



Décembre 2007

Bva

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

*"Les services publics
vus par leurs usagers "*

- Vague 7 -

Publication de résultats synthétiques dans **LaTribune** le 7 décembre 2007

Diffusion sur  dans le "7/10" de Nicolas Demorand

LEVÉE D'EMBARGO
le 7 décembre 2007 à 0h30

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.....	8
Les attentes prioritaires des Français en matière d'action publique	9
L'opinion des Français sur chacun des services publics	10
Perception de l'évolution de la prestation offerte par les services publics	11
IV. LES USAGERS ET LEURS SERVICES PUBLICS.....	12
Satisfaction des usagers sur les services publics	13
Tableau comparatif :	
Opinion des Français / Satisfaction des usagers sur les services publics	14
Focus sur l'attente prioritaire	15
Tableau comparatif : Satisfaction générale / Satisfaction sur l'enjeu prioritaire	16
Performance comparée des services publics	17
Satisfaction des usagers concernant l'accueil	18
Tableau comparatif : Satisfaction générale / Satisfaction de l'accueil	19
Principaux modes de contacts et évolution du nombre d'usagers utilisant Internet	20

I - METHODOLOGIE

Les Français :

A la demande de l'Institut Paul Delouvrier, BVA a interrogé un échantillon de 1014 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, 5028 usagers cumulés ont été interrogés par téléphone. Dans le détail, BVA a interrogé :

- 290 usagers des agences d'aide au retour à l'emploi
- 552 usagers de l'éducation nationale
- 971 usagers des établissements de santé publique
- 878 usagers des établissements de sécurité sociale
- 743 usagers de la police et de la gendarmerie
- 200 usagers du système judiciaire
- 962 usagers des services fiscaux
- 195 usagers des services d'aide au logement
- 231 usagers des services de l'Etat en charge des questions d'environnement

Les personnes ont été interrogées du 22 octobre au 3 novembre 2007.

II - SYNTHÈSE

Voici la 7ème vague d'enquête de notre baromètre BVA – Institut Paul Delouvrier, réalisé en partenariat avec France Inter et la Tribune, sur la vision qu'ont les Français et les usagers des principaux services publics nationaux.

L'analyse des résultats nous offre trois enseignements majeurs :

1. Nette retombée de l'optimisme post-électoral sur la perception des services publics : après la bouffée d'optimisme post-électoral enregistrée en juin dernier, les Français se montrent très sévères dans leurs jugements sur l'action de l'État et des services.

2. Poursuite de la dégradation ressentie par les usagers quant à la qualité des prestations fournies par les différents services : la satisfaction globale, toujours élevée se dégrade et atteint son niveau le plus faible en 2 ans et demi tandis que les indicateurs spécifiques de satisfaction sur leurs attentes prioritaires poursuivent leur chute continue.

3. Dans le détail, le palmarès des services consacre toujours des clivages spectaculaires entre, d'une part, la santé et la fiscalité qui satisfont très largement leurs usagers et, d'autre part, l'emploi et la justice qui les mécontentent profondément et de plus en plus.

1 – Les attentes des Français sur l'action de l'Etat en matière de services publics sont remarquablement constantes et globalement insatisfaites tandis qu'ils jugent que la prestation offerte par ceux-ci a davantage tendance à se détériorer qu'à s'améliorer

Le « podium » des priorités des Français est remarquablement stable depuis avril 2005 : emploi, éducation et santé publique restent les trois priorités majeures qu'ils assignent à l'action de l'Etat. A l'inverse, se poursuit la spectaculaire évolution constatée dans le reste de la hiérarchie de leurs priorités :

L'environnement et le logement (+5 points en un an) s'affirment désormais comme les priorités secondes des Français (après les 3 précitées), l'une et l'autre ayant progressivement gagné 10 points en deux ans et demi ; inversement, la police, priorité n°1 des Français en 2002 (et n°5 en avril 2005) poursuit sa

baisse et se retrouve à présent reléguée au 8^{ème} rang des priorités de nos concitoyens (précisions que le terrain d'enquête a été réalisé avant les émeutes de Villiers le Bel).

La satisfaction quant à l'action de l'Etat en ce domaine n'explique qu'en partie le recul des attentes « sécuritaires » des Français : si la police reste le domaine d'action de l'Etat jugé le plus positivement (68% de bonnes opinions) il enregistre une baisse constante (-4 points en 6 mois et - 9 points depuis avril 2005) sur notre indicateur.

Avec la santé publique – domaine lui aussi satisfaisant mais en baisse constante (-5 et -9 points sur ces deux périodes) – ils constituent les deux domaines largement populaires d'action de l'Etat.

Les jugements sont nettement plus mitigés sur l'environnement et l'éducation (51%) ainsi que sur la sécurité sociale et la justice (47%).

Ils sont franchement négatifs sur l'emploi et le logement (28% et 31%), pourtant extrêmement prioritaires aux yeux des Français. Si cette vague du baromètre ne prend pas encore en compte l'impact des annonces que vient de faire Nicolas Sarkozy en ces domaines, et de manière particulièrement concrète sur le second, gageons que notre vague du printemps 2008 intégrera elle leur impact réel sur la vie quotidienne des Français.

L'évolution des perceptions des Français concernant la prestation offerte par les services publics n'est guère plus enthousiasmante :

Si l'immense majorité des Français (61%) juge que leur prestation est restée stable depuis ces derniers mois, ceux qui ont noté un changement le perçoivent nettement plus souvent comme une détérioration que comme une amélioration (23% contre 14%).

C'est particulièrement le cas des cadres (solde des jugements positif – négatif = -20) et des personnes diplômées ainsi que des salariés du public eux-mêmes (solde de -15).

2 – Les usagers des services sont toujours globalement satisfaits, hormis ceux de l'emploi et de la justice, mais ils le sont moins qu'auparavant et ils se montrent extrêmement critiques concernant leurs attentes les plus prioritaires

Avec 72% d'usagers satisfaits, les 9 services publics majeurs investigués dans notre enquête satisfont clairement leurs usagers. Cette proportion constitue un niveau tout à fait satisfaisant, tant au regard de nos

standards (ou benchmark) qu'au regard de ce que les Français nous ont eux-mêmes indiqués comme étant le bon seuil de performance pour ces services (71% en moyenne sur les 6 services investigués en avril 2005). Jusqu'à cette année, ce niveau était relativement constant vague après vague (évolutions moyennes de à 0,5 point). 2007 marque un tournant : après le fort rebond de confiance constaté en juin dernier juste après l'élection présidentielle (+2 points), notre mesure d'automne marque une chute encore plus spectaculaire (-3,5 points) : sur les 7 services que nous testons depuis la première vague du baromètre la satisfaction moyenne des usagers, en baisse de 3,5 points en six mois, atteint son plus bas niveau (69,9%) et se situe pour la première fois juste en dessous du seuil symbolique des 70%.

Toutefois, ces « moyennes » masquent en réalité des situations très disparates entre services :

- 5 services sont ainsi réellement satisfaisants, disposant de plus de 80% de satisfaction de la part de leurs usagers : logement, fiscalité, santé publique, éducation et sécurité sociale.

- 2 sont plus « moyens » – se situant autour de 70% de satisfaction – l'environnement et la police. Pour ce dernier, le niveau est même préoccupant avec 4 points de baisse en un an et 66% d'usagers satisfaits, soit 6 points en dessous du niveau « attendu » de satisfaction ; la police est par ailleurs le seul service à ne pas « gagner à être réellement connu » car il satisfait moins d'usagers qu'il n'apparaît performant aux yeux des Français (68%).

- 2 services enfin sont problématiques se situant 20 points en dessous des niveaux acceptables ou attendus de satisfaction : la justice et l'emploi. Dans ce dernier cas, le très faible niveau de satisfaction relevé (42%) tout comme la baisse de satisfaction enregistrée depuis un an (-5 points) en apparence contradiction avec les bons chiffres du chômage depuis 1 an et demi sont des éléments particulièrement préoccupants au regard de l'importance accordée par les Français à ce sujet.

Surtout, ce haut niveau général de satisfaction globale à l'égard du service masque de très lourdes carences, en aggravation constante, en ce qui concerne les attentes prioritaires des usagers :

Avec 47% de satisfaits, la satisfaction des usagers concernant leur attente prioritaire à l'égard du service est nettement moins bonne (-25 points) que leur satisfaction globale (72%) ou que celle portant plus spécifiquement sur l'accueil réservé par les agents. Cette dernière, testée pour la première fois lors de cette 7^{ème} vague, est jugée très favorablement par les

usagers (78% de satisfaction sur l'ensemble des critères d'accueil et 86% sur l'amabilité des agents).

Malheureusement c'est bien l'indicateur de satisfaction sur l'attente prioritaire qui reflète le mieux la performance réelle du service sur ce qui est vraiment important pour l'utilisateur.

Or, hormis la santé publique (71%), la fiscalité (70%) et la sécurité sociale (60%) tous les services investigués recueillent une minorité de jugements favorables de leurs usagers sur cet indicateur :

Si la police (49%) et l'éducation nationale (47%) satisfont un peu moins d'un usager sur deux, la justice et l'emploi n'en satisfont que 28% et 36%, tandis que l'environnement et le logement, services pourtant globalement satisfaisants, n'en satisfont que 32% et 27%.

Pour certains de ces services, l'objectif prioritaire est pourtant clairement identifié, et parfois depuis longtemps : l'adaptation des offres d'emploi au profil des chômeurs est ainsi l'attente n°1 des demandeurs d'emploi depuis la 1^{ère} vague du baromètre ; elle est aujourd'hui moins que jamais satisfaite (seulement 23% de satisfaction et baisse de 11 points en un an).

Tout aussi grave que ce faible niveau, on note une baisse constante de la satisfaction des usagers sur cet indicateur pour les 6 services suivis depuis 2005 : la satisfaction sur l'attente prioritaire est ainsi passée de 59% en avril 2005 à 52% en novembre 2007.

Une fois de plus, et à contre-courant des autres services, la fiscalité se distingue positivement avec 70% de satisfaction et une hausse de 9 points en un an. Cette performance est particulièrement forte sur la première des attentes prioritaires de ses usagers, la clarté et la simplicité des documents administratifs (63% ; +4 points).

3 – Le palmarès détaillé des services établis par leurs usagers consacre toujours la santé, la fiscalité et la sécurité sociale et sanctionne, à l'inverse, les services de l'emploi et ceux de la justice tout en adressant une sérieuse mise en garde à la police

Finalement, le palmarès des services les plus performants présente toujours un bilan ...

- extrêmement flatteur pour la santé publique, la fiscalité (en hausse constante) et la sécurité sociale (mais en décrochage sensible).

- bon mais perfectible pour l'éducation nationale et surtout le logement qui satisfont globalement mais peinent à combler les attentes prioritaires de leurs usagers.

- **très moyen** pour la police – en baisse constante (-4 points en 1 an et -7 points en 6 mois), et décevant à la fois ses usagers sur ses missions répressives (58% d’insatisfaction sur « sa capacité à se faire respecter ») et préventives (57% d’insatisfaction sur « sa capacité à faire de la prévention ») – et pour l’environnement qui déçoit systématiquement ses usagers sur toutes les attentes prioritaires (mais sans doute encore trop ambitieuses) que nous avons testées : pollutions diverses, protection de la nature, traitement des déchets, lutte contre les changements climatiques recueillent en moyenne 65% d’insatisfaction.

- **franchement médiocre** pour l’emploi et la justice qui mécontentent très largement et de plus en plus leurs usagers tant en général que sur leurs attentes prioritaires.

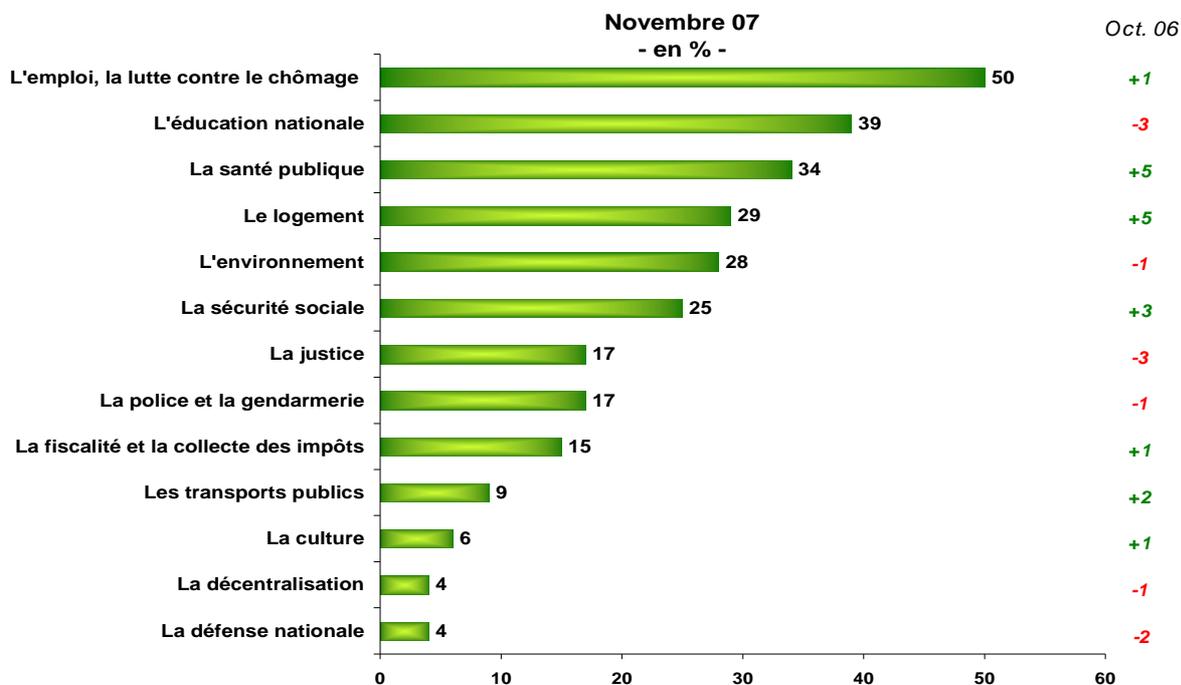
L’écoute réelle des attentes des usagers notamment en ce qui concerne leurs demandes prioritaires, adjointe au développement intelligent des nouvelles technologies dans le mode de contact aux services (le taux d’usage d’internet a augmenté de 33% en un an, dispose d’un potentiel encore immense, et s’avère le mode de contact le plus générateur de satisfaction) devra permettre à l’avenir de ralentir la tendance baissière constatée depuis ces dernières années et que l’enthousiasme post-électoral n’avait que très partiellement et ponctuellement masqué en juin dernier.

Gaël Sliman
Directeur délégué de BVA

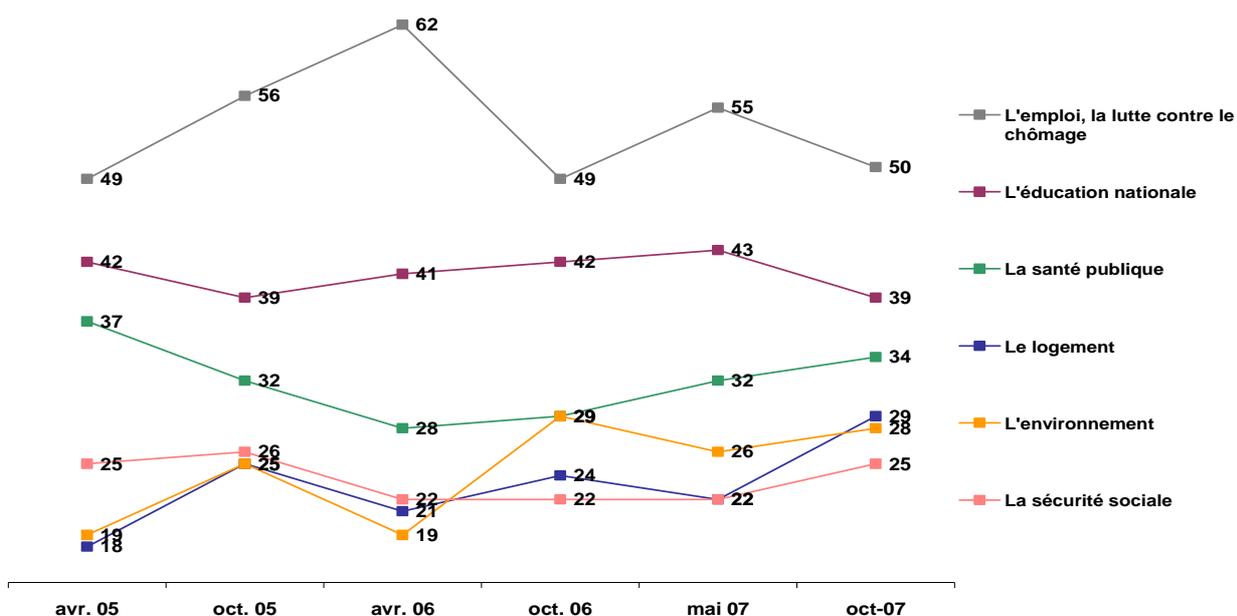
III - L'ENSEMBLE DES FRANCAIS ET LES SERVICES PUBLICS

LES ATTENTES PRIORITAIRES DES FRANÇAIS EN MATIÈRE D'ACTION PUBLIQUE

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

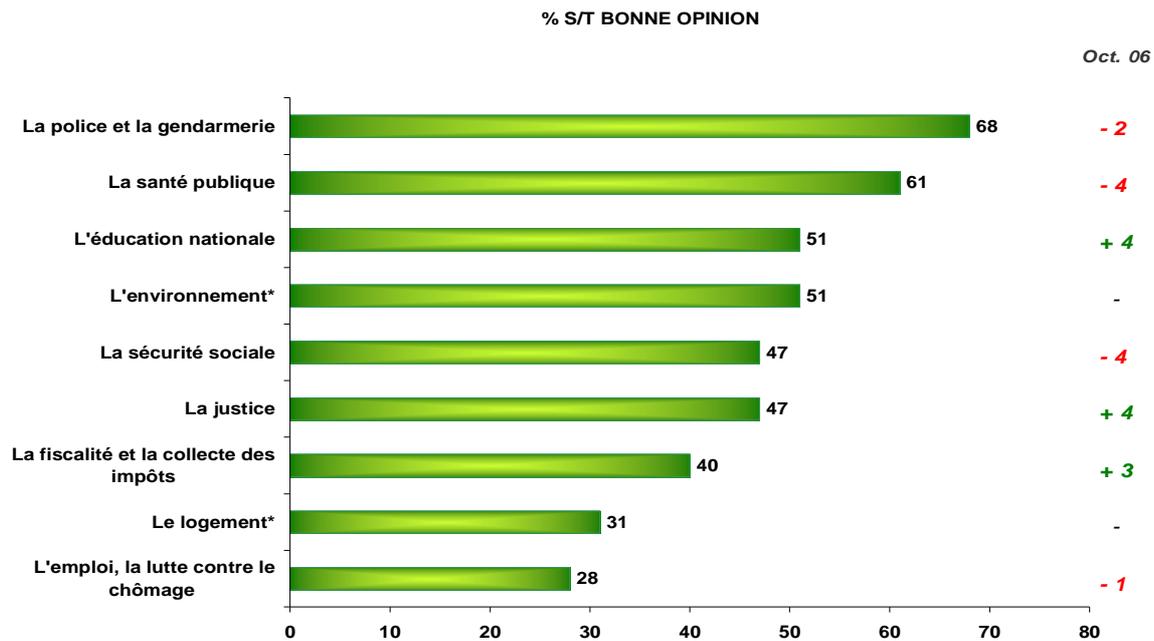


Historique des 6 premières attentes

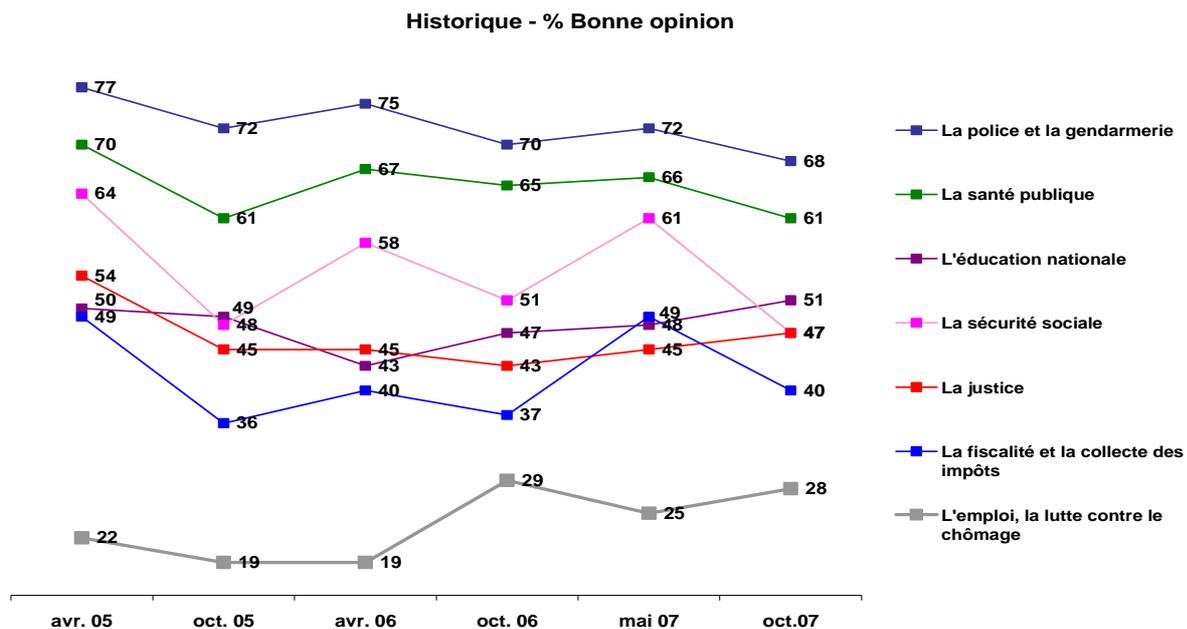


L'OPINION DES FRANCAIS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS

Question. 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

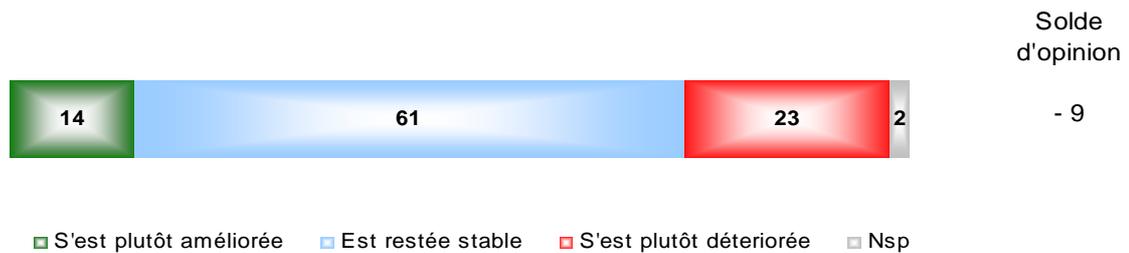


*Première mesure pour le logement et l'environnement en mai 2007

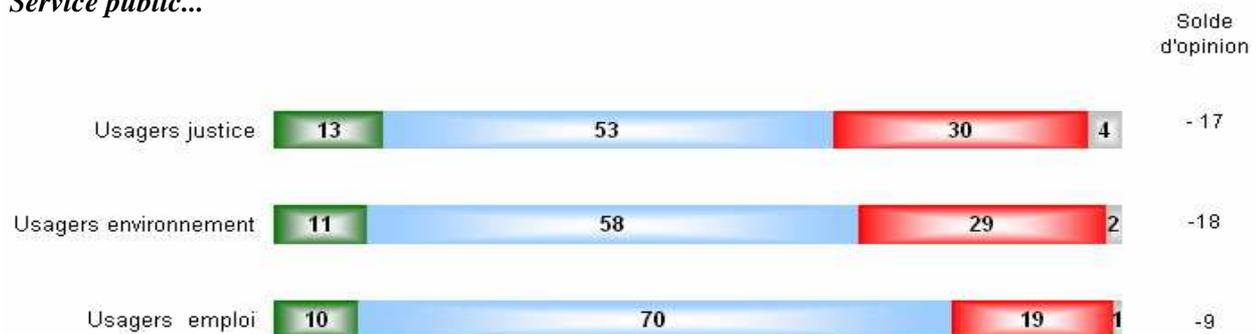


PERCEPTION DE L'EVOLUTION DE LA PRESTATION OFFERTE PAR LES SERVICES PUBLICS

Question. Vous personnellement, avez-vous le sentiment que, depuis ces derniers mois, la prestation offerte par les services publics à leurs usagers s'est plutôt améliorée, s'est plutôt détériorée, ou est restée stable ?



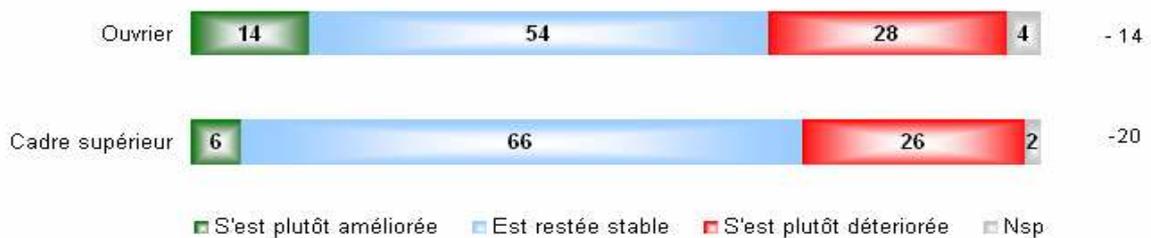
Service public...



Statut de l'interviewé...



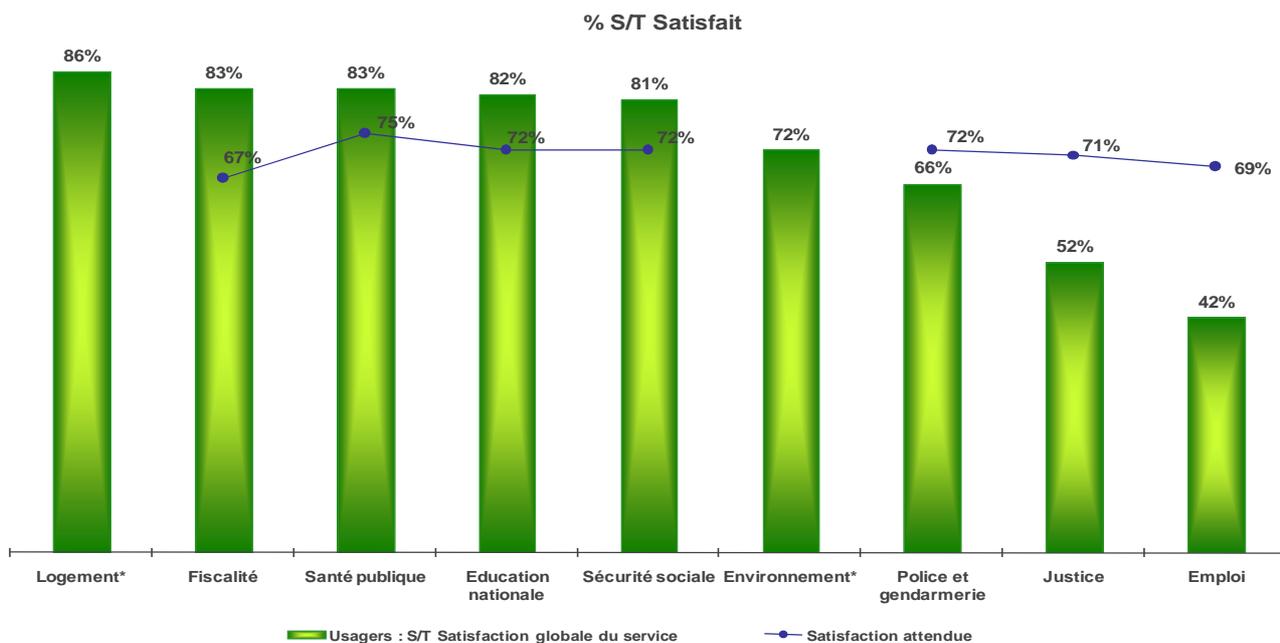
CSP de l'interviewé...



IV - LES USAGERS ET LEURS SERVICES PUBLICS

SATISFACTION DES USAGERS SUR LES SERVICES PUBLICS

Question. Globalement, en tant qu'usagers de ..., diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent ?



*Première mesure pour le logement et l'environnement mai 2007

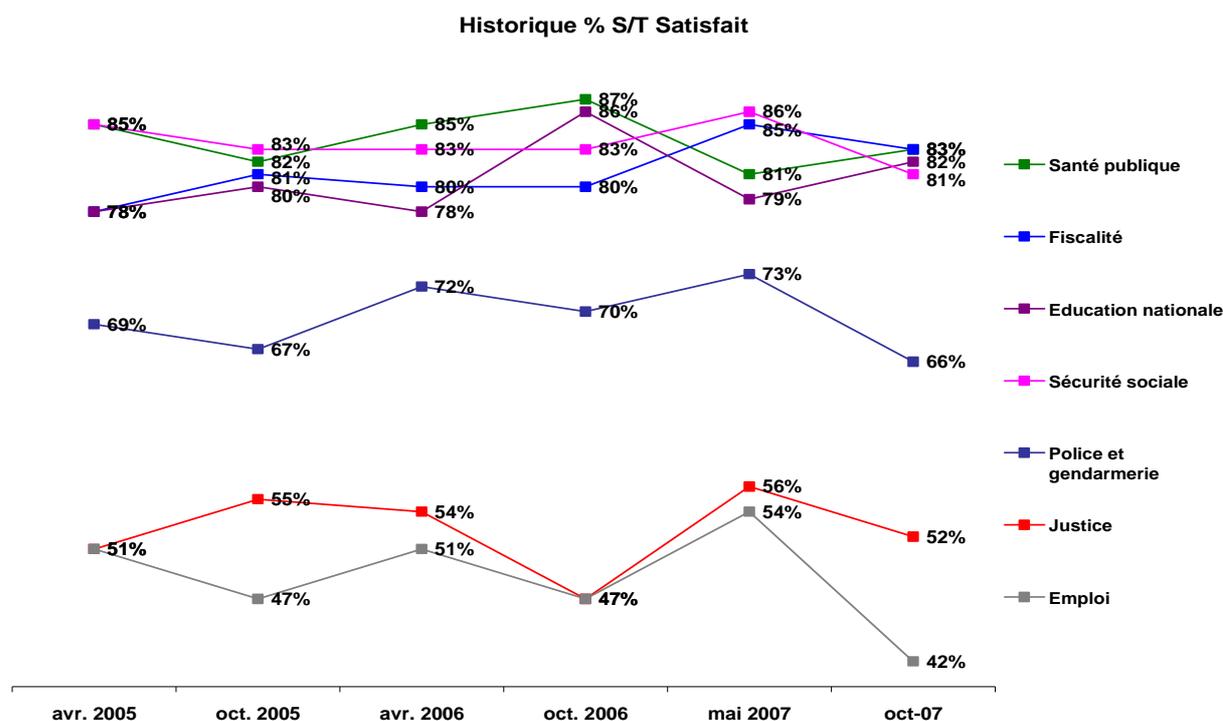


TABLEAU COMPARATIF :
OPINION DES FRANCAIS / SATISFACTION DES USAGERS
SUR LES SERVICES PUBLICS

	Police et gendarmerie	Santé publique	Education nationale	Environnement	Sécurité sociale	Justice	Fiscalité	Logement	Emploi	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
Français : S/T Bonne opinion du service	68%	61%	51%	51%	47%	47%	40%	31%	28%	48,9%	47,1%
<i>Rappel juin 2007</i>	72%	66%	48%	-	61%	45%	49%	38%	25%	52,3%	-
<i>Rappel oct. 2006</i>	70%	65%	47%	-	51%	43%	37%	-	29%	48,9%	-
<i>Rappel avr. 2006</i>	75%	67%	43%	-	58%	45%	40%	-	19%	49,6%	-
<i>Rappel oct. 2005</i>	72%	61%	49%	-	48%	45%	36%	-	19%	47,1%	-
<i>Rappel avr. 2005</i>	77%	70%	50%	-	64%	54%	49%	-	22%	55,1%	-
Usagers : S/T Satisfaction globale du service	66%	83%	82%	72%	81%	52%	83%	86%	42%	69,9%	71,9%
<i>Rappel juin 2007</i>	73%	81%	79%	-	86%	56%	85%	86%	54%	73,4%	-
<i>Rappel oct. 2006</i>	70%	87%	86%	-	83%	47%	80%	-	47%	71,4%	-
<i>Rappel avr. 2006</i>	72%	85%	78%	-	83%	54%	80%	-	51%	71,9%	-
<i>Rappel oct. 2005</i>	67%	82%	80%	-	83%	55%	81%	-	47%	70,7%	-
<i>Rappel avr. 2005</i>	69%	85%	78%	-	85%	51%	78%	-	51%	71,0%	-
Taux de satisfaction attendu (rappel avr. 2005)	72%	75%	72%	-	72%	71%	67%	-	69%	71,1%	-

FOCUS SUR L'ATTENTE PRIORITAIRE

	Usagers citant cette attente comme prioritaire	Evolution sur un an (par rapport à oct.06)	Satisfaction des usagers citant cette attente comme prioritaire (très ou plutôt satisfaits) ¹	Evolution sur un an (par rapport à oct.06)	Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit ²	Evolution sur un an (par rapport à oct.06)
Santé publique : La qualité des soins reçus	35%	+4	84%	-2	71%	-3
Emploi : Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	34%	+2	23%	-11	36%	-3
Justice : La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles	33%	+4	39%	+3	28%	-4
Education nationale : Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	29%	+2	67%	-3	47%	-2
Fiscalité : La clarté et la simplicité des documents administratifs	28%	-6	63%	+4	70%	+9
Logement : Mettre à disposition plus de logements sociaux (HLM)	27%	NP	19%	NP	27%	NP
Sécurité sociale : La rapidité des remboursements et des prestations	25%	+3	74%	+1	60%	=
Environnement : La lutte contre les changements climatiques et la maîtrise de la demande énergétique	24%	NP	24%	NP	32%	NP
Police et gendarmerie : La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention	17%	+1	42%	-1	49%	+3

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.

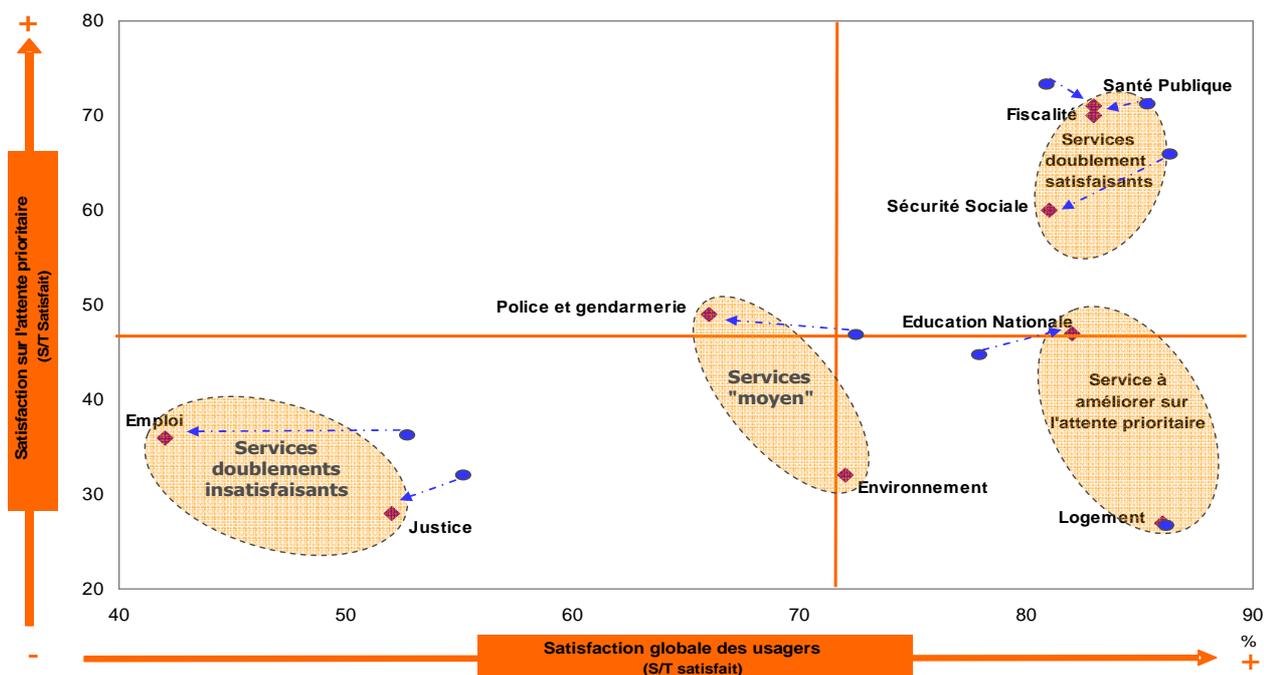
TABLEAU COMPARATIF :
SATISFACTION GENERALE / SATISFACTION SUR L'ENJEU PRIORITAIRE

	Logement	Santé publique	Fiscalité	Education nationale	Sécurité sociale	Environnement	Police et gendarmerie	Justice	Emploi	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits en général	86%	83%	83%	82%	81%	72%	66%	52%	42%	69,9%	71,9%
Rappel mai 2007	86%	81%	85%	79%	86%	-	73%	56%	54%	73,4%	-
Rappel oct. 2006	-	87%	80%	86%	83%	-	70%	47%	47%	71,4%	-
Rappel avr. 2006	-	85%	80%	78%	83%	-	72%	54%	51%	71,9%	-
Rappel oct. 2005	-	82%	81%	80%	83%	-	67%	55%	47%	70,7%	-
Rappel avr. 2005	-	85%	78%	78%	85%	-	69%	51%	51%	71,0%	-
Satisfaction sur enjeu - Satisfaction générale	-59	-12	-13	-35	-21	-40	-17	-24	-6	-18,3	-25,2
Rappel mai 2007	-59	-8	-14	-34	-21	-	-26	-23	-17	-20,4	-
Rappel oct. 2006	-	-13	-19	-37	-23	-	-24	-15	-8	-19,9	-
Rappel avr. 2006	-	-9	-13	-32	-22	-	-25	-19	-4	-17,7	-
Rappel oct. 2005	-	-5	-22	-34	-18	-	-18	-21	-9	-18,1	-
Rappel avr. 2005	-	0	-6	-29	-19	-	-12	-13	-6	-12,1	-
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits sur l'enjeu prioritaire quel qu'il soit ²	27%	71%	70%	47%	60%	32%	49%	28%	36%	51,6%	46,7%
Rappel mai 2007	27%	73%	71%	45%	65%	-	47%	33%	37%	53,0%	-
Rappel oct. 2006	-	74%	61%	49%	60%	-	46%	32%	39%	51,6%	-
Rappel avr. 2006	-	76%	67%	46%	61%	-	47%	35%	47%	54,1%	-
Rappel oct. 2005	-	77%	59%	46%	65%	-	49%	34%	38%	52,6%	-
Rappel avr. 2005	-	85%	72%	49%	66%	-	57%	38%	45%	58,9%	-
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits sur l'enjeu prioritaire le plus cité en octobre 2007 ¹	19%	84%	63%	67%	74%	24%	42%	39%	23%	56,0%	48,3%
Rappel mai 2007	24%	85%	70%	74%	76%	-	41%	42%	29%	59,6%	-
Rappel oct. 2006	-	86%	59%	70%	73%	-	43%	36%	34%	57,3%	-
Rappel avr. 2006	-	92%	44%	78%	71%	-	29%	30%	27%	53,0%	-

Eléments explicatifs : voir page précédente

PERFORMANCE COMPARÉE DES SERVICES PUBLICS

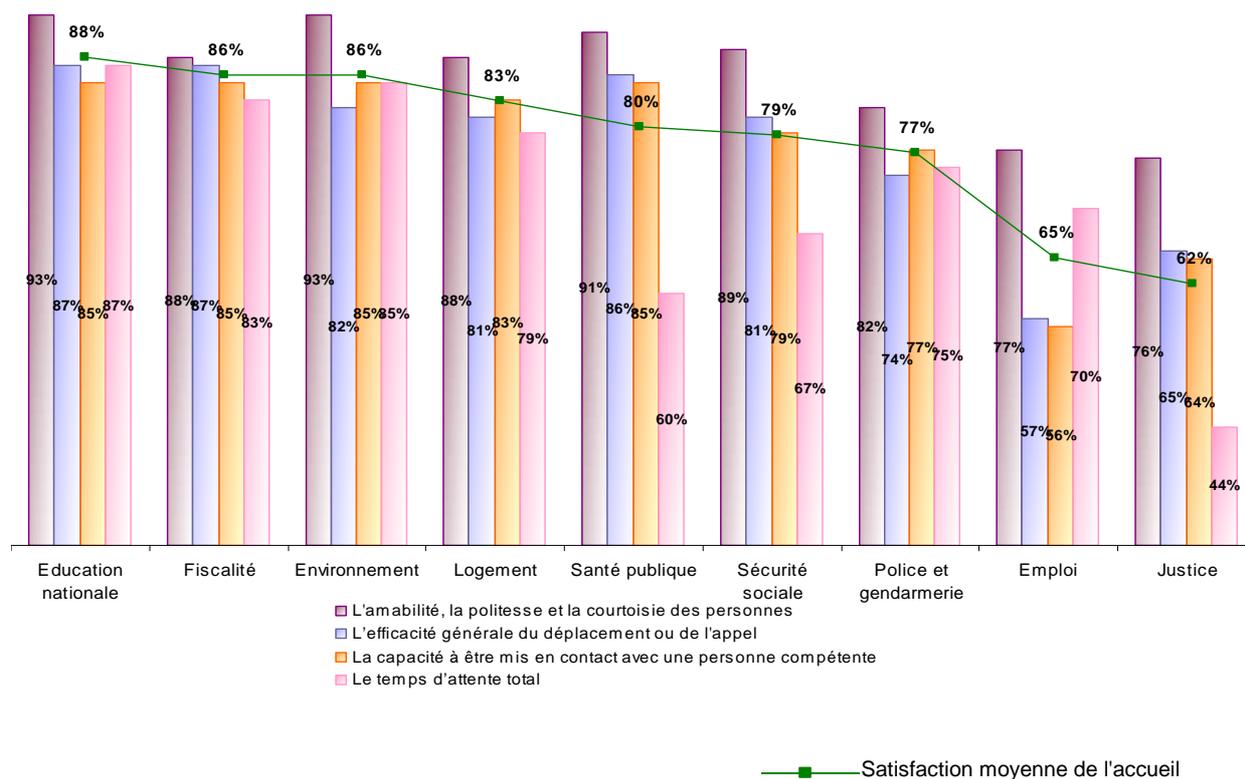
Mapping croisant la satisfaction globale et la satisfaction sur l'attente prioritaire



● - - - -> Evolution par rapport à 2006

SATISFACTION DES USAGERS CONCERNANT L'ACCUEIL

Question. Et en ce qui concerne maintenant spécifiquement l'accueil qui vous a été réservé par [le service]. Avez-vous été satisfait de...



**TABLEAU COMPARATIF :
SATISFACTION GENERALE / SATISFACTION DE L'ACCUEIL**

		Logement	Santé publique	Fiscalité	Education nationale	Sécurité sociale	Environnement	Police et gendarmerie	Justice	Emploi	Moyenne
	Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits en général	86%	83%	83%	82%	81%	72%	66%	52%	42%	71,9%
Satisfaction moyenne de l'accueil	Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits de l'accueil	83%	80%	86%	88%	79%	86%	77%	62%	65%	78,4%
DETAIL de la satisfaction quant à l'accueil	L'amabilité, la politesse et la courtoisie des personnes	88%	91%	88%	93%	89%	93%	82%	76%	77%	86,3%
	De l'efficacité générale du déplacement ou de l'appel	81%	86%	87%	87%	81%	82%	74%	65%	57%	77,8%
	La capacité à être mis en contact avec une personne compétente	83%	85%	85%	85%	79%	85%	77%	64%	56%	77,7%
	Le temps d'attente total	79%	60%	83%	87%	67%	85%	75%	44%	70%	72,2%
Ecart...	Satisfaction de l'accueil - satisfaction générale	-3	-3	+3	+6	-2	+14	+11	+10	+23	+6,6

PRINCIPAUX MODES DE CONTACTS ET EVOLUTION DU NOMBRE D'USAGERS UTILISANT INTERNET

Question. En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec le service ?

