

BAROMETRE
BVA / L'Institut Paul DELOUVRIER

LE BAROMETRE DES SERVICES PUBLICS



« Les services publics vus
par les usagers »

vague 14
Décembre 2012

Ce sondage est réalisé par



pour

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Publié dans *LesEchos* et diffusé sur

LE QUOTIDIEN DE L'ECONOMIE



le 17 décembre 2012

**LEVÉE D'EMBARGO LUNDI 17
DECEMBRE - 06H00**

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	6
	Les attentes prioritaires des Français en matière d'action publique	7
	L'opinion des Français sur chacun des services publics	8
	Arbitrage entre service public et impôt	9
IV.	LES USAGERS ET LEURS SERVICES PUBLICS	11
	Satisfaction des usagers sur les services publics	12
	Focus sur l'attente prioritaire	13
	Tableau comparatif	14
	<i>Satisfaction globale du service / satisfaction sur l'enjeu prioritaire</i>	
	Performance comparée des services publics	15
	Tableau comparatif	16
	<i>Opinion des Français / Satisfaction des usagers sur les services publics</i>	
	Modes de contact	17

I- METHODOLOGIE

Les Français :

A la demande de l'Institut Paul Delouvrier, BVA a interrogé par téléphone un échantillon de 976 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, 4665 usagers cumulés ont été interrogés par téléphone et Internet. Dans le détail, BVA a interrogé :

- 759 usagers de l'éducation nationale
- 412 usagers des agences d'aide au retour à l'emploi
- 594 usagers des établissements de santé publique
- 432 usagers des établissements de sécurité sociale
- 692 usagers de la police et de la gendarmerie
- 377 usagers du système judiciaire
- 622 usagers des services fiscaux
- 395 usagers des services d'aide au logement
- 382 usagers des services de l'Etat en charge des questions d'environnement

Les personnes ont été interrogées du 20 novembre au 4 décembre 2012.

II- SYNTHÈSE

Opinion des Français : l'emploi remonte en flèche en termes d'attentes tandis que l'opinion des Français sur l'action de l'Etat rechute aux niveaux habituels observés sous la Présidence Sarkozy.

Poussée spectaculaire des attentes des Français en ce qui concerne l'emploi : après avoir nettement baissé entre 2010 et 2011 (passant de 58% à 46% des citations comme attente prioritaire), à un moment où le sentiment des Français était que les conséquences sociales de la crise pourraient - enfin - s'atténuer, la priorité accordée à l'emploi en matière d'action publique explose en cette fin d'année marquée par les annonces de plans sociaux.

L'emploi reprend seul plus que jamais la première place des préoccupations des Français avec un niveau record de citations comme priorité majeure : 66%, soit 20 points de plus qu'il y a un an ! Si novembre 2011 consacrait souvent des mesures atypiques (car plus optimistes) sur tous ces thèmes, campagne présidentielle oblige, ce niveau d'attente sur l'emploi est encore plus élevé que celui que nous constatons les années précédentes (58 à 59%). Cette préoccupation rejoint une mesure faite par BVA sur le sentiment d'employabilité des Français qui atteint en cette fin 2012 son plus bas niveau en une décennie de mesures alors qu'il était au sommet en 2010.

Exception faite de 2011, année préélectorale porteuse comme toujours d'un peu plus d'espoirs et de jugements positifs, notre baromètre consacre de nouveau un large mécontentement des Français quant à l'action de l'Etat dans la plupart de ses principaux domaines d'intervention. Avec seulement 42% de bonnes opinions, soit 8 points de moins qu'en novembre 2011, le niveau de jugements positifs des Français sous la présidence Hollande renoue avec les très bas niveaux constatés sous celle de Sarkozy en 2009 et 2010 (42% et 43%) et est inférieure à celle que nous constatons en 2007 quelques mois après l'arrivée à l'Elysée de N. Sarkozy (47% de niveau moyen).

Satisfaction des usagers : stabilité globale mais rechute de la justice, baisse sensible sur l'éducation et net progrès pour la police.

Concernant les usagers, le niveau moyen de satisfaction constaté se situe toujours à un bon niveau (74%), conforme à ceux des années précédentes (76% en 2011 et 73% en 2010) et toujours très contrasté selon les services publics. Dans le détail la satisfaction évolue peu selon les services - à une seule exception près (la justice), elle oscille au maximum entre +3 et -3 points -

La seule exception, la justice, consacre un service qui avait bondi exceptionnellement (+14 points) en 2011, sans doute dans la foulée des promesses du futur Président lors de la campagne présidentielle. Retour à la case départ en cet automne 2012 : avec 53% d'usagers satisfaits, la justice rechute de 15 points pour retrouver ses niveaux habituels d'autrefois et sa dernière place.

Pour les autres services ayant connu une évolution (plus modeste), notons la remontée de la satisfaction des usagers de la police (+3 points et encore un bon point pour Manuel Valls) et la baisse concomitante de celle des usagers de l'éducation nationale (-2 points et même -9 points sur l'attente prioritaire de fournir des savoir fondamentaux), signe que point déjà une certaine déception sur la seule promesse forte du candidat Hollande.

II- SYNTHÈSE (suite)

Séquence post-présidentielle oblige, les clivages sur le regard porté par les Français sur les services publics se creusent d'un point de vue politique.

Sujet majeur de la campagne présidentielle, puis des débats sur l'action du gouvernement depuis six mois, l'arbitrage entre amélioration des services publics et fiscalité suscite de profondes divisions au sein de la population.

D'un point de vue global, l'objectif d'améliorer les prestations repasse de peu (49% contre 47%) devant celui de diminuer les impôts quitte à réduire ces prestations. Le rapport était auparavant largement inversé (43% contre 52% en 2011). Il s'agissait l'un d'un message très fort porté par le candidat finalement élu, notamment autour de la question des « 60 000 postes » dans l'enseignement.

Dès lors, les clivages sur cet arbitrage sont devenus éminemment politiques, devenant même une sorte de marqueur. Ainsi, les sympathisants de gauche qui n'étaient « que » 50% à opter pour l'amélioration des prestations en 2010 et 2011 sont désormais 75% à le faire tandis qu'inversement, les sympathisants de droite qui étaient tout de même 39% à avoir cet avis ne sont plus désormais que moitié moins (19%).



III. L'ensemble des Français et les services publics

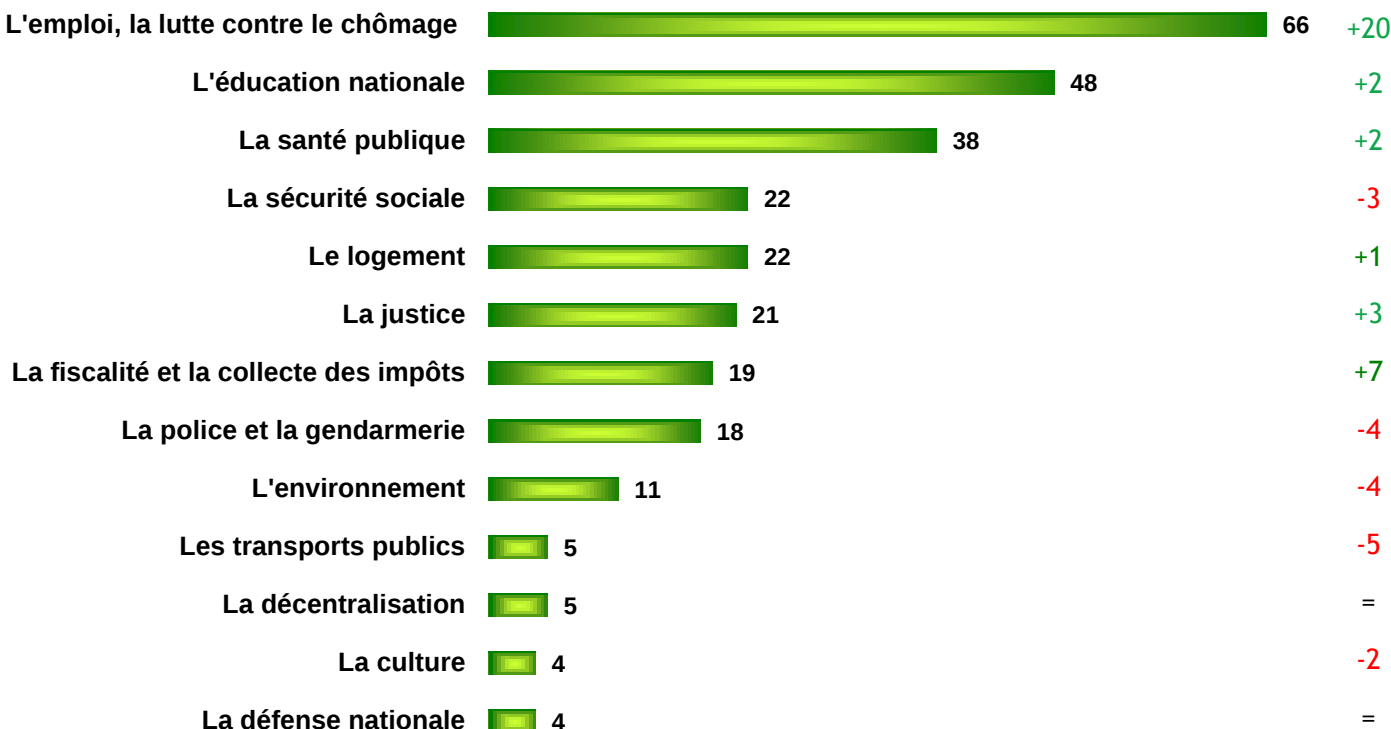
LES ATTENTES PRIORITAIRES DES FRANÇAIS EN MATIERE D'ACTION PUBLIQUE

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

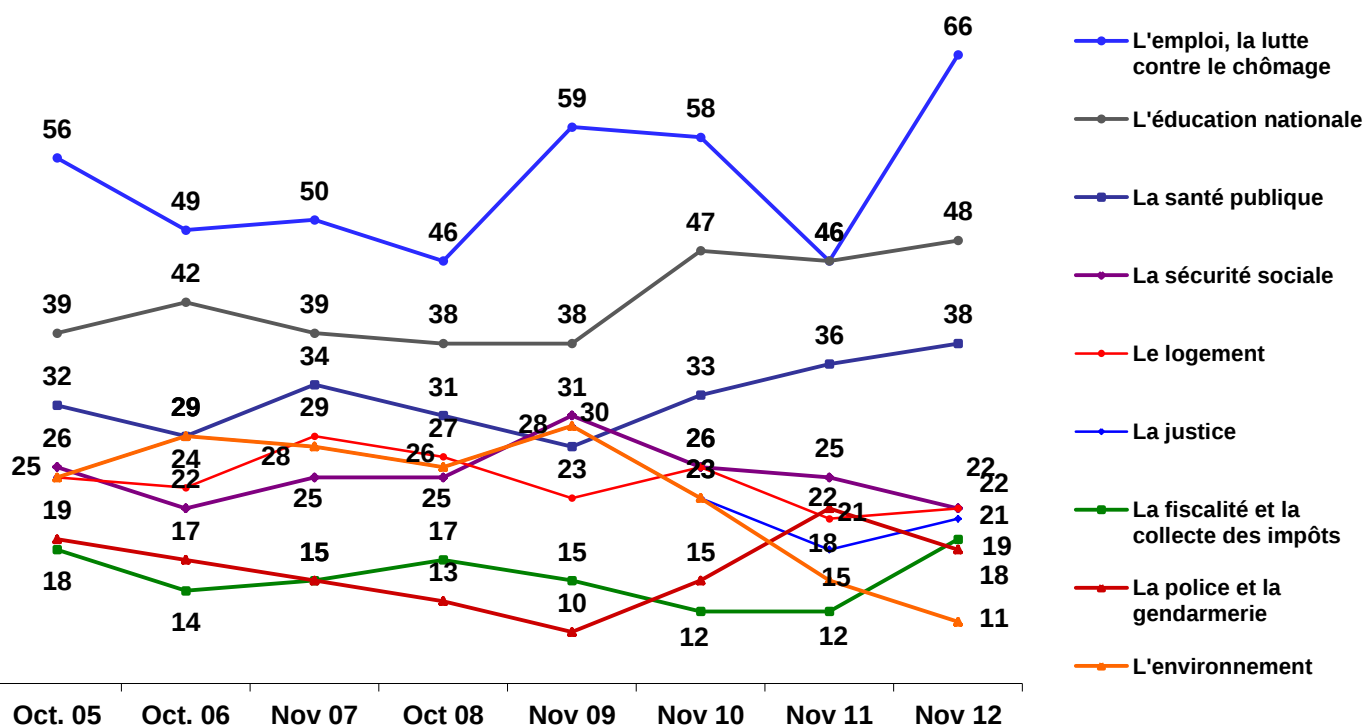
Novembre 2012

- en % -

Nov. 11

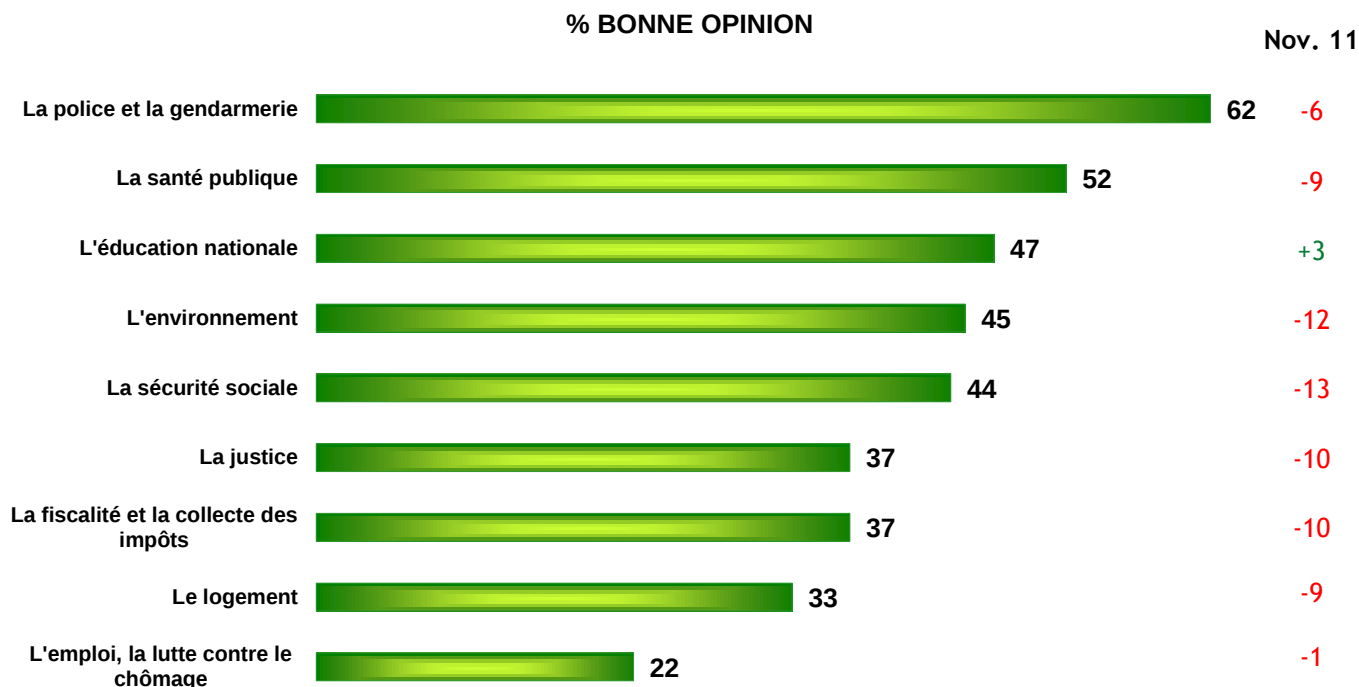


Historique des attentes

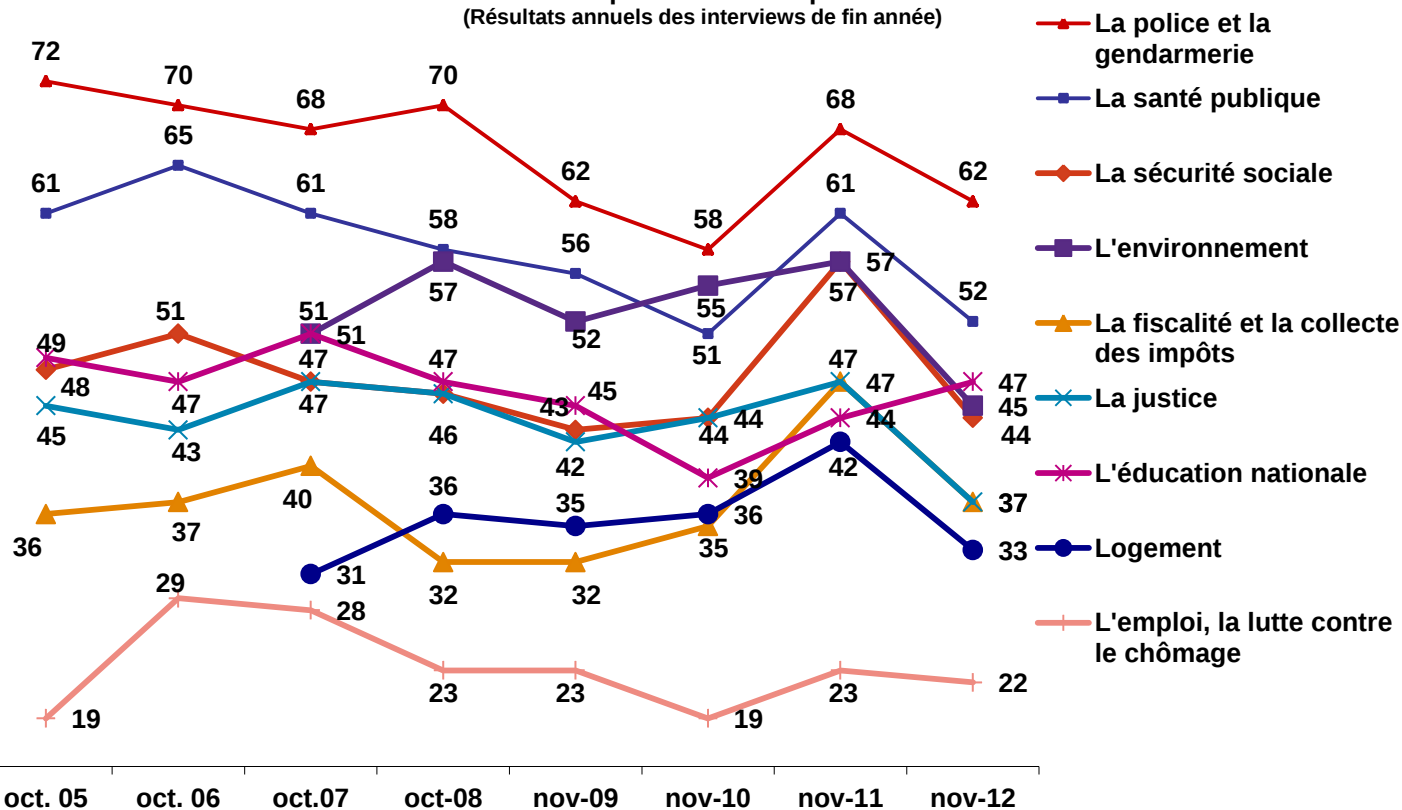


L'OPINION DES FRANÇAIS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS

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 année)

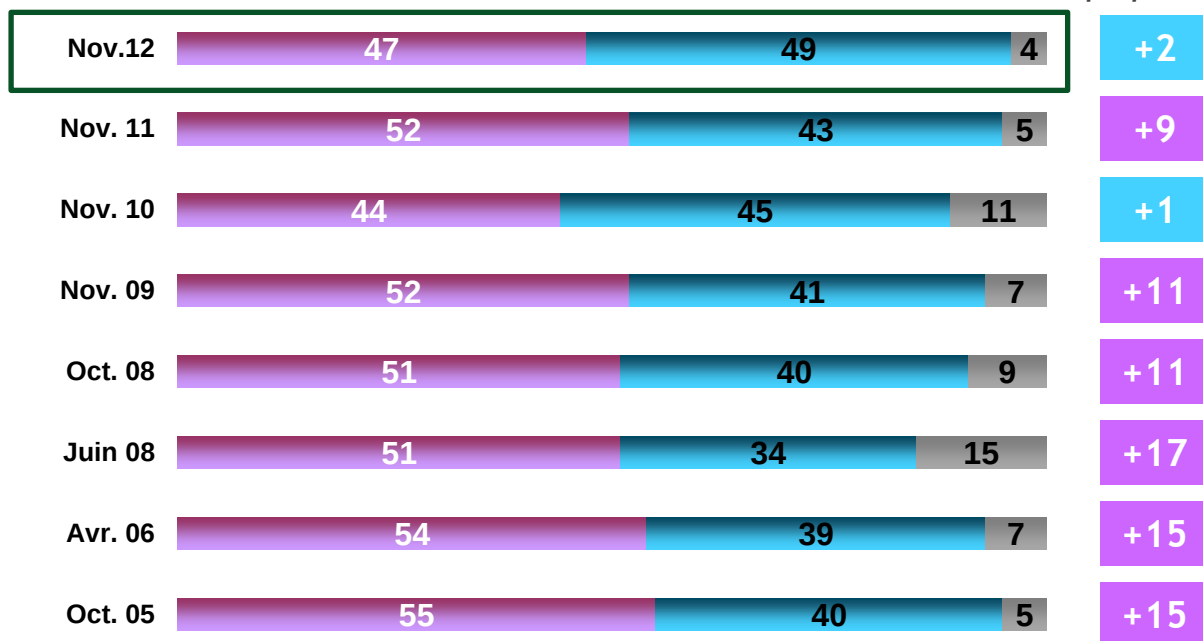


ARBITRAGE ENTRE SERVICE PUBLIC ET IMPÔT

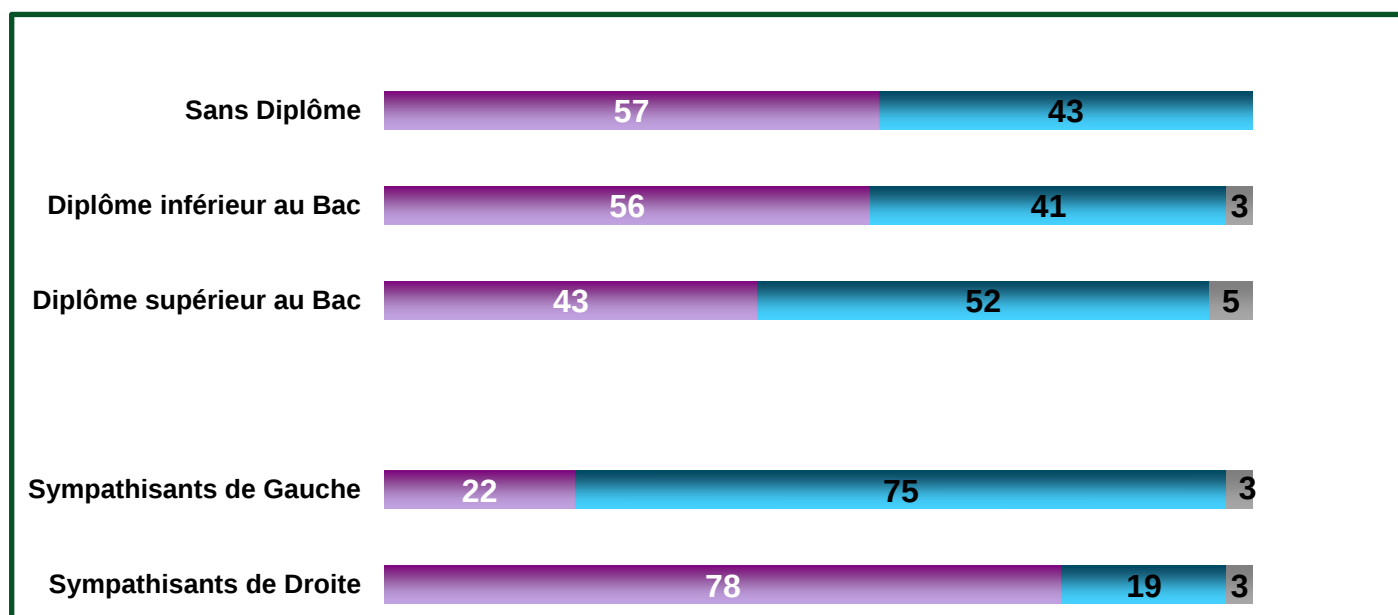
S'il vous fallait choisir entre les deux options suivantes, laquelle choisiriez-vous ?

- 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
- (nsp)

*Solde d'opinion
(différence entre
les 2 propositions)*



Focus différentes catégories de la population



ARBITRAGE ENTRE SERVICE PUBLIC ET IMPÔT FOCUS SELON LA PROXIMITÉ PARTISANE

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

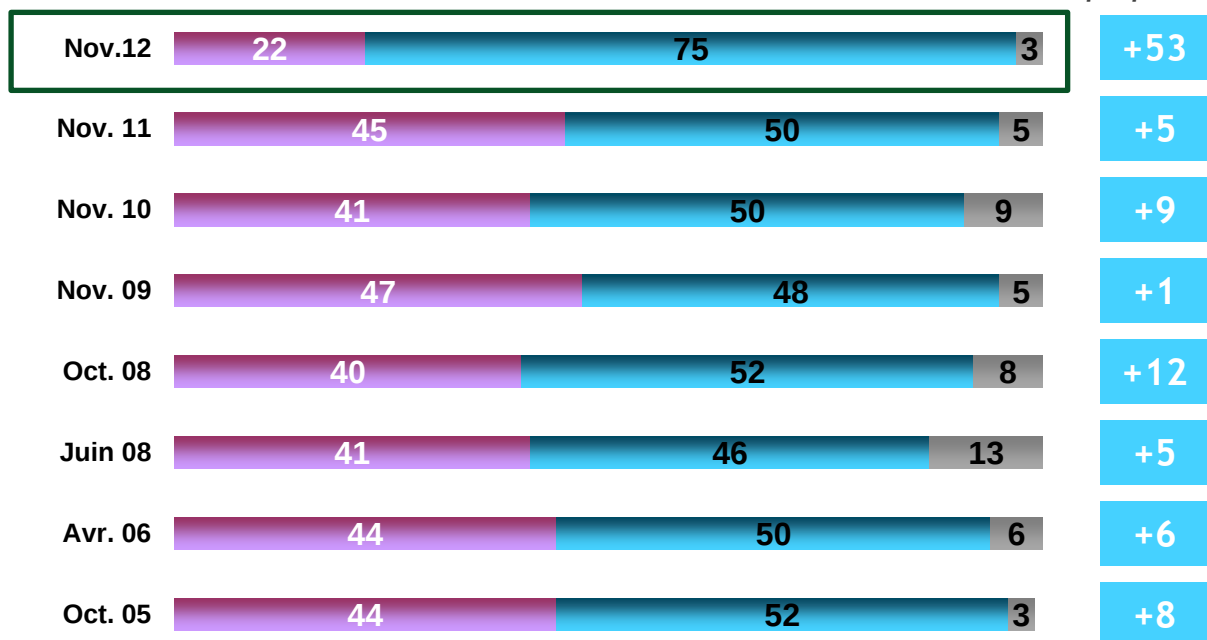
■ Diminuer le niveau des impôts et des prélèvements quitte à réduire les prestations fournies par les services publics

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

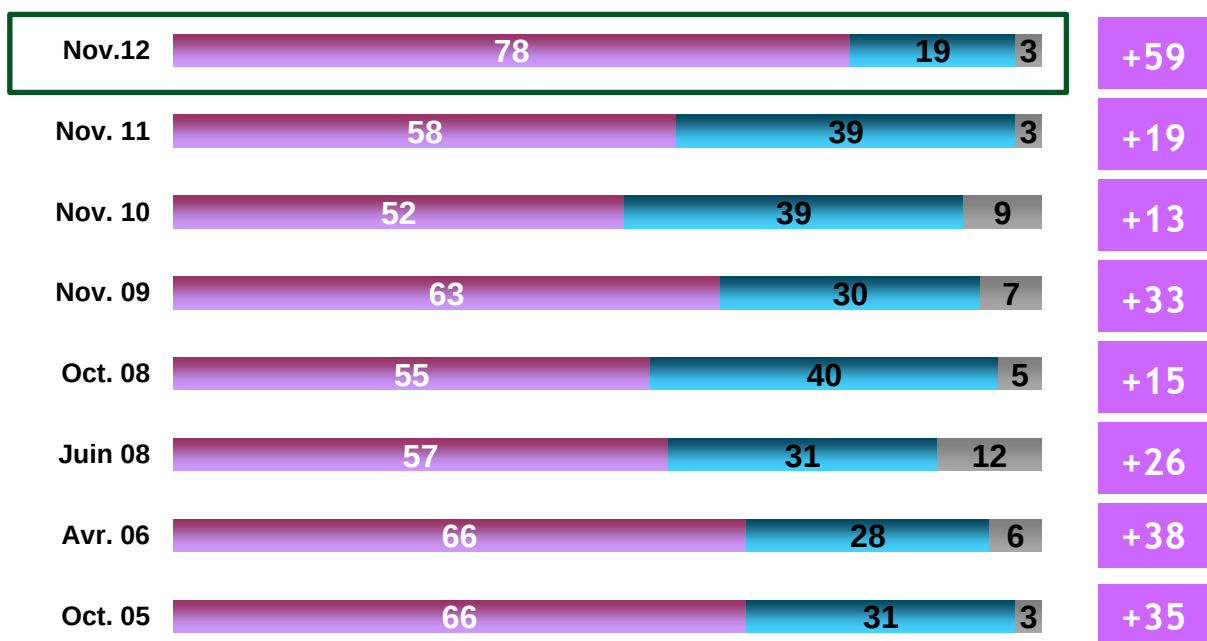
■ (nsp)

*Solde d'opinion
(différence entre
les 2 propositions)*

SYMPATISANTS DE GAUCHE



SYMPATISANTS DE DROITE

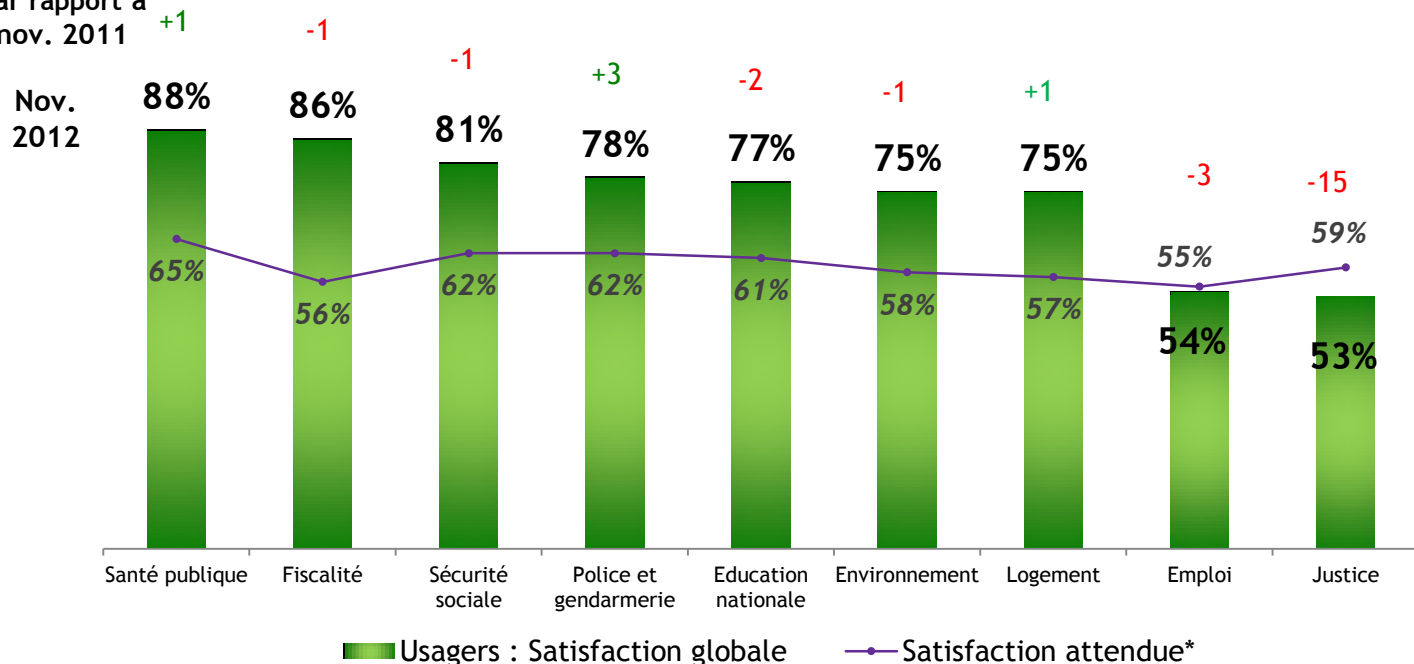




IV. Les usagers et leurs services publics

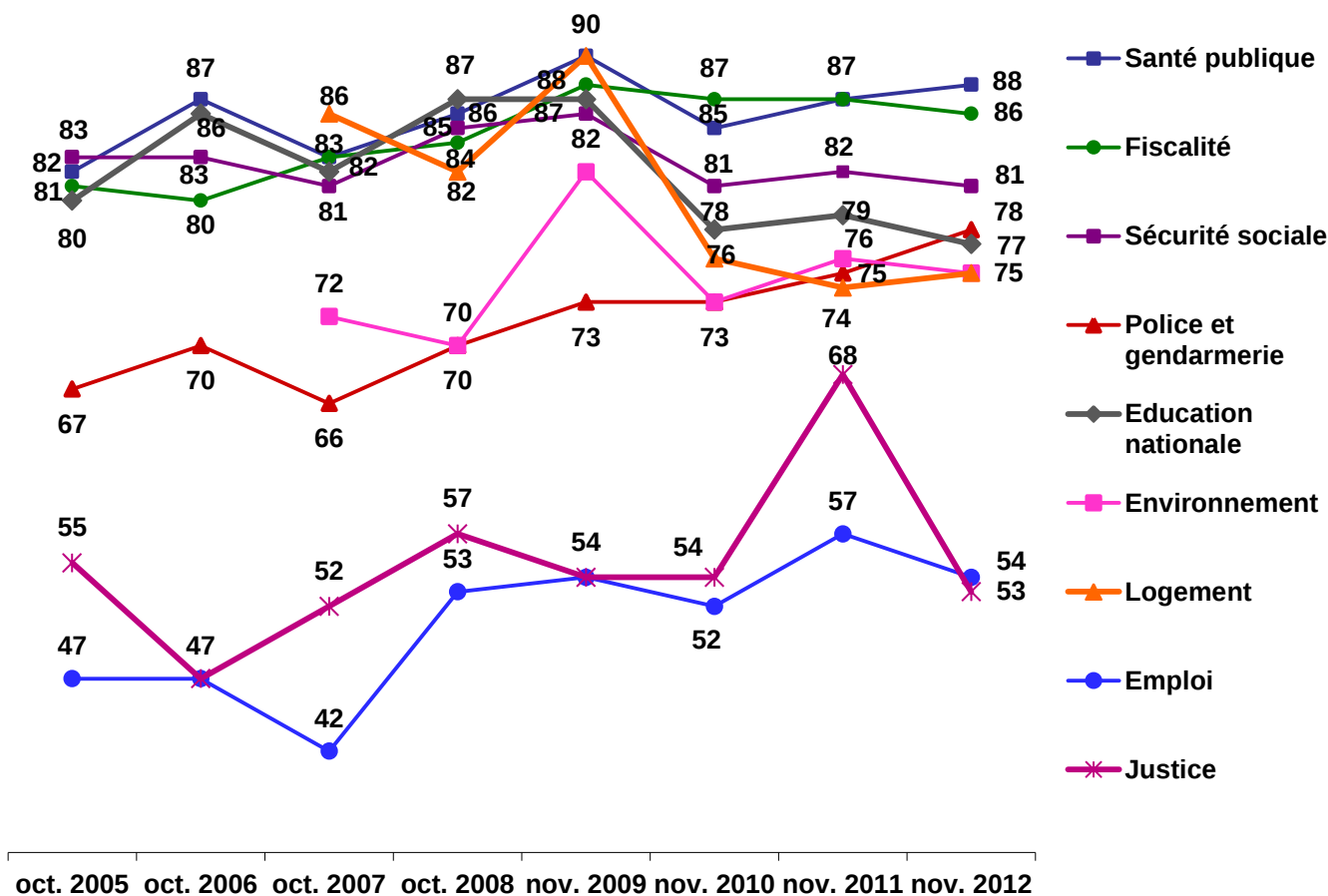
SATISFACTION DES USAGERS SUR LES SERVICES PUBLICS

Evolution
par rapport à
nov. 2011



*Pourcentage à partir duquel un service public est considéré comme performant par les usagers (résultats 2011)

Historique des attentes



FOCUS SUR L'ATTENTE PRIORITAIRE

	Usagers citant cette attente comme prioritaire	Evolution sur un an (par rapport à nov. 11)	Satisfaction des usagers citant cette attente comme prioritaire (très ou plutôt satisfaits) ¹	Evolution sur un an (par rapport à nov. 11)	Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit ²	Evolution sur un an (par rapport à nov. 11)
Santé publique : <i>La qualité des soins reçus</i>	44%	+8	94%	+4	79%	+5
Fiscalité : <i>L'attitude des personnels à l'égard des contribuables (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)</i>	24%	+10	84%	-11	69%	-2
Sécurité sociale : <i>La rapidité des remboursements et des prestations</i>	23%	+1	80%	+6	56%	-10
Police et gendarmerie : <i>La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement</i>	25%	=	60%	-9	47%	-11
Education nationale : <i>Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances</i>	44%	+16	72%	-9	51%	-10
Environnement : <i>La qualité de l'information délivrée visant à encourager les comportements tels que les tris sélectifs, l'usage des transports en</i>	33%	-1	65%	+2	41%	-17
Logement : <i>La rapidité dans la finalisation des dossiers</i>	19%	=	39%	+6	47%	-8
Emploi : <i>Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses</i>	26%	=	21%	-12	38%	-5
Justice : <i>La capacité de la Justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles</i>	22%	=	25%	-17	29%	-23

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

TABLEAU COMPARATIF

SATISFACTION GLOBALE DU SERVICE / SATISFACTION SUR L'ENJEU PRIORITAIRE

		Santé publique	Fiscalité	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Education nationale	Environnement	Logement	Emploi	Justice	Moyenne globale
	Satisfaction globale du service	88%	86%	81%	78%	77%	75%	75%	54%	53%	74%
Rappel	Nov. 2011	87%	87%	82%	75%	79%	76%	74%	57%	68%	76%
	Nov. 2010	85%	87%	81%	73%	78%	73%	76%	52%	54%	73%
	Nov. 2009	90%	88%	86%	73%	87%	82%	90%	54%	54%	78%
	Oct. 2008	86%	84%	85%	70%	87%	70%	82%	53%	57%	75%
	Nov. 2007	83%	83%	81%	66%	82%	72%	86%	42%	52%	72%
	Oct. 2006	87%	80%	83%	70%	86%	-	-	47%	47%	71%*
	Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit	79%	69%	56%	47%	51%	41%	47%	38%	29%	51%
Rappel	Nov. 2011	74%	71%	66%	58%	61%	58%	55%	43%	52%	60%
	Nov. 2010	74%	74%	62%	47%	49%	41%	39%	42%	37%	52%
	Nov. 2009	77%	58%	60%	39%	51%	38%	51%	35%	37%	51%
	Oct. 2008	76%	72%	62%	55%	50%	46%	53%	39%	38%	60%
	Nov. 2007	71%	70%	60%	49%	47%	32%	27%	36%	28%	52%
	Oct. 2006	74%	61%	60%	46%	49%	-	-	39%	32%	52%*
	Satisfaction sur l'enjeu prioritaire le plus cité en nov. 2012	94%	84%	80%	60%	72%	65%	39%	21%	25%	60%
Rappel	Nov 2011	90%	95%	74%	69%	81%	63%	33%	33%	42%	64%
	Nov 2010	85%	90%	73%	66%	72%	54%	48%	29%	14%	59%
	Nov 2009	88%	83%	71%	63%	73%	59%	55%	20%	5%	57%
	Oct 2008	87%	83%	72%	73%	72%	56%	60%	31%	23%	62%
	Nov 2007	84%	90%	74%	61%	67%	54%	48%	29%	14%	58%
	Oct 2006	86%	76%	60%	62%	70%	-	-	32%	23%	58%*

* Moyenne hors environnement et logement

PERFORMANCE COMPARÉE DES SERVICES PUBLICS

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

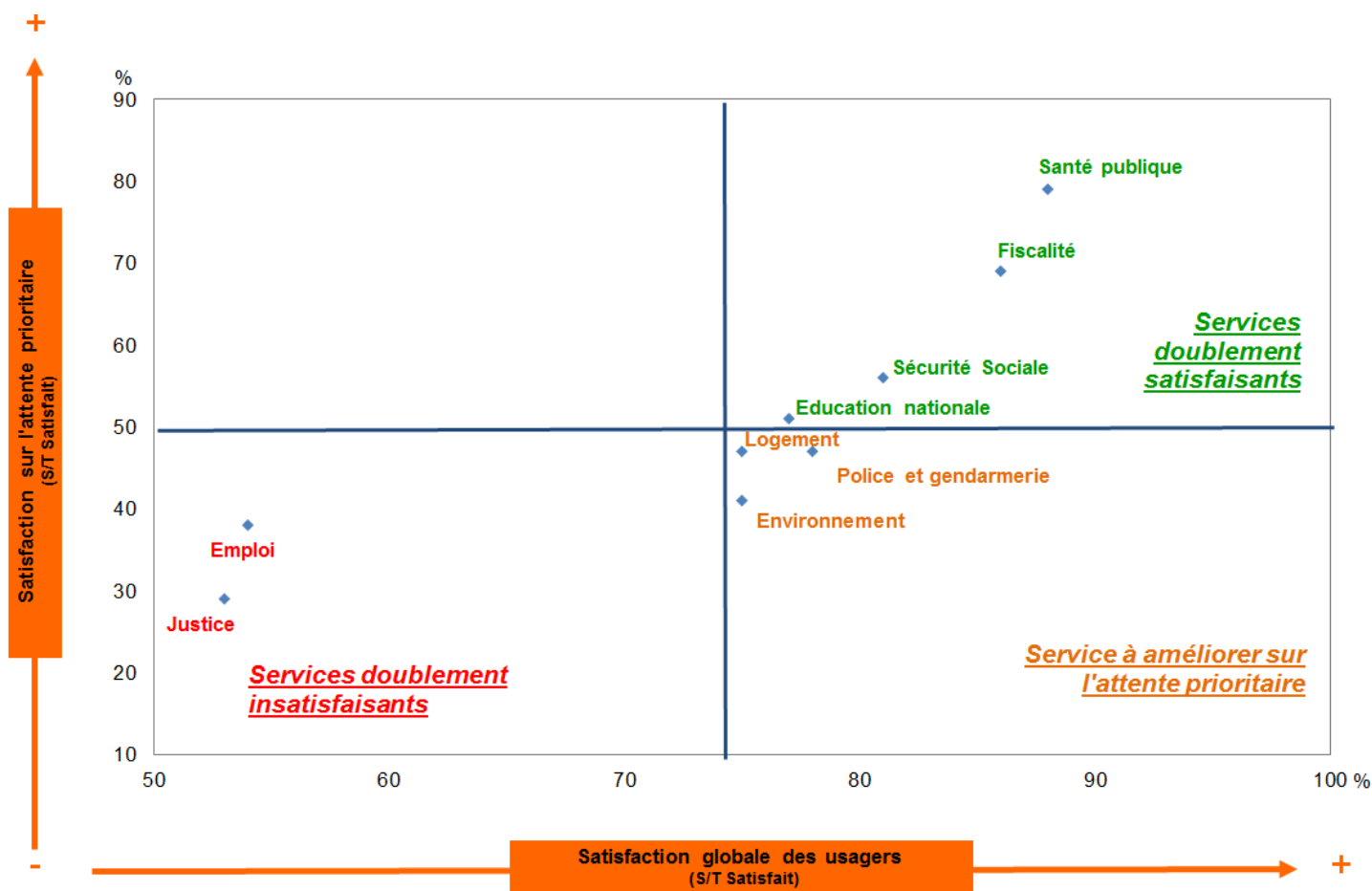


TABLEAU COMPARATIF OPINION DES FRANÇAIS / SATISFACTION DES USAGERS SUR LES SERVICES PUBLICS

		Police et gendarmerie	Santé publique	Education nationale	Environnement	Sécurité sociale	Fiscalité	Justice	Logement	Emploi	Moyenne globale
	Français : Bonne opinion du service	62%	52%	47%	45%	44%	37%	37%	33%	22%	42%
Rappel	Nov 2011	68%	61%	44%	57%	58%	47%	47%	42%	23%	50%
	Nov 2010	58%	51%	39%	55%	44%	35%	44%	36%	19%	42%
	Nov 2009	62%	56%	45%	52%	43%	32%	42%	35%	23%	43%
	Oct. 2008	70%	58%	47%	57%	46%	32%	46%	36%	23%	46%
	Nov. 2007	68%	61%	51%	51%	47%	40%	47%	31%	28%	47%
	Oct. 2006	70%	65%	47%	-	51%	37%	43%	-	29%	49%*
		Police et gendarmerie	Santé publique	Education nationale	Environnement	Sécurité sociale	Fiscalité	Justice	Logement	Emploi	Moyenne globale
	Usagers : Satisfaction globale du service	78%	88%	77%	75%	81%	86%	53%	75%	54%	74%
Rappel	Nov 2011	75%	87%	79%	76%	82%	87%	68%	74%	57%	76%
	Nov 2010	73%	85%	78%	73%	81%	87%	54%	76%	52%	73%
	Nov 2009	73%	90%	87%	82%	86%	88%	54%	90%	54%	78%
	Oct 2008	70%	86%	87%	70%	85%	84%	57%	82%	53%	75%
	Nov 2007	66%	83%	82%	72%	81%	83%	52%	86%	42%	72%
	Oct 2006	70%	87%	86%	-	83%	80%	47%	-	47%	71%*

* Moyenne hors environnement
et logement

MODES DE CONTACT

Usagers se mettant
en contact...

		Santé publique	Fiscalité	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Education nationale	Environnement	Logement	Emploi	Justice	Moyenne globale
	En se déplaçant, en face-à-face	63%	49%	39%	75%	72%	29%	30%	64%	47%	52%
Rappel	Nov. 2011	69%	48%	47%	69%	72%	35%	43%	79%	56%	58%
	Nov. 2010	66%	48%	40%	69%	74%	29%	50%	67%	57%	56%
	Nov. 2009	66%	50%	44%	77%	78%	47%	51%	75%	50%	60%
	Oct. 2008	70%	59%	47%	66%	74%	51%	43%	76%	52%	60%
	Oct. 2007	71%	41%	45%	69%	77%	37%	49%	77%	63%	59%
	Oct. 2006	62%	51%	46%	66%	78%	-	-	81%	58%	63%*
	Par Téléphone	52%	51%	46%	46%	41%	43%	49%	36%	23%	43%
Rappel	Nov. 2011	51%	43%	47%	55%	44%	47%	42%	38%	32%	44%
	Nov. 2010	48%	45%	44%	49%	39%	38%	46%	30%	26%	41%
	Nov. 2009	63%	53%	49%	44%	52%	45%	46%	44%	24%	47%
	Oct. 2008	61%	44%	48%	40%	42%	21%	47%	37%	22%	40%
	Oct. 2007	66%	35%	49%	45%	40%	22%	42%	49%	25%	41%
	Oct. 2006	65%	46%	46%	45%	30%	-	-	34%	26%	42%*
	Par courrier	13%	32%	40%	4%	21%	14%	42%	19%	37%	25%
Rappel	Nov. 2011	14%	27%	32%	5%	16%	25%	28%	23%	32%	22%
	Nov. 2010	14%	29%	39%	3%	19%	21%	29%	14%	35%	23%
	Nov. 2009	5%	35%	45%	6%	25%	19%	49%	22%	34%	27%
	Oct. 2008	5%	31%	40%	6%	19%	21%	27%	22%	37%	23%
	Oct. 2007	6%	48%	40%	4%	21%	25%	37%	21%	32%	26%
	Oct. 2006	3%	31%	40%	4%	24%	-	-	14%	38%	22%*
	Par Internet	25%	49%	46%	8%	44%	40%	56%	70%	28%	41%
Rappel	Nov. 2011	15%	29%	27%	4%	20%	25%	29%	54%	11%	24%
	Nov. 2010	17%	37%	34%	3%	26%	42%	38%	51%	15%	29%
	Nov. 2009	6%	37%	40%	4%	31%	42%	48%	55%	14%	31%
	Oct. 2008	3%	23%	18%	2%	19%	41%	30%	41%	13%	21%
	Oct. 2007	4%	23%	20%	6%	18%	23%	22%	37%	5%	18%
	Oct. 2006	1%	20%	12%	2%	10%	-	-	35%	5%	12%*

* Moyenne hors environnement
et logement

MODES DE CONTACT (SUITE)

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

		Santé publique	Fiscalité	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Education nationale	Environnement	Logement	Emploi	Justice	Moyenne globale
		16%	27%	27%	6%	25%	32%	32%	37%	21%	25%
Rappel	Nov. 2011	10%	20%	18%	3%	13%	19%	20%	28%	8%	16%
	Nov. 2010	12%	23%	22%	2%	16%	32%	23%	31%	11%	19%
	Nov. 2009	4%	21%	22%	3%	17%	27%	25%	28%	11%	18%
	Oct. 2008	2%	15%	12%	2%	12%	31%	20%	23%	10%	14%
	Oct. 2007	3%	16%	13%	5%	12%	21%	15%	20%	4%	12%
	Oct. 2006	1%	14%	8%	2%	7%	-	-	21%	4%	8%*

* Moyenne hors environnement
et logement