

**RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022-2023**

**I- FONCTIONNEMENT INTERNE**

Les travaux des organes associatifs de l'Institut ont été menés sous forme de visioconférences, téléconférence.

11 – Assemblée générale ordinaire par du 12 octobre 2022

L'assemblée générale qui s'est tenue en visioconférence :

- a exprimé sa reconnaissance à Jacques MARSAUD, démissionnaire, qui a largement contribué à la préparation, au déroulement et à la réussite des Carrefours de la fonction publique ;
- a approuvé à l'unanimité le procès-verbal de l'assemblée générale ordinaire du 23 juin 2021 ;
- a procédé à l'élection de Pierre POUËSSEL au conseil d'administration de l'Institut ;
- a approuvé à l'unanimité le rapport d'activité 2021 ;
- a approuvé à l'unanimité les comptes de l'exercice 2021-2022 ;
- a débattu des orientations de l'année 2022-2023 ;
- a approuvé à l'unanimité le projet de budget 2022-2023
- a approuvé les modifications apportées aux statuts de l'association.

12- Travaux divers

Le bureau de l'Institut s'est réuni en moyenne deux fois par mois hors période de congés d'été.

Des membres de l'Institut ont participé à un colloque de France Stratégie qui s'est tenu le 14 septembre 2022 ;

Jean-Pierre DUPORT, Matthieu DELOUVRIER et Guy SNANOUDJ ont été reçus par Monsieur Stanislas GUÉRINI, ministre de la transformation et de la fonction publiques, le 19 novembre 2022 ;

Participation à une conférence sur le service public le 28 octobre 2022 ;

Échanges sur une éventuelle collaboration avec l'association Sens du Service Public le 1<sup>er</sup> février 2023 ;

Publication des baromètres et organisation par KANTAR et l'Institut d'une visioconférence sur le baromètre DITP 2022 le 1<sup>er</sup> février 2023 ;

Jean-Pierre DUPORT, Matthieu DELOUVRIER et Guy SNANOUDJ ont été reçus par Monsieur Stanislas BOURRON, directeur général de l'ANCT, le 21 avril 2022 ;

Rencontre par visioconférence avec Monsieur Thierry LAMBERT, Délégué interministériel à la transformation publique, le 13 juin 2023.

## II- BAROMETRES 2022<sup>1</sup>

### 2.1 Baromètre 2022 sur les services publics

Les interviews ont été conduites du 25 octobre au 8 novembre 2022.

#### 1- PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

Cette 23<sup>ème</sup> édition du baromètre des services publics de l'Institut Paul Delouvrier réalisée par Kantar Public en novembre 2022 révèle que les jugements des Français concernant l'action de l'État se dégradent nettement en un an, annulant les progrès enregistrés ces 3 dernières années.

Elle montre également une consolidation des tendances observées concernant les attentes des Français envers leurs pouvoirs publics. La priorité reste donnée à la santé, à l'éducation et à la sécurité, mais aussi à la justice. L'emploi et la lutte contre le chômage arrivent désormais loin derrière.

S'ils ont pu faire preuve d'une certaine indulgence pendant la crise sanitaire, les usagers se montrent exigeants à l'égard de leurs services publics et l'on assiste à des baisses de satisfaction parfois notables, en particulier s'agissant de l'éducation nationale et du service public du logement.

#### 1.1. Priorités des Français à l'égard de l'action de l'État : une consolidation des tendances observées les années précédentes

La santé publique s'ancre cette année encore comme LA priorité des Français, suivie de l'éducation nationale. Les attentes en termes de sécurité et de justice se consolident. L'emploi poursuit sa chute entamée il y a près de 10 ans.

— La santé publique s'impose en tête des attentes prioritaires des Français à l'égard de l'État (citée par 48%) après avoir longtemps occupé la 3<sup>ème</sup> place. La crise sanitaire n'a toutefois fait qu'accentuer un phénomène déjà à l'œuvre depuis une décennie.

— En 2<sup>ème</sup> position, l'éducation nationale, qui constitue depuis les débuts du baromètre une attente constante des Français, est citée par 38% d'entre eux, en progression de 3 points en un an. Chez les plus jeunes, l'éducation nationale arrive même en tête des priorités.

Viennent ensuite en 3<sup>ème</sup> position ex-aequo avec 34% de citations :

— L'action en matière de police et de gendarmerie, qui s'est imposée en particulier depuis les attentats comme une attente majeure et qui se stabilise.

— L'action en matière de justice. Longtemps une attente plus secondaire des Français, elle prend de plus en plus d'importance et enregistre une nette progression : +2 pts cette année et +11 pts au total depuis 2019.

Enfin, priorité n°1 des Français pendant longtemps, la lutte contre le chômage poursuit sa chute vertigineuse dans la hiérarchie des attentes depuis 2012. Avec une nouvelle baisse cette année de 5 points (à 25%), la lutte contre le chômage n'arrive plus qu'en 6<sup>ème</sup> position des attentes des Français, signe d'un changement majeur de leurs préoccupations ces dernières années.

#### 1.2. Les jugements à l'égard de l'action de l'État enregistrent une nette baisse, qui vient annuler les progrès constatés ces 3 dernières années

Depuis 2016, l'opinion des Français à l'égard de l'action de l'Etat dans ses différents domaines

---

<sup>1</sup> Les rapports complets des baromètres évoqués, incluant les modalités de réalisation de ceux-ci, sont disponibles sur le site de l'Institut Paul Delouvrier [www.delouvrier.org](http://www.delouvrier.org)

affichait une constante amélioration jusqu'à atteindre l'an dernier le plus haut niveau jamais enregistré dans notre baromètre (avec une moyenne de 52% de bonnes opinions).

On observe cette année un net retournement de tendance : l'opinion moyenne des Français à l'égard des différents services publics enregistre une forte baisse. Elle perd en effet 6 points et retombe ainsi à 46% de bonnes opinions, en-dessous du niveau de 2019.

Cette baisse n'épargne aucun domaine d'action mais est particulièrement marquée dans deux domaines : l'éducation nationale et la santé, des services publics dont les difficultés – de recrutement mais aussi de manque de moyens – ont été largement médiatisées ces derniers mois.

Avec 39% des Français qui ont une bonne opinion de l'action de l'Etat dans ce domaine, l'éducation nationale enregistre en effet une baisse de 12 points en seulement un an (après avoir déjà reculé de 4 points l'an dernier).

S'agissant de la santé publique, les jugements se dégradent également : avec une baisse de 11 points, ce sont désormais seulement 48% des Français qui ont une bonne opinion de l'action de l'Etat dans ce domaine, un niveau similaire à celui enregistré avant la crise sanitaire.

Deux autres domaines – en queue de classement – enregistrent également des reculs notables :

La justice, avec seulement 33% des Français (-5 pts) qui ont une opinion positive de l'action de l'Etat dans ce domaine ;

Et l'environnement (39%, -6 pts), après un été marqué par des épisodes de canicule inédits.

Même s'ils enregistrent également des baisses, deux domaines d'action parviennent toujours à tirer leur épingle du jeu et restent en tête :

- La police et la gendarmerie : 64% des Français (-4 pts) ont une bonne opinion de l'action de l'Etat dans ce domaine ;
- Et la sécurité sociale : 63% d'opinions positives, en recul également de 4 points cette année.

A la faveur du recul de la santé publique, la fiscalité s'invite cette année en 3<sup>ème</sup> position avec 49% d'opinions positives.

Dans ce contexte, l'opinion sur l'action des pouvoirs publics en matière de lutte contre le chômage (qui s'était fortement améliorée ces dernières années) n'enregistre qu'une faible baisse : 41% des Français en ont une opinion positive (-2 pts). Ils n'étaient que 11% en 2014.

A cet égard, il convient de préciser que, malgré ces baisses notables, l'opinion moyenne des Français à l'égard de l'action de l'Etat reste à un meilleur niveau que celui enregistré entre 2012 et 2018.

### **1.3. La satisfaction générale à l'égard des services publics est également en berne, même si le recul est moins marqué**

Avec une moyenne de 71% (-2 pts), la satisfaction des usagers à l'égard des services publics poursuit la baisse enregistrée en 2021 (-3 pts) et retrouve son niveau de 2018.

Toutefois cette baisse de la satisfaction moyenne est essentiellement due à deux services publics :

- L'éducation nationale : 66% des usagers en sont satisfaits, un recul inédit de 7 points en un an et un niveau qui n'avait jamais été atteint dans le baromètre. Cette dégradation fait écho à la baisse très marquée de l'opinion des Français sur l'action de l'Etat dans ce domaine

- Le logement : 72% des usagers du service public du logement s'en disent satisfaits, une baisse de 4 points, et un retour au niveau enregistré en 2015.

La santé publique enregistre également une baisse de 3 points à 76%, soit son plus bas niveau depuis les débuts du baromètre.

Dans les autres services publics la baisse est moins marquée ou la stabilité prévaut :

- C'est le cas dans les trois services publics jugés les plus satisfaisants : les services des impôts (82% de satisfaits, =), la police et la gendarmerie (79%, +1) et la sécurité sociale (76%, =).
- La satisfaction des usagers du service public de l'emploi (68%, =) et de l'environnement (65%, -1) se maintient, mais sous la barre des 70%.

Enfin, l'écart de satisfaction entre les usagers de la justice et ceux des autres services publics se creuse : avec 57% de satisfaits (-3 pts), on retrouve un niveau qui n'avait pas été atteint depuis 2015.

## **1.4. Le souhait d'amélioration des services publics reste une opinion plus répandue que le souhait de voir les impôts diminuer**

Pour la quatrième année consécutive, la proportion de Français qui privilégient l'amélioration des services publics (quitte à payer plus d'impôts) est supérieure à celle qui préférerait voir diminuer les impôts (quitte à ce que la qualité des services publics baisse).

Le clivage politique entre gauche et droite dans ce domaine reste vivace mais moins que les années précédentes. En particulier, la préférence des sympathisants de droite pour la baisse des impôts est moins marquée qu'auparavant.

Parallèlement, 8 Français sur 10 continuent d'estimer qu'il est possible d'améliorer la qualité des prestations des services publics sans augmenter les impôts (en gardant le même niveau pour 42%, voire en les baissant pour 39%)

## **1.5. Attentes à l'égard des services publics : un trio de tête inchangé**

Les Français concentrent toujours leurs attentes à l'égard des services publics sur le suivi de leur dossier et le respect des délais (44%), la disponibilité des agents (43%) et l'orientation vers la personne compétente (38%).

A noter : une augmentation de la part des Français (17%, +4) qui attendent un comportement « éco-responsable » de la part des services publics. Cette attente reste toutefois relativement faible par rapport aux autres.

## **2- REGARD DES FRANÇAIS SUR LES SERVICES PUBLICS**

### **2.1 Principaux indicateurs du baromètre**

La satisfaction moyenne des usagers envers les différents services publics poursuit la baisse enregistrée en 2021. Elle perd 2 points, à 71% et revient à son niveau de 2018

L'opinion moyenne des Français à l'égard des services publics est en forte baisse : 46% de bonnes opinions (-6 points). Les progrès observés ces trois dernières années sont ainsi annulés et l'on repasse au-dessous du niveau de 2019.

Dès lors, après s'être plutôt amoindri ces dernières années, l'écart entre satisfaction et opinion se creuse de 4 points cette année.

## 2.2 Le périmètre des services publics

Les services des impôts sont toujours en tête des citations spontanées des Français quand ils pensent aux services publics (évoqués par un peu plus d'un tiers de ceux qui donnent une réponse)

Viennent ensuite l'assurance maladie / la sécurité sociale (21%) ex-aequo avec les mairies, puis les hôpitaux (17%)

## 2.3 Domaines prioritaires d'intervention de l'État

La santé publique reste largement en tête des domaines prioritaires d'action pour les Français (48%, =), mais elle est désormais suivie par l'éducation nationale (38%) en progression de 3 pts.

Viennent ensuite au même niveau : la justice (34%, +2 après avoir déjà fortement progressé depuis 2019) et la police et la gendarmerie (34%, -1)

L'emploi continue de reculer comme priorité, avec seulement 25% de citations (-5 pts cette année, après une baisse de 8 pts l'an dernier déjà).

A noter, la priorité accordée aux transports publics, bien que globalement faible, progresse chez les Français et retrouve son niveau d'avant la pandémie.

Enfin malgré le déclenchement de la guerre en Ukraine, les attentes en matière de défense nationale évoluent peu par rapport à l'an dernier.

La santé publique reste la première priorité dans toutes les Régions.

Comme l'an passé, l'éducation nationale occupe le *top 3* dans 10 Régions, et prend désormais plus souvent la 2<sup>ème</sup> place que la 3<sup>ème</sup> (dans 9 Régions, contre 3 l'an dernier)

Après une entrée remarquée dans le *top 3* de nombreuses Régions l'an dernier, la justice consolide sa présence : elle s'affiche dans le *top 3* de 8 Régions (contre 7 en 2021)

La police et la gendarmerie restent dans le *top 3* de 8 Régions, comme en 2021, contre 10 en 2020.

Poursuivant son recul, l'emploi n'est cette année présent dans le *top 3* que de 3 Régions : le Grand Est, la Bourgogne-Franche Comté et la Bretagne (contre 4 en 2021, et 10 en 2020)

En termes de priorités, l'éducation nationale ne dépasse la santé publique que chez les plus jeunes (moins de 25 ans).

Plus on avance en âge, plus la santé publique apparaît comme un domaine prioritaire d'action de l'Etat. La santé est également davantage citée par les habitants des communes de faible densité.

Chez les moins de 35 ans, l'environnement se hisse en 3<sup>ème</sup> position.

## 2.4 Arbitrage impôts/prestations : des Français toujours très partagés

Les niveaux d'arbitrage entre impôts et prestations offertes par les services publics sont similaires à ce qui était observé l'an dernier.

Pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive, la part des Français qui privilégient la hausse des impôts et l'amélioration des services publics est un peu supérieure à celle qui préférerait voir diminuer les impôts.

On note globalement cette année une opinion moins favorable à l'augmentation des impôts dans les Régions du Nord-Ouest.

Les habitants des Régions Occitanie et Bourgogne-Franche Comté se montrent majoritairement favorables à l'amélioration des prestations des services publics, même si cela signifie d'augmenter les impôts.

Le clivage politique entre gauche et droite sur l'arbitrage impôts / services publics reste présent mais moins que les années précédentes.

En particulier, la préférence des sympathisants de droite pour la baisse des impôts est moins marquée qu'auparavant.

8 Français sur 10 continuent d'estimer qu'il est possible d'améliorer la qualité des prestations des services publics sans augmenter les impôts (en conservant le même niveau d'impôts pour 42%, voire en le baissant pour 39%)

Toujours minoritaires donc, seuls 17% des Français (+2) pensent qu'il est impossible d'améliorer la qualité des prestations des services publics sans passer par une augmentation des impôts.

## **2.5 Image détaillée des services publics : des scores plutôt à la baisse et des Français qui restent très divisés sur les principales dimensions d'image.**

A peine plus d'un Français sur deux estime que les services publics en France aujourd'hui sont professionnels et efficaces (51%, -3) et se montrent compréhensifs à l'égard des erreurs commises par les usagers (52%, =).

Avec des scores tendanciellement plutôt en baisse, ce sont symboliquement moins de 50% des Français qui estiment que les services publics orientent bien vers la personne compétente, cherchent à faciliter les démarches, rassurent les usagers, proposent des solutions ou encore répondent aux attentes.

Les Français, se montrent particulièrement plus critiques cette année sur les efforts faits pour rendre ces services plus accessibles (46%, -4)

Moins de 4 Français sur 10 pensent que les services publics recherchent l'avis des usagers pour s'améliorer, savent reconnaître leurs erreurs et qu'ils rendent suffisamment de comptes aux citoyens sur leur activité et leurs performances.

## **2.6 Les progrès attendus de la part des services publics : respect des délais, suivi des dossiers, disponibilité et orientation efficace.**

En léger recul avec 44% de citations (-2), les Français concentrent toujours leurs attentes sur le bon suivi de leur dossier : ils souhaitent que les délais annoncés soient respectés et avoir de la visibilité sur ce suivi.

Pour une large part des Français (43%, +2), la disponibilité des agents constitue également une attente prioritaire, en étant joignables par téléphone et en facilitant leurs démarches en ligne.

Une orientation vers la personne compétente (38%), un accueil avec courtoisie et bienveillance (32%) ainsi qu'un accompagnement adapté (32%) sont aussi attendus.

## **3 COMPARAISON DE L'OPINION DES FRANÇAIS A L'EGARD DES DIFFERENTS SERVICES PUBLICS**

### **3.1 Une opinion des Français en nette baisse**

En moyenne, seuls 46% des Français ont une bonne opinion de l'action de l'Etat concernant les différents services publics (en recul de 6 points en seulement 1 an).

Cette 2.1-année encore, et bien qu'en baisse de 4 pts, la police/gendarmerie (64%) et la sécurité sociale (63%) sont en tête des domaines d'actions les mieux perçus.

Le décrochage est particulièrement fort pour deux services publics dont les difficultés ont été souvent soulignées cette année :

La santé publique perd 11 pts, avec 48% d'opinions positives. Elle passe ainsi en 4<sup>ème</sup> position et est dépassée par la fiscalité (49%).

L'éducation nationale continue son recul avec désormais 39% d'opinions positives, soit une baisse de 12 points.

Le logement, l'environnement et la justice enregistrent également des baisses notables.

La Région la plus positive : Hauts-de-France : l'opinion moyenne y est de 4 points supérieure à celle enregistrée dans l'ensemble de la France. La région enregistre les meilleurs niveaux d'opinion pour 4 services publics sur 9

La Région la plus négative : Normandie : comme en 2020 et 2021, c'est dans cette région que l'opinion moyenne à l'égard des services publics y est la moins bonne (4 pts sous la moyenne des Français). La région Normandie enregistre les moins bons niveaux d'opinion pour 6 services publics sur 9.

## 4- COMPARAISON DE LA SATISFACTION DES FRANÇAIS A L'EGARD DES DIFFERENTS SERVICES PUBLICS

### 4.1 Des usagers qui restent majoritairement satisfaits, mais une satisfaction en recul

Avec un niveau de 71%, la satisfaction moyenne des usagers des services publics recule de 2 points cette année

Toutefois, cette baisse est essentiellement due à deux services publics :

L'éducation nationale : 66% des usagers en sont satisfaits, un recul inédit de 7 points en un an et un niveau qui n'avait jamais été atteint dans notre baromètre.

Le logement : 72% des usagers du service public du logement s'en disent satisfaits, une baisse de 4 points, et un retour au niveau enregistré en 2015.

Mais la santé publique enregistre également une baisse de 3 points à 76%, soit son plus bas niveau depuis les débuts de notre baromètre en 2005.

Enfin, l'écart de satisfaction entre les usagers de la justice et ceux des autres services publics se creuse avec seulement 57% de satisfaits.

La différence entre la part des usagers « très satisfaits » et « très mécontents » est, comme l'année passée, positive pour presque tous les domaines.

...à l'exception de la justice où cette différence est désormais légèrement négative, avec un *net promoter score* qui se dégrade, à -1. La justice, cette année encore, enregistre la plus importante part d'usagers très mécontents (15%) en hausse de 3 pts

Le *net promoter score* est également un peu moins positif cette année s'agissant de l'éducation nationale, de la sécurité sociale et de l'environnement.

### 4.2 Satisfaction observée et satisfaction attendue

Le différentiel entre la satisfaction observée chez les usagers et la satisfaction moyenne attendue par les Français n'est positif plus que pour 6 services publics sur les 9 étudiés, contre 8 l'an dernier.

Ce différentiel reste particulièrement positif sur la fiscalité et la police/gendarmerie.

Sur la justice : le différentiel est toujours négatif et se creuse davantage cette année pour atteindre -13, témoin d'attentes plus fortes

On observe aussi, cette année, un différentiel devenu négatif sur l'éducation nationale (-3), et nul sur l'environnement.

#### **4.3 Possibilité de faire des économies sans diminuer la qualité du service : une idée réaliste pour la majorité des usagers**

En moyenne, l'idée qu'il est possible de faire des économies sans altérer la qualité du service est majoritaire chez les usagers des différents services publics (54%, +1), avec des niveaux globalement stables sur un an.

Cette idée est jugée plus réaliste par les usagers des services publics de la fiscalité, de l'environnement, de la sécurité sociale, de l'emploi et du logement (de 57% à 65% de citations)

La police et la gendarmerie restent le service pour lequel les usagers sont les moins nombreux à juger possible de réaliser des économies sans diminuer la qualité de service (seuls 33% pensent cela possible, -2).

#### **5- MOYENS DE CONTACT DES SERVICES PUBLICS**

Internet est le moyen très majoritairement utilisé pour se mettre en contact avec les différents services publics étudiés, pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive, signe de l'ancrage de la dématérialisation dans les habitudes des usagers.

Seuls les services de police et de gendarmerie se distinguent toujours, le moyen privilégié par les usagers restant le contact physique.

#### **2.2- Autres baromètres spécifiques**

##### **Baromètres sur le service public du logement et focus environnement pour la Caisse des Dépôts.**

##### **221- Service public du logement :**

Enquête réalisée entre le 25 octobre et le 8 novembre 2022.

##### **Personnes ayant bénéficié d'un soutien public pour leur logement**

Environ 1 Français sur 4 a récemment bénéficié d'un soutien public pour son logement, une tendance stable.

La part des Français qui ont bénéficié d'une aide est plus importante dans les villes de plus de 20 000 habitants (hors agglomération parisienne).

##### **Profil des usagers du service public du logement**

Les usagers du service public du logement se distinguent de la population française en étant plus souvent des femmes, plus jeunes et de milieux plus populaires.

Cependant, en agglomération parisienne, leur profil se différencie des autres territoires en termes d'âge et de CSP : les usagers du logement y sont particulièrement plus jeunes (< 35 ans) et appartiennent davantage aux catégories socioprofessionnelles supérieures. **Ils y sont aussi plus diplômés** (une situation qu'on observe également dans les grandes villes de plus 100 000 hab.) que les usagers des autres territoires.

Les usagers de l'agglomération parisienne n'ont pas bénéficié des mêmes types de soutien pour le logement :

Ils sont une moindre proportion à bénéficier des APL, ALF, ALS et autres aides publiques. En revanche, ils habitent davantage dans des logements sociaux et intermédiaires, et sont plus concernés par le 1% logement.

De fait, les locataires dans le parc social ou HLM sont donc en proportion plus nombreux en agglomération parisienne que dans les autres types d'agglomérations.

Sans surprise, les loyers déclarés par les usagers du service public du logement sont plus élevés en région parisienne que dans le reste de la France : 59% des usagers de l'agglomération parisienne paient entre 500 et 1 000 euros de loyer par mois (soit 11 points de plus que dans la France entière), et 17% paient plus de 1 000 euros (soit 7 points de plus).

## **Modes de contact avec le logement**

Malgré la baisse significative enregistrée l'année dernière, Internet est stable cette année et reste toujours le mode de contact le plus utilisé avec les services publics du logement.

Le téléphone, deuxième mode de contact, affiche une hausse conséquente et retrouve son niveau de 2013, tandis que le courrier se stabilise comme troisième mode de contact après la forte hausse constatée à la vague précédente.

Conséquence possible de la fin des restrictions liées au Covid : les contacts physiques avec les services publics du logement sont en hausse de 3 pts cette année, mais ne retrouvent pas leur niveau de 2019.

Quelles que soient les catégories d'agglomération les modes de contact suivent la même hiérarchie

On note qu'Internet et le courrier sont des modes de contact plus courants en agglomération parisienne.

## **Opinion et satisfaction**

L'opinion des Français à l'égard de l'action de l'État dans le domaine du logement enregistre un recul de 4 points cette année, à 41%, soit un niveau inférieur à la moyenne constatée sur l'ensemble des services publics étudiés.

La satisfaction des usagers concernant les services avec lesquels ils ont été en contact est également en recul de 4 points cette année, à 72%. Elle se trouve ainsi tout juste 1 point au-dessus de la moyenne des autres services publics.

On ne note pas cette année de différences significatives, suivant la catégorie d'agglomération, dans l'opinion de l'action de l'État concernant le logement, ni dans la satisfaction des usagers de ce service public.

En tendance, ces deux scores restent légèrement plus élevés auprès des habitants des agglomérations de plus de 100 000 habitants.

## **Économies dans le budget du logement**

Depuis 2019, une majorité d'usagers considère que l'on peut faire des économies importantes dans le budget des services publics du logement sans en diminuer la qualité de service.

Cette proportion est en légère augmentation depuis 2020 et est supérieure à la moyenne des services testés.

On ne note pas, cette année, de différences significatives suivant la catégorie d'agglomération quant à la proportion d'usagers qui pensent que l'on pourrait faire d'importantes économies dans le budget des services publics du logement sans en diminuer la qualité du service.

## **Priorités (et satisfaction)**

Contrairement à l'année dernière une hiérarchie se dessine dans les priorités de l'action publique dans le domaine du logement.

La rapidité dans la finalisation des dossiers est une attente en nette augmentation (20%, +4), tandis que le niveau des aides disponibles, en baisse (14%, -3 pts), apparaît cette année un peu moins important aux yeux des usagers.

On observe une disparité régionale dans les priorités des usagers. Les habitants de l'agglomération parisienne sont davantage préoccupés par la variété et le nombre de logements proposés que les autres catégories d'agglomération.

## **Évolution des attentes prioritaires (2014-2022)**

Les priorités sont moins dessinées que par le passé, cependant trois blocs semblent se dessiner :

- La rapidité dans la finalisation des dossiers (20%, +4) et le traitement équitable des citoyens (18%, +1) en premier ;
- La simplicité des démarches (16%, -1), le niveau des aides disponibles (14%, -3) et la variété et le nombre de logements proposés (14%, -1) en milieu de tableau ;
- La qualité des offres de logement (10%, -1) et l'accueil des personnels (8%, -1) ferment la marche. Ces deux derniers aspects sont par ailleurs dans les niveaux de satisfaction les plus hauts.

## **Satisfaction sur les attentes prioritaires**

La satisfaction à l'égard des différentes dimensions reste, cette année encore, globalement stable. On enregistre une légère hausse de la satisfaction concernant le niveau des aides disponibles et, a contrario, une légère baisse de satisfaction sur la variété et le nombre de logement proposés.

Le quatuor de tête reste inchangé, l'accueil des personnels est toujours la dimension sur laquelle les usagers du logement se disent les plus satisfaits.

Concernant la satisfaction, aucune différence significative n'est observée en fonction des différentes catégories d'agglomération.

On note toutefois, en tendance, que les usagers de l'agglomération parisienne sont globalement plus insatisfaits.

## **Perception des logements sociaux par leurs habitants**

On observe cette année une baisse globale de la satisfaction des personnes habitant dans un logement social.

La localisation et le nombre de pièces sont toujours les aspects du logement qui recueillent les meilleurs taux de satisfaction, tandis que la consommation d'énergie du logement (-5) ainsi que son isolation thermique (-5) et phonique (-3) sont les aspects sur lesquels les usagers sont les moins satisfaits.

A noter, la satisfaction sur la qualité générale du logement connaît une baisse notable de 4 points : 2/3 des usagers s'en disent satisfaits.

Six items enregistrent cette année des baisses notables de satisfaction des usagers par rapport à l'an dernier.

Seuls le nombre de pièces, l'environnement du quartier, les équipements collectifs de l'immeuble et le montant du loyer et des charges affichent une stabilité.

La satisfaction s'agissant de la consommation d'énergie du logement atteint un niveau historiquement bas à 56%.

Tendanciellement en hausse ces dernières années, les niveaux de satisfaction concernant l'isolation thermique et phonique du logement ces dernières années s'affichent à la baisse.

Les niveaux de satisfaction à l'égard du logement social varient peu en fonction du type d'agglomération.

Les niveaux de satisfaction restent un peu en-deçà dans l'agglomération parisienne au sujet de l'environnement du quartier et du montant du loyer.

Les locataires HLM qui habitent dans leur logement depuis plus de dix ans sont significativement moins satisfaits de la consommation d'énergie du logement, de l'isolation thermique et acoustique.

Les habitants d'un logement construit après 2000 sont nettement plus satisfaits s'agissant de l'isolation thermique.

Les locataires HLM de moins de 35 ans sont nettement moins satisfaits de la localisation de leur logement.

Malgré une baisse générale de la satisfaction quant à la procédure d'obtention du logement social, celle-ci est globalement jugée positivement.

La simplicité de la demande d'un logement social est le seul item qui s'améliore, très légèrement, approchant 70% de satisfaction.

La satisfaction à l'égard de la simplicité de la demande d'un logement social affiche une certaine stabilité depuis 2017.

Après de nettes hausses observées ces dernières années, les niveaux de satisfaction s'agissant de l'information sur l'état d'avancement de la demande (-5), la clarté des critères d'attribution (-4), la durée entre la première demande et l'obtention d'un logement (-6) et la capacité de l'organisme à proposer un logement qui correspond aux besoins (-3) subissent des baisses très marquées.

On constate, pour l'ensemble des items, que plus la taille d'agglomération est élevée moins les usagers qui habitent un logement social/HLM sont satisfaits.

## **Satisfaction à l'égard de la procédure d'obtention du logement**

Parmi les résidents en logement social/HLM, les plus âgés se déclarent nettement plus satisfaits de la simplicité de la demande de logement social ainsi que du temps d'attente entre la première demande et l'obtention du logement.

## **Satisfaction à l'égard de la relation avec le bailleur**

Si les niveaux de satisfaction au global s'affichent un peu en baisse, on note en particulier que c'est la part des résidents de logement social ou HLM se déclarant « très insatisfaits » qui est en hausse (entre +4 et +6 pts)

Près d'un tiers considère toujours que leur bailleur est difficile à contacter en cas de besoin. Et près de 50 % sont insatisfaits des possibilités offertes pour changer de logement au sein du parc HLM.

La satisfaction à l'égard de la facilité à contacter son bailleur en cas de besoin se stabilise après un fléchissement en 2021

Malgré les baisses observées cette année, la satisfaction quant au service rendu par le bailleur et sa réactivité en cas de demande demeurent plutôt dans une tendance à l'amélioration par rapport aux niveaux d'il y a 3-4 ans

La satisfaction à propos des possibilités offertes pour changer de logement au sein du parc HLM poursuit en revanche très nettement son déclin entamé l'an passé.

Constat valable sur l'ensemble des items : plus la taille d'agglomération est élevée, moins la satisfaction est au rendez-vous en matière de relation avec le bailleur.

Ceux qui occupent leur logement depuis 5 à 10 ans et ceux qui résident dans l'agglomération parisienne sont moins satisfaits des services rendus par leur bailleur.

Ceux qui occupent leur logement depuis moins de 2 ans, ou qui louent une maison individuelle sont plus satisfaits des possibilités offertes de changer de logement au sein du parc HLM.

## **Critères de choix dans la localisation du logement**

Le premier critère, le plus important, dans le choix de la localisation d'un logement reste très nettement la facilité d'accès à des commerces et à des services de proximité.

Suivi de la présence de transports en commun qui est encore une fois le deuxième critère. Ce point importe davantage pour les résidents de logement social/HLM des grandes agglomérations. Dans l'agglomération parisienne, il est d'ailleurs le 1<sup>er</sup> critère du classement.

La facilité d'accès au centre-ville apparaît comme un critère plus important que l'an dernier (+5).

A l'inverse, la facilité d'accès au travail importe moins (-5) dans le choix d'un logement, un constat à mettre en relation avec le développement du télétravail.

Les critères de choix dans la localisation de son logement varient selon l'âge :

La facilité d'accès à des commerces et services de proximité compte bien plus pour les seniors que les jeunes, tandis que les moins de 35 ans sont plus regardant sur la facilité d'accès aux lieux de culture/loisirs et au travail.

Aussi, la présence de transports en commun n'importe pas de la même manière selon son lieu d'habitation. Cela apparaît comme un critère particulièrement important en agglomération parisienne.

## **Souhaits pour les années à venir**

Devenir propriétaire, en recul (-3) n'est plus le désir le plus évident pour les habitants de logement social/HLM. Ils sont désormais aussi nombreux (51%) à souhaiter rester locataire de leur logement actuel que devenir propriétaire.

Le projet d'accession à la propriété concerne particulièrement les habitants de l'agglomération parisienne.

Le souhait de devenir locataire d'un logement privé est en recul

Le souhait d'achat est plus présent chez les catégories les plus aisées parmi les résidents de logement social/HLM (ceux qui paient un loyer de plus de 1 000 euros, qui gagnent de 2 000 à 3 000 euros)

Ce souhait anime aussi en particulier les moins de 35 ans (65%), qui par ailleurs sont aussi plus animés par l'envie d'être locataires dans le parc privé

Ceux qui vivent dans leur logement depuis plus de 10 ans semblent l'avoir davantage adopté et optent plus souvent pour le statut-quo, souhaitant davantage rester locataire de leur logement HLM actuel.

## 222- Les Français et l'environnement

### Les priorités des pouvoirs publics en matière d'environnement

Bien que l'ordre soit légèrement différent, on retrouve cette année le même *TOP 3* des actions environnementales qui sont prioritaires pour les Français :

- La réduction des déchets devient l'action la plus prioritaire (35%, -4 pts)
- L'encouragement à une agriculture plus respectueuse de l'environnement recule de 9 pts et prend la deuxième place (34%)
- La préservation des ressources en eau douce complète le podium (31%, +1 pt)
- La réduction de la pollution de l'air et des nuisances sonores sont 2 dimensions qui prennent un peu plus d'importance cette année (+3 pts pour chacune).

A l'inverse, la prévention des risques & catastrophes naturels recule de 3 pts

### Les jugements sur l'action de l'État en matière d'environnement

Les jugements à l'égard de l'action de l'État en matière environnementale restent, cette année, majoritairement négatifs.

Seule son action en matière de réduction de déchets est – relativement – bien perçue par les Français : la moitié d'entre eux en ayant une bonne opinion.

En revanche, les jugements demeurent particulièrement sévères s'agissant de l'action de l'État en matière de réduction des nuisances sonores, de réduction de la pollution de l'air et des océans, ainsi qu'en matière d'encouragement à une agriculture moins consommatrice d'engrais chimiques et pesticides et de préservation des ressources en eau douce

Cette année, les jugements sur l'ensemble des dimensions testées sont globalement stables.

On note toutefois un net recul de la bonne opinion à l'égard de l'action de l'Etat sur 2 aspects, à savoir :

- la réduction de la consommation d'énergie fossile dans les logements (-9 pts) ;
- et la capacité à orienter et accélérer les négociations internationales sur le sujet (-7 pts).

Le clivage politique est toujours aussi visible sur ces différentes évaluations, les sympathisants LREM se montrent particulièrement plus cléments dans leurs jugements.

### Évolution des jugements sur l'action de l'État en matière d'environnement

A noter que les opinions à l'égard de l'action de l'État pour la biodiversité progressent fortement en deux ans, passant de 29% à 38%.

C'est également le cas – mais de manière moins marquée – concernant la réduction de la pollution des océans pour laquelle les bonnes opinions passent de 17% à 28% entre 2020 et 2022.

### Pouvoirs publics et environnement : priorités & jugements sur l'action conduite

#### L'impact perçu d'un certain nombre d'actions sur l'environnement

Les gestes simples du quotidien continuent d'être valorisés par les Français qui leur attribuent toujours un impact fort sur l'environnement (bien que globalement en recul cette année sur un certain nombre de dimensions).

A contrario, et comme observé déjà l'an passé, des actions dont les habitudes sont peut-être plus difficiles à modifier sont perçues comme ayant un impact plus faible, c'est notamment le cas de la limitation des achats en ligne, de la consommation de viande, et du temps passé sur les vidéos et jeux en ligne.

## **L'impact perçu d'un certain nombre d'actions sur l'environnement**

On note en 2022 un recul de l'impact perçu sur l'environnement pour les actions suivantes :

- Éviter les achats de produits fabriqués dans des pays lointains même s'ils sont moins chers (-9 pts, à 72%) ;
- Limiter le chauffage dans son logement (-8 pts, à 61%) ;
- Faire des travaux de rénovation de son logement (-6 pts, à 71%) ;
- Privilégier les fruits et légumes locaux et de saison (-6 pts, à 75%).

A contrario, l'impact positif perçu de la limitation de la consommation de viande se renforce (+7 points)

## **Les comportements que les Français ont adoptés ou sont prêts à adopter**

Le tri des déchets, la consommation locale, ou encore le fait de privilégier le fait de prendre des douches plus courtes sont tendanciellement des comportements en baisse depuis 2 ans, bien que restant très répandus et composant le *TOP 3*.

La part des Français prêts à prendre les transports en commun plus souvent est en hausse depuis 2 ans.

La mise en pratique des autres comportements est plutôt stable depuis 2020.

## **Consentement des Français à un impôt vert**

24% des Français seraient prêts à payer plus d'impôts pour renforcer l'action de l'État et des collectivités locales en matière d'environnement, une proportion en légère hausse cette année encore mais qui reste faible.

Plus de 4 Français sur 10 rejettent totalement l'idée de cet impôt vert.

Le refus demeure toujours majoritaire dans tous les bords politiques, excepté auprès des sympathisants EELV.

## **Inquiétudes vis-à-vis des phénomènes liés au dérèglement climatique**

Les Français se montrent toujours inquiets par les diverses formes que peut prendre le dérèglement climatique en France.

La crainte des sécheresses et de la pénurie d'eau, toujours premier phénomène le plus redouté, s'accroît. Près de 3 Français sur 10 cite cela comme leur principale inquiétude, et désormais deux-tiers (+10 points) comme l'une de leurs inquiétudes.

D'autres phénomènes sont également redoutés par une part importante de Français, en particulier les pics de chaleur, canicules (47%, +5) et les feux de forêts (42%, +18%) qui ont notamment marqué l'actualité en France l'été dernier.

## **Perception par les usagers des efforts faits par les différents services publics en matière d'environnement et de lutte contre le changement climatique**

La justice est le service le plus sévèrement jugé par ses usagers en matière d'efforts faits pour limiter son impact sur l'environnement et le changement climatique (40% de jugements négatifs vs., 32% positifs).

Ce nouvel indicateur de notre baromètre révèle que, même si une part importante d'usagers peinent à s'exprimer sur les efforts faits par chaque service public en la matière, certains s'en sortent mieux que d'autres. C'est le cas notamment :

- du service public de l'emploi (43% de ses usagers pensent qu'il fait des efforts pour réduire son impact environnemental vs. 27% d'un avis contraire)
- et de la santé publique (respectivement 40% vs. 26%)

### **223 – Baromètre sur la délivrance de titres et documents vus par les usagers.**

Baromètre réalisé en partenariat avec l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS).

### **224 – Les Français et le service public de l'emploi**

Baromètre réalisé en partenariat avec Pôle Emploi.

**3- COMPTE DE RESULTAT ET BILAN 2021-2022**

## 51- Compte de résultat 2021-2022

	Au 30/06/2022	Au 30/06/2022
Produits	111 083	102 655
Charges	108 360	100 756
Résultat	2 722	1 899

## 52- Bilan 2021-2022

*Valeurs au 30 juin 2021*

ACTIF	Valeur brute	Amortissements et provisions	Valeurs nettes
Immobilisations			
Créances			
Trésorerie	24 283		24 283
	23 161		23 161
<i>Dont : valeurs mobilières de placement</i>	22 999		22 999
	23 069		23 069
<i>Dont : disponibilités</i>	336		336
	92		92
TOTAL GENERAL	24 283		24 283
	23 161		23 161

PASSIF	Au 30/06/2022	Au 30/06/2021
Capital	79 434	79 434
Report à nouveau	-58 793	-60 692
Résultat de l'exercice	2 722	1 899
TOTAL	23 363	20 641
Fonds dédiés		
Dettes fournisseurs et cptes rattachés	920	2 520
Autres dettes	-	
Produits constatés d'avance		
TOTAL GÉNÉRAL	24 283	23 161