

Opinion  
Juin 2006

**Bva**

## Baromètre « Usagers des services publics »

Ce sondage est réalisé pour le ministère de l'économie



Présenté au Ministère de l'Économie à l'occasion des Trophées de la modernisation de l'État le mercredi 21 juin 2006

**LEVÉE D'EMBARGO LE MERCREDI 21 JUIN 2006 – 13 HEURES**

Contact BVA : Gaël Sliman – Directeur adjoint du département Opinion

Tél. : 01.71.16.88.74

**Bva**



S753



# BAROMETRE « USAGERS DES SERVICES PUBLICS »

21 juin 2006

*Contacts : BVA OPINION, 01 71 16 88 74  
Gaël SLIMAN, Directeur du département Institutionnel  
Bérengère GALL, Chef de groupe*

**Bva**

# CONTEXTE ET OBJECTIFS

- Dans le cadre de la modernisation de l'État, le Ministère de l'Économie et des Finances souhaite se doter d'un indicateur d'image et de satisfaction de 4 services publics en particulier :
  - *L'ANPE*
  - *La sécurité sociale, la CPAM*
  - *Les centres des impôts, les perceptions des impôts et le trésor public*
  - *La préfecture et les sous-préfectures*
  
- Cette étude barométrique annuelle aura pour but :
  - *d'appréhender l'image et l'opinion des services publics aussi bien auprès du Grand Public qu'auprès des usagers des services publics*
  - *de mesurer la satisfaction des usagers de chaque service public*
  - *d'établir des comparaisons entre les services publics*
  - *d'analyser les évolutions de perception dans le temps.*

# METHODOLOGIE

- L'Institut BVA a réalisé une enquête par téléphone auprès d'un échantillon représentatif de la population française, âgée de 18 ans et plus : 2009 personnes ont été interrogées.
- Au sein de cet échantillon, BVA a interrogé :
  - 216 usagers de l'ANPE
  - 924 usagers de la sécurité sociale, de la CPAM
  - 936 usagers des centres des impôts, des perceptions des impôts ou du trésor public
  - 436 usagers des préfectures.
- Afin d'obtenir des résultats significatifs concernant l'ANPE et les préfectures, un sur-échantillon d'usagers a été interrogé comprenant 386 usagers de l'ANPE et 400 usagers des préfectures ou sous-préfectures.

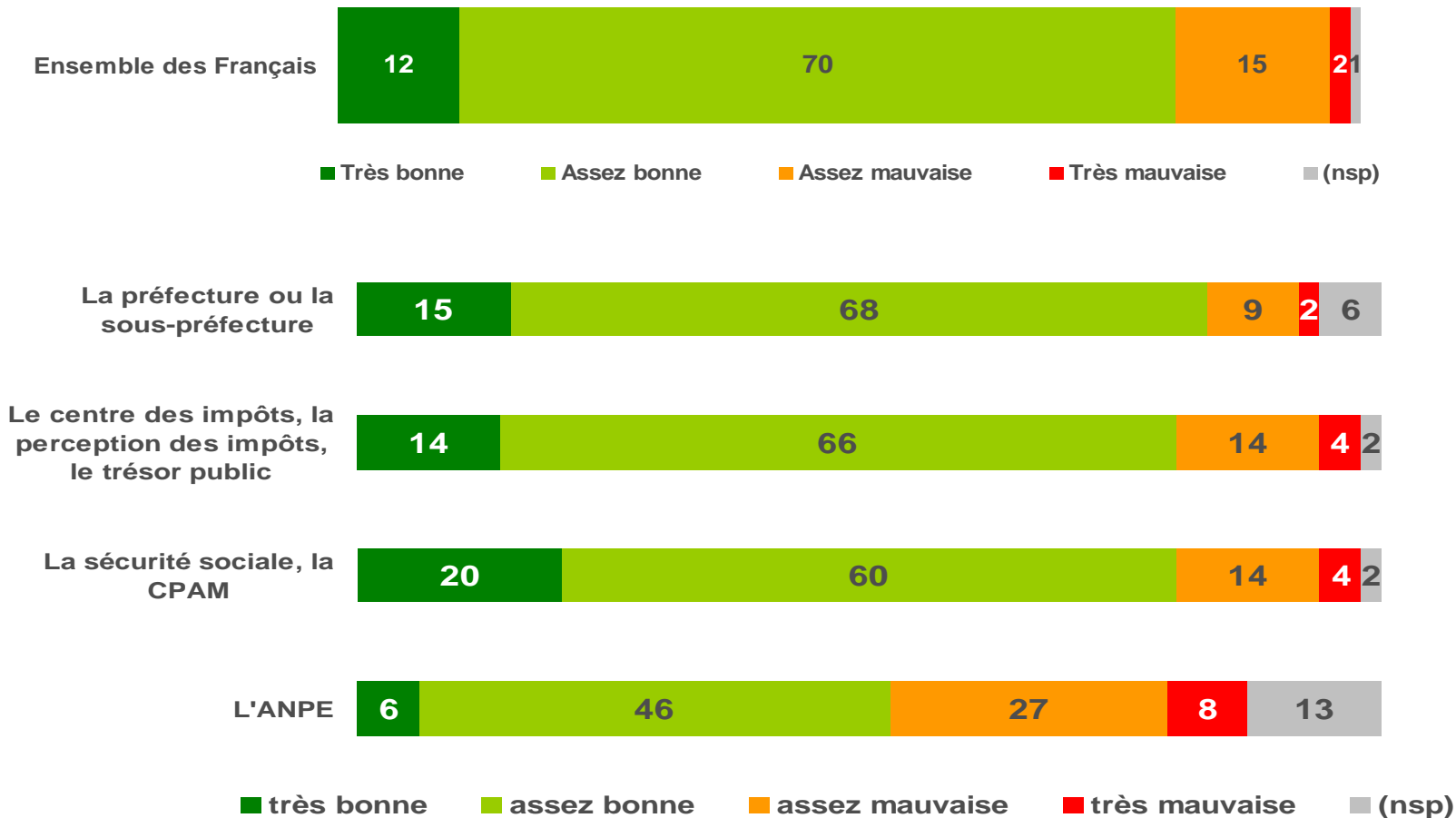
- Au final, 2729 interviews ont été réalisées du 27 février au 11 mars 2006, parmi lesquelles :
  - 602 usagers de l'ANPE,
  - 924 usagers de la sécurité sociale, de la CPAM
  - 936 usagers des centres des impôts, des perceptions des impôts ou du trésor public
  - 836 usagers des préfectures

# RESULTATS D'ENSEMBLE

# I – LES FRANÇAIS ET LES SERVICES PUBLICS

# Image des services publics français

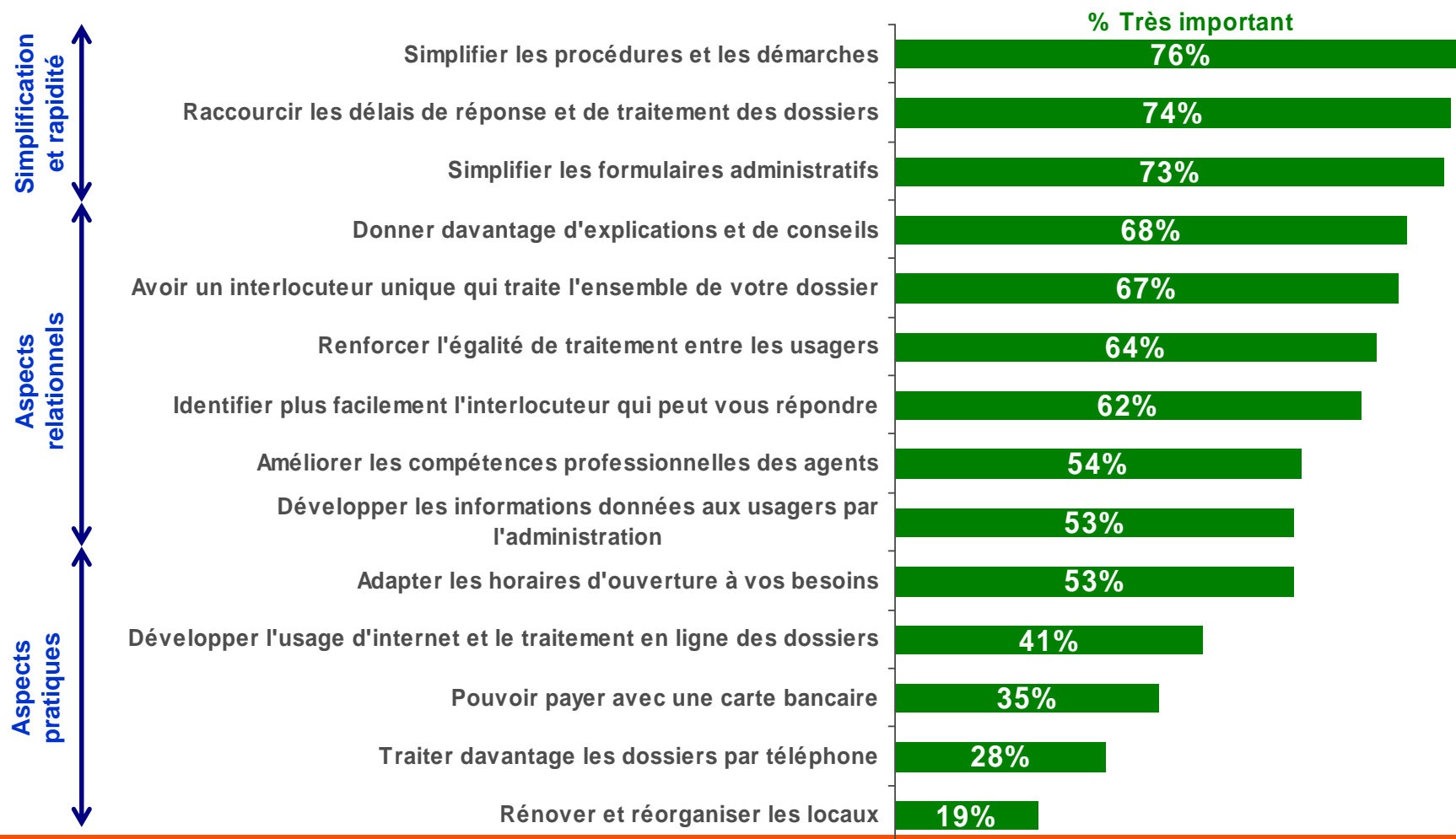
- Q24. Et globalement, avez-vous une très bonne image, assez bonne image, assez mauvaise ou une très mauvaise image des services publics français ?



# Attentes concernant l'amélioration des relations avec les usagers

- Q8. Pour améliorer les relations entre les services publics et les usagers comme vous, dites-moi pour chacune des mesures suivantes, si elle est très, assez, peu ou pas du tout importante pour vous.

Base : Aux personnes ayant eu au moins un contact avec un des quatre services publics (1467)





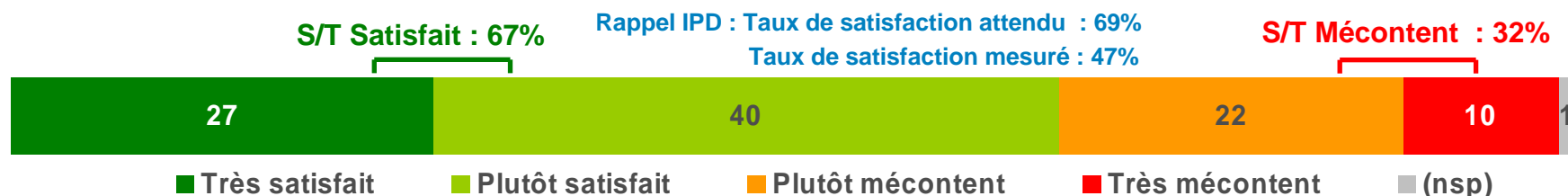
## II – LES USAGERS DES SERVICES PUBLICS

## II-1 – L'ANPE

# Satisfaction du dernier contact avec l'ANPE

- Q19. Lors de ce dernier contact, avez-vous été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de la solution apportée à votre demande ou à votre problème ?

Base : Usagers ayant contactés l'ANPE (488)



## Raisons de satisfaction

### S/T Satisfaction vis-à-vis de la réponse obtenue.....66%

A répondu à ma demande, a résolu mon problème.....	31%
La rapidité de la réponse donnée, du traitement de la demande.....	22%
Clarté des réponses, explications claires.....	11%
La qualité des informations fournies.....	10%

### S/T Satisfaction vis-à-vis de l'interlocuteur..... 44%

Bon accueil, courtoisie et amabilité de l'interlocuteur.....	24%
L'interlocuteur m'a aidé dans ma démarche, bien orienté, bien encadré.....	12%
Compétence, professionnalisme de l'interlocuteur.....	10%
Interlocuteur à l'écoute, prise en compte de ma situation.....	9%

### S/T Satisfaction par rapport à l'organisation.....9%

La simplicité de la démarche.....	4%
Pas d'attente aux guichets.....	3%
L'efficacité de leur travail.....	3%
Tout s'est bien passé, aucun problème.....	6%

## Raisons de mécontentement

### S/T Insatisfaction vis-à-vis de la réponse obtenue...66%

Ne répondent pas à mes demandes, problème non résolu.....	25%
Aucune proposition d'emploi, de formation.....	21%
Aucune offre d'emploi ne correspond à mon profil, ma formation.....	16%
Les informations fournies sont erronées, incomplètes.....	8%
Manque de clarté, explications non compréhensibles, formulations compliquées.....	3%

### S/T Critiques relatives à l'interlocuteur.....33%

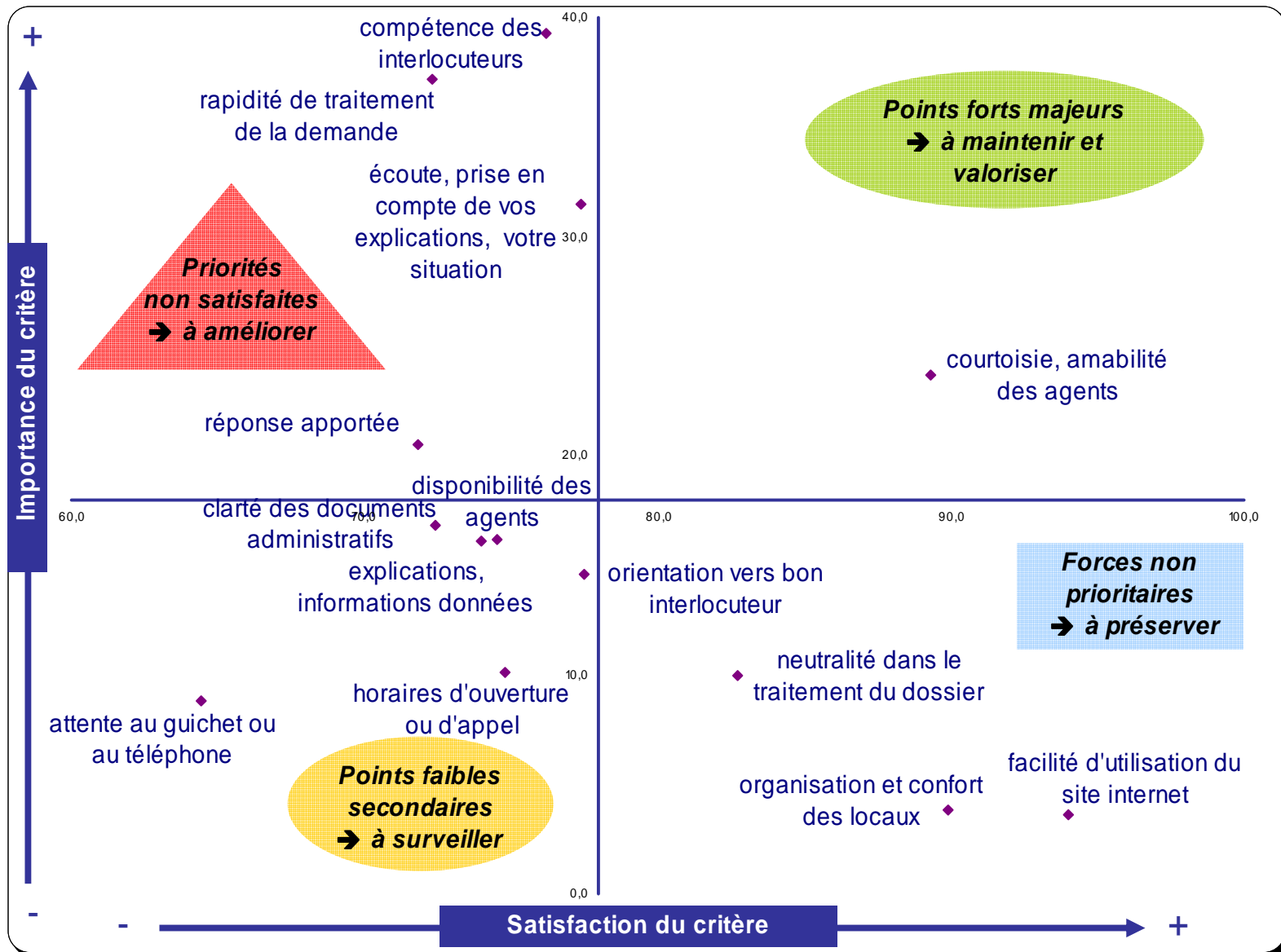
Interlocuteur n'est pas à l'écoute, peu d'investissement des agents.....	15%
Incompétence des agents.....	13%
Accueil désagréable, manque d'amabilité, contact froid.....	9%
Manque de personnel.....	5%

### S/T Critiques à l'égard de l'organisation.....26%

Lenteur dans le traitement des dossiers, longs délais de réponse.....	9%
Trop d'attente au guichet.....	8%
On est mal orienté entre plusieurs services.....	6%
Pas de suivi des dossiers, interlocuteurs différents.....	4%

Total supérieur à 100% car plusieurs réponses possibles

# Bilan de satisfaction des usagers de l'ANPE



## II-2 – LA SECURITE SOCIALE, LA CPAM

# Satisfaction du dernier contact avec la sécurité sociale

- Q19. Lors de ce dernier contact, avez-vous été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de la solution apportée à votre demande ou à votre problème ?

Base : Usagers ayant contactés la sécurité sociale (706)

Rappel IPD : Taux de satisfaction attendu : 72%  
Taux de satisfaction mesuré : 83%

S/T Satisfait : 85%

S/T Mécontent : 14%



■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt mécontent ■ Très mécontent ■ (nsp)

## Raisons de satisfaction

### S/T Satisfaction vis-à-vis de la réponse obtenue.....79%

La rapidité de la réponse donnée, du traitement de la demande..... 42%  
A répondu à ma demande, a résolu mon problème..... 31%  
Clarté des réponses, explications claires..... 14%  
La qualité des informations fournies..... 10%

### S/T Satisfaction vis-à-vis de l'interlocuteur..... 33%

Bon accueil, courtoisie et amabilité de l'interlocuteur..... 22%  
Compétence, professionnalisme de l'interlocuteur..... 7%  
Interlocuteur à l'écoute, prise en compte de ma situation..... 5%  
L'interlocuteur m'a aidé dans ma démarche, bien orienté, bien encadré.....3%

### S/T Satisfaction par rapport à l'organisation..... 11%

Pas d'attente aux guichets..... 4%  
La simplicité de la démarche..... 3%  
L'efficacité de leur travail..... 3%  
  
Tout s'est bien passé, aucun problème..... 8%

## Raisons de mécontentement

### S/T Critiques à l'égard de l'organisation.....57%

Lenteur dans le traitement des dossiers, longs délais de réponse.....22%  
Trop de déplacements, déplacements inutiles..... 9%  
Pas de suivi des dossiers, interlocuteurs différents..... 8%  
Perte de dossiers, de documents.....7%  
Prise en charge très faible, diminutions de certains droits..... 7%  
Trop d'attente au guichet..... 5%

### S/T Insatisfaction vis-à-vis de la réponse obtenue...42%

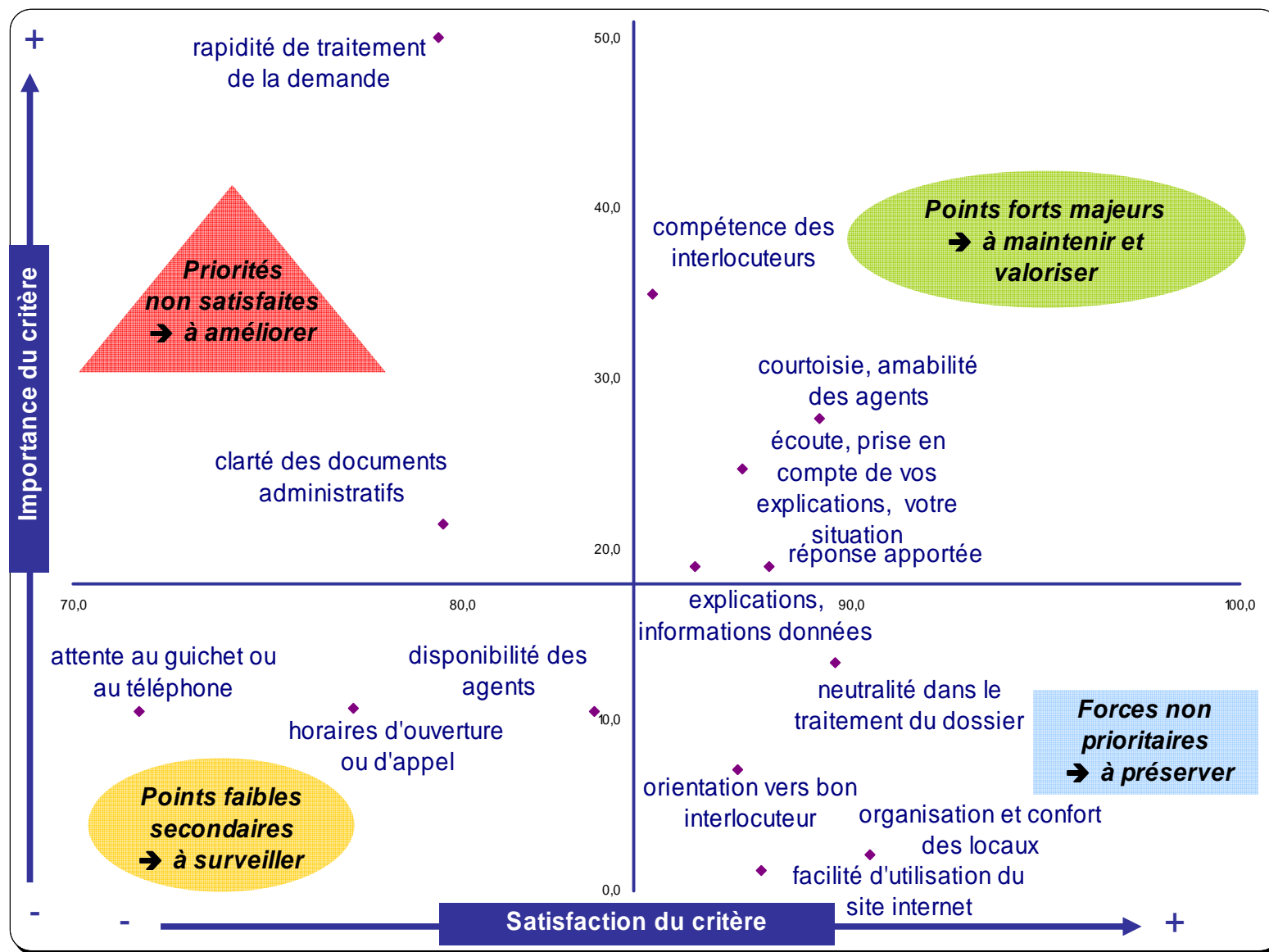
Ne répondent pas à mes demandes, problème non résolu..... 27%  
Les informations fournies sont erronées, incomplètes..... 8%  
Manque de clarté, explications non compréhensibles, formulations compliquées..... 6%

### S/T Critiques relatives à l'interlocuteur.....26%

Incompétence des agents..... 9%  
Interlocuteur n'est pas à l'écoute, peu d'investissement des agents..... 8%  
Accueil désagréable, manque d'amabilité, contact froid..... 7%

Total supérieur à 100% car plusieurs réponses possibles

# Bilan de satisfaction des usagers de le sécurité sociale



## II-3 – LES IMPOTS



# Satisfaction du dernier contact avec les impôts

- Q19. Lors de ce dernier contact, avez-vous été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de la solution apportée à votre demande ou à votre problème ?

Base : Usagers ayant contactés les impôts (672)

Rappel IPD : Taux de satisfaction attendu : 67%  
Taux de satisfaction mesuré : 81%

S/T Satisfait : 82%

S/T Mécontent : 16%



■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt mécontent ■ Très mécontent ■ (nsp)

## Raisons de satisfaction

### S/T Satisfaction vis-à-vis de la réponse obtenue.....77%

A répondu à ma demande, a résolu mon problème.....	34%
La rapidité de la réponse donnée, du traitement de la demande.....	28%
Clarté des réponses, explications claires.....	14%
La qualité des informations fournies.....	10%
Ont reconnu leurs erreurs, ont rectifié leurs erreurs.....	5%

### S/T Satisfaction vis-à-vis de l'interlocuteur..... 34%

Bon accueil, courtoisie et amabilité de l'interlocuteur.....	21%
Interlocuteur à l'écoute, prise en compte de ma situation.....	8%
Compétence, professionnalisme de l'interlocuteur.....	6%
L'interlocuteur m'a aidé dans ma démarche, bien orienté, bien encadré.....	5%

### S/T Satisfaction par rapport à l'organisation..... 12%

La simplicité de la démarche.....	6%
Pas d'attente aux guichets.....	4%
L'efficacité de leur travail.....	2%

Tout s'est bien passé, aucun problème..... 6%

## Raisons de mécontentement

### S/T Insatisfaction vis-à-vis de la réponse obtenue...52%

Ne répondent pas à mes demandes, problème non résolu.....	37%
Les informations fournies sont erronées, incomplètes.....	9%
Manque de clarté, explications non compréhensibles, formulations compliquées.....	7%

### S/T Critiques relatives à l'interlocuteur.....39%

Accueil désagréable, manque d'amabilité, contact froid.....	16%
Interlocuteur n'est pas à l'écoute, peu d'investissement des agents.....	15%
Incompétence des agents.....	11%

### S/T Critiques à l'égard de l'organisation.....31%

Lenteur dans le traitement des dossiers, longs délais de réponse.....	9%
On est mal orienté entre plusieurs services.....	6%
Trop d'attente au guichet.....	4%
Pas de suivi des dossiers, interlocuteurs différents.....	4%
Problèmes pour joindre le personnel.....	4%

Total supérieur à 100% car plusieurs réponses possibles

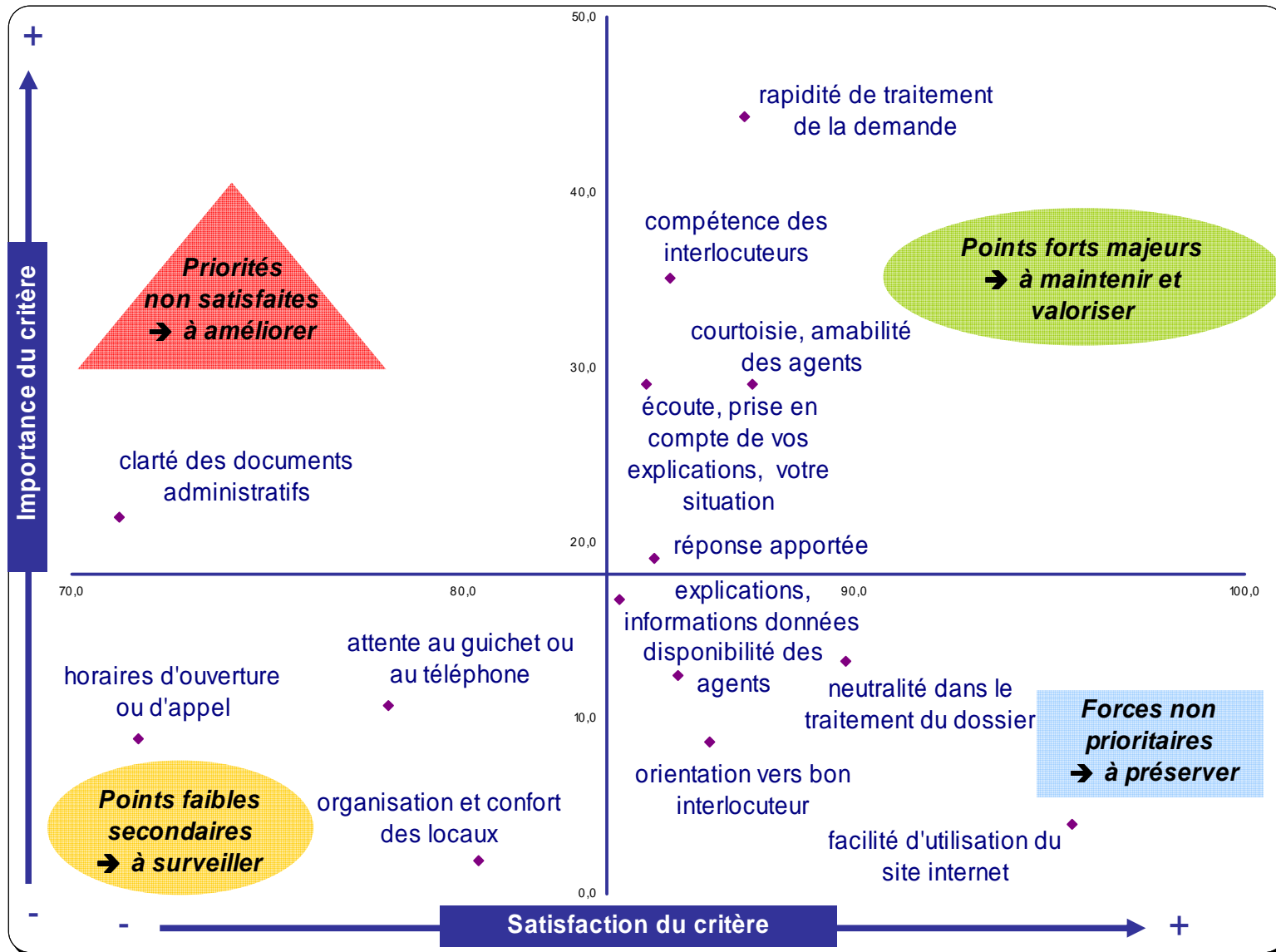
Bva opinion

31 mars 2006

17



# Bilan de satisfaction des usagers des impôts

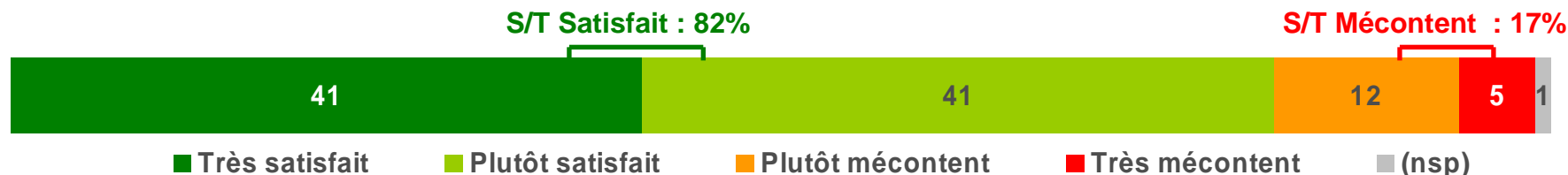


## II-4 – LA PREFECTURE

# Satisfaction du dernier contact avec la préfecture

- Q19. Lors de ce dernier contact, avez-vous été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de la solution apportée à votre demande ou à votre problème ?

Base : Usagers ayant contactés la préfecture (767)



## Raisons de satisfaction

### S/T Satisfaction vis-à-vis de la réponse obtenue.....74%

La rapidité de la réponse donnée, du traitement de la demande.....	52%
A répondu à ma demande, a résolu mon problème.....	20%
Clarté des réponses, explications claires.....	7%
La qualité des informations fournies.....	6%

### S/T Satisfaction vis-à-vis de l'interlocuteur..... 32%

Bon accueil, courtoisie et amabilité de l'interlocuteur.....	24%
Compétence, professionnalisme de l'interlocuteur.....	6%
L'interlocuteur m'a aidé dans ma démarche, bien orienté, bien encadré.....	4%
Interlocuteur à l'écoute, prise en compte de ma situation.....	3%

### S/T Satisfaction par rapport à l'organisation.....20%

Pas d'attente aux guichets.....	13%
La simplicité de la démarche.....	5%
L'efficacité de leur travail.....	3%
Tout s'est bien passé, aucun problème.....	8%

## Raisons de mécontentement

### S/T Critiques à l'égard de l'organisation.....69%

Trop d'attente au guichet.....	41%
Lenteur dans le traitement des dossiers, longs délais de réponse.....	13%
Trop de déplacements, déplacements inutiles.....	13%
Horaires d'ouverture mal adaptés.....	6%
Démarches complexes, pas de souplesse.....	4%

### S/T Insatisfaction vis-à-vis de la réponse obtenue...33%

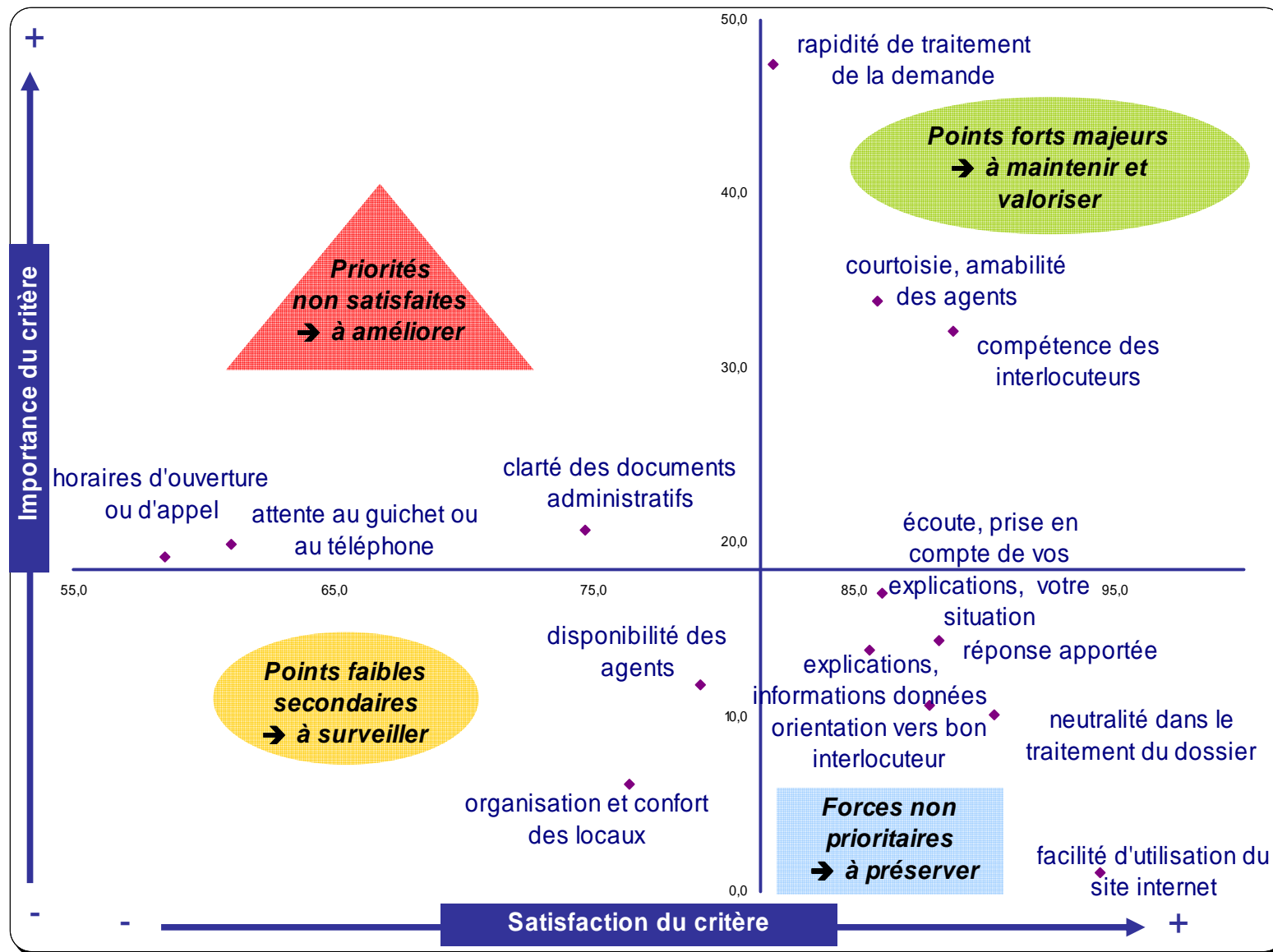
Ne répondent pas à mes demandes, problème non résolu.....	20%
Les informations fournies sont erronées, incomplètes.....	14%

### S/T Critiques relatives à l'interlocuteur.....30%

Accueil désagréable, manque d'amabilité, contact froid.....	14%
Incompétence des agents.....	11%
Manque de personnel.....	5%

Total supérieur à 100% car plusieurs réponses possibles

# Bilan de satisfaction des usagers de la préfecture

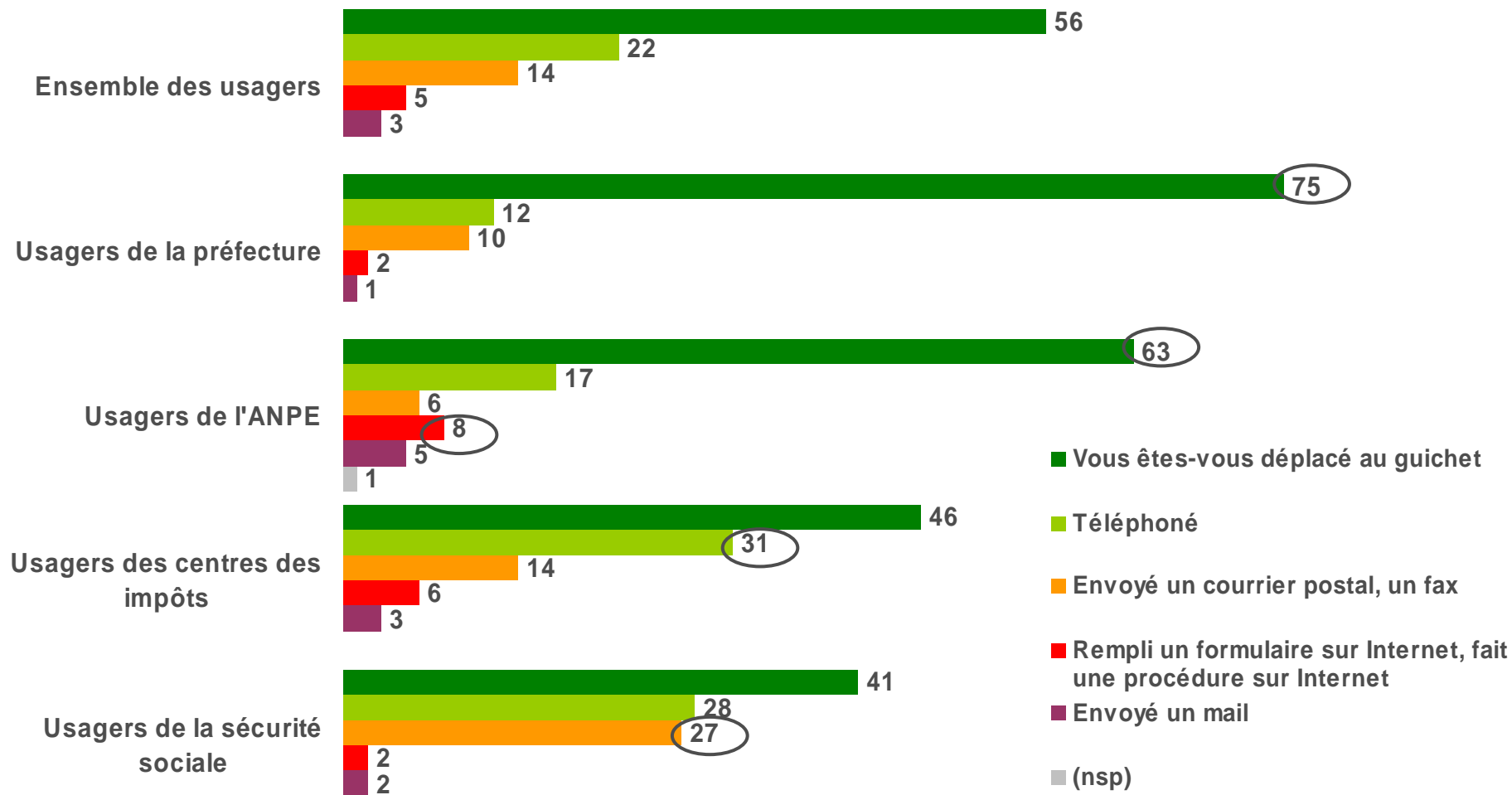


## II-5 – ANALYSE COMPARATIVE

# Mode de contact du dernier contact

■ Q16. Pour ce dernier contact, avez-vous...

Base : Usagers ayant contactés le service concerné



# Satisfaction de la solution apportée à la demande lors du dernier contact

- Q19. Lors de ce dernier contact, avez-vous été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent, très mécontent de la solution apportée à votre demande ou à votre problème ?  
Base : Usagers ayant contactés le service concerné

S/T Satisfait S/T Mécontent

