

BAROMETRE
BVA / L'Institut Paul DELOUVRIER

LE BAROMETRE DES SERVICES
PUBLICS



« Les services publics vus
par les usagers »

vague 15
Janvier 2014

Ce sondage est réalisé par



pour

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Publié dans *LesEchos* et diffusé sur

LE QUOTIDIEN DE L'ECONOMIE



le 24 janvier 2014

LEVEE D'EMBARGO
JEUDI 23 JANVIER - 23H00

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 1201 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, 4600 usagers cumulés ont été interrogés par téléphone et Internet. Dans le détail, BVA a interrogé :

- 441 usagers de l'éducation nationale
- 524 usagers des agences d'aide au retour à l'emploi
- 572 usagers des établissements de santé publique
- 617 usagers des établissements de sécurité sociale
- 574 usagers de la police et de la gendarmerie
- 461 usagers du système judiciaire
- 594 usagers des services fiscaux
- 429 usagers des services d'aide au logement
- 388 usagers des services de l'Etat en charge des questions d'environnement

Les personnes ont été interrogées du 5 au 20 décembre 2013.

SYNTHESE DES ENSEIGNEMENTS CLES

1) Une satisfaction des usagers en baisse

La satisfaction des usagers des principaux services publics reste relativement élevée à 71% en moyenne sauf pour l'emploi (42% d'usagers de pôle emploi sont satisfaits du service) et la justice (52% de justiciables sont satisfaits). La tendance à moyen terme est plutôt à la baisse à l'exception de la police et de la gendarmerie, seul domaine à progresser tous les ans depuis cinq ans. La satisfaction des usagers de l'Education a décliné de manière spectaculaire cette année, accélérant une tendance amorcée il y a plusieurs années (-10 points par rapport à l'année dernière et -20 points sur cinq ans). Les résultats de Pôle Emploi sont préoccupants (-12 points sur un an).

2) Les Français semblent changer leur regard sur les services publics

Tout d'abord leur acception même de la notion de service public poursuit son évolution vers un périmètre de plus en plus restreint (Etat et collectivités locales). Les grandes entreprises publiques sont citées 2 fois moins aujourd'hui qu'il y a 8 ans lorsque l'on évoque la notion de « service public ». La plus grande évolution est observée pour EDF deux fois moins spontanément associée à l'idée de « service public » entre 2005 et 2013.

Ensuite, la crise et la prise de conscience de la nécessité de réduire les déficits associées au ras-le-bol fiscal conduisent les Français à arbitrer plus que jamais très majoritairement (63% contre 31%) en faveur d'une réduction des impôts plutôt qu'à une amélioration des prestations fournies par les services publics..

3) Emploi, Education et Fiscalité, trois domaines prioritaires et problématiques

Les préoccupations des Français en matière de services publics ont encore évolué cette année consacrant une poussée des préoccupations sur l'Education (+5 points en un an) et la fiscalité (+6 points), services sur lesquels leur image de l'action de l'Etat s'est nettement dégradée cette année (-13 points sur la fiscalité et -16 sur l'Education) avec désormais seulement 31% de bonnes opinions sur l'Education et seulement 24% pour la fiscalité. L'emploi reste la priorité n°1 (11 points devant l'Education) et le domaine le moins satisfaisant à leurs yeux : seulement 16% de jugements positifs sur l'action de l'Etat dans ce domaine. On notera aussi la montée des attentes pour la Police et la Gendarmerie (+8 points), qui se classe aujourd'hui 4^{ème} sur les neufs domaines étudiés.



III. L'ensemble des Français et les services publics

NOTORIETE SPONTANEE DES SERVICES PUBLICS

Si l'on vous parle de services publics, quels sont tous ceux qui vous viennent à l'esprit spontanément ? (*Question ouverte*)

Déc. 2013

% répondants *Rappels mai-08* *Rappels mars-05*

S/T Etat Central		88%	62%	62%
Ecoles, collèges, lycées / domaine de l'Education nationale	56%	22%	22%	
Hôpitaux, centres de santé / domaine de la santé publique	56%	22%	21%	
La police et la gendarmerie	50%	17%	16%	
Les services des impôts, Trésor Public / domaine de la fiscalité et des impôts	47%	22%	27%	
La sécurité sociale	32%	10%	13%	
L'armée / domaine de la défense nationale	17%	3%	3%	
Domaine de la justice	16%	2%	2%	
Préfecture	15%	5%	7%	
Les Caisses d'Allocations Familiales (CAF)	13%	5%	6%	
Pôle Emploi (ANPE, APEC, ASSEDIC / domaine de l'emploi)	13%	3%	3%	
La télévision publique / les chaînes publiques / France Télévision / Radio France	7%	1%	1%	
Les Ministères : santé, agriculture, jeunesse et sport	5%	-	1%	
L'administration/ L'état (sp)	5%	-	-	
Caisses de retraite obligatoire/cotisations URSSAFF, RSI	4%	-	-	
La recherche	3%	-	-	
S/T Collectivités territoriales		60%	42%	39%
Mairie	33%	22%	23%	
La DDE (Direction départementale de l'équipement)	17%	1%	4%	
Les transports publics	16%	17%	10%	
Conseil régional et/ ou général	6%	-	1%	
Bibliothèques, médiathèques/ domaine culturel	6%	-	1%	
Services de gestion de l'eau	5%	3%	6%	
Services sociaux (DASS, aide à la personne, services pour les personnes âgées...)	5%	-	-	
Les collectivités locales	4%	-	1%	
Services de la gestion des déchets	3%	3%	3%	
Les eaux et forêts/ l'ONF	2%	-	-	
HLM, OPAC / domaine du logement	2%	2%	1%	
Hôtel du département, de la région	1%	2%	3%	
Services de la petite enfance (crèches, garderies, PMI...)	1%	-	-	
S/T Entreprises publiques / Grandes entreprises		50%	56%	71%
La Poste	41%	41%	54%	
SNCF / RFF	19%	16%	31%	
EDF/ERDF	13%	19%	30%	
RATP	4%	5%	8%	
GDF (Gaz de France)	4%	-	1%	
Energie (gaz, électricité sans précision)	4%	-	-	
France Telecom	3%	6%	18%	
S/T Autres		22%	7%	5%
Les pompiers / les sapeurs-pompiers	13%	-	2%	
Les banques (Caisse d'épargne, Crédit Agricole) / La Banque de France	2%	-	2%	
Les commerces / les grands magasins / les grandes surfaces	1%	-	1%	
Les services de l'autoroute / les autoroutes (sp)	1%	-	1%	
La météo	1%	-	-	
Autres	8%	-	2%	
(nsp)	9%	11%	9%	

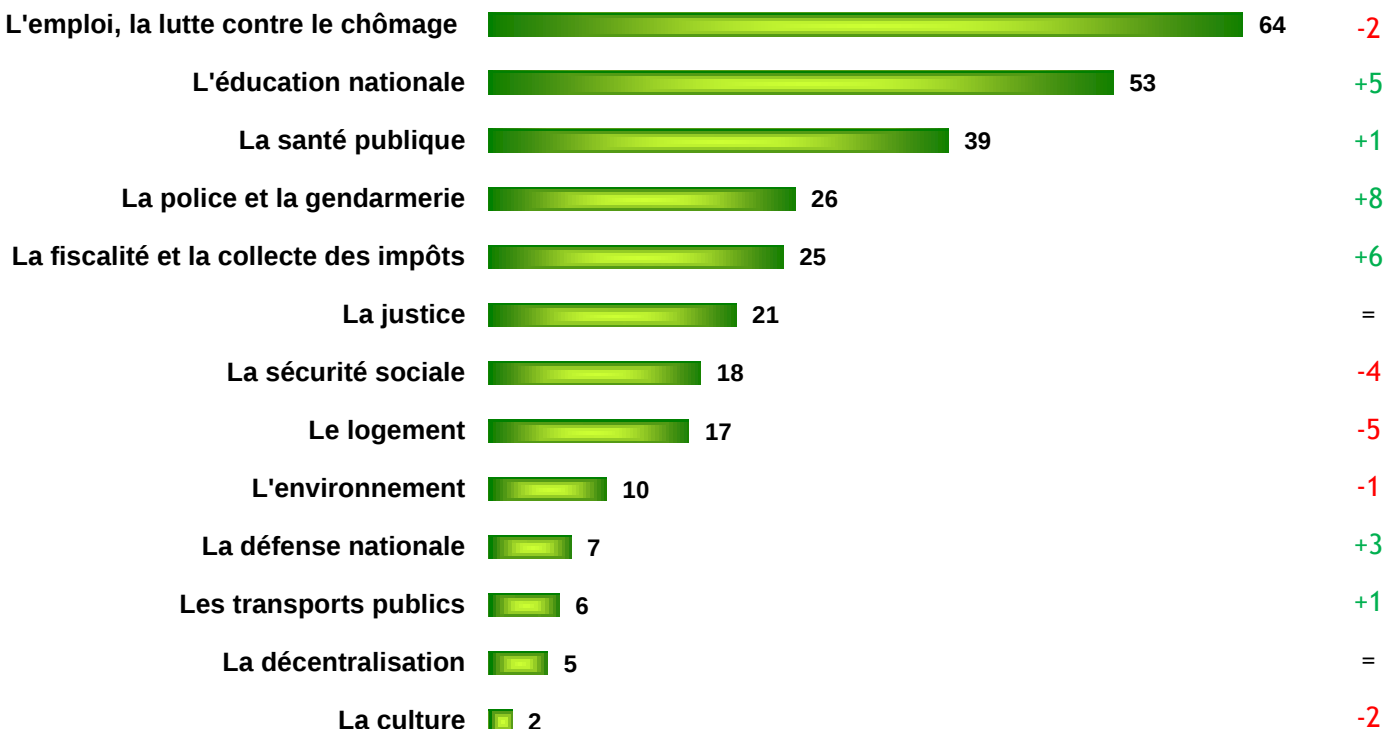
LES ATTENTES PRIORITAIRES DES FRANÇAIS EN MATIERE D'ACTION PUBLIQUE

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

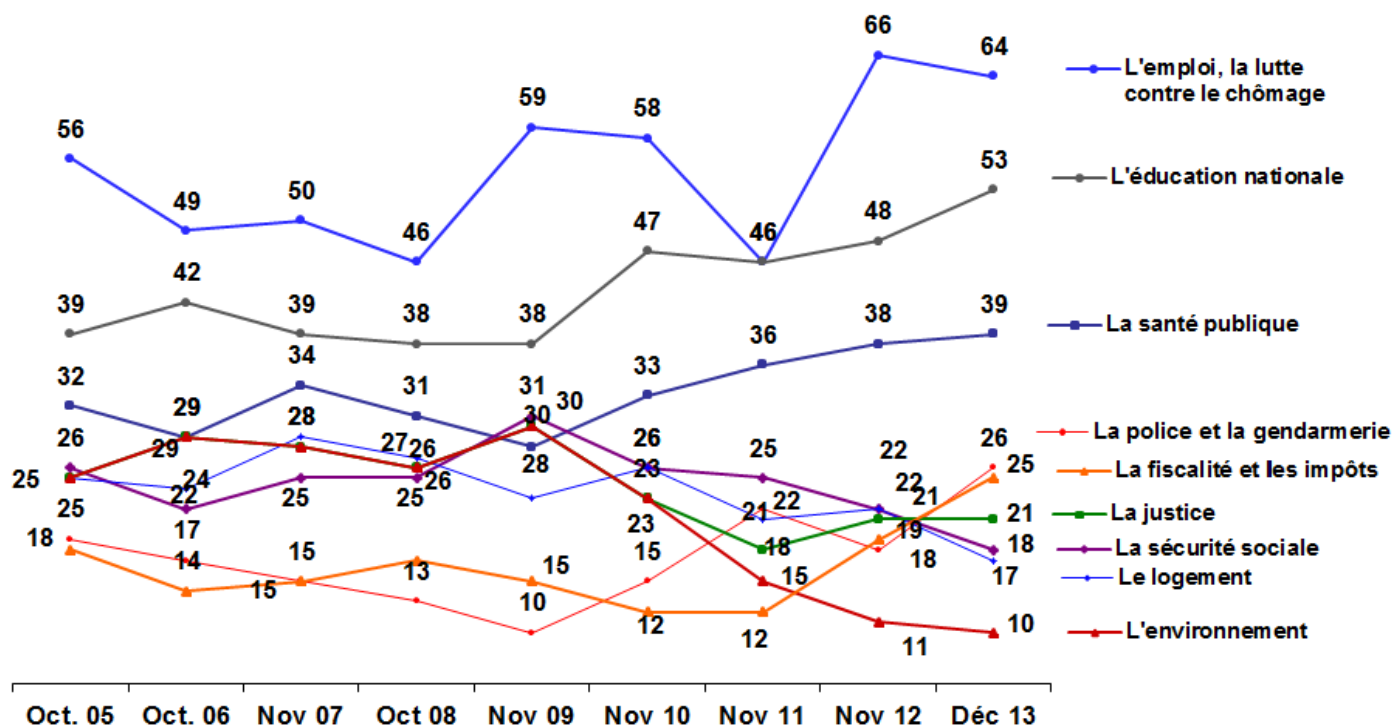
Décembre 2013

- en % -

Nov. 12

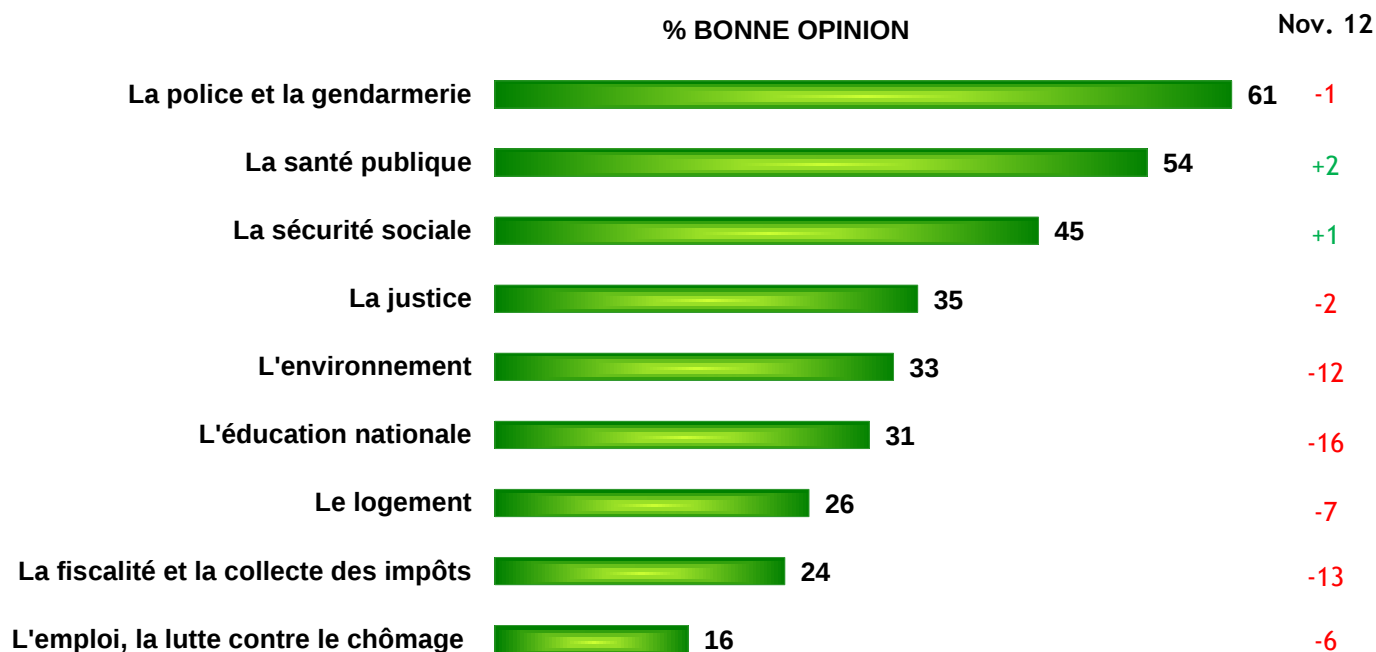


Historique des attentes

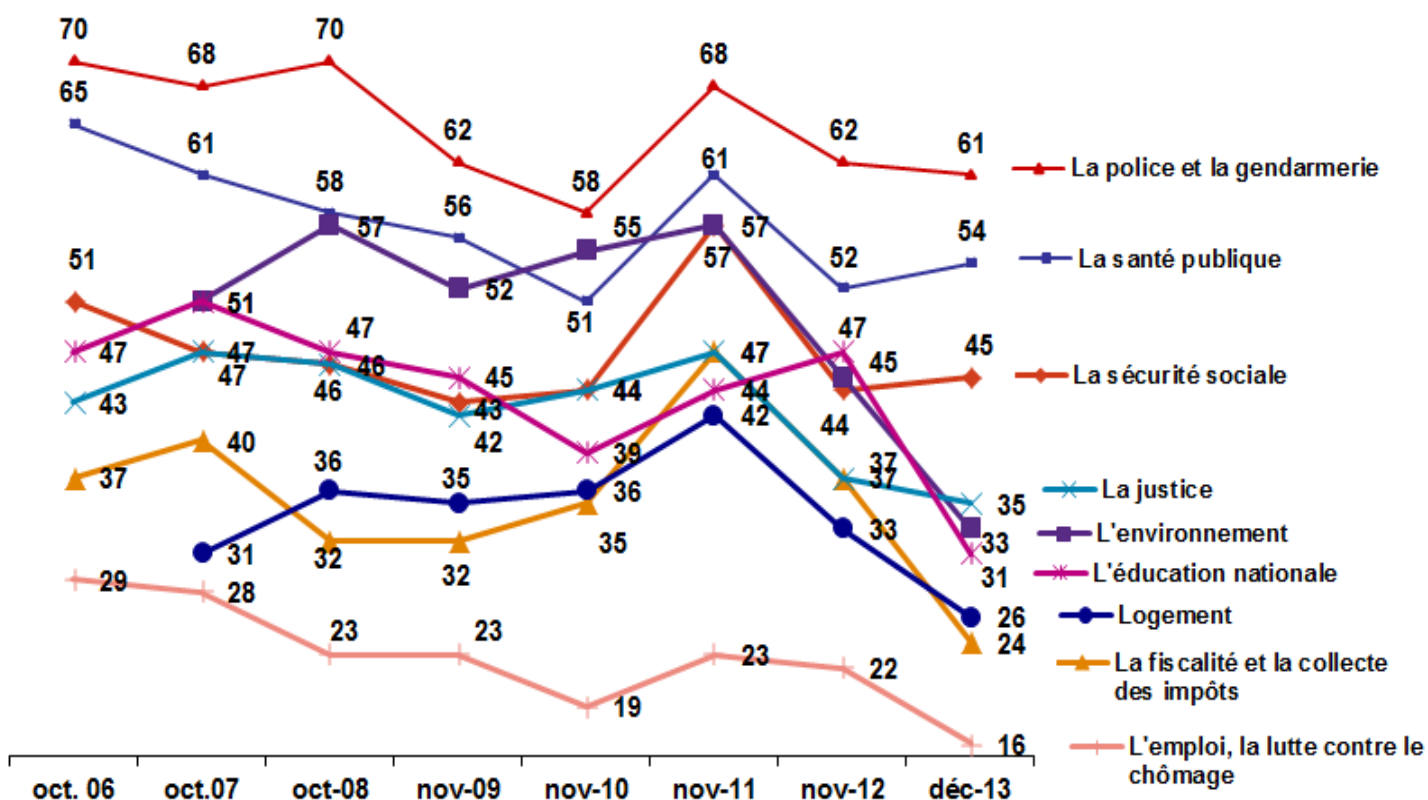


L'OPINION DES FRANÇAIS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS

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



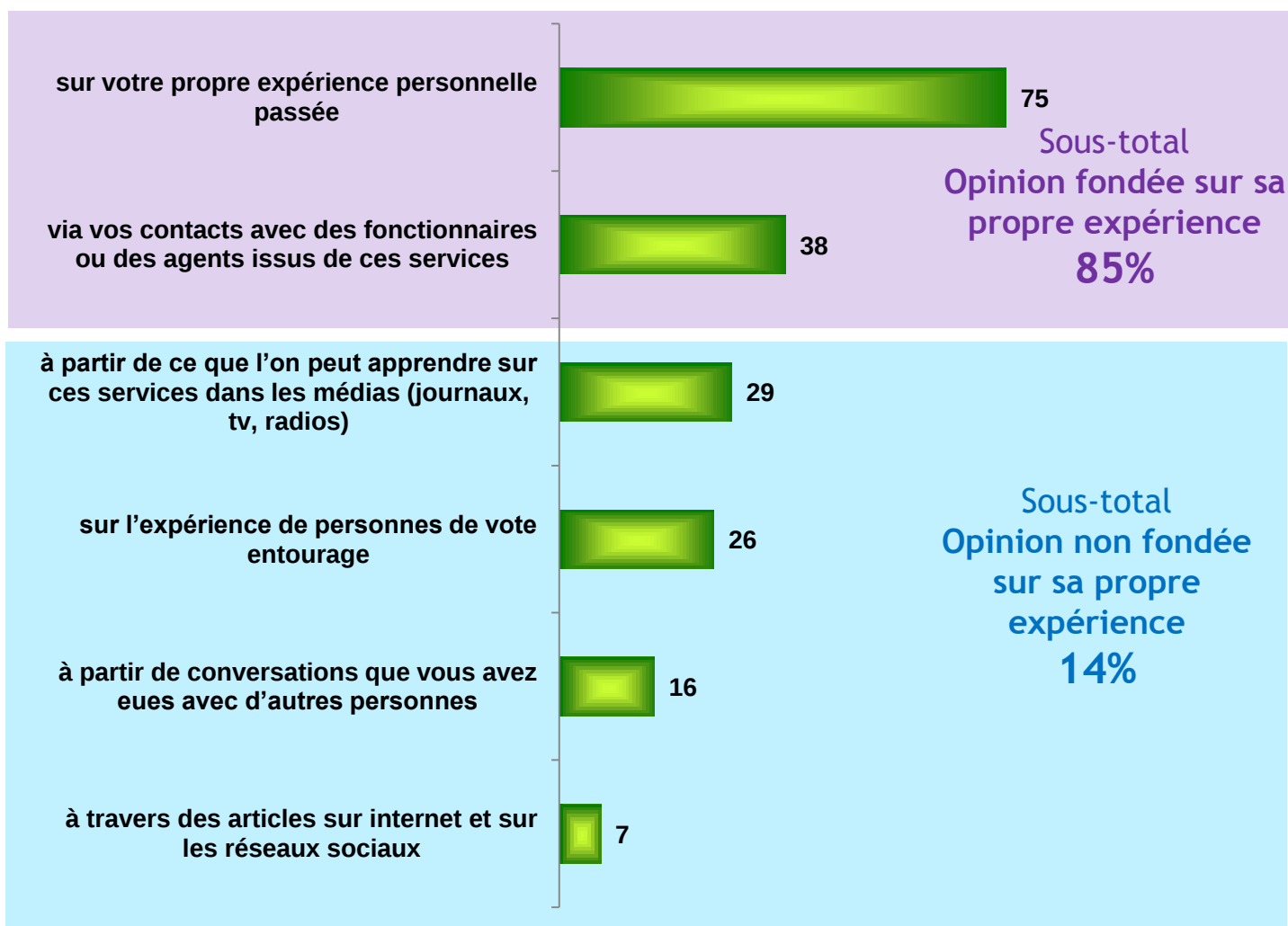
Historique - % Bonne opinion
(Résultats annuels des interviews de fin année)



BASES DU JUGEMENT A L'EGARD DES SERVICES PUBLICS

Sur quels critères parmi les suivants, fondez-vous le plus souvent votre bonne ou votre mauvaise opinion à l'égard de ces services : Est-ce principalement ... *

Décembre 2013
- en % -



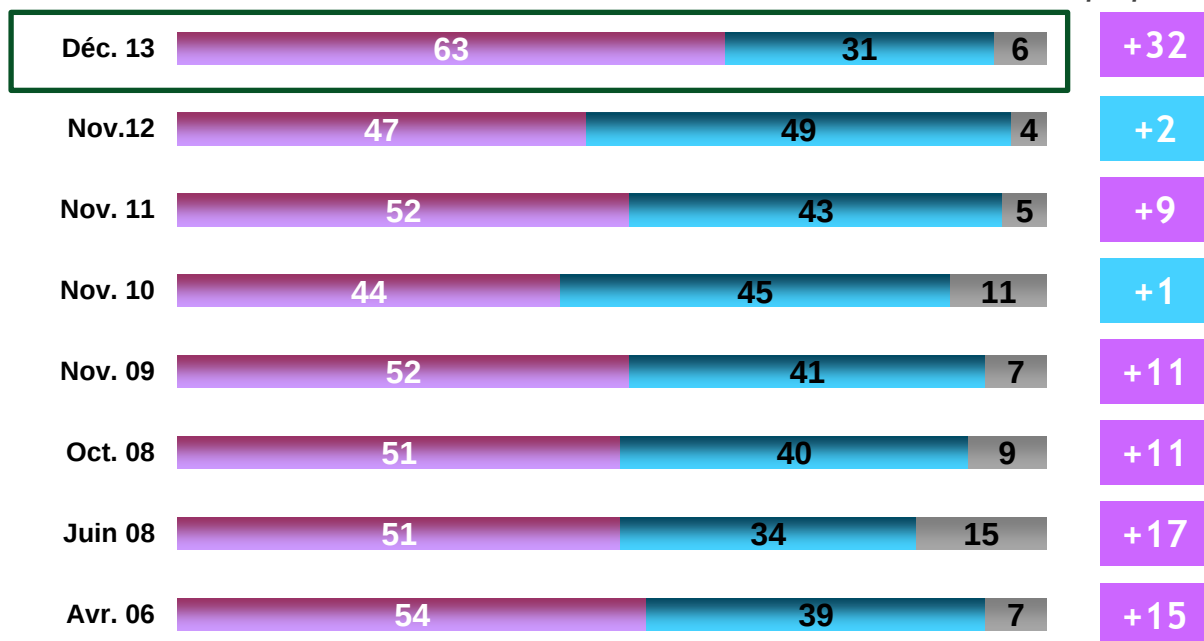
* Plusieurs réponses possibles

ARBITRAGE ENTRE SERVICE PUBLIC ET IMPÔT

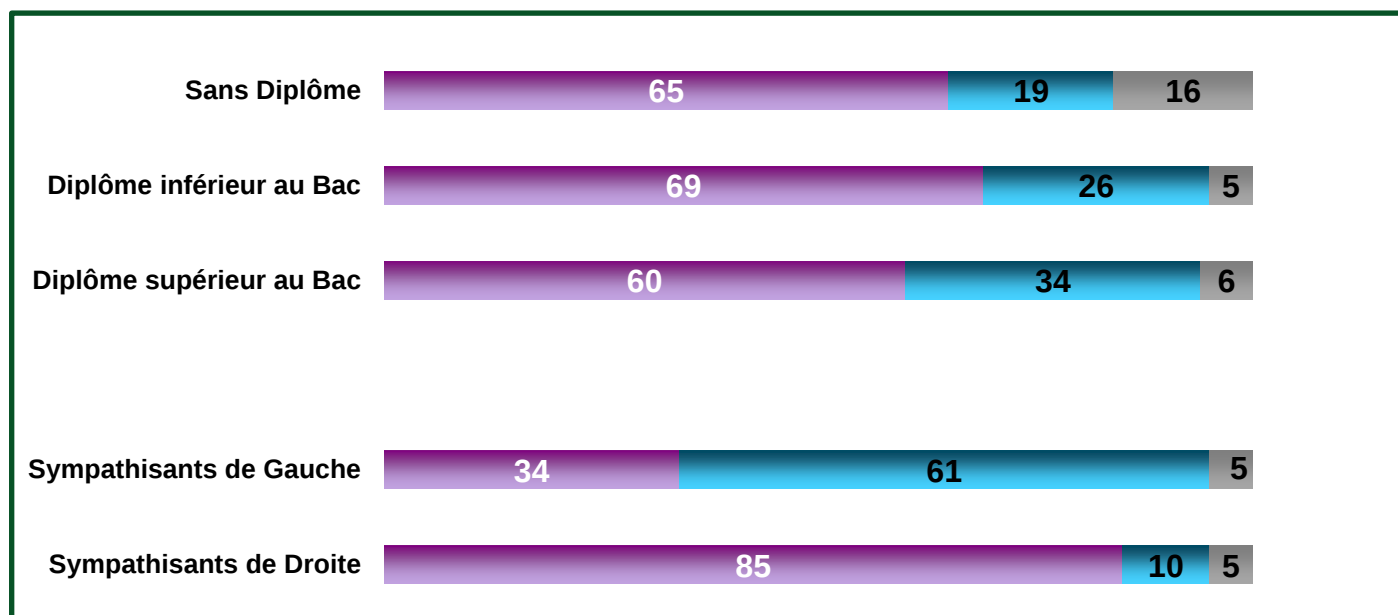
S'il vous fallait choisir entre les deux options suivantes, laquelle choisiriez-vous ?

- 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 PROXIMITE PARTISANE

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

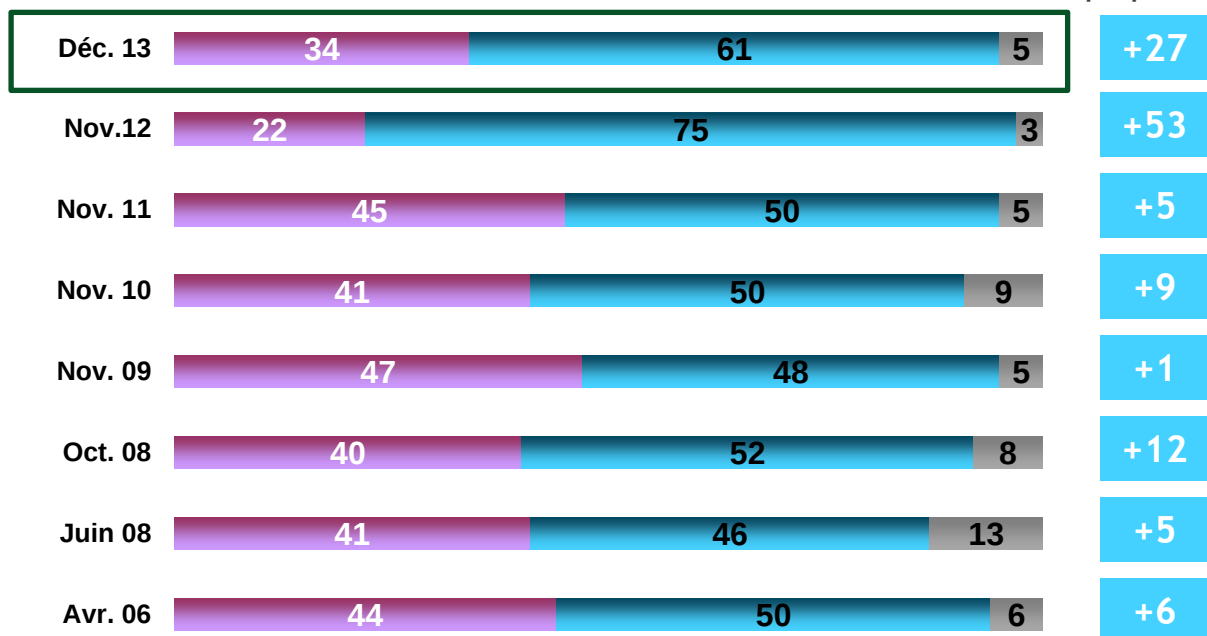
■ Diminuer le niveau des impôts et des prélèvements quitte à réduire les prestations fournies par les services publics

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

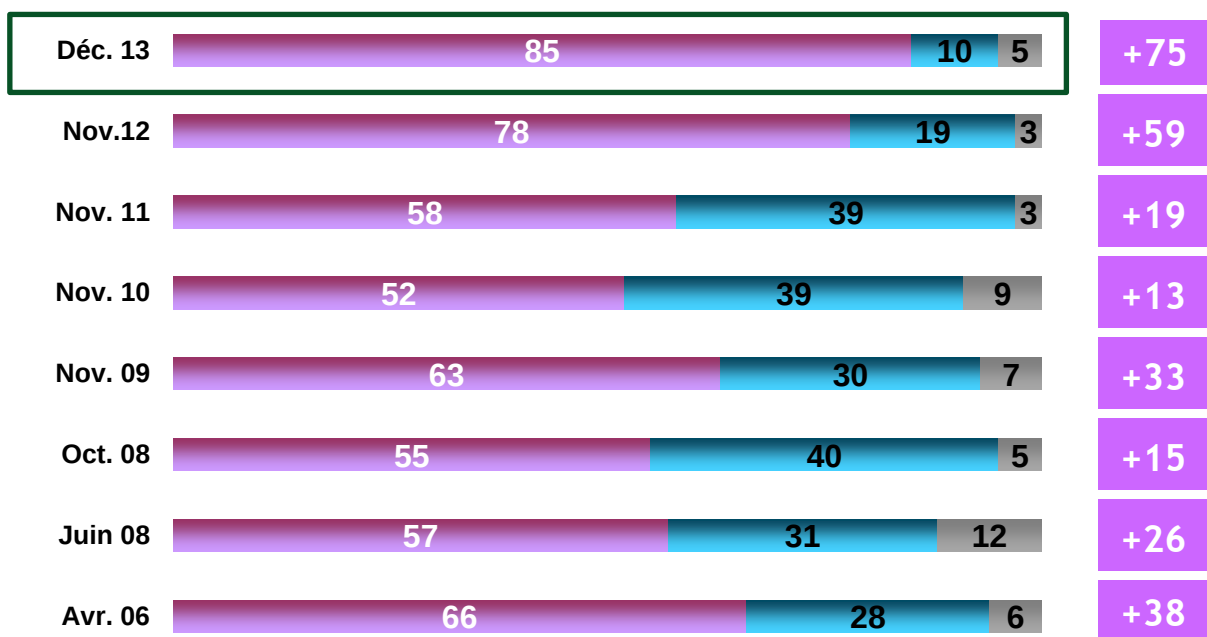
■ (nsp)

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

SYMPATISANTS DE GAUCHE

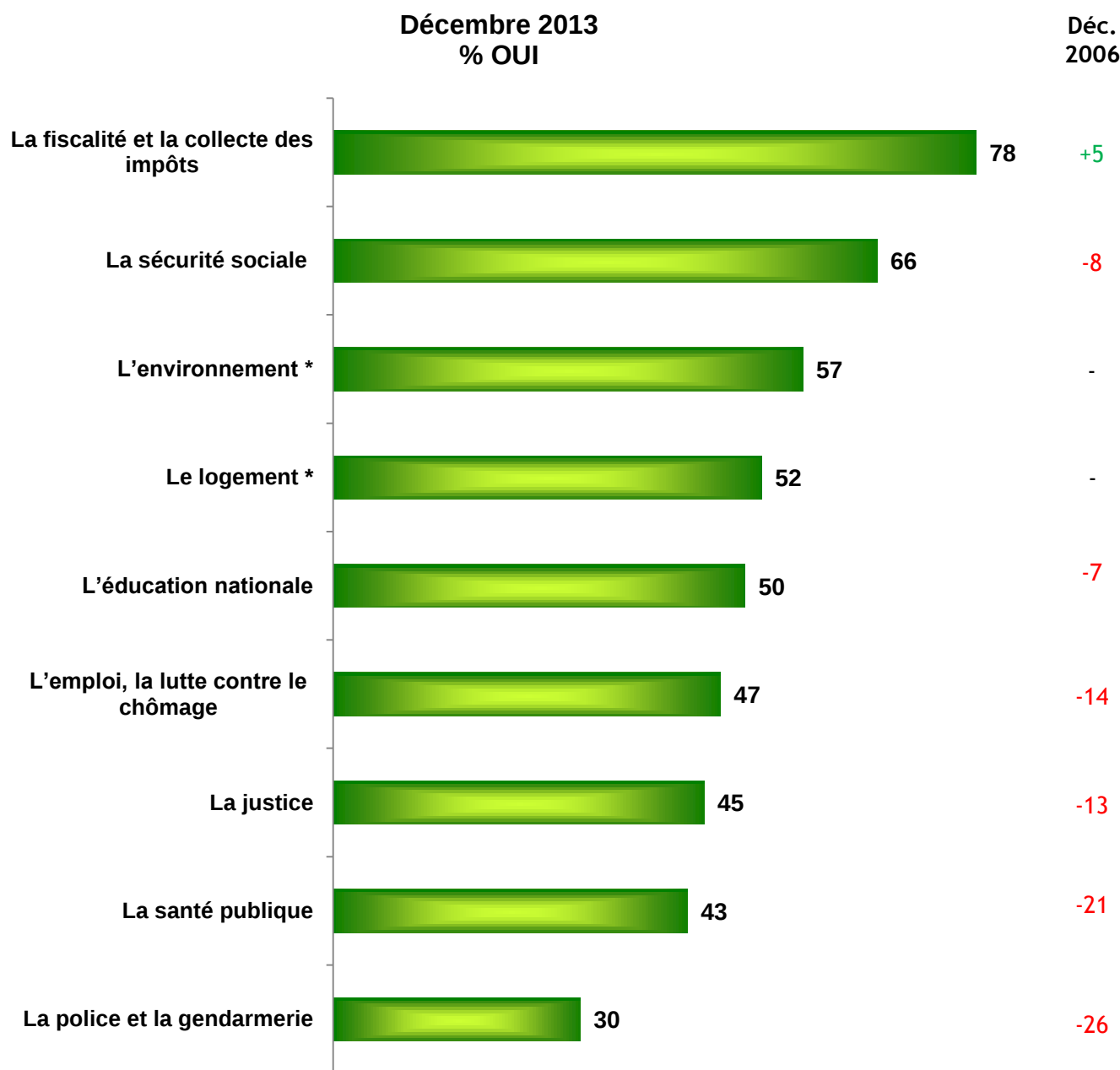


SYMPATISANTS DE DROITE



JUGEMENT DES ECONOMIES REALISABLES SUR CHAQUE SERVICE PUBLIC

Dites-moi si vous pensez que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans chacun de ces mêmes domaines ?



* Services non testés en 2006

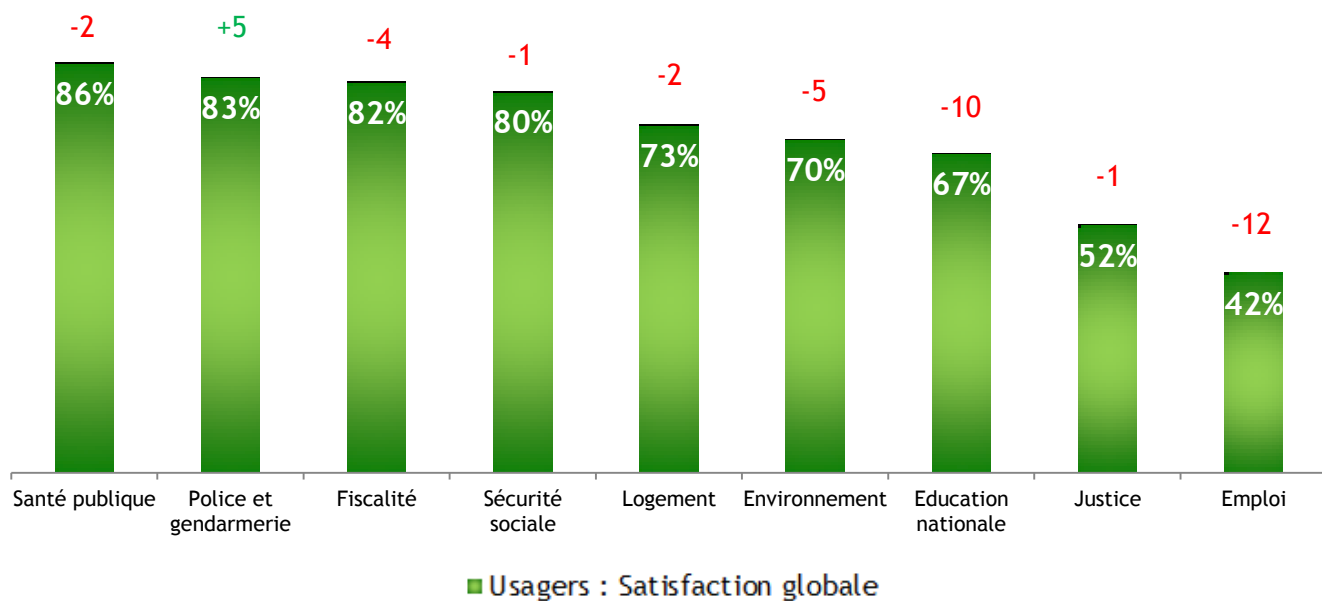


IV. Les usagers et leurs services publics

SATISFACTION DES USAGERS SUR LES SERVICES PUBLICS

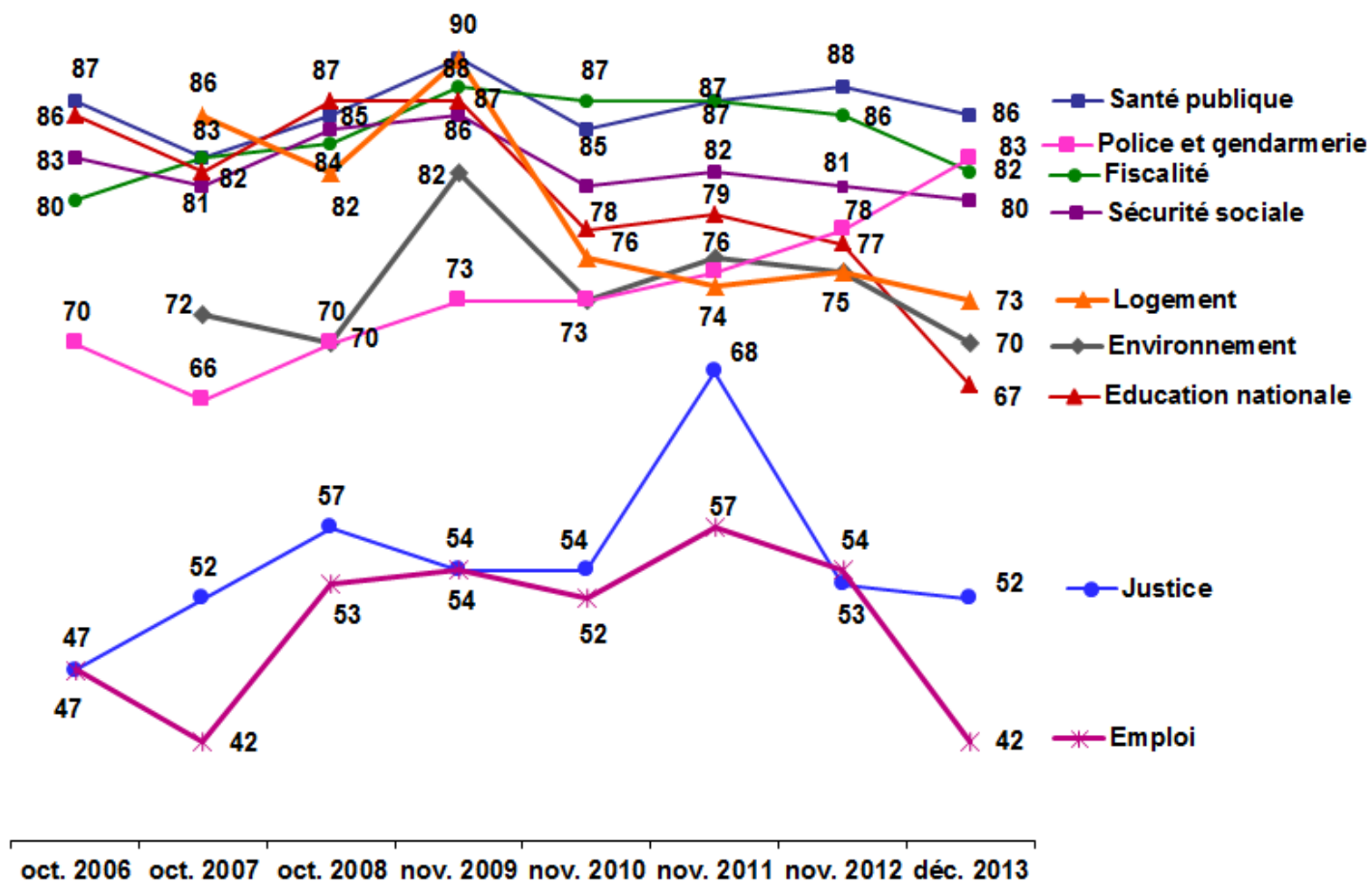
Evolution
par rapport à
nov. 2012

Déc.
2013



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

Historique des satisfactions



FOCUS SUR L'ATTENTE PRIORITAIRE

	Usagers citant cette attente comme prioritaire	Evolution sur un an (par rapport à nov. 12)	Satisfaction des usagers citant cette attente comme prioritaire (très ou plutôt satisfaits) ¹	Evolution sur un an (par rapport à nov. 12)
Santé publique : <i>La qualité des soins reçus</i>	41%	-3	94%	=
Fiscalité : <i>L'attitude des personnels à l'égard des contribuables (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)</i>	21%	-3	69%	-15
Sécurité sociale : <i>Le niveau des remboursements et des prestations</i>	25%	+3	28%	-
Police et gendarmerie : <i>La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement</i>	28%	+3	66%	+6
Education nationale : <i>Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances</i>	43%	-1	59%	-13
Environnement : <i>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...</i>	28%	-5	67%	+2
Logement : <i>La rapidité dans la finalisation des dossiers</i>	21%	+2	22%	-17
Emploi : <i>Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses</i>	28%	+2	14%	-7
Justice : <i>La capacité de la Justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles</i>	25%	+3	24%	-1

¹ Pourcentage d'usagers jugeant prioritaire "la qualité des soins reçus" et se montrant satisfaits à ce sujet (exemple "santé publique")

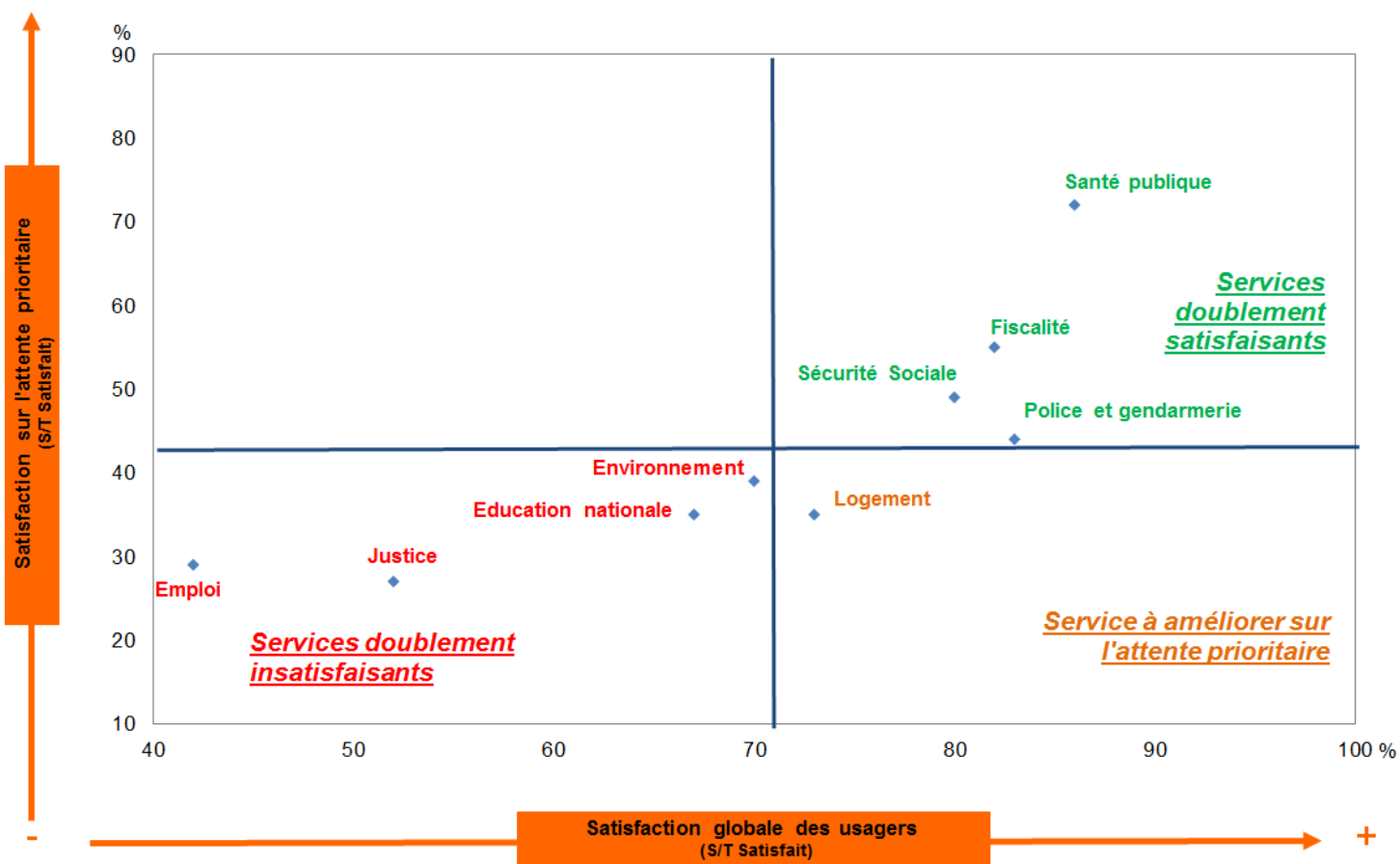
TABLEAU COMPARATIF

SATISFACTION GLOBALE DU SERVICE / SATISFACTION SUR L'ENJEU PRIORITAIRE

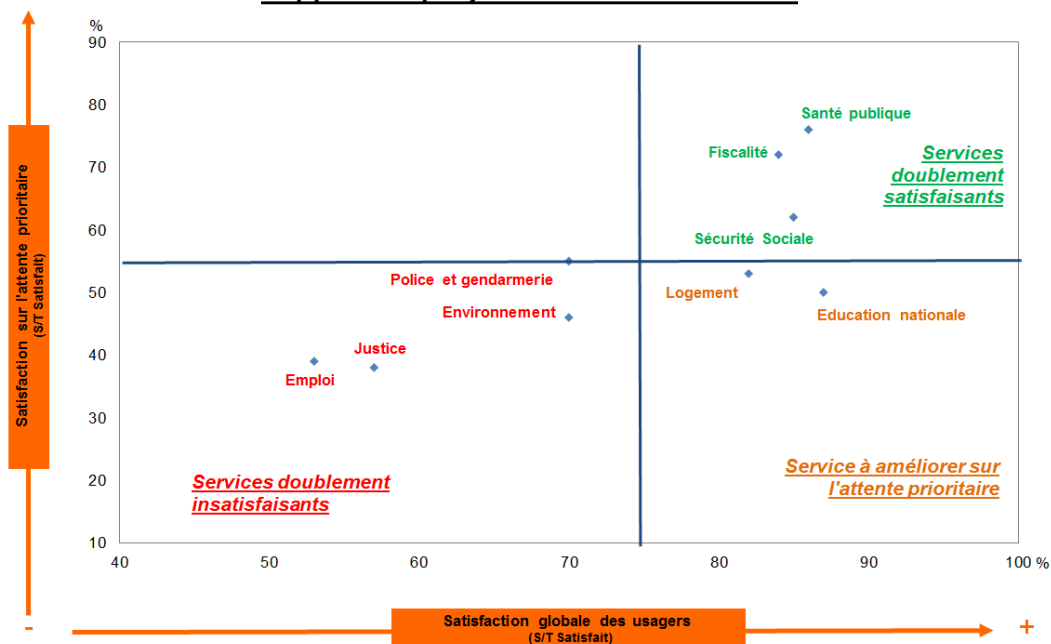
		Santé publique	Police et gendarmerie	Fiscalité	Sécurité sociale	Logement	Environnement	Education nationale	Justice	Emploi	Moyenne globale
	Satisfaction globale du service	86%	83%	82%	80%	73%	70%	67%	52%	42%	71%
Rappel	Déc. 2012	88%	78%	86%	81%	75%	75%	77%	53%	54%	74%
	Nov. 2011	87%	75%	87%	82%	74%	76%	79%	68%	57%	76%
	Nov. 2010	85%	73%	87%	81%	76%	73%	78%	54%	52%	73%
	Nov. 2009	90%	73%	88%	86%	90%	82%	87%	54%	54%	78%
	Oct. 2008	86%	70%	84%	85%	82%	70%	87%	57%	53%	75%
	Nov. 2007	83%	66%	83%	81%	86%	72%	82%	52%	42%	72%
	Satisfaction sur l'enjeu prioritaire le plus cité déc. 13	94%	66%	69%	28%	22%	67%	59%	24%	14%	49%
Rappel	Déc. 2012	94%	60%	84%	40%	39%	65%	72%	25%	21%	60%
	Nov 2011	90%	69%	95%	61%	33%	63%	81%	42%	33%	64%
	Nov 2010	85%	66%	90%	47%	48%	54%	72%	14%	29%	59%
	Nov 2009	88%	63%	83%	58%	55%	59%	73%	5%	20%	57%
	Oct 2008	87%	73%	83%	48%	60%	56%	72%	23%	31%	62%
	Nov 2007	84%	61%	90%	51%	48%	54%	67%	14%	29%	58%
	Français : Bonne opinion du service	54%	61%	24%	45%	26%	33%	31%	35%	16%	36%
Rappel	Déc. 2012	52%	62%	37%	44%	33%	45%	47%	37%	22%	42%
	Nov. 2011	61%	68%	47%	58%	42%	57%	44%	47%	23%	50%
	Nov. 2010	51%	58%	35%	44%	36%	55%	39%	44%	19%	42%
	Nov. 2009	56%	62%	32%	43%	35%	52%	45%	42%	23%	43%
	Oct. 2008	58%	70%	32%	46%	36%	57%	47%	46%	23%	46%
	Nov. 2007	61%	68%	40%	47%	31%	51%	51%	47%	28%	47%

PERFORMANCE COMPARÉE DES SERVICES PUBLICS

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



Rappel des performances de oct. 2008



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%	45%	35%	80%	82%	32%	34%	68%	49%	54%
Rappel	Déc. 2012	63%	49%	39%	75%	72%	29%	30%	64%	47%	52%
	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%
Par Téléphone		57%	47%	49%	43%	45%	44%	44%	36%	24%	43%
Rappel	Déc. 2012	52%	51%	46%	46%	41%	43%	49%	36%	23%	43%
	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%
Par courrier		13%	27%	40%	3%	22%	15%	40%	21%	39%	24%
Rappel	Déc. 2012	13%	32%	40%	4%	21%	14%	42%	19%	37%	25%
	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%
Par Internet		28%	52%	52%	8%	33%	43%	55%	69%	24%	40%
Rappel	Déc. 2012	25%	49%	46%	8%	44%	40%	56%	70%	28%	41%
	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%

MODES DE CONTACT (SUITE)

PART D'USAGE D'INTERNET
DANS L'ENSEMBLE DES MODES DE CONTACT

	Santé publique	Fiscalité	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Education nationale	Environnement	Logement	Emploi	Justice		Moyenne globale
	17%	31%	27%	5%	17%	30%	30%	33%	17%		23%
2012	16%	27%	27%	6%	25%	32%	32%	37%	21%		25%
2011	10%	20%	18%	3%	13%	19%	20%	28%	8%		16%
2010	12%	23%	22%	2%	16%	32%	23%	31%	11%		19%
2009	4%	21%	22%	3%	17%	27%	25%	28%	11%		18%
2008	2%	15%	12%	2%	12%	31%	20%	23%	10%		14%
2007	3%	16%	13%	5%	12%	21%	15%	20%	4%		12%

JUGEMENT DES ECONOMIES REALISABLES

En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans le budget de ... ?

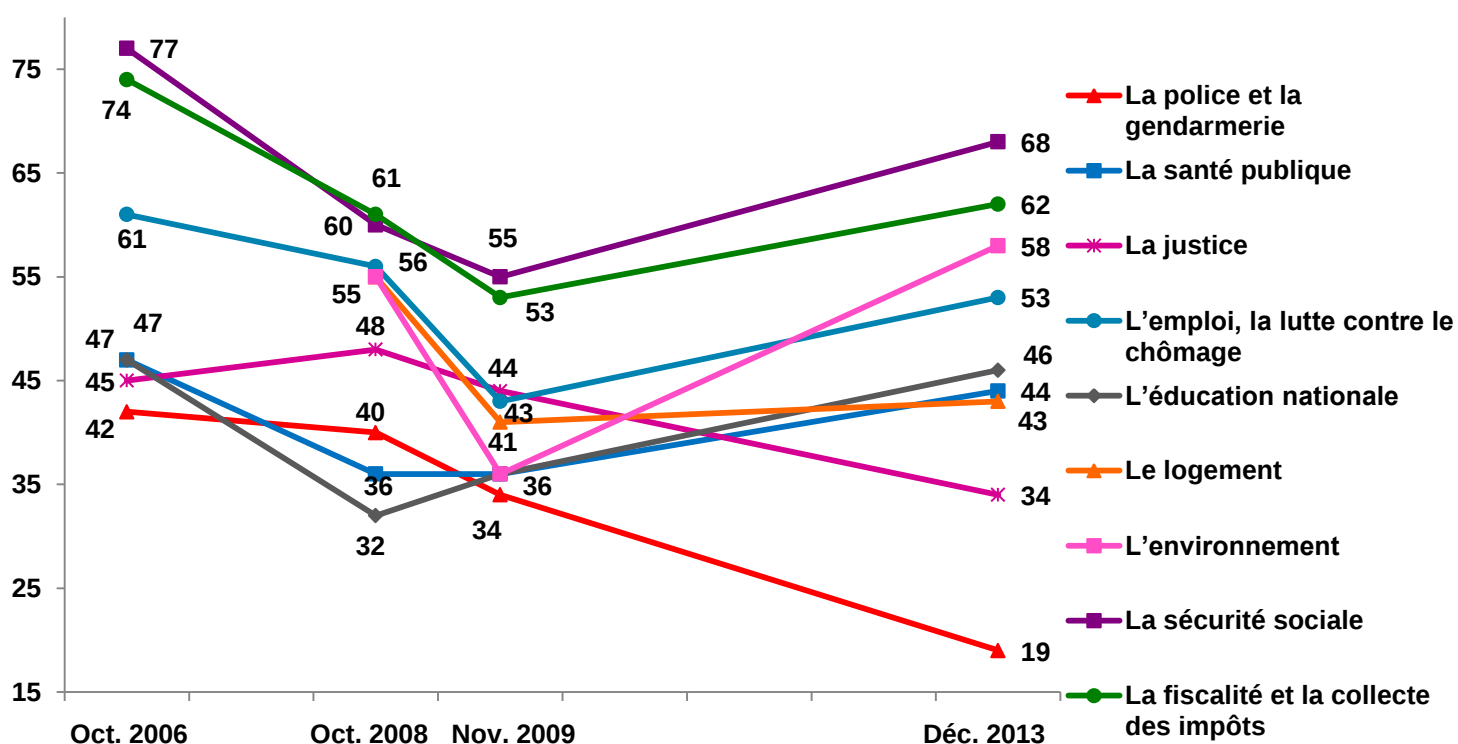
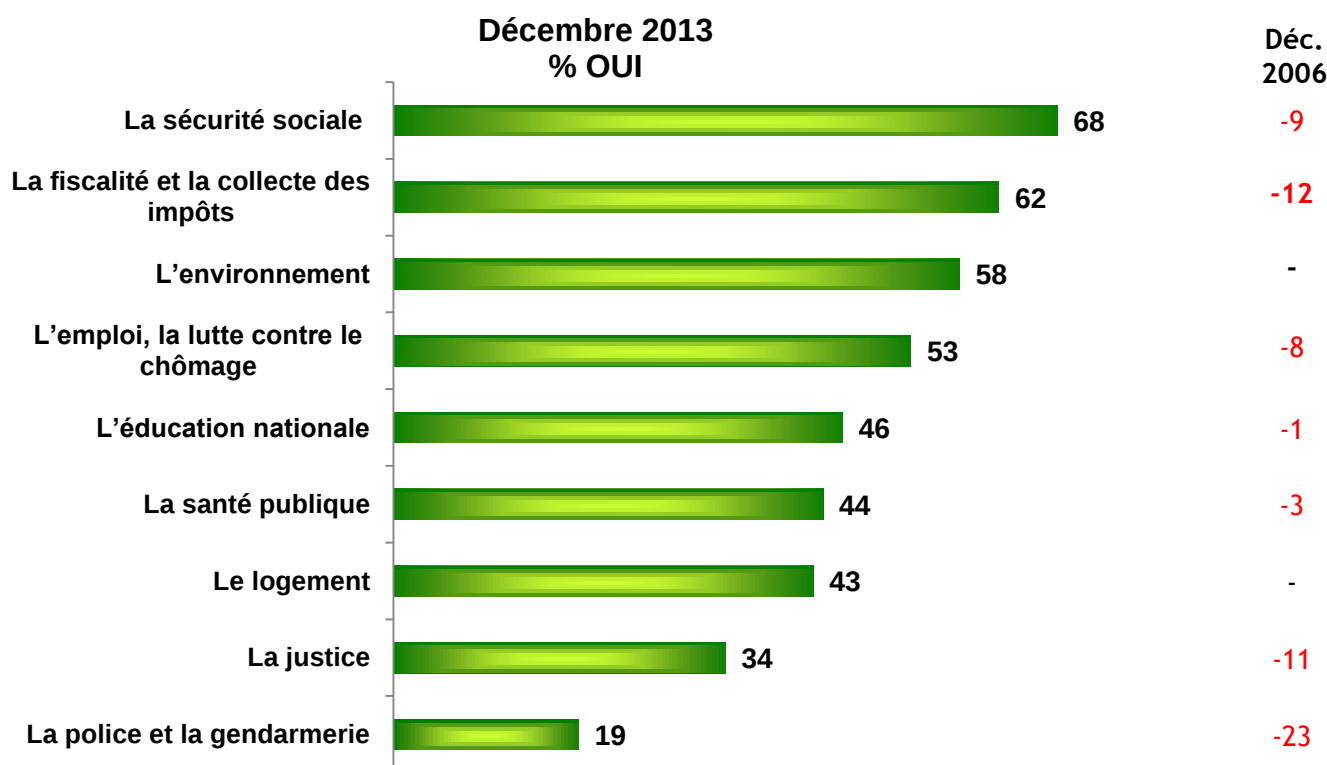


TABLEAU COMPARATIF ECONOMIES REALISABLES SELON LES FRANCAIS ET SELON LES USAGERS

	Sécurité sociale	Fiscalité	Environnement	Emploi	Education nationale	Santé publique	Logement	Justice	Police et gendarmerie
Français : Economies réalisables sur le service %OUI	66%	78%	57%	47%	50%	43%	52%	45%	30%
<i>Evolution depuis Déc. 2006</i>	-8	+5	-	-14	-7	-21	-	-13	-26
Rappel Déc. 2006	74%	73%	-	61%	57%	64%	-	58%	56%

Usagers : Economies réalisables sur le service %OUI	68%	62%	58%	53%	46%	44%	43%	34%	19%
<i>Evolution depuis Déc. 2006</i>	-9	-12	-	-8	-1	-3	-	-11	-23
Rappel Déc. 2006	77%	74%	-	61%	47%	47%	-	45%	42%