

Les Français aiment leurs services publics mais pas à n'importe quel prix

■ La troisième édition du baromètre de l'Institut Paul Delouvrier- BVA, en partenariat avec

« La Tribune » et France Inter, confirme le fort attachement des Français aux services publics.

■ Au-delà de leur degré de satisfaction, ils attendent plus d'efficacité et ne sont pas toujours prêts à payer plus pour cela.

L'attachement des Français à leurs services publics reste très fort, comme le montre la troisième vague du baromètre BVA-Institut Paul Delouvrier, en partenariat avec *La Tribune* et France Inter (1), qui mesure tous les six mois la performance de six grands services publics (2). Mais surtout cet attachement – revenu à des niveaux plus habituels, après le pic d'avril dernier en plein débat sur les réformes – ne se justifie pas à n'importe quel prix. Des résultats à regarder à l'aune des déclarations de Dominique de Villepin sur sa conception du service public, qu'il veut rendre plus proche des usagers, diverses mais aussi plus efficaces et modernes. Car si ces usagers craignent que, gouvernés par un souci de rentabilité, les services publics à la française ne perdent leur âme, en même temps ils en attendent plus d'efficacité (voir ci-dessous).

Emploi, éducation et santé publique restent les trois domaines où les attentes des Français sont les plus fortes, et où l'État doit faire un effort prioritaire. Depuis avril 2005, de plus en

► QUELS SERVICES PUBLICS DOIVENT FAIRE L'OBJET D'UN EFFORT PRIORITAIRE DE L'ÉTAT ?* (EN %)

EMPLOI	56
ÉDUCATION NATIONALE	39
SANTÉ PUBLIQUE	32
SÉCURITÉ SOCIALE	26
POLICE ET GENDARMERIE	18
JUSTICE	19
FISCALITÉ	18

* Enquête réalisée à travers 4.022 entretiens. Source : BVA-Institut Paul Delouvrier.

► COMPARATIF OPINION DES FRANÇAIS/ SATISFACTION DES USAGERS (EN %)

	Français ayant une bonne et très bonne opinion	Usagers étant plutôt et très satisfaits
EMPLOI	19	47
ÉDUCATION NATIONALE	49	80
SANTÉ PUBLIQUE	61	82
SÉCURITÉ SOCIALE	48	83
POLICE ET GENDARMERIE	72	67
JUSTICE	45	55
FISCALITÉ	36	81

Source : BVA-Institut Paul Delouvrier.

53 % des usagers sont insatisfaits. Fiscalité et police affichent à la fois un bon niveau de satisfaction globale mais faible sur la satisfaction de la principale attente des usagers. À noter que la police est jugée de moins en moins prioritaire aux yeux des Français. En 2002, la préoccupation de la sécurité était largement en tête bien avant l'emploi. Quant à la justice, elle est confrontée à un paradoxe : on attend d'elle plus de rapidité (80 % d'usagers insatisfaits) mais qu'elle ne commette pas d'erreurs judiciaires (58 % d'usagers insatisfaits).

EMPLOI, ÉDUCATION ET SANTÉ PUBLIQUE RESTENT LES TROIS DOMAINES OÙ LES ATTENTES DES FRANÇAIS SONT LES PLUS FORTES.

plus de Français estiment que l'emploi doit être l'objet de toutes les attentions (56 % contre 49 %). Un service public particulièrement mis à l'index avec 81 % d'insatisfaction dans l'opinion qui progresse de 3 points par rapport au précédent baromètre. « *Le gouvernement a mis une forte pression sur ce sujet, qui a suscité encore plus d'attentes chez les usagers, alors que les résultats se font attendre* », souligne Gaël Sliman, directeur adjoint de BVA Opinion.

Payer pour la santé. En ce qui concerne la santé publique, les Français affichent un niveau de satisfaction toujours élevé. La santé publique et la Sécurité sociale sont jugées positivement par leurs usagers (82 % et 85 %), surtout quand on regarde le niveau de satisfaction par rapport au niveau de satisfaction attendu (75 et 72 %). À l'inverse de l'emploi, les indicateurs sont bons. « *Ils témoignent de l'attachement des Français et des usagers à leur système de santé. Ils sont prêts à payer le prix pour qu'il soit préservé, même si cela coûte cher. La peur que l'on touche à ce bien, considéré comme le plus pré-*

cieux et qu'il soit sacrifié sur l'autel d'un système à l'anglo-saxonne est très présente », précise Gaël Sliman. Un autre élément milite en faveur de cette opinion favorable. Les usagers qui répondent sont sous l'effet de la reconnaissance. On les a soignés. Les résultats sont probants. À la différence de l'emploi où l'on ne voit pas de résultat tangible.

Concernant l'éducation, deuxième plus gros poste de dépenses en services publics, les Français restent très partagés (49 % de satisfaits) sur les services rendus. Mais les usagers (parents et élèves) sont en majorité satisfaits (80 %). En six mois, un mouvement de balancier s'est opéré. Les parents d'élèves qui lors de la dernière enquête mettaient en exergue le retour aux fondamentaux (communiquer un savoir, fournir des connaissances...) sont aujourd'hui plus pragmatiques. La préoccupation de l'emploi les conduit à privilégier la bonne orientation scolaire. Ils se rapprochent du point de vue de leurs enfants. Toutefois, sur ce point,

Faire des économies. Mais malgré de fortes attentes, les Français ont présent à l'esprit la nécessité de faire des économies : 90 % estiment qu'il est possible d'améliorer la qualité des prestations sans augmenter les impôts. Mais entre privilégier la qualité des prestations ou une baisse des impôts, 55 % choisissent la deuxième option. La performance des services compte de plus en plus dans la façon dont les usagers appréhendent les services publics, en cela ils endossent les habits des clients.

Yan de Kerouguen et Estelle Leroy

(1) Enquête réalisée à travers 4.022 entretiens, entre le 23 septembre et le 8 octobre, auprès d'un échantillon représentatif. Retrouver l'intégralité sur l'enquête : sur www.latribune.fr. (2) Les citoyens qui souhaitent s'exprimer sur les services publics et faire des propositions concrètes pourront le faire sur le site www.delouvrier.org, l'institut restituera publiquement les propositions formulées. Le premier domaine traité sera l'action des agences d'aide à l'emploi et ce jusqu'au 23 novembre.

focus LE COÛT DU SERVICE

La notion de performance rebat les cartes

■ Comment les usagers perçoivent-ils le coût du service à la collectivité ? Comment se positionnent-ils par rapport à une augmentation des impôts pour améliorer la qualité ? La réponse à cette question laisse apparaître une nouvelle hiérarchie entre services publics.

Ainsi, la santé publique et l'Éducation nationale sont en bonne position. La première est estimée ne pas coûter trop cher à la collectivité. Ainsi 40 % des Français seraient prêts à payer plus d'impôts pour améliorer sa qualité. L'Éducation nationale est également jugée performante : un tiers des Français seraient prêts à accepter une hausse de leurs impôts pour un meilleur service.

Il n'en est rien pour la Sécurité sociale et les services fiscaux. Pour la première, considérée par 43 %

des usagers comme trop coûteuse, peu de Français sont favorables à une augmentation des investissements. Et la fiscalité est jugée coûter trop cher par 50 % des usagers. Lanternes rouges, en termes de rapport satisfaction/coûts : l'emploi et la justice. Leurs usagers estiment qu'un investissement accru de l'État ne serait pas souhaitable. Près de la moitié estiment que ces services

coûtent trop cher à la collectivité, et les trois quarts ne sont pas prêts à payer plus. « *Les Français attendent des transformations structurelles pour que cela fonctionne mieux avant d'être prêts à investir* », explique Gaël Sliman, directeur adjoint de BVA Opinion. Enfin, la police est perçue à un niveau de satisfaction honorable et comme ne coûtant pas trop cher à la collectivité. E. L.

► PERCEPTION DU RAPPORT « QUALITÉ-COÛT »

	Emploi	Éducation nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité
USAGERS ESTIMANT QUE LE SERVICE COÛTE TROP CHER À LA SOCIÉTÉ	43 %	32 %	30 %	49 %	29 %	49 %	50 %
USAGERS PRÊTS À ACCEPTER UNE AUGMENTATION DES IMPÔTS POUR AMÉLIORER LE SERVICE	25 %	34 %	40 %	16 %	23 %	27 %	8 %

Source : BVA-Institut Paul Delouvrier.

Le point noir de l'emploi

L'emploi est un des services publics les plus décriés. L'insatisfaction des usagers reste écrasante. Ils sont encore plus nombreux qu'il y a six mois à avoir une mauvaise opinion (de 78 % à 81 %). Au regard des attentes principales, les services de l'emploi (ANPE, Assedic ou Afp) sont toujours aussi mal jugés par les 17 % d'usagers directs (sur le total des Français) de ces agences. Accusant une baisse de 4 points (47 % contre 51 % en avril), les structures publiques d'aide à l'emploi basculent même dans l'insatisfaction pour la première fois. Les mécontents invoquent d'abord le manque d'efficacité de l'aide des agences (47 %) qui ne produisent que peu de résultats, bien avant le manque de compétence (10 %) et les problèmes d'attente ou de délais (6 %). En second, ils mentionnent les difficultés qu'ont les personnels à orienter, à conseiller ou à accueillir de manière personnalisée. Au manque d'écoute et de suivi des actions menées s'ajoute la difficulté qu'ont les agents de l'emploi à s'adapter aux personnes ayant un parcours atypique. En troisième lieu, ils évoquent le manque d'offres et la rigidité administrative qui occasionnent des démarches complexes et beaucoup de demandes de documents. En outre, les usagers sont 43 % à trouver que, par rapport à la qualité de la prestation rendue, le service coûte trop cher à la collectivité (voir ci contre). Ce bilan peu flatteur pour le gouvernement l'est d'autant plus que l'emploi est non seulement au premier rang des priorités des Français mais aussi affiché comme première priorité du gouvernement. Ainsi, pour l'heure, les bons résultats des statistiques des demandeurs d'emploi depuis cinq mois demeurent-ils sans effet sur les usagers, à moins que cela ne renforce encore leur impatience à trouver du travail.

Y. de K.