



**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 Delouvier  
<http://www.delouvier.org>**

## SOMMAIRE

I.	METHODOLOGIE	3
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
	Performance comparée des services publics	15
	Modes de contact	16
	Tableau comparatif	17
	<i>Opinion des Français / Satisfaction des usagers sur les services publics</i>	

## 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

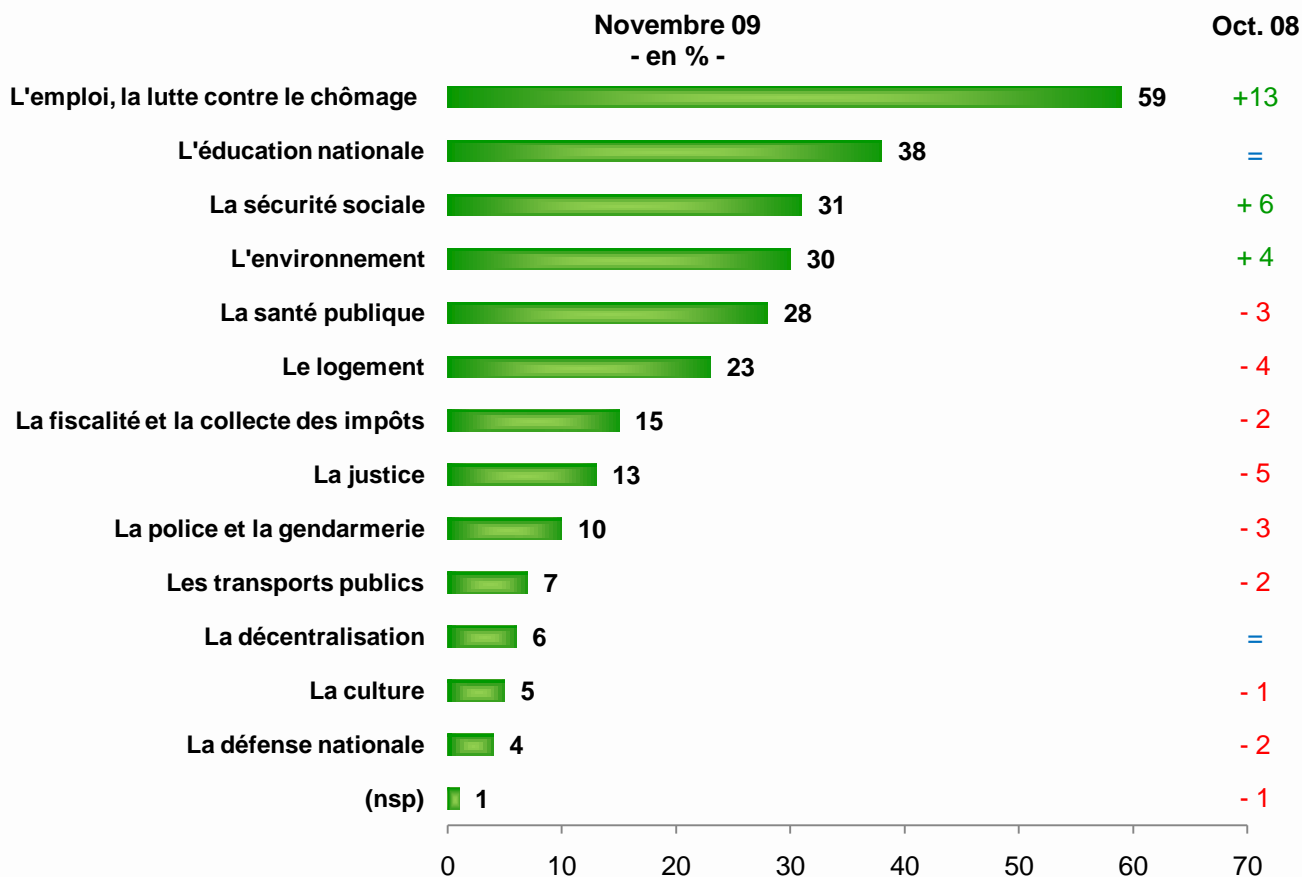
Les personnes ont été interrogées du 2 au 21 novembre 2009.



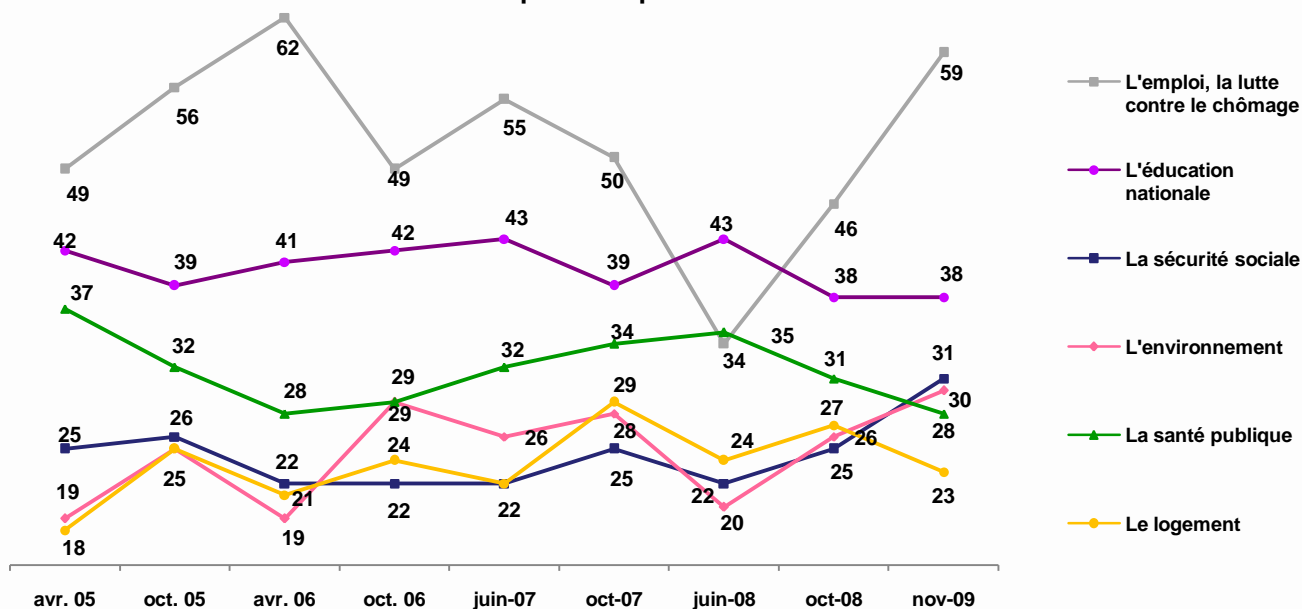
***III. L'ensemble des Français  
et les services publics***

## 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 ?

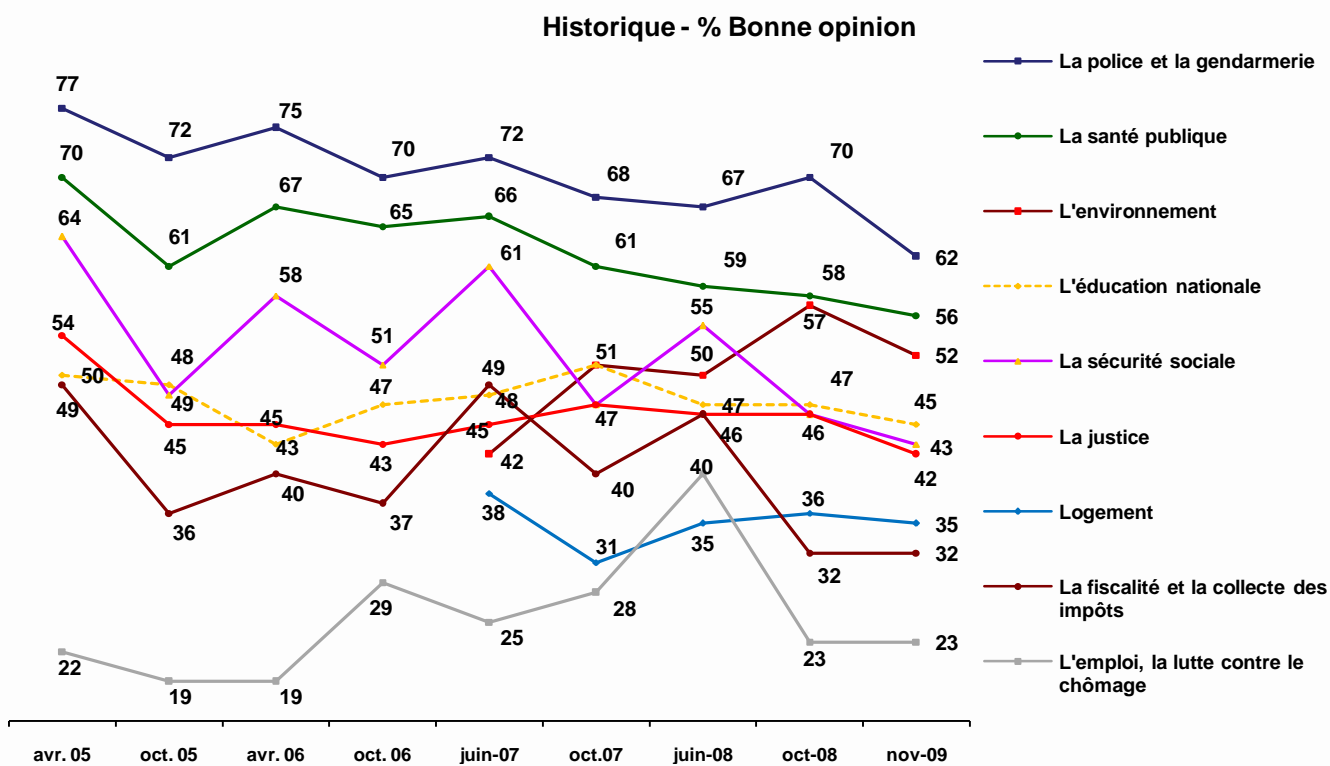
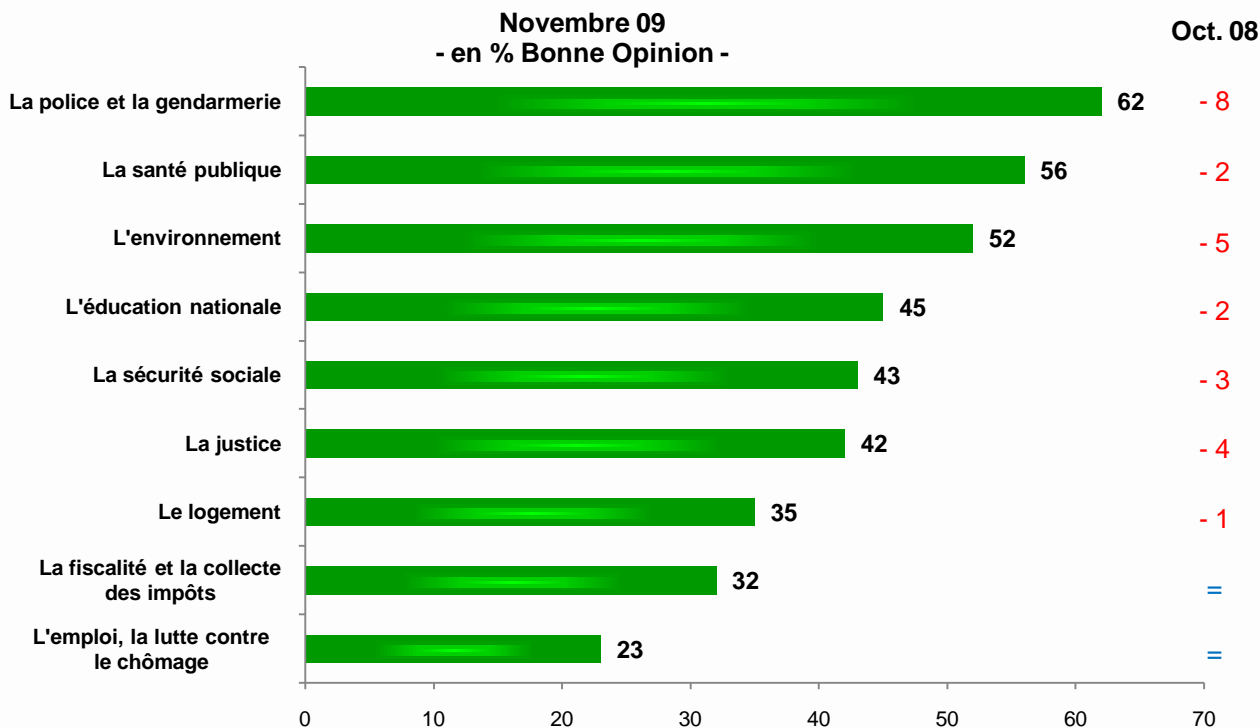


Historique des 6 premières attentes



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

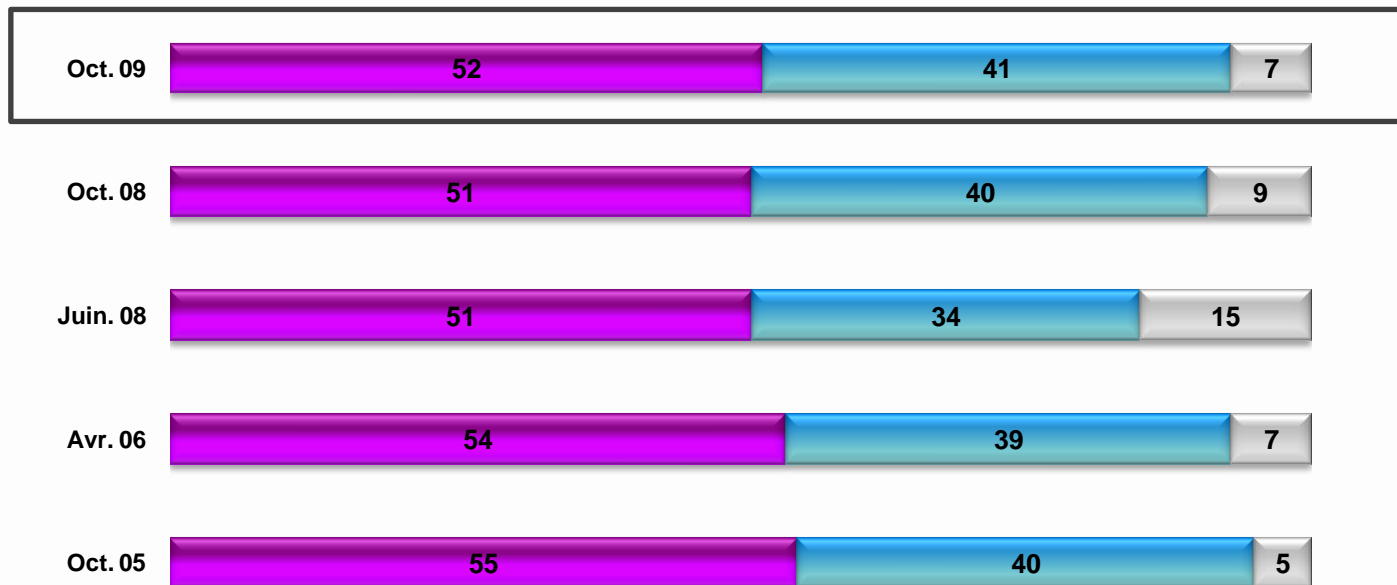
Dites-moi à présent pour chacun des domaines suivants, et de manière très globale, si vous avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat



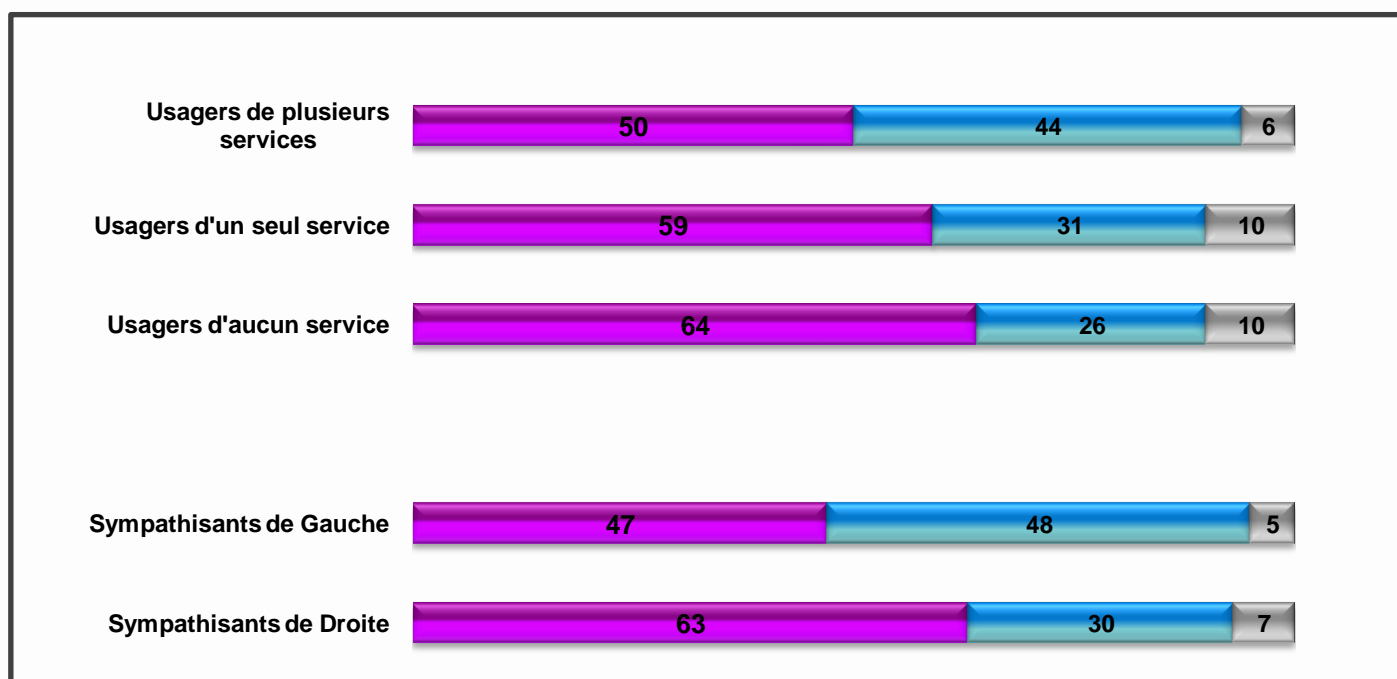
## ARBITRAGE ENTRE SERVICE PUBLIC ET IMPÔT


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

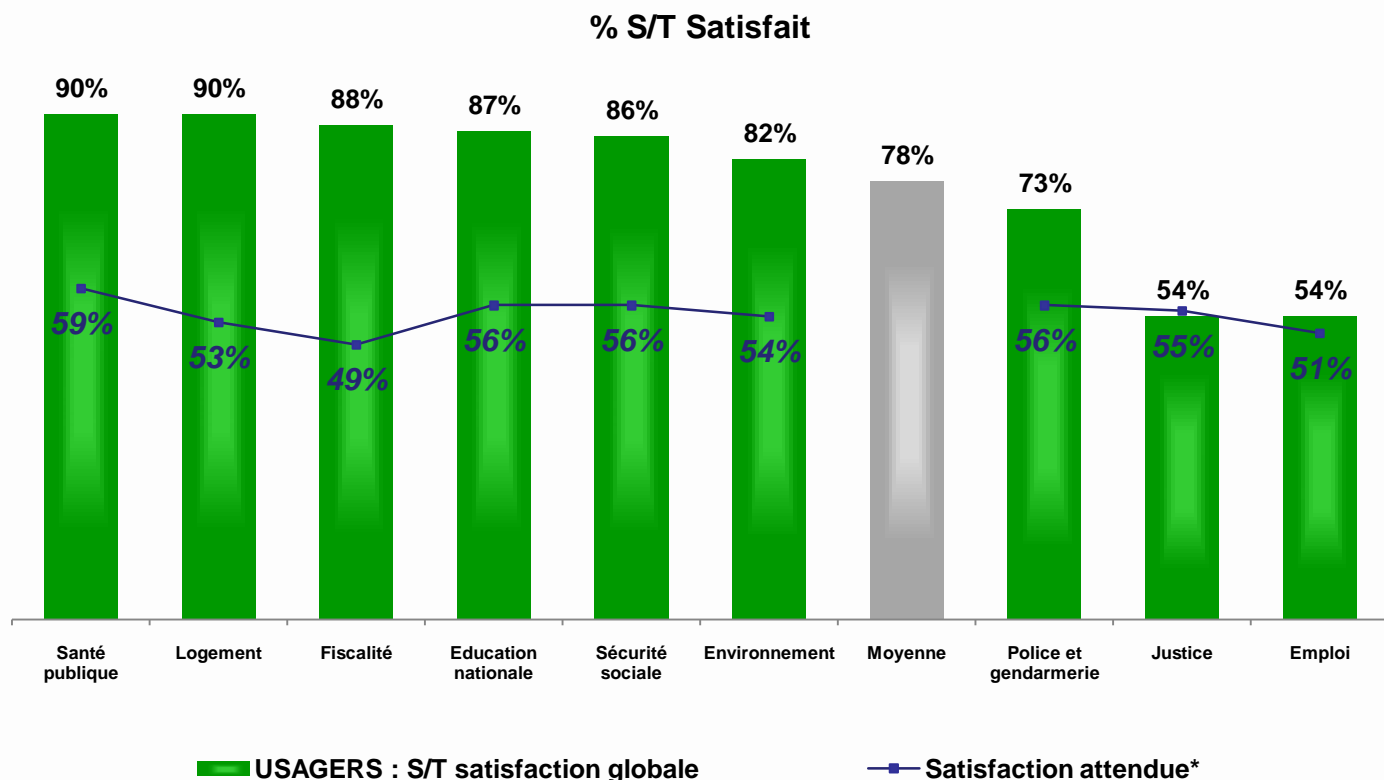




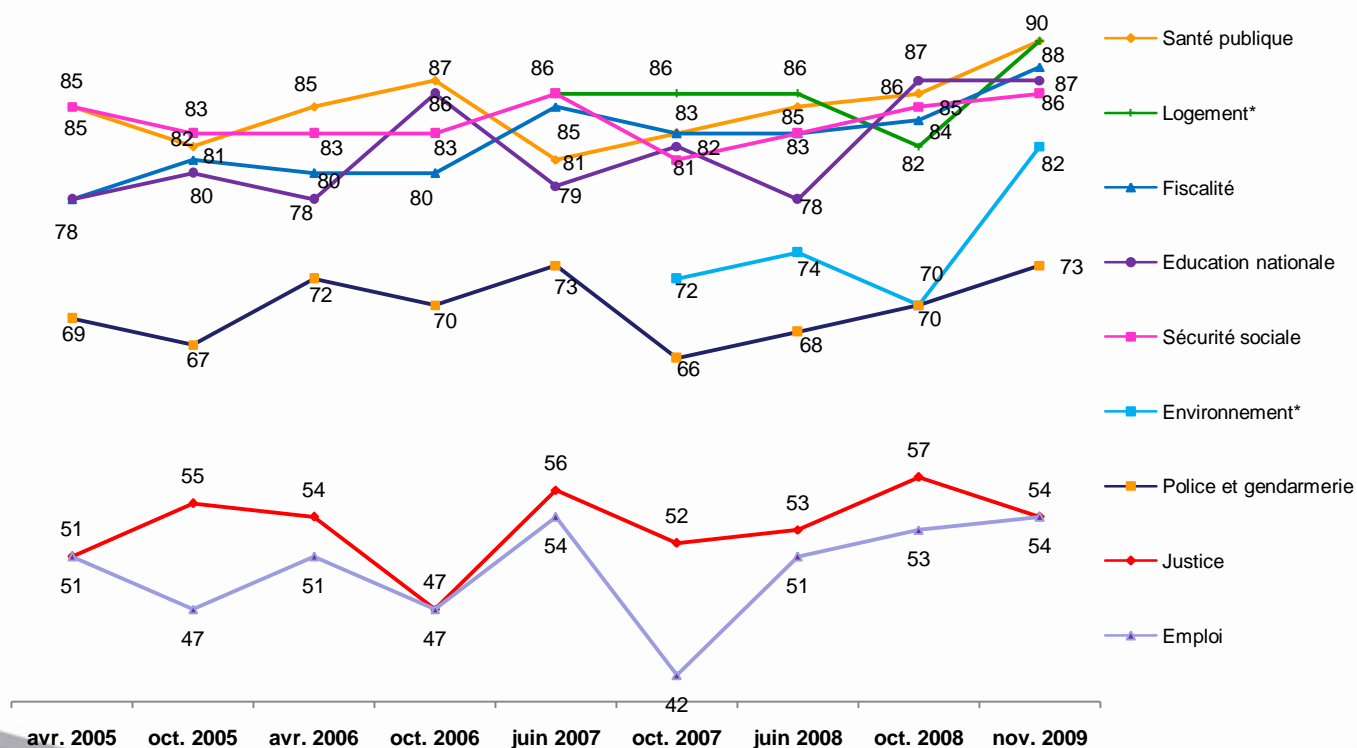
***IV. Les usagers  
et leurs services publics***



## SATISFACTION DES USAGERS SUR LES SERVICES PUBLICS



\* Pourcentage à partir duquel un service public est considéré comme performant par le grand public



## 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

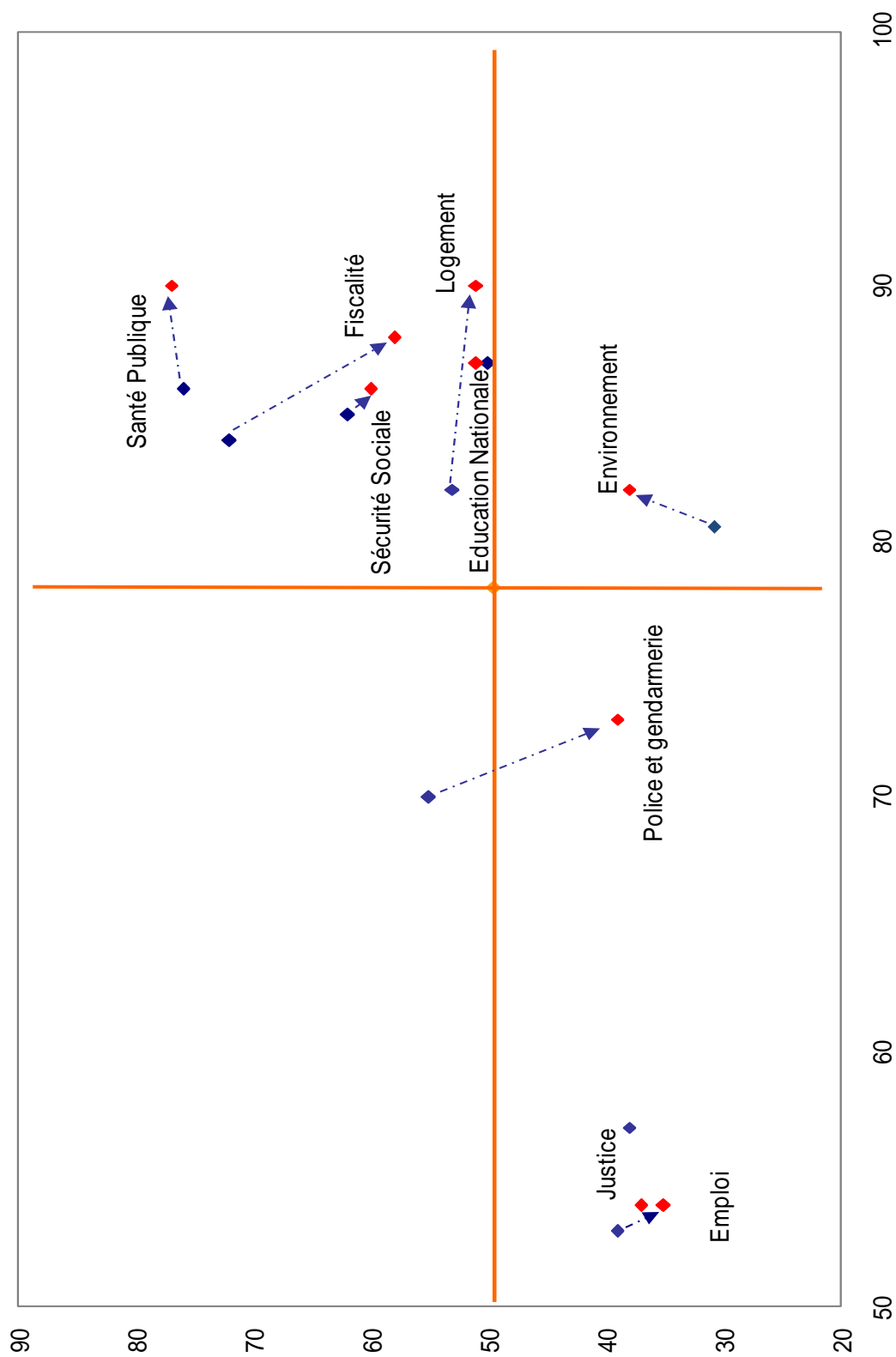
\* modification des items en juin 2008

## 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%	

## 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%	51%
<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%	-

## 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	
<b>Rappel</b>	Français : Bonne opinion du service	62%	56%	52%	45%	43%	42%	35%	32%	23%	43%	43%	
	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%	-	
		Police et gendarmerie	Santé publique	Environnement	Education nationale	Sécurité sociale	Justice	Logement	Fiscalité	Emploi	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale	
		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%	-	
		Taux de satisfaction attendu	56%	59%	54%	56%	56%	55%	53%	49%	51%	55%	54%