



Opinion
Novembre 2005

Bva

**BAROMETRE BVA / L'INSTITUT PAUL DELOUVRIER
LE BAROMETRE DES SERVICES PUBLICS**

*«Les services publics
vus par leurs usagers»*

Ce sondage est réalisé en collaboration avec



et

La Tribune

Diffusé sur



le mercredi 02 novembre 2005
dans le « 7/9 » de Stéphane Paoli

Publié dans

La Tribune

le mercredi 02 novembre 2005.

**LEVÉE D'EMBARGO
MERCREDI 02 NOVEMBRE 2005 - 09 HEURES**

**Vous pouvez télécharger les résultats complets du baromètre sur notre site
<http://www.bva.fr>
et sur le site de l'Institut Paul Delouvrier
<http://www.delouvrier.org>**

SOMMAIRE

I - METHODOLOGIE	3
II - SYNTHÈSE	4
III - LES GRANDES TENDANCES DE CETTE 3ÈME VAGUE	9
<i>DOMAINES D'EFFORTS PRIORITAIRES POUR LES FRANÇAIS</i>	<i>10</i>
<i>PERCEPTION GÉNÉRALE DU RAPPORT QUALITÉ / COÛT DES SERVICES À LA COLLECTIVITÉ</i>	<i>11</i>
<i>OPINION DES FRANÇAIS À L'ÉGARD DES SERVICES PUBLICS</i>	<i>12</i>
<i>SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES PUBLICS</i>	<i>12</i>
<i>FOCUS SUR L'ATTENTE PRIORITAIRE POUR CHACUN DES SERVICES</i>	<i>13</i>
<i>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ENJEU PRIORITAIRE (QUELLE QUE SOIT L'ATTENTE CITÉE)</i>	<i>13</i>
<i>PERCEPTION DU RAPPORT QUALITÉ / COÛT À LA COLLECTIVITÉ DE CHAQUE SERVICE</i>	<i>14</i>
IV - LES GRANDES ÉVOLUTIONS ET L'ANALYSE EN COMPARAISON DES INDICATEURS DE SATISFACTION	15
<i>DOMAINES D'EFFORTS PRIORITAIRES POUR LES FRANÇAIS</i>	<i>16</i>
<i>COMPARAISON OPINION DES FRANÇAIS / SATISFACTION DES USAGERS SUR LES SERVICES PUBLICS</i>	<i>16</i>
<i>FOCUS SUR L'ATTENTE PRIORITAIRE ET SATISFACTION À L'ÉGARD DE CETTE ATTENTE</i>	<i>17</i>
<i>COMPARAISON SATISFACTION GÉNÉRALE / SATISFACTION SUR L'ENJEU PRIORITAIRE</i>	<i>17</i>
<i>COMPARAISON NIVEAU DE SATISFACTION / NIVEAU DE SATISFACTION ATTENDU</i>	<i>18</i>
<i>PERCEPTION DU RAPPORT «QUALITÉ-COÛT» À LA COLLECTIVITÉ POUR CHAQUE SERVICE</i>	<i>19</i>
<i>REPRÉSENTATION GRAPHIQUE DE LA PERCEPTION DU RAPPORT «QUALITÉ-COÛT»</i>	<i>19</i>

I - METHODOLOGIE

Au global 4022 entretiens ont été réalisés par téléphone auprès des Français entre le 23 septembre et le 08 octobre 2005.

Des échantillons d'usagers ont été constitués pour chacun des services publics considérés par les Français comme les plus importants :

- 522 usagers des agences d'aide au retour à l'emploi
- 672 usagers de l'éducation nationale
- 426 usagers des établissements de santé publique
- 435 usagers des établissements de sécurité sociale
- 661 usagers de la police et de la gendarmerie
- 357 usagers du système judiciaire
- 647 usagers des services fiscaux

La taille conséquente de chacun des échantillons garantit une totale fiabilité des résultats.

Ces échantillons sont représentatifs de la population française en termes de:

- sexe,
- âge,
- profession,
- catégorie d'agglomération et région d'habitation.

II - SYNTHÈSE

Voici la troisième livraison du baromètre BVA - Institut Paul Delouvrier, réalisé en partenariat avec France Inter et la Tribune. L'objectif du baromètre est de mesurer tous les six mois la performance des services publics (à caractère non commercial) auprès de leurs usagers ainsi que leur image auprès de l'ensemble des Français.

Vous trouverez sur les sites Internet de BVA (<http://www.bva.fr>) et de l'Institut Paul Delouvrier (<http://www.delouvrier.org>) une synthèse approfondie ainsi que les résultats complets de l'étude ; le document ci-joint ne retenant que les principales conclusions de cette enquête.

Outre les originalités habituelles de ce baromètre - comme de faire choisir aux Français eux-mêmes la liste des 7 services publics à investiguer ou de tester auprès des usagers (entre autres) leur satisfaction sur leur principale attente concernant le service concerné - cette troisième vague propose deux innovations intéressantes :

- Un chapitre spécifique est cette fois posé aux Français comme aux usagers sur leur perception du coût global pour la communauté de chaque service.
- Pour la première fois, nous avons constitué un indice synthétique de la performance de chacun des services publics, mixant les indicateurs de satisfaction et de perception du coût du service à la collectivité.

L'analyse synthétique de cette troisième vague nous offre trois enseignements majeurs :

1 - Les Français sont toujours très attachés à leurs services publics, mais pas ou plus à n'importe quel prix

L'attachement des Français à leurs services publics reste très important, mais revient à un niveau plus habituel (celui observé en juillet 2004) après le pic enregistré lors de la seconde vague du baromètre en avril 2005, en pleine période de réformes de l'assurance maladie et de l'Education Nationale.

Emploi, Education et Santé publique demeurent les trois attentes prioritaires des Français en matière d'action publique. La tâche de l'Etat (du gouvernement) dans ces domaines ne sera pas facile, car

l'image de son action y est assez médiocre : l'insatisfaction est écrasante concernant l'Emploi (80%), le bilan très mitigé sur l'Education Nationale (49%), et la satisfaction en forte baisse sur la Santé Publique (61% de satisfaits, mais baisse de 9 points).

A côté de ce trio, le baromètre enregistre depuis sa création il y a un an des évolutions fortes, constantes et inverses concernant le logement et la sécurité : tandis que le premier domaine ne cesse de progresser (deux fois plus souvent cité comme prioritaire) le second enregistre une baisse continue le faisant passer en un an de la 3ème à la 8ème priorité.

Toutefois, si les attentes sont grandes en ce qui concerne l'action de l'Etat dans ces différents domaines, le souci d'économie est lui aussi bien présent pour les contribuables :

- Une majorité écrasante de Français (90%) estime qu'il est possible d'améliorer la qualité de prestations des services publics sans augmenter les impôts, voire même en les baissant (39%).
- Par ailleurs, s'il leur fallait choisir entre la baisse des impôts et la qualité des prestations, une majorité absolue de Français (55% contre 40%) privilégierait la première option.

Dès lors, tout l'enjeu pour les 7 services publics retenus (ceux qui ont été retenus dans la liste proposée aux Français et pour lesquels il est possible d'identifier des usagers), sera non seulement d'être bien jugés par leurs usagers, mais aussi d'être perçus comme performants au regard du coût qu'ils représentent pour la collectivité.

2 - Lorsque l'on étudie l'opinion des usagers, leur appréciation globale de chacun des services a peu changé tandis que leurs attentes concernant ceux-ci ont significativement évolué

Globalement, on ne note pas de bouleversement majeur concernant le niveau de satisfaction globale des 7 services publics retenus :

- les évolutions minimales et maximales sont comprises entre -4 points et +4 points ;
- la satisfaction globale moyenne n'a pas changé en six mois.

En revanche, le niveau de satisfaction des usagers diminue sensiblement en ce qui concerne leur attente principale : on enregistre ainsi en moyenne sur les 7 services publics une baisse de 6 points par rapport au printemps dernier et surtout une chute vertigineuse de 13 points sur la fiscalité et de 8 points pour la police.

Au-delà de ces évolutions notables, les trois grandes catégories de services publics identifiées en avril 2005, au seul regard des deux indicateurs de satisfaction (satisfaction globale et satisfaction sur l'attente principale), restent pertinentes :

- Santé publique et sécurité sociale sont des services toujours très bien jugés par leurs usagers sur ces deux points (plus de 80% de satisfaction globale et plus de 66% de satisfaction sur l'attente principale), et demeurent toujours performants au regard de leur niveau souhaité de satisfaction (75% et 72%).
- Justice et surtout emploi sont, à l'inverse, toujours aussi mal jugés par leurs usagers tant d'un point de vue global qu'au regard de l'attente principale que leurs portent leurs usagers. Accusant des baisses respectives de 4 et 7 points sur ces deux indicateurs, les agences d'aide au retour à l'emploi, basculent même dans l'insatisfaction pour la première fois.
- Enfin, entre ces deux groupes de services publics on retrouve de nouveau éducation, fiscalité et police recueillant tous trois de bons niveaux de satisfaction globale (70 à 80%) mais des niveaux plutôt faibles (entre 45 et 60%) de satisfaction sur la principale attente de leurs usagers. En ce qui concerne cette dernière, il est important de noter le " décrochage " au cours des six derniers mois de la fiscalité (-13 points) et de la police (-8 points), alors que l'appréciation sur l'éducation restait médiocre mais stable.

Concernant les efforts à fournir sur les attentes principales des usagers, les orientations sont particulièrement claires pour les agences d'aide au retour à l'emploi qui doivent proposer aux chômeurs des offres plus adaptées et des formations plus efficaces (ces deux principales attentes recueillent pour le moment l'insatisfaction de plus de 60% des usagers) et pour l'Education nationale, qui doit avant

tout améliorer l'orientation des élèves (passée au 1er rang des attentes, cet aspect est jugé insatisfaisant par 53% des usagers).

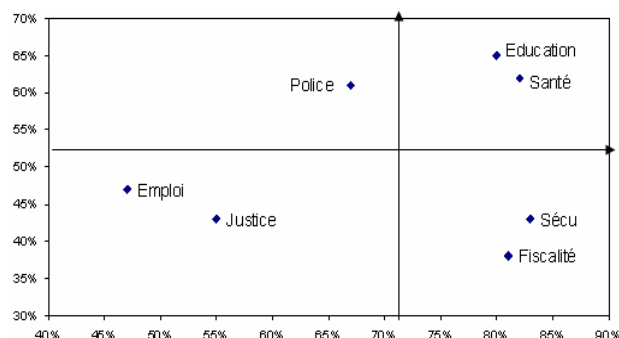
L'enjeu pour la police et la justice n'est pas moins aisé qui leur impose de concilier d'apparents contraires. Il s'agit dans le premier cas de renforcer la capacité des forces de l'ordre à se faire respecter (1ère attente et 54% d'usagers insatisfaits) tout en garantissant le respect des suspects (attente moins prioritaire - 6ème rang - mais très largement insatisfaite avec 68% de mécontents), et dans le second, de juger plus rapidement (2ème attente et 81% d'usagers insatisfaits) sans commettre d'erreurs judiciaires (1ère attente et 58% d'usagers insatisfaits).

3 - L'intégration d'un nouveau volet au baromètre portant sur la perception du coût pour la communauté nous permet d'affiner l'analyse en proposant un nouveau classement des services publics : à l'aune de cet indicateur, la santé publique confirme son rang, tandis que l'Education Nationale apparaît dans une position nettement plus favorable

L'originalité proposée pour cette vague d'enquête et qui tient à un enrichissement du questionnement proposé - en ajoutant aux seuls indicateurs de satisfaction et d'attentes des questions opérationnelles sur le coût perçu du service à la collectivité et sur l'acceptabilité d'une augmentation des impôts pour en améliorer le fonctionnement - nous permet d'affiner notre typologie des principaux services publics en ajoutant à l'axe de la satisfaction un nouvel axe fondé sur le coût perçu pour la collectivité pour chacun des services.

Cette lecture croisée sur ces deux axes, nous conduit à affiner nos catégories. Quatre groupes de services publics peuvent être cette fois identifiés (Cf. graphique ci-après), l'introduction du rapport qualité-coût bouleversant toutefois substantiellement la hiérarchie précédente établie sur la seule satisfaction.

Mapping : performance des services publics en termes de satisfaction et de perception de leur coût à la collectivité



L'axe des abscisses reprend la satisfaction globale des usagers de chacun des services publics, l'axe des ordonnées prend en compte les usagers n'estimant pas que le service coûte trop cher à la collectivité.

Groupe 1 : Santé publique et Education Nationale sont des services publics satisfaisant leurs usagers et qui ne sont pas perçus comme coûtant trop cher à l'Etat

Sans surprise, la santé publique confirme son bon rang auprès de ses usagers, étant à la fois perçue comme un service performant en termes de satisfaction globale comme de satisfaction sur l'attente prioritaire (77% de satisfaits) et comme ne coûtant pas trop cher à la collectivité (62%). 40% des Français seraient même prêts à payer plus d'impôts pour améliorer encore sa qualité (taux le plus élevé observé pour chacun des 7 services publics).

De manière plus inattendue, l'Education Nationale appartient aussi à cette catégorie des services publics bien notés : si, en terme de satisfaction globale son bilan est très bon mais pas meilleur que celui de la Sécurité sociale ou de la Fiscalité son bon score sur notre indicateur de coût perçu à la collectivité (68% ne pensent pas qu'elle coûte trop cher) lui permet de figurer dans la catégorie des services performant sur notre indicateur. Cet indicateur il est vrai ne prend pas en compte la satisfaction sur l'attente prioritaire (très médiocre en ce qui concerne la bonne orientation des élèves).

Ajoutons que l'Education Nationale est, avec la Santé publique, le domaine pour lequel le plus d'usagers seraient prêts à accepter une hausse de leurs impôts (34%).

Groupe 2 : Sécurité sociale et Fiscalité sont des services publics satisfaisant leurs usagers mais qui sont jugés trop coûteux pour la collectivité

La Sécurité sociale satisfait ses usagers presque autant que la Santé publique et davantage que l'Education nationale.

Pour autant, ce service public est souvent perçu par une importante minorité d'usagers (49%) comme étant déjà trop coûteux pour la collectivité. Du coup et assez logiquement, très rares sont ceux qui pensent que ce domaine nécessiterait des investissements supplémentaires de l'Etat (seulement 16% accepteraient une hausse de leurs impôts pour améliorer le service offert).

La collecte des impôts, globalement satisfaisante (81%, en hausse de 3 points), pâtit à la fois d'une satisfaction très mesurée sur l'attente prioritaire (56% de satisfaits sur " la clarté et la simplicité des documents administratifs ") et surtout du jugement le plus faible sur notre indicateur de coût perçu à la collectivité : 50% des usagers jugent que ce service coûte aujourd'hui trop cher à la collectivité (par ailleurs, 90% ne seraient pas prêts à payer plus d'impôts pour l'améliorer).

Groupe 3 : Emploi et Justice sont des services publics ne satisfaisant pas leurs usagers et pour lesquels un investissement accru de l'Etat ne serait pas souhaitable

Déjà " mal classés " sur le seul volet satisfaction, avec seulement un usager sur deux de satisfait (47% sur l'Emploi et 55% sur la Justice) - sans tenir compte de leurs très mauvais niveaux sur l'attente prioritaire de leurs usagers (respectivement 38% et 34% de satisfaits) - le bilan de ces services publics n'est guère plus satisfaisant au regard de la perception de leur coût à la collectivité.

Pour l'un comme l'autre, près de la moitié de leurs usagers (respectivement 43% et 49%) jugent qu'ils coûtent déjà trop cher à la collectivité et accepteraient donc assez mal un accroissement des dépenses dans ces domaines : les trois-quarts (73% et 75%) ne seraient pas prêts à payer davantage d'impôts pour en améliorer le fonctionnement.

On peut ajouter à cette considération un troisième élément présent dans notre étude - l'importance des attentes des Français en la matière - qui permet de distinguer un peu mieux les performances de ces deux services publics : autant ce bilan, guère flatteur pour la justice n'est pas dramatique pour le gouvernement, ce service ne constituant pas une attente prioritaire aux yeux des Français (7ème rang des priorités avec seulement 19% des citations), autant il est problématique concernant l'emploi, première priorité des Français (1er rang avec 56% des citations) et première priorité que s'est fixée le gouvernement.

Ainsi, pour l'heure, les bons résultats des statistiques des demandeurs d'emplois depuis 5 mois demeurent-ils sans effet sur les usagers, à moins que cela ne renforce encore leur impatience à trouver un travail.

Groupe 4 : La Police est un service public honorable (ou " moyen ") en terme de satisfaction et perçu comme ne coûtant pas trop cher à la collectivité

La police constitue à elle seule un groupe à part se situant exactement à un niveau moyen, donc assez honorable (67% de satisfaits), de performance sur notre mapping en terme de satisfaction (l'absence de prise en compte sur ce mapping de son niveau médiocre sur l'attente prioritaire - 49% - l'avantage toutefois) et à un bon niveau en ce qui concerne son coût perçu pour la collectivité (seulement 29% trouvent que ce service coûte trop cher).

Corrélé à sa baisse constante en terme de priorité des Français, cette information confirme qu'il n'y a plus guère d'enjeu (ou de risque) majeur pour l'action de l'Etat dans ce domaine.

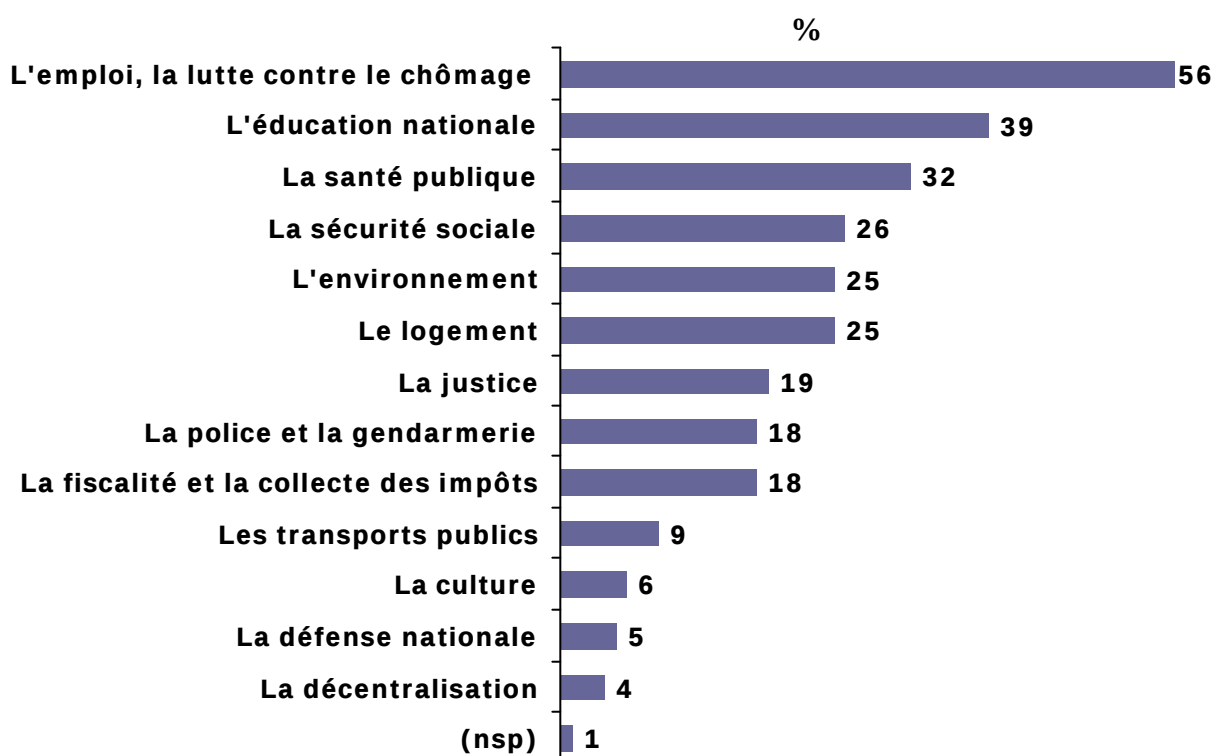
La montée des craintes, voire des mécontentements, concernant les comportements parfois irrespectueux des policiers nous incite toutefois à ne pas tirer de conclusion trop hâtive : une bavure policière et médiatisée aurait certainement un effet immédiatement dévastateur sur l'image du service.

Gaël SLIMAN
Directeur adjoint de BVA OPINION

III - LES GRANDES TENDANCES DE CETTE 3ÈME VAGUE

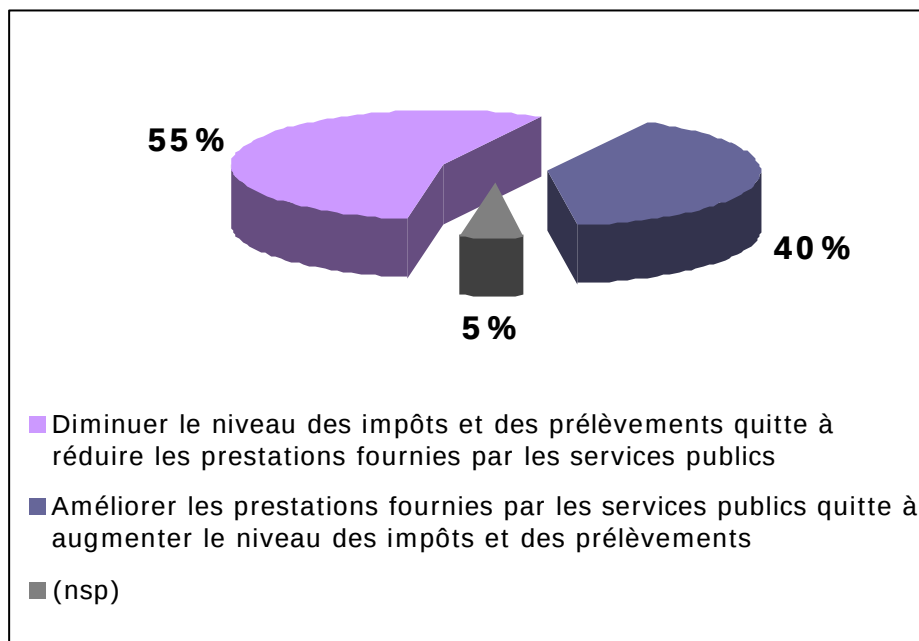
DOMAINES D'EFFORTS PRIORITAIRES POUR LES FRANÇAIS

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

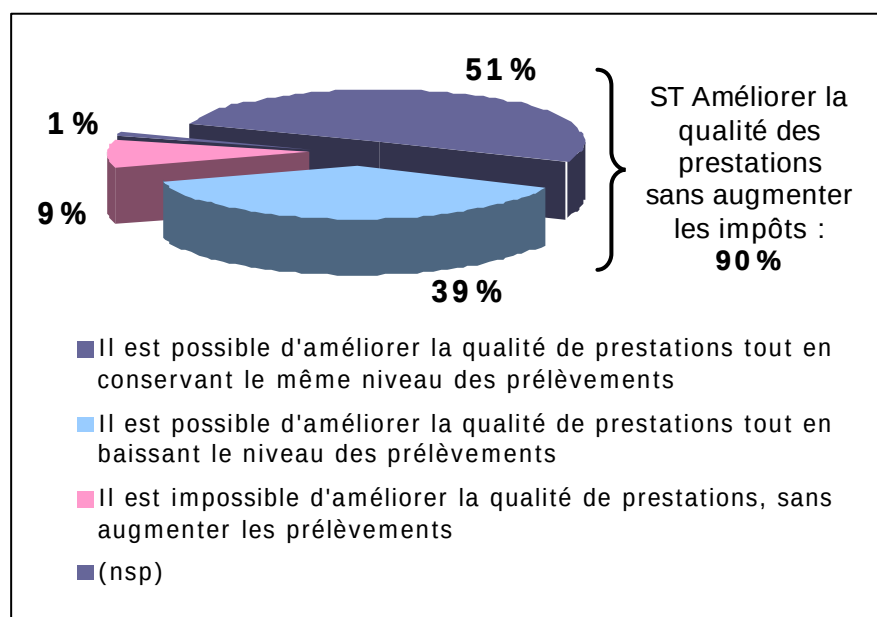


PERCEPTION GÉNÉRALE DU RAPPORT QUALITÉ / COÛT DES SERVICES À LA COLLECTIVITÉ

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

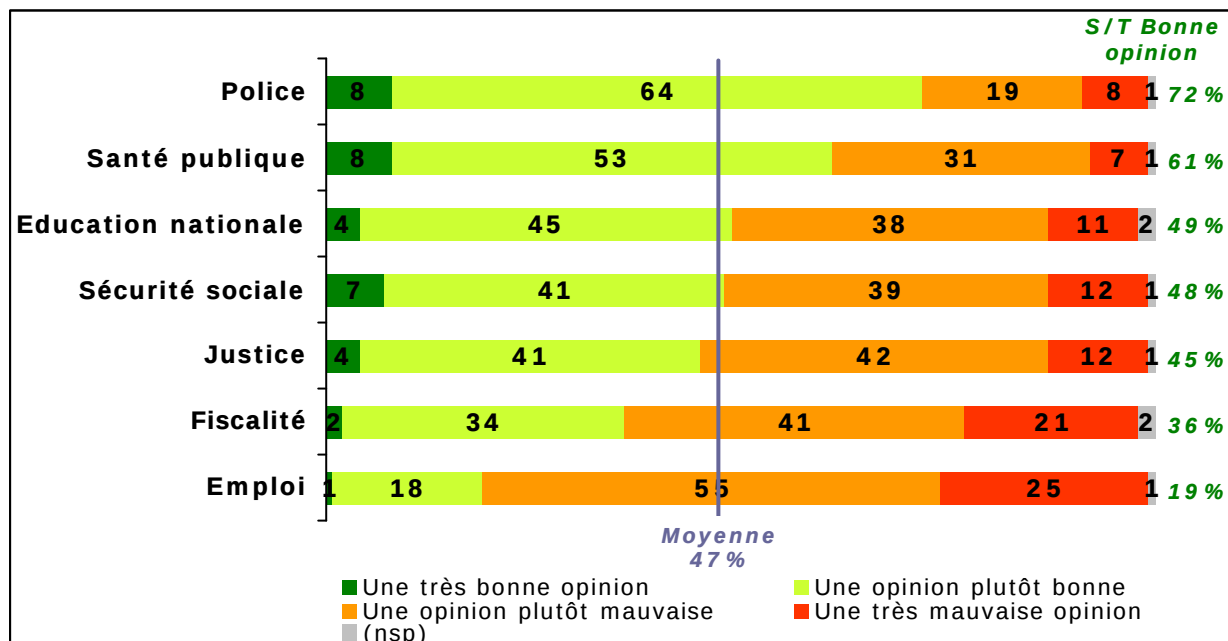


Question : Avec laquelle des trois affirmations suivantes êtes-vous le plus d'accord ?



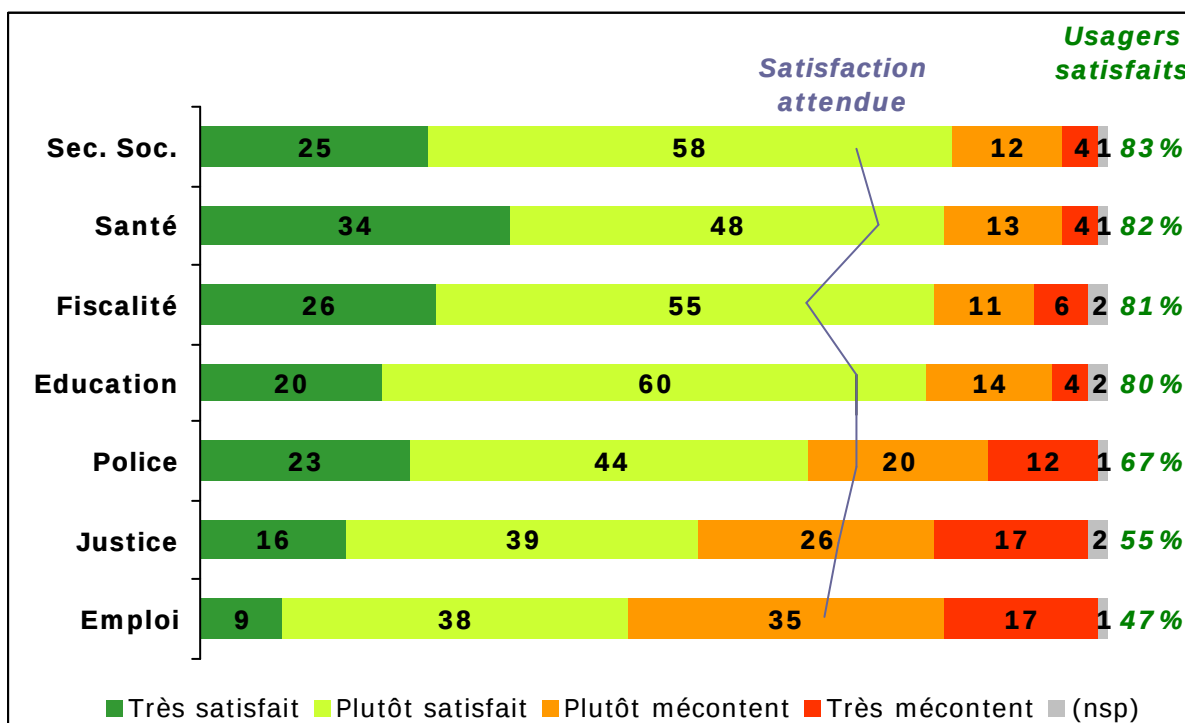
OPINION DES FRANÇAIS À L'ÉGARD DES SERVICES PUBLICS

Question : Dites-moi à présent pour chacun des domaines suivants, et de manière très globale, si vous avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat



SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES PUBLICS

Question : Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de ... avec laquelle vous avez été en contact ?

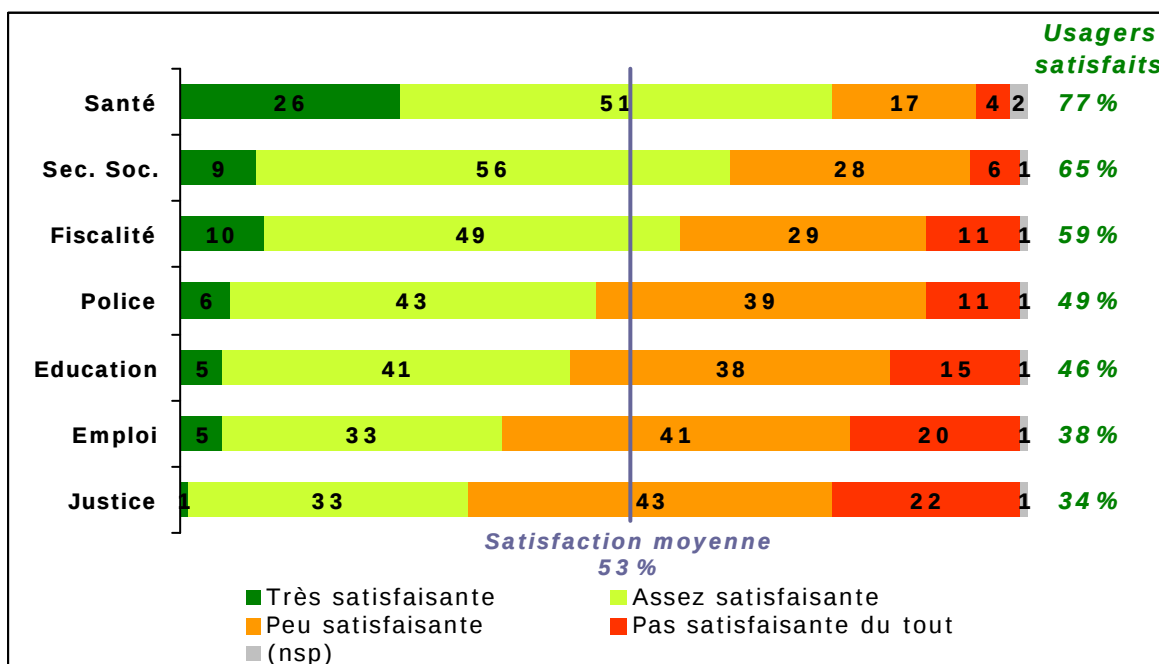


FOCUS SUR L'ATTENTE PRIORITAIRE POUR CHACUN DES SERVICES

	Usagers citant cette attente comme prioritaire
Emploi : Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	33%
Justice : La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles	31%
Fiscalité : La clarté et la simplicité des documents administratifs	30%
Santé publique : La qualité des soins reçus	29%
Education nationale : Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	27%
Sécurité sociale : La rapidité des remboursements et des prestations	26%
Police et gendarmerie : La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles	21%

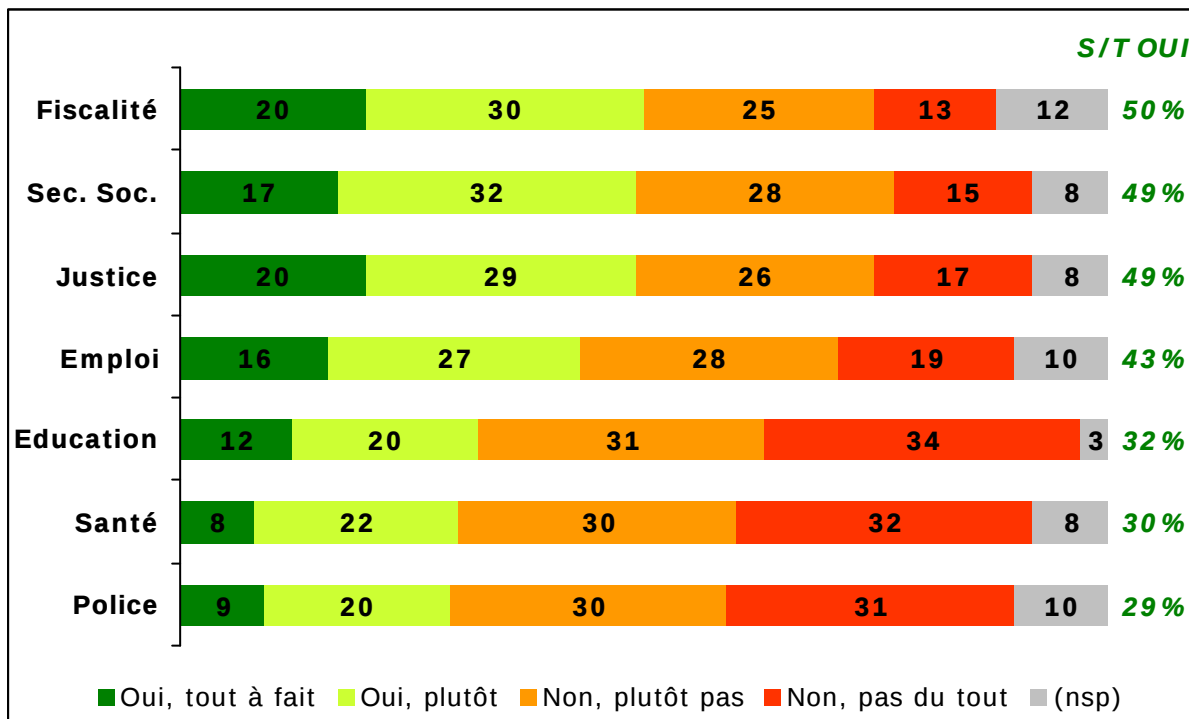
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ENJEU PRIORITAIRE (QUELLE QUE SOIT L'ATTENTE CITÉE)

Question : En ce qui concerne spécifiquement cet aspect, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de ... ? estimez-vous qu'elle est ...

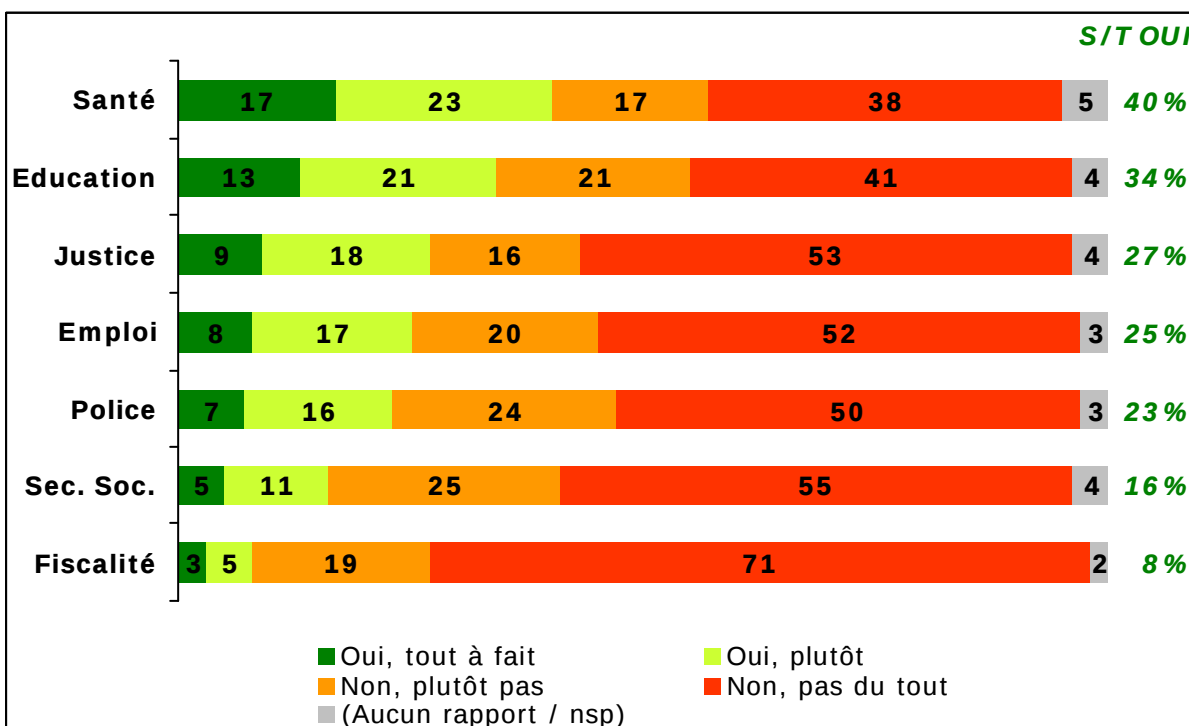


PERCEPTION DU RAPPORT QUALITÉ / COÛT À LA COLLECTIVITÉ DE CHAQUE SERVICE

Question : Pensez-vous que le service rendu par ... coûte aujourd'hui trop cher à la société Française ?



Question : Personnellement, seriez-vous prêt à accepter une augmentation des impôts et prélèvements pour améliorer le service rendu par ... ?



IV - LES GRANDES ÉVOLUTIONS ET L'ANALYSE EN COMPARAISON DES INDICATEURS DE SATISFACTION

DOMAINES D'EFFORTS PRIORITAIRES POUR LES FRANÇAIS

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité
Quels services publics doivent être l'objet d'un effort prioritaire de l'Etat ?	56%	39%	32%	26%	18%	19%	18%
Rappel avr. 2005	49%	42%	37%	25%	20%	19%	11%
Rappel juil. 2004	59%	36%	51%*		32%	21%	19%

*Testés ensemble en 2004

COMPARAISON OPINION DES FRANÇAIS / SATISFACTION DES USAGERS SUR LES SERVICES PUBLICS

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne
Français : très bonne opinion et bonne opinion	19%	49%	61%	48%	72%	45%	36%	47%
Rappel avr. 2005	22%	50%	70%	64%	77%	54%	49%	55%
Rappel juil. 2004	18%	47%	42%*		65%	39%	29%	40%
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits	47%	80%	82%	83%	67%	55%	81%	71%
Rappel avr. 2005	51%	78%	85%	85%	69%	51%	78%	71%
Rappel juil. 2004	51%	79%	85%	81%	69%	non proposé	non proposé	73%
Taux de pénétration : Usagers / Français	17%	44%	43%	44%	33%	9%	32%	32%
Rappel avr. 2005	17%	44%	48%	47%	32%	8%	33%	33%
Rappel juil. 2004	20%	33%	47%	50%	28%	non proposé	non proposé	36%

*Testés ensemble en 2004

FOCUS SUR L'ATTENTE PRIORITAIRE ET SATISFACTION À L'ÉGARD DE CETTE ATTENTE

	Usagers citant cette attente comme prioritaire	Usagers très satisfaits et plutôt satisfaits sur cette attente prioritaire
Emploi : Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	33%	32%
Education nationale : Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	27%	43%
Santé publique : La qualité des soins reçus	29%	88%
Sécurité sociale : La rapidité des remboursements et des prestations	26%	76%
Police et gendarmerie : La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles	21%	45%
Justice : La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles	31%	40%
Fiscalité : La clarté et la simplicité des documents administratifs	30%	56%

COMPARAISON SATISFACTION GÉNÉRALE / SATISFACTION SUR L'ENJEU PRIORITAIRE

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits en général	47%	80%	82%	83%	67%	55%	81%	71%
Rappel avr. 2005	51%	78%	85%	85%	69%	51%	78%	71%
Rappel juil. 2004	51%	79%	85%	81%	69%	non proposé	non proposé	73%
Satisfaction sur enjeu - Satisfaction générale	-9	-34	-5	-18	-18	-21	-22	-18
Rappel avr. 2005	-6	-29	0	-19	-12	-13	-6	-12
Rappel juil. 2004	-7	-31	-5	-14	-16	non proposé	non proposé	-15
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits sur l'enjeu prioritaire attribué au service public	38%	46%	77%	65%	49%	34%	59%	53%
Rappel avr. 2005	45%	49%	85%	66%	57%	38%	72%	59%
Rappel juil. 2004	44%	48%	80%	67%	53%	non proposé	non proposé	58%

COMPARAISON NIVEAU DE SATISFACTION / NIVEAU DE SATISFACTION ATTENDU

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne
Français : S/T Bonne opinion du service	19%	49%	61%	48%	72%	45%	36%	47%
Rappel avr. 2005	22%	50%	70%	64%	77%	54%	49%	55%
Rappel juil. 2004	18%	47%	42%*		65%	39%	29%	40%
Usagers : S/T Satisfaction globale du service	47%	80%	82%	83%	67%	55%	81%	71%
Rappel avr. 2005	51%	78%	85%	85%	69%	51%	78%	71%
Rappel juil. 2004	51%	79%	85%	81%	69%	non proposé	non proposé	73%
Taux de satisfaction attendu	69	72	75	72	72	71	67	71

*Testés ensemble en 2004

PERCEPTION DU RAPPORT «QUALITÉ-COÛT» À LA COLLECTIVITÉ POUR CHAQUE SERVICE

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne
Usagers estimant que le service coûte trop cher à la société	43%	32%	30%	49%	29%	49%	50%	40%
Usagers prêts à accepter une augmentation des impôts pour améliorer le service	25%	34%	40%	16%	23%	27%	8%	25%
Performance de chaque service sur les 2 axes	4 ^{ème}	2 ^{ème}	1 ^{er}	6 ^{ème}	3 ^{ème}	5 ^{ème}	7 ^{ème}	

REPRÉSENTATION GRAPHIQUE DE LA PERCEPTION DU RAPPORT «QUALITÉ-COÛT»

