



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

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

**- vague 10 -**

**Novembre  
2009**



**Bva**

**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 1009 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, 4112 usagers cumulés ont été interrogés par téléphone et Internet. Dans le détail, BVA a interrogé :

- 306 usagers des agences d'aide au retour à l'emploi
- 579 usagers de l'éducation nationale
- 720 usagers des établissements de santé publique
- 713 usagers des établissements de sécurité sociale
- 475 usagers de la police et de la gendarmerie
- 182 usagers du système judiciaire
- 718 usagers des services fiscaux
- 206 usagers des services d'aide au logement
- 213 usagers des services de l'Etat en charge des questions d'environnement

Les personnes ont été interrogées du 2 au 21 novembre 2009.

## II- SYNTHÈSE

**Montée de l'insatisfaction quand à l'action de l'Etat dans ces différents domaines et, corrélativement montée aussi de la satisfaction objective des usagers de ces services.**

**Dans le détail, la santé publique (samu, hôpitaux, etc.), la sécurité sociale, et les impôts satisfont beaucoup leurs usagers. L'éducation nationale aussi, même si les parents d'élèves et les élèves attendent des réponses à leurs attentes qui sont fortes notamment en ce qui concerne la préparation des élèves au monde professionnel.**

**En revanche, pôle emploi et justice mécontentent profondément leurs usagers tandis que la police et la gendarmerie qui apparaissent comme de moins en moins prioritaires aux yeux des Français doivent veiller à être plus efficaces sur les attentes prioritaires de leurs usagers en matière d'efficacité comme de courtoisie.**

**1 – Priorités des Français fixées à l'action de l'Etat : la crise fait bouger les lignes, l'emploi s'affirme plus que jamais, tandis que le tiercé immuable emploi- éducation-santé publique est chamboulé. A l'occasion de Copenhague, l'environnement fait une percée spectaculaire tandis que l'insécurité s'enfonce encore dans les profondeurs du classement comme une non-priorité.**

L'emploi, l'emploi, l'emploi et encore l'emploi.

Le retour durable et marqué du chômage depuis la crise n'est pas sans effet sur la hiérarchie des priorités d'actions des Français.

La lutte contre le chômage est plus que jamais la priorité n°1, gagnant 13 points en un an et devançant ainsi pour la première fois en cinq ans de plus de 20 points la deuxième priorité d'action des Français.

Avec la crise, le tiercé ou podium immuable des 3 premières priorités des Français est pour la première fois en cinq ans perturbé : la santé publique, constant troisième depuis ces dix dernières mesures semestrielles, passe à la cinquième place cette année. En baisse légère (-3 points), elle a subi la progression spectaculaire enregistrée par la sécurité sociale (+6 points, 3<sup>ème</sup> avec 31%) et l'environnement (+4 points, 4<sup>ème</sup> avec 30%), deux sujets au cœur de l'actualité avec Copenhague pour l'un et les remboursements pour l'autre.

Parallèlement à ces évolutions sur le podium des Français, à l'autre bout du classement une autre évolution se poursuit voire s'accélère malgré les tentatives d'instrumentalisation politique de ce thème : l'érosion voire l'éradication de l'insécurité comme préoccupation des Français.

Perdant encore 3 points cette année, la police et la gendarmerie ne constituent plus que pour 10% des Français une priorité à investir pour l'Etat.

Ponctuellement, première priorité des Français en 2002 devant l'emploi, et durablement fixée sur le podium des priorités, la tendance baissière observée depuis cinq ans est spectaculaire.

## II- SYNTHÈSE (suite)

### 2 - Opinions des Français quant à l'action de l'Etat dans ces grands domaines d'action : baisse généralisée dans tous les domaines.

Parallèlement à la baisse d'intérêt des Français pour l'action de l'Etat en matière de police, on observe cette année une baisse exceptionnelle de leur opinion sur ce domaine (-8 points), qui conserve cependant son rang de premier avec 62% de bonnes opinions.

Au-delà du cas de la police, la tendance baissière est générale et cela est préoccupant. Le niveau des opinions favorables quant à l'action de l'Etat a baissé en moyenne d'environ 3 points en un an pour se situer désormais à 43% de satisfaits, soit 6 points en dessous du niveau observé il y a 18 mois en juin 2008 avant la crise.

Seuls trois domaines d'intervention de l'Etat recueillent plus de 50% de bonnes opinions : police, santé publique et environnement.

Les 2 domaines devenus très prioritaires de l'environnement et de la sécurité sociale ont connus de fortes baisses dans l'opinion des Français : -5 points sur l'environnement et -3 points sur la sécurité sociale.

L'opinion en matière d'emploi enfin, si elle reste stable, stagne à 23% de Français positifs et occupe la dernière place alors même que ce domaine constitue plus que jamais la priorité n°1 de nos concitoyens.

Difficile toutefois de contenter les Français : très attachés à leurs services publics, de plus en plus inquiets sur certains, ils sont toujours tout autant préoccupés de leur pouvoir d'achat et sont une majorité stable de 52% contre 41% à privilégier la diminution des impôts et taxes quitte à réduire les prestations offertes par les services publics plutôt que l'inverse.

### 3 – Les usagers, eux, sont de plus en plus nombreux à l'inverse à se déclarer satisfaits de leurs relations avec les services publics qu'ils utilisent, avec 78% de personnes satisfaites en moyenne sur les 9 services. En revanche, la plupart des services a des progrès à faire pour mieux répondre aux attentes prioritaires des usagers.

Si les Français ont le sentiment que l'action de l'Etat en matière de services publics se dégrade, les usagers, eux, sont de plus en plus nombreux à l'inverse à se déclarer satisfaits de leurs relations avec les services publics. Cependant le taux de satisfaction moyen de 78% pour les 9 services cache des réalités contrastées.

La santé et le logement franchissent tous les deux la barre des 90% de satisfaction globale, une première depuis la création du baromètre. De plus, la fiscalité, l'éducation et la sécurité sociale sont très proches avec des taux de 88%, 87% et 86% respectivement. En revanche, la justice et l'emploi (54% chacun) ne satisfont qu'un peu plus d'un usager sur deux et n'échappent pas encore une fois à leur dernière place.

## II- SYNTHÈSE (suite)

Attention toutefois, si les usagers apprécient de façon globale le service qui leur est donné, leur niveau d'exigence est élevé et ils souhaitent voir des améliorations.

Interrogés sur leurs attentes prioritaires, seulement cinquante usagers sur cent des 9 services s'estiment satisfaits.

Même pour un service public comme la fiscalité satisfaisant très largement ses usagers, notamment depuis deux ans avec la mise en place de mesures chocs (télé-déclarations), il semble impératif de reprendre le fil de ses réformes : avec des usagers satisfaits « seulement » à 58% concernant leurs attentes prioritaires (et, au premier chef « la simplification administrative »), la baisse est de 14 points en un an, faisant ainsi presque retrouver les niveaux de 2006 avant l'adoption de ces mesures.

Structurellement plus faible que la satisfaction globale, la satisfaction prioritaire est en baisse préoccupante cette année :-5 points en moyenne avec des records de baisses de -14 points pour la fiscalité (Cf. supra) et surtout de -16 points pour la police et la gendarmerie.

En période de forte remontée du chômage, l'attente n°1 des usagers de pôle emploi, qui demeure d'avoir « des offres d'emplois nombreuses et bien adaptées aux profils des chômeurs » ne suscite logiquement qu'une très faible satisfaction (20%).

Enregistrant une très forte baisse (-16%) de la satisfaction sur attentes, la police et la gendarmerie sont à un niveau extrêmement faible de 39% de satisfaits. Insuffisamment efficaces avec les délinquants et toujours aussi peu courtois avec les citoyens, les policiers doivent faire attention à ne pas se couper de la population qui garde pour le moment une bonne image de l'uniforme (satisfaction globale de 73%).

Dans ce contexte de baisse générale de la satisfaction sur attentes, l'éducation se distingue en poursuivant sa progression légère mais constante depuis deux ans, sans parvenir toutefois encore à un niveau suffisant (51% de satisfaits).

On a assisté en 2009 à un rattrapage très marqué de l'utilisation de l'internet dans les domaines de l'éducation nationale, des services fiscaux et de la sécurité sociale avec des taux de pénétration qui atteignent maintenant 31%, 37% et 40% respectivement. L'emploi reste le domaine le plus utilisateur d'internet avec un taux de pénétration de 55%.

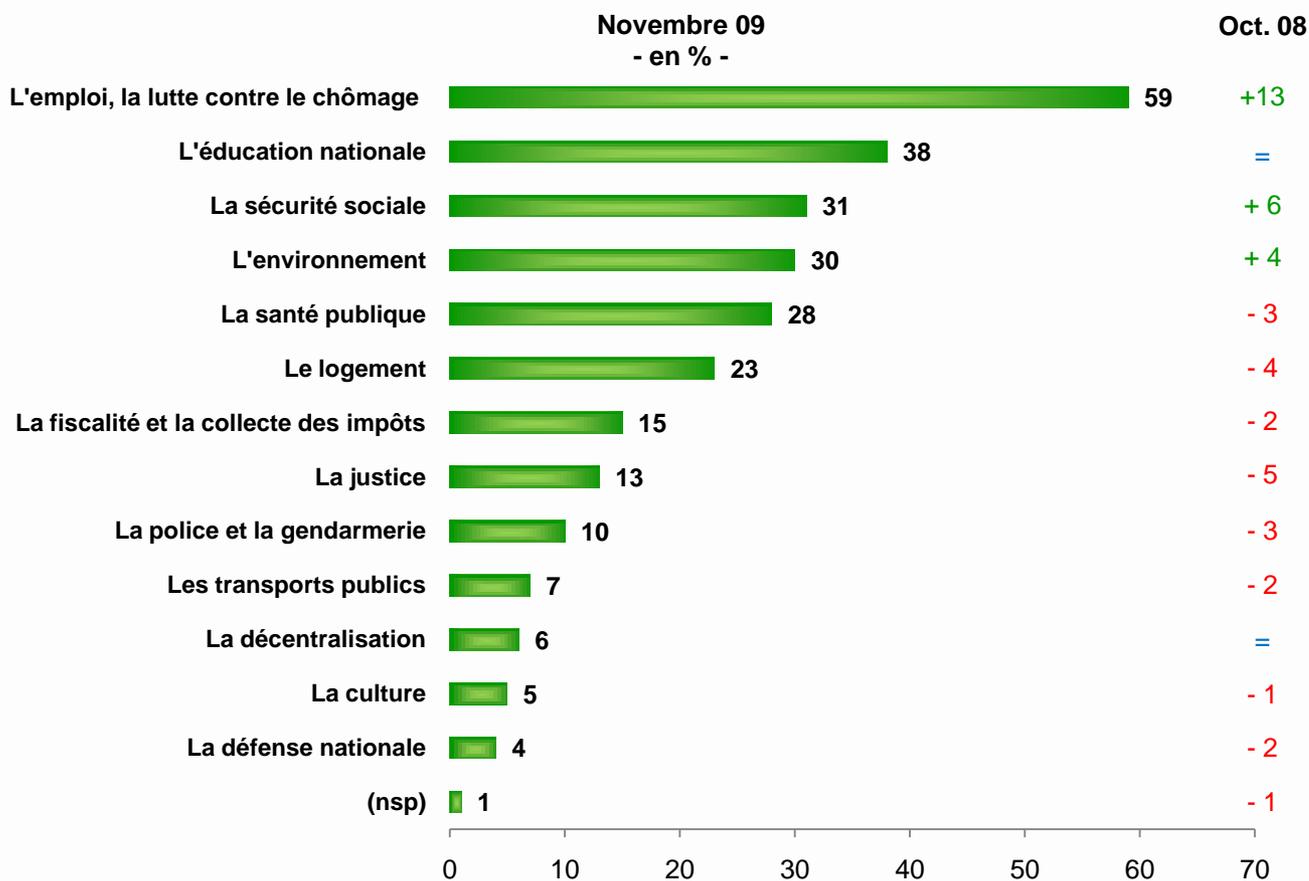
**Gaël Sliman**



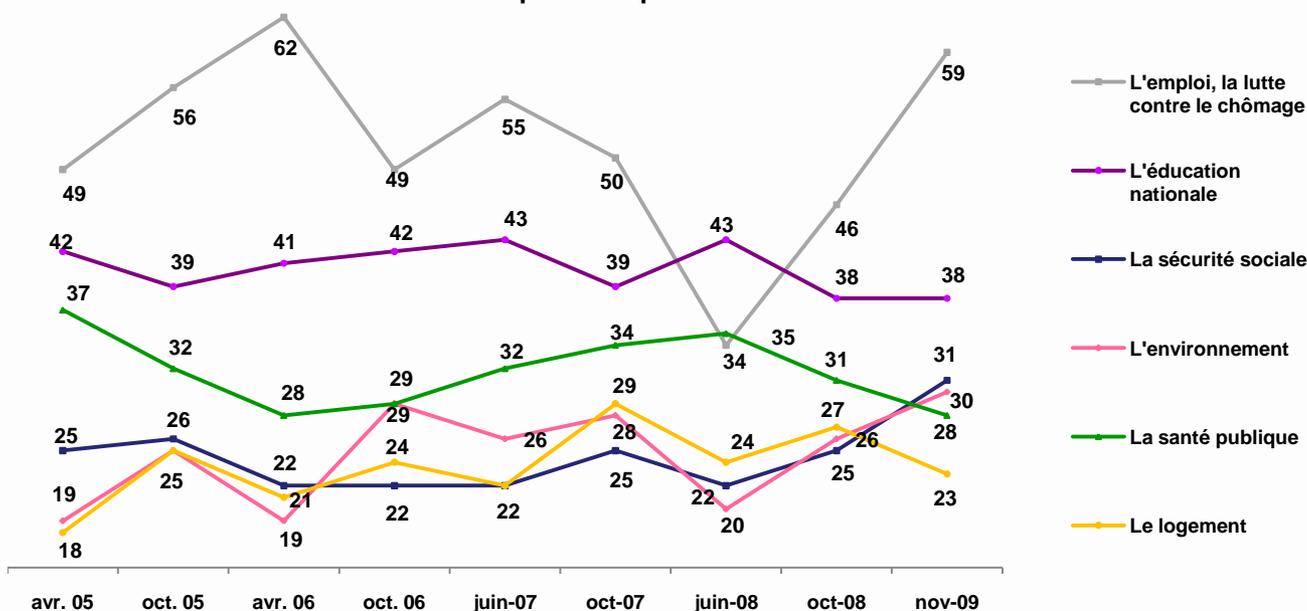
***III. L'ensemble des Français  
et les services publics***

## 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 ?

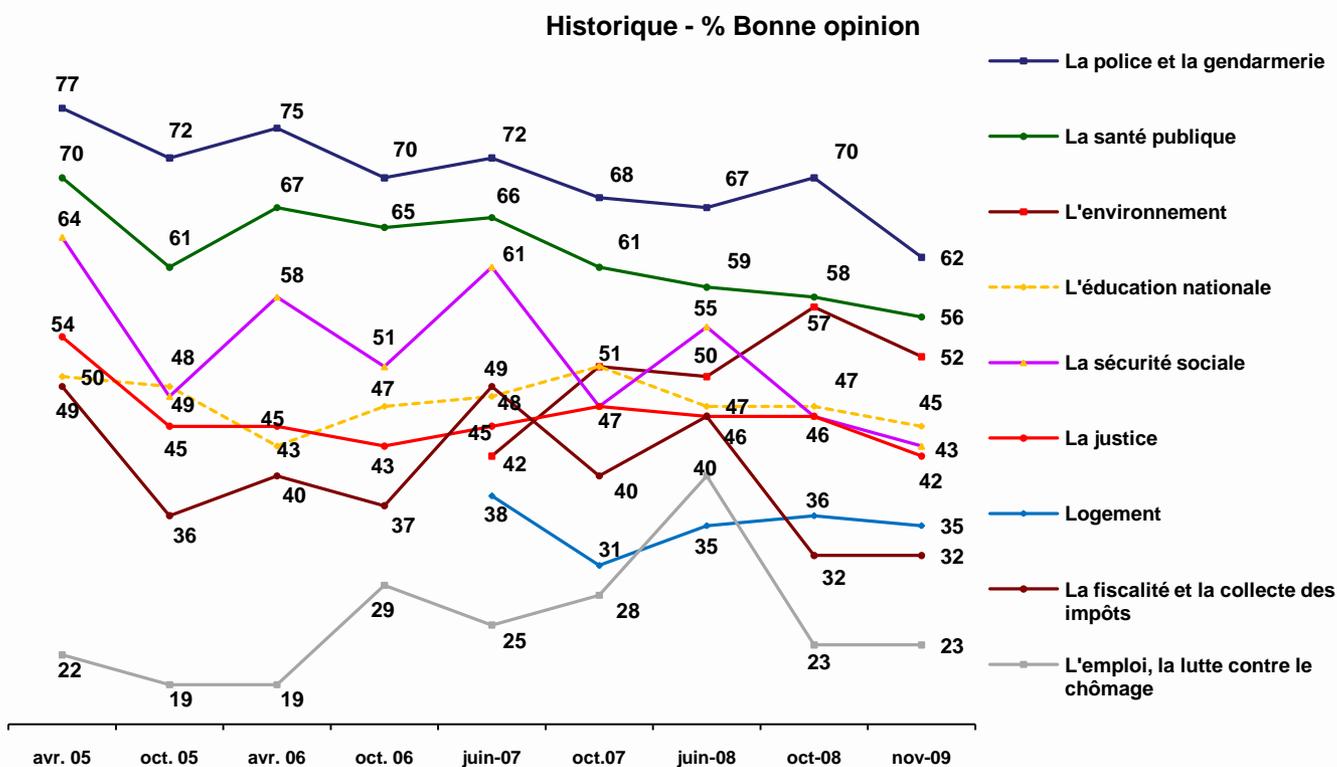
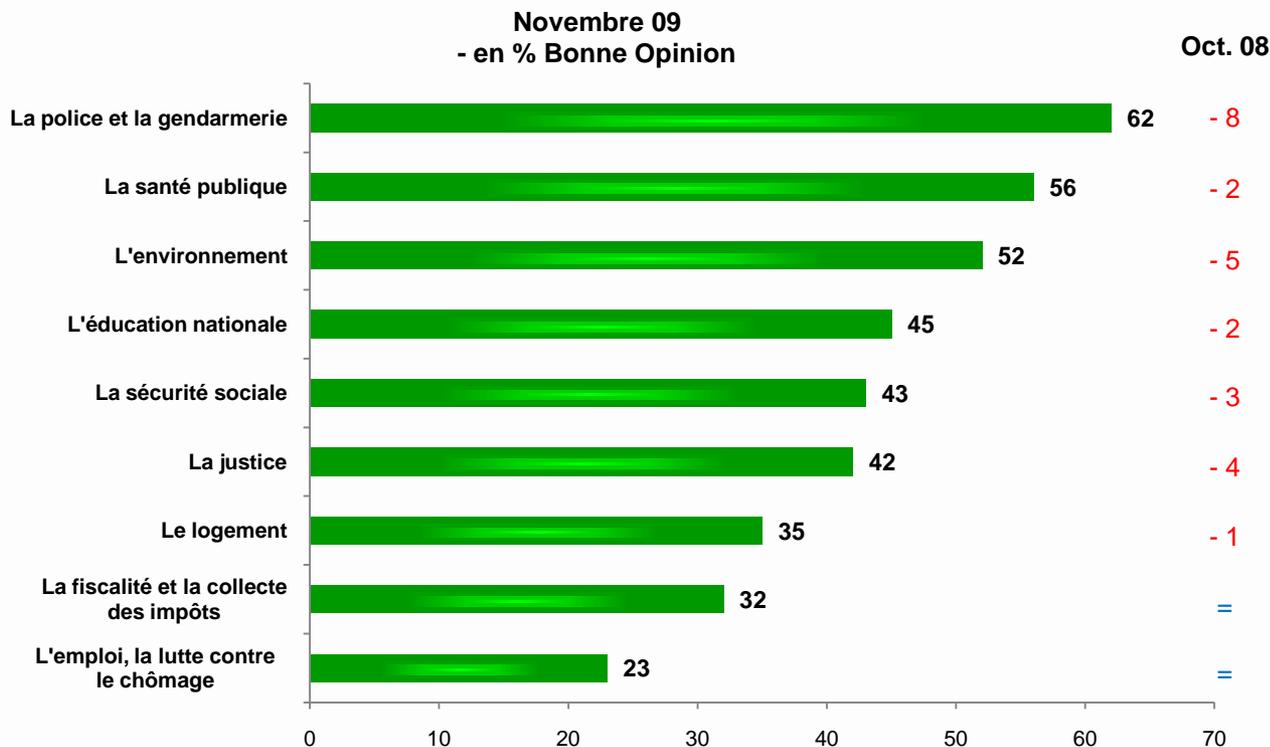


Historique des 6 premières attentes



## L'OPINION DES FRANÇAIS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS

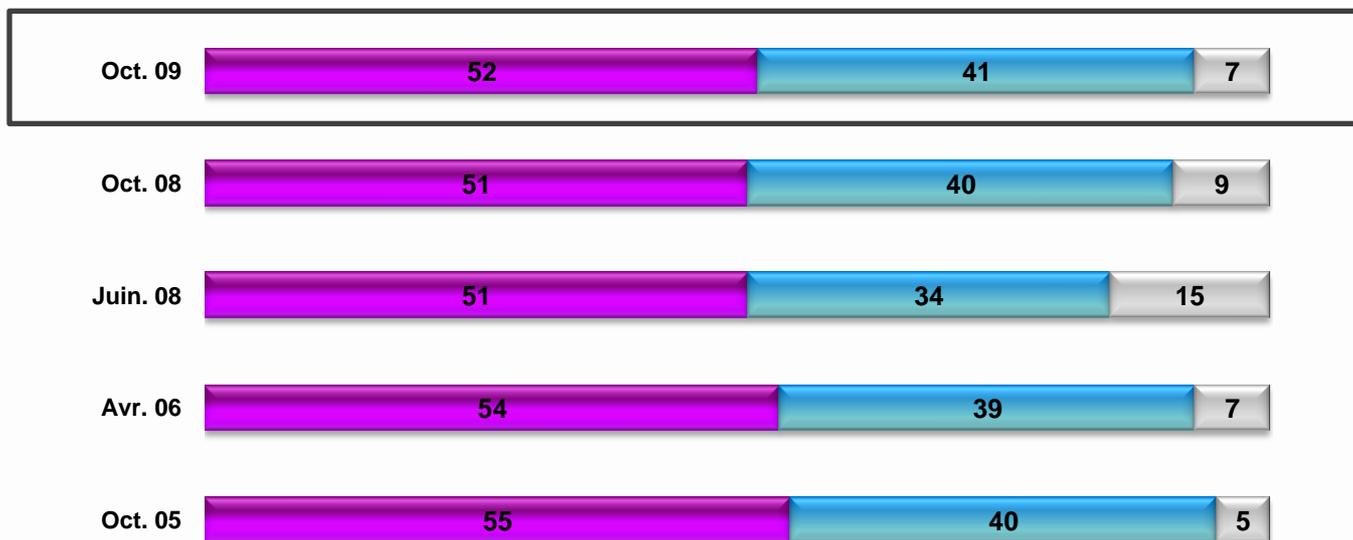
Dites-moi à présent pour chacun des domaines suivants, et de manière très globale, si vous avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat



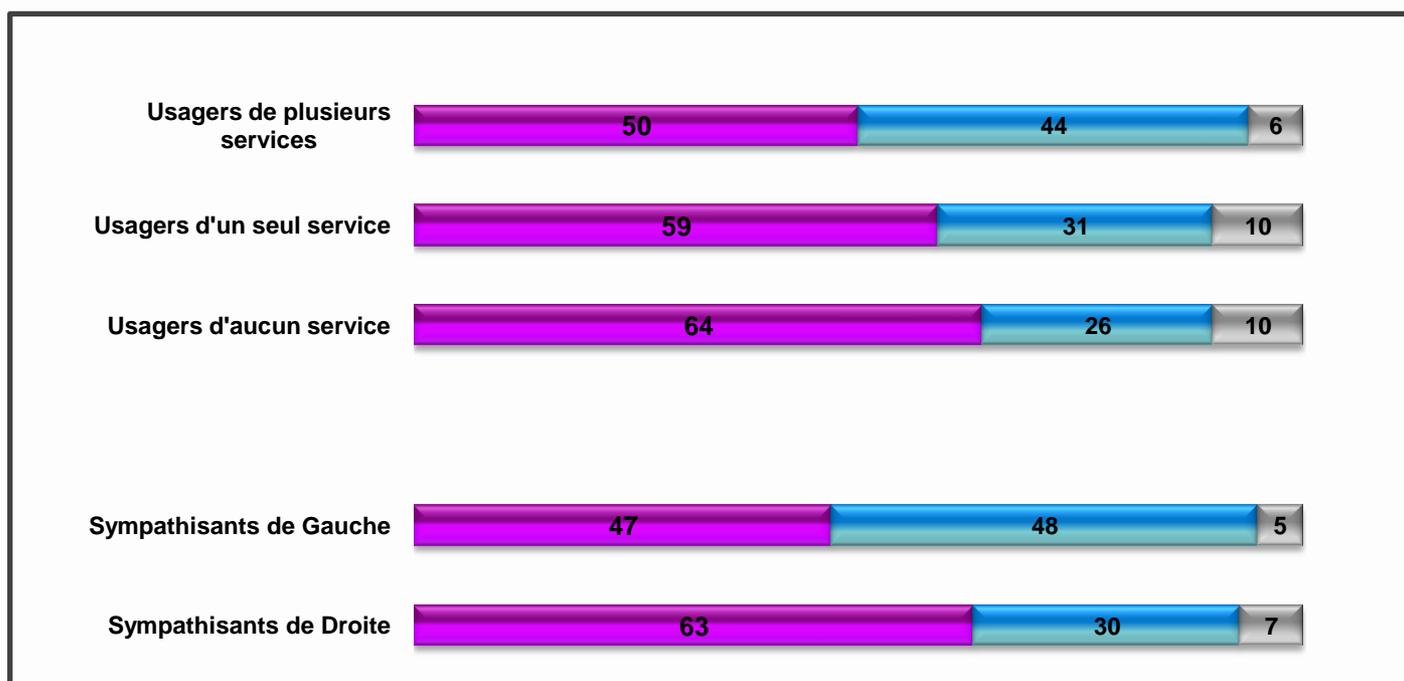
## ARBITRAGE ENTRE SERVICE PUBLIC ET IMPÔT

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



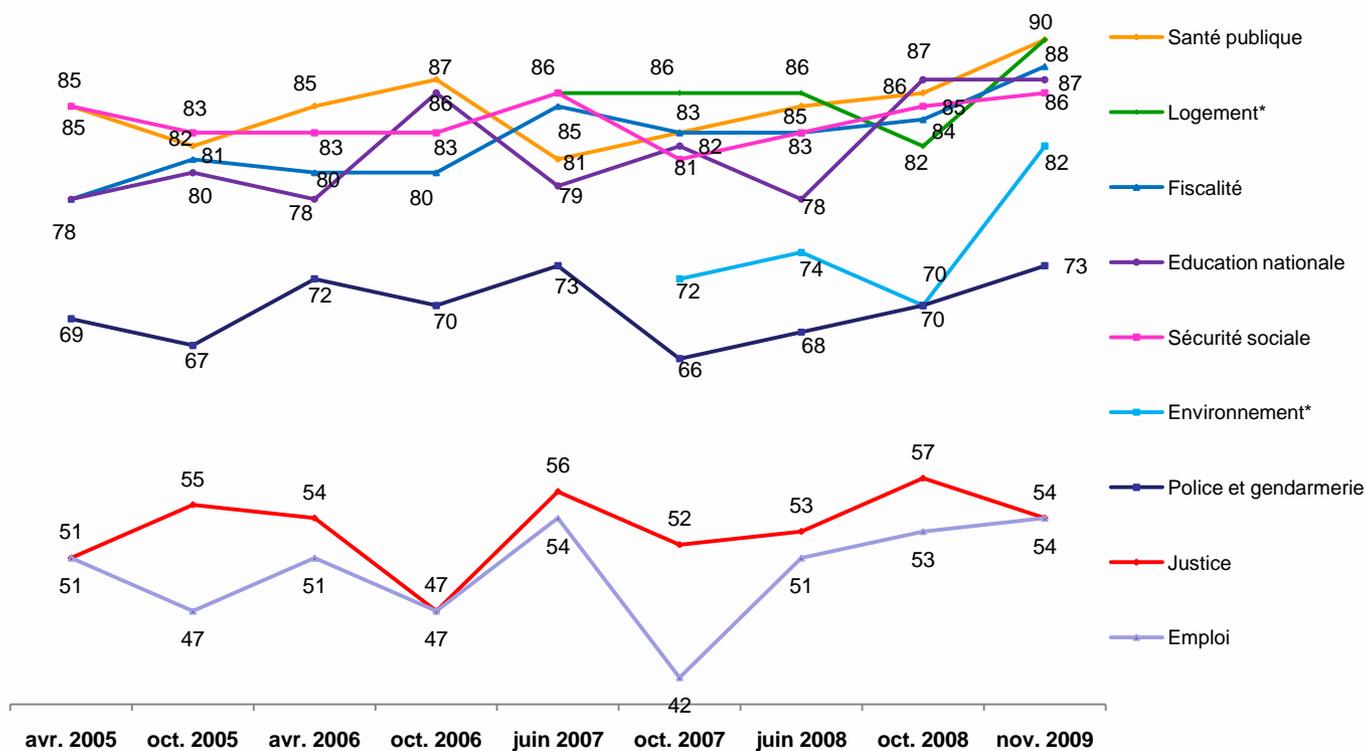
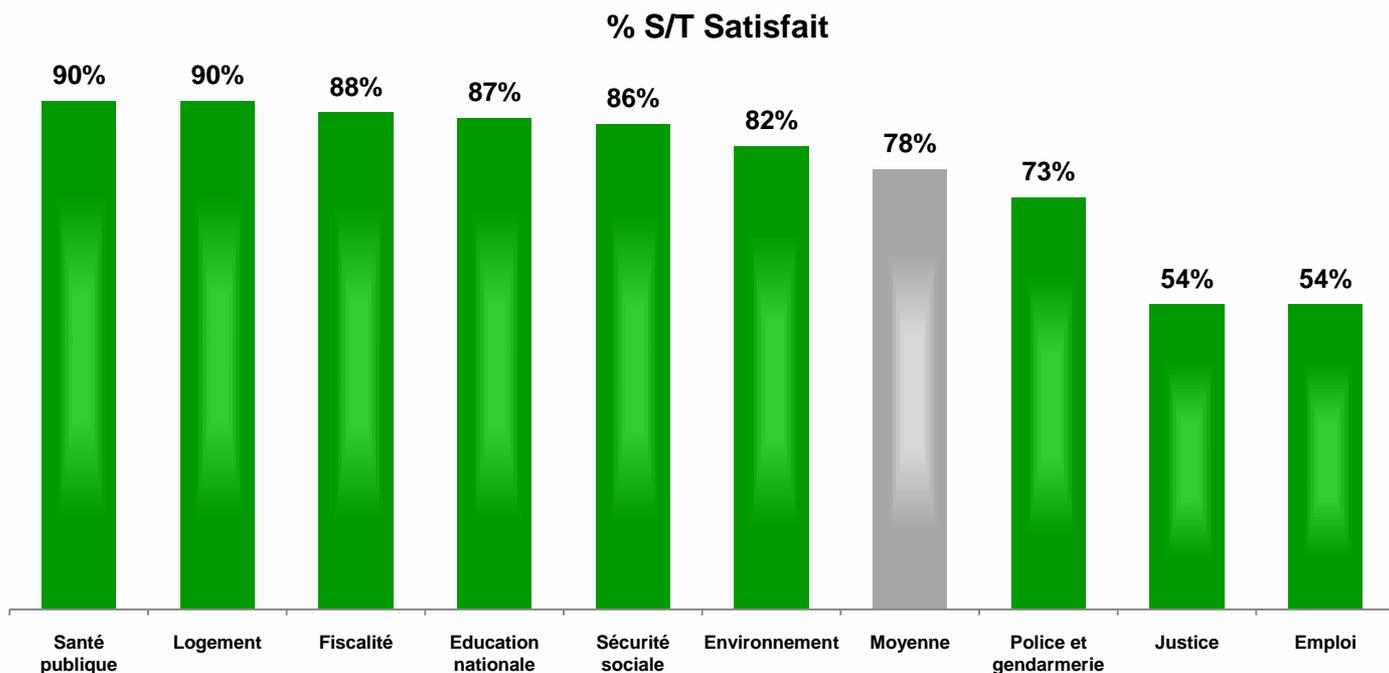
### Focus différentes catégories de la population





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

## SATISFACTION DES USAGERS SUR LES SERVICES PUBLICS



## FOCUS SUR L'ATTENTE PRIORITAIRE

	Usagers citant cette attente comme prioritaire	Evolution sur un an (par rapport à oct. 08)	Satisfaction des usagers citant cette attente comme prioritaire (très ou plutôt satisfaits) <sup>1</sup>	Evolution sur un an (par rapport à oct. 08)	Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit <sup>2</sup>	Evolution sur un an (par rapport à oct. 08)
<b>Santé publique :</b> <i>La qualité des soins reçus</i>	33%	-2	88%	+1	77%	+1
<b>Sécurité sociale :</b> <i>Le niveau du remboursement et des prestations</i>	23%	=	58%	+10	60%	-2
<b>Fiscalité :</b> <i>La clarté et la simplicité des documents administratifs</i>	30%	+9	48%	-26	58%	-14
<b>Logement :</b> <i>Le traitement équitable des citoyens</i>	25%	+8	29%	=	51%	-2
<b>Education nationale :</b> <i>Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances</i>	35%	+10	73%	+1	51%	+1
<b>Police et gendarmerie :</b> <i>La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement</i>	18%	=	63%	-10	39%	-16
<b>Environnement :</b> <i>Les incitations favorisant les comportements respectueux de l'environnement, notamment l'utilisation des énergies renouvelables</i>	31%	-2	37%	-6	38%	-8
<b>Justice :</b> <i>La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles</i>	30%	+5	40%	+6	37%	-1
<b>Emploi :</b> <i>Le fait que les offres d'emploi proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses</i>	32%	+4	20%	-11	35%	-4

Eléments explicatifs (exemple "santé publique") :

- <sup>1</sup> Pourcentage d'usagers jugeant prioritaire "la qualité des soins reçus" et se montrant satisfaits à ce sujet.
- <sup>2</sup> Pourcentage d'usagers satisfaits sur leur attente prioritaire que celle-ci porte sur la "qualité des soins reçus" ou un autre sujet

\* modification des items en juin 2008

## EVOLUTION DE LA SATISFACTION DES USAGERS SUR L'ENJEU PRIORITAIRE

		Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Fiscalité	Logement	Environnement	Police et gendarmerie	Justice	Emploi	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
Satisfaction globale du service		87%	90%	86%	88%	90%	82%	73%	54%	54%	76%	78%
<b>Rappel</b>	Oct. 2008	87%	86%	85%	84%	82%	70%	70%	57%	53%	75%	75%
	Juin 2008	78%	85%	83%	83%	86%	74%	68%	53%	51%	72%	73%
	Nov. 2007	82%	83%	81%	83%	86%	72%	66%	52%	42%	70%	72%
	Juin 2007	79%	81%	86%	85%	86%	-	73%	56%	54%	73%	-
	Oct. 2006	86%	87%	83%	80%	-	-	70%	47%	47%	71%	-
	Avr. 2006	78%	85%	83%	80%	-	-	72%	54%	51%	72%	-
	Oct. 2005	80%	82%	83%	81%	-	-	67%	55%	47%	71%	-
	Avr. 2005	78%	85%	85%	78%	-	-	69%	51%	51%	71%	-
Différence entre la satisfaction sur l'enjeu et la satisfaction globale		-36	-13	-26	-30	-39	-44	-34	-17	-19	-25	-28
Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit		51%	77%	60%	58%	51%	38%	39%	37%	35%	51%	50%
<b>Rappel</b>	Oct. 2008	50%	76%	62%	72%	53%	46%	55%	38%	39%	56%	55%
	Juin 2008	48%	74%	60%	64%	48%	36%	52%	38%	42%	54%	51%
	Nov. 2007	47%	71%	60%	70%	27%	32%	49%	28%	36%	52%	47%
	Juin 2007	45%	73%	65%	71%	27%	-	47%	33%	37%	53%	-
	Oct. 2006	49%	74%	60%	61%	-	-	46%	32%	39%	52%	-
	Avr. 2006	46%	76%	61%	67%	-	-	47%	35%	47%	54%	-
	Oct. 2005	46%	77%	65%	59%	-	-	49%	34%	38%	53%	-
	Avr. 2005	49%	85%	66%	72%	-	-	57%	38%	45%	59%	-
Satisfaction sur l'enjeu prioritaire le plus cité en nov. 2009		73%	88%	58%	48%	29%	37%	63%	40%	20%	56%	51%
<b>Rappel</b>	Oct. 2008	72%	87%	48%	74%	29%	43%	73%	34%	31%	60%	55%
	Juin 2008	68%	83%	48%	61%	39%	33%	57%	39%	33%		
	Nov. 2007	67%	84%	51%	63%	-	-	61%	39%	23%	55%	
	Juin 2007	74%	85%	57%	70%	-	-	69%	42%	29%	61%	
	Oct. 2006	70%	86%	55%	59%	-	-	62%	36%	34%	57%	
	Avr. 2006	78%	93%	62%	54%	-	-	64%	27%	32%	59%	

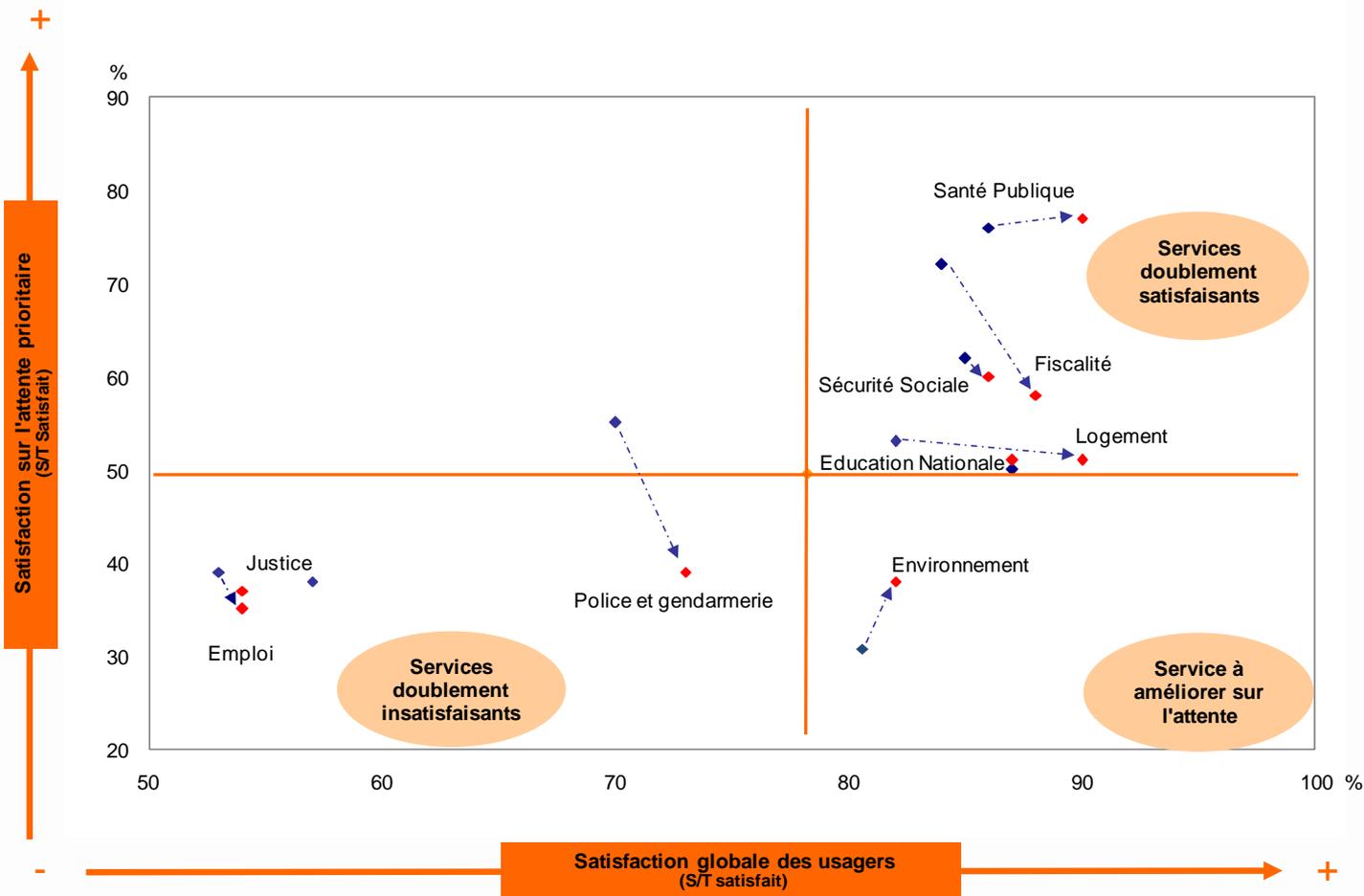
## TABLEAU COMPARATIF

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

		Police et gendarmerie	Santé publique	Environnement	Education nationale	Sécurité sociale	Justice	Logement	Fiscalité	Emploi	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
Français : Bonne opinion du service		62%	56%	52%	45%	43%	42%	35%	32%	23%	43%	43%
<b>Rappel</b>	Oct. 2008	70%	58%	57%	47%	46%	46%	36%	32%	23%	46%	46%
	Juin 2008	67%	59%	50%	47%	55%	46%	35%	46%	40%	51%	49%
	Nov. 2007	68%	61%	51%	51%	47%	47%	31%	40%	28%	49%	47%
	Juin 2007	72%	66%	42%	48%	61%	45%	38%	49%	25%	52%	50%
	Oct. 2006	70%	65%	-	47%	51%	43%	-	37%	29%	49%	-
	Avr. 2006	75%	67%	-	43%	58%	45%	-	40%	19%	50%	-
	Oct. 2005	72%	61%	-	49%	48%	45%	-	36%	19%	47%	-
	Avr. 2005	77%	70%	-	50%	64%	54%	-	49%	22%	55%	-
Usagers : Satisfaction globale du service		73%	90%	82%	87%	86%	54%	90%	88%	54%	76%	78%
<b>Rappel</b>	Oct. 2008	70%	86%	70%	87%	85%	57%	82%	84%	53%	75%	75%
	Juin 2008	68%	85%	74%	78%	83%	53%	86%	83%	51%	72%	73%
	Nov. 2007	66%	83%	72%	82%	81%	52%	86%	83%	42%	70%	72%
	Juin 2007	73%	81%	-	79%	86%	56%	86%	85%	54%	73%	-
	Oct. 2006	70%	87%	-	86%	83%	47%	-	80%	47%	71%	-
	Avr. 2006	72%	85%	-	78%	83%	54%	-	80%	51%	72%	-
	Oct. 2005	67%	82%	-	80%	83%	55%	-	81%	47%	71%	-
	Avr. 2005	69%	85%	-	78%	85%	51%	-	78%	51%	71%	-

# PERFORMANCE COMPARÉE DES SERVICES PUBLICS

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



## MODES DE CONTACT

Usagers se mettant en contact...		Emploi	Education nationale	Santé publique	Police et gendarmerie	Fiscalité	Justice	Environnement	Sécurité sociale	Logement	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
		En se déplaçant, en face-à-face	75%	78%	66%	77%	50%	50%	47%	44%	51%	63%
<b>Rappel</b>	Oct. 2008	76%	74%	70%	66%	59%	52%	51%	47%	43%	63%	51%
	Oct. 2007	77%	77%	71%	69%	41%	63%	37%	45%	49%	63%	50%
	Oct. 2006	81%	78%	62%	66%	51%	58%	-	46%	-	63%	-

Par Téléphone		44%	52%	63%	44%	53%	24%	45%	49%	46%	47%	42%
<b>Rappel</b>	Oct. 2008	37%	42%	61%	40%	44%	22%	21%	48%	47%	42%	36%
	Oct. 2007	49%	40%	66%	45%	35%	25%	22%	49%	42%	44%	36%
	Oct. 2006	34%	30%	65%	45%	46%	26%	-	46%	-	42%	-

Par courrier		22%	25%	5%	6%	35%	34%	19%	45%	49%	25%	24%
<b>Rappel</b>	Oct. 2008	22%	19%	5%	6%	31%	37%	21%	40%	27%	23%	21%
	Oct. 2007	21%	21%	6%	4%	48%	32%	25%	40%	37%	25%	24%
	Oct. 2006	14%	24%	3%	4%	31%	38%	-	40%	-	22%	-

Par Internet		55%	31%	6%	4%	37%	14%	42%	40%	48%	27%	25%
<b>Rappel</b>	Oct. 2008	41%	19%	3%	2%	23%	13%	41%	18%	30%	17%	21%
	Oct. 2007	37%	18%	4%	6%	23%	5%	23%	20%	22%	16%	18%
	Oct. 2006	35%	10%	1%	2%	20%	5%	-	12%	-	12%	-