

BAROMETRE **Bva / L'INSTITUT PAUL DELOUVRIER
LE BAROMETRE DES SERVICES PUBLICS**

*«LES SERVICES PUBLICS
VUS PAR LEURS USAGERS»*

- SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DU BAROMÈTRE -

Ce sondage est réalisé en collaboration avec  et 

Diffusé sur  le mercredi 13 avril 2005.
dans le « 7/9 » de Stéphane Paoli

Publié dans dans  le mercredi 13 avril 2005.

LEVÉE D'EMBARGO LE MERCREDI 13 AVRIL 2005 - 09 HEURES

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>

I - METHODOLOGIE

Au global 3022 entretiens ont été réalisés par téléphone auprès des Français entre le 17 mars et le 02 avril 2005.

Des échantillons d'usagers ont été constitués pour chacun des services publics considérés par les Français comme les plus importants :

- 340 usagers des agences d'aide au retour à l'emploi
- 665 usagers de l'éducation nationale
- 480 usagers des établissements de santé publique
- 474 usagers des établissements de sécurité sociale
- 636 usagers de la police et de la gendarmerie
- 250 usagers du système judiciaire
- 335 usagers des services fiscaux

La taille conséquente de chacun des échantillons garantit une totale fiabilité des résultats.

Ces échantillons sont représentatifs de la population française en termes de:

- sexe,
- âge,
- profession,
- catégorie d'habitation et région d'habitation.

II - SYNTHÈSE

L'ambition de ce baromètre BVA - Institut Paul Delouvrier, réalisé en partenariat avec France Inter et La Tribune est de mettre en place un indicateur de la performance des services publics à caractère non commercial d'un type nouveau en consultant les citoyens.

Cette édition est la deuxième de notre baromètre semestriel ; la première avait été conduite en juillet 2004 dernier. Le baromètre porte sur la perception de ceux qui sont en contact effectif avec ces services publics : les Français dans leur ensemble, et surtout, les usagers des services concernés.

Le principe de fonctionnement du baromètre est le suivant :

- Premièrement, choisir les services publics les plus intéressants à suivre en retenant ceux que les Français jugent eux-mêmes prioritaires, et à condition bien entendu qu'il soit possible d'identifier rigoureusement des usagers de ces dits services (cette contrainte logique nous a empêché d'investiguer les usagers de l'environnement et du logement).
- Dans un second temps repérer qui et combien sont les usagers de ces services publics.
- Enfin, une batterie à la fois synthétique et systématique d'indicateurs nous permet de prendre en compte la satisfaction de ces usagers en repérant à la fois leur satisfaction globale, leurs motifs d'insatisfaction, leur perception du rapport qualité-prix offert par ce service et surtout leur satisfaction concernant leur principale attente.

Il ressort de l'analyse de cette seconde vague de notre baromètre quelques enseignements majeurs :

1 - L'attachement des Français à leurs services publics s'est fortement accru cette année

Les priorités des Français sont globalement les mêmes qu'en 2004, tandis que leur attachement aux services publics s'est considérablement renforcé.

Parmi les grands domaines d'intervention de l'Etat, l'emploi est la première priorité (49% des citations) des Français mais il est aussi perçu comme le domaine le moins performant (22% de bonnes opinions). Inversement, la santé et la sécurité sociale sont plébiscitées, étant à la fois prioritaires (3ème et 4ème domaines cités) et jugées très positivement (respectivement 70% et 64% de bonnes opinions).

La sécurité continue de baisser en tant que priorité (1ère préoccupation en 2002, elle n'est plus que la 5ème aujourd'hui et a perdu 12 points en 9 mois), sans doute car l'action de l'Etat est jugée très satisfaisante (77%) en la matière. A l'inverse, l'Education devient une préoccupation majeure et bénéficie d'une image plus mitigée (50% de bonnes opinions en progrès de " seulement " 3 points par rapport à juin 2004 alors que tous les autres services publics ont progressé de 12 points en moyenne).

Plus globalement, l'image de l'ensemble des services publics a très fortement progressé en moins d'un an (12 points) dans un contexte de forte impopularité du gouvernement¹ et d'inquiétudes sur l'avenir de ces services suscitées à la fois par les réformes en cours et par les polémiques liées à la campagne du référendum (principe de libre concurrence, directive Bolkestein, etc.).

Cette forte progression de l'image de ces services publics s'explique vraisemblablement plus par une crainte de les voir " sacrifiés " par le gouvernement, plutôt que par un réel sentiment d'amélioration de leur performance (celle-ci évolue en effet très peu auprès des usagers effectifs) :

- D'une part les premiers services publics auxquels pensent spontanément les Français sont avant tout des services en pleine mutation : des entreprises publiques en voie de privatisation (EDF) ou se réformant fortement (La Poste, la SNCF) ainsi que les deux services de l'Etat central (hôpitaux et écoles) dont les réformes provoquent en ce moment même manifestations et grèves.
- D'autre part, lorsque l'on demande aux Français les raisons de leur mécontentement sur un service, ils mettent davantage en avant l'action du gouvernement sur ce service plutôt qu'ils ne fustigent sa performance intrinsèque.

¹31% des Français ont une bonne opinion de Jean-Pierre Raffarin, contre 62% une mauvaise selon le dernier baromètre BVA - L'Express réalisé du 07 au 09 mars 2005.

Ainsi, en ce qui concerne la sécurité sociale, les critiques portant sur la réforme de l'assurance maladie sont presque aussi nombreuses (29%) que celles portant sur la mauvaise gestion de la sécurité sociale (31%).

2 - Les usagers ont une opinion très contrastée de leurs services publics

Si les usagers des principaux services publics retenus dans l'enquête sont tous majoritairement satisfaits, il existe de très fortes disparités entre services publics.

Les usagers des 7 services publics investigués sont toujours très majoritairement satisfaits : le niveau moyen de satisfaction dépasse les 70% et se situe ainsi 15 points au dessus de la cote d'image (pourtant en net progrès) observée auprès des Français dans leur ensemble.

Naturellement, ce niveau moyen masque de fortes disparités entre, d'une part, la santé et la sécurité sociale, tous deux jugés très positivement (85% de satisfaits) et, d'autre part, l'emploi et la justice au bilan nettement plus mitigé (51% de satisfaits).

Mais la satisfaction globale n'est pas tout. L'un des objectifs de notre étude étant de comparer la performance relative de chacun de ces services - tout au moins au regard de la perception qu'en ont leurs usagers - nous avons intégré d'autres indicateurs afin de proposer un bilan typologique complet :

- Nous avons tout d'abord mis au point un indicateur original pour situer la performance des services par rapport à un seuil de référence de satisfaction attendu (que les usagers et les Français nous ont eux-mêmes communiqués);
- Pour chacun des services, les usagers ont ensuite été invités à définir leur attente prioritaire et à indiquer le niveau de leur satisfaction à propos de celle-ci ;
- Enfin, pour évaluer l'adéquation des moyens mis en œuvre au niveau de cette satisfaction, nous avons mesuré l'opinion des interviewés sur le rapport qualité-prix.

Passés au prisme de ce faisceau d'indicateurs, nous avons pu classer les 7 services publics au regard de leur performance perçue par les usagers.

Il en ressort 3 groupes de services publics² :

a. Les domaines satisfaisants :

La santé et la sécurité sociale.

Les usagers de ces deux services publics sont à la fois très nombreux à se déclarer globalement satisfaits (85% pour chacun de ces services), et satisfaits sur leur attente prioritaire (respectivement 85% et 66%).

Les usagers se montrent ainsi encore plus satisfaits que les Français en général (85% et 85%, vs 70% et 64%) à l'égard de ces deux services publics jugés par ailleurs éminemment importants (3ème et 4ème priorités de l'action de l'Etat).

Ces deux services ont connu en outre une évolution positive depuis ces 9 derniers mois, alors même qu'ils recueillaient déjà une forte satisfaction en 2004 : la proportion des usagers globalement satisfaits de la sécurité sociale a progressé de 4 points (de 81% à 85%), celle des usagers satisfaits sur leur attente prioritaire en ce qui concerne la santé à progressé de 5 points (de 80% à 85%).

Enfin et surtout, ces deux services se situent très nettement au-dessus de leur niveau de " performance attendue " : la satisfaction globale de la santé se situe 10 points au dessus de ce niveau (85% vs 75%), celle de la sécurité sociale 13 points au dessus (85% vs 72%).

Pour compléter ce bilan, il ressort de l'analyse des attentes prioritaires que les usagers de ces deux services sont relativement indifférents aux coûts (dernière des attentes pour les deux services).

²Cette caractérisation en trois groupes est assez bien résumée par le graphique p.8. Attention, cette représentation graphique n'est pas une typologie au sens statistique, mais un mapping sur deux indicateurs majeurs : la satisfaction sur l'attente principale (comparée à la moyenne) et la satisfaction globale (comparée au niveau " attendu ").

b. Les domaines à améliorer :

La fiscalité, l'éducation, la police

Ce groupe médian est en réalité assez polymorphe : il comporte à la fois des services publics souvent très bien notés par leurs usagers mais pâtissant de défaillances sur au moins l'un des indicateurs pris en compte (c'est le cas de l'éducation, et surtout de la fiscalité), ainsi qu'un service public (la police et la gendarmerie) qui obtient un score moyen sur tous les indicateurs retenus.

Le cas de la police et de la gendarmerie est ainsi assez simple : les bons niveaux de satisfaction observés (69% au global, 57% sur l'enjeu prioritaire) se situent tous dans la moyenne de ceux observés pour l'ensemble des 7 services publics. Les écarts de niveau entre le niveau de " performance attendue " et le niveau de satisfaction observé sont eux aussi conformes à l'écart moyen observé pour l'ensemble des 7 services publics. Notons tout de même que si la proportion d'usagers mécontents reste minoritaire (29%), la première raison - et de loin, pour 49% des interviewés - de leur mécontentement concerne directement le mauvais comportement des policiers (abus de pouvoir et agressivité avec les citoyens honnêtes, laxisme avec les coupables).

Le bilan pour l'éducation et la fiscalité est plus complexe : tous deux très " bien notés " souffrent d'un déficit sur un seul des indicateurs de performance retenus.

- Pour l'éducation, il s'agit de la satisfaction sur l'enjeu prioritaire (seulement 49%) - en particulier, le retour à des valeurs " classiques " (communiquer un savoir (26%) et inculquer une discipline (18%)), chers à la réforme Fillon ainsi qu'au rapport Thélot. Cet aspect est ainsi jugé encore plus indispensable (44% contre 33%) que l'objectif pragmatique de bien orienter les élèves (24%) et de favoriser leur insertion professionnelle (9%).
- Pour la fiscalité, dont les niveaux de satisfaction sont en tous points comparables à ceux du groupe des " satisfaisants ", le seul point faible est très net (16 points de moins que le niveau de satisfaction globale) et s'observe sur la perception du rapport qualité-prix (c'est le seul service public nettement moins bien jugé de

ce point de vue qu'au niveau de la satisfaction globale).

c. Les domaines préoccupants :

L'emploi et la justice

Avec seulement un usager sur deux de satisfait et surtout, des écarts de 20 points entre ce niveau de satisfaction observé et le niveau attendu (seuil de référence de satisfaction indiqué par les Français eux-mêmes), ces deux services publics sont très sévèrement jugés par leurs usagers.

Plus qualitativement, ces mauvais résultats s'expliquent par le fait que les usagers considèrent que ces deux services ne parviennent finalement pas à remplir leur mission fondamentale :

- La justice est ainsi " très mal notée " (seulement 38% d'usagers satisfaits) sur les deux attentes prioritaires qui sont " sa capacité à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs " (la priorité de 29% des usagers) de même que sur " son respect des suspects et de la présomption d'innocence " (la priorité de 20% des usagers). Par ailleurs, au-delà de la critique " classique " et attendue sur la lenteur de la justice (40% lui font ce reproche), les usagers mécontents lui reprochent aussi sa partialité et son manque de neutralité (44%).
- Réciproquement, en ce qui concerne l'emploi, une majorité absolue d'usagers (54%) se déclare insatisfaite au niveau de son attente prioritaire. Les usagers des agences d'aide à l'emploi leur reprochent principalement et de plus en plus (+7 points par rapport à l'an dernier) de ne pas proposer suffisamment d'offres bien adaptées au profil des chômeurs, . Les usagers mécontents évoquent d'ailleurs spontanément une inefficacité technique de ces services et de leurs agents (57%) et ne revendiquent pas de moyens supplémentaires pour ce service public (contrairement aux usagers de l'éducation nationale par exemple).

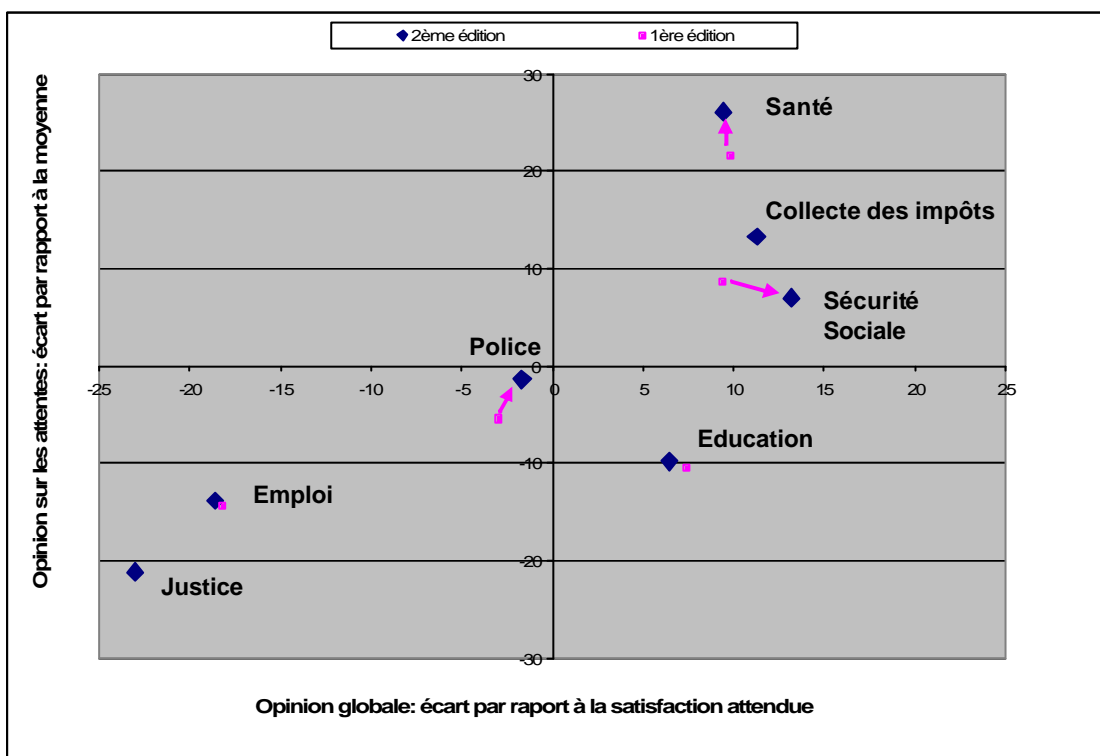
Gaël SLIMAN

Directeur adjoint de BVA OPINION

III - TABLEAUX DE SYNTHÈSE

Mapping résumant la performance des différents services publics :

**SATISFACTION SUR L'ATTENTE PRINCIPALE COMPARÉE À LA MOYENNE ET
SATISFACTION GLOBALE COMPARÉE AU NIVEAU " ATTENDU "**



DOMAINES D'EFFORTS PRIORITAIRES POUR LES FRANÇAIS

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité
Quels services publics doivent être l'objet d'un effort prioritaire de l'Etat ?	49%	42%	37%	25%	20%	19%	11%
<i>Rappel juil. 2004</i>	59%	36%	51%	51%	32%	21%	19%

COMPARAISON OPINION DES FRANÇAIS / SATISFACTION DES USAGERS SUR LES SERVICES PUBLICS

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité
Français : très bonne opinion et bonne opinion	22%	50%	70%	64%	77%	54%	49%
<i>Rappel juil. 2004</i>	18%	47%	42%	42%	65%	39%	29%
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits	51%	78%	85%	85%	69%	51%	78%
<i>Rappel juil. 2004</i>	51%	79%	85%	81%	69%	<i>non proposé</i>	<i>non proposé</i>
Taux de pénétration : Usagers / Français	17%	44%	48%	47%	32%	8%	33%
<i>Rappel juil. 2004</i>	20%	33%	47%	50%	28%	<i>non proposé</i>	<i>non proposé</i>

COMPARAISON
SATISFACTION GÉNÉRALE / SATISFACTION SUR L'ENJEU PRIORITAIRE

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits en général	51%	78%	85%	85%	69%	51%	78%
<i>Rappel juil. 2004</i>	51%	79%	85%	81%	69%	<i>non proposé</i>	<i>non proposé</i>
Satisfaction sur enjeu - Satisfaction générale	-6	-29	0	-19	-12	-13	-6
<i>Rappel juil. 2004</i>	-7	-31	-5	-14	-16	<i>non proposé</i>	<i>non proposé</i>
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits sur l'enjeu prioritaire attribué au service public	45%	49%	85%	66%	57%	38%	72%
<i>Rappel juil. 2004</i>	44%	48%	80%	67%	53%	<i>non proposé</i>	<i>non proposé</i>

COMPARAISON
NIVEAU DE SATISFACTION / NIVEAU DE SATISFACTION ATTENDU

	Français : S/T Bonne opinion du service	<i>Rappel juil. 2004</i>	Usagers : S/T Satisfaction globale du service	<i>Rappel juil. 2004</i>	Taux de satisfaction attendu
L'emploi, la lutte contre le chômage	22%	18%	51%	51%	69
L'éducation nationale	50%	47%	78%	79%	72
La santé publique	70%	} 42%	85%	85%	75
La sécurité sociale	64%		85%	81%	72
La police et de la gendarmerie	77%	65%	69%	69%	72
La justice	54%	39%	51%	<i>non proposé</i>	71
La fiscalité et la collecte des impôts	49%	29%	78%	<i>non proposé</i>	67

NOMBRE D'USAGERS

	ENSEMBLE
Bases :	3022
	%
Non usagers des services publics	48
1 seul service	23
2 services	15
3 services	8
4 services	4
5 services et plus	2
S/T USAGERS	52
Total	100

**Vous pouvez télécharger les résultats complets du baromètre sur notre site
<http://www.bva.fr>**