



# Etude internationale auprès des communicants publics

27 février 2024



# Méthodologie

- **19 pays répartis sur six continents** (Asie, Australasie, Amérique centrale, Europe, Moyen-Orient et Amérique du Nord)
- **Une enquête quantitative** confidentielle menée en ligne auprès de plus de **150 professionnels** de la communication publique ;
- **Des entretiens qualitatifs** approfondis réalisés auprès de 37 hauts responsables de la communication au sein de gouvernements et d'organisations multilatérales du monde entier ;
- **Une analyse des services innovants** et de premier ordre en matière de communication, d'expérience, de commerce et de technologie fournis par les principales agences mondiales de WPP.

# 1 – Efficacité des communications publiques

- **56%** Mon organisation dispose d'une stratégie de communication claire
- **66%** Les communications de mon organisation sont principalement à sens unique (organisation vers le citoyen)
- **62%** Mon organisation accorde désormais plus d'attention à l'évolution rapide des comportements du public
- **46%** Je dispose des informations et des recherches nécessaires pour mesurer l'efficacité des communications

## 2 – Evolutions

- **71%** Mon organisation peut désormais mieux assurer la cohérence des messages sur tous les canaux
- **78%** Mon organisation a redoublé d'efforts pour placer le citoyen au cœur de la communication
- **89%** Mon organisation a déployé des efforts considérables pour améliorer la distribution numérique

## 3 – Publics difficiles ou marginalisés

- **68%** Communiquer avec des publics difficiles à atteindre est devenu plus important pour mon organisation
- **30%** Les publics difficiles à atteindre constituent un élément obligatoire de la communication et de l'élaboration des campagnes
- **47%** Les publics difficiles à atteindre sont pris en compte de manière réaliste dans les communications de mon organisation

## 4 – Vers davantage de cohésion sociale ?

- **64%** La société de mon pays/de ma région est aujourd'hui moins solidaire
- **16%** Les communications de mon organisation cherchent toujours à améliorer la cohésion au sein de la communauté
- **16%** La cohésion sociale constitue une question prioritaire pour mon organisation
- **78%** Mon organisation s'efforce de lutter contre la désinformation

# Priorités et défis

Priorités	Défis
54 % Protéger et améliorer la réputation de votre organisation	51 % Surmonter la bureaucratie organisationnelle
41 % Impliquer et consulter directement les citoyens	47 % Manque de budget pour fournir les communications dont mon organisation a besoin
40 % Préparation et gestion des crises	42 % Communiquer avec les publics difficiles à atteindre
40 % Mieux communiquer avec les publics difficiles à atteindre	33 % Accéder et utiliser toutes les données pertinentes dont dispose mon organisation
33 % Expliquer les politiques publiques	33 % Surmonter la hiérarchie organisationnelle

# Les services publics vus par les Français et les usagers

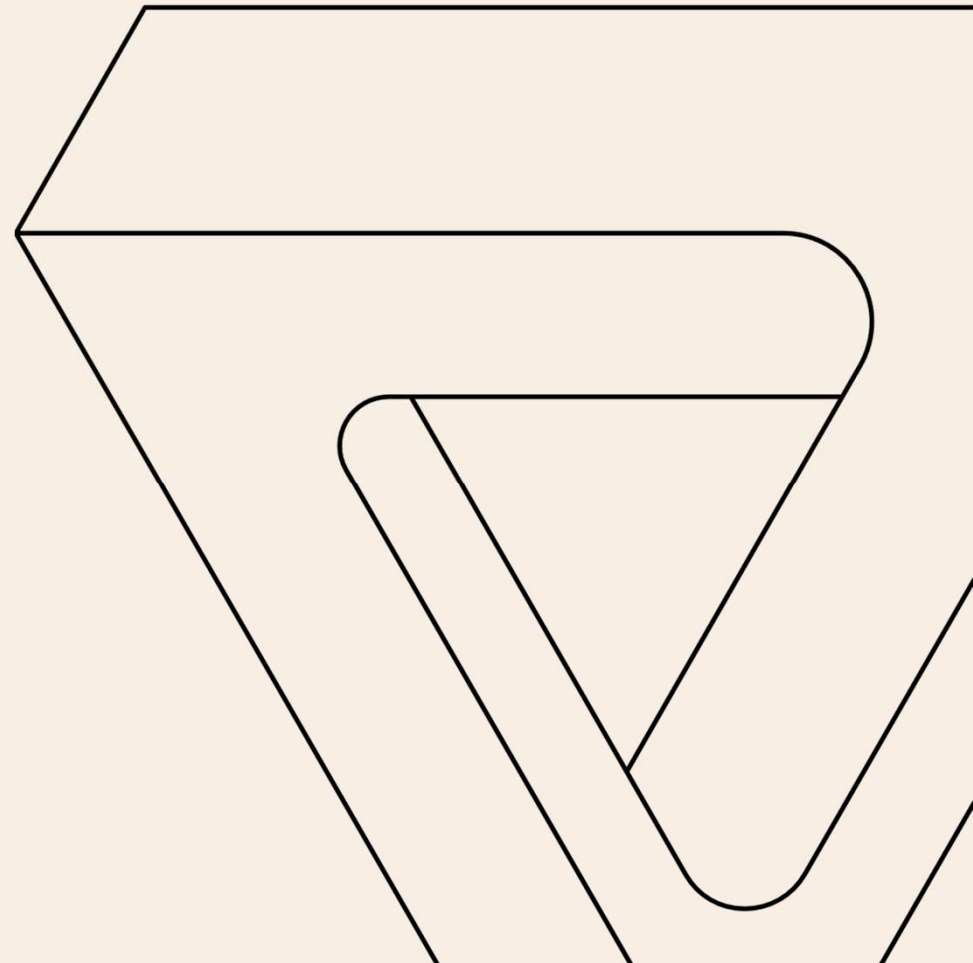
Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier  
24<sup>ème</sup> édition

27 février 2024

**verian** 

ex Kantar Public

**INSTITUT PAUL DELOUVRIER**





# La méthodologie



## Echantillon

- Enquête réalisée auprès d'un **échantillon de 2 503 personnes représentatif** de l'ensemble des résidents en France âgés de 15 ans et plus.  
Méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne de référence) et stratification par région et catégorie d'agglomération



## Recueil

- Le terrain s'est déroulé du **4 au 19 décembre 2023**.
- Les interviews ont été réalisées en ligne sur Panel.

## 9 services publics étudiés : opinion auprès des Français & satisfaction auprès des usagers



La police et la gendarmerie



La santé publique



L'éducation nationale



L'environnement



La sécurité sociale



La justice



La fiscalité et la collecte des impôts



Le logement

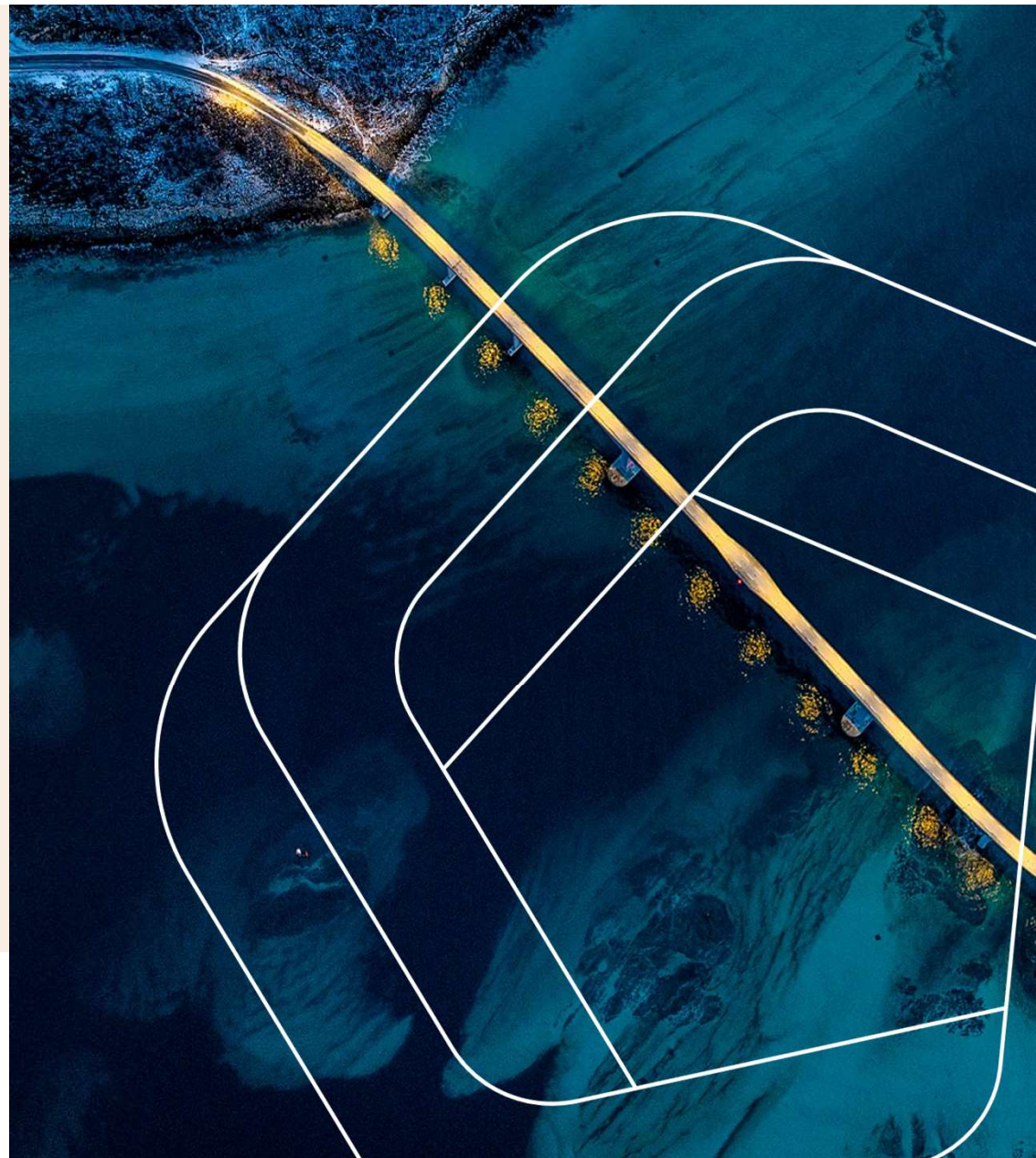


L'emploi, la lutte contre le chômage

# Principaux indicateurs

verian 

INSTITUT PAUL DELOUVRIER



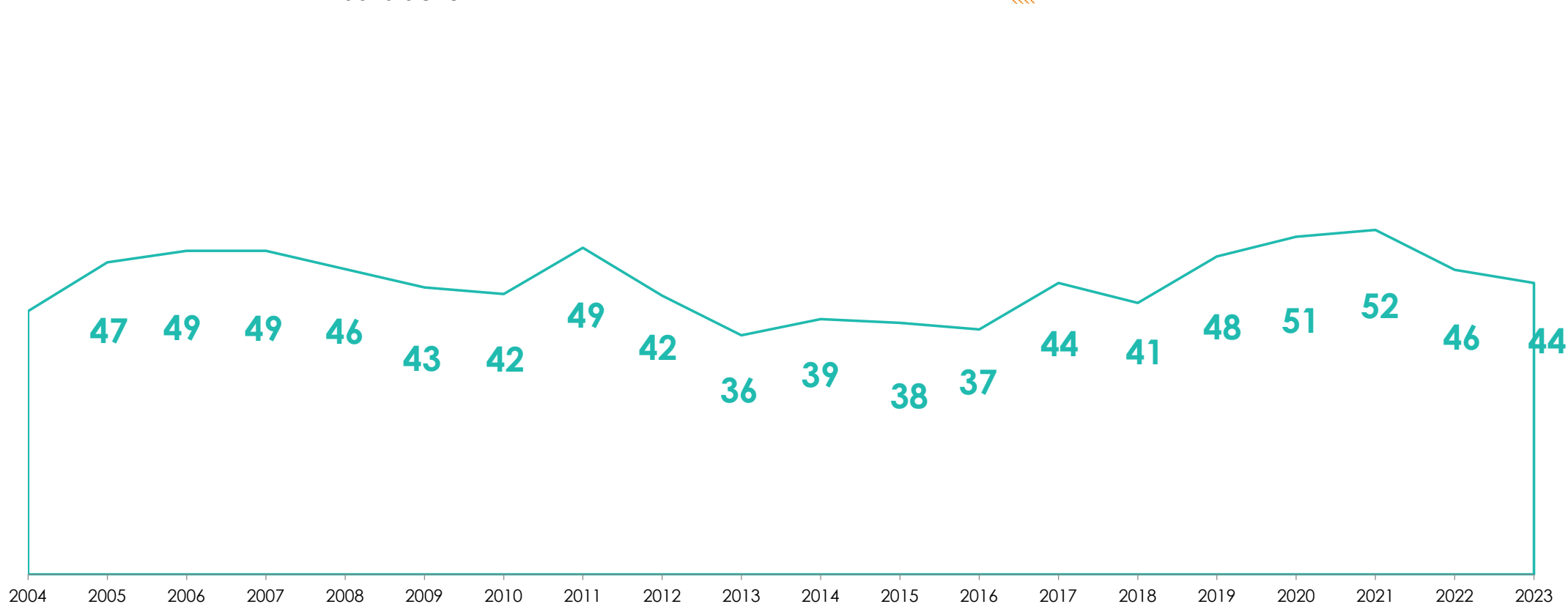
## Principaux indicateurs du baromètre : opinion et satisfaction

**44** % | Opinion positive  
moyenne des  
Français à l'égard  
des différents  
services publics en  
2023

**73** % | Satisfaction  
moyenne des  
usagers des  
différents  
services publics  
en 2023

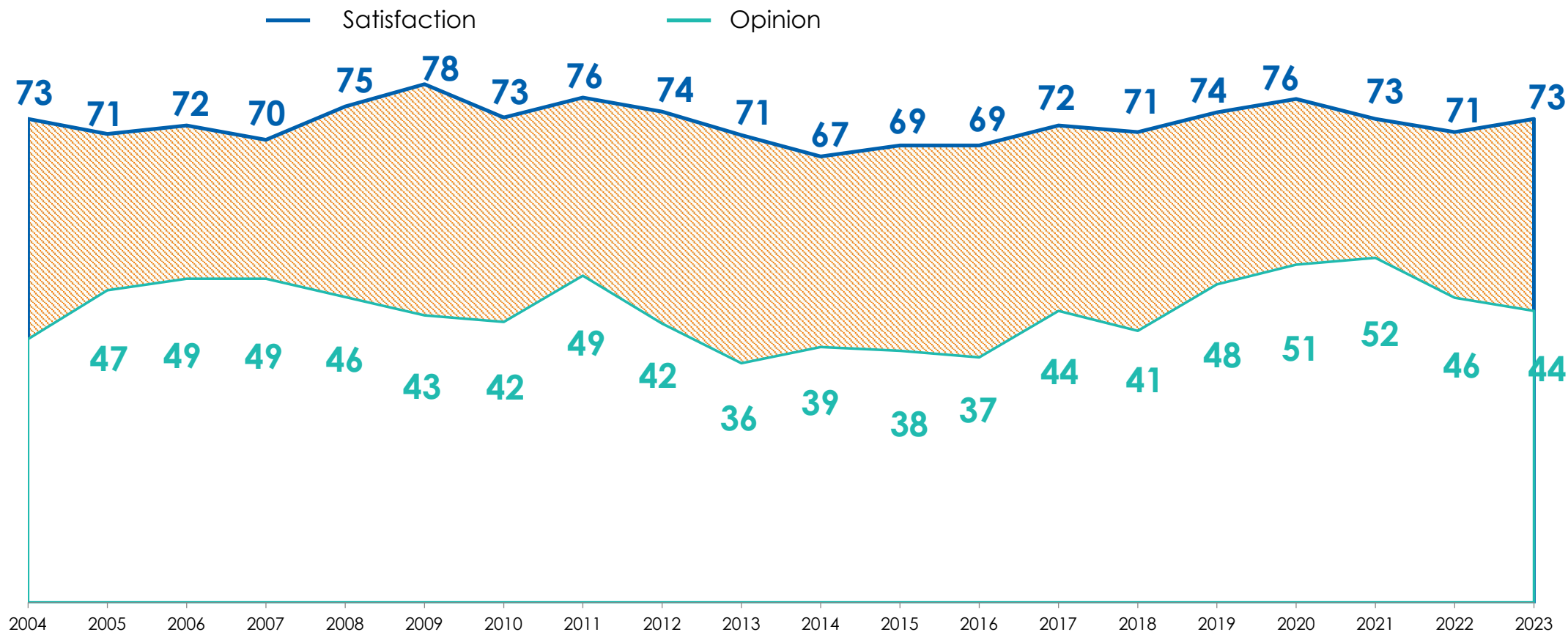
# Principaux indicateurs du baromètre : opinion et satisfaction

— Satisfaction      — Opinion      ▨ Différence satisfaction - opinion



Base : ensemble (2503)

## Principaux indicateurs du baromètre : opinion et satisfaction

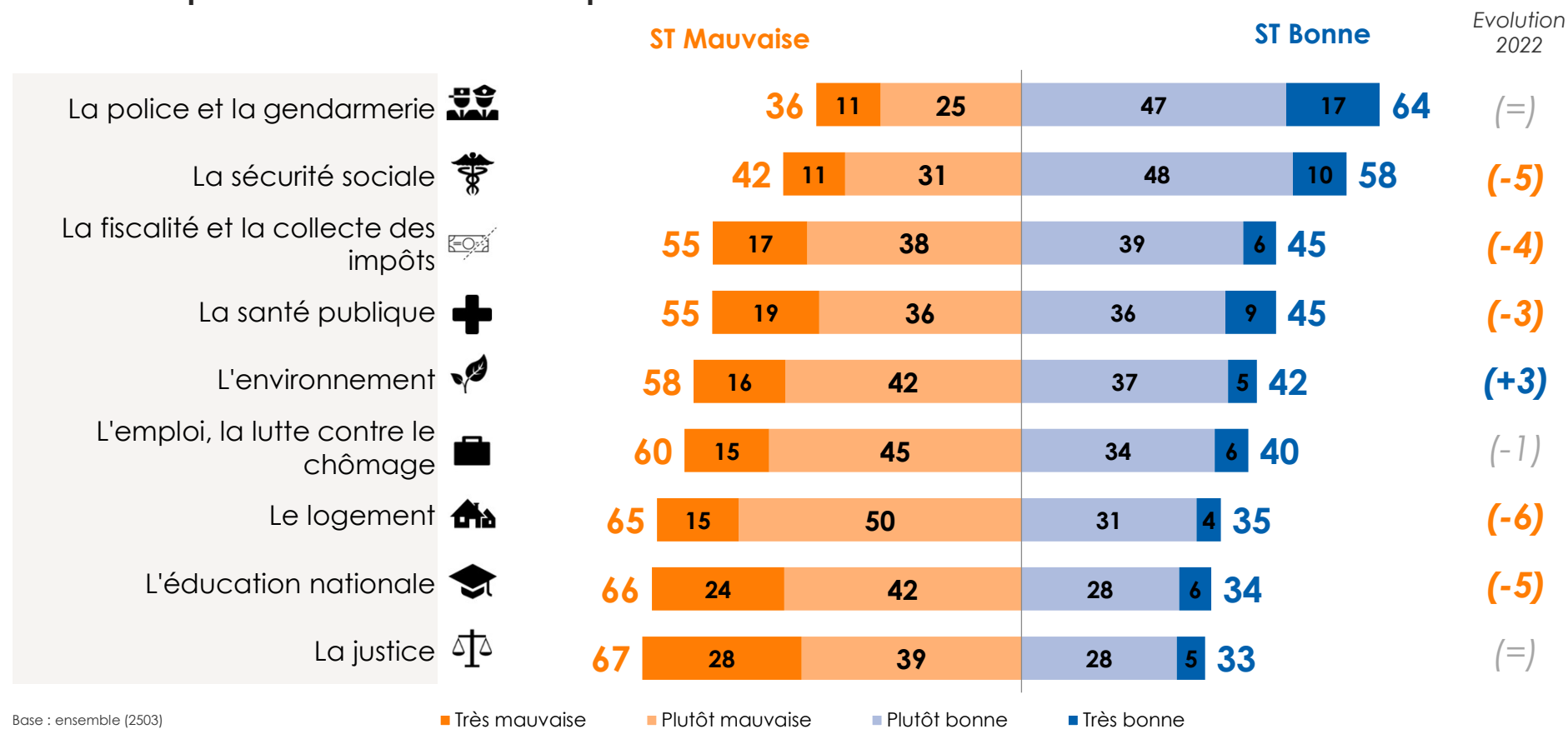


Base : ensemble (2503)



## Une opinion des Français à l'égard des services publics en baisse

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












Base : ensemble (2503)

## Opinion des Français à l'égard des services publics - Par préférence partisane

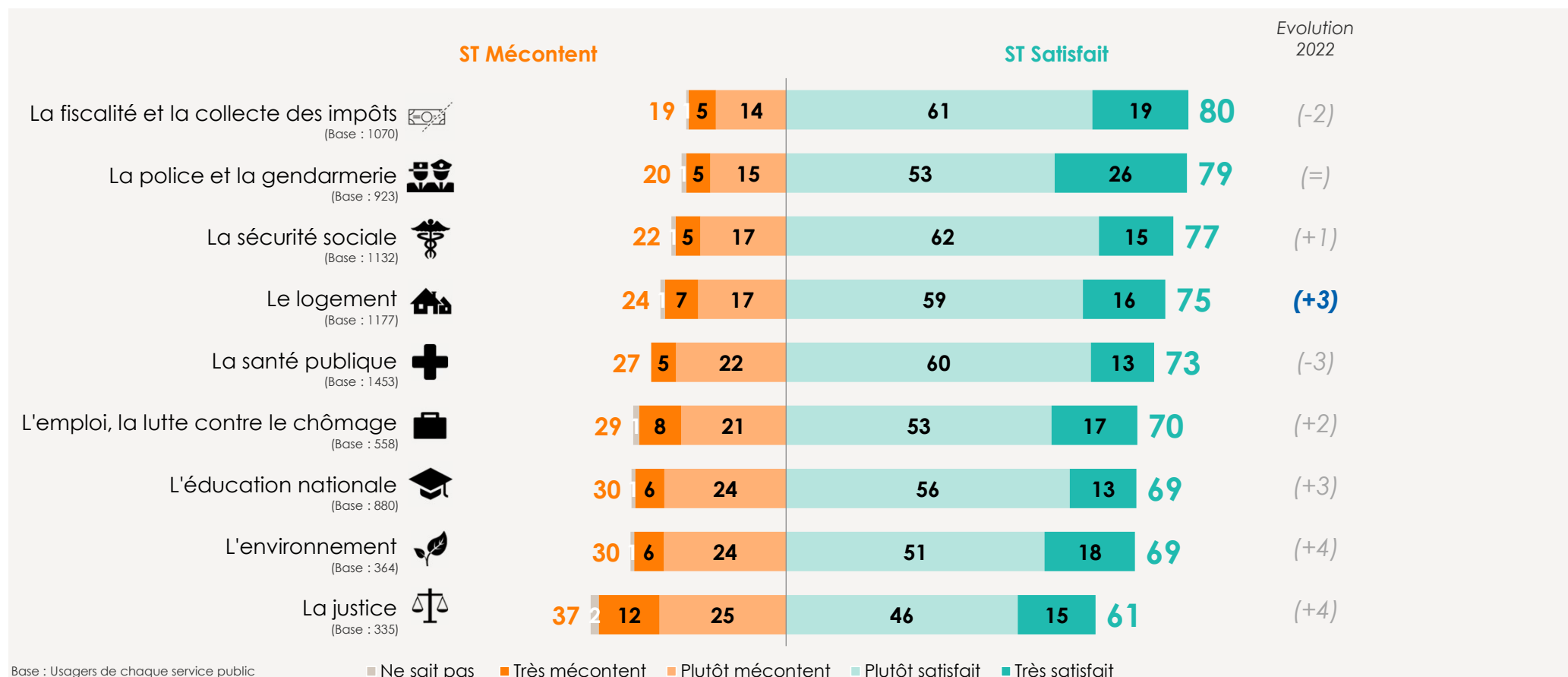
Le clivage gauche/droite reste très perceptible dans l'opinion à l'égard des services publics.

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

% de « bonne opinion »	Moyenne	 Police et Gendarmerie	 Sécurité sociale	 Santé publique	 Fiscalité	 Education	 Logement	 Environnement	 Emploi	 Justice
<b>Ensemble</b>	<b>44</b>	<b>64</b>	<b>58</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>42</b>	<b>40</b>	<b>33</b>
<b>Auprès des sympathisants :</b>										
...de gauche	45	58	59	45	52	39	34	39	39	40
...de la majorité présidentielle	63	88	75	59	73	50	47	62	68	46
...de LR	49	71	60	48	54	32	38	50	52	32
...du RN	38	61	48	40	34	29	34	41	33	20

## Satisfaction des usagers à l'égard des services publics : la stabilité prévaut

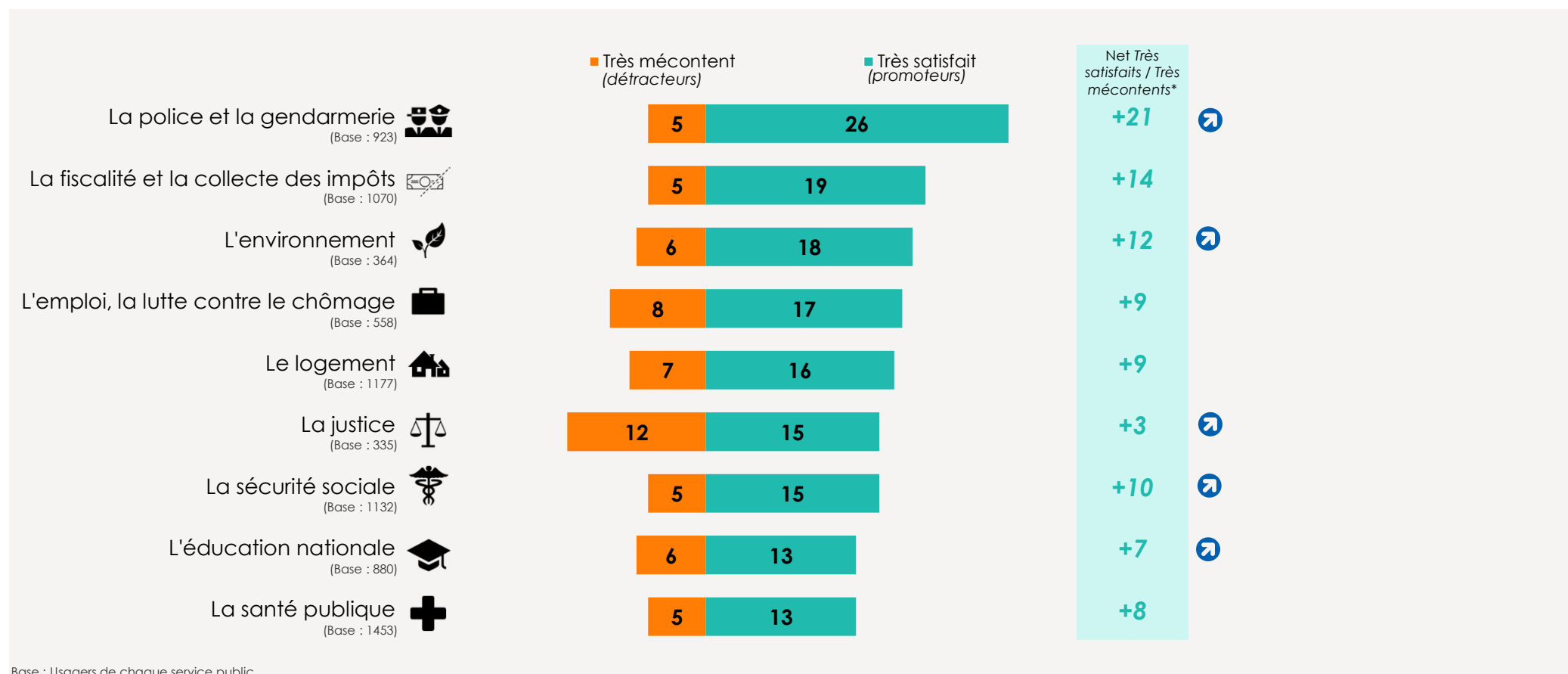
A2... J2. Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de...





## Satisfaction des usagers à l'égard des services publics : net promoter score

**A2... J2. Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de...**



Base : Usagers de chaque service public

# Moyen de contact des services publics : Internet comme mode de contact ultra-dominant

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



Mode de contact privilégié

La police et la gendarmerie  
(Base : 923)



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



La santé publique  
(Base : 1453)



L'éducation nationale  
(Base : 880)



L'environnement  
(Base : 364)



La sécurité sociale  
(Base : 1132)



La justice  
(Base : 335)



La fiscalité  
(Base : 1070)



Le logement  
(Base : 1177)



L'emploi  
(Base : 558)



Base : Usagers de chaque service public

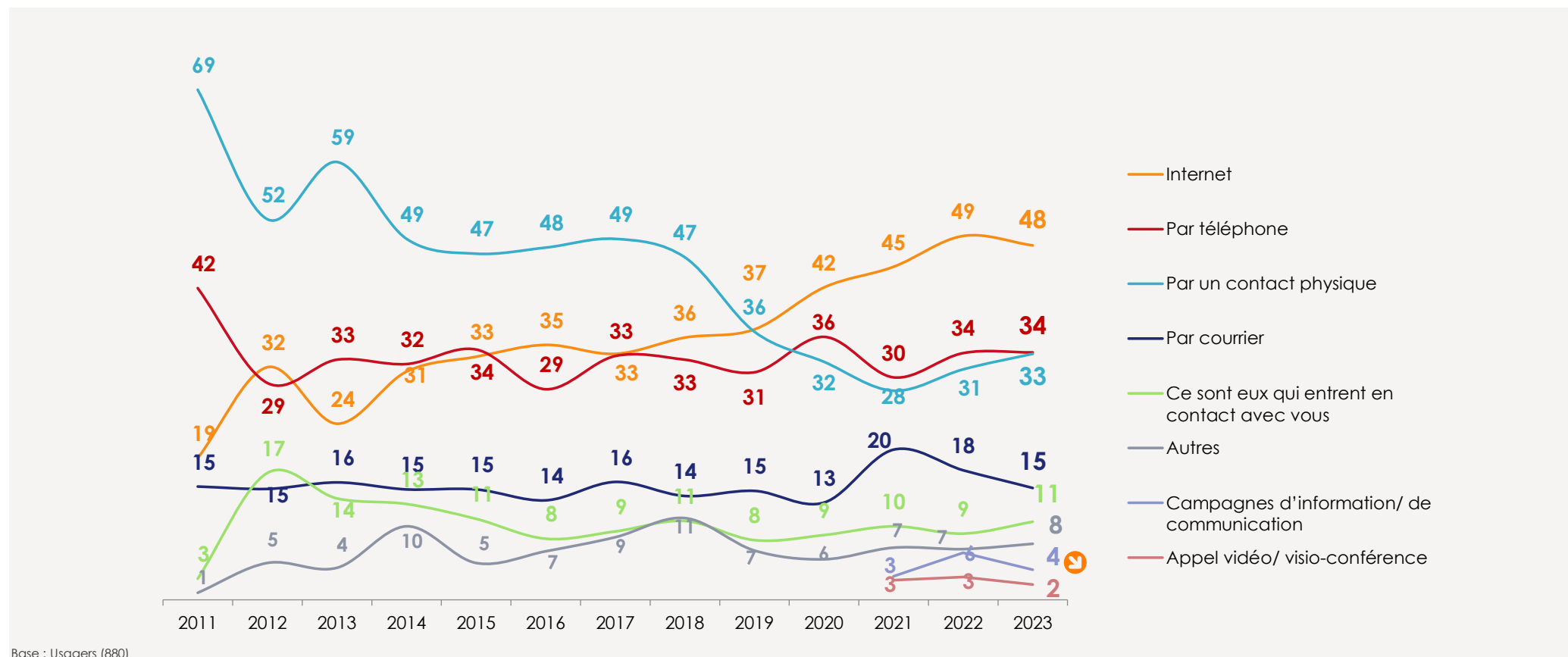
# Focus sur l'éducation nationale



# Modes de contact



**B1 En règle générale, comment vous êtes-vous en contact avec les services de l'éducation nationale, que ce soit avec l'école primaire, le collège, le lycée que fréquente votre enfant ? C1 En règle générale, et en dehors des cours auxquels vous assistez, comment vous êtes-vous en contact avec les services de votre collègue, lycée, université, ou avec ceux de l'éducation nationale ?**



# Education nationale : une opinion à l'égard de l'action de l'Etat très fluctuante. Ce qui se ressent en termes de satisfaction.

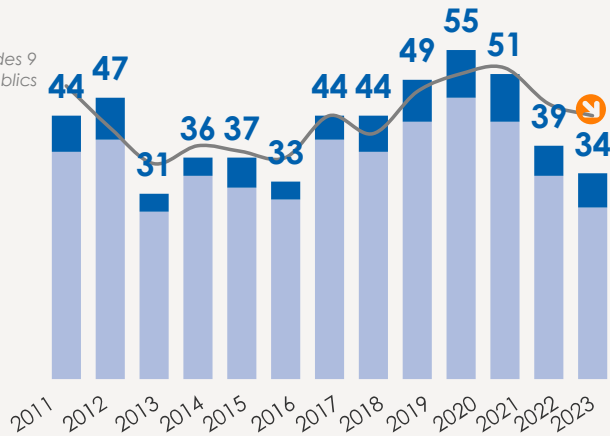


**Q14 Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? L'éducation nationale**

**ST Bonne opinion**

- Très bonne opinion
- Opinion plutôt bonne

Moyenne des 9 services publics étudiés

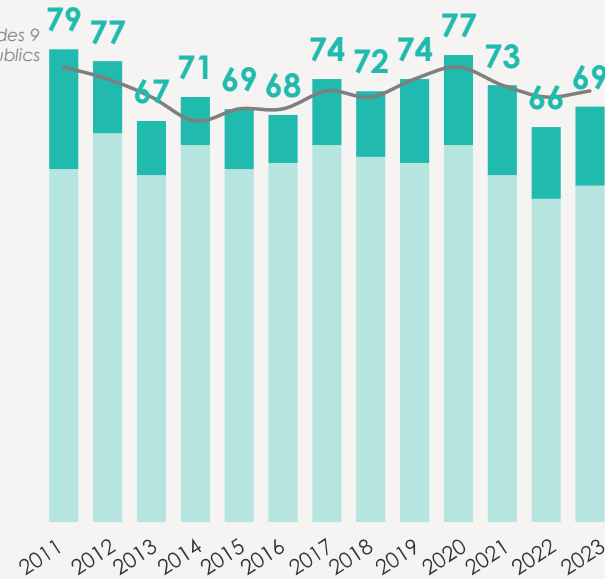


**B2/ C2 Globalement, en tant que parent d'élève/ en tant qu'élève ou étudiant, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'éducation fournie à vos enfants dans les écoles publiques françaises, que ce soit à l'école primaire, au collège ou au lycée ?**

**ST Satisfait**

- Très satisfait
- Plutôt satisfait

Moyenne des 9 services publics étudiés



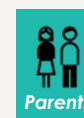
Parents	Elèves
<b>73</b>	<b>57</b>

Base : Ensemble (2503) (graphique de gauche) / Usagers (880) (graphique de droite)

# Hiérarchie des attentes prioritaires



**B4/C4** Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève/ qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'éducation nationale ?

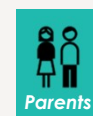
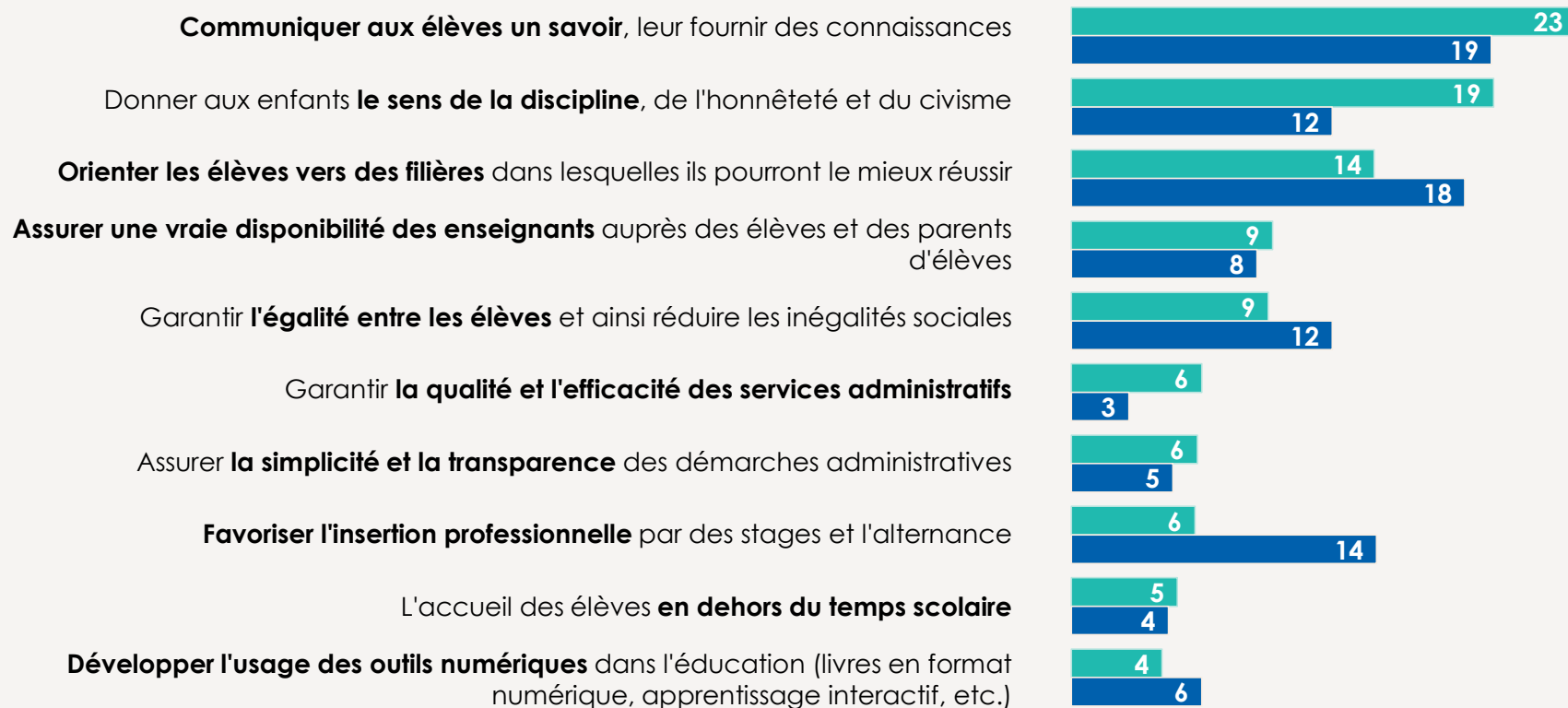


Base : Usagers (parents 701 / enfants 179)

# Hiérarchie des attentes prioritaires



**B4/C4** Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève/ qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'éducation nationale ?

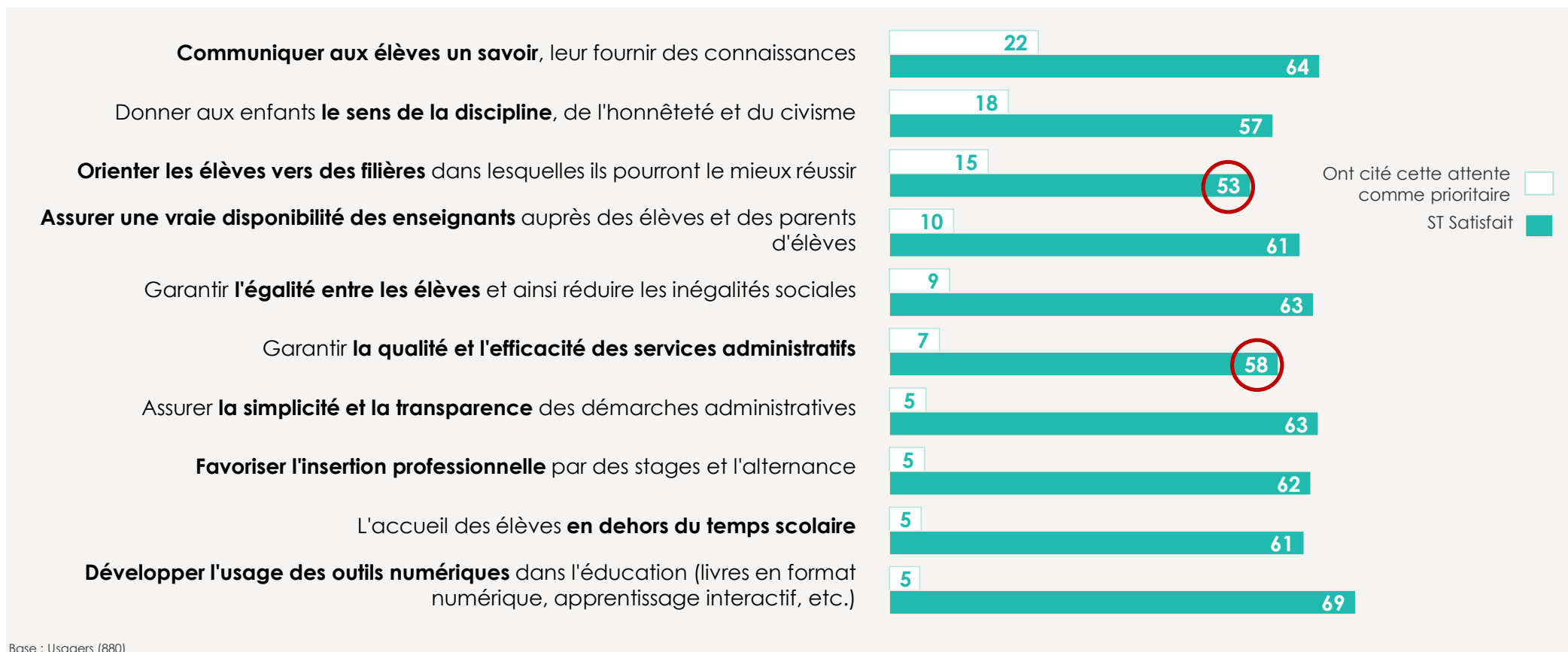


Base : Usagers (parents 701 / enfants 179)

# Hiérarchie des attentes prioritaires et satisfaction à leur propos



**B4/C4 Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève/ qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'éducation nationale ? / B5/C5 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'éducation nationale ? Estimez-vous qu'elle est...**





# Focus sur le logement

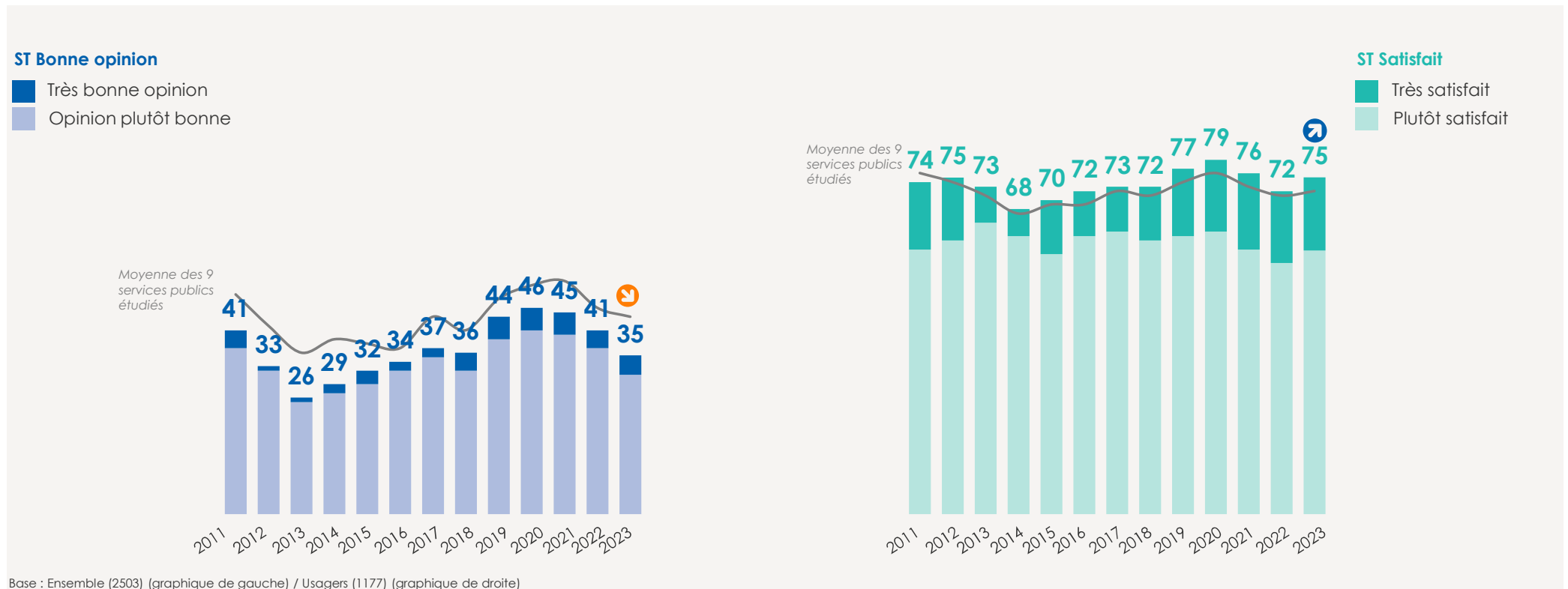


# Logement : une opinion à l'égard de l'action de l'Etat qui se dégrade en un an. Une satisfaction qui progresse.



**Q14** Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? Le logement

**I2** Globalement, en tant qu'utilisateur du service public du logement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent des services avec lesquels vous avez été en contact ?

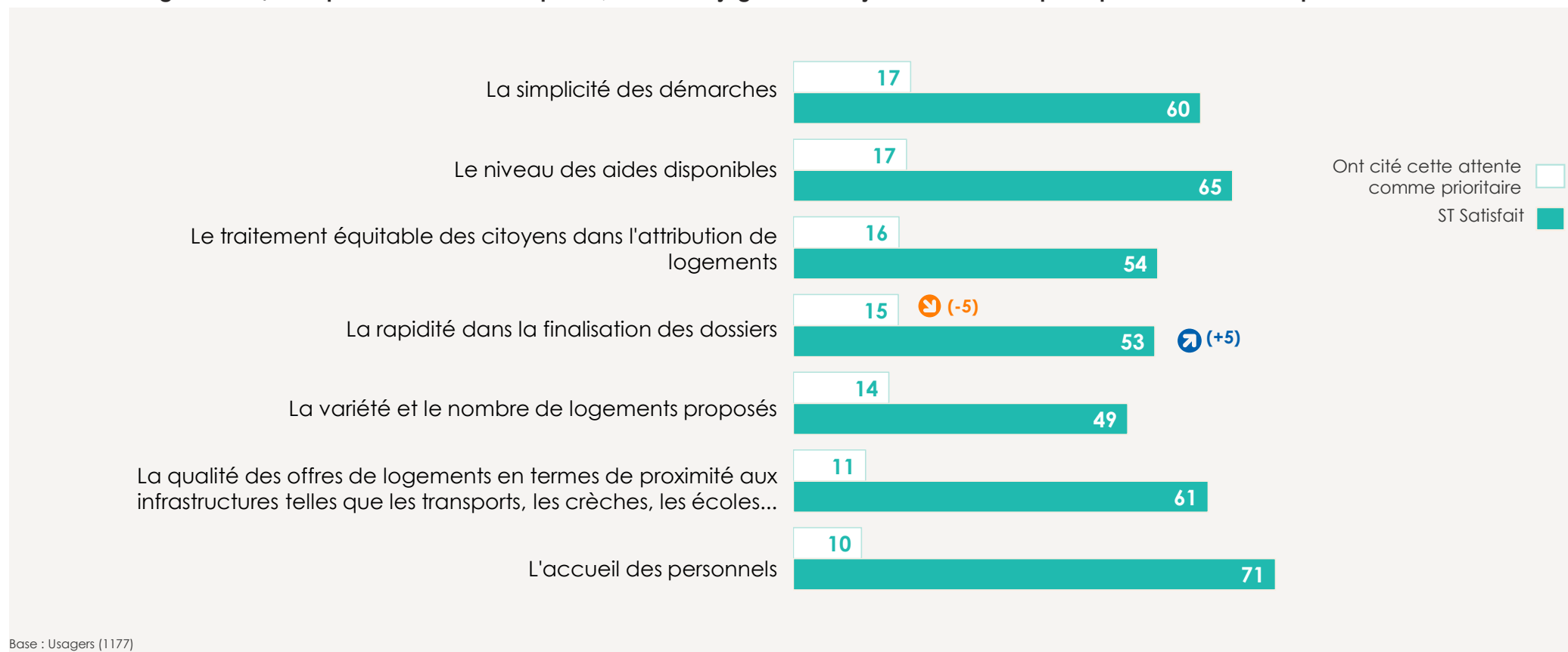


Base : Ensemble (2503) (graphique de gauche) / Usagers (1177) (graphique de droite)

# Hiérarchie des attentes prioritaires et satisfaction à leur propos

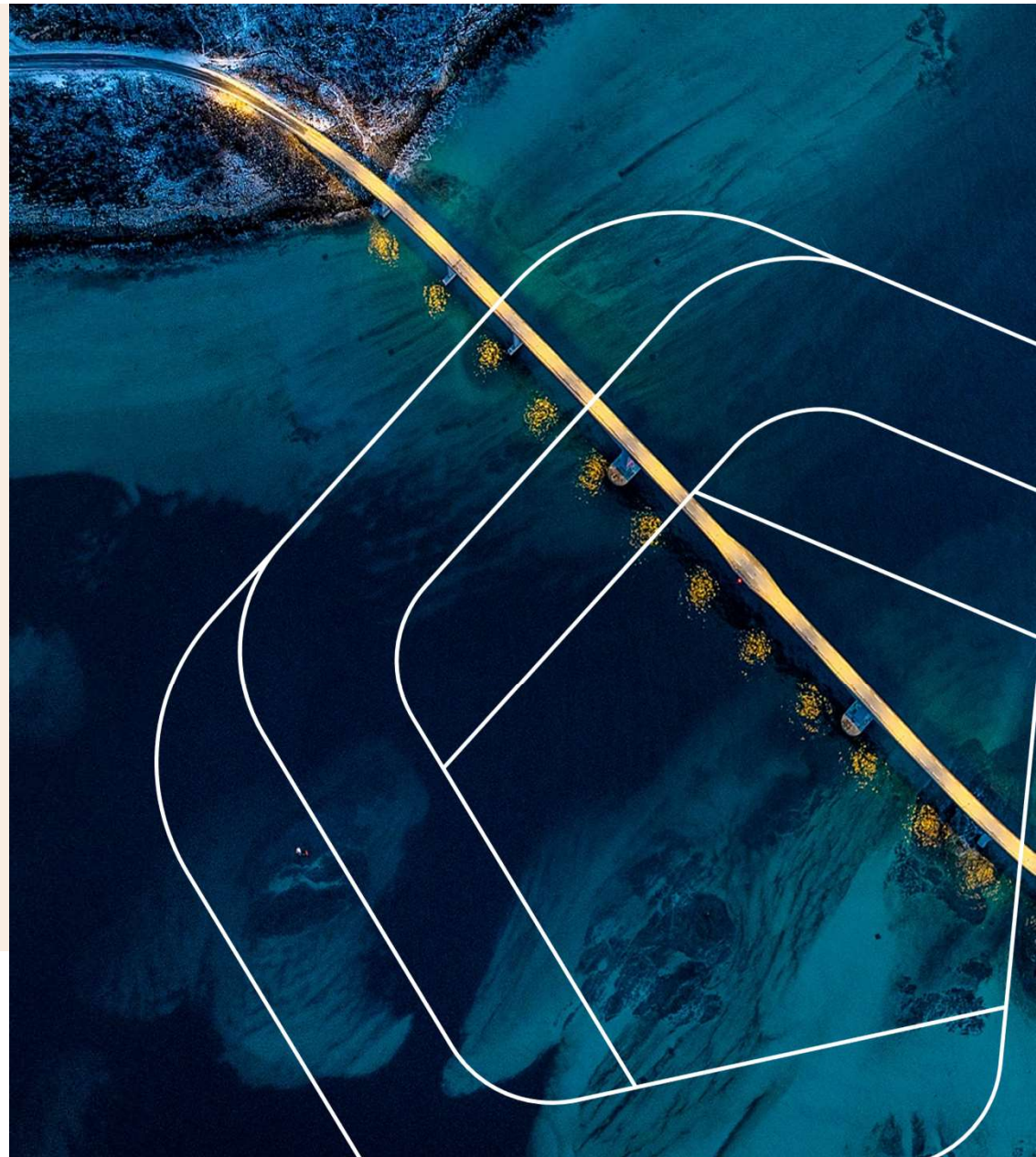


14 Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement ? / 15 Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique ? Estimez-vous qu'elle est...



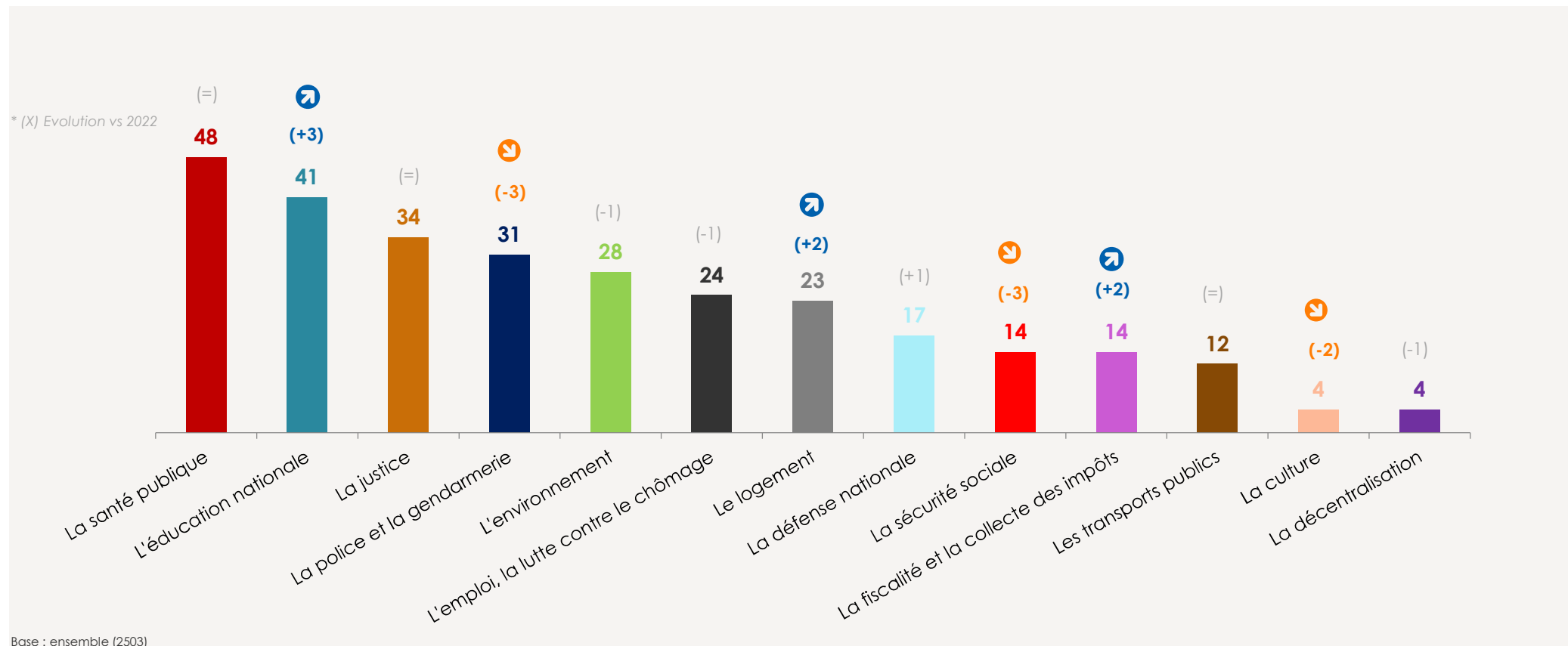
Base : Usagers (1177)

# Quelles attentes ?



# Domaines d'intervention de l'Etat jugés prioritaires : santé, éducation et justice en tête

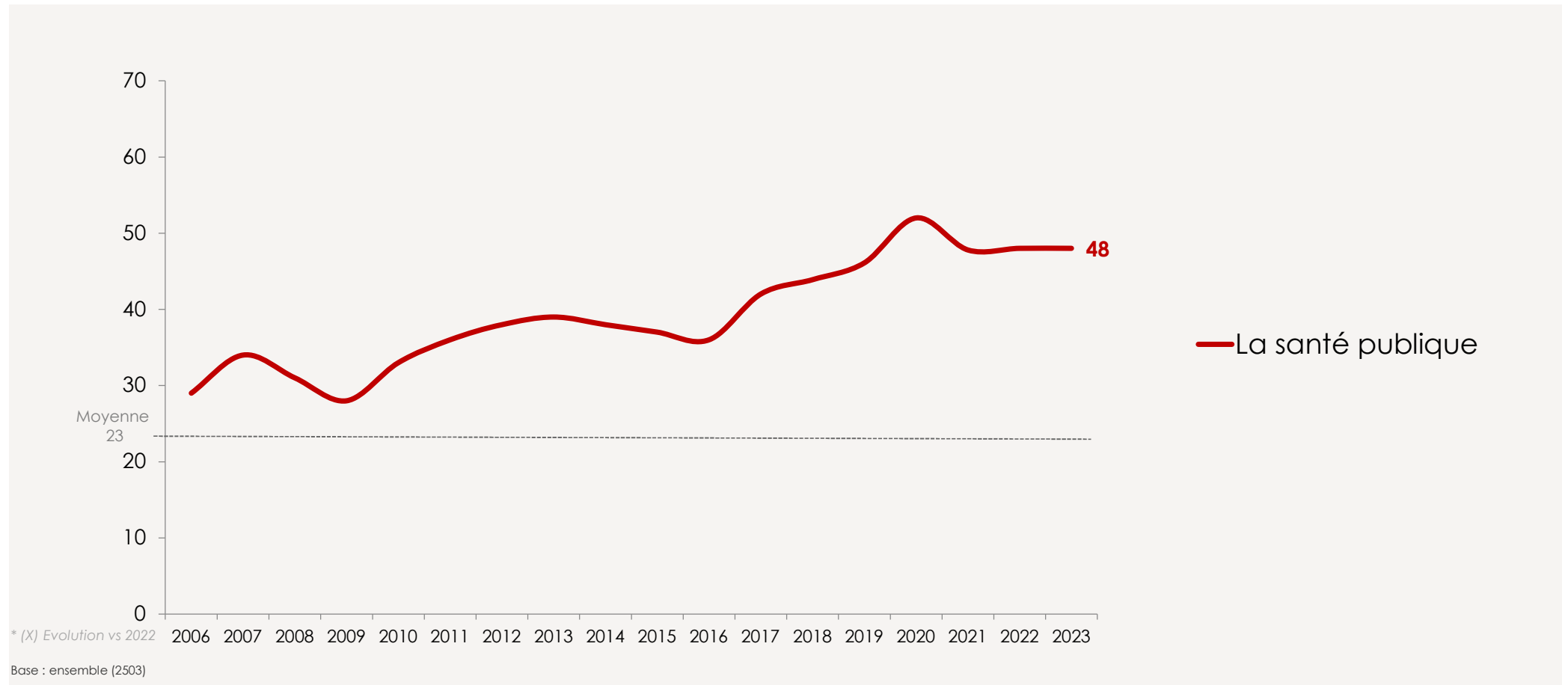
**Q13. Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?**



Base : ensemble (2503)

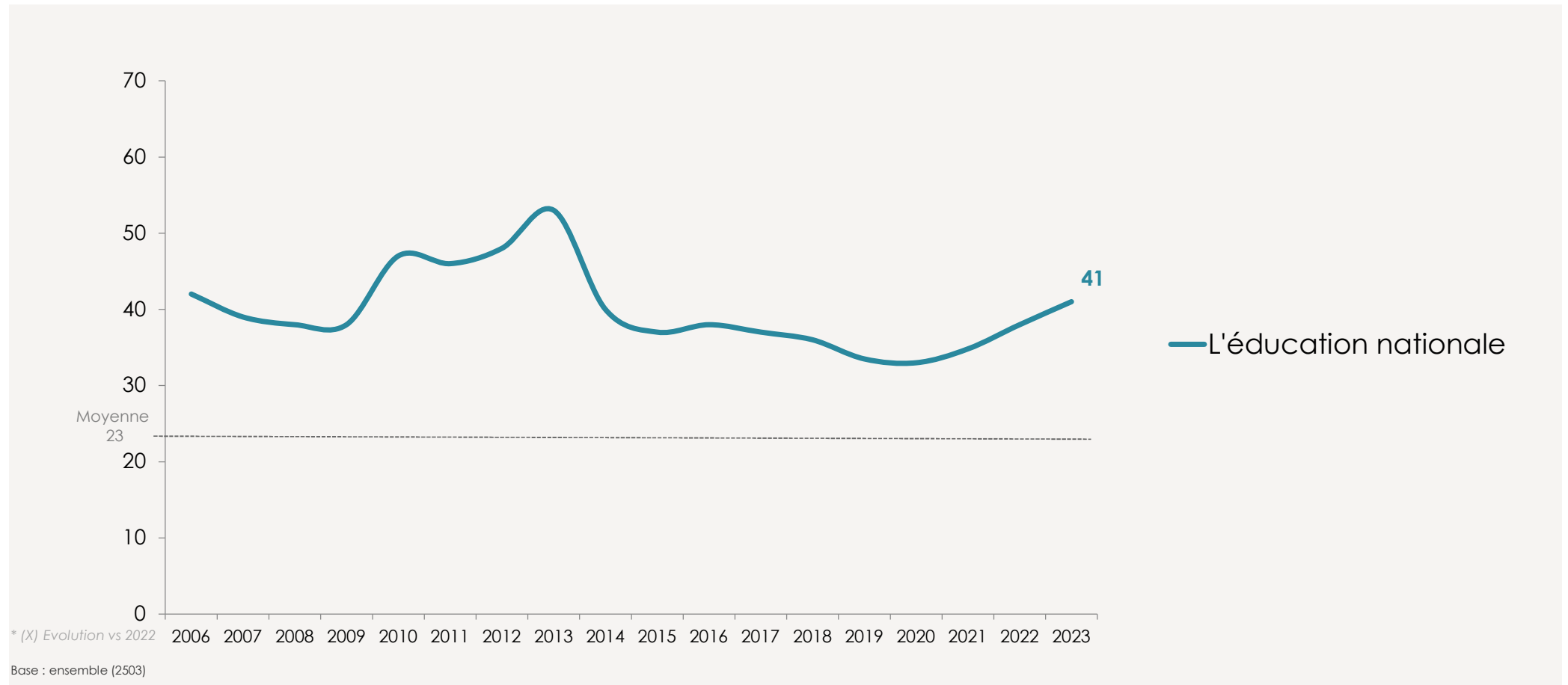
## Domaines d'intervention de l'Etat jugés prioritaires : évolutions depuis 2006

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



## Domaines d'intervention de l'Etat jugés prioritaires : évolutions depuis 2006

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

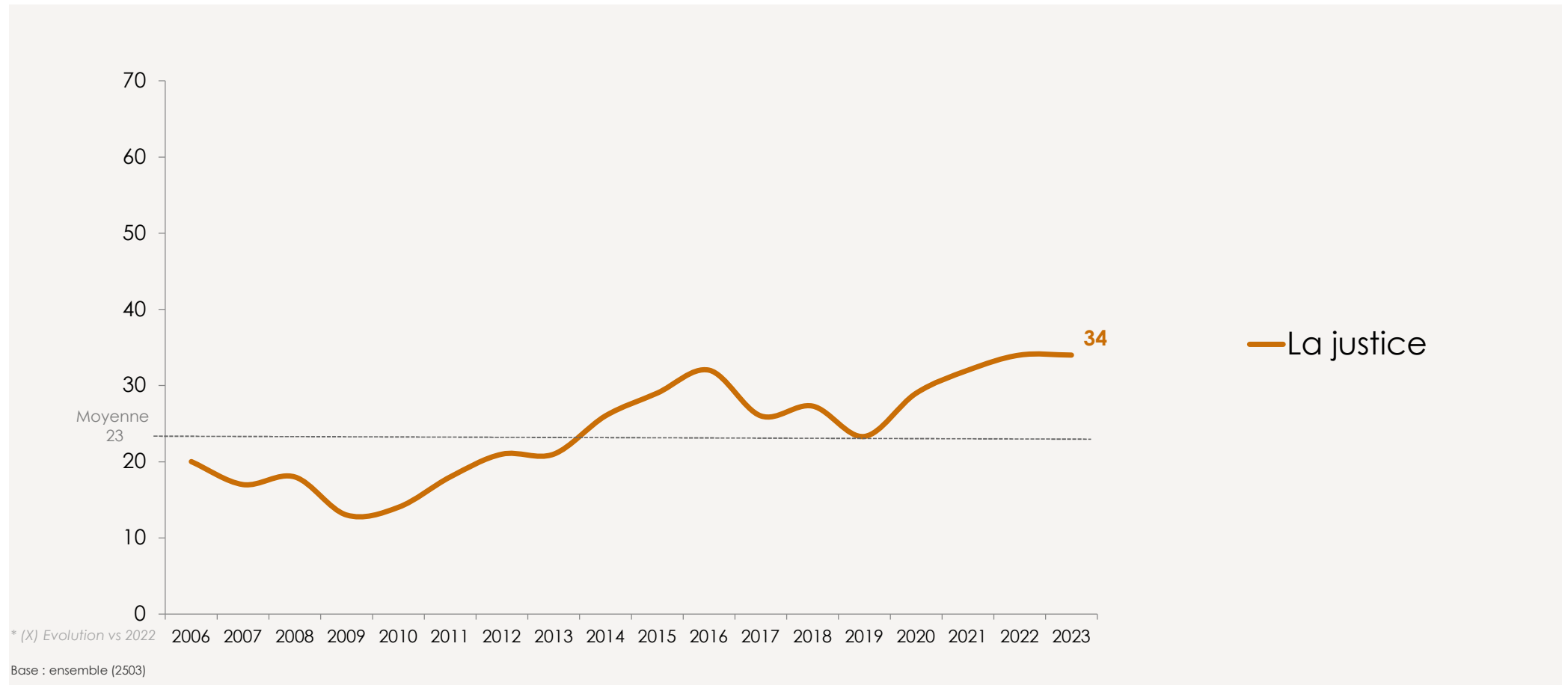


\* (X) Evolution vs 2022

Base : ensemble (2503)

## Domaines d'intervention de l'Etat jugés prioritaires : évolutions depuis 2006

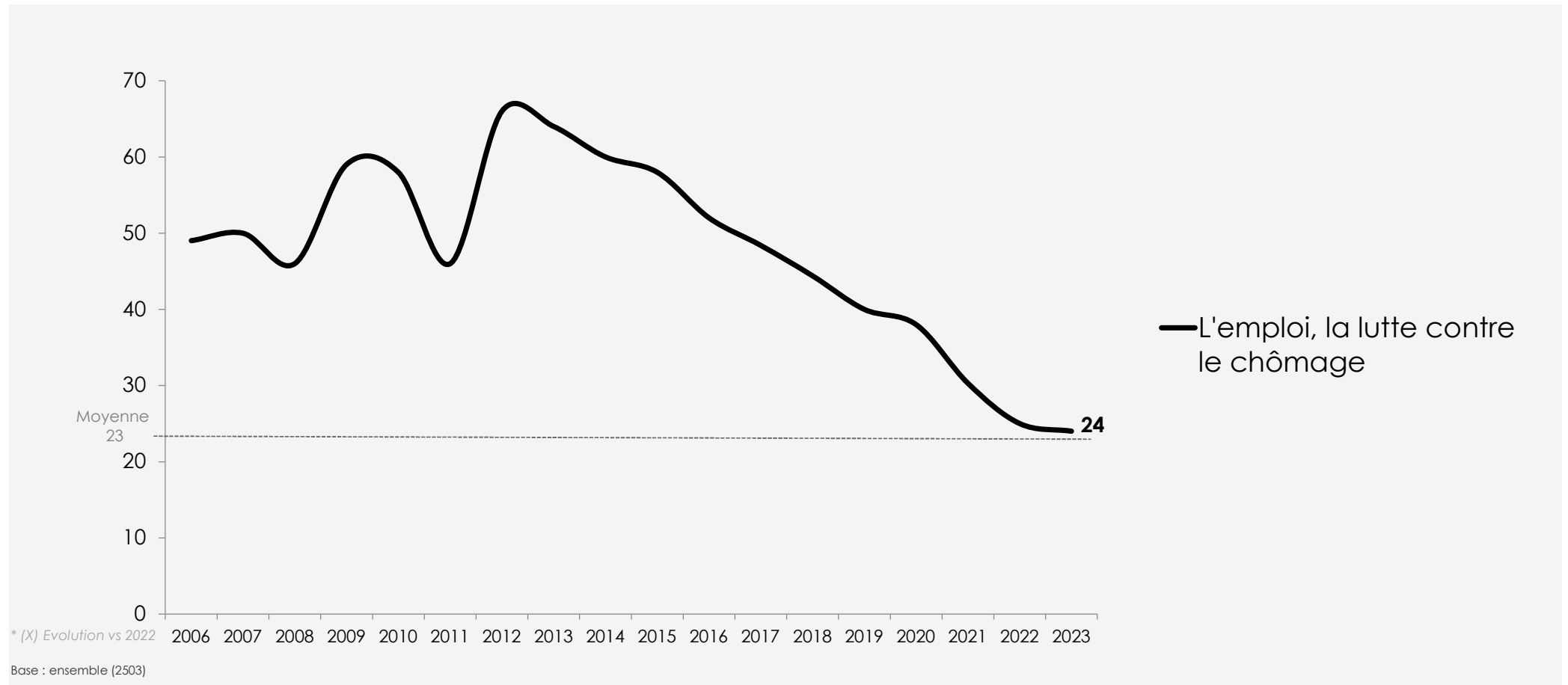
**Q13. Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?**





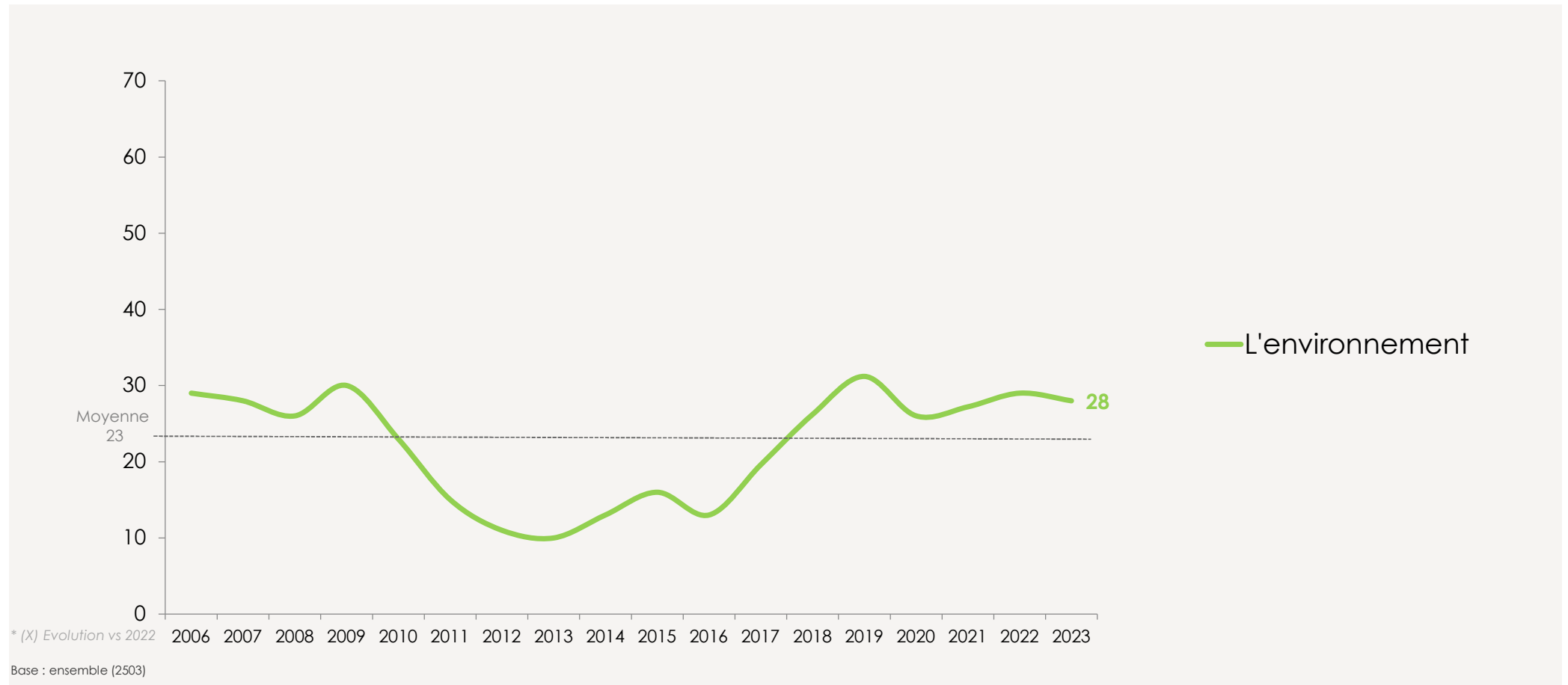
## Domaines d'intervention de l'Etat jugés prioritaires : évolutions depuis 2006

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



## Domaines d'intervention de l'Etat jugés prioritaires : évolutions depuis 2006

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

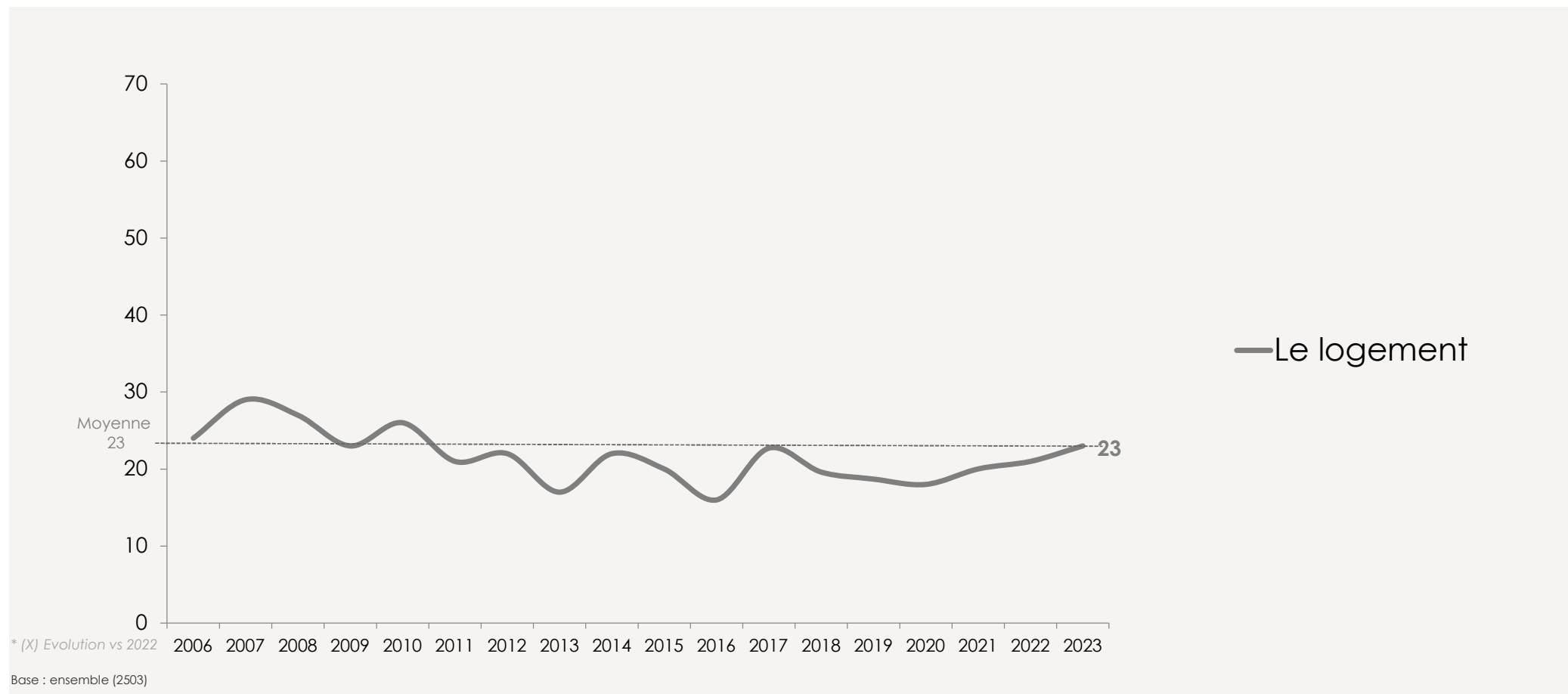


\* (X) Evolution vs 2022

Base : ensemble (2503)

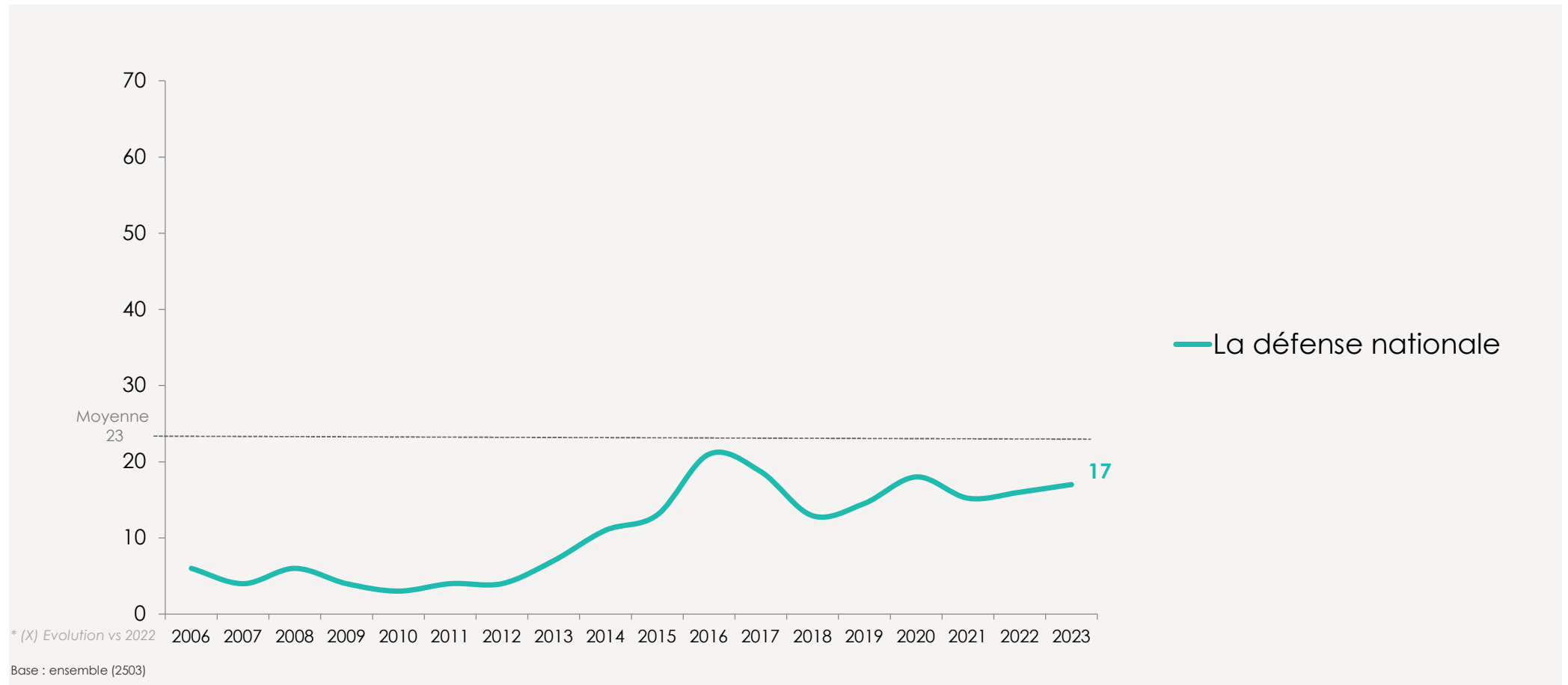
## Domaines d'intervention de l'Etat jugés prioritaires : évolutions depuis 2006

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



## Domaines d'intervention de l'Etat jugés prioritaires : évolutions depuis 2006

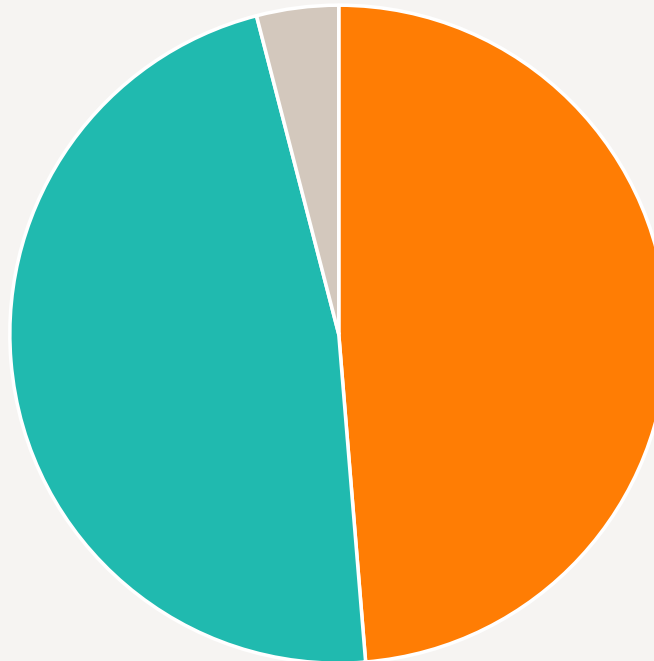
**Q13. Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?**



## Arbitrage impôts/prestations : des Français très partagés

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

**47%**  
Améliorer les prestations  
fournies par les services  
publics quitte à  
augmenter le niveau  
des impôts et des  
prélèvements

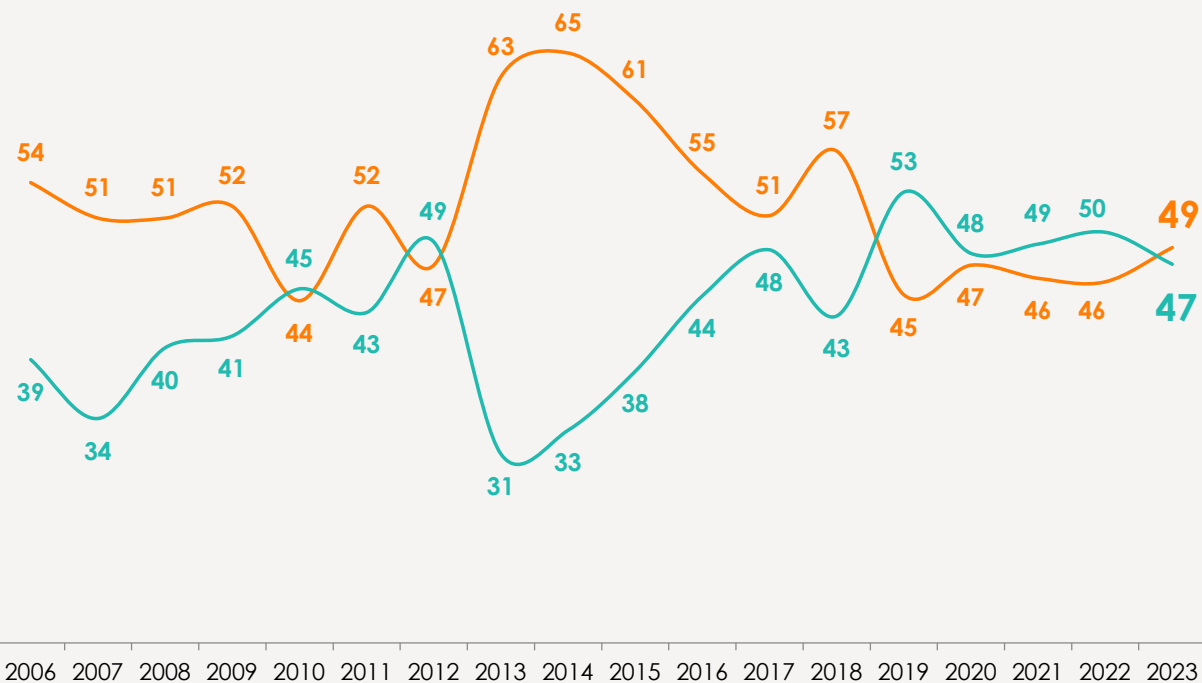


**49%**  
Diminuer le niveau  
des impôts et des  
prélèvements  
quitte à réduire les  
prestations  
fournies par les  
services publics

Base : ensemble (2503)

## Arbitrage impôts/prestations : des Français très partagés

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



— 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

Base : ensemble (2503)

# Merci



---

Powering decisions  
that shape the world.

## Opinion et satisfaction globales à l'égard de la santé publique



**Q14** Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ? La santé publique  
**D2** Globalement, en tant qu'utilisateur du système de santé publique, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de son action ?

