

## Satisfecit des Français à l'égard des services publics durant la crise

**75 % des Français estiment que les services publics ont su "assurer la continuité du service" durant la crise, indique le dernier baromètre de l'institut Paul Delouvrier. Une proportion en hausse de 13 points par rapport à l'édition 2020 de cette enquête. L'accessibilité et la proximité des services publics restent toutefois problématiques à leurs yeux.**



© Adrien Nowak/Hans Lucas/Hans Lucas via AFP

Voilà une enquête à laquelle les défenseurs du service public ne devraient pas manquer de se référer lors de la campagne présidentielle. Malgré la crise, *"l'opinion des Français à l'égard de leurs services publics n'a jamais été aussi bonne"*, souligne l'institut Paul Delouvrier dans la dernière édition de son baromètre relatif à la perception qu'ont les usagers des services publics. Un baromètre publié mardi 18 janvier, réalisé avec le groupe d'études et de conseil Kantar, en partenariat avec la direction interministérielle de la transformation publique (DITP)\*.

En 2021, 52 % des Français interrogés ont ainsi une opinion positive à l'égard des différents services publics. Un niveau jamais atteint depuis la création de ce baromètre, en 2004, année où 40 % des Français avaient une bonne opinion des services publics. À titre de comparaison, ce taux était de 51% en 2020 et de 48% en 2019.

*"La police, la gendarmerie et la Sécurité sociale tirent particulièrement leur épingle du jeu",* explique l'institut, les deux premières composantes recueillant 68 % de bonnes opinions chez les Français. Quant à l'action de l'État en matière de santé, l'opinion des Français *"s'améliore très nettement"* avec 59 % de bonnes opinions en 2021. Une proportion en hausse de 4 points en un an et de 11 points en trois ans.

## **Capacité d'adaptation des services des impôts**

Mais si le niveau de satisfaction des usagers par rapport à la qualité des services rendus est en très légère baisse (73 % en 2021, - 3 points), les Français jugent malgré tout encore positivement la manière dont les services publics ont réagi face à l'épidémie de Covid-19. Et même davantage que dans l'édition 2020 du baromètre...

Ainsi, 75 % des Français interrogés estiment aujourd'hui que les services publics ont su "assurer la continuité du service" durant la crise. C'est 13 points de plus que dans l'édition précédente. Par ailleurs, 74 % des sondés estiment que les services publics ont su "adapter leurs modes de contacts avec les usagers" (+ 13 points) et 69 % qu'ils ont su "répondre aux besoins nouveaux générés par l'épidémie et ses conséquences" (+ 19 points).

La capacité d'adaptation de certains services publics est particulièrement mise en avant par les sondés. À savoir notamment les impôts qui, pour 74 % d'entre eux, ont su faire face et s'adapter à la crise sanitaire (+ 11 points), ou le service public de l'emploi (67 %, + 13 points). La capacité d'adaptation de la santé publique est également saluée par 75 % des sondés. C'est toutefois uniquement 1 point de plus qu'en 2020.

## **Demande d'accessibilité**

*"Si les jugements portés sur la réaction des services publics à la crise sanitaire s'améliorent fortement, les Français ne ressentent pour autant pour la majorité d'entre eux pas de changement concernant leur performance, leur proximité, leur capacité d'innovation et leur accessibilité",* souligne l'institut Paul Delouvrier.

Cette nouvelle édition du baromètre posait à ce propos une nouvelle question aux Français : "Depuis le début de l'épidémie de Covid-19, avez-vous le sentiment que les services publics sont devenus plus ou moins (innovants, performants, accessibles, proches des usagers) ?"

Résultat : *"Entre un quart et un tiers des Français jugent que, depuis la crise sanitaire, les services publics sont moins innovants [26 % le pensent, ndlr], performants (32 %), proches (33 %)"* et *"surtout moins accessibles (39 %)."*

*\* Cette enquête a été réalisée en ligne du 8 au 22 novembre 2021 auprès d'un échantillon représentatif de 2 500 personnes âgées de 15 ans et plus.*

par **Bastien Scordia**