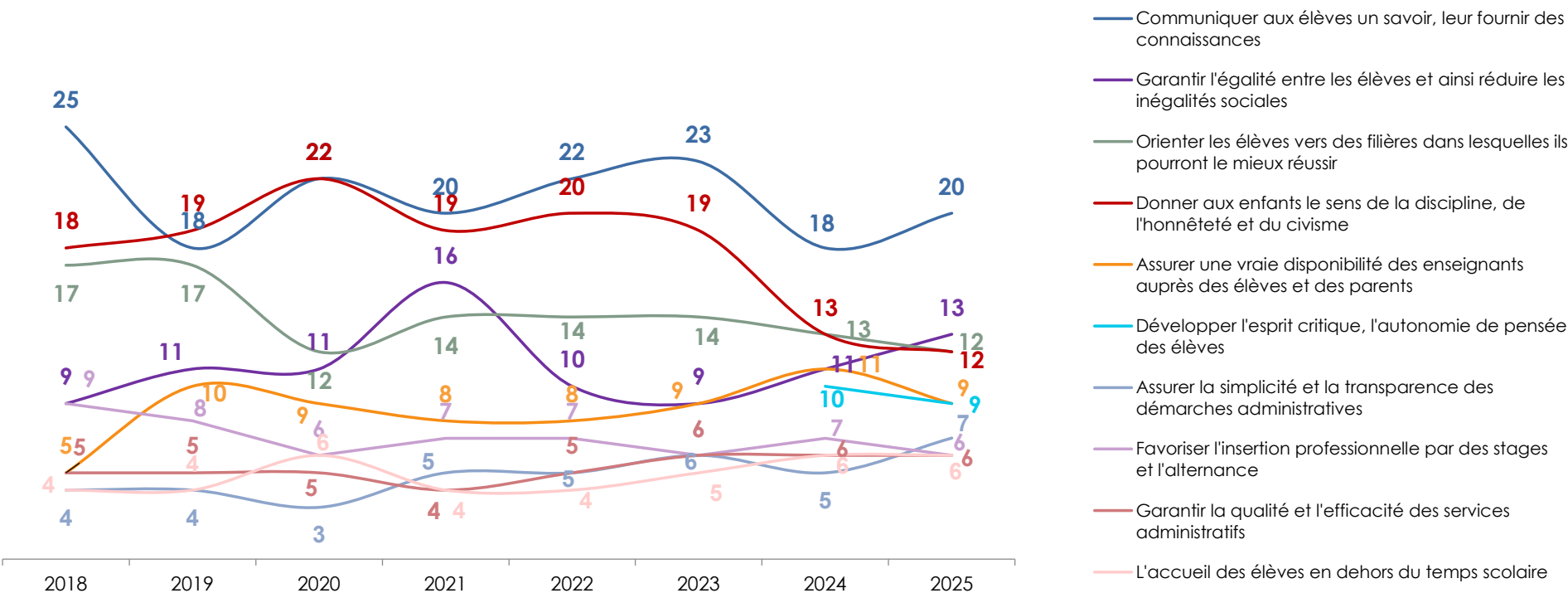


Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale ?
Parmi les différents points suivants et en tant qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale ?
Base : Aux usagers, en %

Evolution de la satisfaction des usagers de l'Education nationale : focus sur les parents d'élèves



Parents d'élèves

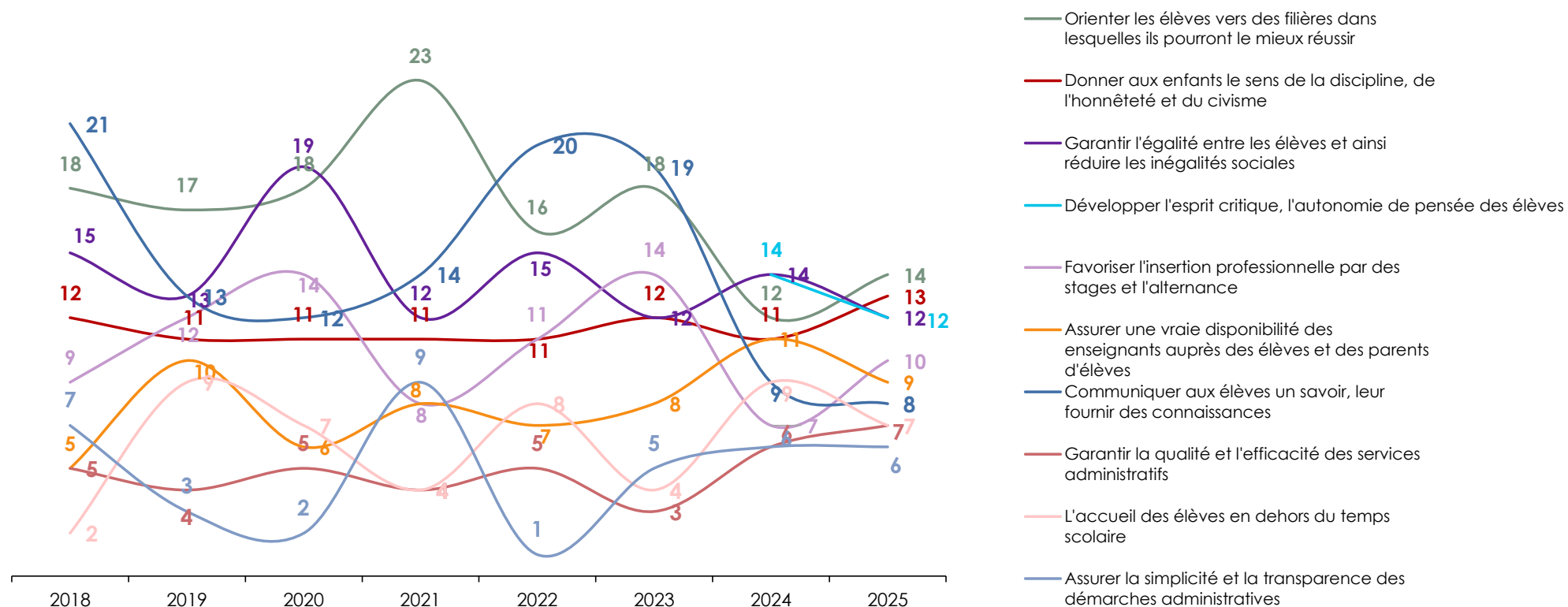


L'item « Développer l'esprit critique, l'autonomie de pensée des élèves » a été introduit dans la vague 2024, ce qui peut expliquer une partie des évolutions entre 2023 et 2024

Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale ?
Base : Aux usagers, en %

Evolution de la satisfaction des usagers de l'Education nationale : focus sur les élèves / étudiants

Elèves / étudiants



L'item « Développer l'esprit critique, l'autonomie de pensée des élèves » a été introduit dans la vague 2024, ce qui peut expliquer une partie des évolutions entre 2023 et 2024

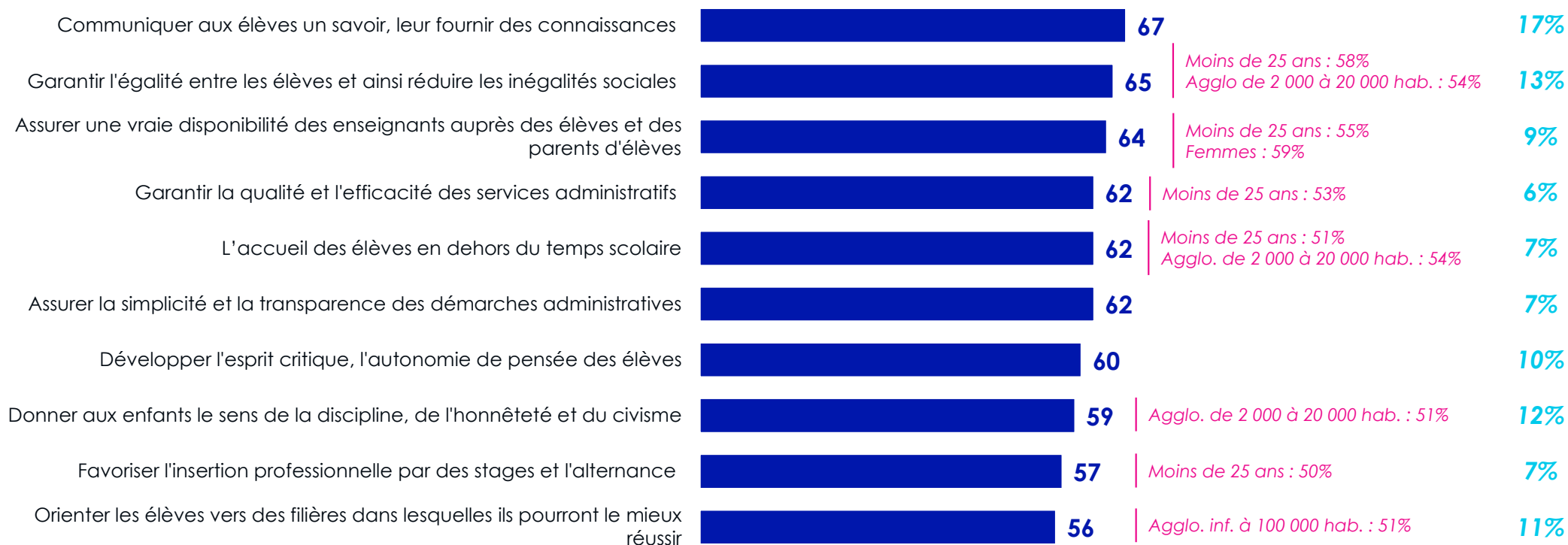
Parmi les différents points suivants et en tant qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale ?
Base : Aux usagers, en %

Les usagers apparaissent plutôt satisfaits de l'ensemble des missions dévolues à l'Education nationale, en particulier communiquer un savoir, réduire les inégalités entre les élèves et assurer une disponibilité des enseignants



Scores significativement inférieurs à la moyenne

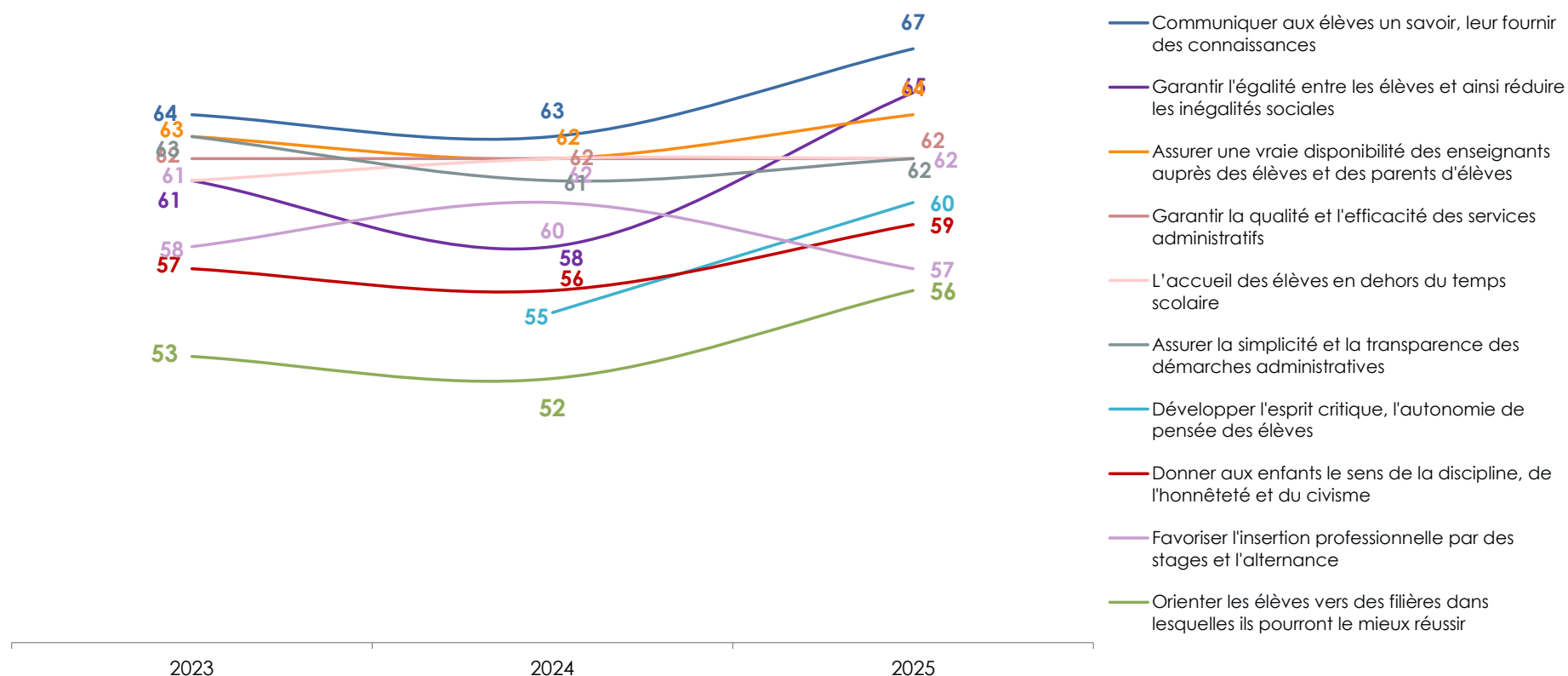
Niveau d'importance pour les usagers



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

Base : Aux usagers, en % de réponse « **Satisfaisante** »

Une satisfaction en hausse sur l'ensemble des dimensions par rapport à l'an dernier, sauf en ce qui concerne l'insertion professionnelle



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

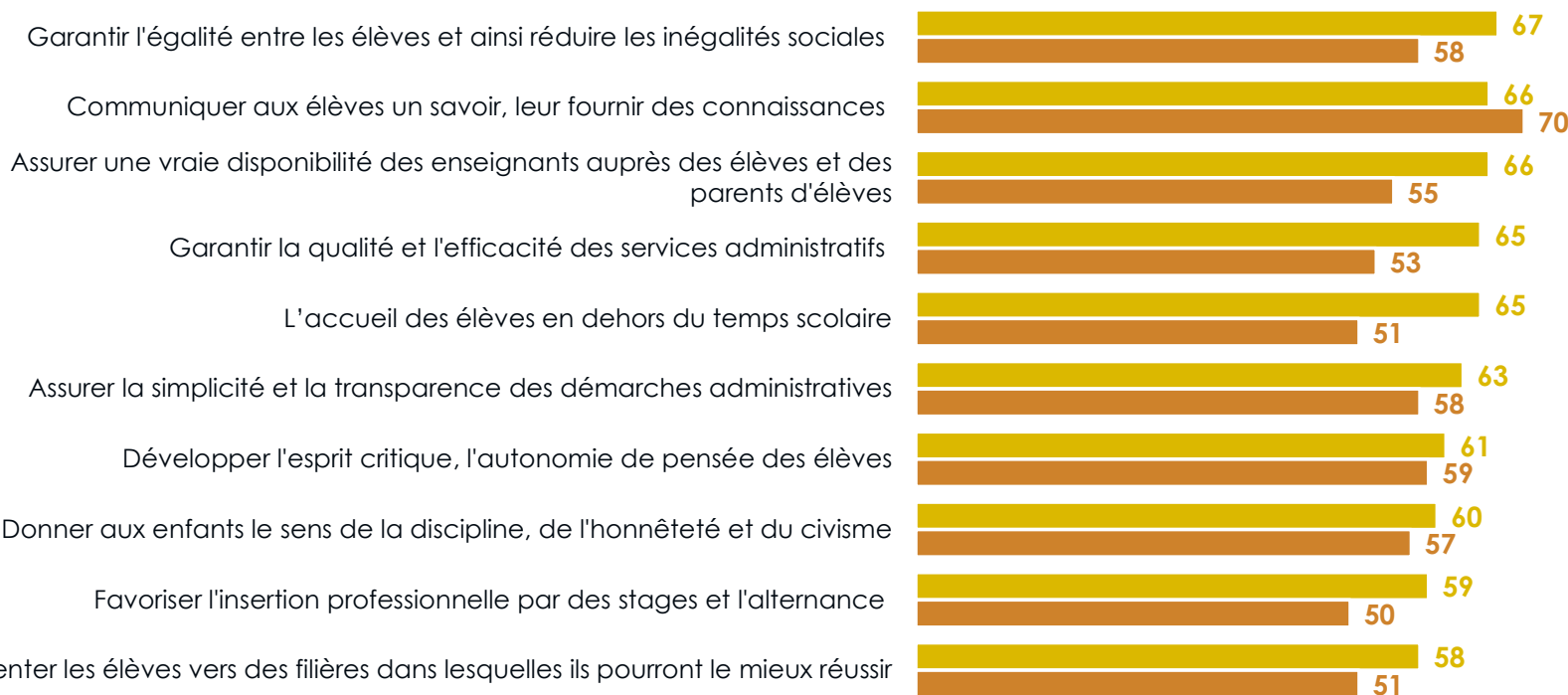
Base : Aux usagers, en % de réponse « **Satisfaisante** »

De manière générale, les parents d'élèves expriment une meilleure satisfaction que les élèves sur l'ensemble des missions de l'Education nationale sauf en ce qui concerne la transmission d'un savoir, plus élevée auprès des élèves



Niveau d'importance pour les usagers

Parents Élèves



■ Parents ■ Elèves

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

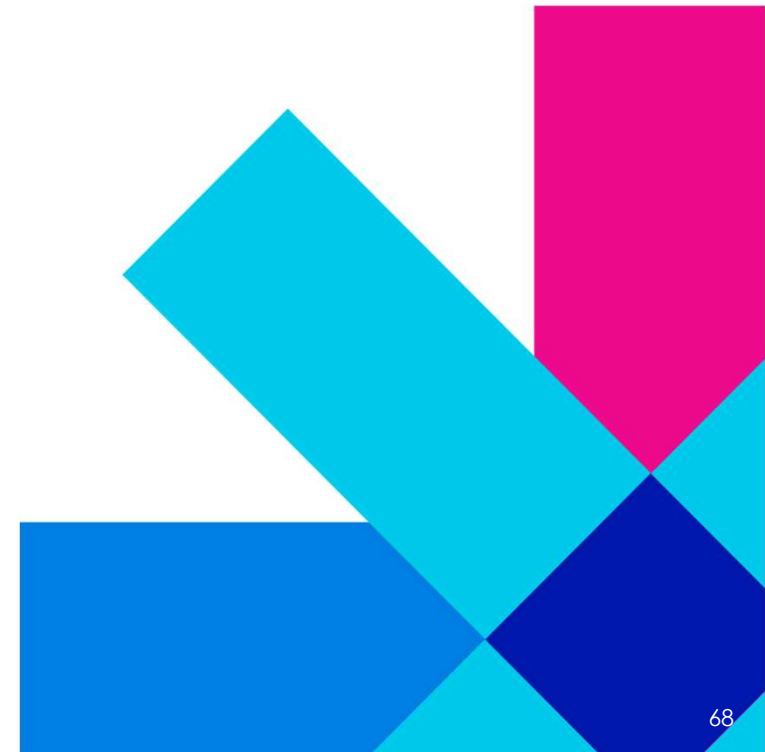
Base : Aux usagers, en % de réponse « **Satisfaisante** »

Résultats par service public

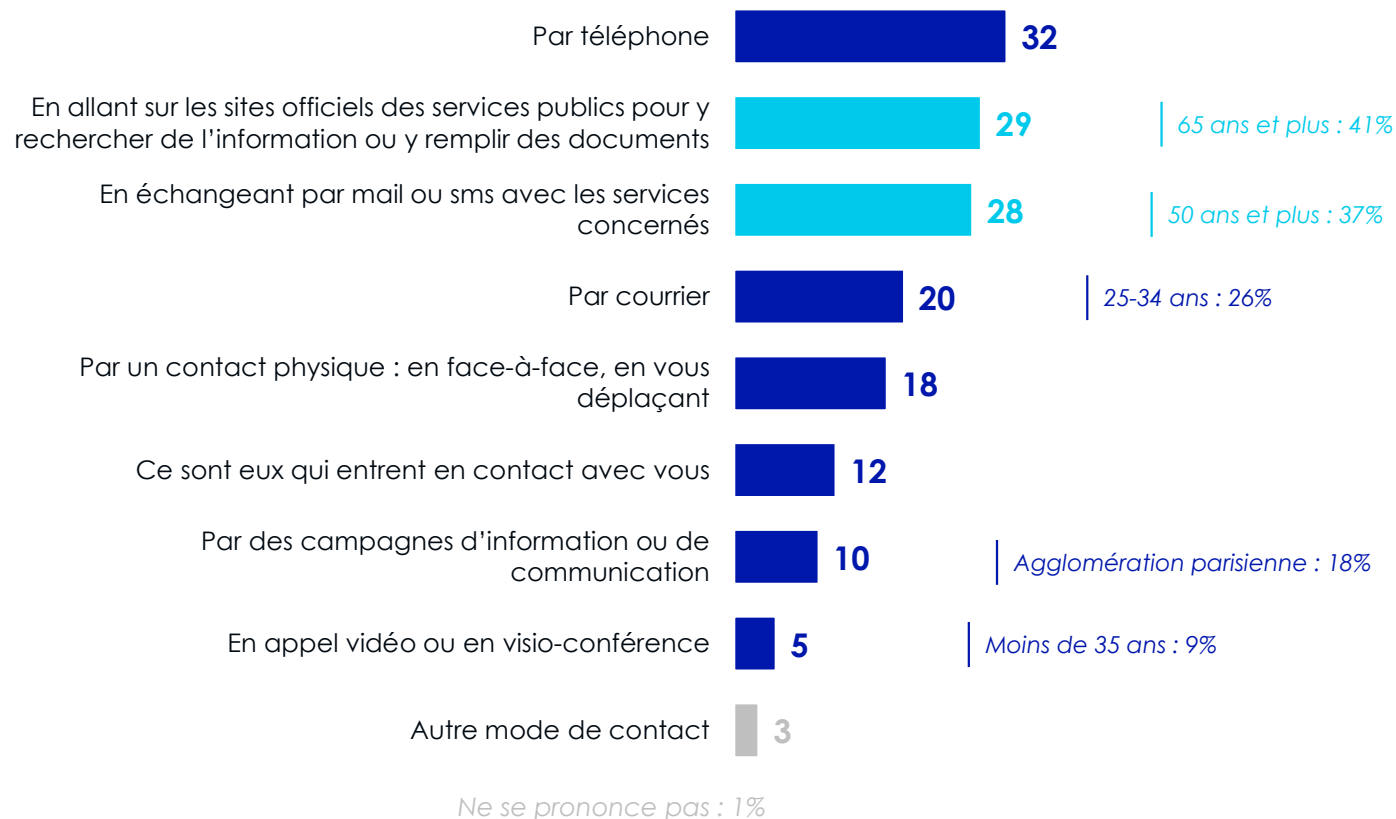
La sécurité sociale

Les usagers de ce service public étaient identifiés en répondant positivement à la question :

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 ?



Les usagers d'un service de sécurité sociale affirment être avant tout en contact avec lui par Internet, autant en allant sur les sites officiels qu'en échangeant par mail ou par sms

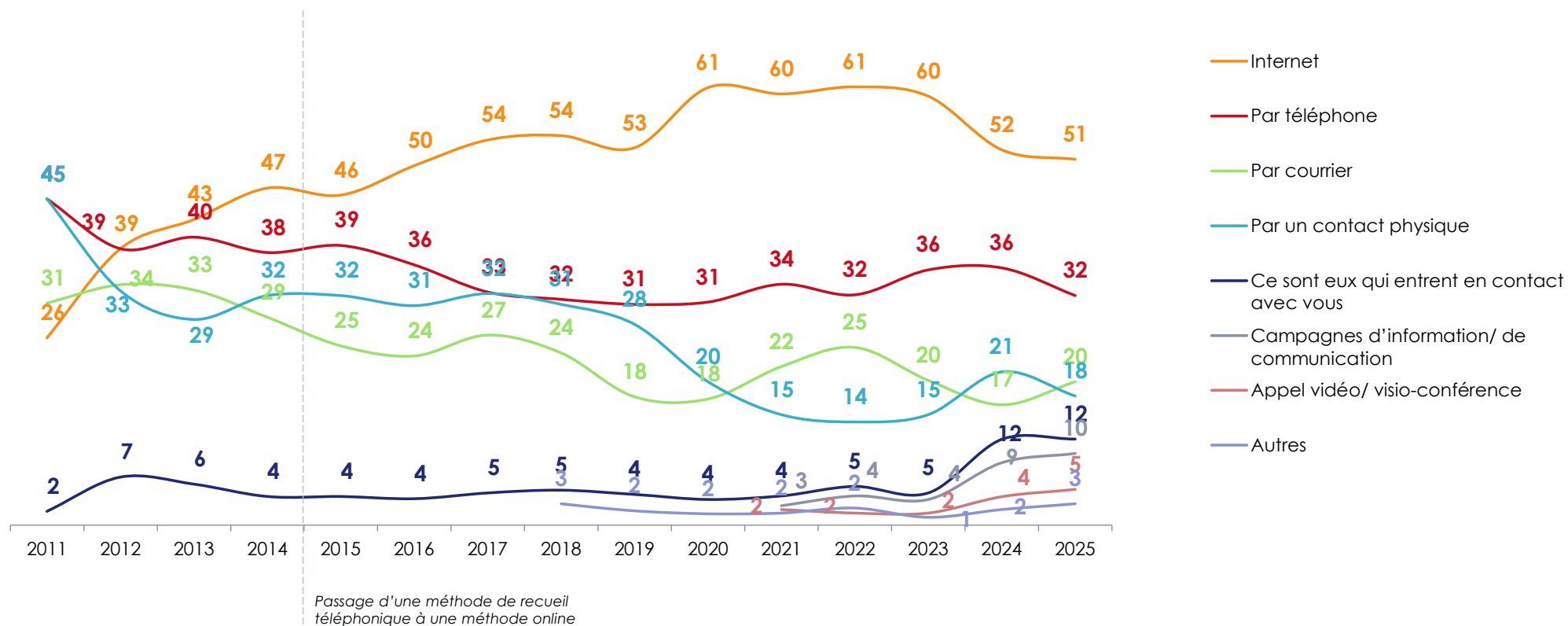


Sous-total Internet : 51%
(sites, mail et SMS)*

* Note de lecture : 51% des répondants ont été en contact avec ce service public par le biais de sites officiels ou par mails et sms, ou les deux. Le sous-total n'est donc pas une somme arithmétique des deux réponses.

En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les centres de sécurité sociale ? – Plusieurs réponses possibles
Base : Aux usagers, en %

Au cours des dernières années l'utilisation d'internet pour entrer en contact avec les services de la sécurité sociale est en légère baisse au profit d'un contact plus passif (réception d'informations de la part des centres ou exposition à des campagnes de communication)



En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les centres de sécurité sociale ? – Plusieurs réponses possibles
Base : Aux usagers, en %

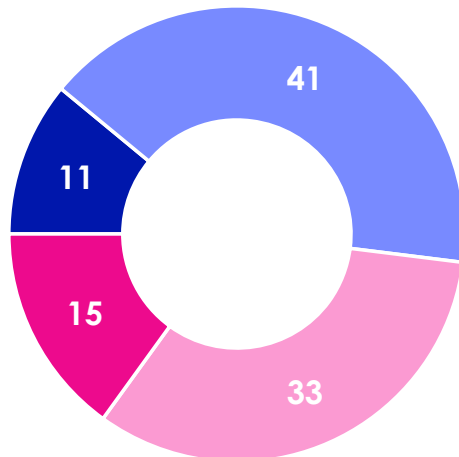
Si à peine plus de la moitié des Français expriment une opinion positive sur l'action de l'Etat en matière de sécurité sociale, les usagers affirment en être satisfaits, bien que de manière peu intense



**Opinion des Français concernant l'action de l'Etat
dans le domaine de la sécurité sociale**

Bonne opinion : 52%

Hommes : 54%
Moins de 35 ans : 60%



- Très bonne opinion
- Plutôt bonne opinion
- Plutôt mauvaise opinion
- Très mauvaise opinion

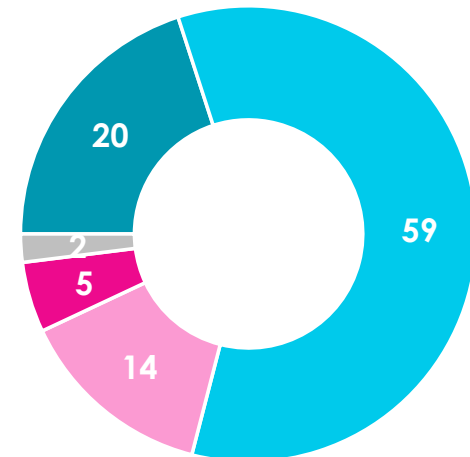
Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? La sécurité sociale

Base : A tous, en %

**Satisfaction des usagers concernant
l'action des centres de sécurité sociale**

Satisfait : 79%

35 ans et plus : 81%
PCS- : 87%



- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt mécontent
- Très mécontent
- Ne se prononce pas

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 ?

Base : Aux usagers, en %

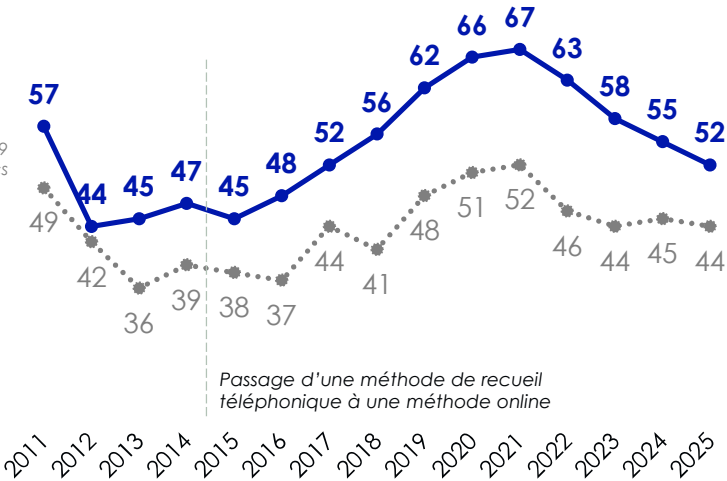
Depuis 2021, l'opinion des Français à ce sujet apparaît de moins en moins positive, tandis que le niveau de satisfaction se stabilise voire augmente légèrement



Opinion des Français concernant l'action de l'Etat dans le domaine de la sécurité sociale

ST Bonne opinion

Moyenne des 9 services publics étudiés

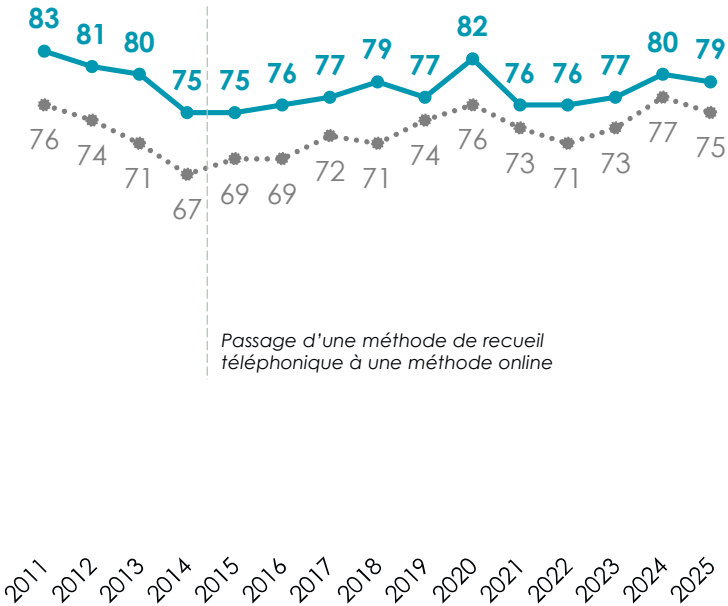


Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? La sécurité sociale
Base : A tous, en %

Satisfaction des usagers concernant l'action des centres de sécurité sociale

ST Satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



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 ?
Base : Aux usagers, en %

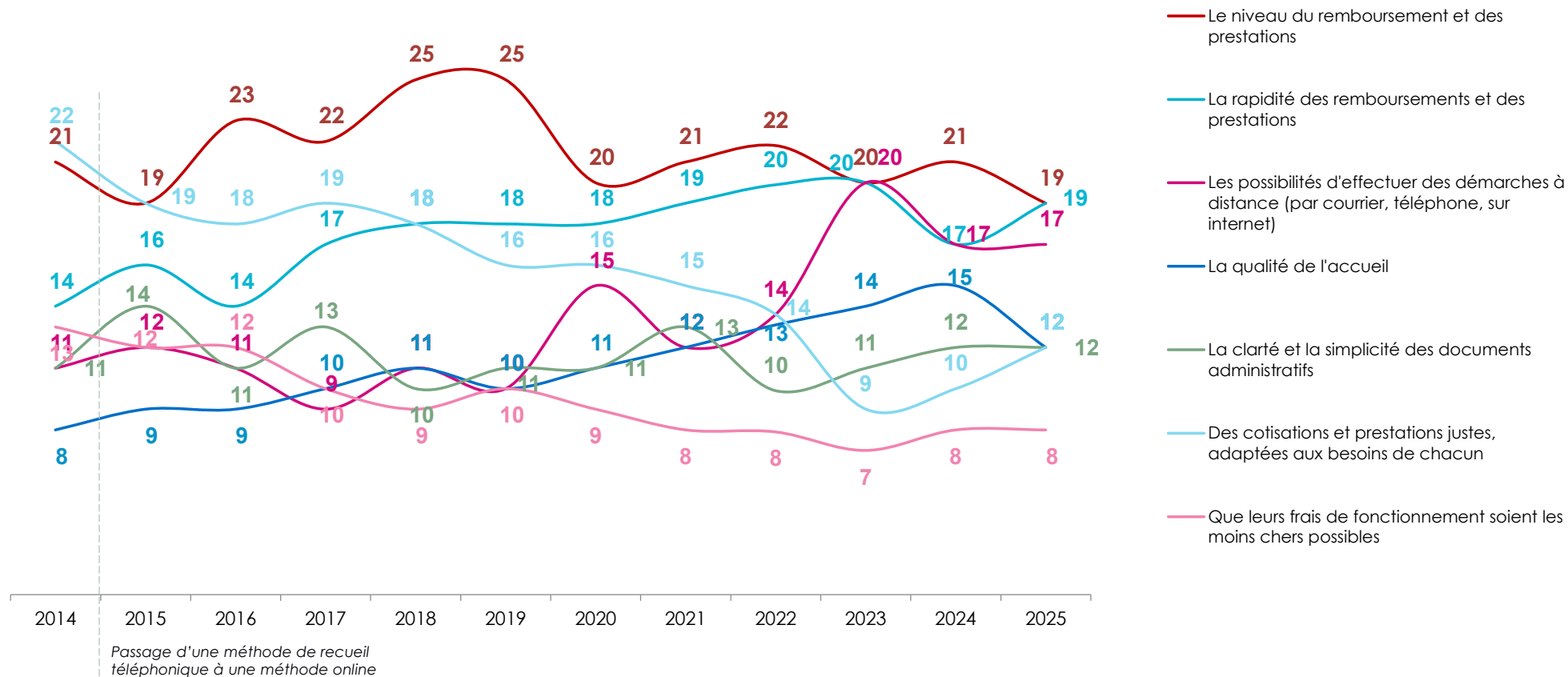
Trois dimensions de l'action de la sécurité sociale apparaissent un peu plus importantes que les autres : le niveau des remboursements et des prestations, leur rapidité ainsi que les possibilités d'effectuer des démarches à distance

Scores significativement
supérieurs à la moyenne



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 ?
Base : Aux usagers, en %

Sur les deux dernières années, le niveau et la rapidité des remboursements et des prestations se sont maintenus, tandis que la possibilité d'effectuer des démarches à distance apparaît un peu moins prioritaire qu'en 2023



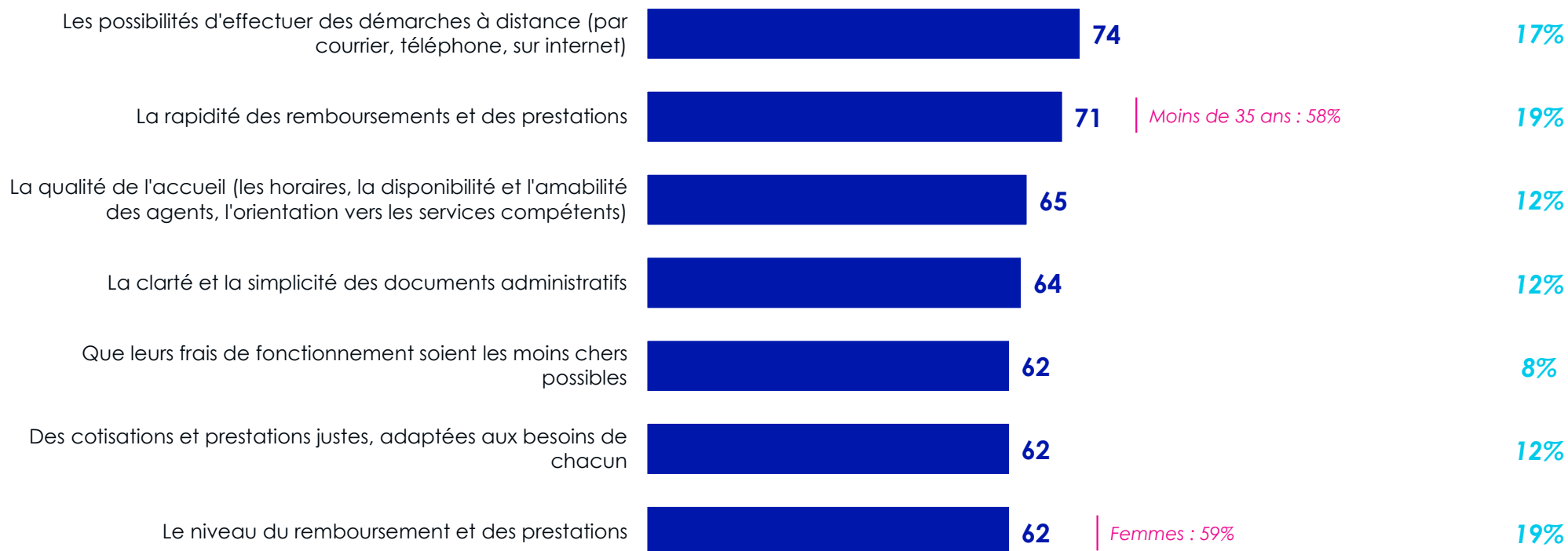
Parmi les différents points suivants quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des centres de sécurité sociale ?
Base : Aux usagers, en %

C'est sur la possibilité d'effectuer des démarches à distance que la satisfaction des usagers est la plus élevée



Niveau
d'importance pour
les usagers

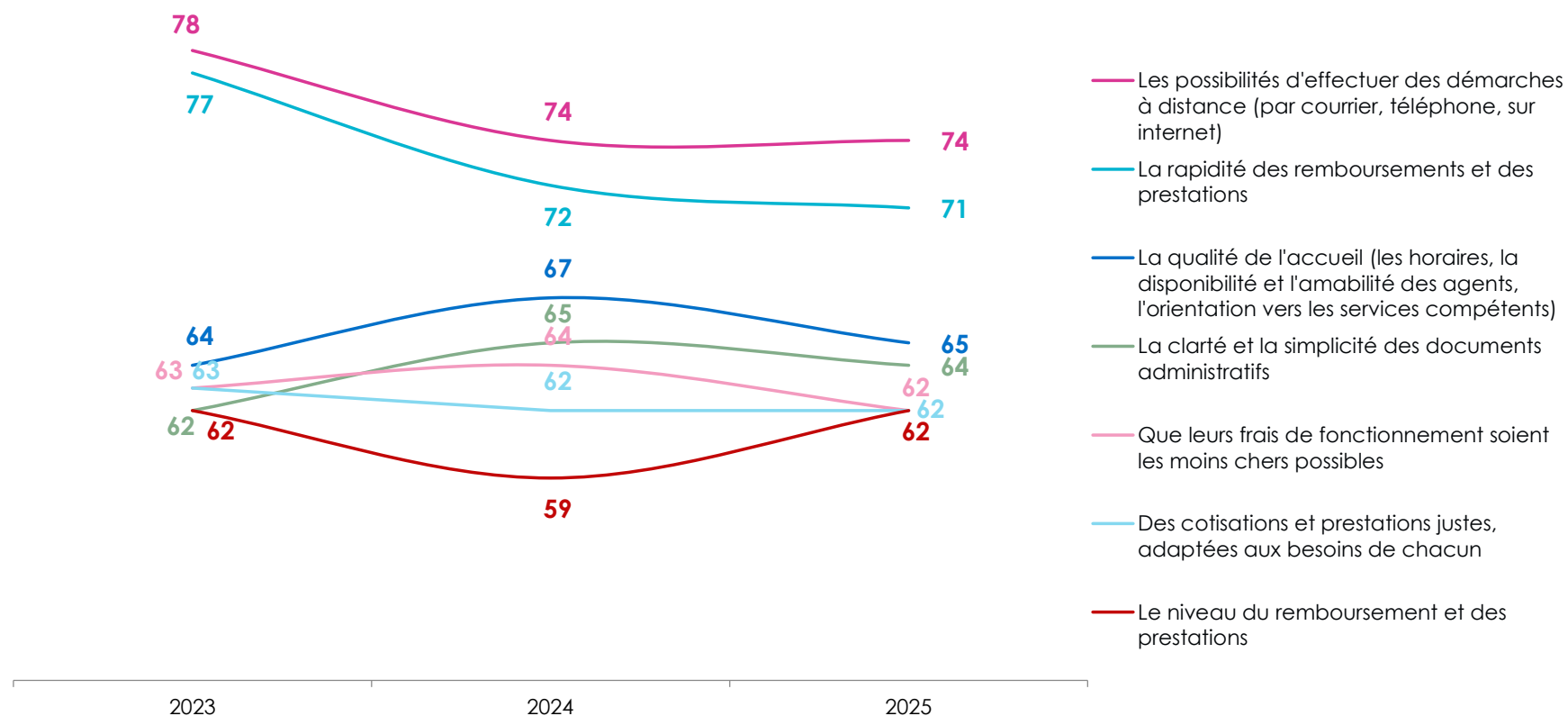
Scores significativement
inférieurs à la moyenne



Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des centres de sécurité sociale ? Estimez-vous qu'elle est... ?

Base : Aux usagers, en % de réponse « **Satisfaisante** »

Ces deux dernières années ont vu les possibilités d'effectuer les démarches à distance et la rapidité des remboursements perdre respectivement 4 et 6 points de satisfaction, les autres dimensions restant relativement stables sur la période



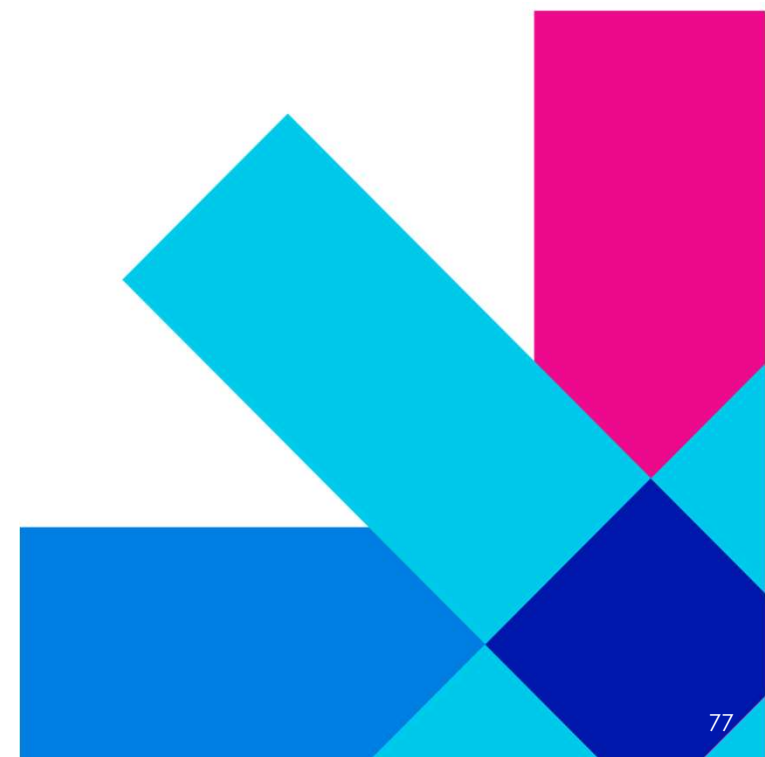
Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des centres de sécurité sociale ? Estimez-vous qu'elle est... ?
Base : Aux usagers, en % de réponse « **Satisfaisante** »

Résultats par service public

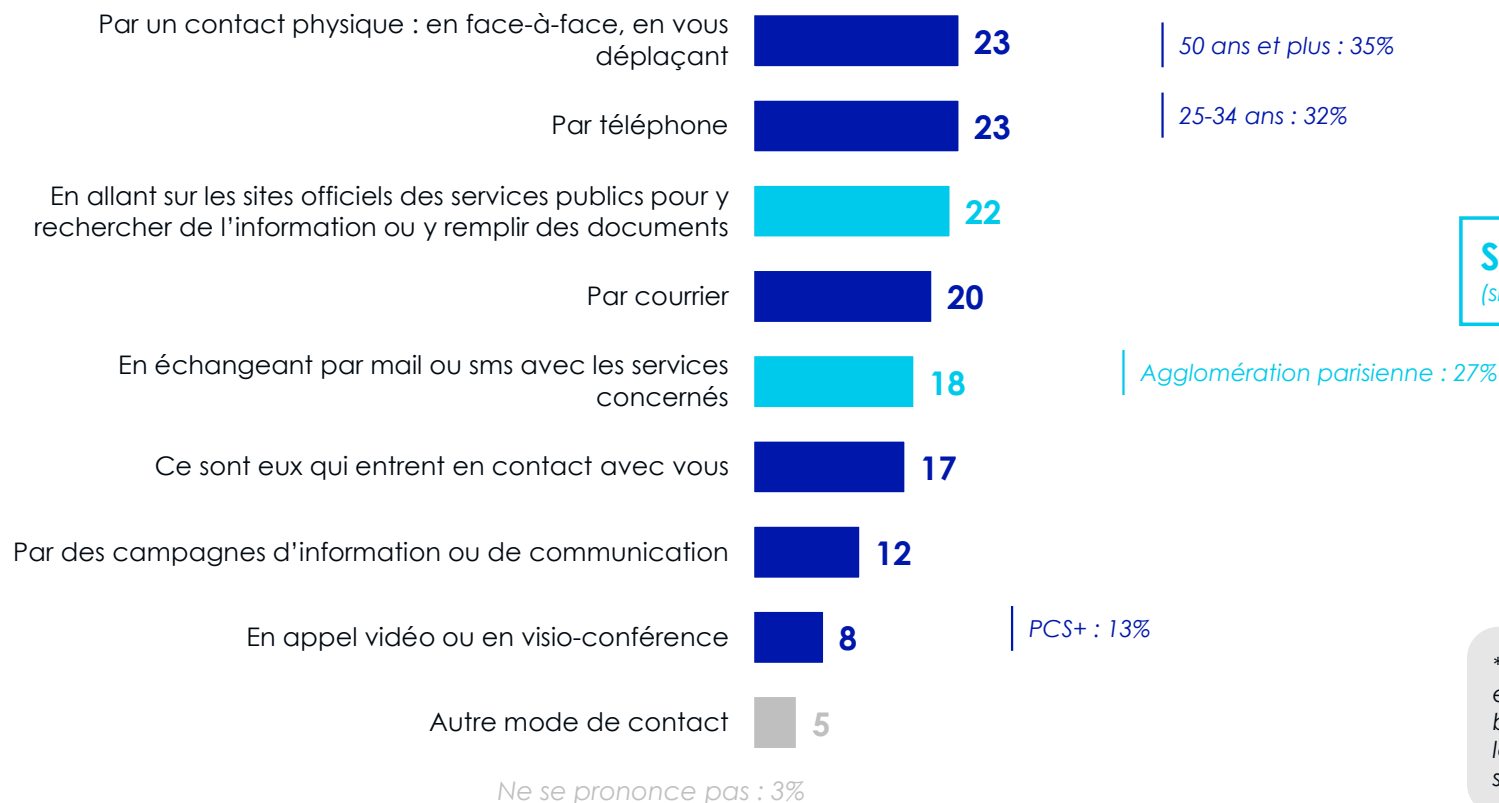
La Justice

Les usagers de ce service public étaient identifiés en répondant positivement à la question :

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 ?



Les moyens de contact avec la justice utilisés par les usagers apparaissent divers. Si plus d'un tiers affirment avoir utilisé internet, près d'un quart affirment avoir été en contact physique, et la même proportion déclarent avoir utilisé le téléphone

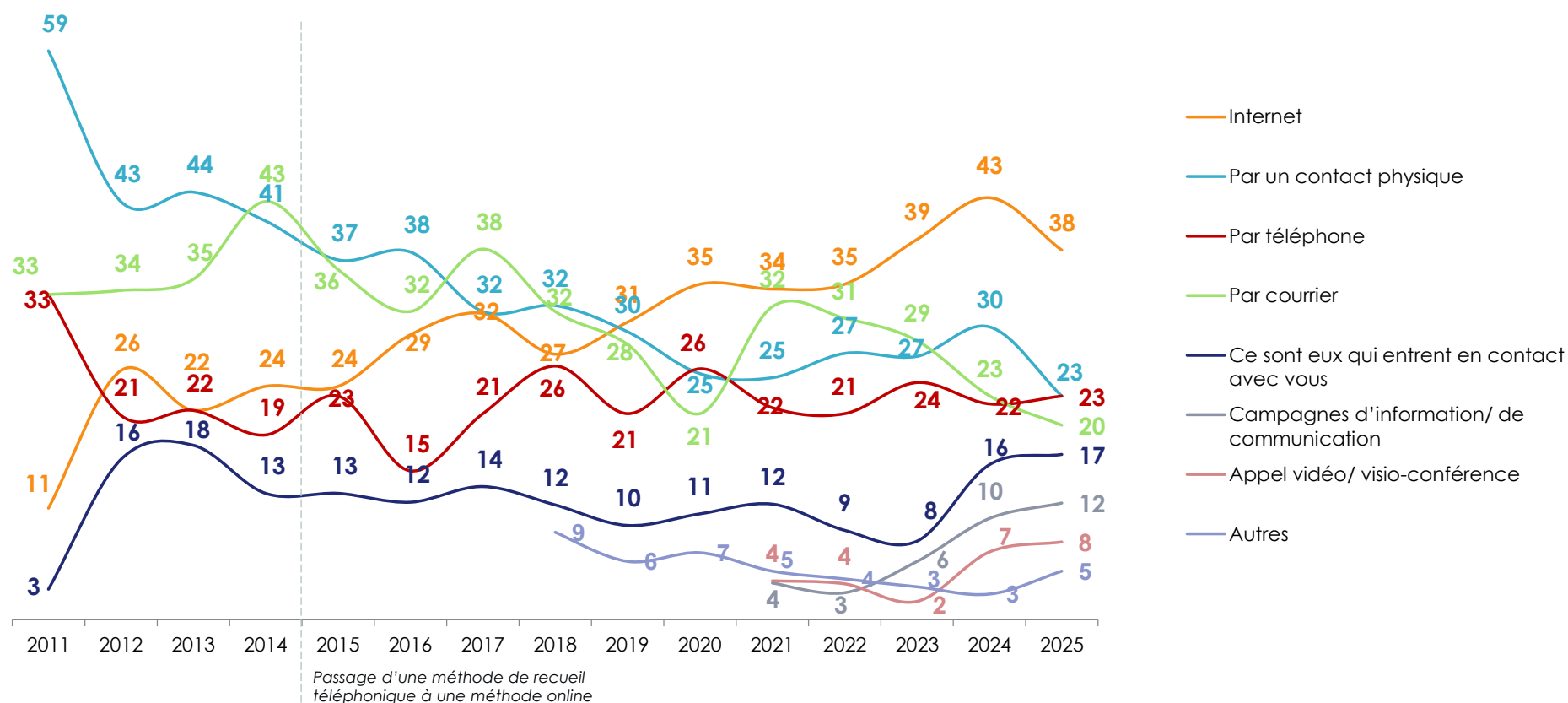


* Note de lecture : 38% des répondants ont été en contact avec ce service public par le biais de sites officiels ou par mails et sms, ou les deux. Le sous-total n'est donc pas une somme arithmétique des deux réponses.

En règle générale, comment êtes-vous en contact avec la Justice ? – Plusieurs réponses possibles

Base : Aux usagers, en %

Les dix dernières années ont vu les contacts physiques et le courrier perdre en intensité, au profit d'Internet (bien que celui-ci soit en légère baisse cette année)



En règle générale, comment êtes-vous en contact avec la Justice ? – Plusieurs réponses possibles

Base : Aux usagers, en %

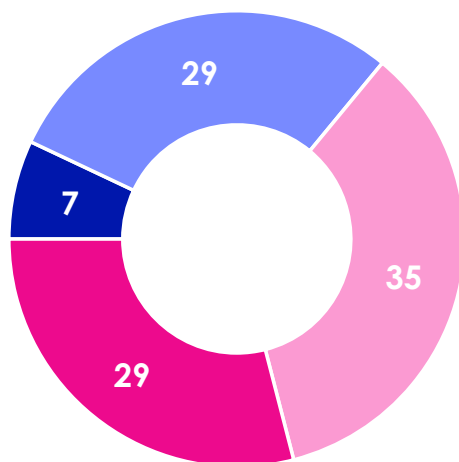
Les usagers de la justice expriment majoritairement leur satisfaction quant à l'action de celle-ci, malgré une image fragile auprès de la population française



Opinion des Français concernant l'action de l'Etat dans le domaine de la justice

Bonne opinion : 36%

Moins de 35 ans : 41%
Agglomération parisienne : 45%
PCS+ : 40%



Mauvaise opinion : 64%

50 ans et plus : 67%

- Très bonne opinion
- Plutôt bonne opinion
- Plutôt mauvaise opinion
- Très mauvaise opinion

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

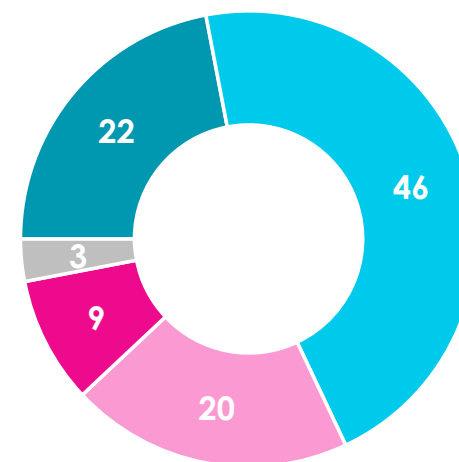
Base : A tous, en %

Satisfaction des usagers concernant l'action de la justice

Satisfait : 68%

Mécontent : 29%

50 ans et plus : 41%



- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt mécontent
- Très mécontent
- Ne se prononce pas

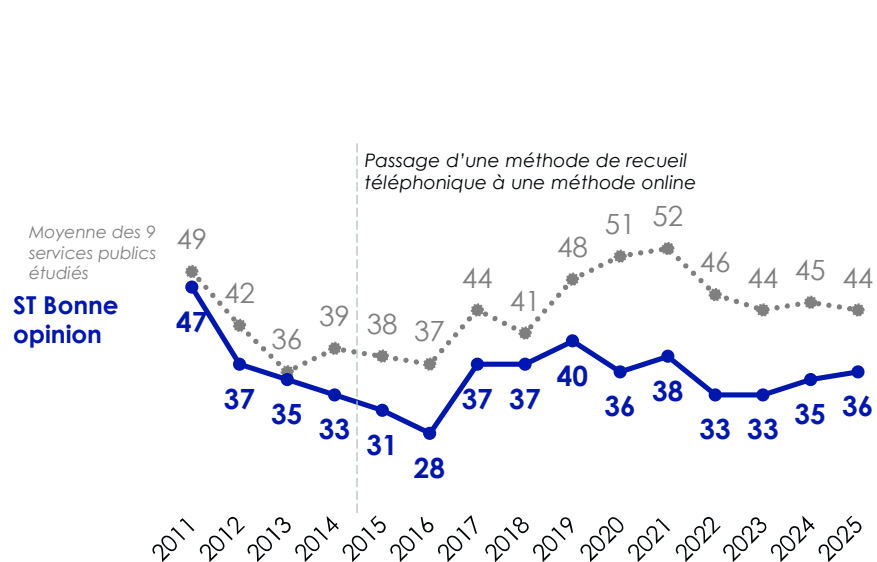
Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la Justice dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elle ?

Base : Aux usagers, en %

La satisfaction des usagers et l'opinion des Français vis-à-vis de la justice s'inscrivent dans la continuité par rapport aux mesures de l'an dernier

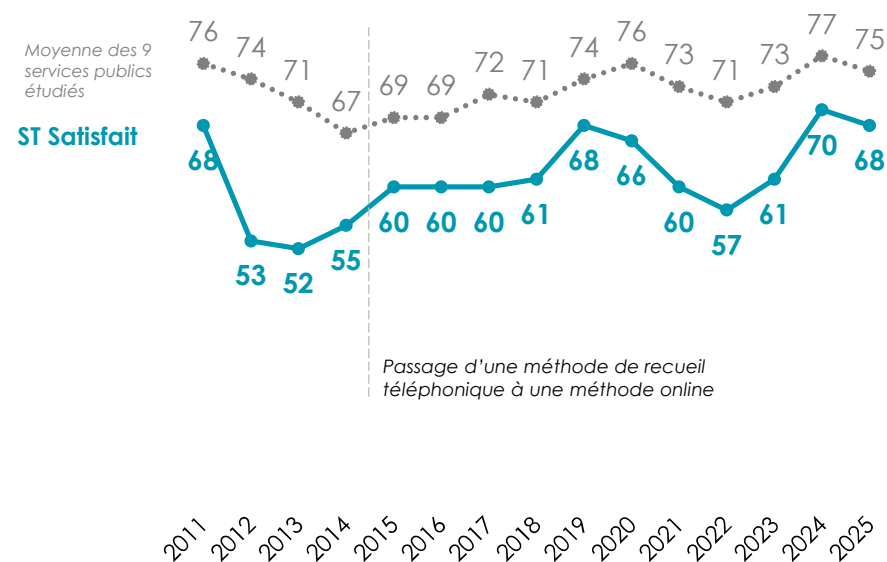


Opinion des Français concernant l'action de l'Etat dans le domaine de la justice



Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? La justice
Base : A tous, en %

Satisfaction des usagers concernant l'action de la justice



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 ?
Base : Aux usagers, en %

Si aucune priorité ne se distingue particulièrement des autres en ce qui concerne l'action de la justice, les usagers attendent un peu plus qu'elle puisse prendre en compte l'intérêt des victimes

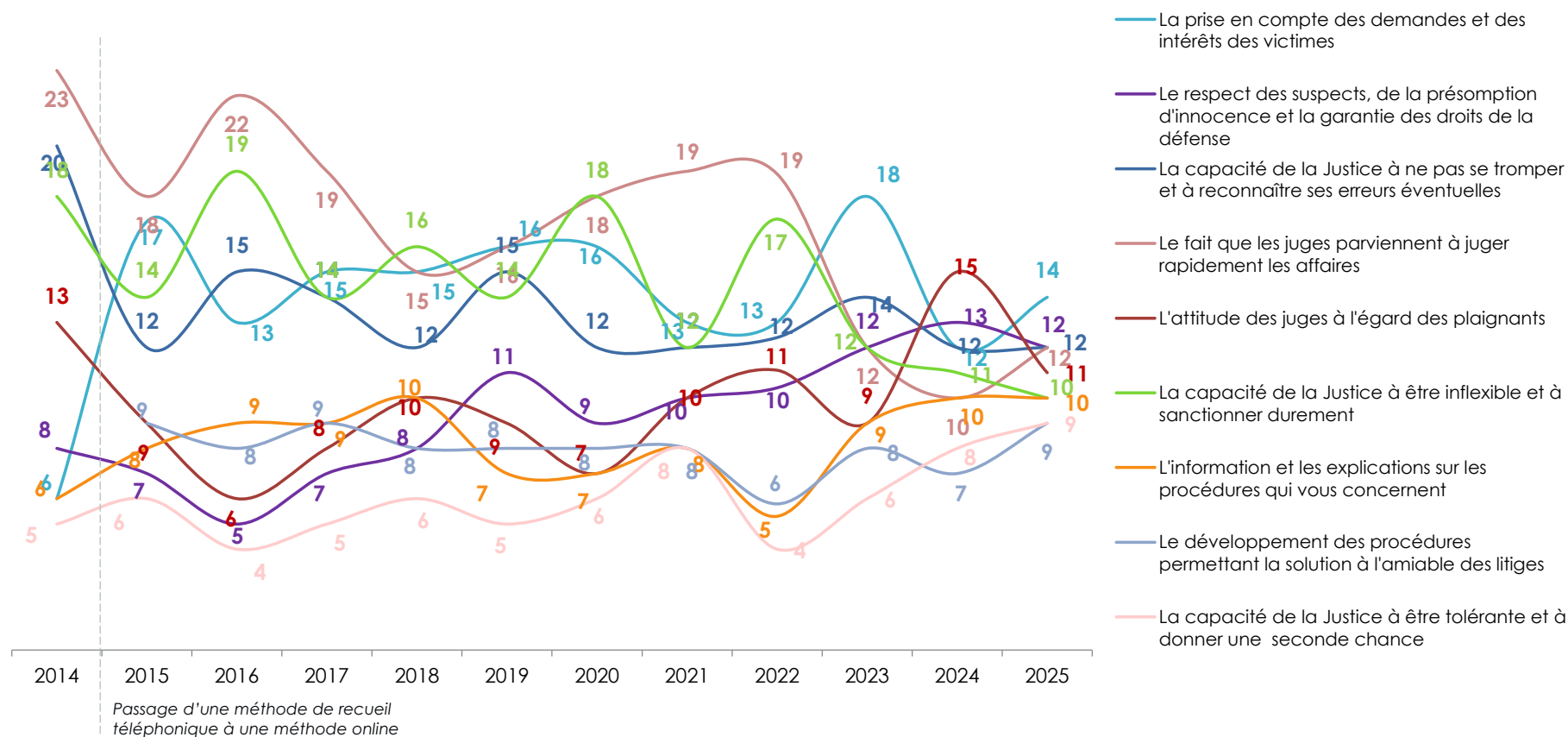


Scores significativement
supérieurs à la moyenne



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 ?
Base : Aux usagers, en %

Les évolutions sur le temps long sont assez erratiques, même si l'importance de la rapidité des jugements et de l'inflexibilité de la justice sont tendanciuellement en baisse



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 ?
Base : Aux usagers, en %

Si la plupart des attentes des services de la justice sont jugés plutôt satisfaisantes par une faible majorité des usagers, le respect de la présomption d'innocence et la tolérance de l'institution sont salués par près de 2/3 d'entre eux

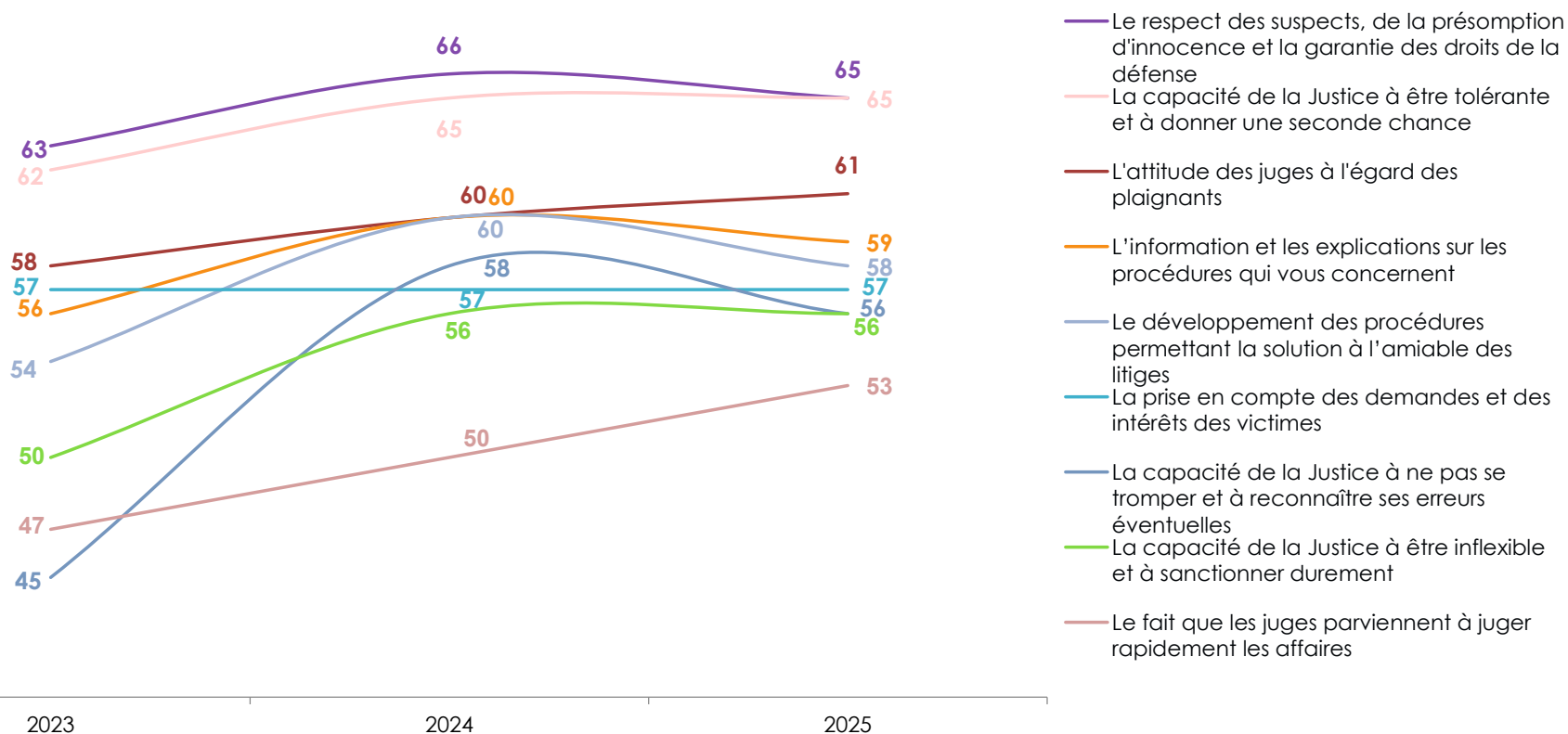


Le respect des suspects, de la présomption d'innocence et la garantie des droits de la défense (ne pas divulguer des éléments du dossier, ne pas abuser de la détention préventive)	65	Communes rurales : 53%	12%
La capacité de la Justice à être tolérante et à donner une seconde chance	65	Moins de 25 ans : 57%	9%
L'attitude des juges à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	61	50 ans et plus : 50% Agglo. inf. à 100 000 habitants : 55%	11%
L'information et les explications sur les procédures qui vous concernent	59	50 ans et plus : 50%	10%
Le développement des procédures permettant la solution à l'amiable des litiges	58	50 ans et plus : 44% Agglo. inf. à 100 000 habitants : 52%	9%
La prise en compte des demandes et des intérêts des victimes	57	50 ans et plus : 41%	14%
La capacité de la Justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles	56	50 ans et plus : 31%	12%
La capacité de la Justice à être inflexible et à sanctionner durement	56	50 ans et plus : 40%	10%
Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires	53	50 ans et plus : 33% Agglo. inf. à 100 000 habitants : 47%	12%

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

Base : Aux usagers, en % de réponse « **Satisfaisante** »

Par rapport à l'année dernière, la satisfaction sur l'ensemble des points se maintient



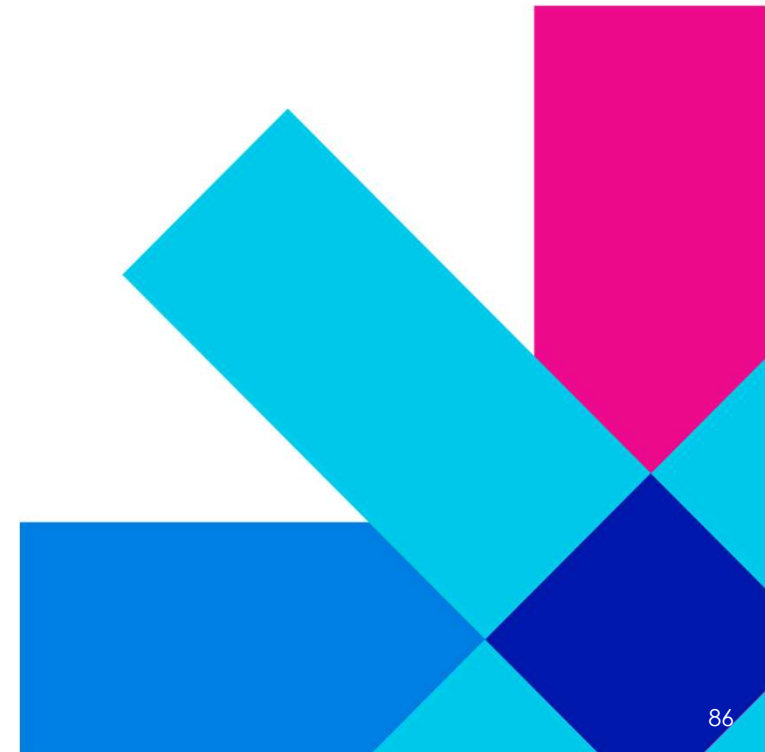
Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la Justice ? Estimez-vous qu'elle est... ?
Base : Aux usagers, en % de réponse « **Satisfaisante** »

Résultats par service public

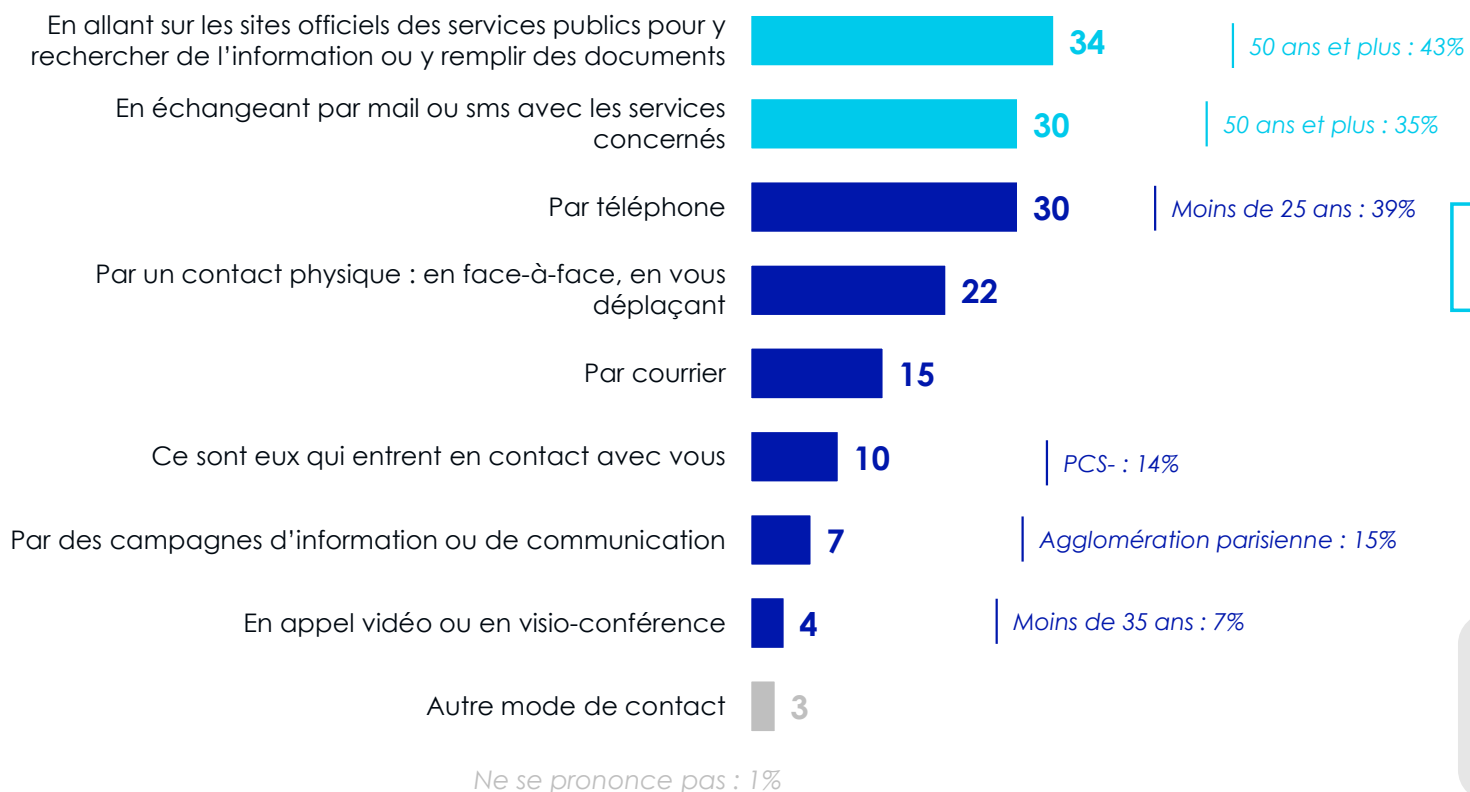
La fiscalité et la collecte des impôts

Les usagers de ce service public étaient identifiés en répondant positivement à la question :

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



Plus de la moitié des usagers affirment avoir été en contact avec un centre des impôts en utilisant internet. Le téléphone est également cité par 30% des usagers.



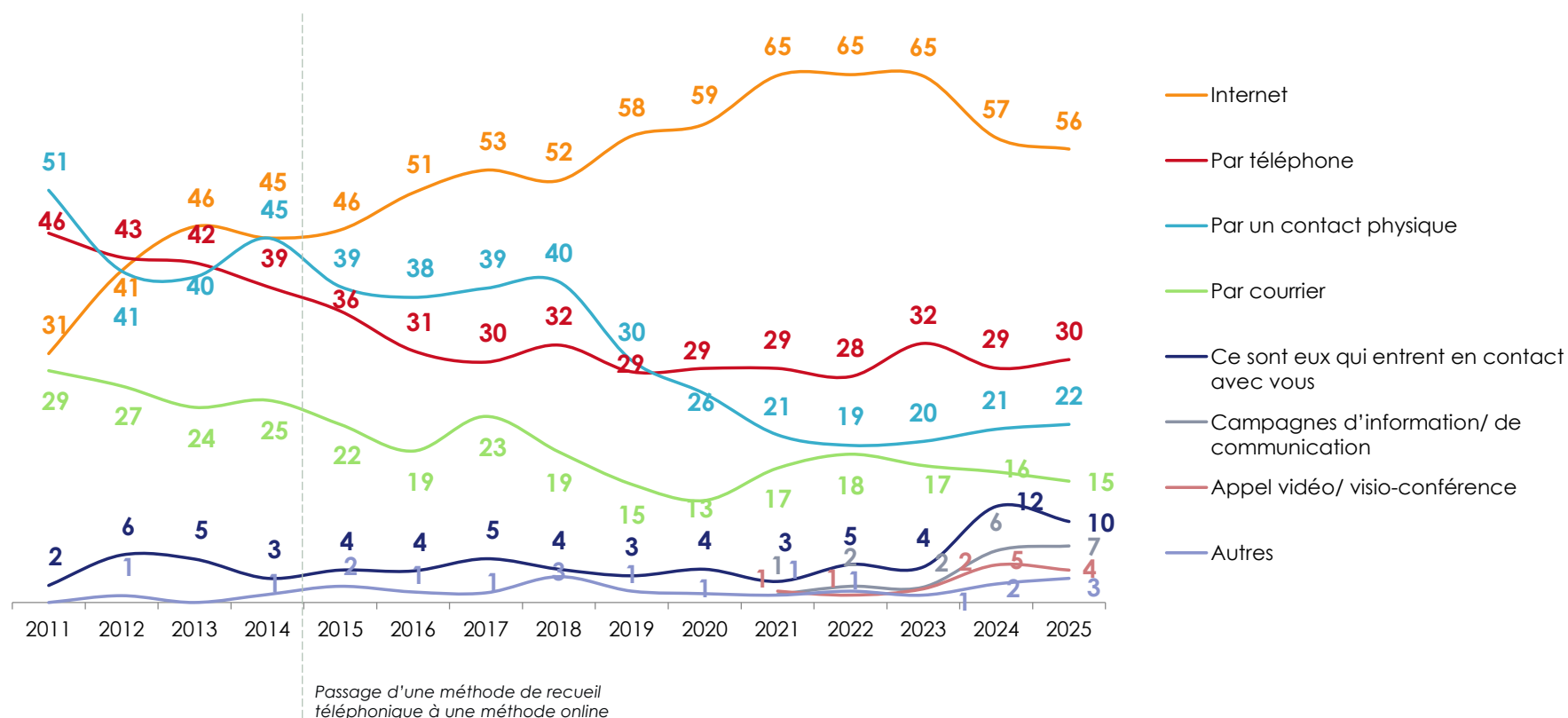
Sous-total Internet : 56%
(sites, mail et SMS)*

* Note de lecture : 56% des répondants ont été en contact avec ce service public par le biais de sites officiels ou par mails et sms, ou les deux. Le sous-total n'est donc pas une somme arithmétique des deux réponses.

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

Base : Aux usagers, en %

Sur le long terme, Internet s'est imposé comme le moyen de contact majoritaire pour les usagers, au détriment du contact physique. Le courrier et le téléphone restent stables au cours des dernières années.



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

Base : Aux usagers, en %

La forte satisfaction exprimée par les usagers contraste avec l'opinion française, majoritairement négative, à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine de la fiscalité et de la collecte des impôts



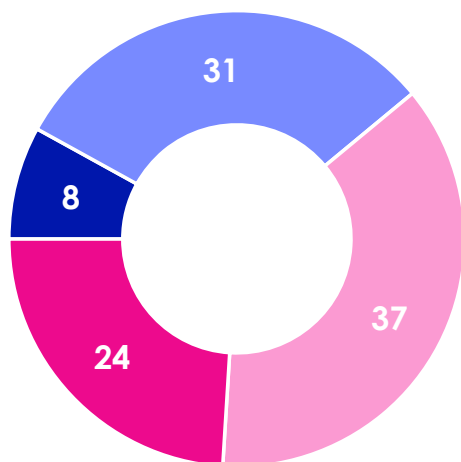
**Opinion des Français concernant l'action de l'Etat
dans le domaine de la fiscalité / collecte des impôts**

Bonne opinion : 39%

Agglomération parisienne : 45%

Mauvaise opinion : 61%

18-24 ans : 69%
Zone rurale : 65%



- Très bonne opinion
- Plutôt bonne opinion
- Plutôt mauvaise opinion
- Très mauvaise opinion

Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? La fiscalité et la collecte des impôts

Base : A tous, en %

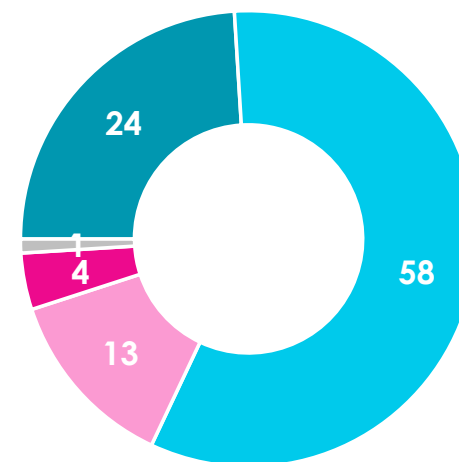
**Satisfaction des usagers concernant l'action
de la direction générale des impôts / du Trésor Public**

Satisfait : 82%

65 ans et plus : 91%
Agglomération parisienne : 89%

Mécontent : 17%

25-34 ans : 23%
Province : 19%



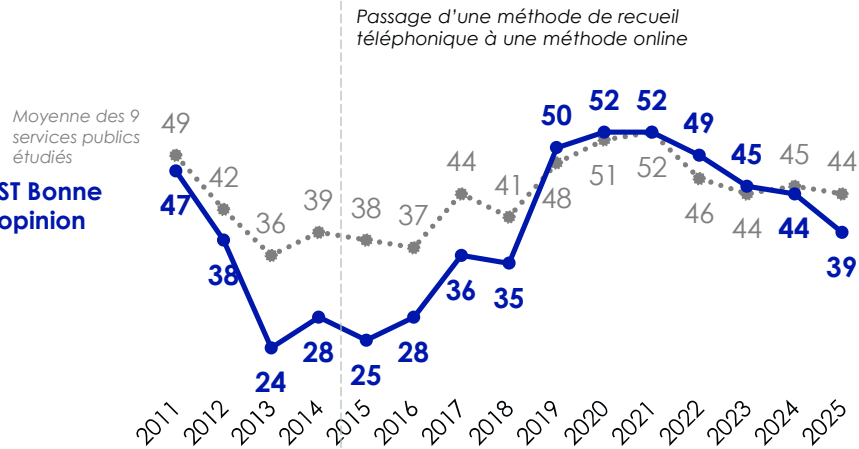
- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt mécontent
- Très mécontent
- Ne se prononce pas

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 ?

Base : Aux usagers, en %

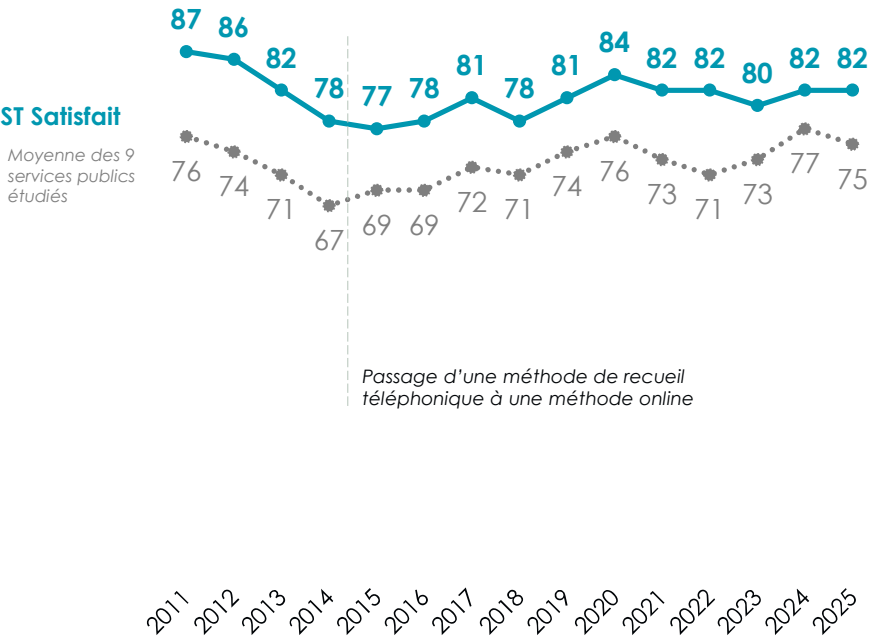
L'opinion du grand public dans ce domaine s'est fortement dégradée depuis 2021 tandis que les usagers maintiennent un haut niveau de satisfaction dans la longue durée

Opinion des Français concernant l'action de l'Etat dans le domaine de la fiscalité / collecte des impôts



Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? La fiscalité et la collecte des impôts
Base : A tous, en %

Satisfaction des usagers concernant l'action de la direction générale des impôts / du Trésor Public

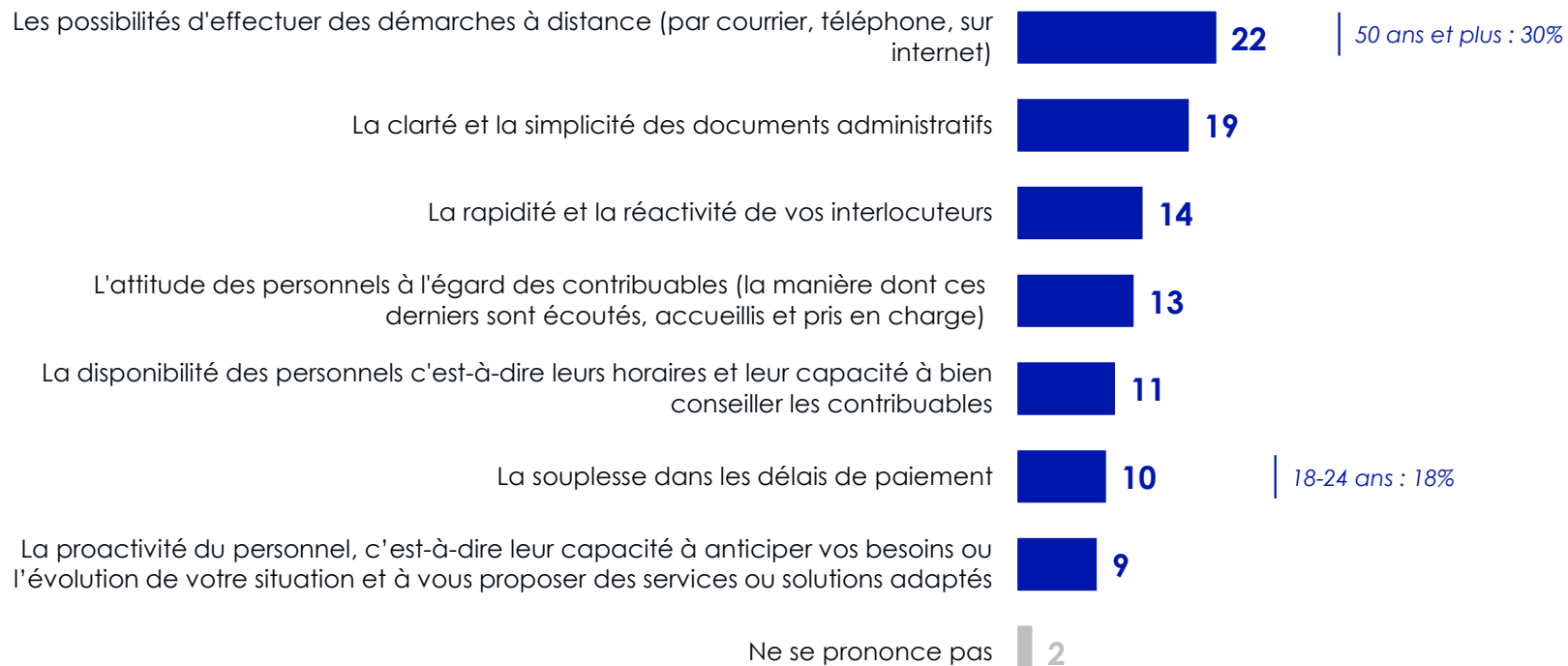


Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la direction générale des impôts et/ou du Trésor Public dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elle ?
Base : Aux usagers, en %

Concernant l'action des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts, les usagers citent d'abord la possibilité d'effectuer des démarches à distance ainsi que la clarté des documents administratifs comme leurs attentes prioritaires



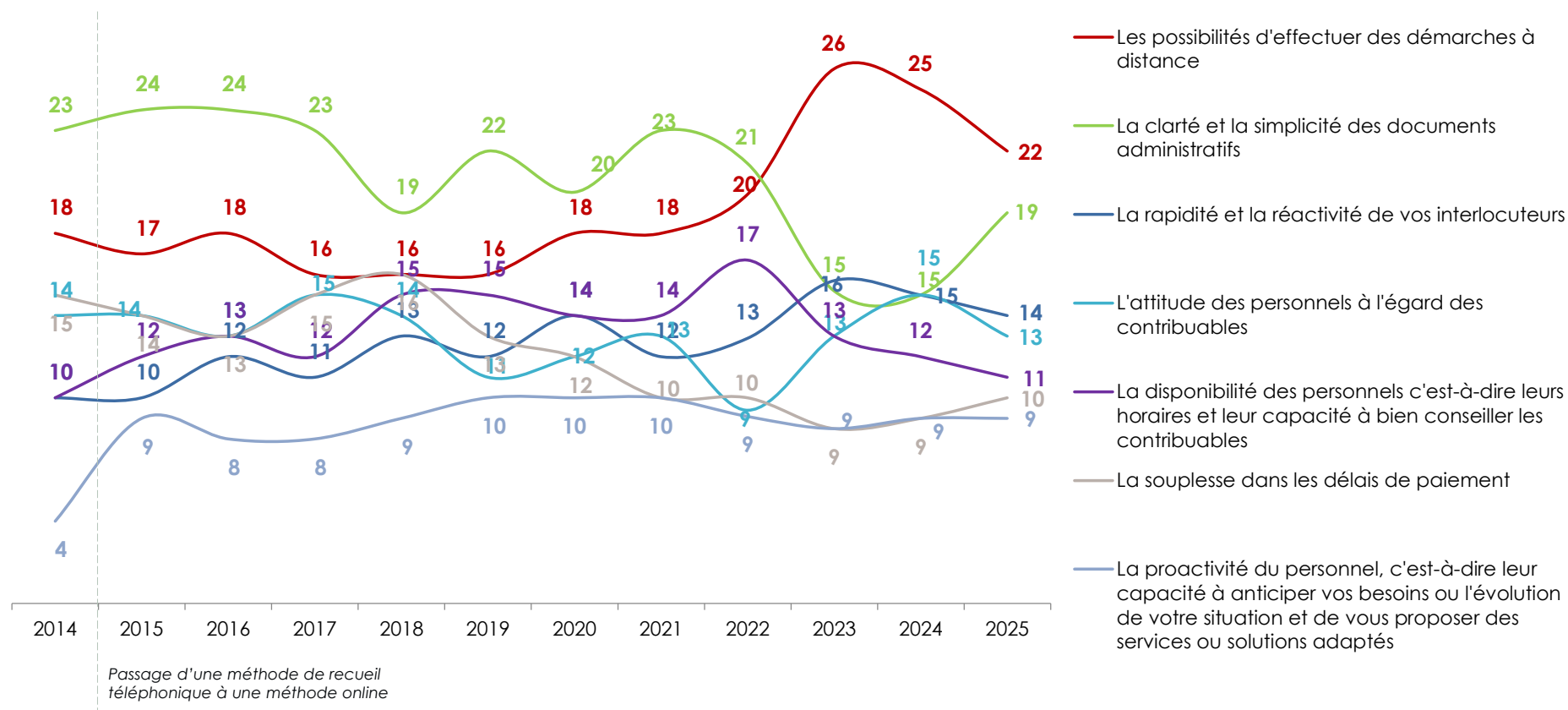
Scores significativement
supérieurs à la moyenne



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 ?

Base : Aux usagers, en %

Depuis 2023, la possibilité d'effectuer ses démarches à distance s'est imposée comme l'attente prioritaire des usagers, bien qu'en léger retrait depuis



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 ?

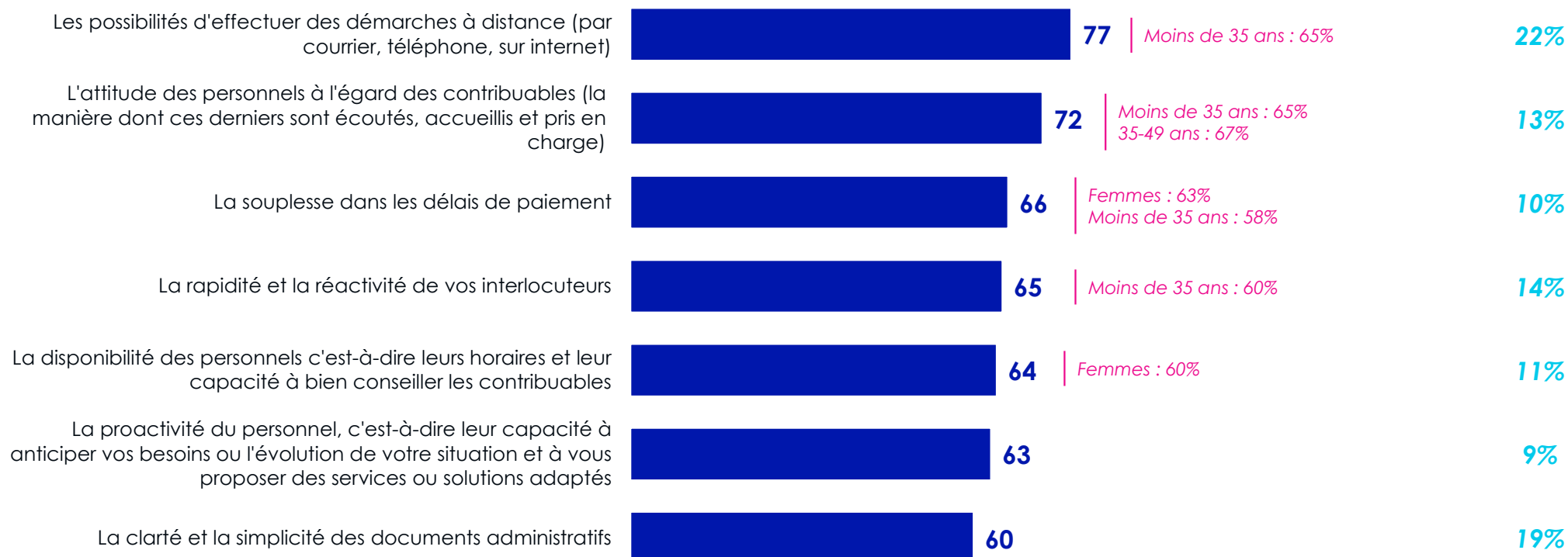
Base : Aux usagers, en %

De manière générale, une majorité d'utilisateurs des services des impôts affirment être satisfaits des différentes dimensions quant à l'action de l'Etat sur ce sujet. Les possibilités d'effectuer des démarches à distance et l'attitude des personnels sont particulièrement saluées.



Scores significativement
inférieurs à la moyenne

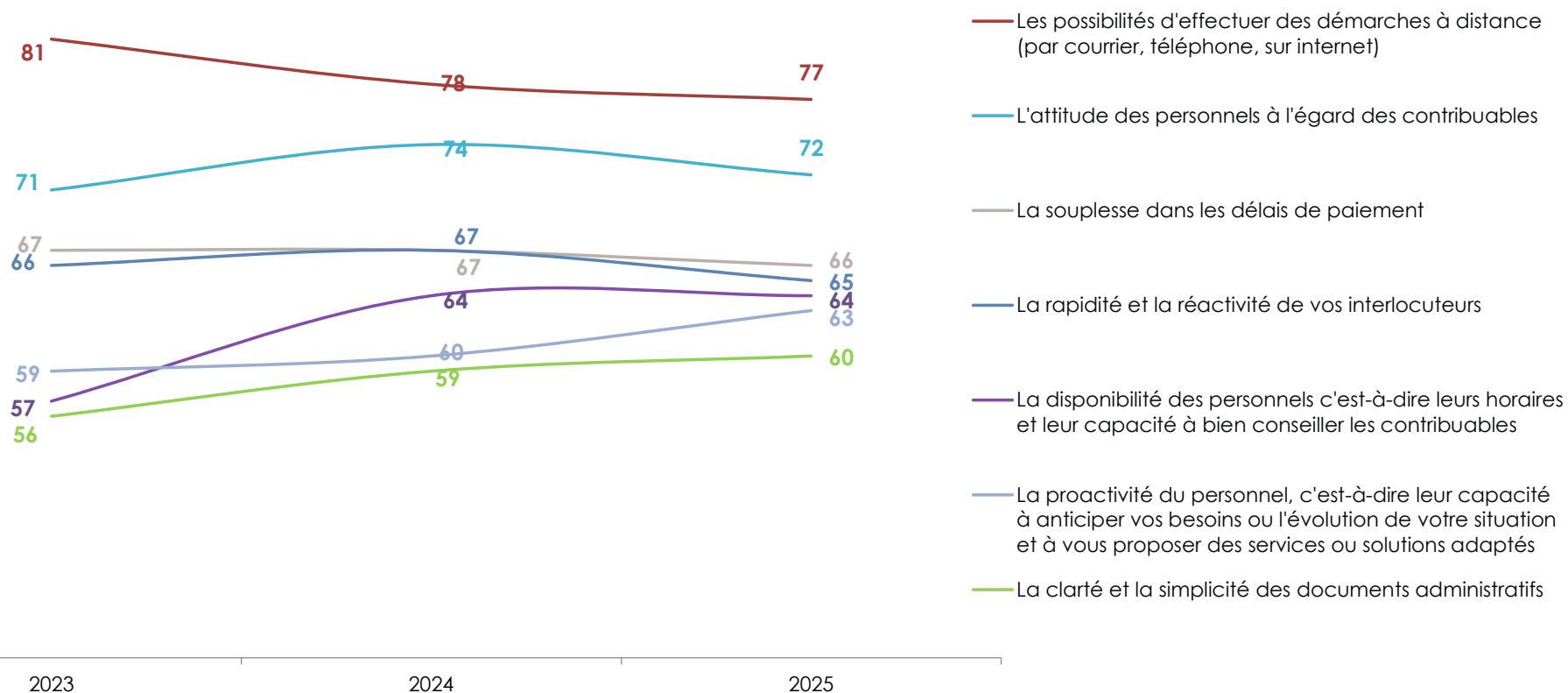
Niveau d'importance
pour les usagers



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 ... ?

Base : Aux usagers, en % de réponse « **Satisfaisante** »

Depuis l'an dernier les perceptions des usagers s'inscrivent dans une certaine stabilité



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 ... ?
Base : Aux usagers, en % de réponse « **Satisfaisante** »

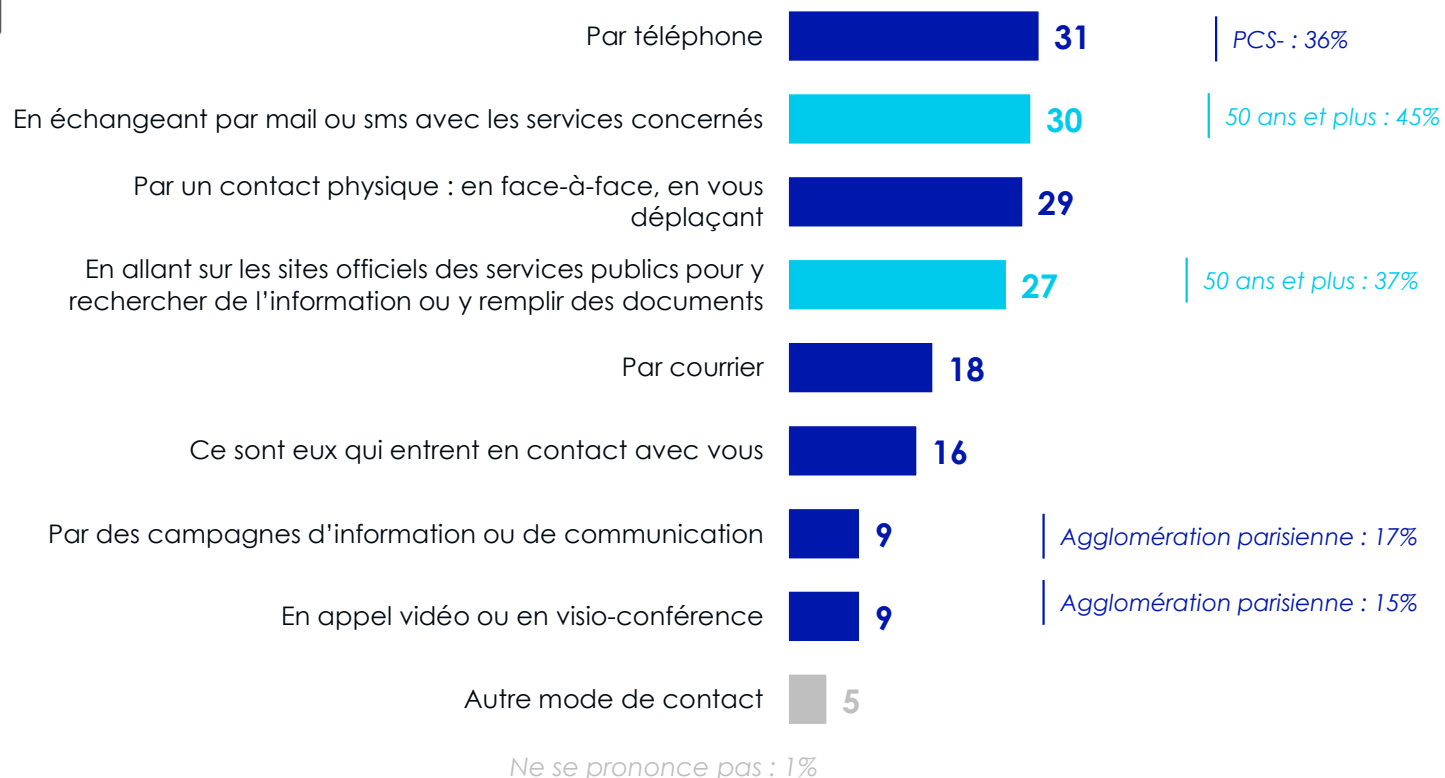
Résultats par service public

L'emploi, la lutte contre le chômage

Les usagers de ce service public étaient identifiés en répondant positivement à la question :

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 France Travail (ex-Pôle Emploi), l'AFPA ou l'APEC que ce soit par téléphone, par courrier, par Internet ou en vous déplaçant ?

Les modalités de contact que les usagers déclarent utiliser pour entrer en contact avec une agence d'aide au retour à l'emploi sont multiples : le téléphone, l'échange de mails et le face-à-face sont principalement cités, à des niveaux équivalents



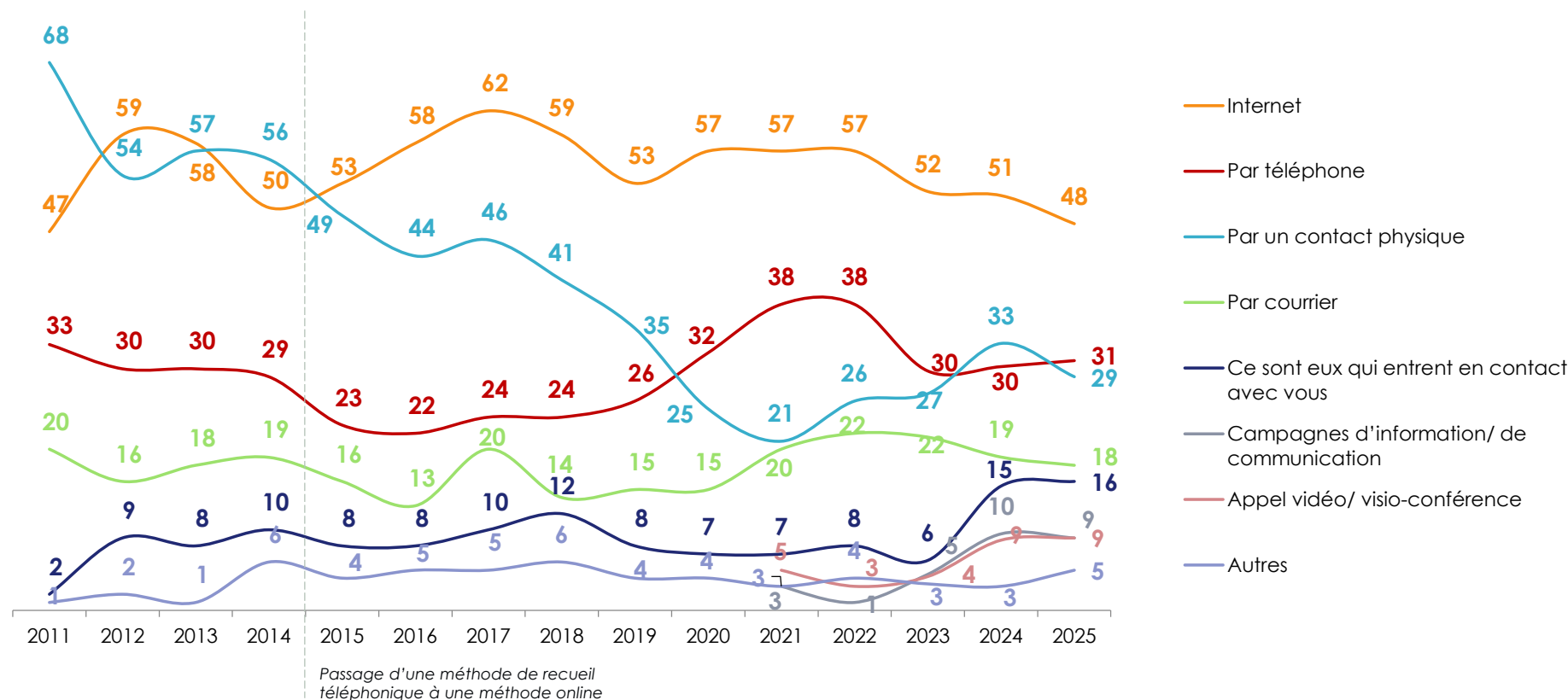
Sous-total Internet : 48%
(sites, mail et SMS)*

* Note de lecture : 48% des répondants ont été en contact avec ce service public par le biais de sites officiels ou par mails et sms, ou les deux. Le sous-total n'est donc pas une somme arithmétique des deux réponses.

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

Base : Aux usagers, en %

Bien qu'en léger retrait, Internet reste de loin le moyen de contact privilégié par les usagers. Après avoir longtemps décliné, le face-à-face quant à lui est en légère hausse depuis quelques années.



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

Base : Aux usagers, en %

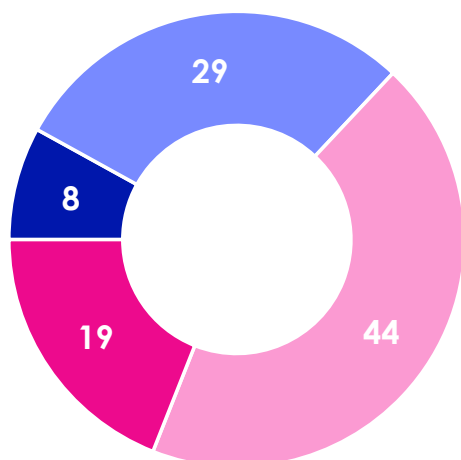
En dépit d'une mauvaise image des politiques de l'Etat dans le domaine de l'emploi, partagée par près de deux tiers des Français, l'action des agences d'aide au retour à l'emploi est jugée positive par plus de deux usagers sur trois



**Opinion des Français concernant l'action de l'Etat
dans le domaine de l'emploi, la lutte contre le chômage**

Bonne opinion : 37%

Hommes : 39%
Moins de 35 ans : 44%
Agglomération parisienne : 44%
PCS+ : 40%



Mauvaise opinion : 63%

Femmes : 65%
50 ans et plus : 68%

- Très bonne opinion
- Plutôt bonne opinion
- Plutôt mauvaise opinion
- Très mauvaise opinion

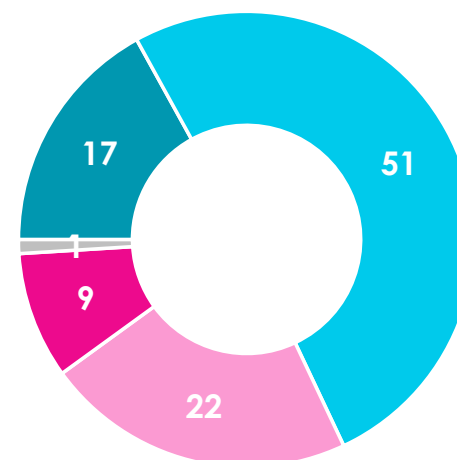
Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? L'emploi, la lutte contre le chômage

Base : A tous, en %

**Satisfaction des usagers concernant
l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi**

Satisfait : 68%

Hommes : 72%
Agglomération parisienne : 78%



Mécontent : 31%

Femmes : 36%
Province : 33%

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt mécontent
- Très mécontent
- Ne se prononce pas

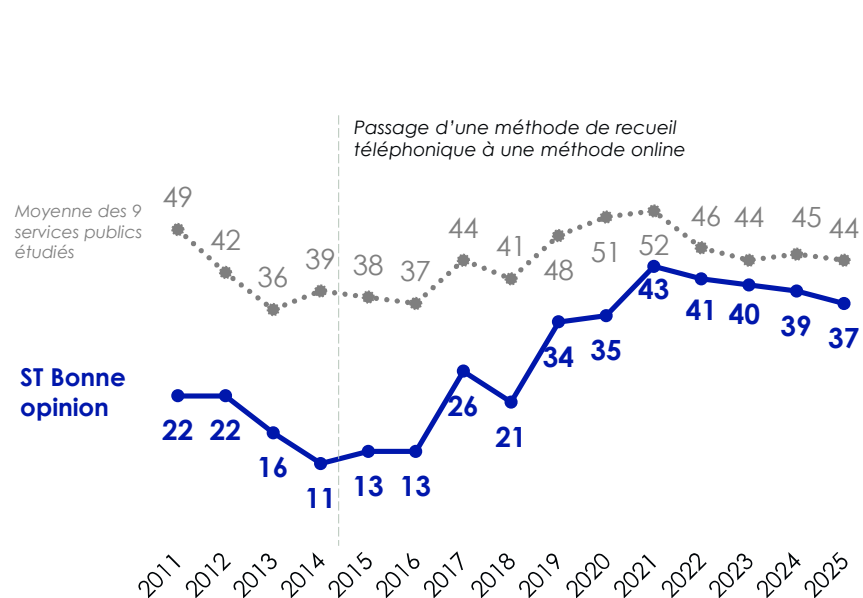
Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de l'agence d'aide à la recherche d'emploi avec laquelle vous avez été en contact ?

Base : Aux usagers, en %

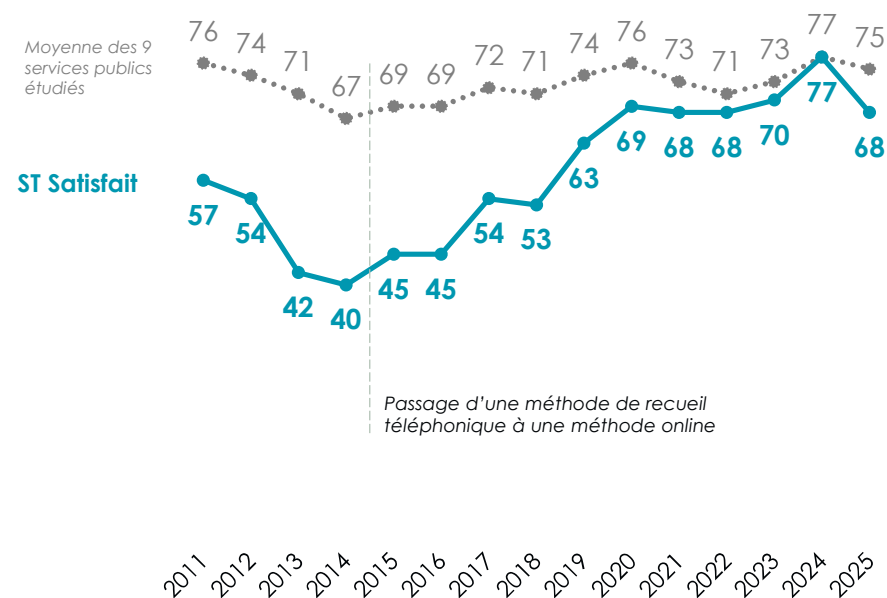
Après de fortes hausses enregistrées entre 2016 et 2021, l'opinion des Français sur l'action de l'Etat dans le domaine de l'emploi se tasse depuis quelques années. La satisfaction des usagers est également en baisse cette année, renouant avec le niveau des années antérieures à 2024.



**Opinion des Français concernant l'action de l'Etat
dans le domaine de l'emploi, la lutte contre le chômage**



**Satisfaction des usagers concernant
l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi**



Les usagers des agences d'aide à la recherche d'emploi attendent d'abord que l'agent chargé de leur orientation soit compétent, que les offres d'emplois proposées soient adaptées à leur profil et qu'ils puissent être suivi de manière personnalisée au cours de leur recherche d'emploi

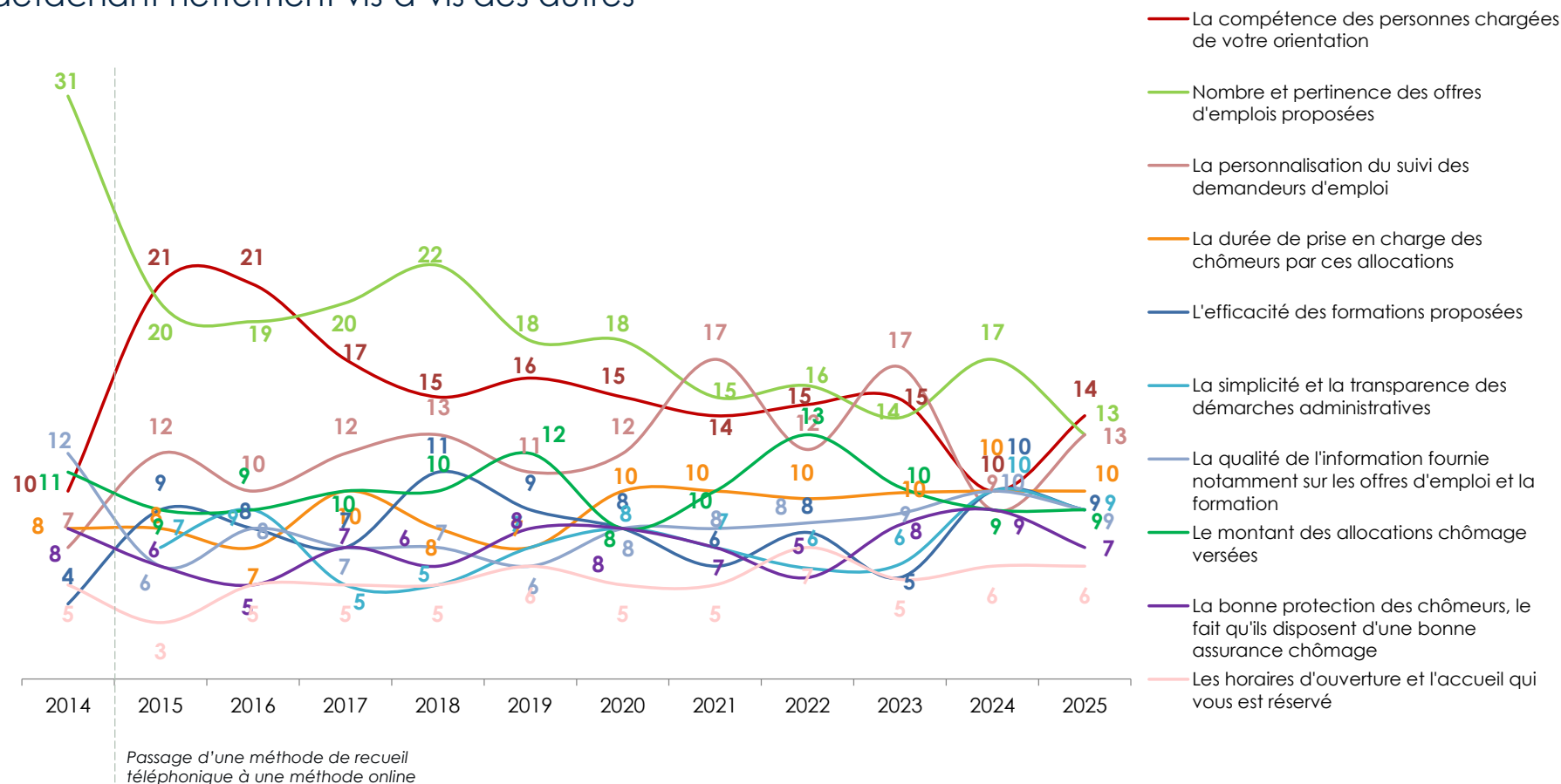


Scores significativement
supérieurs à la moyenne



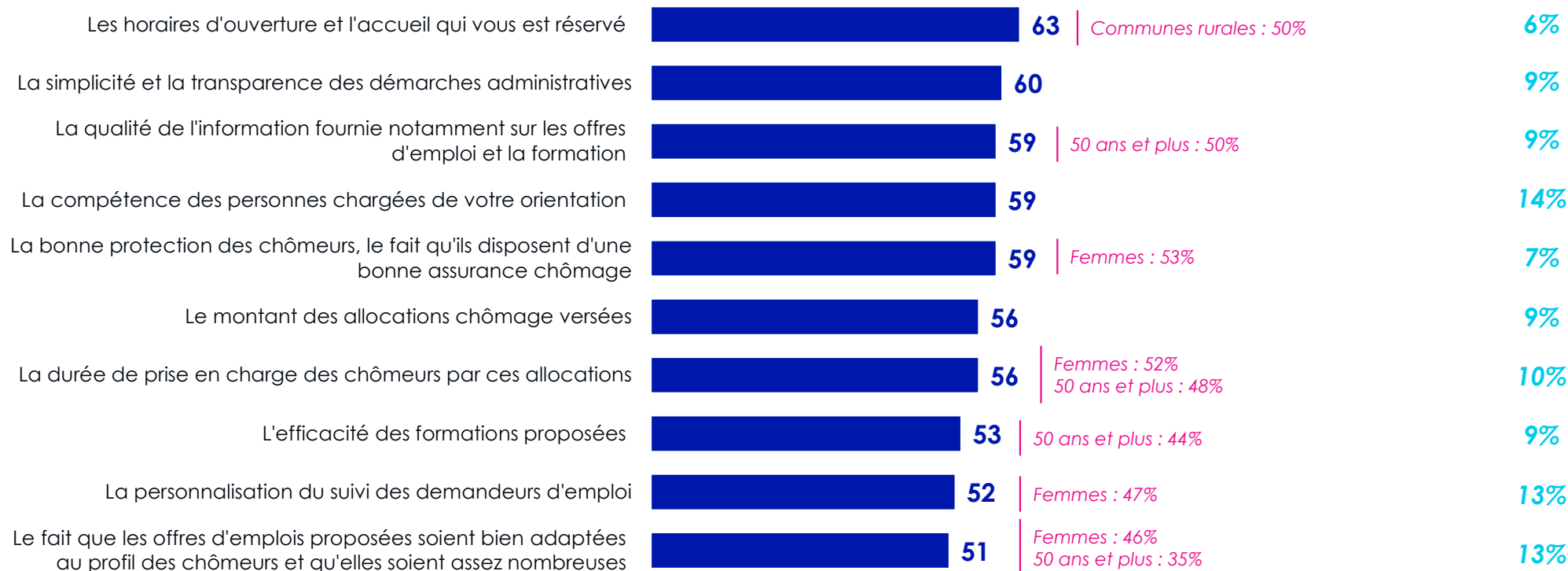
Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ?
Base : Aux usagers, en %

Au cours des dernières années, les attentes des usagers vis-à-vis des agences d'aide à la recherche d'emploi ont eu tendance à converger et à être particulièrement diverses, aucune ne se détachant nettement vis-à-vis des autres



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 ?
Base : Aux usagers, en %

Dans l'ensemble, les usagers se déclarent satisfaits de l'ensemble des points détaillant l'action des agences d'aide au retour à l'emploi, de manière nuancée toutefois

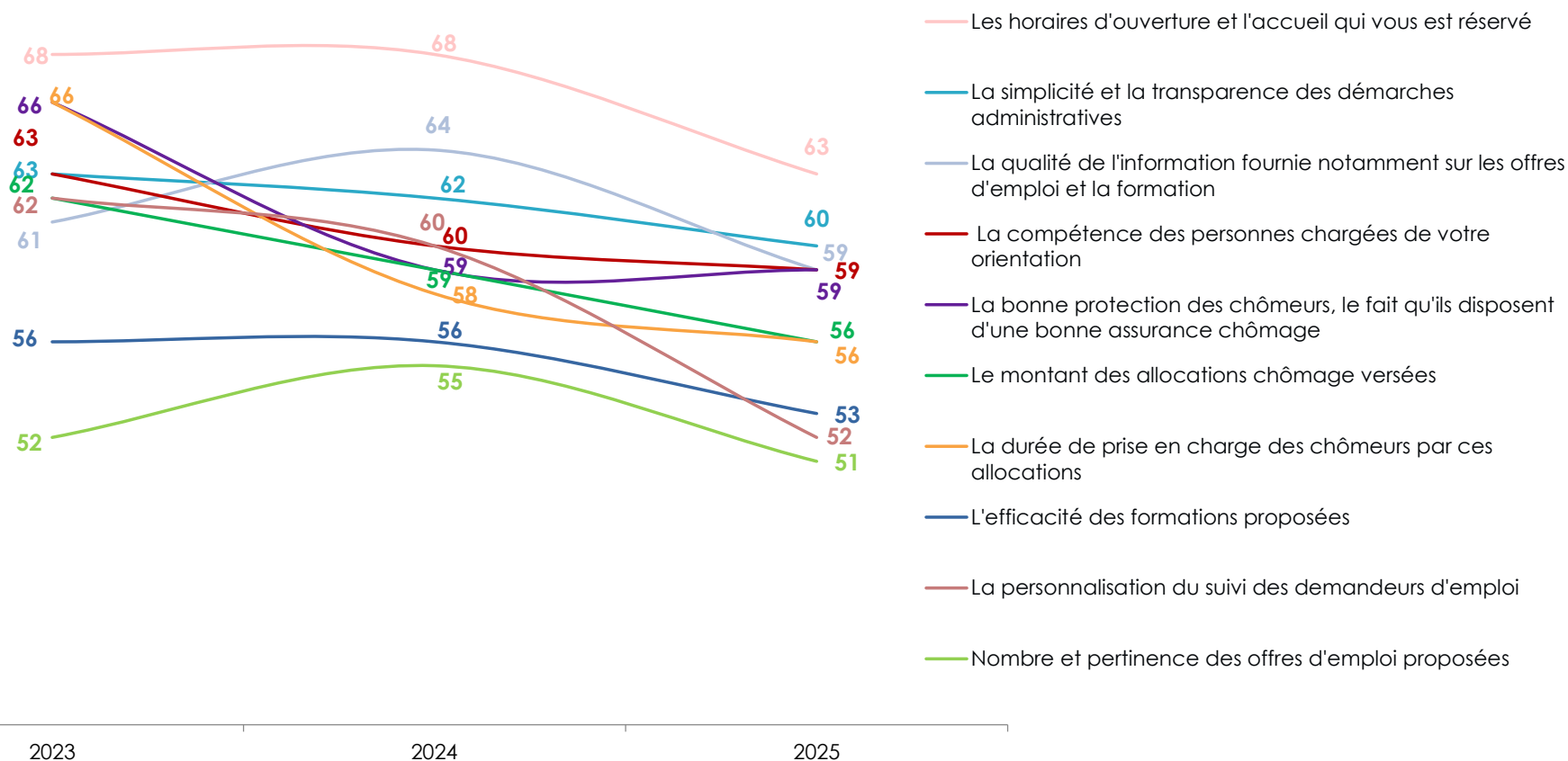


Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ? Estimez-vous qu'elle est... ?

Base : Aux usagers, en % de réponses « **Satisfaisante** »

De manière générale, les habitants des agglomérations de moins de 100 000 habitants jugent moins satisfaisante l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi sur chacun de ces aspects.

Ce niveau de satisfaction s'est néanmoins dégradé depuis 2023, en particulier en ce qui concerne la durée de prise en charge (-10 pts) et le montant des allocations chômage (-6 pts), ainsi que la personnalisation du suivi des demandeurs d'emploi (-10 pts)



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

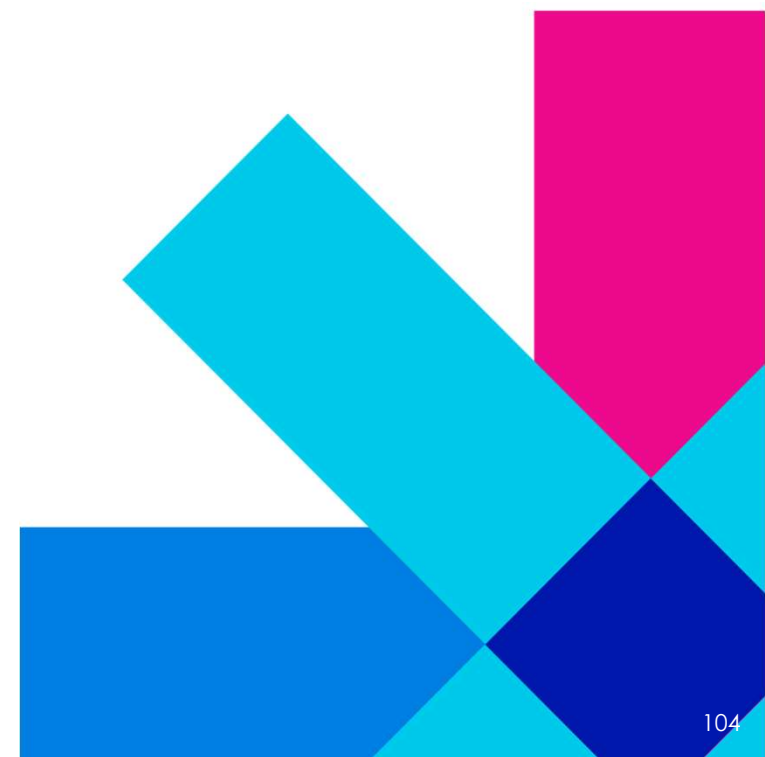
Base : Aux usagers, en % de réponses « **Satisfaisante** »

Résultats par service public

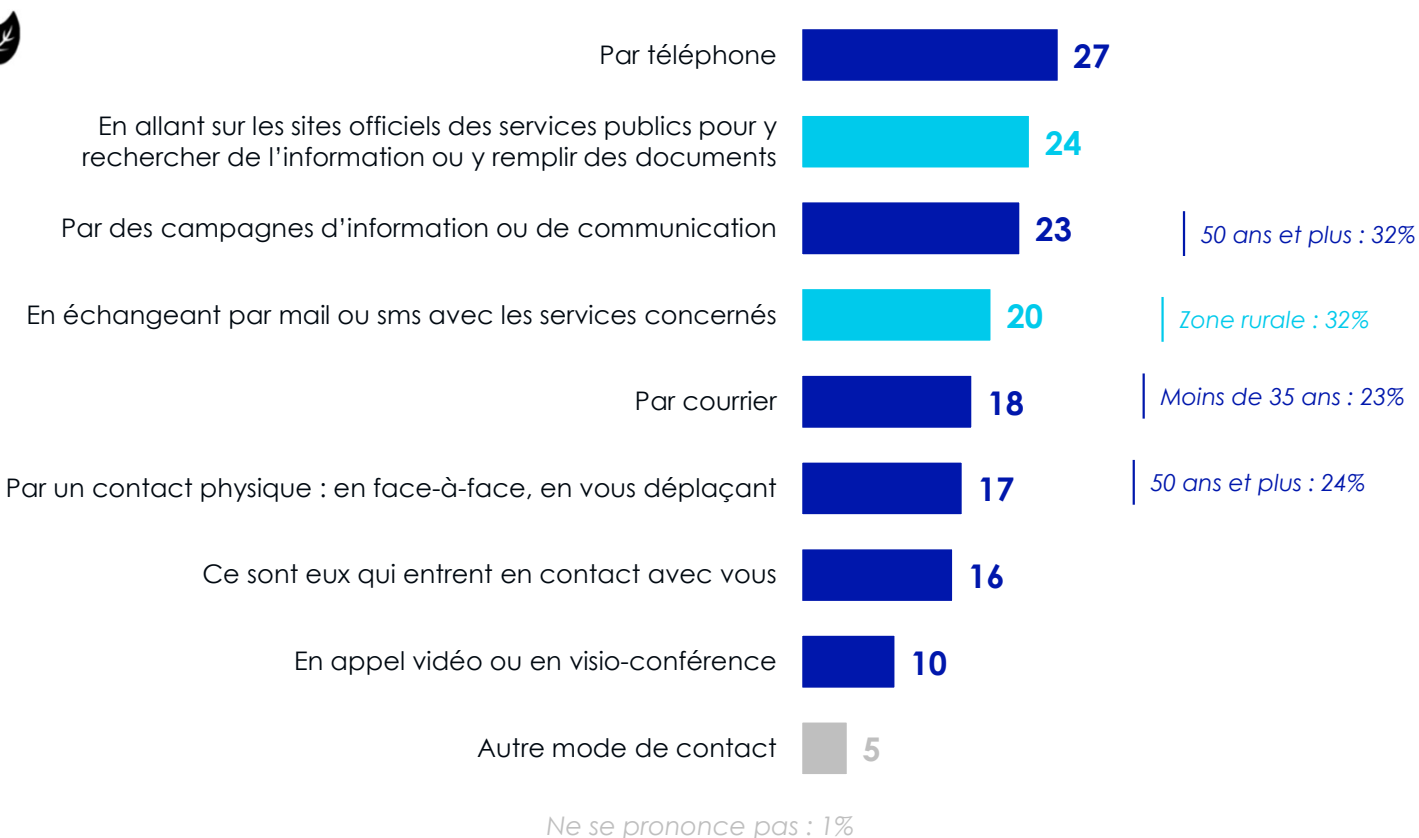
L'environnement

Les usagers de ce service public étaient identifiés en répondant positivement à la question :

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 ?



Afin d'entrer en contact les services de l'Etat en charge des questions environnementales, les usagers déclarent utiliser d'abord le téléphone, devant la consultation des sites officiels et via des campagnes d'information

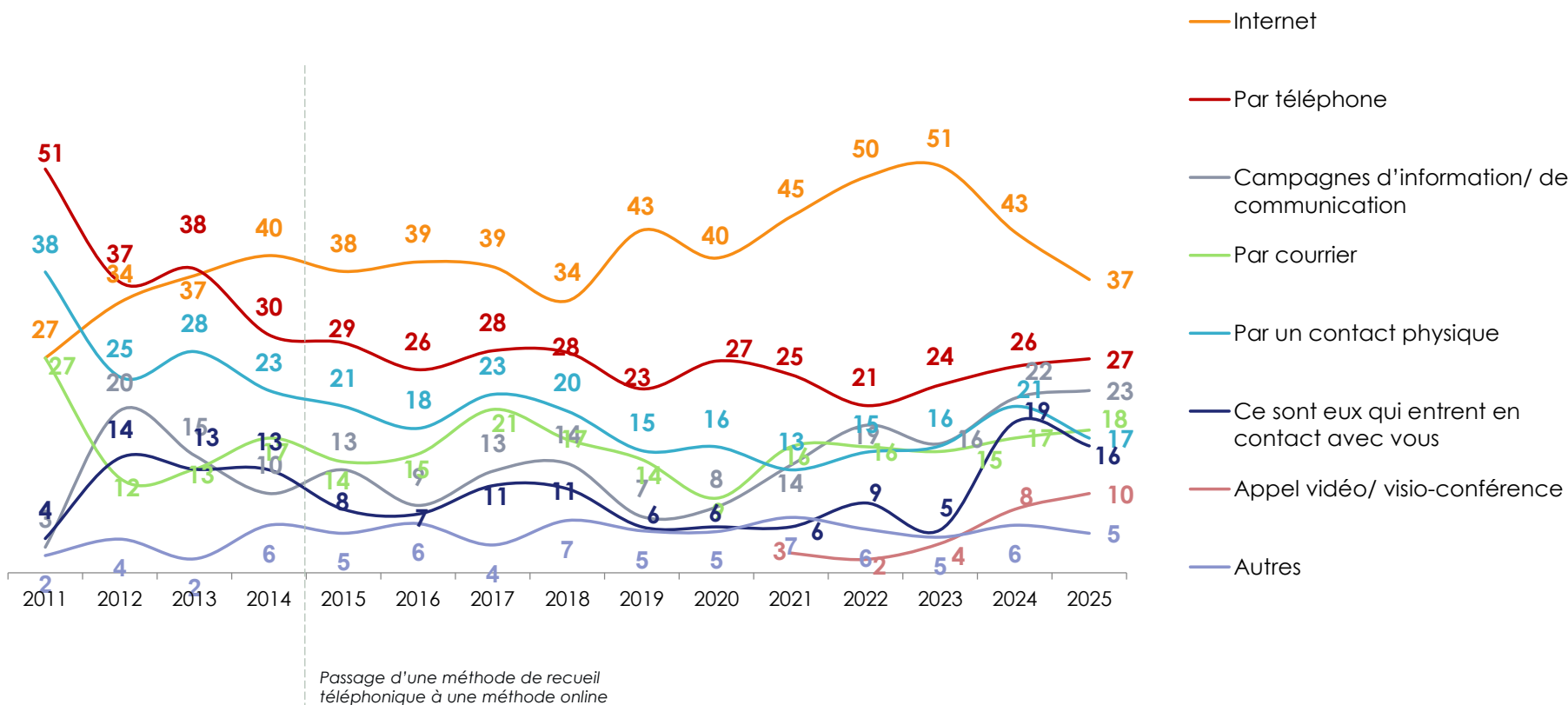


Sous-total Internet : 37%
(sites, mail et SMS)*

* Note de lecture : 37% des répondants ont été en contact avec ce service public par le biais de sites officiels ou par mails et sms, ou les deux. Le sous-total n'est donc pas une somme arithmétique des deux réponses.

En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les services de l'Etat en charge des questions environnementales ? – Plusieurs réponses possibles
Base : Aux usagers, en %

Sur les dix dernières années les modalités de contact sont restées stables. L'utilisation d'internet, après quelques années de progression, retrouve un niveau semblable aux années précédentes.



En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les services de l'Etat en charge des questions environnementales ? – Plusieurs réponses possibles
Base : Aux usagers, en %

Dans un contexte où les Français sont divisés sur l'action de l'Etat en matière d'environnement, les usagers affirment une forte satisfaction quant aux services en charge de ce domaine

 Opinion des Français concernant l'action de l'Etat dans le domaine de l'environnement

Bonne opinion : 46%

Hommes : 49%

Moins de 35 ans : 52%

Agglomération parisienne : 51%

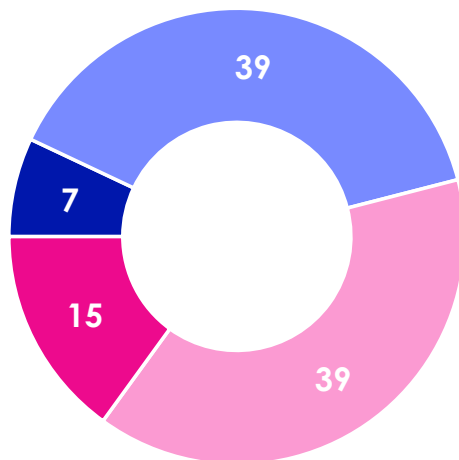
PCS+ : 49%

Mauvaise opinion : 54%

Femmes : 57%

50 ans et plus : 58%

Zone rurale : 58%



- Très bonne opinion
- Plutôt bonne opinion
- Plutôt mauvaise opinion
- Très mauvaise opinion

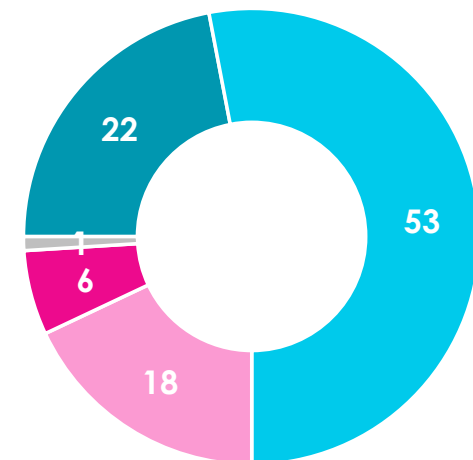
Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? L'environnement

Base : A tous, en %

Satisfaction des usagers concernant l'action des services en charge de l'environnement

Satisfait : 75%

Mécontent : 24%



- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt mécontent
- Très mécontent
- Ne se prononce pas

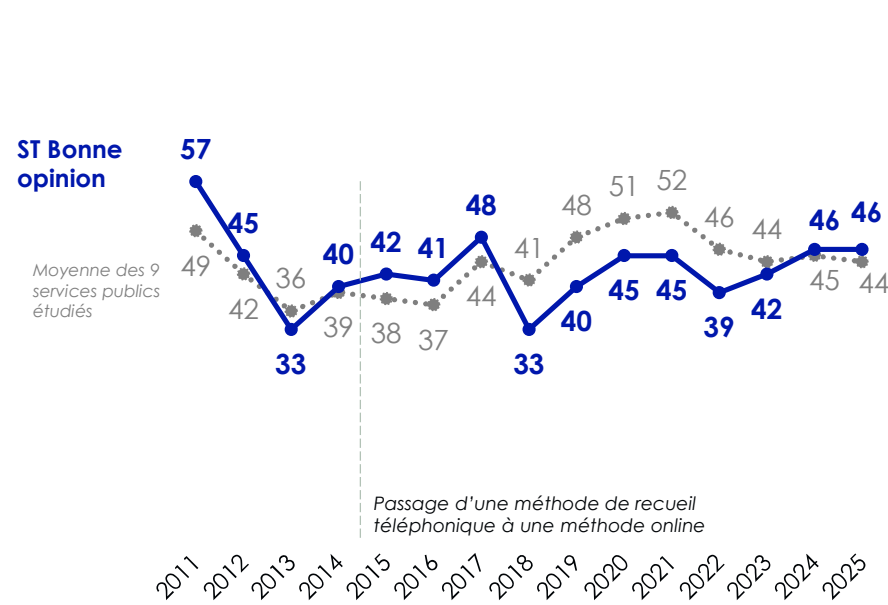
Globalement, en tant qu'utilisateur des services en charge de l'environnement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de l'Etat et de ses services ?

Base : Aux usagers, en %

Opinion des Français et satisfaction des usagers s'inscrivent dans une dynamique positive au cours des dernières années

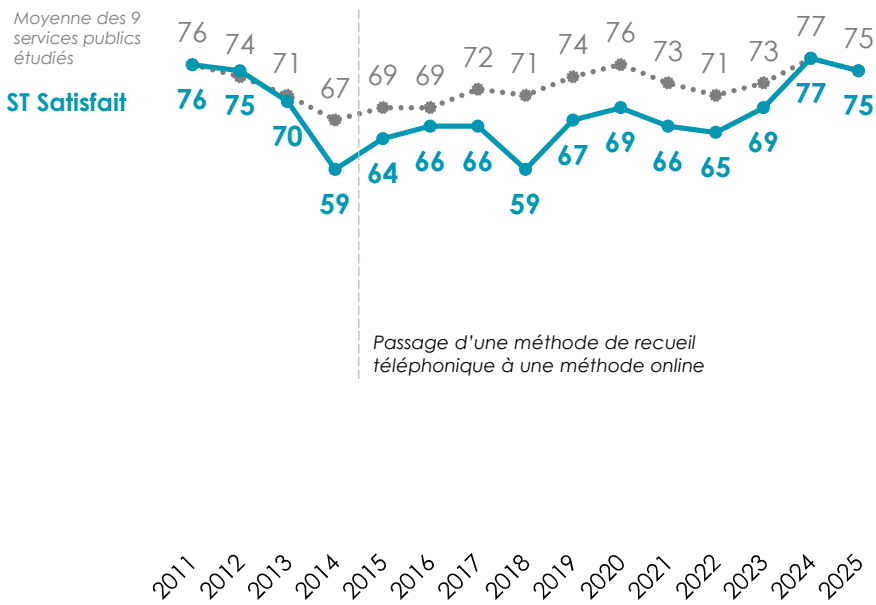


Opinion des Français concernant l'action de l'Etat dans le domaine de l'environnement



Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? L'environnement
Base : A tous, en %

Satisfaction des usagers concernant l'action des services en charge de l'environnement



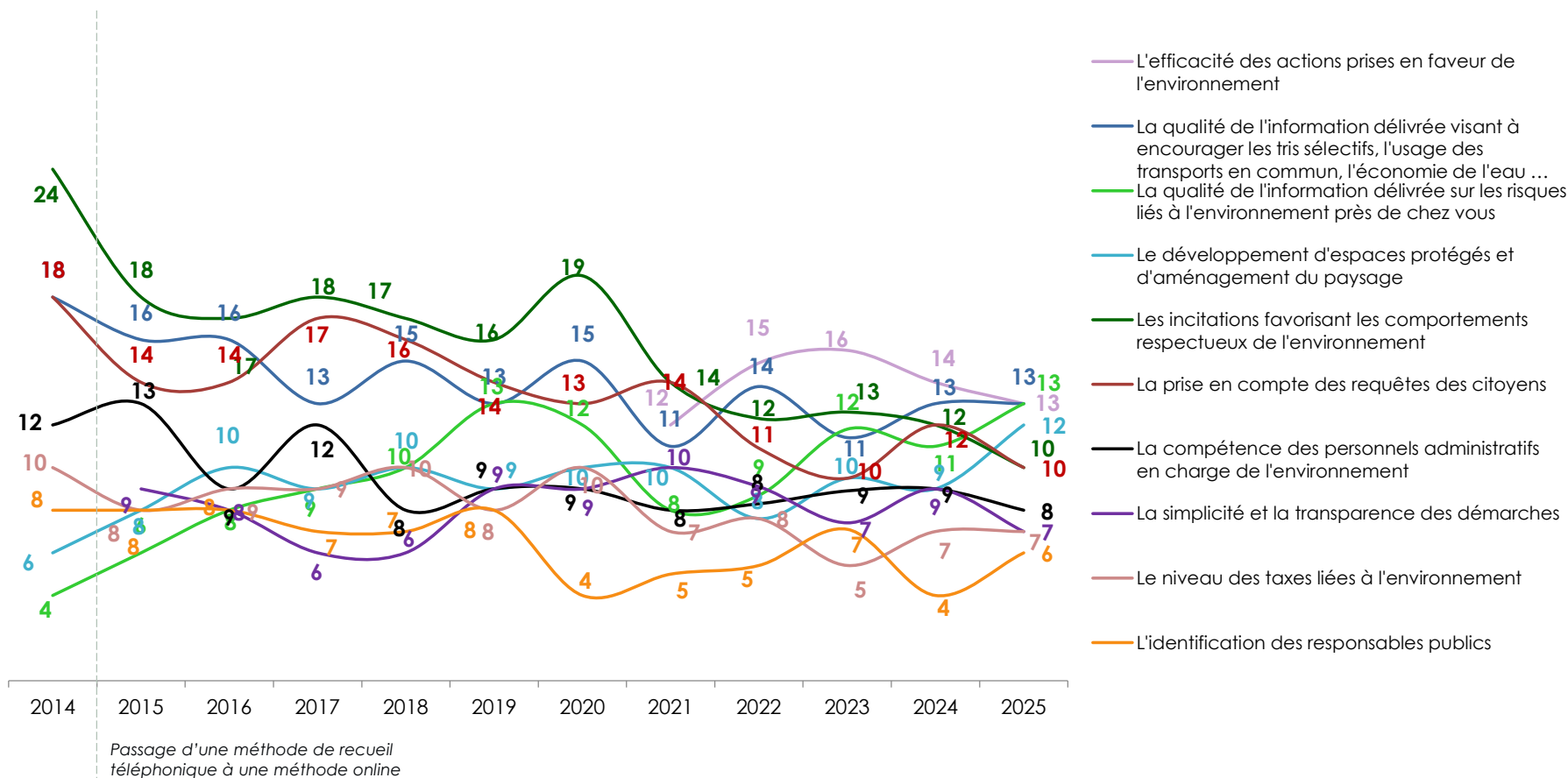
Globalement, en tant qu'utilisateur des services en charge de l'environnement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de l'Etat et de ses services ?
Base : Aux usagers, en %

En ce qui concerne l'action de l'Etat en matière d'environnement, les usagers des services publics affirment que l'efficacité des actions prises, la qualité de l'information et le développement d'espaces protégés sont les éléments les plus importants



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 ?
Base : Aux usagers, en %

Au cours des dernières années, les attentes prioritaires des usagers sont restées plutôt stables en ce qui concerne l'action de l'Etat en matière d'environnement

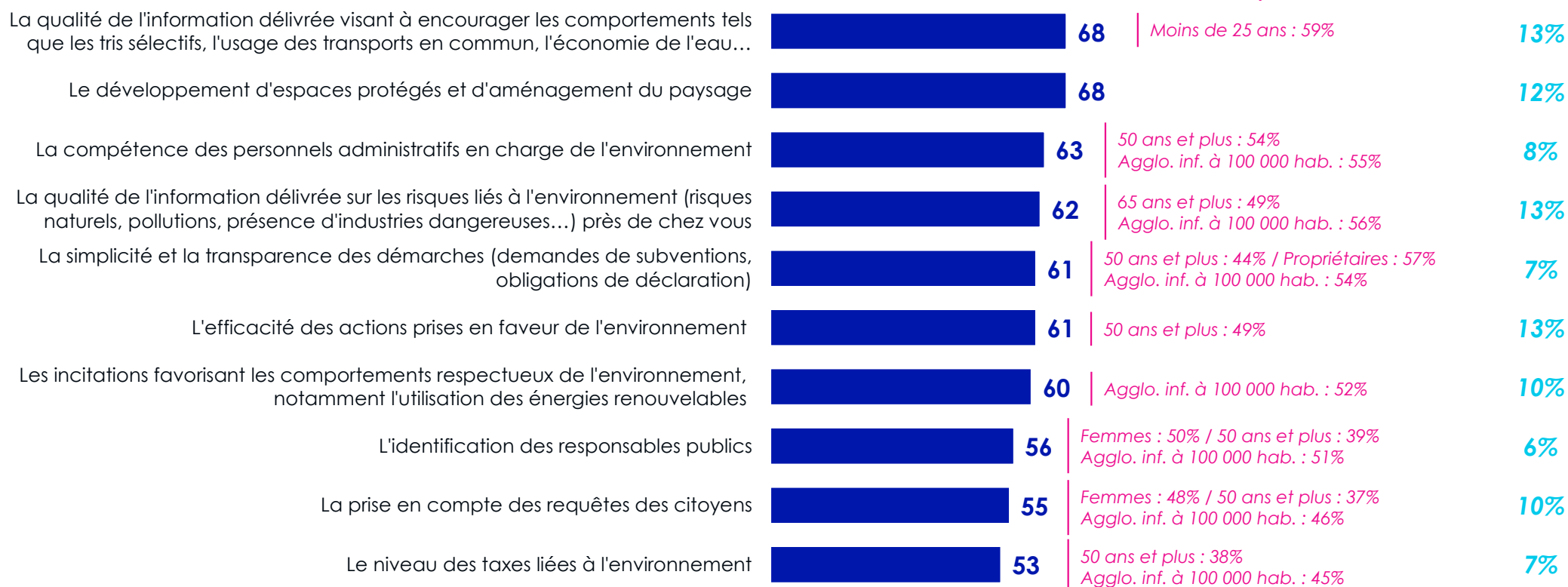


Quel est, parmi les différents points suivants, celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Etat en matière d'environnement ?
Base : Aux usagers, en %

Si la qualité de l'information délivrée sur les comportements à encourager et le développement d'espaces protégés sont jugés positifs par près de 7 usagers sur 10, le niveau des taxes et la prise en compte des avis citoyens font l'objet de jugements nettement plus nuancés



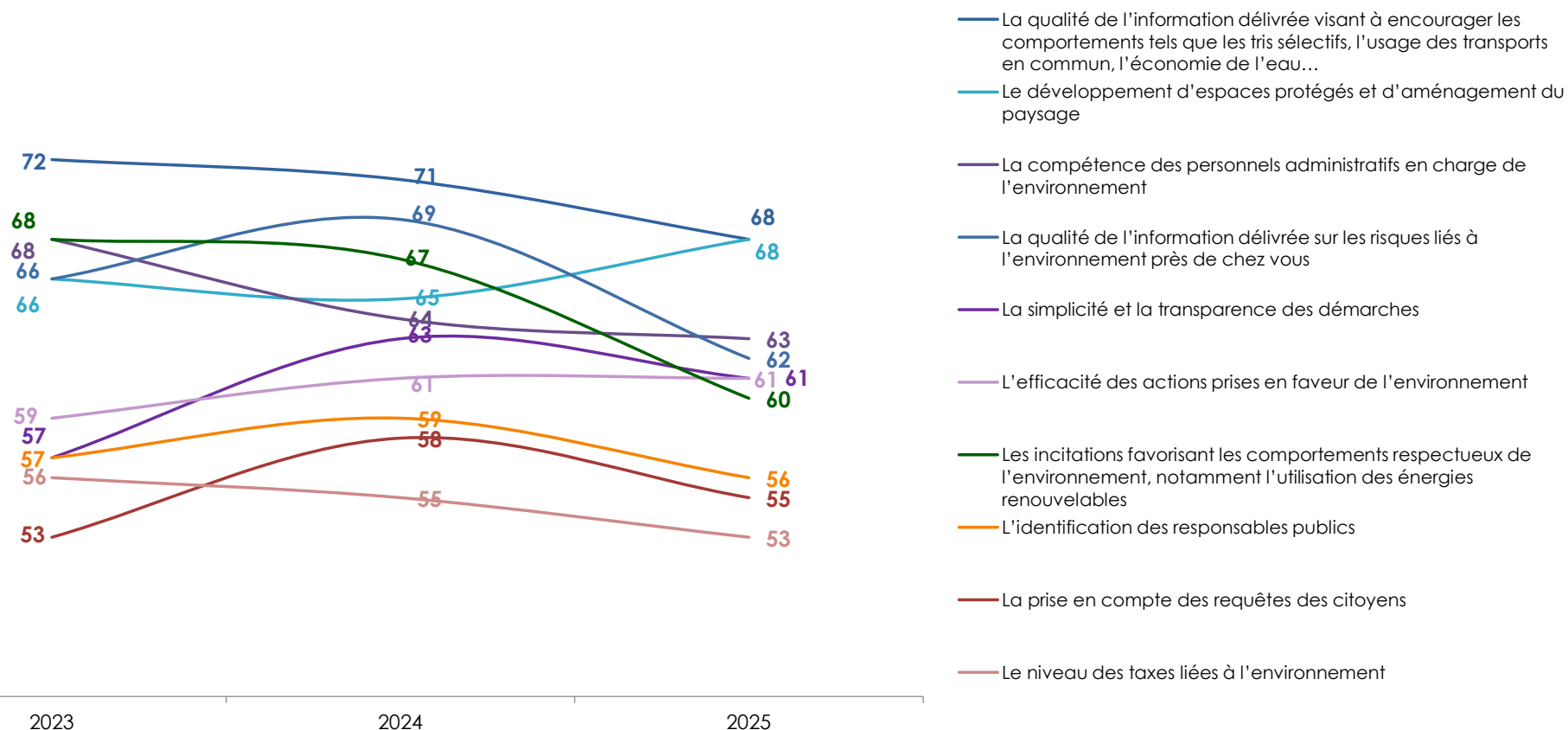
Niveau d'importance pour les usagers



Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'Etat et de ses services en matière d'environnement ? Estimez-vous qu'elle est... ?

Base : Aux usagers, en % de réponses « Satisfaisante »

Depuis l'an dernier, la qualité de l'information sur les risques liés à l'environnement et les incitations favorisant les comportements respectueux sont jugés moins satisfaisants



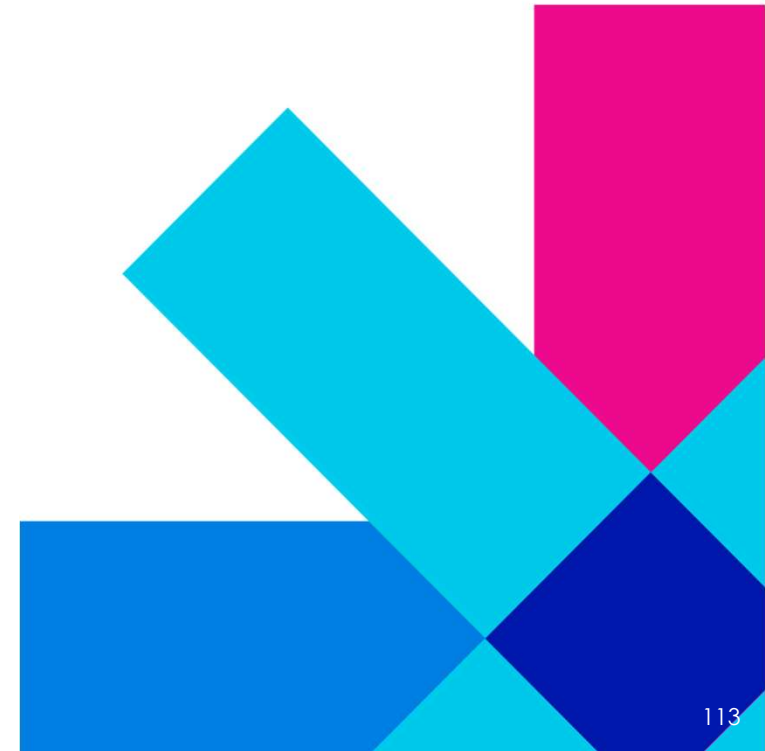
Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'Etat et de ses services en matière d'environnement ? Estimez-vous qu'elle est... ?
Base : Aux usagers, en % de réponses « **Satisfaisante** »

Résultats par service public

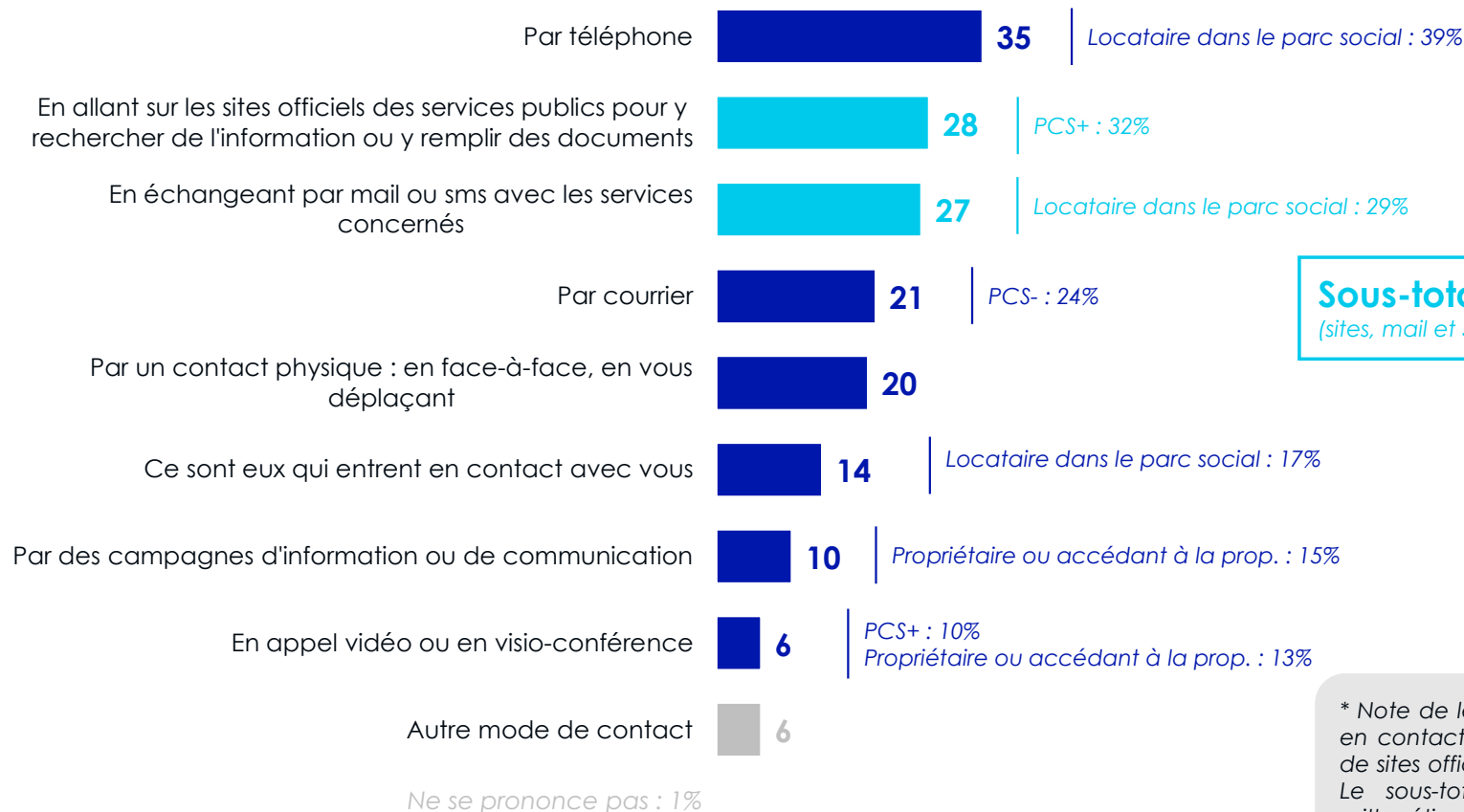
Le logement

Les usagers de ce service public étaient identifiés en répondant positivement à la question :

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



Près de la moitié des usagers ayant bénéficié d'un soutien public au logement affirment utiliser internet pour entrer en contact avec les services publics, autant en consultant les sites officiels qu'en échangeant par mail. Le téléphone est cité comme le moyen le plus utilisé (35%).

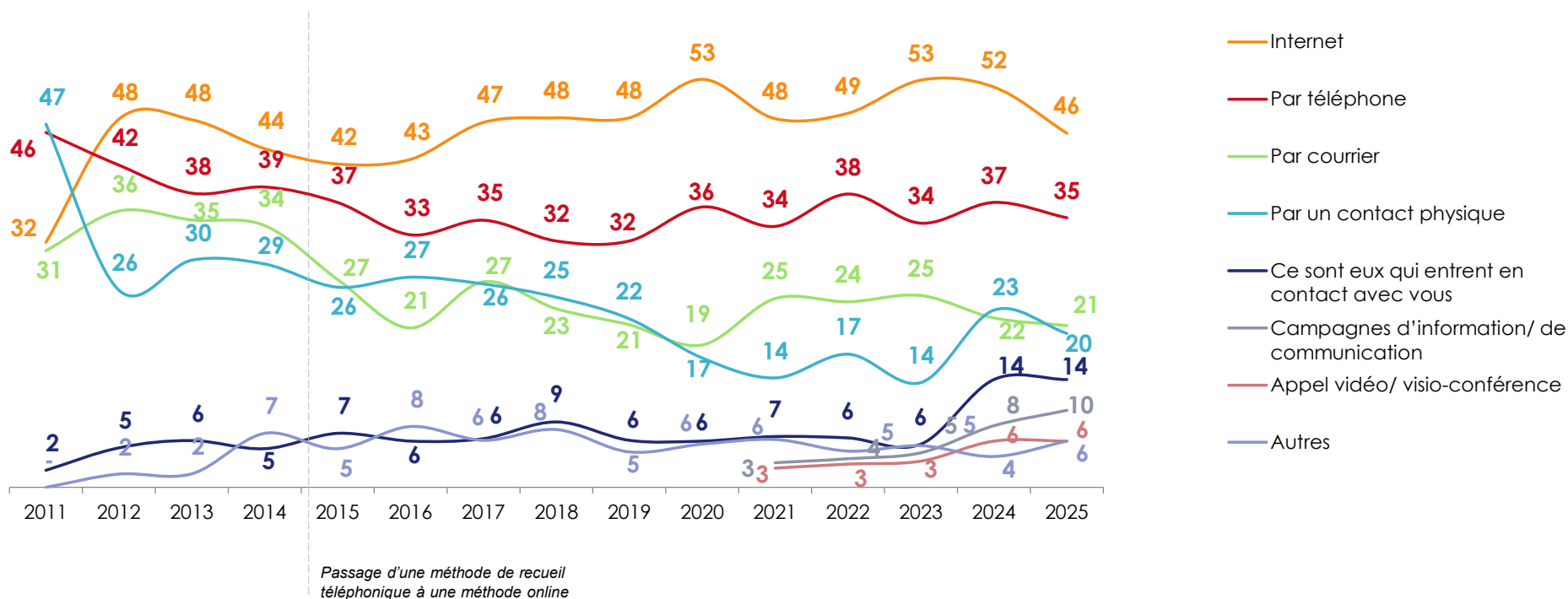


Sous-total Internet : 46%
(sites, mail et SMS)*

* Note de lecture : 46% des répondants ont été en contact avec ce service public par le biais de sites officiels ou par mails et sms, ou les deux. Le sous-total n'est donc pas une somme arithmétique des deux réponses.

En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les services publics du logement ? – Plusieurs réponses possibles
Base : Aux usagers, en %

Sur le temps long, les modes de contact d'un service public au logement sont plutôt stables, même si le contact physique connaît une baisse tendancielle



En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les services publics du logement ? – Plusieurs réponses possibles
Base : Aux usagers, en %

Si 6 Français sur 10 affirment avoir une mauvaise opinion de l'action de l'Etat en matière de logement, près de 3 usagers de ce service public sur 4 déclarent en être satisfaits



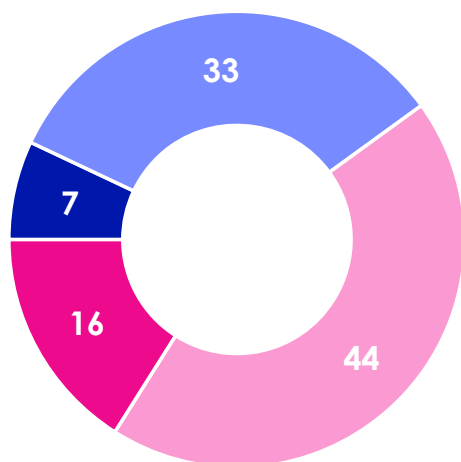
**Opinion des Français concernant l'action de l'Etat
dans le domaine du logement**

Bonne opinion : 40%

Moins de 35 ans : 48%

Mauvaise opinion : 60%

50 ans et plus : 66%



- Très bonne opinion
- Plutôt bonne opinion
- Plutôt mauvaise opinion
- Très mauvaise opinion

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

Base : A tous, en %

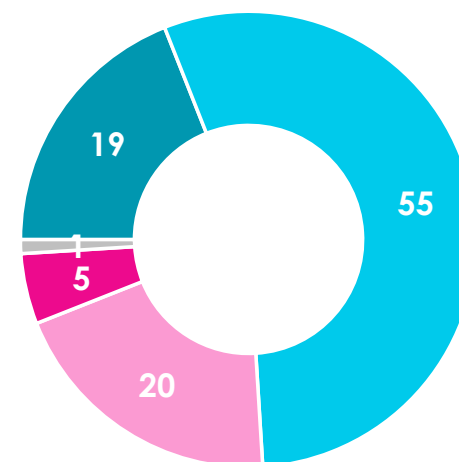
**Satisfaction des usagers concernant
l'action du service public du logement**

Satisfait : 74%

Moins de 25 ans : 78%

Mécontent : 25%

50 ans et plus : 30%



- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt mécontent
- Très mécontent
- Ne se prononce pas

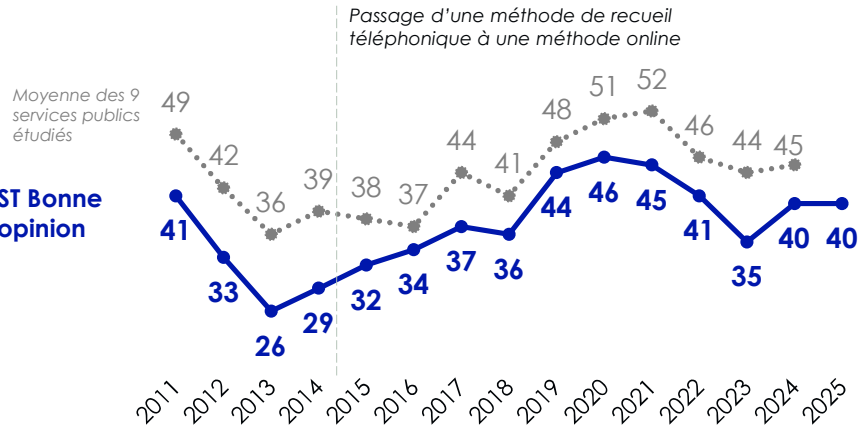
Globalement, en tant qu'utilisateur du service public du logement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent des services avec lesquels vous avez été en contact ?

Base : Aux usagers, en %

La satisfaction des usagers varie d'une année sur l'autre, mais est plutôt stable dans la longue durée

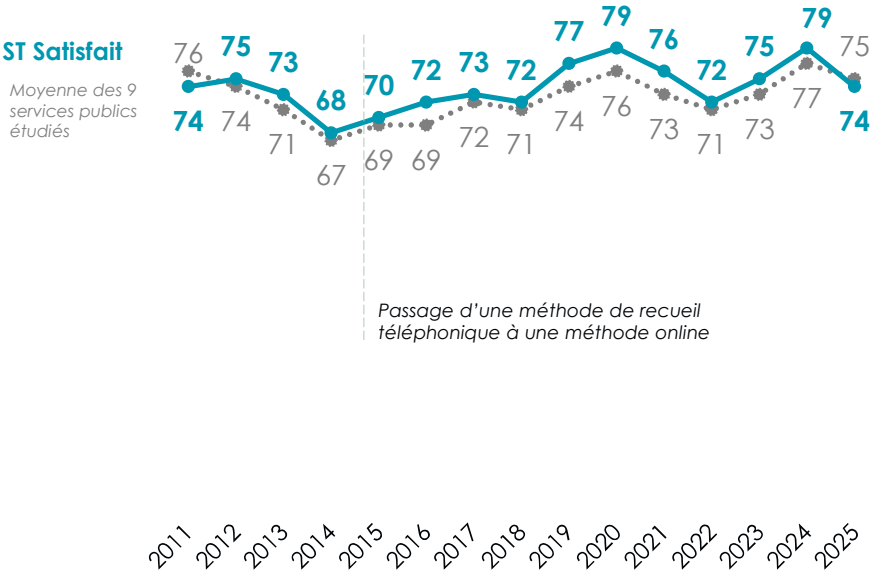


Opinion des Français concernant l'action de l'Etat dans le domaine du logement



Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? Le logement
Base : A tous, en %

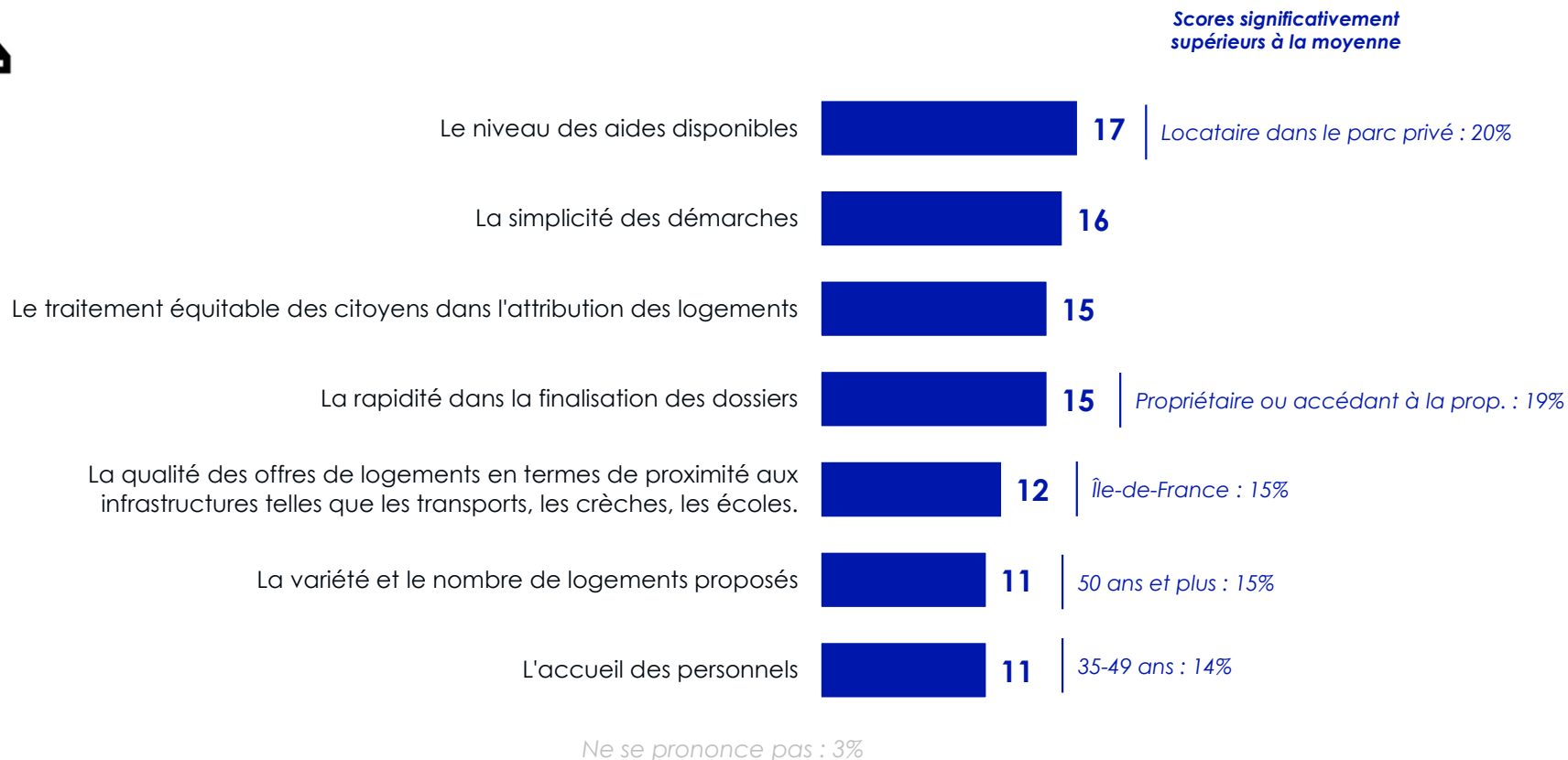
Satisfaction des usagers concernant l'action du service public du logement



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 ?
Base : Aux usagers, en %

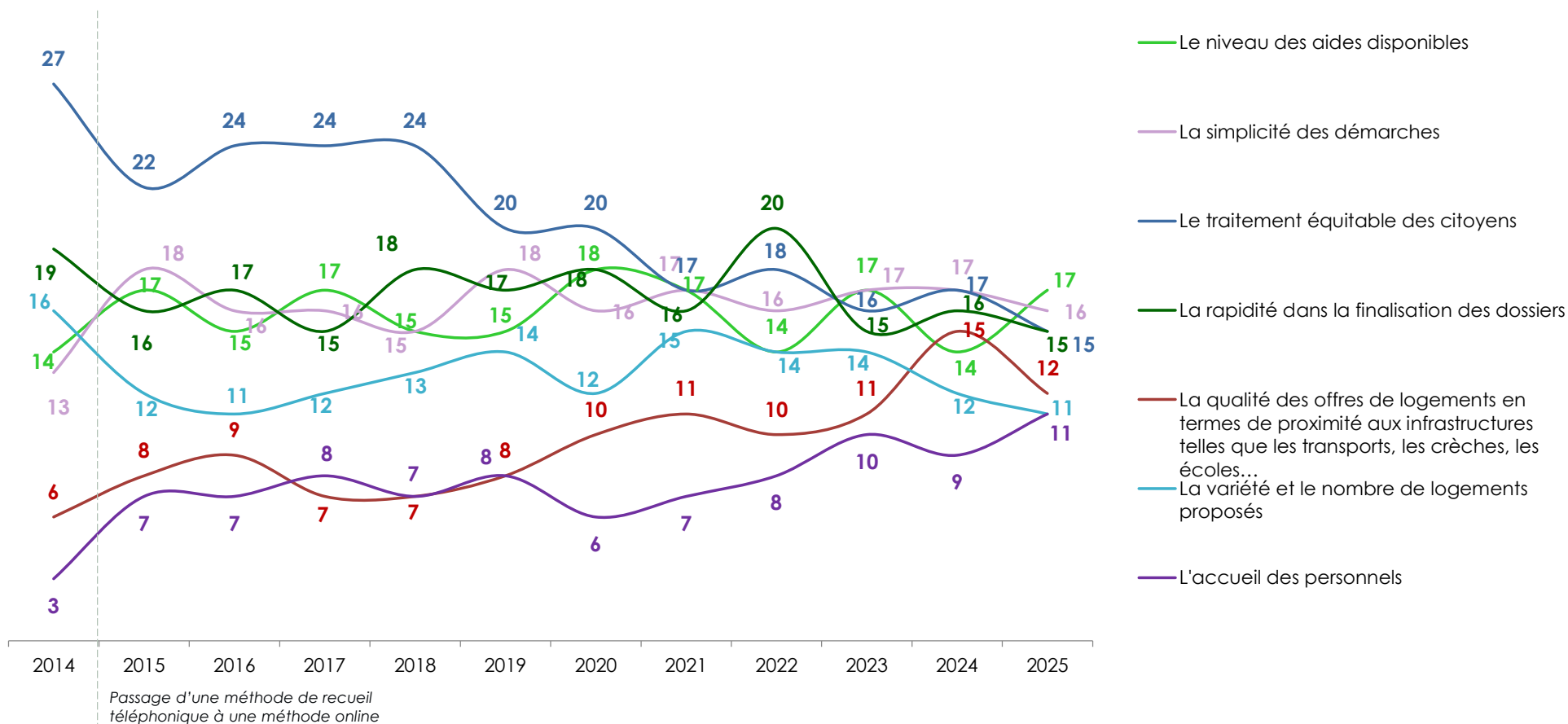
Les attentes des usagers dans ce domaine concernent 4 sujets à des niveaux équivalents : le niveau des aides disponibles, la simplicité des démarches, le traitement équitable des citoyens dans l'attribution des logements et la rapidité de finalisation des dossiers

*Scores significativement
supérieurs à la moyenne*



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 ?
Base : Aux usagers, en %

De manière générale la plupart des attentes des usagers restent stables dans le temps, mais le traitement équitable des citoyens, attente prioritaire jusqu'en 2020, tend à décliner

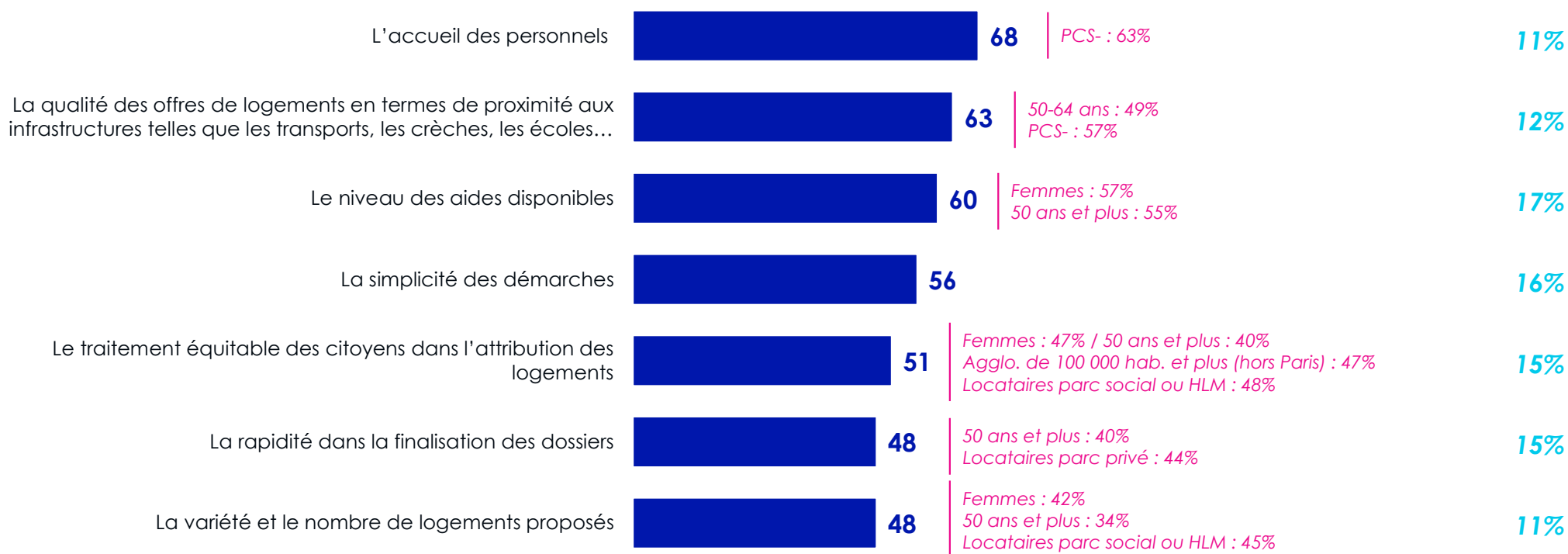


Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement ?
Base : Aux usagers, en %

L'accueil et la qualité des offres sont jugés comme les éléments les plus satisfaisants par les usagers. L'équité dans le traitement des citoyens, la rapidité de finalisation des dossiers et le nombre de logements proposés font davantage débat.

Niveau d'importance
pour les usagers

Scores significativement
inférieurs à la moyenne

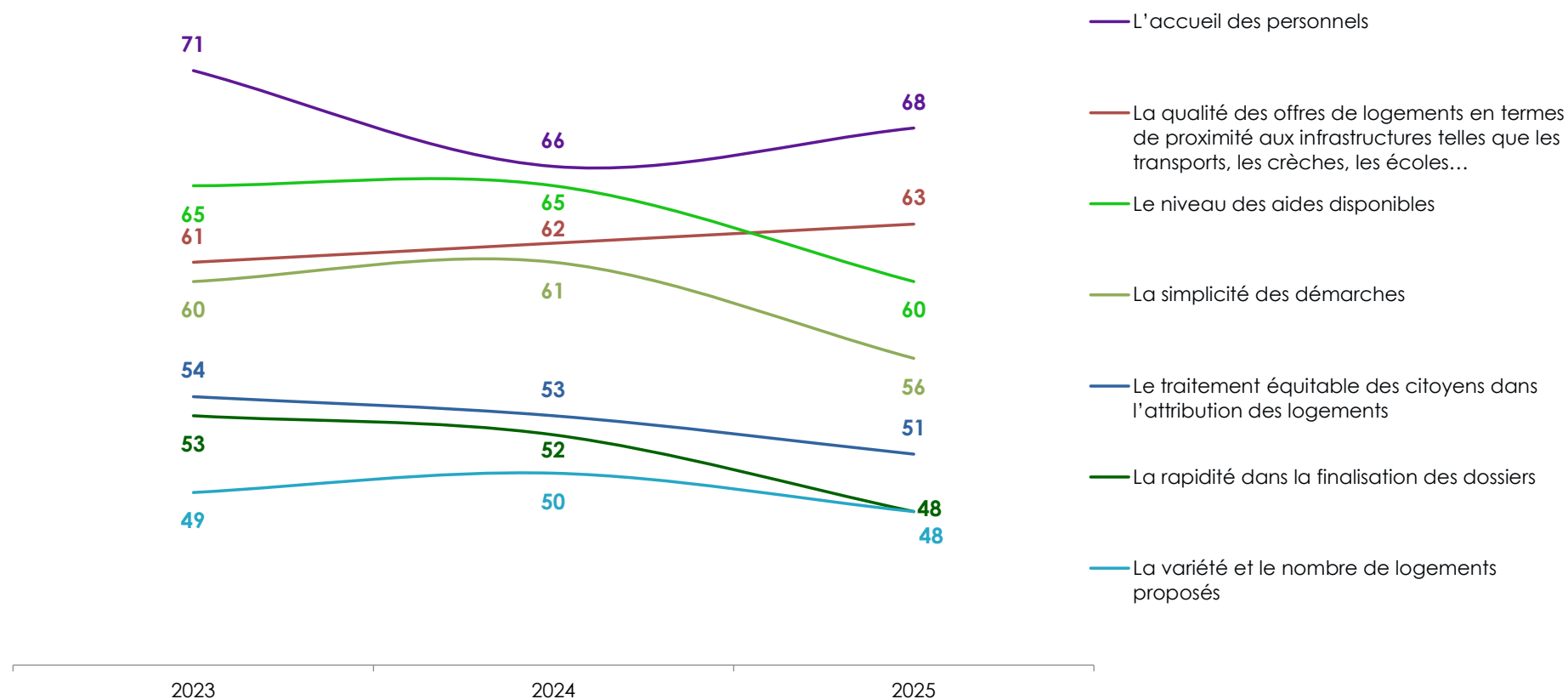


Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique dans le domaine du logement ? Estimez-vous qu'elle est... ?

Base : Aux usagers, en % de réponses « **Satisfaisante** »

*hors agglomération parisienne

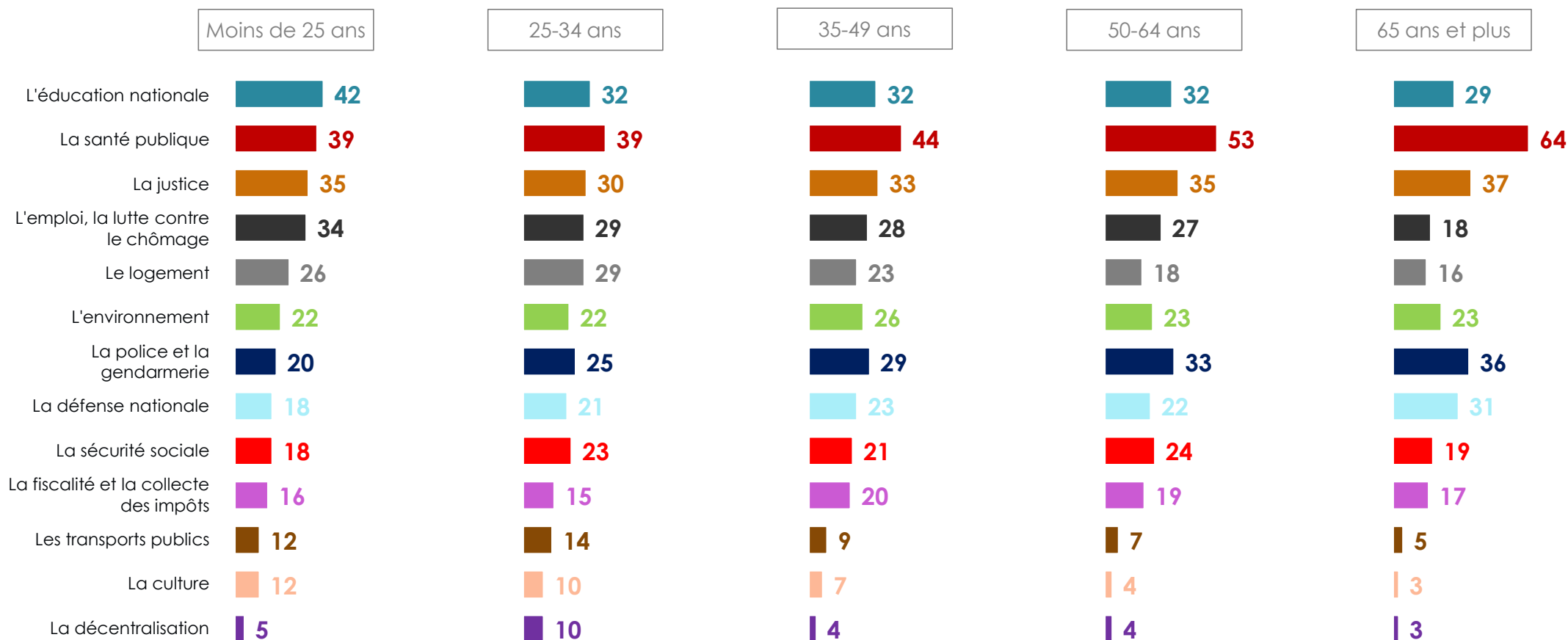
Au cours des dernières années, la satisfaction de l'action publique en matière de logement est relativement stable sur la plupart des dimensions. Le jugement sur le niveau des aides disponibles et sur la simplicité des démarches sont néanmoins en baisse par rapport à l'an dernier.



Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique dans le domaine du logement ? Estimez-vous qu'elle est... ?
Base : Aux usagers, en % de réponses « **Satisfaisante** »

Annexes

Domaines prioritaires d'intervention de l'Etat en fonction de l'âge

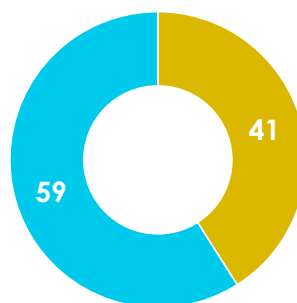


Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort... ? – Trois réponses possibles
Base : A tous, en %

Préférence entre baisse des impôts et amélioration des prestations sociales selon la proximité politique

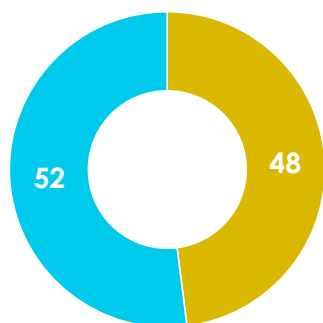
Ensemble des Français

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



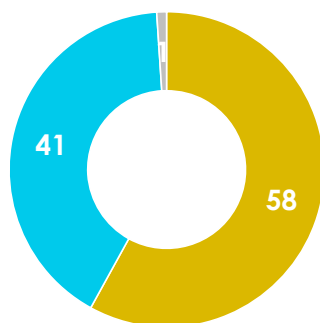
Améliorer les prestations fournies par les services
publics quitte à augmenter le niveau des impôts et
des prélèvements

Sympathisants France insoumise

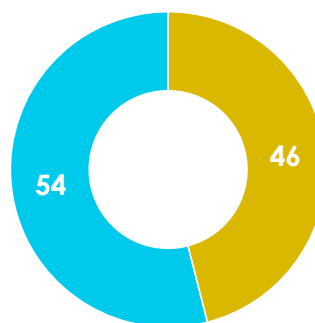


Sympathisants de gauche (hors LFI)

Ne se prononce pas

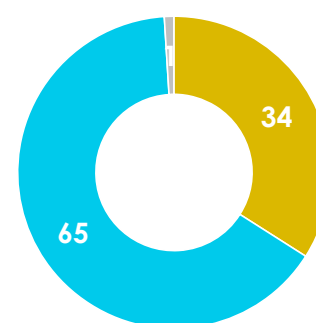


Sympathisants majorité présidentielle

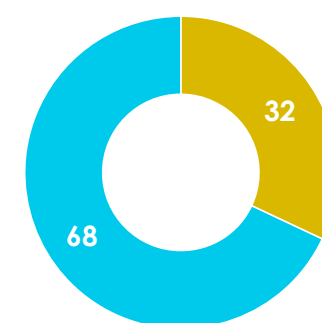


Sympathisants de droite

Ne se prononce pas



Sympathisants Rassemblement national



S'il vous fallait choisir entre les deux options suivantes, laquelle choisiriez-vous ?

Base : A tous, en %

Opinion à l'égard des différents services publics par profil socio-démographique

											
		Moyenne	Police et la gendarmerie	Sécurité sociale	Santé publique	Environnement	Logement	Education nationale	Fiscalité et la collecte des impôts	Emploi, la lutte contre le chômage	Justice
% de Bonne opinion		44	63	52	46	46	40	39	39	37	36
Sexe	Hommes	46	64	54	48	49	41	39	41	39	38
	Femmes	42	62	50	44	43	39	38	37	35	34
Age	Moins de 25 ans	49	58	60	59	53	49	38	35	45	42
	25 à 34 ans	48	58	59	51	52	44	43	38	43	40
	35 à 49 ans	44	57	49	43	46	42	42	41	39	36
	50 à 64 ans	41	66	47	41	43	34	36	38	32	33
	65 ans et plus	42	72	51	40	42	34	34	42	32	33
Catégorie d'agglomération	Communes rurales	42	63	50	41	42	40	36	35	38	34
	2.000 à 20.000 hab.	44	62	53	44	48	39	41	36	37	34
	20.000 à 100.000 hab.	40	62	47	40	43	37	34	38	30	32
	Plus de 100.000 hab.	45	63	53	49	46	40	38	42	36	35
	Agglomération parisienne	49	66	56	50	51	41	42	45	44	45
Profession de l'interviewé	ST PCS +	46	64	52	46	49	40	41	41	40	40
	ST PCS -	44	59	50	47	46	41	41	37	38	35
	ST Inactifs, retraités	43	64	53	44	44	38	36	39	34	35

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

Base : A tous, en %

*inférieur ou supérieur de 4 points à par rapport à l'ensemble

Opinion à l'égard des différents services publics par proximité politique

										
% de Bonne opinion	Moyenne	Police et la gendarmerie	Sécurité sociale	Santé publique	Environnement	Logement	Education nationale	Fiscalité et la collecte des impôts	Emploi, la lutte contre le chômage	Justice
Ensemble	44	63	52	46	46	40	39	39	37	36
Après des sympathisants :										
La France Insoumise	44	50	61	52	43	40	41	34	39	38
Gauche (hors LFI)	52	65	63	52	49	48	44	47	45	52
Majorité présidentielle	62	78	68	61	64	52	55	66	57	59
Droite (LR, UDI)	46	75	51	41	51	43	35	44	41	29
Rassemblement national	37	63	43	39	43	35	32	28	29	24

Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?
Base : A tous, en %

*inférieur ou supérieur de 4 points à par rapport à l'ensemble

Opinion à l'égard des différents services publics par régions

										
	Moyenne	Police et la gendarmerie	Sécurité sociale	Santé publique	Environnement	Logement	Education nationale	Fiscalité et la collecte des impôts	Emploi, la lutte contre le chômage	Justice
% de Bonne opinion	44	63	52	46	46	40	39	39	37	36
Auvergne – Rhône-Alpes	41	58	43	43	43	39	37	39	34	35
Bourgogne – Franche-Comté	46	62	57	51	52	42	42	38	38	36
Bretagne	43	70	55	40	43	34	39	31	39	36
Centre – Val de Loire	42	66	43	42	47	37	35	46	32	33
Grand Est	43	63	54	39	47	37	35	40	34	34
Hauts-de-France	45	64	52	49	47	40	42	38	37	36
Île-de-France	48	63	56	50	50	40	41	43	42	44
Nouvelle-Aquitaine	45	61	53	46	45	46	37	37	39	39
Normandie	44	69	54	40	48	44	40	37	36	30
Occitanie	42	62	50	43	42	40	41	37	34	29
Pays de la Loire	41	63	49	42	47	36	30	36	34	31
Provence-Alpes-Côte d'Azur + Corse	46	65	55	52	44	37	37	45	39	38

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

Base : A tous, en %

*inférieur ou supérieur de 4 points à par rapport à l'ensemble



Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée des éléments techniques suivants : le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire** de l'étude, la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Toluna Harris Interactive sur :



[Tolunacorporate.com](https://tolunacorporate.com)



[LinkedIn](#)



[X](#)

Contacts Toluna-Harris Interactive en France :

Jean-Daniel Lévy – Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion – jdlevy@toluna.com

Copyright © Toluna

All rights reserved. Nothing from this report is allowed to be multiplied, to be stored in an automated file, or to be made public electronically, mechanical, by photocopies, recording or any other manner, without written consent of Toluna.