

Octobre 2008



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

*"Les services publics  
vus par leurs usagers "*

- Vague 9 -

Publication des résultats dans **Le Monde** le 16 octobre 2008 après-midi (daté du 17 octobre)

Diffusion sur



dans l'émission "Service Public" d'Isabelle Giordano le 16 octobre de 10h à 11h

**LEVEE D'EMBARGO  
le 16 octobre 2008 à 11h00**

**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

---

---

<b>I. METHODOLOGIE.....</b>	<b>3</b>
<b>II. SYNTHESE.....</b>	<b>4</b>
<b>III. L'ENSEMBLE DES FRANCAIS ET LES SERVICES PUBLICS.....</b>	<b>7</b>
Les attentes prioritaires des Français en matière d'action publique	8
L'opinion des Français sur chacun des services publics	9
Arbitrage entre service public et impôt	10
Satisfaction globale des services publics	11
<b>IV. LES USAGERS ET LEURS SERVICES PUBLICS.....</b>	<b>12</b>
Satisfaction des usagers sur les services publics	13
Focus sur l'attente prioritaire	14
Evolution de la satisfaction des usagers sur l'enjeu prioritaire	15
Performance comparée des services publics	16
Modes de contact	17
Tableau comparatif : Opinion des Français / Satisfaction des usagers sur les services publics	18

## I - METHODOLOGIE

---

---

### **Les Français :**

A la demande de l'Institut Paul Delouvrier, BVA a interrogé un échantillon de 992 Français, représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas en termes de sexe, âge, profession du chef de famille après stratification par région et catégorie d'agglomération.

### **Les usagers :**

Des échantillons d'usagers ont été constitués pour chacun des services publics considérés par les Français comme les plus importants (et pour lesquels un usager pouvait être défini). Au total, 4258 usagers cumulés ont été interrogés par téléphone. Dans le détail, BVA a interrogé :

- 239 usagers des agences d'aide au retour à l'emploi
- 426 usagers de l'éducation nationale
- 779 usagers des établissements de santé publique
- 735 usagers des établissements de sécurité sociale
- 586 usagers de la police et de la gendarmerie
- 300 usagers du système judiciaire
- 586 usagers des services fiscaux
- 243 usagers des services d'aide au logement
- 364 usagers des services de l'Etat en charge des questions d'environnement

**Les personnes ont été interrogées du 26 septembre au 4 octobre 2008.**

---

---

## **II - SYNTHÈSE**

---

---

*Dans le contexte hautement anxiogène actuel de crise financière en voie de propagation à l'économie réelle, le retour de l'Etat dans le débat public se traduit dans notre baromètre par un double phénomène d'accroissement de la satisfaction des usagers à l'égard de leurs services publics, et de retour de l'emploi comme préoccupation majeure des Français.*

### **Le grand retour de l'emploi comme préoccupation majeure des Français en ce qui concerne l'action de l'Etat :**

Le semestre dernier, corrélativement à la baisse continue du chômage et à la forte présence médiatique des réformes Darcos nous observons un bouleversement dans les préoccupations des Français : l'Education supplantait alors pour la première fois l'emploi (43% contre 34%, au 3<sup>ème</sup> rang derrière la santé avec 35%).

Avec la crise économique, la remontée du chômage, et la moindre actualité des réformes dans l'Education nationale (la rentrée est passée et s'est bien passée pour 90% des parents d'élèves), le podium des priorités des Français en matière d'action de l'Etat retrouve sa hiérarchie habituelle : l'emploi redevient la préoccupation n°1 (46% des citations et +12 points en 5 mois) devant l'Education (38% et -5 points) et la santé (31% et -4 points).

Nous retrouvons la hiérarchie et même quasiment les mêmes niveaux de préoccupation que ceux de l'an dernier à la même époque (les comparatifs graphiques se font sur un an pour éviter les biais de saisonnalité).

Réciproquement, les jugements des Français en ce qui concerne l'action de l'Etat en ces domaines prioritaires, sont globalement en baisse par rapport à l'an dernier et tout particulièrement en ce qui concerne l'emploi : 23% de « bonnes opinions » soit, 17 points perdus en 5 mois et même 5 points par rapport à l'an dernier à la même époque où les résultats étaient pourtant déjà très mauvais (28%).

Dans le contexte ambiant de préoccupations généralisées sur le pouvoir d'achat, les Français arbitrent toujours en faveur d'une baisse des impôts et prélèvements quitte à réduire les prestations offertes par les services publics plutôt que l'inverse (51% contre 40%).

Pour autant, le très fort attachement des Français encore mesuré cette année à leurs services publics – 73% pensent qu'ils sont satisfaisants – conjugué à la crainte souvent relevée dans ce baromètre de les voir progressivement « s'anglo-saxonniser » conduisent les Français à être de plus en plus mesurés dans l'arbitrage « service public vs impôts » : le choix de la baisse des impôts diminue constamment depuis octobre 2005 passant de 55% à 51% aujourd'hui.

### **Les services publics satisfont de plus en plus leurs usagers, y compris sur leurs attentes prioritaires même s'ils sont encore largement perfectibles :**

D'ailleurs, le niveau de satisfaction enregistré auprès des usagers sur leurs services publics enregistre une progression de 5 points par rapport à l'an dernier (et de 3 points par rapport à juin) se situant désormais à 75% d'usagers satisfaits (soit 4 points au dessus du niveau « attendu » ou jugé bon pour des services de ce type).

Preuve de la réponse parfaitement « froide » et objective de l'interviewé, non influencé en la matière par l'évolution du taux de chômage, le niveau de satisfaction des usagers de l'ANPE a progressé de 11 points par rapport à l'an dernier pour se situer à 53% d'usagers satisfaits.

Autres services majeurs pour les Français, mais se situant à des niveaux déjà très satisfaisants, la santé et surtout l'Education (en pleine actualité des réformes Darcos)

enregistrent eux aussi de spectaculaires augmentations de la satisfaction de leurs usagers : +5 points sur l'éducation (87% de parents d'élèves et d'élèves satisfaits) et +3 points sur la santé publique (avec 86% d'usagers satisfaits).

En fait, à part l'environnement et le logement, mais dont l'angle de mesure « usagers » a varié depuis l'an dernier, TOUS les services bénéficient de niveaux de satisfaction en hausses plus ou moins importantes (au minimum +1 point pour la fiscalité, mais déjà à un haut niveau de satisfaction avec 84% de jugements positifs).

La clé d'explication du phénomène est sans doute double et correspond ...

- d'une part, à une vraisemblable intensification du besoin de protection par l'Etat à l'heure d'une crise économique et financière perçue comme touchant plus durement un modèle « anglo-saxon »
- et d'autre part, à une réelle amélioration de la performance des services publics sur les attentes les plus prioritaires de leurs usagers

Sur ce dernier point, soulignons que les attentes prioritaires, quelles qu'elles soient et quels que soient les services, restent encore trop largement insatisfaites (seulement 55% de satisfaction sur l'attente prioritaire, contre 75% de satisfaction globale) mais qu'elles ont gagné 4 points en l'espace d'un an.

L'une des évolutions les plus spectaculaires concerne ainsi l'attente prioritaire la plus souvent citée par les parents et élèves en ce qui concerne l'Education : « l'orientation des élèves vers des filières où ils pourront le plus réussir » qui reste encore perfectible avec seulement 40% de satisfaction, mais qui a progressé de 11 points en l'espace d'un an.

Pour l'emploi, il en est de même de « l'adaptation et du nombre des offres d'emploi au profil des chômeurs » (31% de satisfaction seulement ; mais 8 points de progrès en un an).

Cette tendance devra sans doute être encore amplifiée pour faire face aux conséquences sans doute lourdes sur l'économie réelle de la crise financière actuelle.

**Gaël Sliman**  
**Directeur de BVA OPINION**

---

---

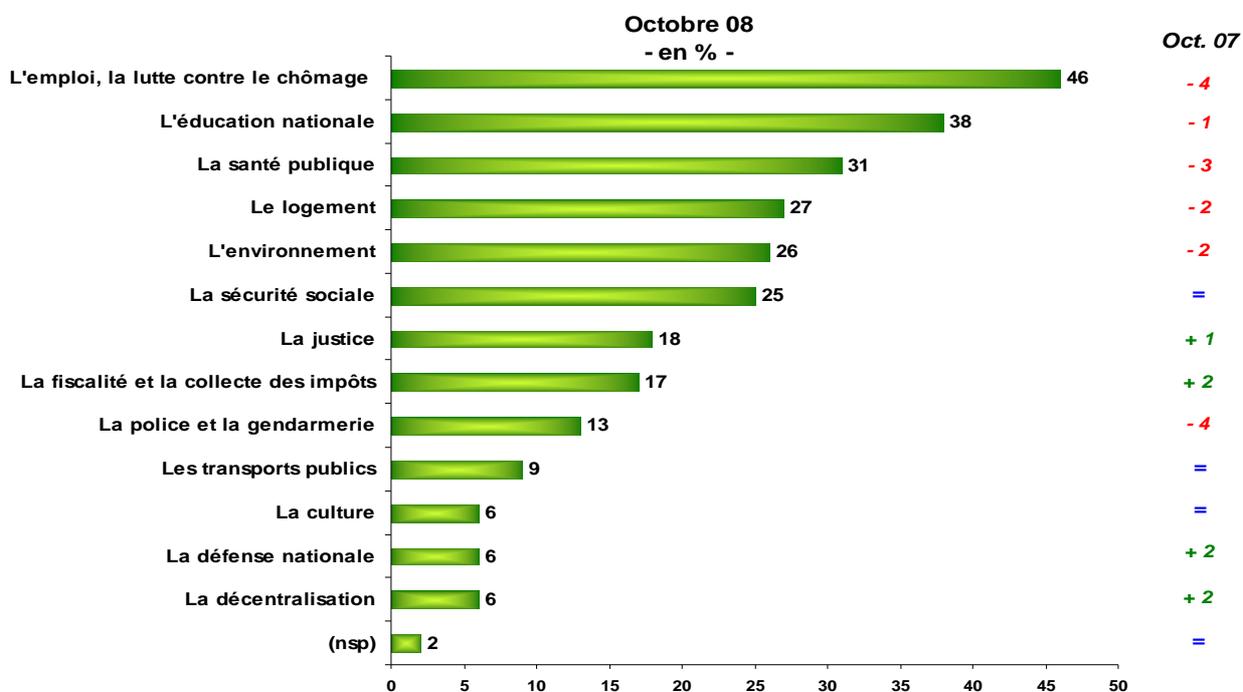
### **III - L'ENSEMBLE DES FRANCAIS ET LES SERVICES PUBLICS**

---

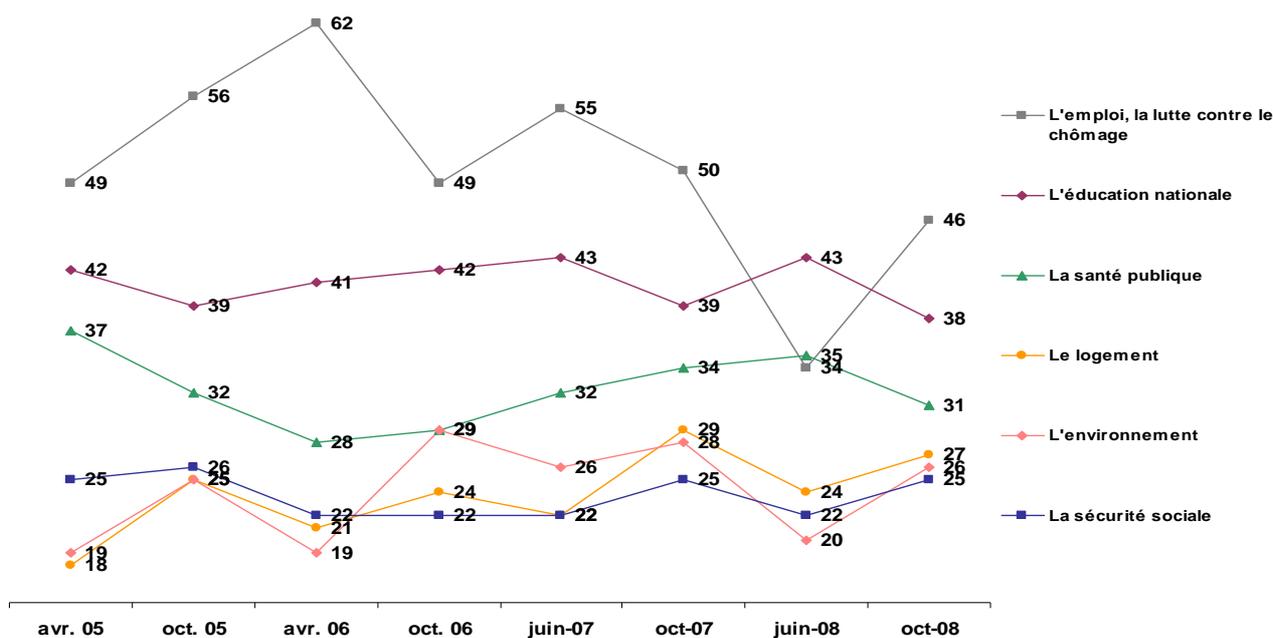
---

## LES ATTENTES PRIORITAIRES DES FRANÇAIS EN MATIÈRE D'ACTION PUBLIQUE

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

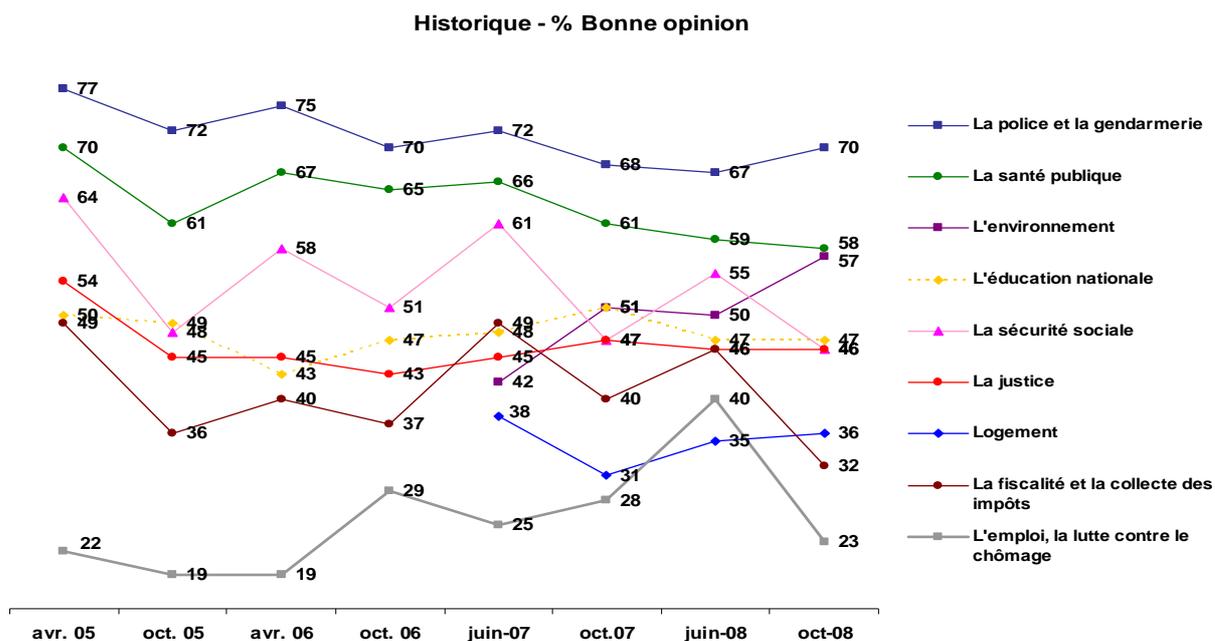
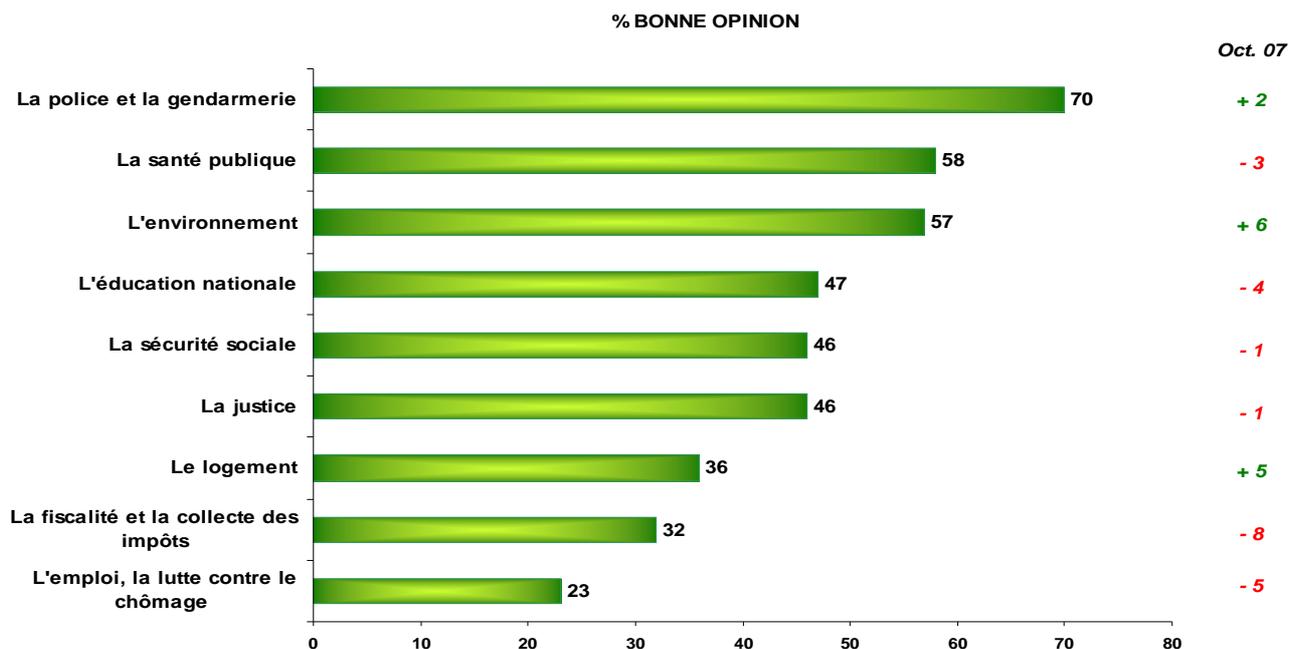


Historique des 6 premières attentes



## L'OPINION DES FRANÇAIS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS

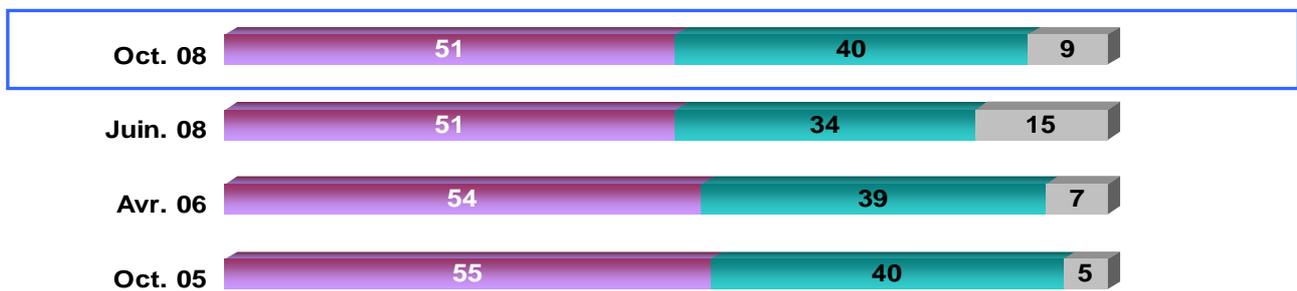
Question. Dites-moi à présent pour chacun des domaines suivants, et de manière très globale, si vous avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat



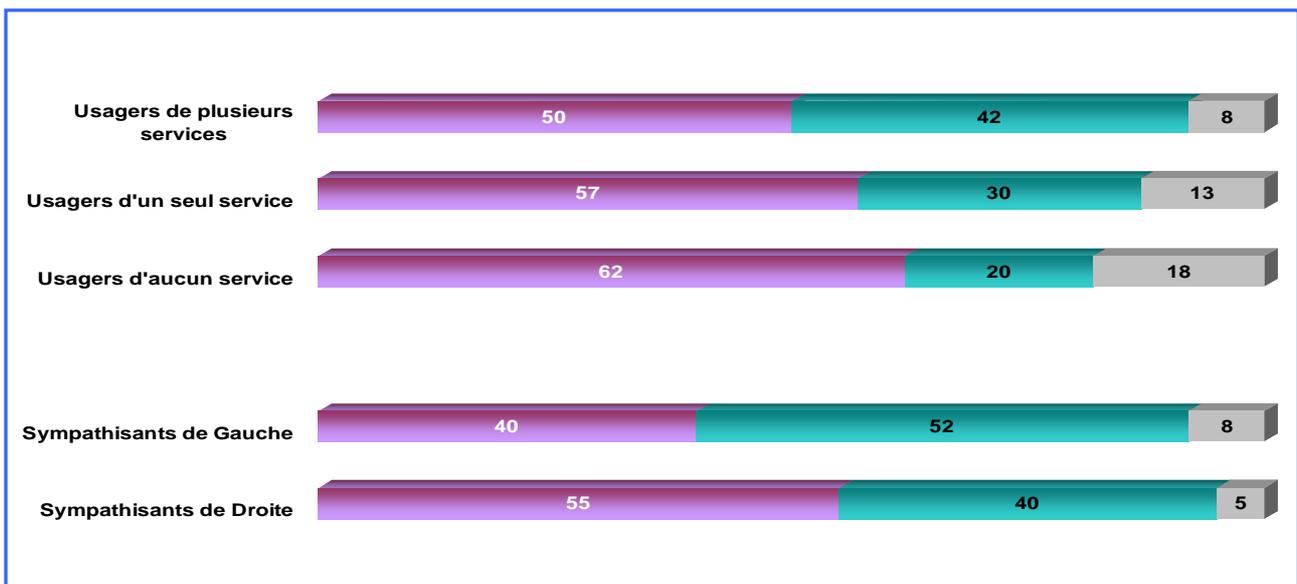
## ARBITRAGE ENTRE SERVICE PUBLIC ET IMPOT

Question. 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
- (nsp)

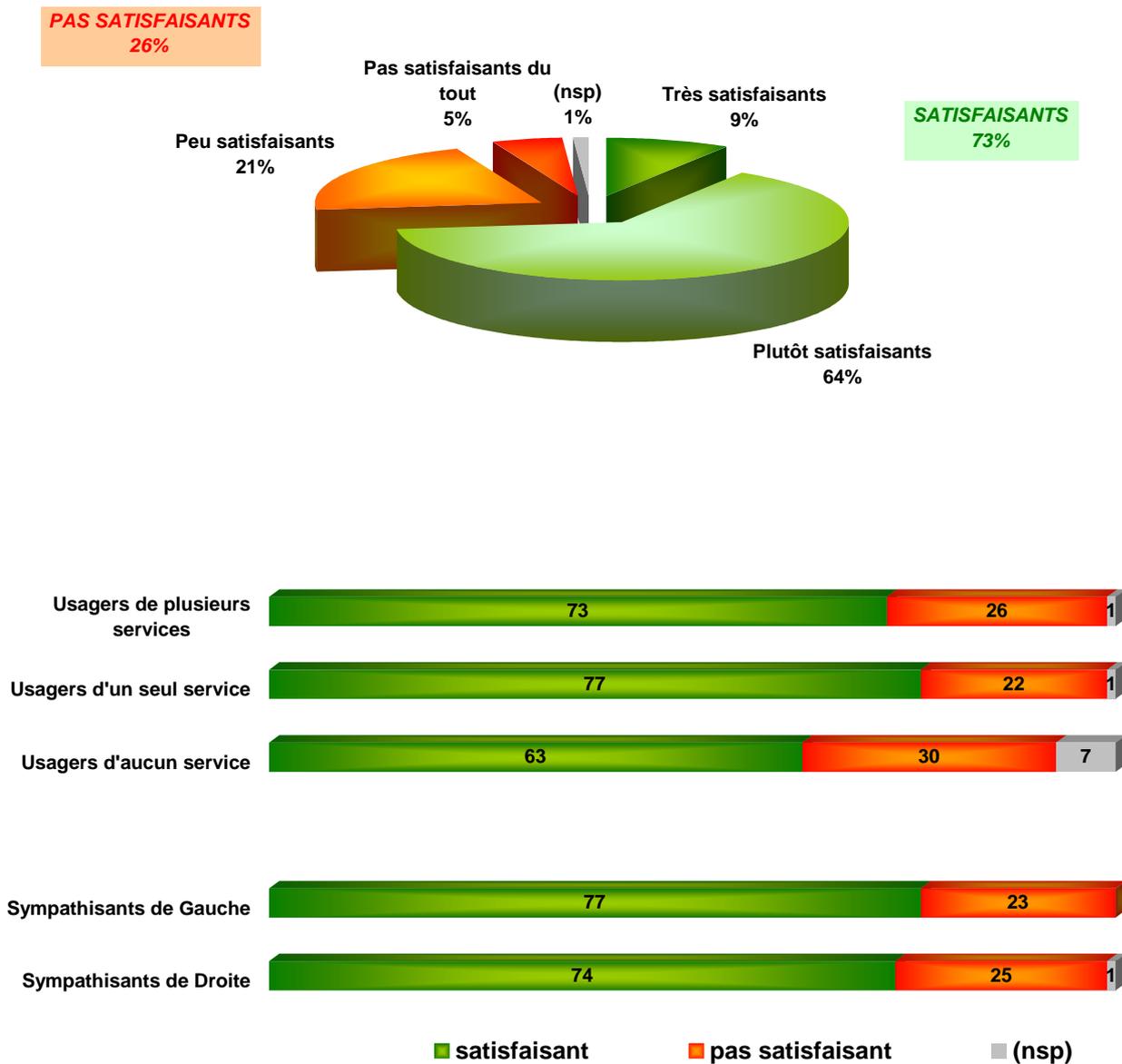


### Focus différentes catégories de la population



## SATISFACTION GLOBALE DES SERVICES PUBLICS

Question : Vous personnellement, estimez-vous que les services publics dans votre pays sont...



---

---

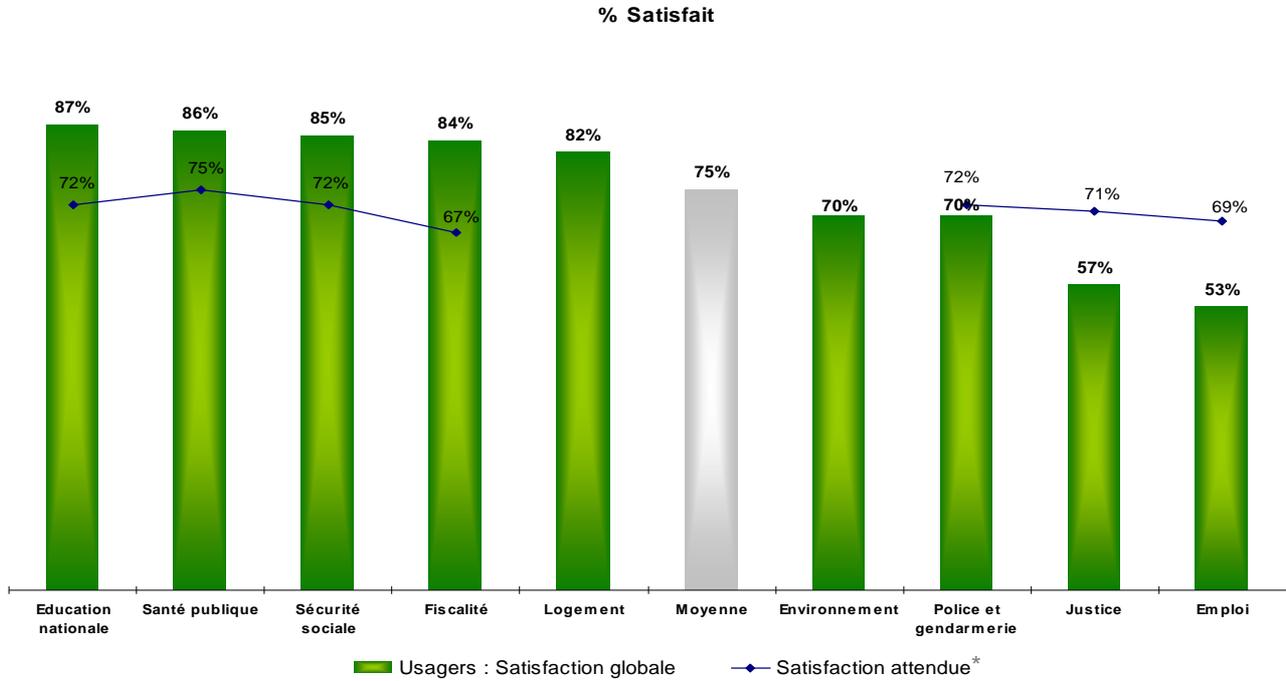
## **IV - LES USAGERS ET LEURS SERVICES PUBLICS**

---

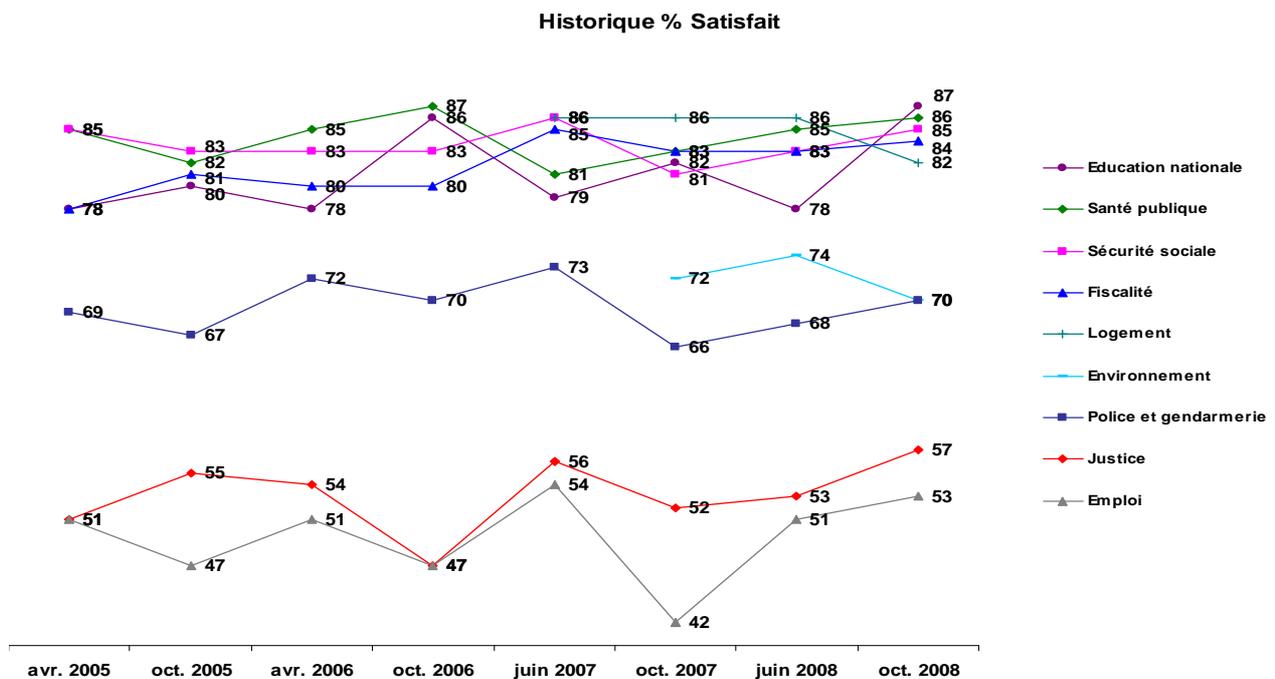
---

## SATISFACTION DES USAGERS SUR LES SERVICES PUBLICS

Question. Globalement, en tant qu'usagers de ..., diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent ?



\* Pourcentage à partir duquel un service public est considéré comme performant par les usagers.



## FOCUS SUR L'ATTENTE PRIORITAIRE

	Usagers citant cette attente comme prioritaire	Evolution sur un an (par rapport à oct. 07)	Satisfaction des usagers citant cette attente comme prioritaire (très ou plutôt satisfaits) <sup>1</sup>	Evolution sur un an (par rapport à oct. 07)	Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit <sup>2</sup>	Evolution sur un an (par rapport à oct. 07)
<b>Environnement</b> : La qualité de l'information délivrée visant à encourager les comportements tels que les tris sélectifs, l'usage des transports en commun, l'économie de l'eau...	37%	*	56%	*	46%	*
<b>Santé publique</b> : La qualité des soins reçus	35%	=	87%	+3	76%	+5
<b>Logement</b> : La qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures telles que les transports, les crèches, les écoles...	29%	*	54%	*	53%	*
<b>Emploi</b> : Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	28%	-6	31%	+8	39%	+3
<b>Education nationale</b> : Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	26%	+2	40%	+11	50%	+3
<b>Justice</b> : La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles	25%	-8	34%	-5	38%	+10
<b>Sécurité sociale</b> : La rapidité des remboursements et des prestations	25%	=	72%	-2	62%	+2
<b>Fiscalité</b> :						
- La disponibilité des personnels c'est-à-dire leurs horaires et leur capacité à bien conseiller les contribuables	21%	+3	61%	-4	72%	+2
- La clarté et la simplicité des documents administratifs	21%	-7	74%	+11		
<b>Police et gendarmerie</b> : La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population (leur dialogue et leur disponibilité à l'égard des habitants)	18%	+1	62%	-4	55%	+6

Eléments explicatifs (exemple "santé publique") :

- <sup>1</sup> Pourcentage d'usagers jugeant prioritaire "la qualité des soins reçus" et se montrant satisfaits à ce sujet.
- <sup>2</sup> Pourcentage d'usagers satisfaits sur leur attente prioritaire que celle-ci porte sur la "qualité des soins reçus" ou un autre sujet

\* modification des items en juin 2008

## EVOLUTION DE LA SATISFACTION DES USAGERS SUR L'ENJEU PRIORITAIRE

		Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Fiscalité	Logement	Environnement	Police et gendarmerie	Justice	Emploi	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale	
Satisfaction sur l'enjeu prioritaire quel qu'il soit <b>②</b>		50%	76%	62%	72%	53%	46%	55%	38%	39%	56%	55%	
<b>Rappel</b>	Jun 2008	48%	74%	60%	64%	48%	36%	52%	38%	42%	54%	51%	
	Nov. 2007	47%	71%	60%	70%	-	-	49%	28%	36%	52%	-	
	Jun 2007	45%	73%	65%	71%	-	-	47%	33%	37%	53%	-	
	Oct. 2006	49%	74%	60%	61%	-	-	46%	32%	39%	52%	-	
	Avr. 2006	46%	76%	61%	67%	-	-	47%	35%	47%	54%	-	
	Oct. 2005	46%	77%	65%	59%	-	-	49%	34%	38%	53%	-	
	Avr. 2005	49%	85%	66%	72%	-	-	57%	38%	45%	59%	-	
Satisfaction sur l'enjeu prioritaire le plus cité en oct. 2008 <b>①</b>		40%	87%	72%	61%**	74%**	54%	56%	62%	34%	31%	58%	57%
<b>Rappel</b>	Jun 2008	36%	83%	72%	56%	61%	57%	47%	62%	39%	33%	55%	55%
	Nov. 2007	29%	84%	74%	65%	63%	-	-	66%	39%	23%	55%	-
	Jun 2007	30%	85%	76%	64%	70%	-	-	58%	42%	29%	57%	-
	Oct. 2006	37%	86%	73%	64%	54%	-	-	50%	36%	34%	54%	-
	Avr. 2006	27%	92%	71%	61%	59%	-	-	63%	27%	27%	53%	-

Eléments explicatifs (exemple "santé publique") :

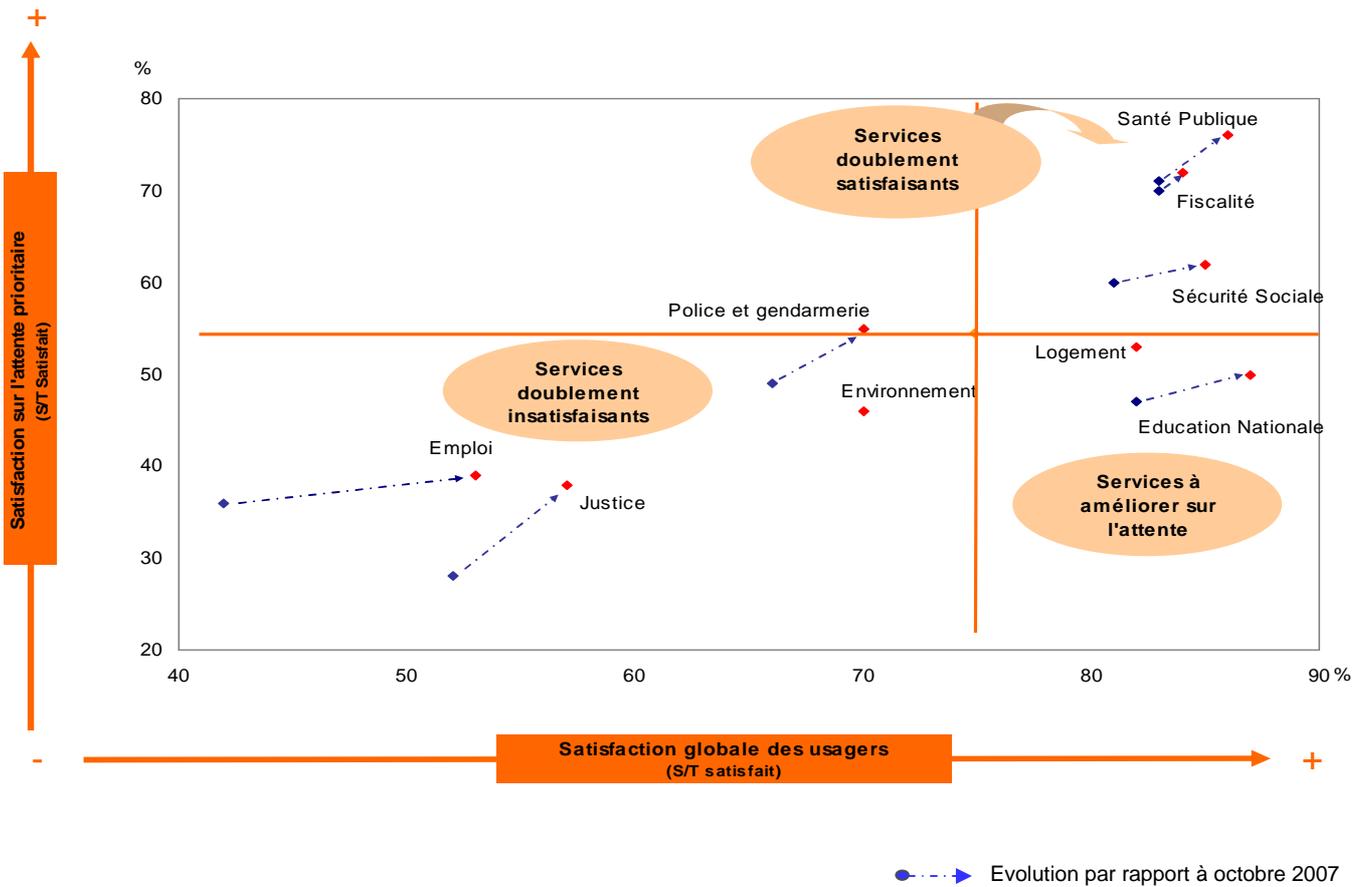
- ①** Pourcentage d'usagers jugeant prioritaire "la qualité des soins reçus" et se montrant satisfaits à ce sujet.
- ②** Pourcentage d'usagers satisfaits sur leur attente prioritaire que celle-ci porte sur la "qualité des soins reçus" ou un autre sujet

\* modification des items en juin 2008

\*\* enjeux prioritaires ex-aequo

## PERFORMANCE COMPAREE DES SERVICES PUBLICS

### Mapping comparant la satisfaction globale et la satisfaction sur l'attente prioritaire



## MODES DE CONTACT

Usagers se mettant en contact...		Emploi	Education nationale	Santé publique	Police et gendarmerie	Fiscalité	Justice	Environnement	Sécurité sociale	Logement	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
En se déplaçant, en face-à-face		76%	74%	70%	66%	59%	52%	51%	47%	43%	63%	51%
<b>Rappel</b>	Oct. 2007	77%	77%	71%	69%	41%	63%	37%	45%	49%	63%	50%
	Oct. 2006	81%	78%	62%	66%	51%	58%	-	46%	-	63%	-
Par Téléphone		37%	42%	61%	40%	44%	22%	21%	48%	47%	42%	36%
<b>Rappel</b>	Oct. 2007	49%	40%	66%	45%	35%	25%	22%	49%	42%	44%	36%
	Oct. 2006	34%	30%	65%	45%	46%	26%	-	46%	-	42%	-
Par courrier		22%	19%	5%	6%	31%	37%	21%	40%	27%	23%	21%
<b>Rappel</b>	Oct. 2007	21%	21%	6%	4%	48%	32%	25%	40%	37%	25%	24%
	Oct. 2006	14%	24%	3%	4%	31%	38%	-	40%	-	22%	-
Par Internet		41%	19%	3%	2%	23%	13%	41%	18%	30%	17%	21%
<b>Rappel</b>	Oct. 2007	37%	18%	4%	6%	23%	5%	23%	20%	22%	16%	18%
	Oct. 2006	35%	10%	1%	2%	20%	5%	-	12%	-	12%	-

**TABLEAU COMPARATIF :**  
**OPINION DES FRANÇAIS / SATISFACTION DES USAGERS**  
**SUR LES SERVICES PUBLICS**

	Police et gendarmerie	Santé publique	Environnement	Education nationale	Sécurité sociale	Justice	Logement	Fiscalité	Emploi	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale	
Français : Bonne opinion du service	70%	58%	57%	47%	46%	46%	36%	32%	23%	46%	46%	
<b>Rappel</b>	Jun 2008	67%	59%	50%	47%	55%	46%	35%	46%	40%	51%	49%
	Nov. 2007	68%	61%	51%	51%	47%	47%	31%	40%	28%	49%	47%
	Jun 2007	72%	66%	42%	48%	61%	45%	38%	49%	25%	52%	50%
	Oct. 2006	70%	65%	-	47%	51%	43%	-	37%	29%	49%	-
	Avr. 2006	75%	67%	-	43%	58%	45%	-	40%	19%	50%	-
	Oct. 2005	72%	61%	-	49%	48%	45%	-	36%	19%	47%	-
	Avr. 2005	77%	70%	-	50%	64%	54%	-	49%	22%	55%	-
Usagers : Satisfaction globale du service	70%	86%	70%	87%	85%	57%	82%	84%	53%	75%	75%	
<b>Rappel</b>	Jun 2008	68%	85%	74%	78%	83%	53%	86%	83%	51%	72%	73%
	Nov. 2007	66%	83%	72%	82%	81%	52%	86%	83%	42%	70%	72%
	Jun 2007	73%	81%	-	79%	86%	56%	86%	85%	54%	73%	-
	Oct. 2006	70%	87%	-	86%	83%	47%	-	80%	47%	71%	-
	Avr. 2006	72%	85%	-	78%	83%	54%	-	80%	51%	72%	-
	Oct. 2005	67%	82%	-	80%	83%	55%	-	81%	47%	71%	-
	Avr. 2005	69%	85%	-	78%	85%	51%	-	78%	51%	71%	-
Taux de satisfaction attendu (rappel avr. 2005)	72%	75%	-	72%	72%	71%	-	67%	69%	71%	-	