



**BAROMETRE
BVA / L'Institut Paul DELOUVRIER
LE BAROMETRE
DES SERVICES PUBLICS**

**« Les services publics
vus par les usagers »**

- vague 12 -

Décembre
2010



Ce sondage est réalisé par



pour

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Publié dans **LesEchos** et diffusé sur



le 16 décembre 2010

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	7
	Les attentes prioritaires des Français en matière d'action publique	8
	L'opinion des Français sur chacun des services publics	9
	Arbitrage entre service public et impôt	10
IV.	LES USAGERS ET LEURS SERVICES PUBLICS	11
	Satisfaction des usagers sur les services publics	12
	Focus sur l'attente prioritaire	13
	Evolution de la satisfaction des usagers sur l'enjeu prioritaire	14
	Tableau comparatif	15
	<i>Opinion des Français / Satisfaction des usagers sur les services publics</i>	
	Performance comparée des services publics	16
	Modes de contact	17

I- METHODOLOGIE

Les Français :

A la demande de l'Institut Paul Delouvrier, BVA a interrogé par téléphone un échantillon de 1010 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, 4053 usagers cumulés ont été interrogés par téléphone et Internet. Dans le détail, BVA a interrogé :

- 459 usagers des agences d'aide au retour à l'emploi
- 422 usagers de l'éducation nationale
- 704 usagers des établissements de santé publique
- 642 usagers des établissements de sécurité sociale
- 434 usagers de la police et de la gendarmerie
- 265 usagers du système judiciaire
- 673 usagers des services fiscaux
- 218 usagers des services d'aide au logement
- 236 usagers des services de l'Etat en charge des questions d'environnement

Les personnes ont été interrogées du 19 au 27 novembre 2010.

II- SYNTHÈSE

Globalement, le baromètre BVA/Institut Paul Delouvrier souligne depuis 2007 la régulière dégradation de l'opinion des Français à propos de l'action de l'Etat en matière de services publics. Phénomène nouveau, la satisfaction des usagers a l'égard de ces services qui avait tendance à s'améliorer, a baissé cette année pour la première fois (la satisfaction générale reste cependant de bon niveau).

Dans le détail, les deux principaux enseignements que l'on peut retirer sur l'année 2010 concernent à nouveau l'emploi et l'éducation. L'emploi reste la première priorité – insatisfaite – des Français et des usagers. Un changement majeur a été constaté pour les services de l'éducation : son caractère prioritaire progresse en effet en flèche tandis que la satisfaction qu'en retirent les Français comme les usagers est en chute libre.

Ces résultats sont à rapprocher de la récente étude Pisa réalisée par l'OCDE montrant une forte dégradation du score et du rang de la France en matière d'enseignement, notre pays étant passé de la 12^{ème} à la 18^{ème} place du classement en une décennie.

Note optimiste en revanche en ce qui concerne la fiscalité : logiquement toujours très impopulaire aux yeux des Français, les services des impôts bénéficient de niveaux de satisfaction exceptionnels auprès de leurs usagers. Le quasi doublement en 4 ans du recours à Internet par les usagers explique sans doute largement ces progrès impressionnants.

1 – L'action de l'Etat en matière de services publics est de plus en plus mal perçue par les Français. L'emploi demeure leur priorité n°1, largement insatisfaite, tandis que l'Education émerge comme le problème montant de ces dernières années.

En consolidé, l'ensemble des 9 grands services publics appréhendés dans le baromètre depuis six ans suscitent de plus en plus de mauvaises opinions au fil des années. Alors qu'avant 2007 le niveau de popularité de l'action de l'Etat en matière de services publics se situait à un niveau moyen de 49% de bonnes opinions, celui-ci ne cesse de baisser depuis pour atteindre 41% cette année, soit le plus bas niveau jamais enregistré depuis six ans.

Cette année la baisse concerne 4 secteurs sur les 9 : la police et la gendarmerie, la santé publique, l'éducation nationale ainsi que l'emploi.

L'emploi, priorité n°1 depuis toujours, est retombé à son plus bas niveau historique (celui de 2005) avec seulement 19% de Français ayant une bonne opinion de l'action de l'Etat dans ce domaine. Le jugement des Français n'a cessé de se détériorer depuis 2006, où il était à 29%.

Mais un autre service suscite une forte montée des préoccupations des Français : l'Education qui fait partie des trois plus fortes priorités des Français en matière d'action de l'Etat.

II- SYNTHÈSE (suite)

Cette année on note une poussée spectaculaire des attentes de nos concitoyens dans ce domaine (+9 points en tant que priorité) corrélativement à une dégradation impressionnante de leur opinion quant à l'action de l'Etat: seulement 39% de bonnes opinions contre 45% l'année dernière et 51% en 2007.

Même tendance pour la santé publique, 3^{ème} priorité des Français après l'emploi et l'éducation : les bonnes opinions sur l'action de l'Etat ont chuté de 5 points en un an et de 10 points depuis 2007 (passant de 61% à 51%).

Cette dégradation importante de l'opinion des Français a des conséquences sur leur arbitrage entre service public et impôt.

Dans le passé, les Français étaient soucieux de préserver leur pouvoir d'achat et ils étaient une majorité il y a cinq ans à « préférer une diminution des impôts quitte à réduire les prestations fournies par les services publics » (55%), plutôt qu'à privilégier une « amélioration des prestations fournies par les services publics quitte à augmenter les impôts » (40%). Ils sont désormais très partagés sur ce sujet (44% contre 45%). Il est intéressant de noter que ce sont les diplômés qui sont le plus attachés à la préservation des prestations publiques.

2 – Même si elle reste élevée en moyenne, la satisfaction des usagers des services publics s'est sensiblement dégradée cette année. Les usagers des deux services publics les plus prioritaires, les agences d'aide au retour à l'emploi et ceux de l'Education Nationale accusant des baisses préoccupantes.

Si les Français ont le sentiment que l'action de l'Etat en matière de services publics est médiocre, les usagers, eux, demeurent majoritairement satisfaits des prestations dont ils ont bénéficié.

Avec un niveau moyen de satisfaction de 73%, les services publics se comparent très convenablement aux entreprises privées s'agissant de la satisfaction-client.

Néanmoins, 2010 marque un retournement par rapport à une tendance jusqu'alors haussière qui semblait solide : alors que la satisfaction des usagers avait progressé continuellement en trois ans, passant de 70% en 2007 à 76% en 2009, elle baisse de 3 points cette année pour retomber à 73%.

Deux services publics se distinguent de nouveau particulièrement, l'emploi et l'éducation.

Les services des agences d'aide au retour à l'emploi (Pole Emploi essentiellement) sont toujours parmi les plus sévèrement jugés par leurs usagers avec seulement 52% de satisfaits quant aux prestations reçues. Plus préoccupant encore, alors que ces services avaient enregistré de belles progressions jusqu'à l'année dernière, passant de 42% à 54% d'usagers satisfaits entre 2007 et 2009, ils enregistrent une baisse de 2 points cette année (52%).

Par ailleurs, la satisfaction globale des usagers de l'Education Nationale décroche de 9 points (78% contre 87% l'an dernier). Plus que les parents d'élèves, ce sont les élèves qui se montrent les plus sévères, atteignant cette année un niveau inégalé de mécontentement (59%).

II- SYNTHÈSE (suite)

Cela s'explique par le fait que l'éducation nationale ne répond pas aux fortes attentes concernant la préparation à la vie active. Si la première des priorités, « communiquer aux élèves un savoir » leur donne satisfaction (69%), toutes les autres priorités majeures assignées à l'école suscitent un fort mécontentement.

C'est notamment le cas de la 2nde priorité, l'orientation, qui génère 70% d'insatisfaction, de la troisième priorité, portant sur le rôle d'insertion citoyenne de l'école (« donner aux enfants le sens de la discipline et des valeurs ») qui génère 64% d'insatisfaction et de la quatrième priorité, la garantie de l'égalité entre les élèves qui suscite 58% d'insatisfaction.

Il n'y a pas de changement pour la justice dont les niveaux de satisfaction générale des usagers restent faibles (54% de satisfaits juste devant l'emploi) et qui ne répond pas convenablement aux attentes prioritaires des usagers.

Deux notes positives tout de même :

D'une part, au niveau global, la satisfaction des usagers s'agissant de leurs attentes prioritaires à l'égard de leurs services publics s'améliore légèrement (55% contre 51%) signe sans doute d'une plus grande écoute des services à l'égard de leurs « clients ».

D'autre part, un service en particulier se distingue toujours de façon impressionnante, la fiscalité, qui satisfait à la fois ses contribuables d'un point de vue global et s'agissant de leurs attentes prioritaires

Dans ces deux cas, on ne peut qu'être tenté de pointer la montée de l'usage d'Internet comme variable explicative de la satisfaction des usagers.

Entre 2006 et 2010 le recours à Internet plutôt qu'à un autre mode de contact pour échanger avec le service public n'a cessé de progresser passant de 8,6% des contacts en 2006 à 10,8% en 2007 puis 11,7% en 2008, 16,6% en 2009 pour atteindre 17,6% cette année. Cela représente un doublement en 4 ans.

Or cet usage permet mécaniquement une amélioration d'une attente fréquemment pointée par les usagers, « la disponibilité du service à son usager ».

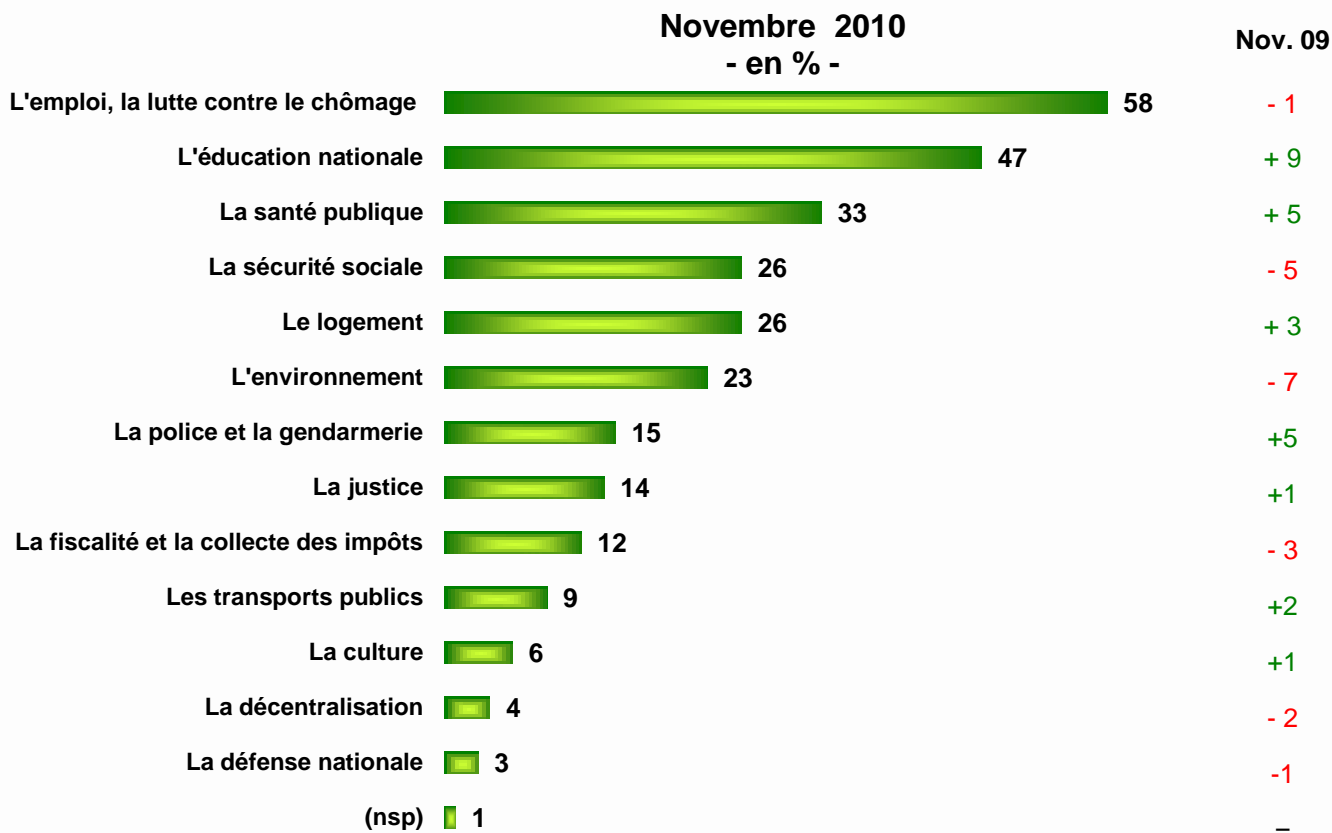
Gaël Sliman



***III. L'ensemble des Français
et les services publics***

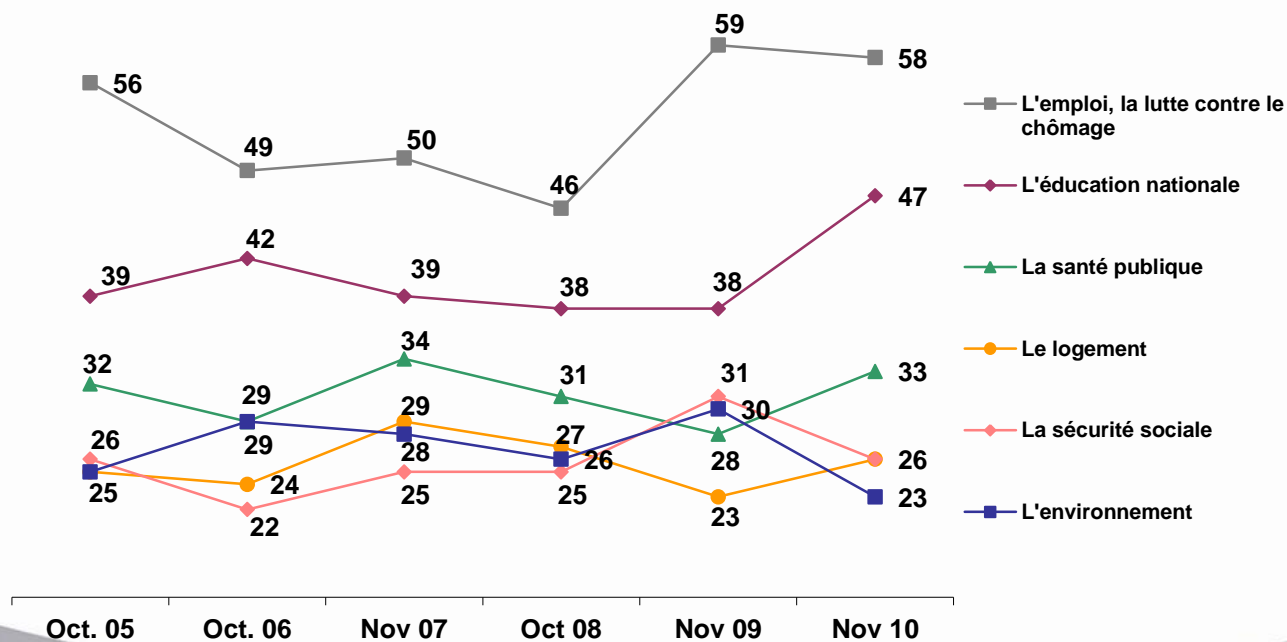
LES ATTENTES PRIORITAIRES DES FRANÇAIS EN MATIÈRE D'ACTION PUBLIQUE

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



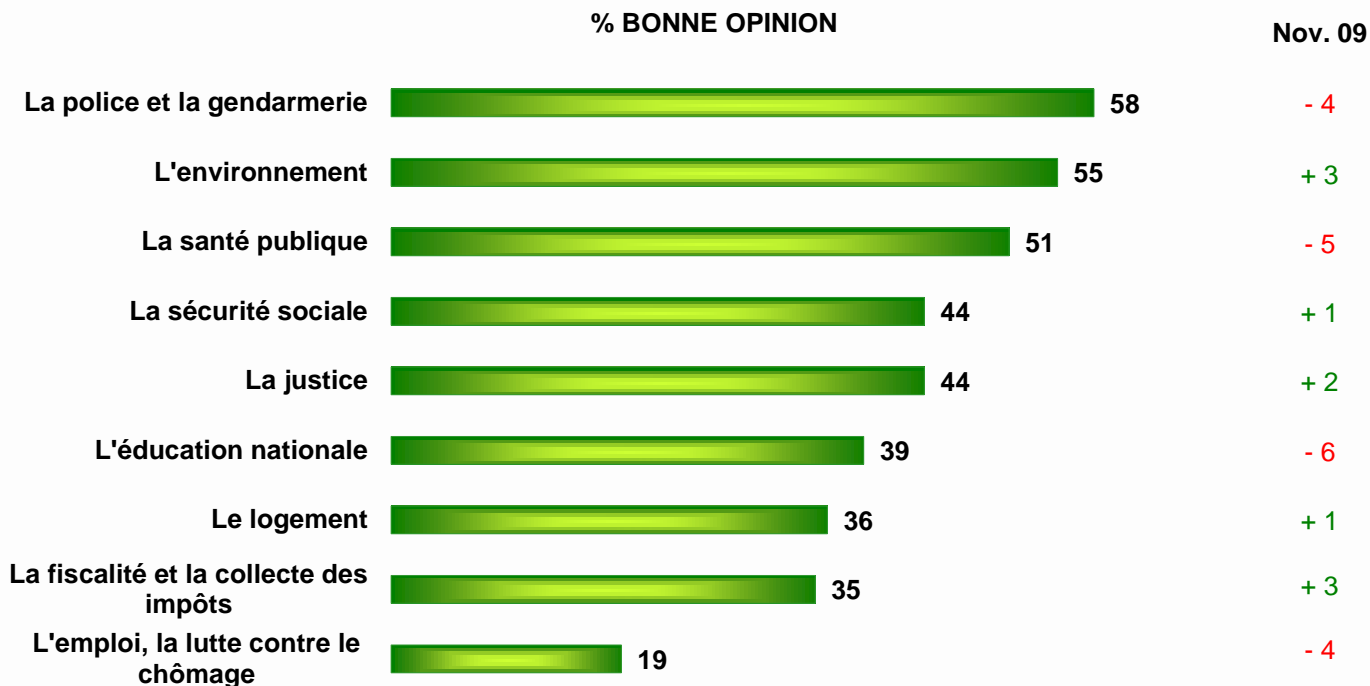
Historique des 6 premières attentes

(Résultats annuels des interviews de fin année)

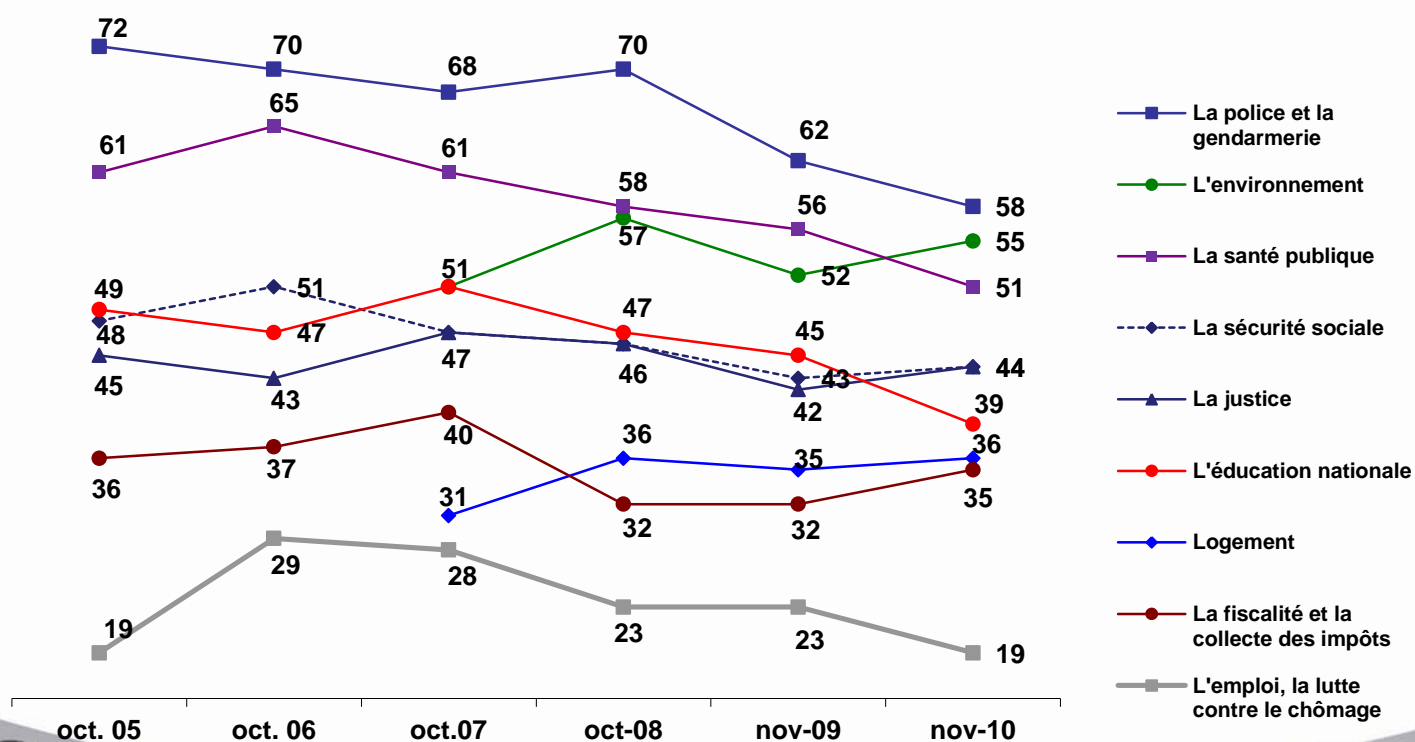


L'OPINION DES FRANÇAIS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS

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



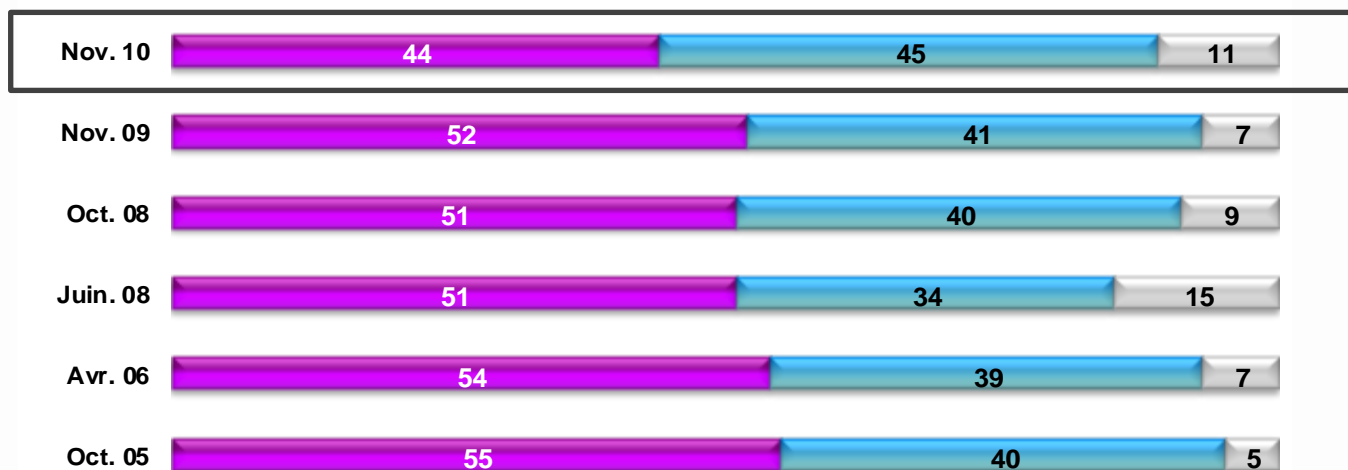
Historique - % Bonne opinion
(Résultats annuels des interviews de fin d'année)



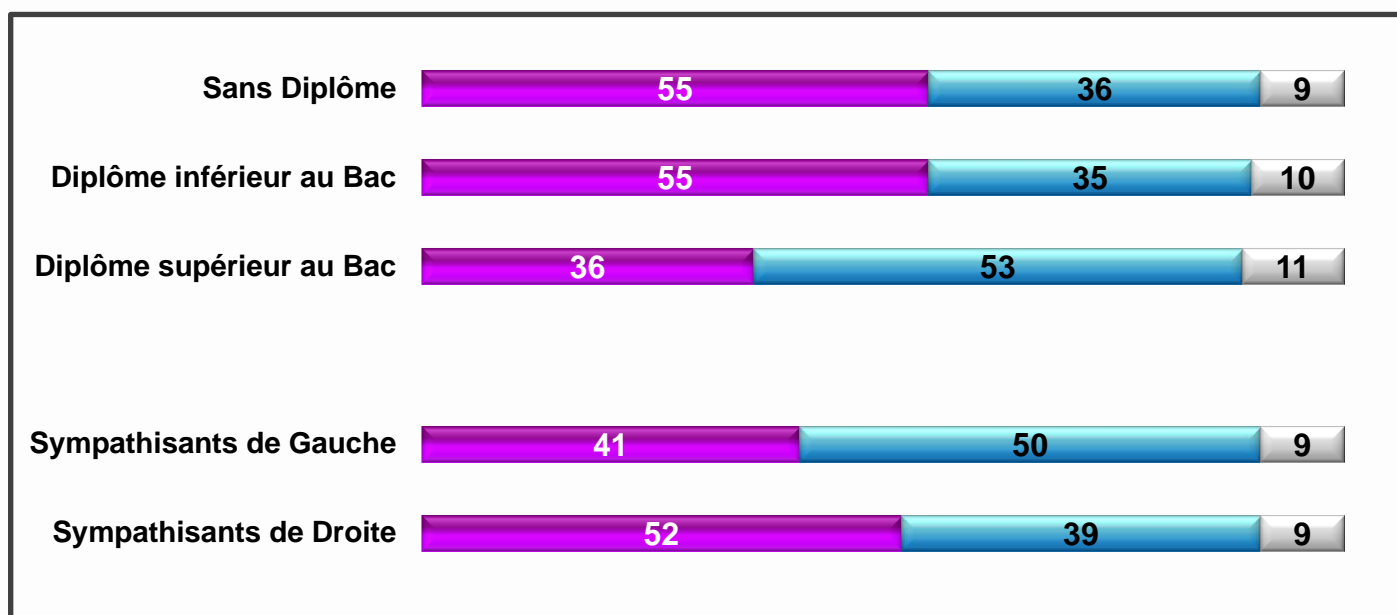
ARBITRAGE ENTRE SERVICE PUBLIC ET IMPÔT

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



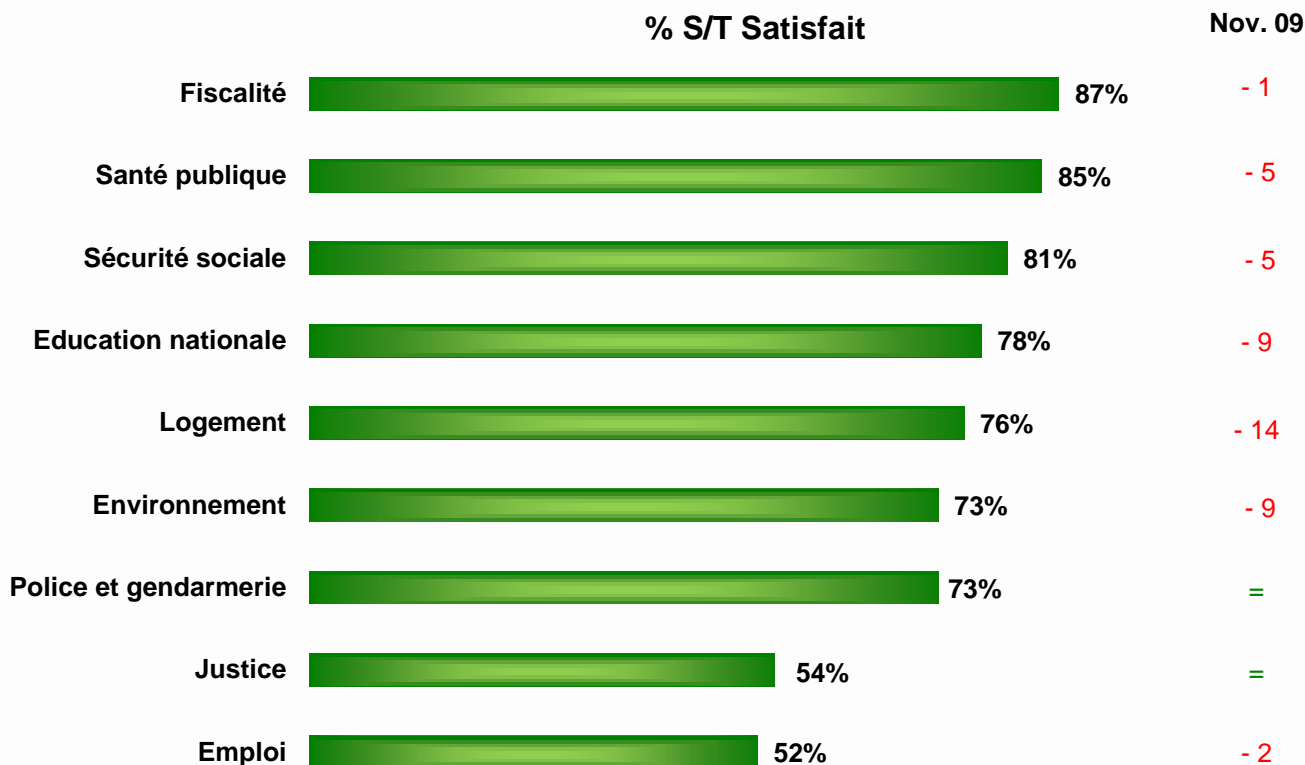
Focus différentes catégories de la population



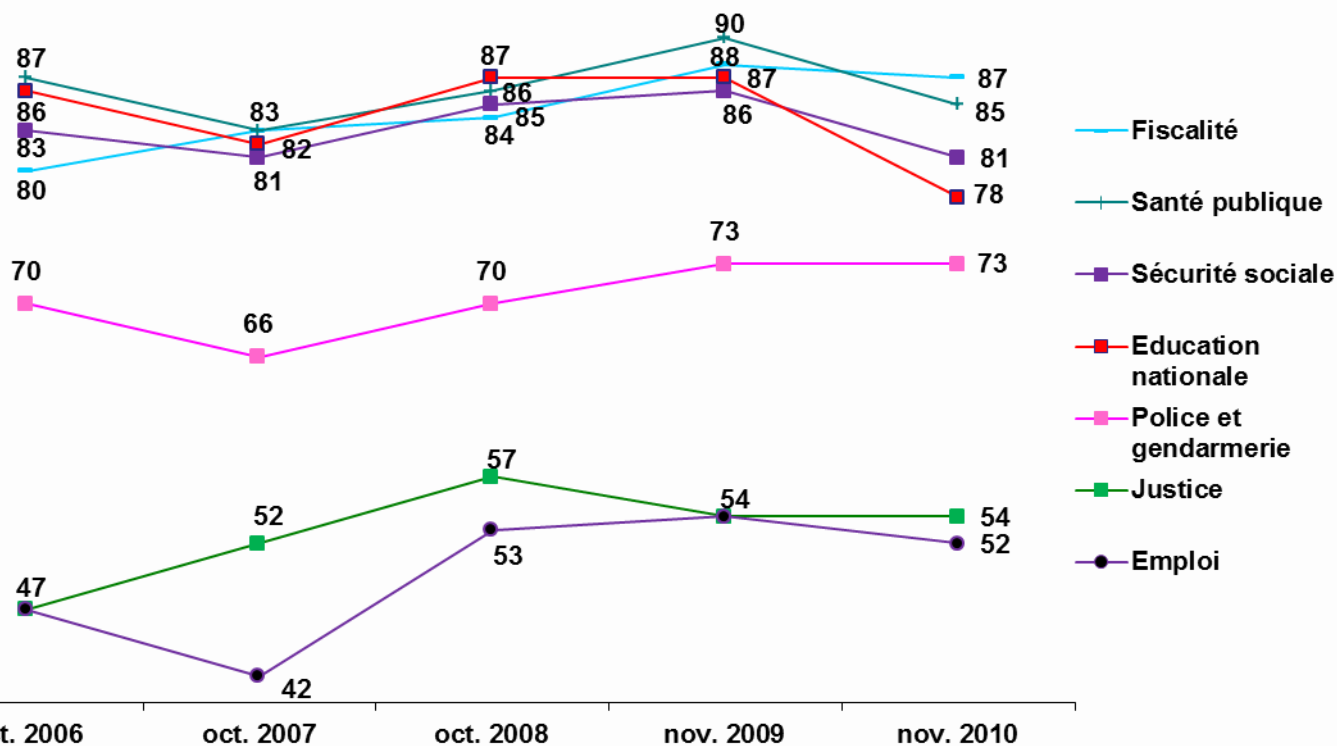


***IV. Les usagers
et leurs services publics***

SATISFACTION DES USAGERS SUR LES SERVICES PUBLICS



Historique % Satisfait
(Résultats annuels des interviews de fin année)



FOCUS SUR L'ATTENTE PRIORITAIRE

	Usagers citant cette attente comme prioritaire	Evolution sur un an (par rapport à nov. 09)	Satisfaction des usagers citant cette attente comme prioritaire (très ou plutôt satisfaits) ¹	Evolution sur un an (par rapport à nov. 09)	Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit ²	Evolution sur un an (par rapport à nov. 09)
Santé publique : <i>La qualité des soins reçus</i>	30%	-3	85%	-3	74%	-3
Fiscalité : <i>La disponibilité des personnels c'est-à-dire leurs horaires et leur capacité à bien conseiller les contribuables</i>	20%	+5	69%	+17	74%	+16
Sécurité sociale : <i>La rapidité des remboursements et des prestations</i>	22%	+7	73%	+2	62%	+2
Education nationale : <i>Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances</i>	33%	-2	72%	-1	49%	-2
Police et gendarmerie : <i>La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement</i>	20%	+2	66%	+3	47%	+8
Emploi : <i>L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation</i>	23%	+4	28%	-6	42%	+7
Environnement : <i>Les incitations favorisant les comportements respectueux de l'environnement, notamment l'utilisation des énergies renouvelables</i>	28%	-3	45%	+8	41%	+3
Logement : <i>Le traitement équitable des citoyens</i>	18%	-7	20%	-9	39%	-12
Justice : <i>Le respect des suspects, de la présomption d'innocence et la garantie des droits de la défense</i>	24%	+5	35%	-24	37%	=

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

EVOLUTION DE LA SATISFACTION DES USAGERS SUR L'ENJEU PRIORITAIRE

		Santé publique	Logement	Fiscalité	Education nationale	Sécurité sociale	Environnement	Police et gendarmerie	Justice	Emploi	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
	Satisfaction globale du service	85%	76%	87%	78%	81%	73%	73%	54%	52%	73%	73%
Rappel	Nov. 2009	90%	90%	88%	87%	86%	82%	73%	54%	54%	76%	78%
	Oct. 2008	86%	82%	84%	87%	85%	70%	70%	57%	53%	75%	75%
	Nov. 2007	83%	86%	83%	82%	81%	72%	66%	52%	42%	70%	72%
	Oct. 2006	87%	-	80%	86%	83%	-	70%	47%	47%	71%	-
	Oct. 2005	82%	-	81%	80%	83%	-	67%	55%	47%	71%	-
	Différence entre la satisfaction sur l'enjeu et la satisfaction globale	-11	-37	-13	-29	-15	-32	-26	-17	-10	-18	-21
	Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit	74%	39%	74%	49%	62%	41%	47%	37%	42%	55%	52%
Rappel	Nov. 2009	77%	51%	58%	51%	60%	38%	39%	37%	35%	51%	50%
	Oct. 2008	76%	53%	72%	50%	62%	46%	55%	38%	39%	56%	55%
	Nov. 2007	71%	27%	70%	47%	60%	32%	49%	28%	36%	52%	47%
	Oct. 2006	74%	-	61%	49%	60%	-	46%	32%	39%	52%	-
	Oct. 2005	77%	-	59%	46%	65%	-	49%	34%	38%	53%	-
	Satisfaction sur l'enjeu prioritaire le plus cité en nov. 2010	85%	20%	69%	72%	73%	45%	66%	35%	28%	61%	55%
Rappel	Nov. 2009	88%	29%	52%	73%	71%	37%	63%	59%	34%	63%	56%
	Oct. 2008	87%	29%	61%	72%	72%	43%	73%	50%	36%	64%	58%
	Nov. 2007	84%	-	65%	67%	74%	-	61%	30%	35%	59%	-
	Oct. 2006	86%	-	61%	70%	60%	-	62%	35%	32%	58%	-

PERFORMANCE COMPARÉE DES SERVICES PUBLICS

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

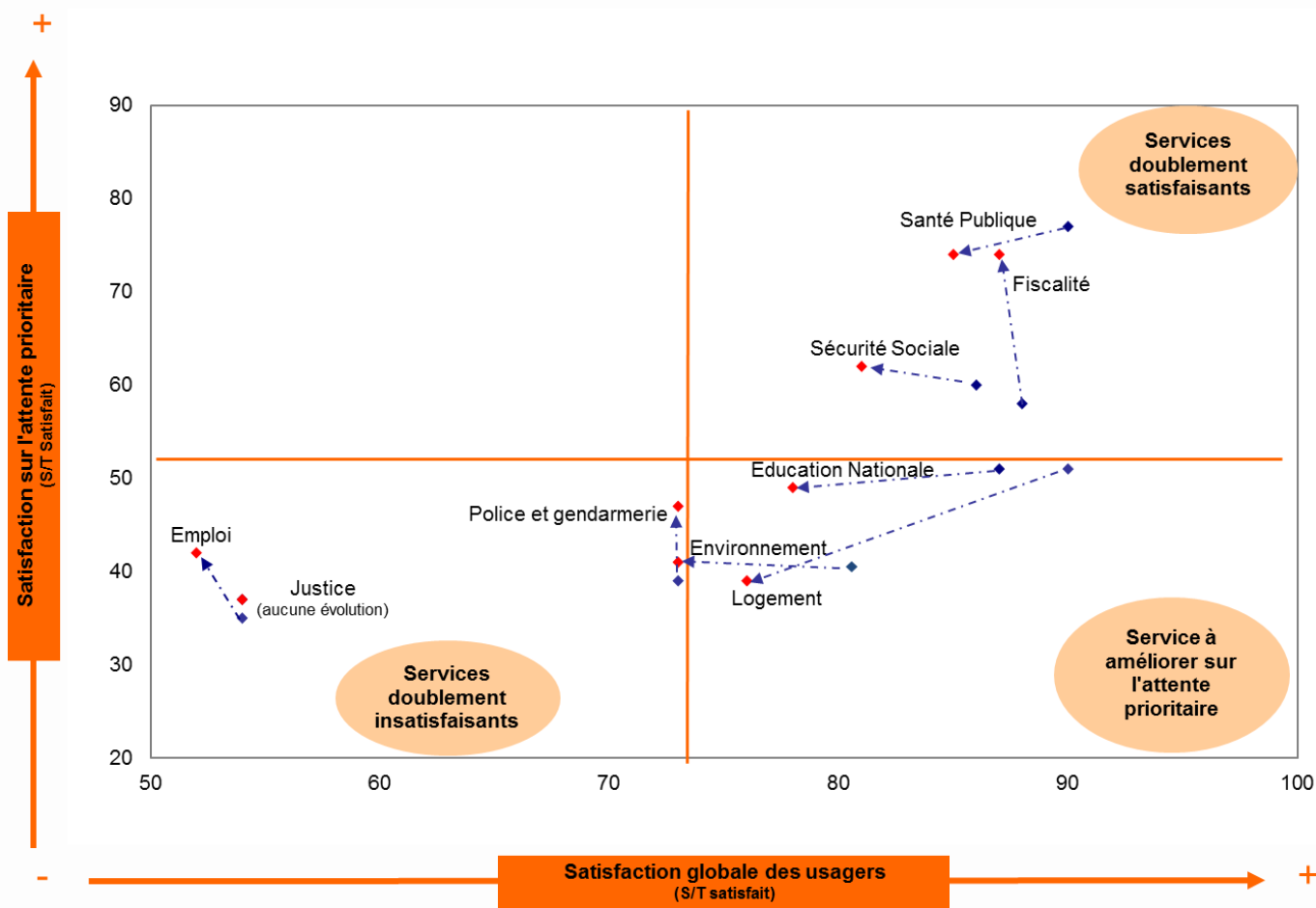


TABLEAU COMPARATIF OPINION DES FRANÇAIS / SATISFACTION DES USAGERS SUR LES SERVICES PUBLICS

	Police et gendarmerie	Environnement	Santé publique	Sécurité sociale	Justice	Education nationale	Logement	Fiscalité	Emploi	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale	
Français : Bonne opinion du service	58%	55%	51%	44%	44%	39%	36%	35%	19%	41%	42%	
Rappel	Nov 2009	62%	52%	56%	43%	42%	45%	35%	32%	23%	43%	43%
	Oct. 2008	70%	57%	58%	46%	46%	47%	36%	32%	23%	46%	46%
	Nov. 2007	68%	51%	61%	47%	47%	51%	31%	40%	28%	49%	47%
	Oct. 2006	70%	-	65%	51%	43%	47%	-	37%	29%	49%	-
	Oct. 2005	72%	-	61%	48%	45%	49%	-	36%	19%	47%	-

	Police et gendarmerie	Environnement	Santé publique	Sécurité sociale	Justice	Education nationale	Logement	Fiscalité	Emploi	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale	
Usagers : Satisfaction globale du service	73%	73%	85%	81%	54%	78%	76%	87%	52%	73%	73%	
Rappel	Nov 2009	73%	82%	90%	86%	54%	87%	90%	88%	54%	76%	78%
	Oct. 2008	70%	70%	86%	85%	57%	87%	82%	84%	53%	75%	75%
	Nov. 2007	66%	72%	83%	81%	52%	82%	86%	83%	42%	70%	72%
	Oct. 2006	70%	-	87%	83%	47%	86%	-	80%	47%	71%	-
	Oct. 2005	67%	-	82%	83%	55%	80%	-	81%	47%	71%	-

MODES DE CONTACT

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

MODES DE CONTACT (suite)

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

		Emploi	Education nationale	Santé publique	Logement	Sécurité sociale	Environnement	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
		31%	16%	12%	23%	22%	32%	2%	11%	23%	17,6%	19,8%
Rappel	Nov. 2009	28%	17%	4%	25%	22%	27%	3%	11%	21%	16,6%	18,8%
	Oct. 2008	23%	12%	2%	20%	12%	31%	2%	10%	15%	11,7%	14,6%
	Oct. 2007	20%	12%	3%	15%	13%	21%	5%	4%	16%	10,9%	12,2%
	Oct. 2006	21%	7%	1%		8%		2%	4%	14%	8,7%	