



**BAROMETRE
BVA / L'Institut Paul DELOUVRIER
LE BAROMETRE
DES SERVICES PUBLICS**

**« Les services publics
vus par les usagers »**

- vague 12 -

Décembre
2010



Ce sondage est réalisé par **Bva** pour

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Publié dans **LesEchos** et diffusé dans l'émission Service Public sur **inter**
le 16 décembre 2010



Bva

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.	SYNTHESE	4
III.	L'ENSEMBLE DES FRANCAIS ET LES SERVICES PUBLICS	7
	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
IV.	LES USAGERS ET LEURS SERVICES PUBLICS	11
	Satisfaction des usagers sur les services publics	12
	Focus sur l'attente prioritaire	13
	Evolution de la satisfaction des usagers sur l'enjeu prioritaire	14
	Tableau comparatif	15
	<i>Opinion des Français / Satisfaction des usagers sur les services publics</i>	
	Performance comparée des services publics	16
	Modes de contact	17

I- METHODOLOGIE

Les Français :

A la demande de l'Institut Paul Delouvrier, BVA a interrogé par téléphone un échantillon de 1010 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, 4053 usagers cumulés ont été interrogés par téléphone et Internet. Dans le détail, BVA a interrogé :

- 459 usagers des agences d'aide au retour à l'emploi
- 422 usagers de l'éducation nationale
- 704 usagers des établissements de santé publique
- 642 usagers des établissements de sécurité sociale
- 434 usagers de la police et de la gendarmerie
- 265 usagers du système judiciaire
- 673 usagers des services fiscaux
- 218 usagers des services d'aide au logement
- 236 usagers des services de l'Etat en charge des questions d'environnement

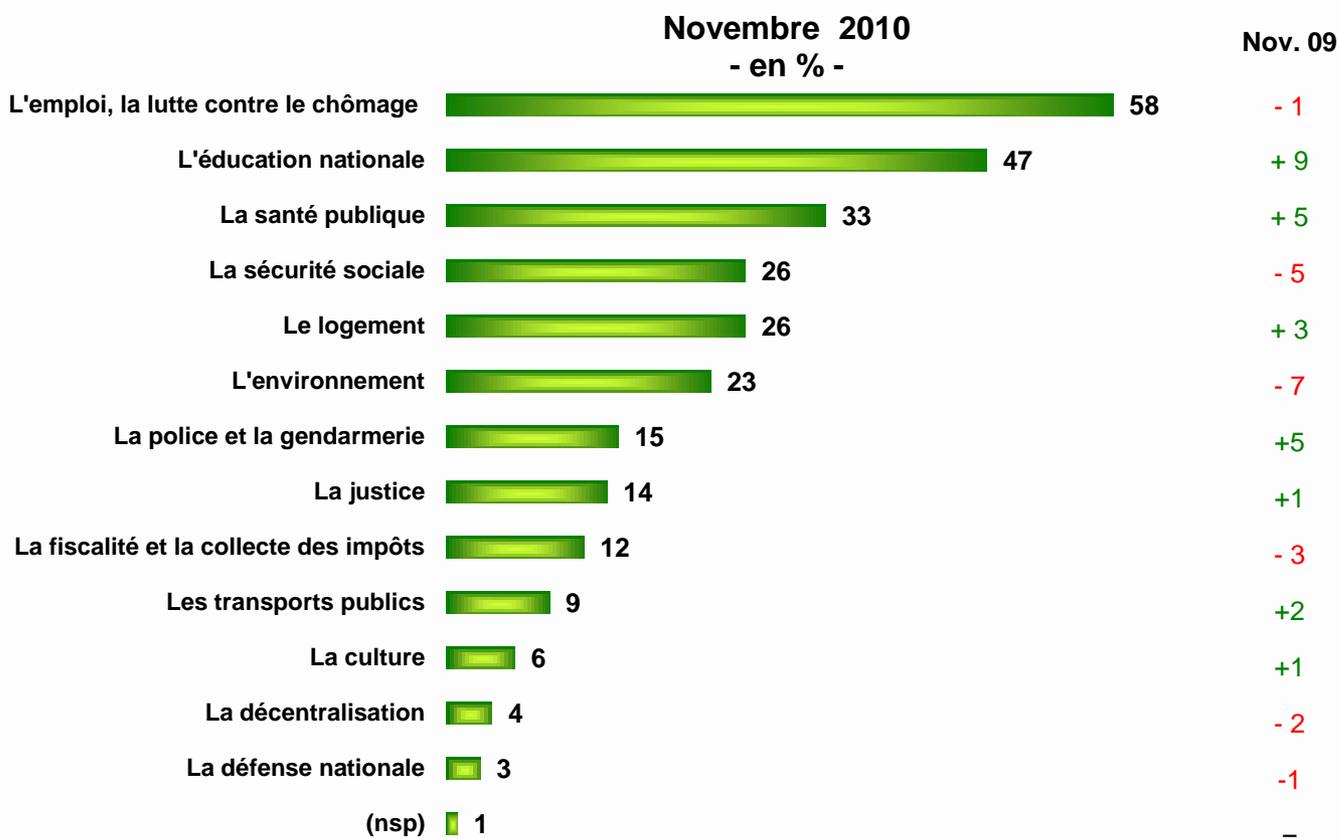
Les personnes ont été interrogées du 19 au 27 novembre 2010.



***III. L'ensemble des Français
et les services publics***

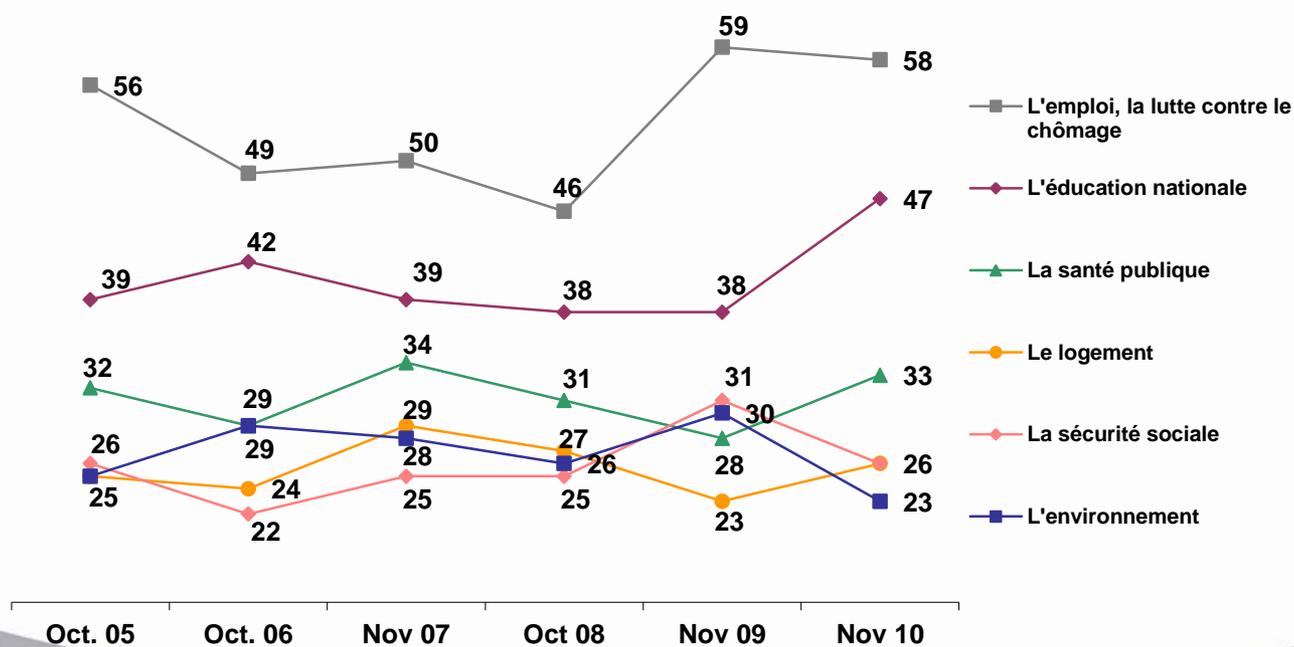
LES ATTENTES PRIORITAIRES DES FRANÇAIS EN MATIÈRE D'ACTION PUBLIQUE

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



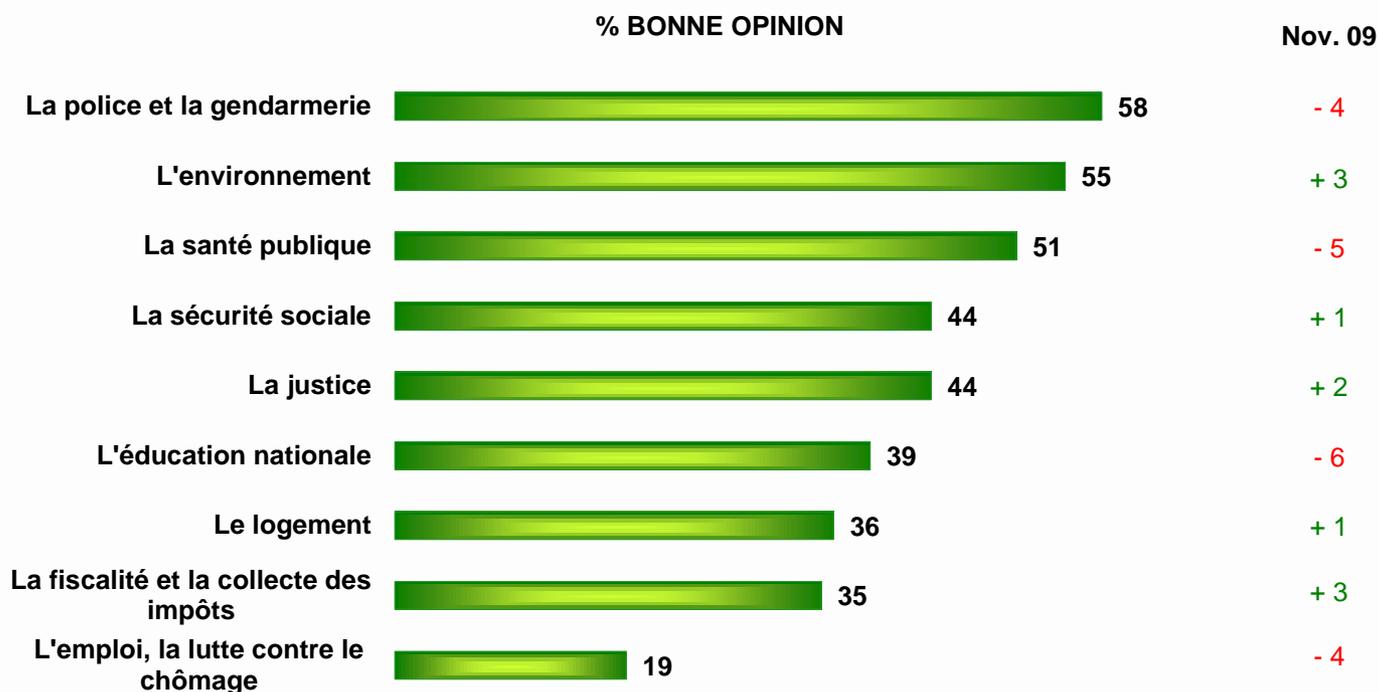
Historique des 6 premières attentes

(Résultats annuels des interviews de fin année)

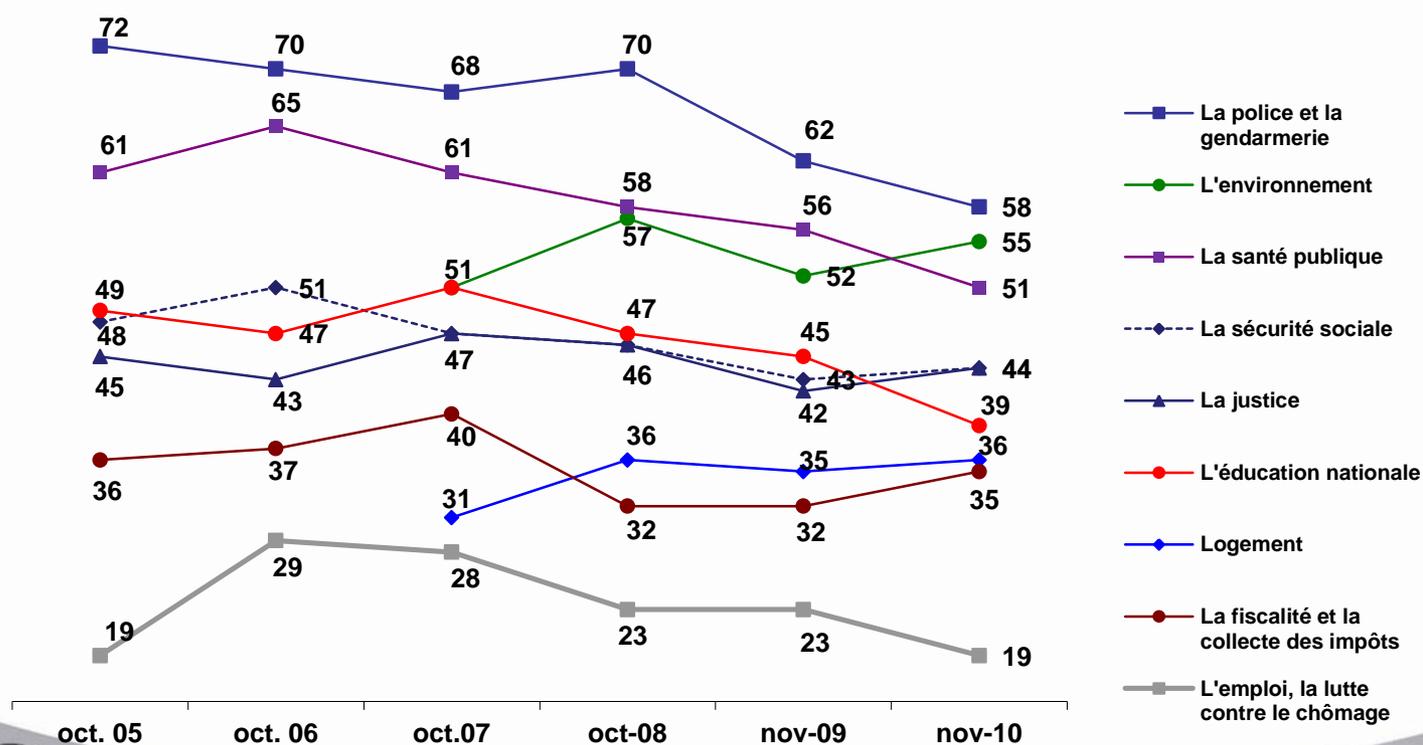


L'OPINION DES FRANÇAIS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS

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



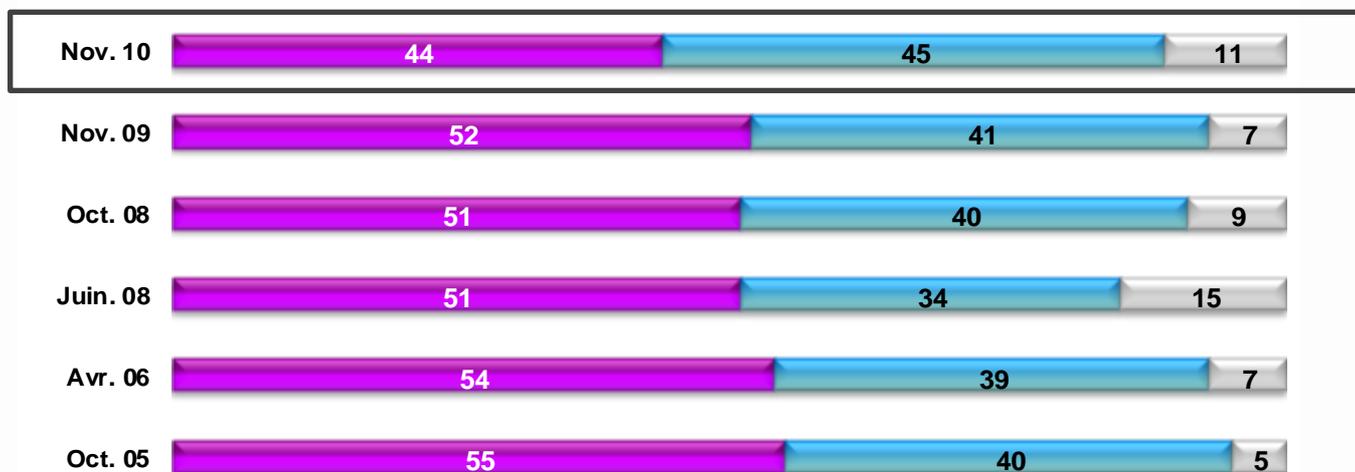
Historique - % Bonne opinion
(Résultats annuels des interviews de fin d'année)



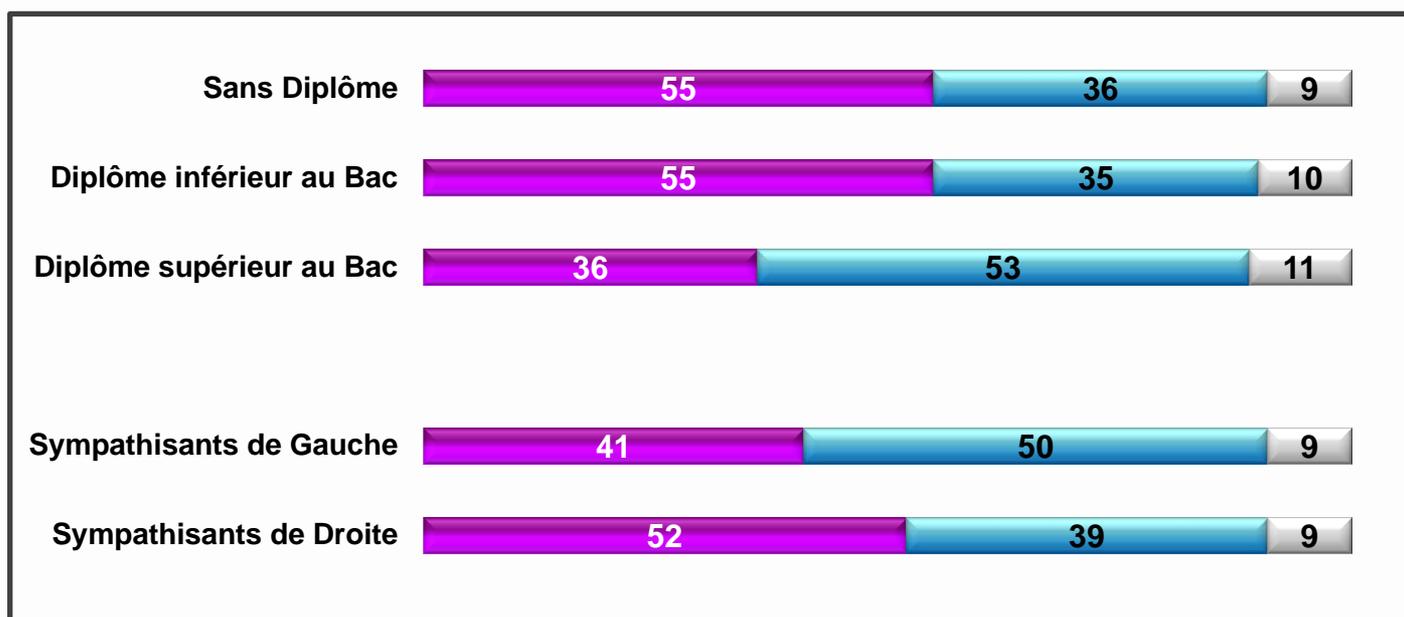
ARBITRAGE ENTRE SERVICE PUBLIC ET IMPÔT

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



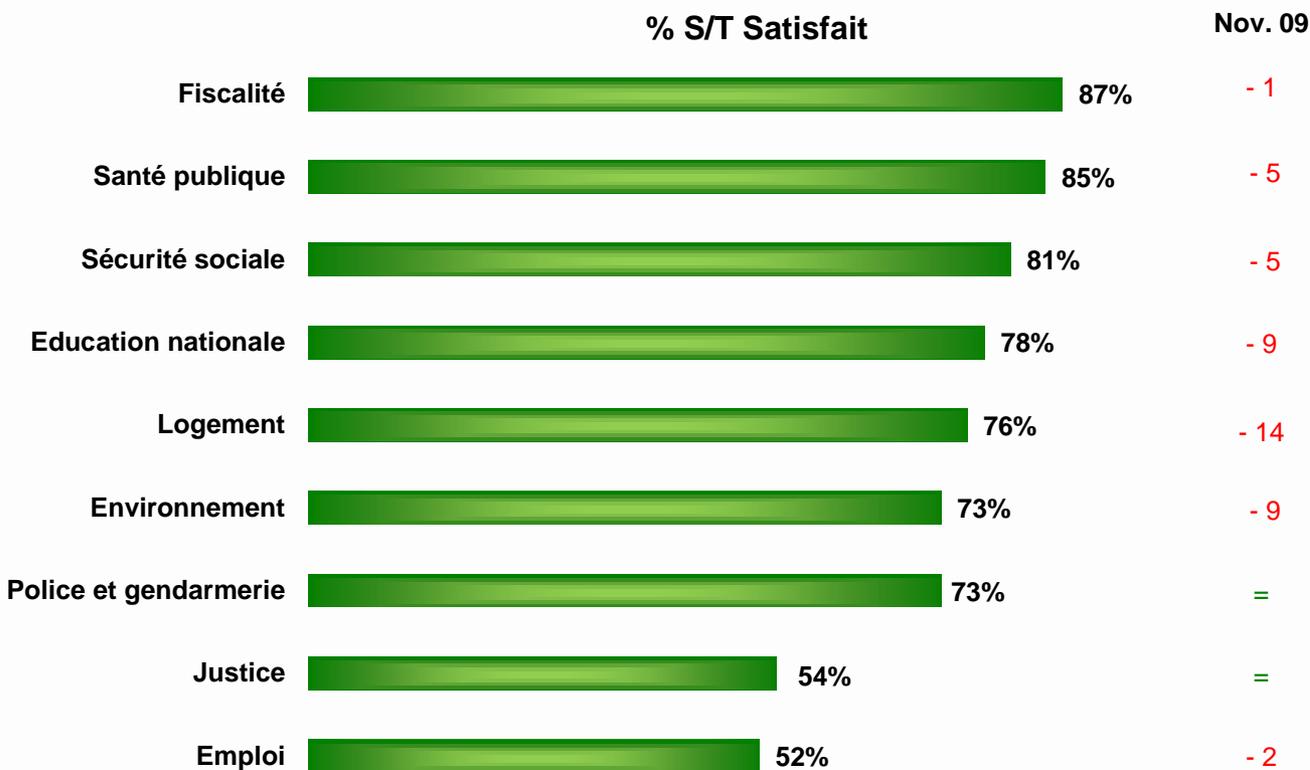
Focus différentes catégories de la population



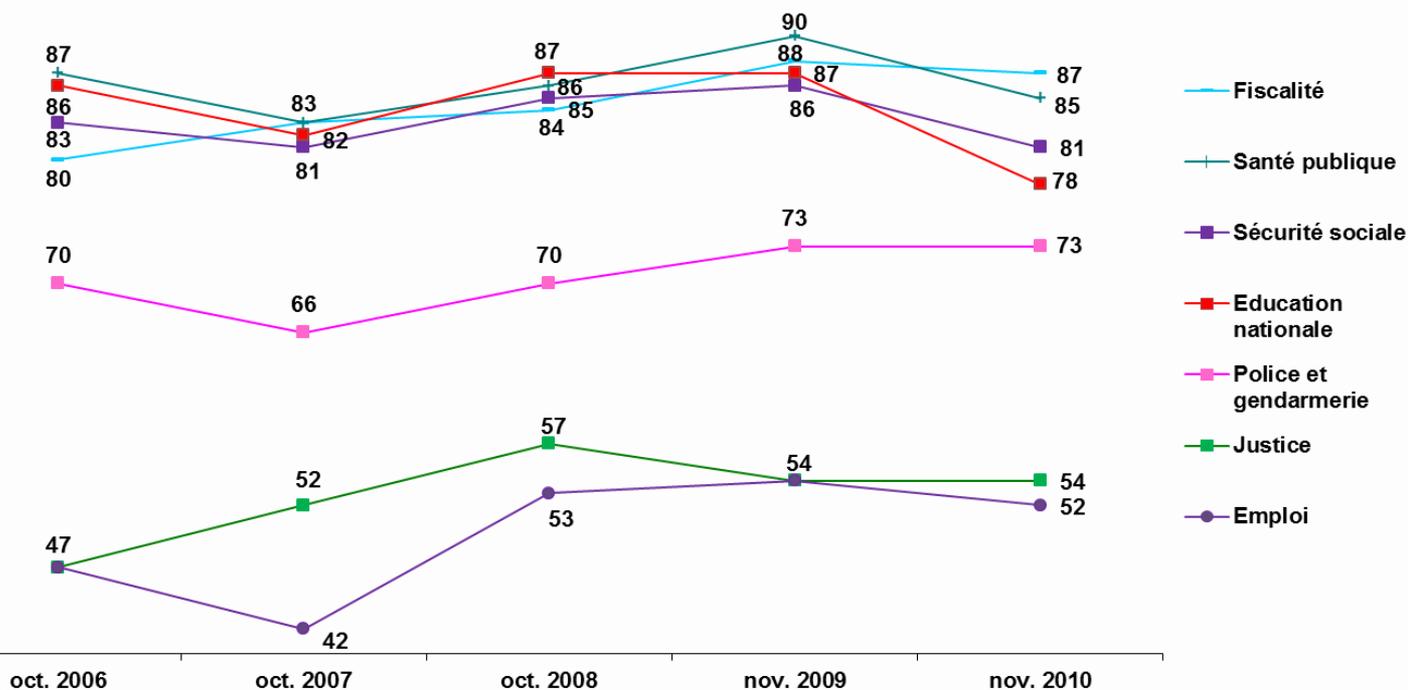


***IV. Les usagers
et leurs services publics***

SATISFACTION DES USAGERS SUR LES SERVICES PUBLICS



Historique % Satisfait
(Résultats annuels des interviews de fin année)



FOCUS SUR L'ATTENTE PRIORITAIRE

	Usagers citant cette attente comme prioritaire	Evolution sur un an (par rapport à nov. 09)	Satisfaction des usagers citant cette attente comme prioritaire (très ou plutôt satisfaits) ¹	Evolution sur un an (par rapport à nov. 09)	Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit ²	Evolution sur un an (par rapport à nov. 09)
Santé publique : <i>La qualité des soins reçus</i>	30%	-3	85%	-3	74%	-3
Fiscalité : <i>La disponibilité des personnels c'est-à-dire leurs horaires et leur capacité à bien conseiller les contribuables</i>	20%	+5	69%	+17	74%	+16
Sécurité sociale : La rapidité des remboursements et des prestations	22%	+7	73%	+2	62%	+2
Education nationale : <i>Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances</i>	33%	-2	72%	-1	49%	-2
Police et gendarmerie : <i>La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement</i>	20%	+2	66%	+3	47%	+8
Emploi : <i>L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation</i>	23%	+4	28%	-6	42%	+7
Environnement : <i>Les incitations favorisant les comportements respectueux de l'environnement, notamment l'utilisation des énergies renouvelables</i>	28%	-3	45%	+8	41%	+3
Logement : <i>Le traitement équitable des citoyens</i>	18%	-7	20%	-9	39%	-12
Justice : <i>Le respect des suspects, de la présomption d'innocence et la garantie des droits de la défense</i>	24%	+5	35%	-24	37%	=

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

EVOLUTION DE LA SATISFACTION DES USAGERS SUR L'ENJEU PRIORITAIRE

		Santé publique	Logement	Fiscalité	Education nationale	Sécurité sociale	Environnement	Police et gendarmerie	Justice	Emploi	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
Satisfaction globale du service		85%	76%	87%	78%	81%	73%	73%	54%	52%	73%	73%
Rappel	Nov. 2009	90%	90%	88%	87%	86%	82%	73%	54%	54%	76%	78%
	Oct. 2008	86%	82%	84%	87%	85%	70%	70%	57%	53%	75%	75%
	Nov. 2007	83%	86%	83%	82%	81%	72%	66%	52%	42%	70%	72%
	Oct. 2006	87%	-	80%	86%	83%	-	70%	47%	47%	71%	-
	Oct. 2005	82%	-	81%	80%	83%	-	67%	55%	47%	71%	-
Différence entre la satisfaction sur l'enjeu et la satisfaction globale		-11	-37	-13	-29	-15	-32	-26	-17	-10	-18	-21
Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit		74%	39%	74%	49%	62%	41%	47%	37%	42%	55%	52%
Rappel	Nov. 2009	77%	51%	58%	51%	60%	38%	39%	37%	35%	51%	50%
	Oct. 2008	76%	53%	72%	50%	62%	46%	55%	38%	39%	56%	55%
	Nov. 2007	71%	27%	70%	47%	60%	32%	49%	28%	36%	52%	47%
	Oct. 2006	74%	-	61%	49%	60%	-	46%	32%	39%	52%	-
	Oct. 2005	77%	-	59%	46%	65%	-	49%	34%	38%	53%	-
Satisfaction sur l'enjeu prioritaire le plus cité en nov. 2010		85%	20%	69%	72%	73%	45%	66%	35%	28%	61%	55%
Rappel	Nov. 2009	88%	29%	52%	73%	71%	37%	63%	59%	34%	63%	56%
	Oct. 2008	87%	29%	61%	72%	72%	43%	73%	50%	36%	64%	58%
	Nov. 2007	84%	-	65%	67%	74%	-	61%	30%	35%	59%	-
	Oct. 2006	86%	-	61%	70%	60%	-	62%	35%	32%	58%	-

PERFORMANCE COMPARÉE DES SERVICES PUBLICS

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

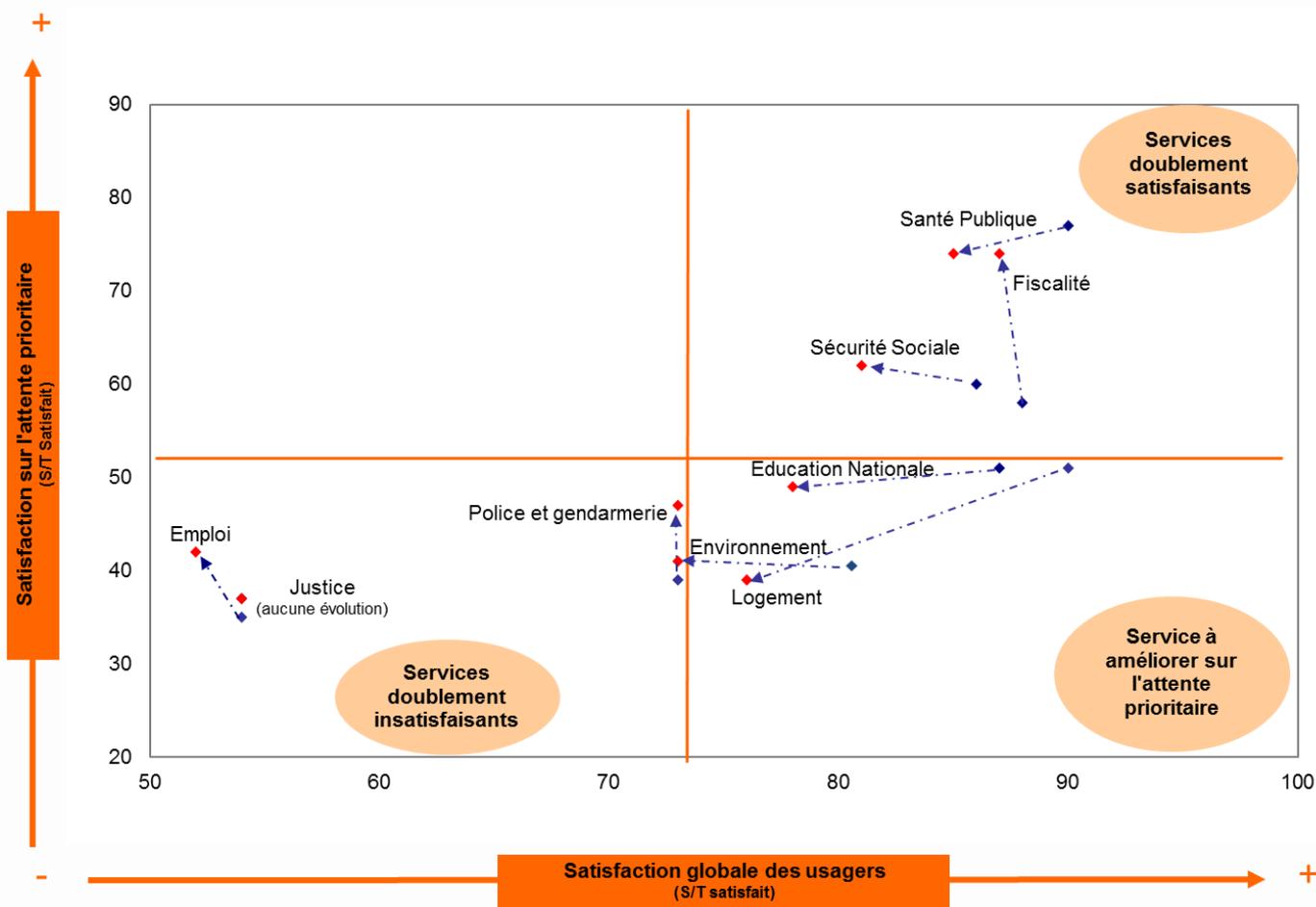


TABLEAU COMPARATIF OPINION DES FRANÇAIS / SATISFACTION DES USAGERS SUR LES SERVICES PUBLICS

	Police et gendarmerie	Environnement	Santé publique	Sécurité sociale	Justice	Education nationale	Logement	Fiscalité	Emploi	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale	
Français : Bonne opinion du service	58%	55%	51%	44%	44%	39%	36%	35%	19%	41%	42%	
Rappel	Nov 2009	62%	52%	56%	43%	42%	45%	35%	32%	23%	43%	43%
	Oct. 2008	70%	57%	58%	46%	46%	47%	36%	32%	23%	46%	46%
	Nov. 2007	68%	51%	61%	47%	47%	51%	31%	40%	28%	49%	47%
	Oct. 2006	70%	-	65%	51%	43%	47%	-	37%	29%	49%	-
	Oct. 2005	72%	-	61%	48%	45%	49%	-	36%	19%	47%	-

	Police et gendarmerie	Environnement	Santé publique	Sécurité sociale	Justice	Education nationale	Logement	Fiscalité	Emploi	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale	
Usagers : Satisfaction globale du service	73%	73%	85%	81%	54%	78%	76%	87%	52%	73%	73%	
Rappel	Nov 2009	73%	82%	90%	86%	54%	87%	90%	88%	54%	76%	78%
	Oct. 2008	70%	70%	86%	85%	57%	87%	82%	84%	53%	75%	75%
	Nov. 2007	66%	72%	83%	81%	52%	82%	86%	83%	42%	70%	72%
	Oct. 2006	70%	-	87%	83%	47%	86%	-	80%	47%	71%	-
	Oct. 2005	67%	-	82%	83%	55%	80%	-	81%	47%	71%	-

MODES DE CONTACT

 Usagers se mettant
en contact...

		Emploi	Education nationale	Santé publique	Logement	Sécurité sociale	Environnement	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
En se déplaçant, en face-à-face		67%	74%	66%	50%	40%	29%	69%	57%	48%	60%	56%
Rappel	Nov. 2009	75%	78%	66%	51%	44%	47%	77%	50%	50%	63%	60%
	Oct. 2008	76%	74%	70%	43%	47%	51%	66%	52%	59%	63%	60%
	Oct. 2007	77%	77%	71%	49%	45%	37%	69%	63%	41%	63%	59%
	Oct. 2006	81%	78%	62%	-	46%	-	66%	58%	51%	63%	-
Par Téléphone		30%	39%	48%	46%	44%	38%	49%	26%	45%	40%	41%
Rappel	Nov. 2009	44%	52%	63%	46%	49%	45%	44%	24%	53%	47%	47%
	Oct. 2008	37%	42%	61%	47%	48%	21%	40%	22%	44%	42%	40%
	Oct. 2007	49%	40%	66%	42%	49%	22%	45%	25%	35%	44%	41%
	Oct. 2006	34%	30%	65%	-	46%	-	45%	26%	46%	42%	-
Par courrier		14%	19%	14%	29%	39%	21%	3%	35%	29%	22%	23%
Rappel	Nov. 2009	22%	25%	5%	49%	45%	19%	6%	34%	35%	25%	27%
	Oct. 2008	22%	19%	5%	27%	40%	21%	6%	37%	31%	23%	23%
	Oct. 2007	21%	21%	6%	37%	40%	25%	4%	32%	48%	25%	26%
	Oct. 2006	14%	24%	3%	-	40%	-	4%	38%	31%	22%	-
Par Internet		51%	26%	17%	38%	34%	42%	3%	15%	37%	26%	29%
Rappel	Nov. 2009	55%	31%	6%	48%	40%	42%	4%	14%	37%	27%	31%
	Oct. 2008	41%	19%	3%	30%	18%	41%	2%	13%	23%	17%	21%
	Oct. 2007	37%	18%	4%	22%	20%	23%	6%	5%	23%	16%	18%
	Oct. 2006	35%	10%	1%	-	12%	-	2%	5%	20%	12%	-

MODES DE CONTACT (suite)

PART D'UTILISATEURS D'INTERNET SUR LA GLOBALITÉ DES MODES DE CONTACT

		Emploi	Education nationale	Santé publique	Logement	Sécurité sociale	Environnement	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
		31%	16%	12%	23%	22%	32%	2%	11%	23%	17,6%	19,8%
Rappel	Nov. 2009	28%	17%	4%	25%	22%	27%	3%	11%	21%	16,6%	18,8%
	Oct. 2008	23%	12%	2%	20%	12%	31%	2%	10%	15%	11,7%	14,6%
	Oct. 2007	20%	12%	3%	15%	13%	21%	5%	4%	16%	10,9%	12,2%
	Oct. 2006	21%	7%	1%		8%		2%	4%	14%	8,7%	