

La voix des usagers : un levier pour la transformation des services publics

**5ème édition du baromètre
BVA / Institut Paul Delouvrier
Éléments marquants**

Novembre 2006

www.bva.fr / www.delouvrier.org

COMMENT METTRE UN TIGRE DANS LE MOTEUR DE LA REFORME DE L'ETAT EN FRANCE?

- ▣ ***L'innovation***: un baromètre semestriel qui mesure l'opinion des usagers sur le fonctionnement des services publics, à caractère non commercial.
- ▣ ***Le Levier***: mettre le citoyen-usager au centre du processus de réforme - stimulant et guide de l'action publique.
- ▣ ***Pourquoi l'Institut Paul Delouvrier?***
 - ✓ Un organisme indépendant ...
 - ✓ ... qui rassemble des hommes de grande expérience dans la gestion des affaires publiques et privées
- ▣ ***La démarche de l'Institut***:
 - ✓ Mesurer (par sondage) et étudier l'opinion des usagers
 - ✓ Faire connaître le baromètre
 - ✓ Assurer un relais avec l'administration

RAPPEL METHODOLOGIQUE

- *1ère étape*: auprès des Français, mesure de l'opinion sur l'action de l'Etat à travers les services publics et définition des domaines prioritaires
- *2ème étape*: repérage des usagers (utilisateurs des services) et constitution d'échantillons (entre 273 et 844 usagers) pour les 7 domaines étudiés précisément
- *3ème étape*: évaluation de la satisfaction et des attentes de ces usagers
- Le périmètre des services étudiés comporte 7 domaines

COMMENT EST CONSTRUIT CE BAROMETRE DES SERVICES PUBLICS ? LA METHODOLOGIE D'ENQUETE

☛ Échantillons d'usagers constitués pour chacun des principaux services publics :

- Entre 250 et 850 usagers interrogés selon les services publics considérés :
 - 427 usagers des services d'aide au retour à l'emploi
 - 688 usagers de l'éducation nationale
 - 844 usagers des établissements de santé publique
 - 776 usagers des établissements de sécurité sociale
 - 662 usagers de la police et de la gendarmerie
 - 273 usagers du système judiciaire
 - 569 usagers des services fiscaux

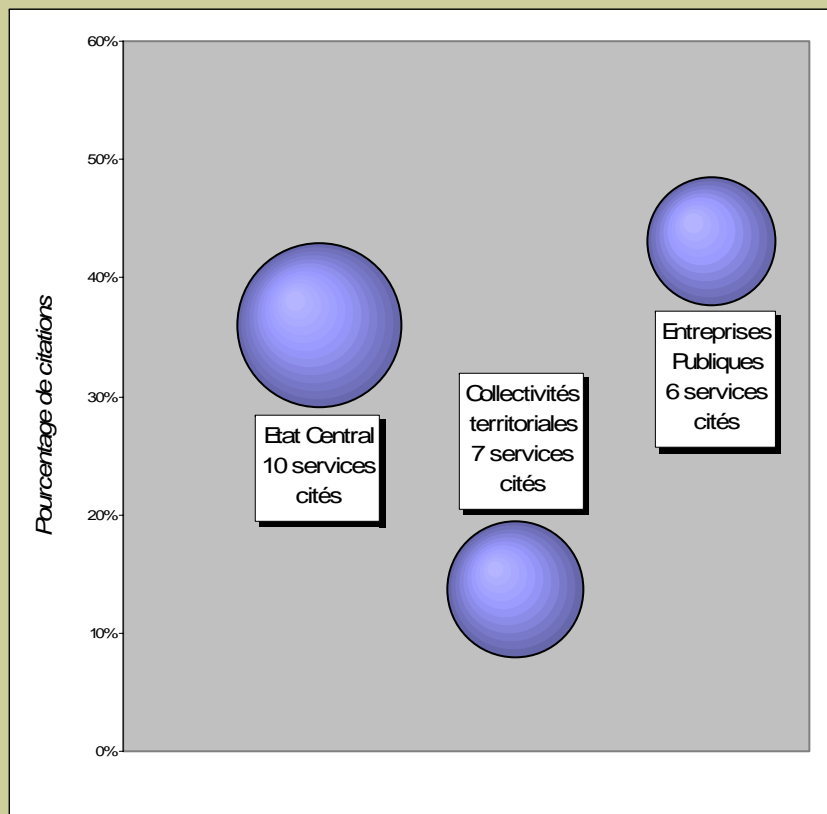
- Échantillons représentatifs de la population française en termes de sexe, âge de l'interviewé, profession du chef de ménage après stratification par région et catégorie d'agglomération

☛ Interrogation par téléphone du 2 au 24 octobre 2006

A decorative graphic consisting of a vertical line on the left and a horizontal line extending to the right, intersecting at the level of the section header.

I. LES FRANCAIS ET LES SERVICES PUBLICS

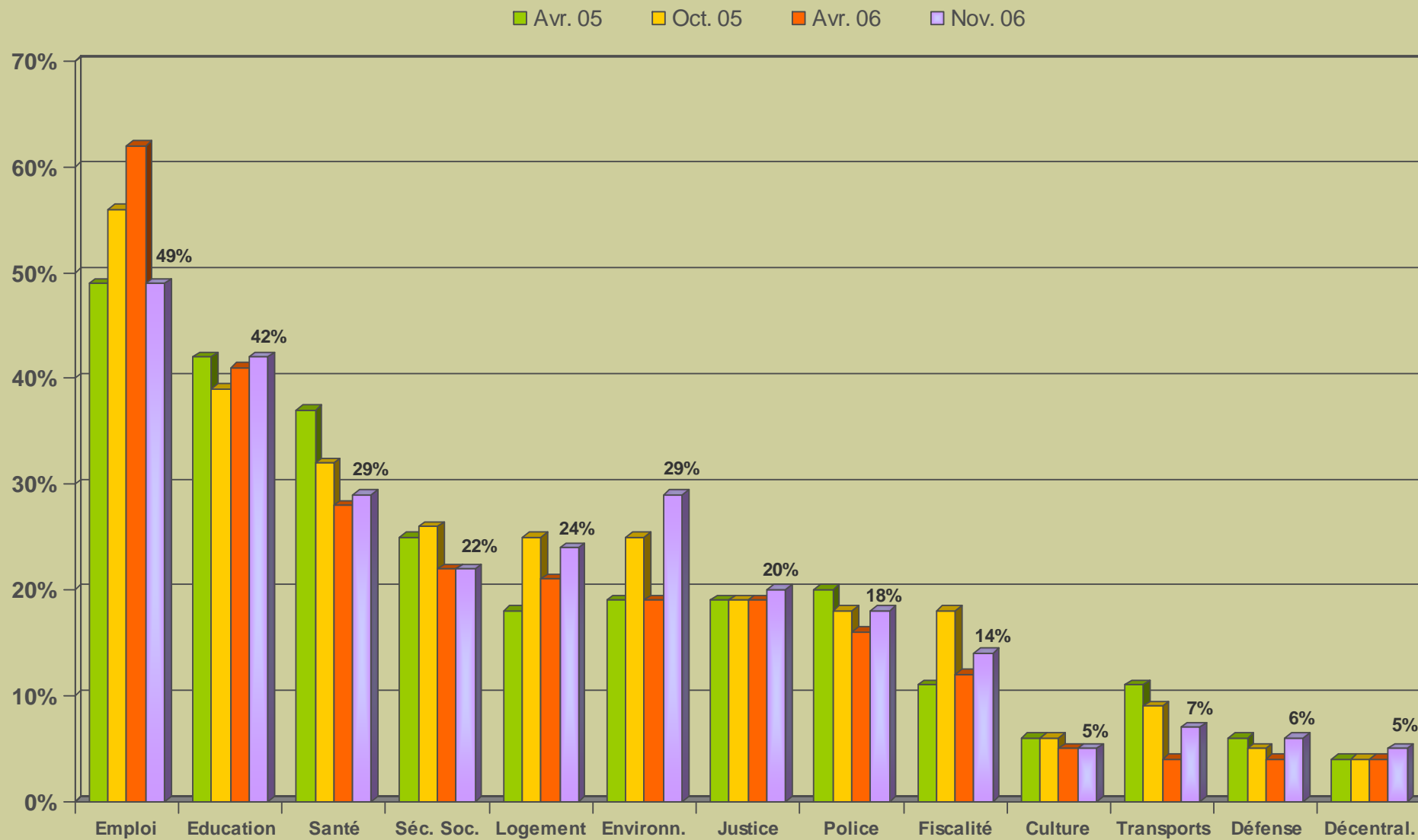
Si l'on vous parle de services publics, quels sont tous ceux qui vous viennent à l'esprit spontanément ? (octobre 2005)



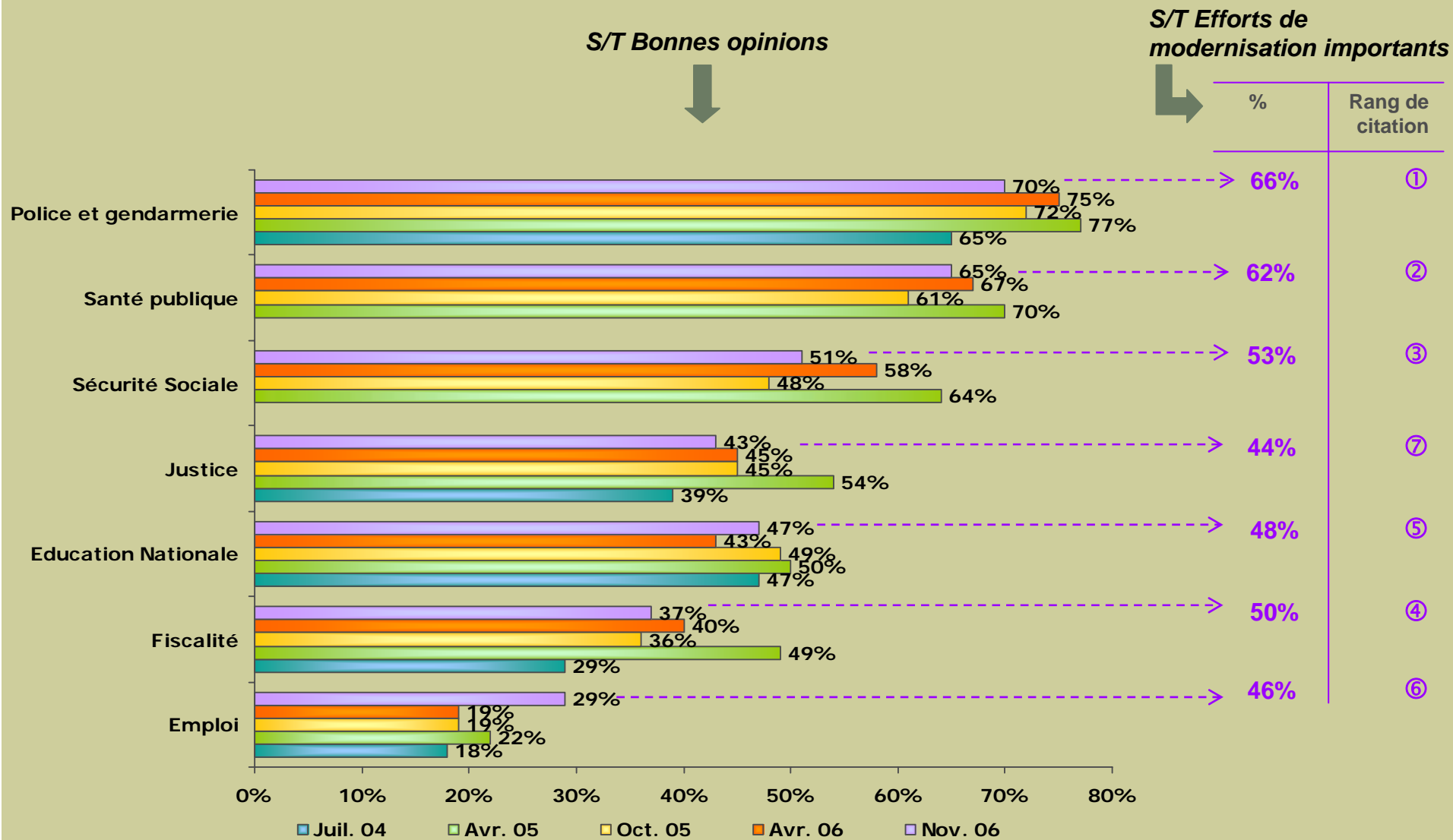
	Etat Central	Collectivités territoriales	Entreprises Publiques
<i>(nombre d'interviewés citant le service)</i>			
La Poste			53,92%
SNCF			30,49%
EDF			29,79%
Les services des impôts, Trésor Public	27,01%		
Mairie		22,64%	
Ecoles, collèges, lycées	22,44%		
Hôpitaux, centres de santé	20,36%		
France Telecom			17,58%
La police et la gendarmerie	16,19%		
La sécurité sociale	13,11%		
Les transports publics		10,03%	
RATP			7,85%
Préfecture	6,55%		
Les Caisses d'Allocations Familiales (CAF)	5,56%		
Services de gestion de l'eau		5,46%	
Services de la gestion des déchets		3,08%	
L'armée / domaine de la défense national	2,68%		
L'Agence Nationale pour l'Emploi, APEC, ASSEDIC	2,48%		
Hôtel du département, de la région		2,58%	
Air France			1,99%
Domaine de la justice	1,89%		
HLM, OPAC / domaine du logement		0,50%	
Bibliothèques, médiathèques/ domaine culturel		0,50%	

Une personne interrogée sur deux mentionne la Poste

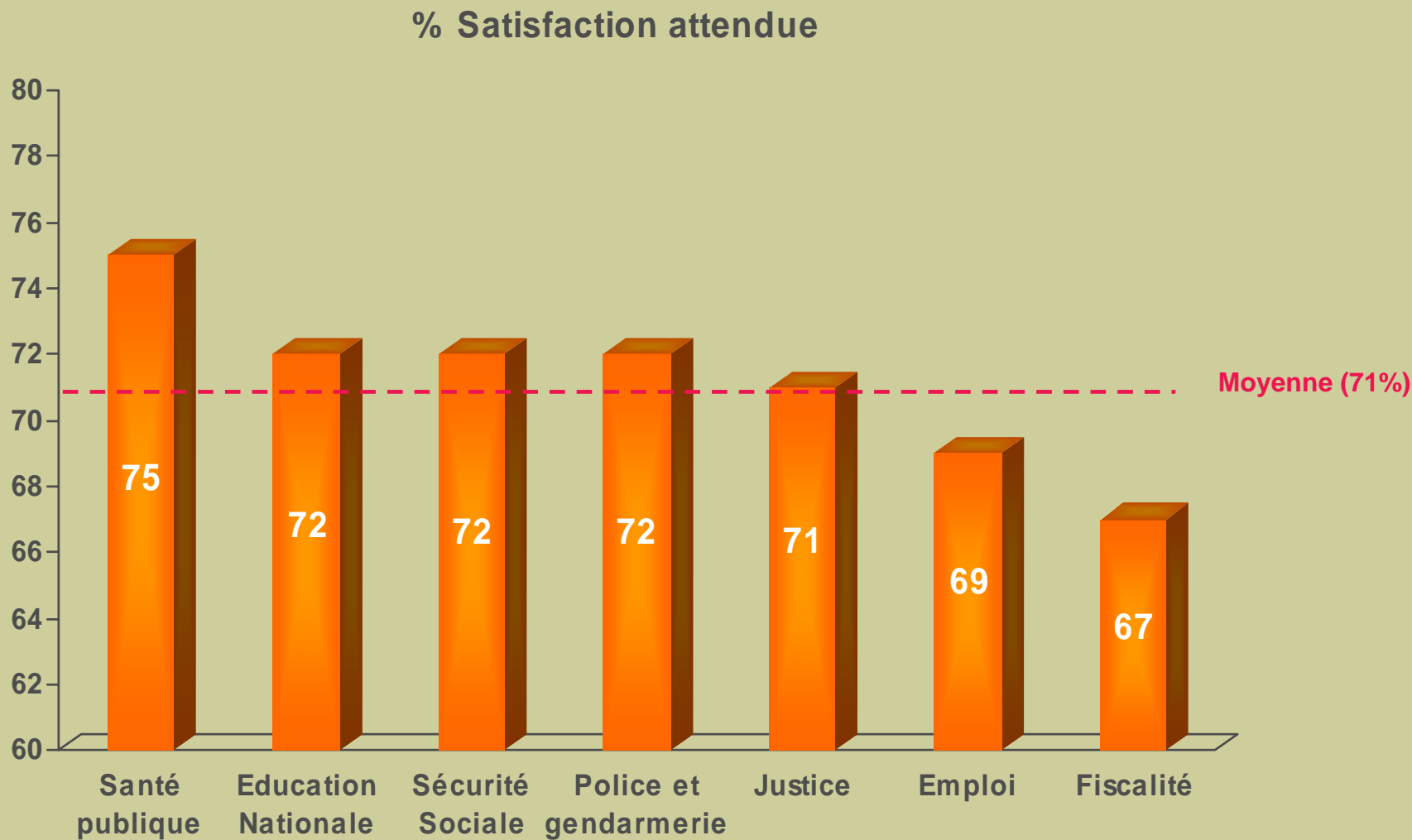
1.1. Parmi les domaines suivants d'intervention de l'État, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?



I.2. Dites-moi à présent pour chacun des domaines suivants, et de manière très globale, si vous avez une très bonne, plutôt bonne, plutôt mauvaise ou très mauvaise opinion de l'action de l'État...



*I.3. De manière générale, à partir de quel pourcentage d'usagers satisfaits peut-on, selon vous, considérer qu'un service public est performant ?**

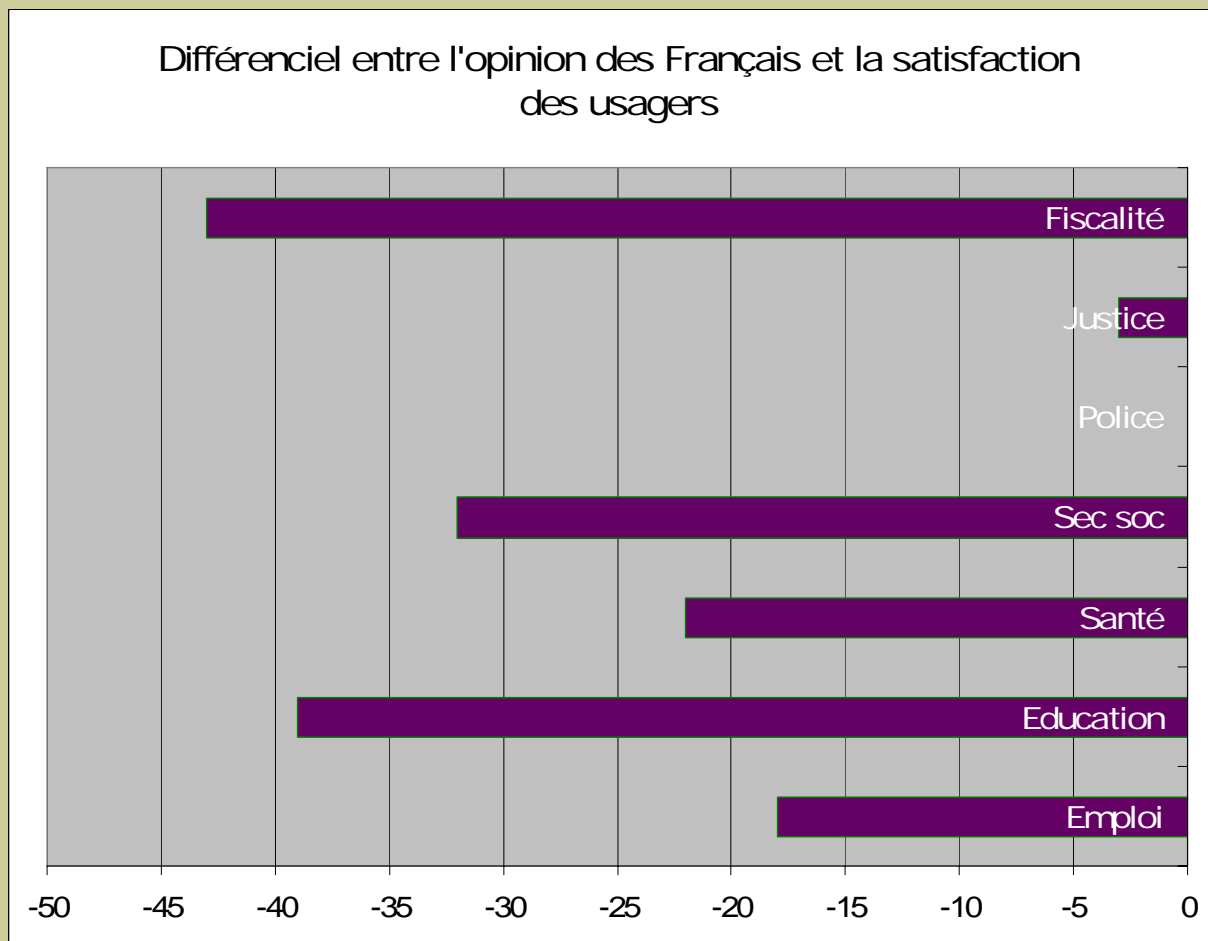


* Question posée en avril 2005



II. SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

II.1. Une divergence d'opinion : les Français sont sensiblement plus critiques que les usagers



✦ La satisfaction moyenne des usagers est beaucoup plus élevée (71%) que pour les Français (49%)

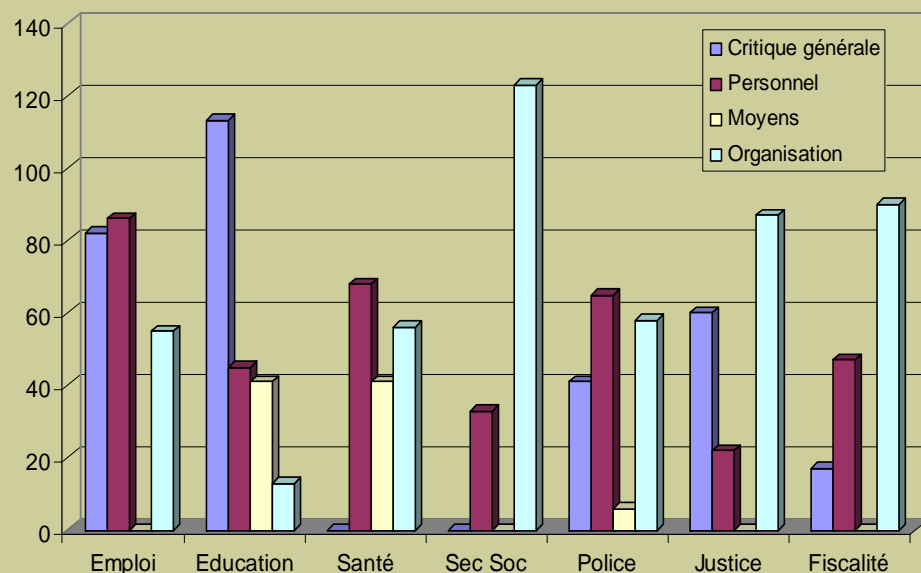
II.2. Pourquoi en avez-vous été mécontent ?

Les motifs de mécontentement des personnes se déclarant insatisfaites du service (donc une minorité d'usagers) se concentrent, comme l'an dernier, sur le personnel (52%) et les problèmes organisationnels (69%).

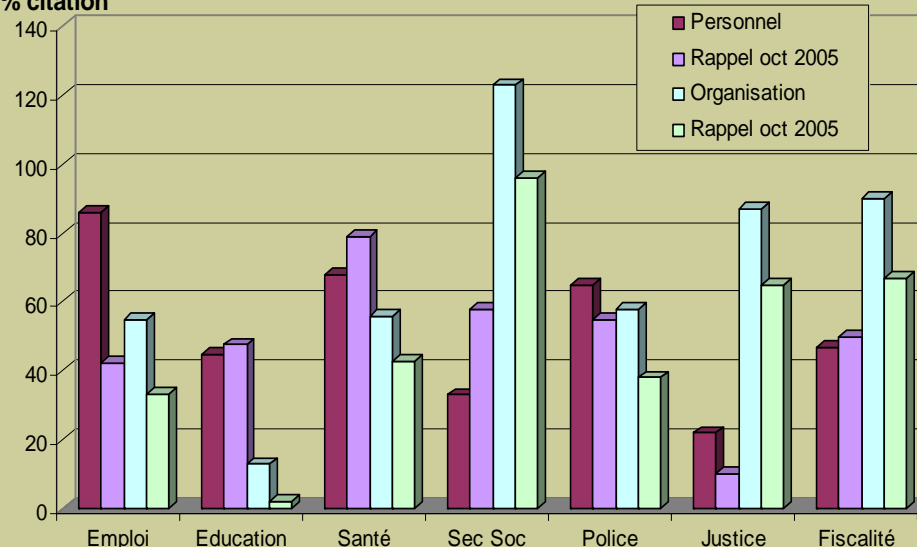
Raisons de l'insatisfaction regroupées en 4 grandes catégories :

Évolution des motifs d'insatisfaction sur le personnel et l'organisation :

% citation



% citation



II.3. Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait...

% S/T Satisfaits



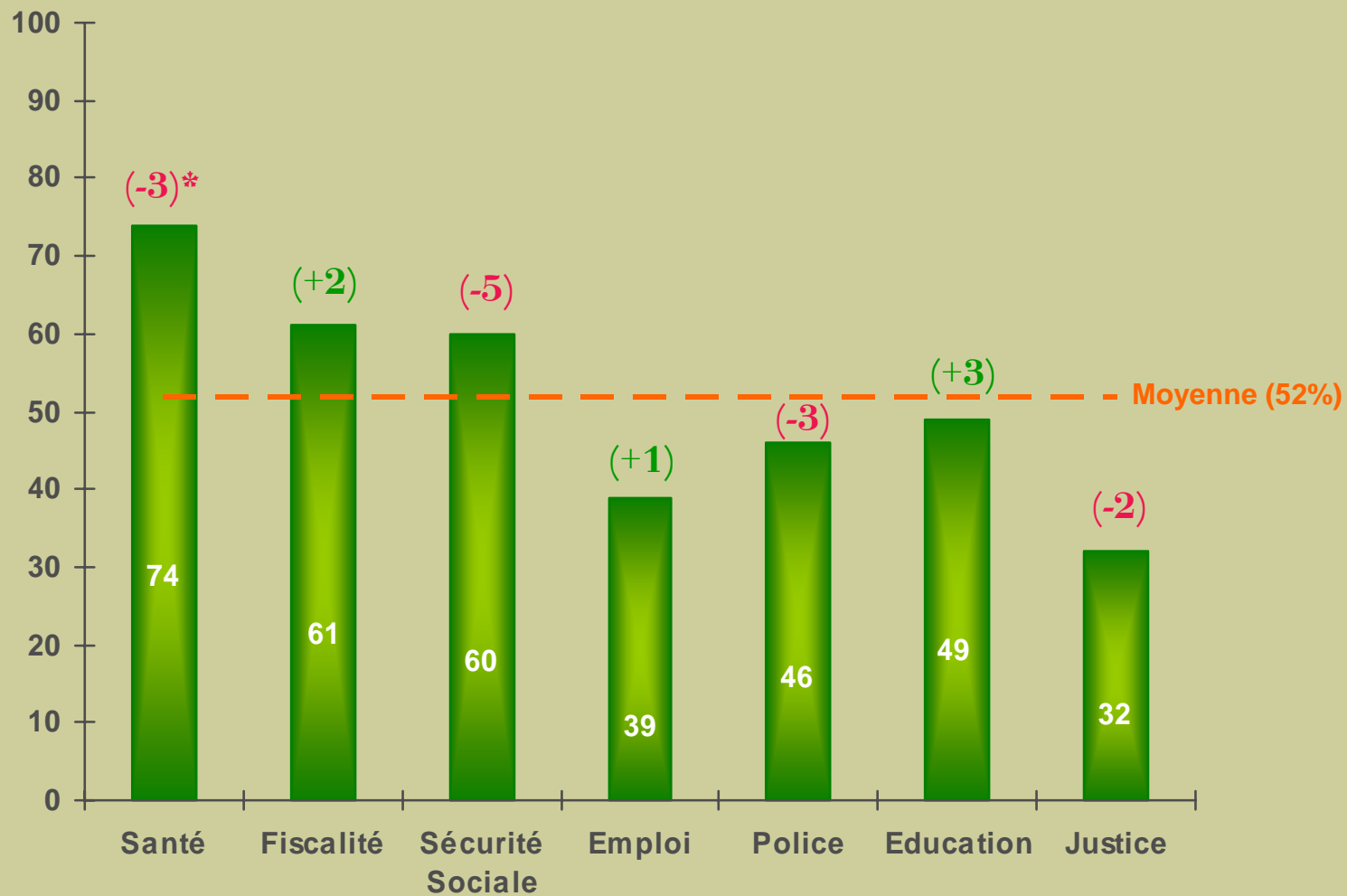
* Évolution de la proportion d'utilisateurs satisfaits du service par rapport à octobre 2005

II.4. Focus sur les attentes prioritaires des usagers pour chacun des services publics

		% Cité par les usagers	Evol° par rapport à nov. 05	Satisf° des usagers citant l'attente comme prioritaire
<u>Emploi</u>	1 ^{er} cité : « Adaptation des offres »	32%	-1	34%
<u>Education nationale</u>	1 ^{er} cité : « Communiquer aux élèves un savoir »	27%	+7	70%
	2 ^{ème} cité : « Bonne orientation des élèves »	26%	-1	37%
<u>Santé publique</u>	1 ^{er} cité : « Qualité des soins reçus »	31%	+2	86%
<u>Sécurité sociale</u>	1 ^{er} cité : « Cotisations et prestations adaptées »	24%	+1	59%
<u>Police et gendarmerie</u>	1 ^{er} cité : « Capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter »	25%	+4	43%
<u>Justice</u>	1 ^{er} cité : « Capacité de la justice à ne pas se tromper »	29%	-2	36%
	2 ^{ème} cité : « Capacité des juges à juger rapidement »	28%	+4	27%
<u>Fiscalité</u>	1 ^{er} cité : « Clarté et simplicité des documents administratifs »	34%	+4	59%

II.5. Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire

% S/T Usagers
satisfaits sur l'enjeu
prioritaire attribué
au service

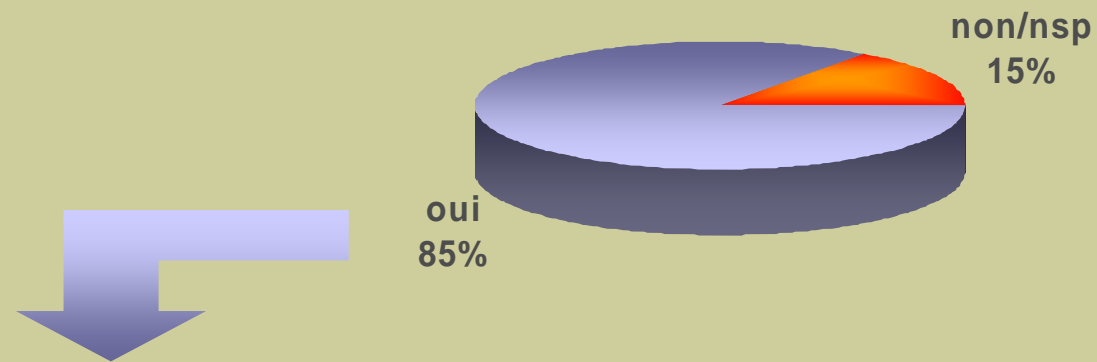


* Évolution de la satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire par rapport à octobre 2005



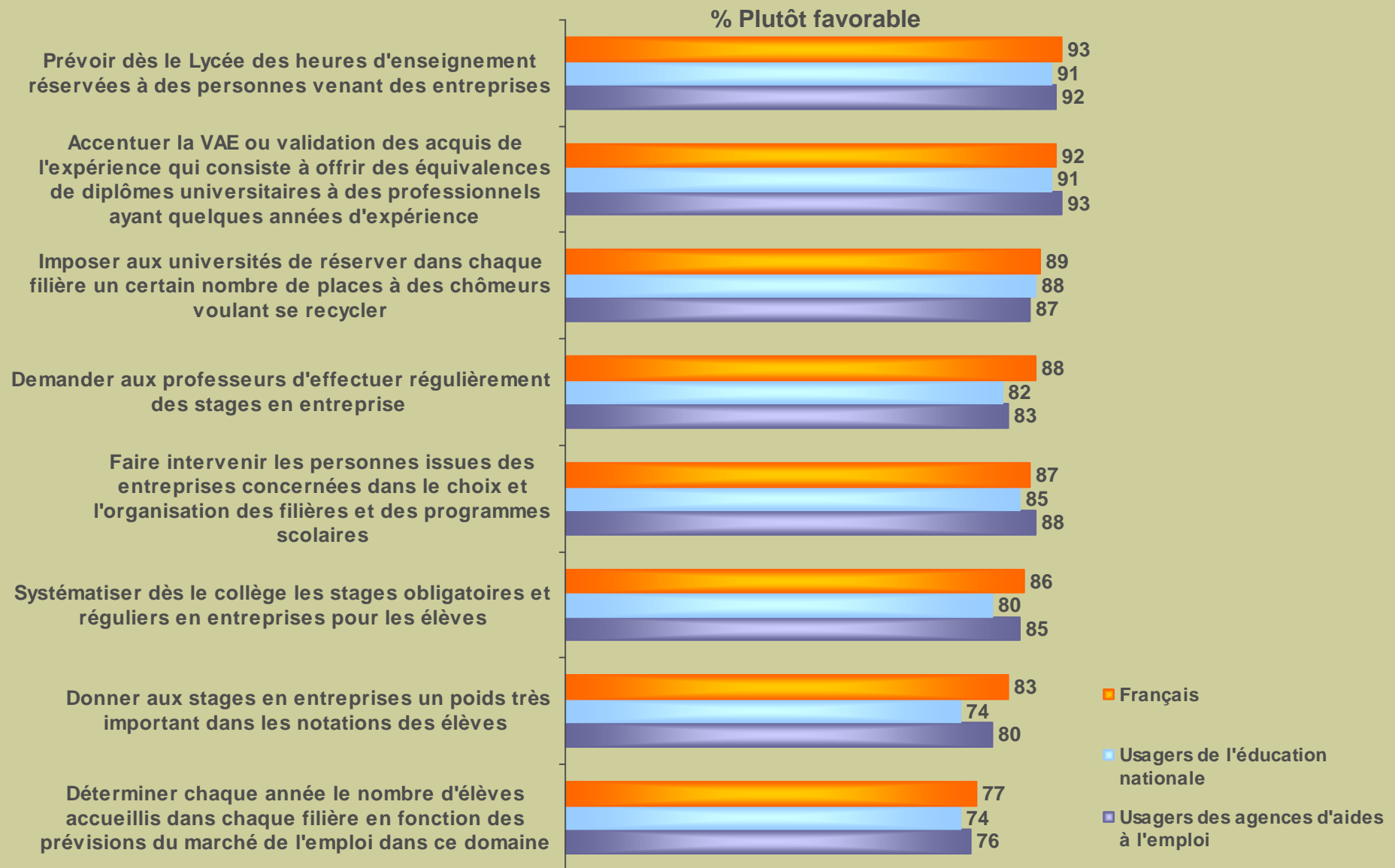
III. EDUCATION ET EMPLOI

III.1 Pensez-vous qu'il faudrait rapprocher davantage l'Éducation Nationale du monde de l'entreprise



Dont cadres supérieurs et professions libérales	82%
Dont ouvriers	87%
Usagers de l'éducation nationale	86%
<i>dont parents d'élèves</i>	87%
<i>dont élèves</i>	84%
Usagers des agences d'aide à l'emploi	89%
<i>dont actuellement au chômage</i>	93%

III.2 Jugement sur les différentes passerelles possibles entre l'Éducation Nationale et le monde de l'entreprise

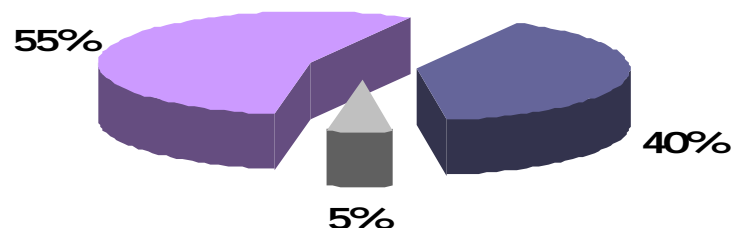


A decorative graphic consisting of a vertical line on the left and a horizontal line extending to the right, intersecting at a point. The horizontal line is positioned below the section header.

IV. LA PERCEPTION DU COUT

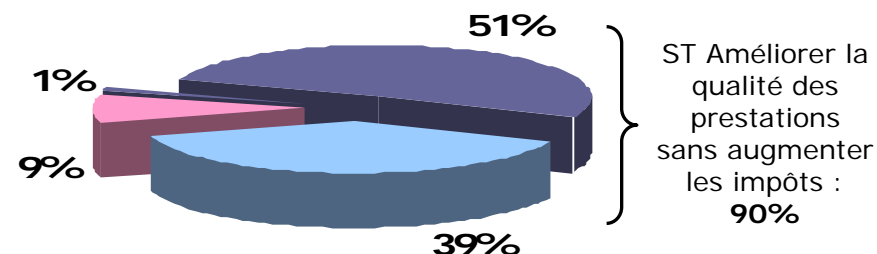
IV.1 Perception générale du rapport qualité/coût pour les Français (oct 2005)

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
- (nsp)

Avec laquelle des 3 affirmations suivantes êtes-vous le plus d'accord ?

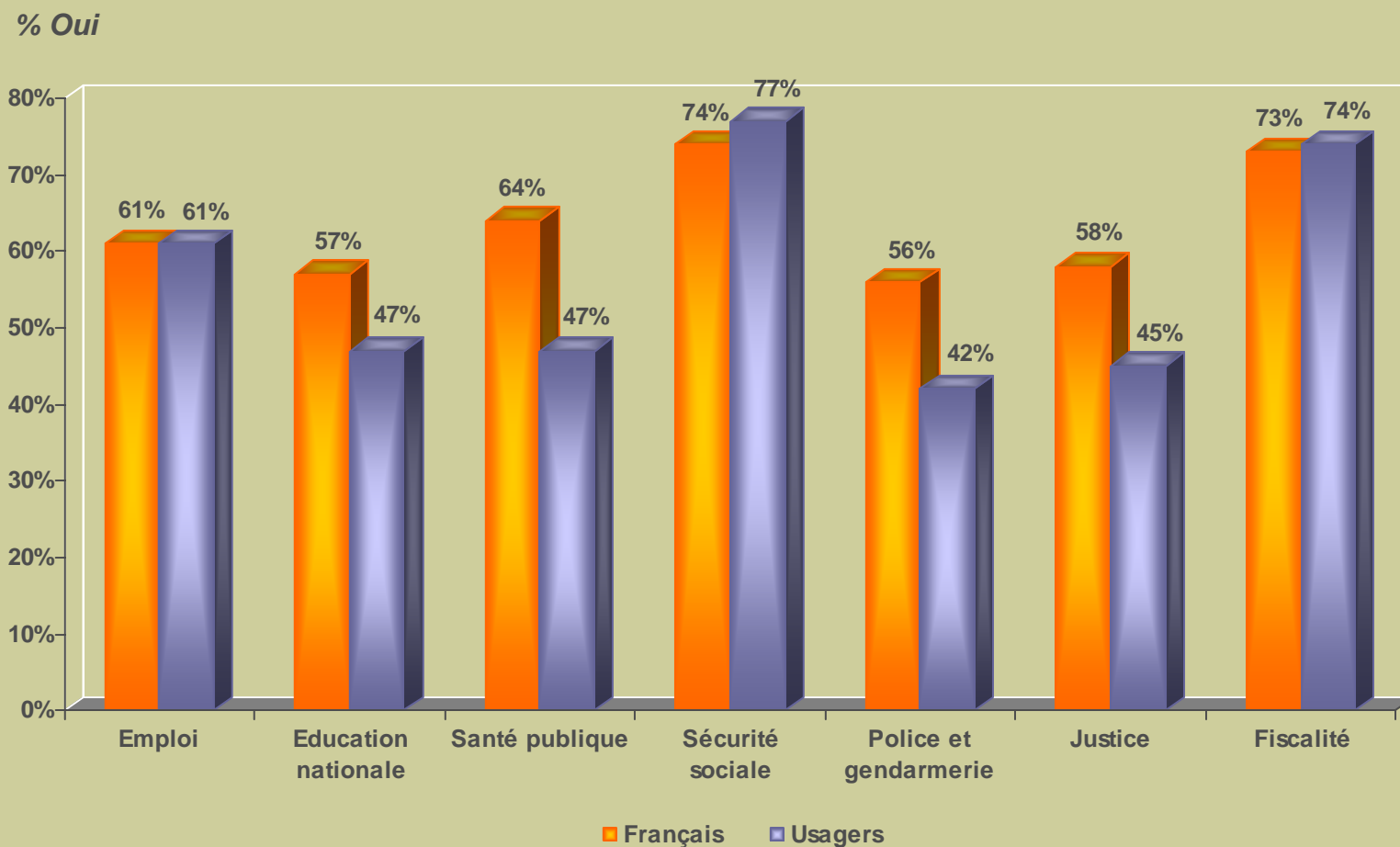


- Il est possible d'améliorer la qualité de prestations tout en conservant le même niveau des prélèvements
- Il est possible d'améliorer la qualité de prestations tout en baissant le niveau des prélèvements
- Il est impossible d'améliorer la qualité de prestations, sans augmenter les prélèvements
- (nsp)

✦ Le souci d'économie est très présent à l'esprit des Français : la quasi-totalité (90%) estime qu'il est possible d'améliorer la qualité des prestations sans augmenter les prélèvements, voire en les baissant pour 39% d'entre eux

✦ Si toutefois on les obligeait à choisir, ils préféreraient payer moins et avoir un service de moindre qualité

IV.2. Dites-moi si vous pensez que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service, réaliser des économies importantes dans chacun de ces domaines



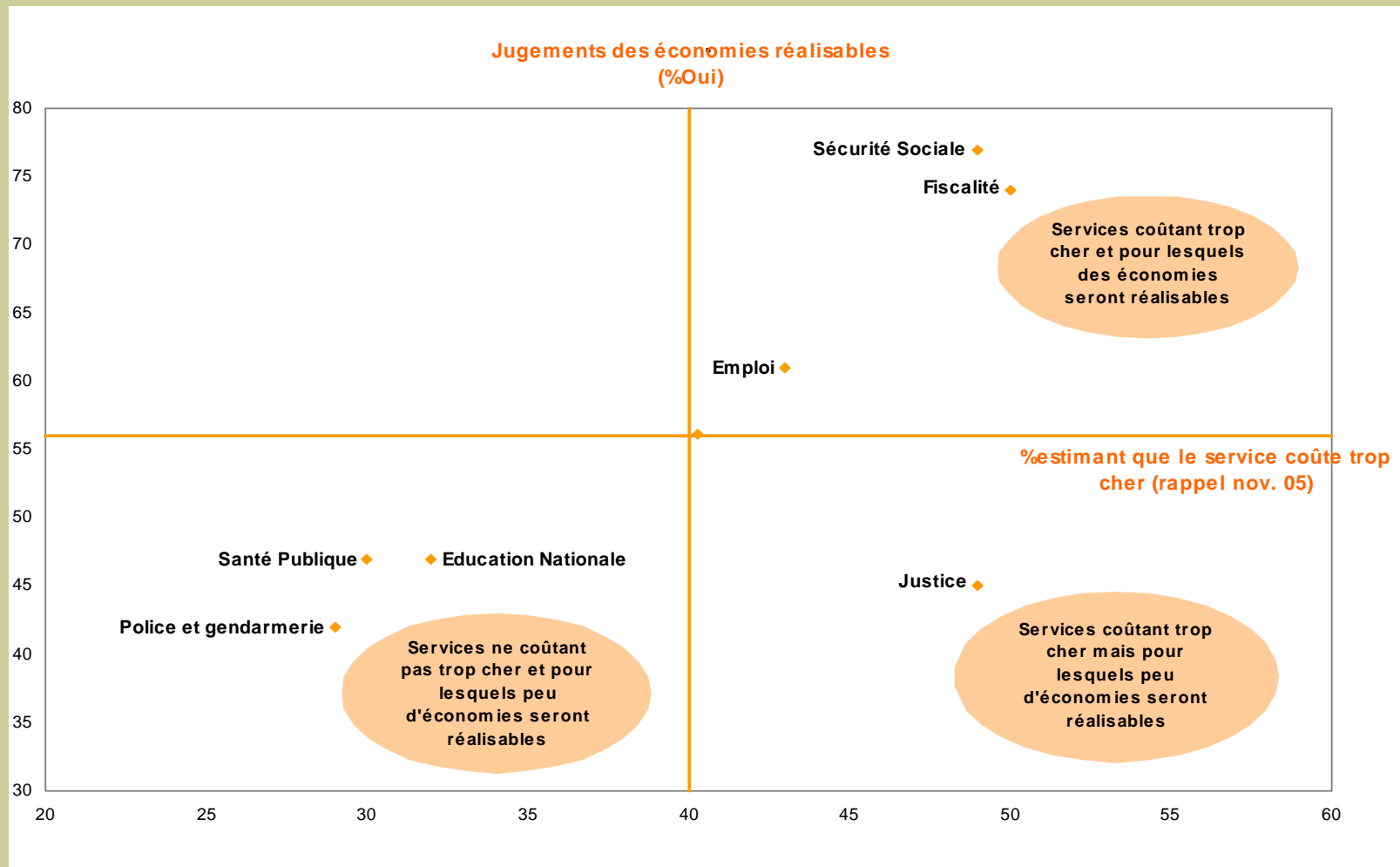
IV.3 Perception spécifique du rapport qualité/coût pour les usagers

(en pourcentage)	<u>Emploi</u>	<u>Education Nationale</u>	<u>Santé publique</u>	<u>Sécurité Sociale</u>	<u>Police</u>	<u>Justice</u>	<u>Fiscalité</u>	<u>Moyenne</u>
Pensez-vous que le service coûte trop cher à la société?* NON	47	65	62	43	61	43	38	51
Personnellement, seriez-vous prêt à accepter une augmentation des impôts et prélèvements pour améliorer le service rendu ?* NON	72	62	55	80	74	69	90	72
Pensez-vous que l'on pourrait, sans diminuer la qualité du service réaliser des économies importantes? OUI	61	47	47	77	42	45	74	56

*Octobre 2005

- En moyenne, le sentiment des usagers est mitigé à propos du coût des différents domaines
- Toutefois, la grande majorité n'est pas prête à payer plus d'impôts et pense que des économies très significatives peuvent être atteintes dans les domaines de la sécurité sociale et de la gestion des impôts

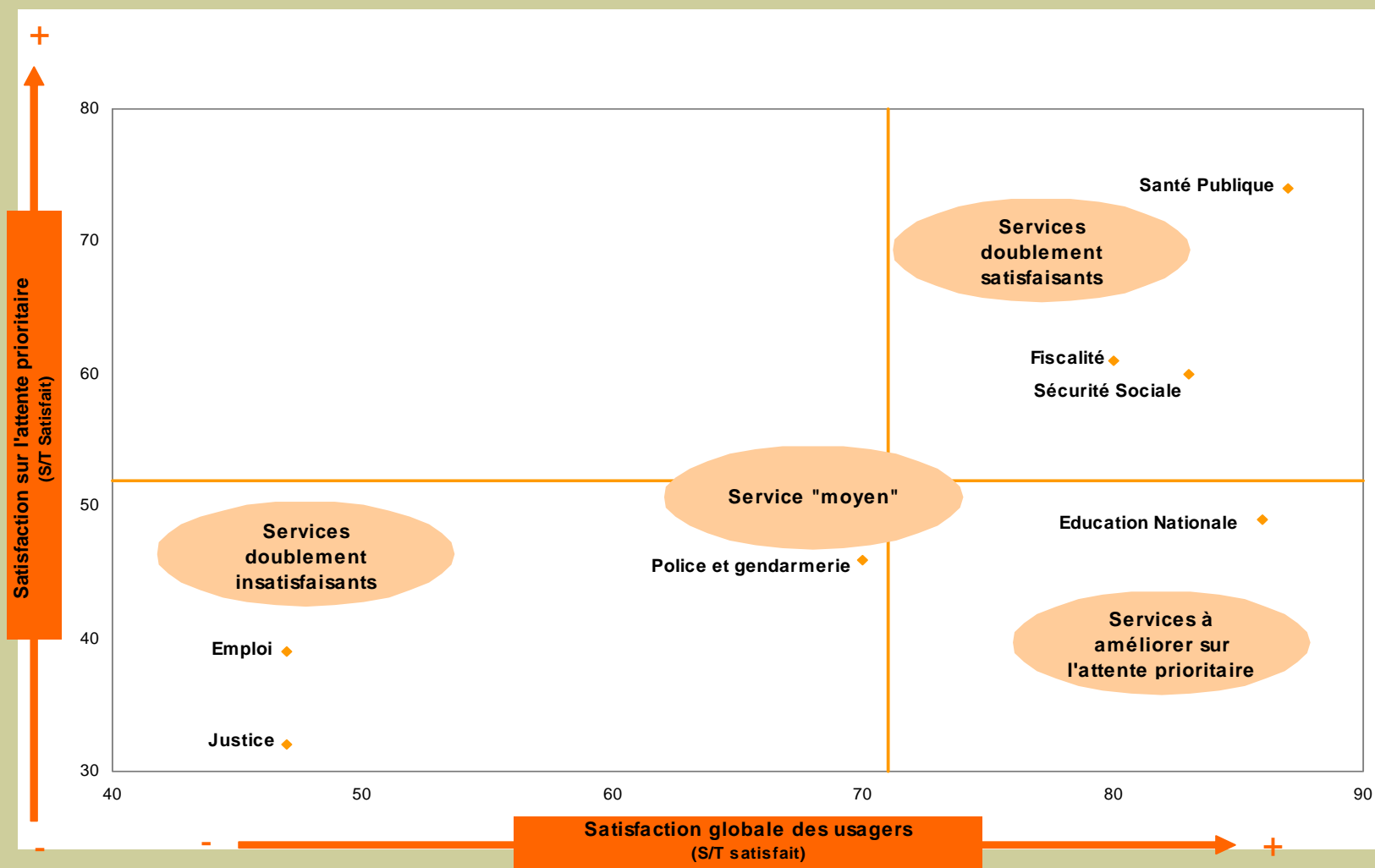
IV.4. Rapport entre les économies réalisables et le coût des services Perception des usagers



A decorative graphic consisting of a vertical line on the left and a horizontal line extending across the page, intersecting at the center of the text.

V. CONCLUSIONS

V.1. L'opinion des usagers en résumé



V.2. Principales conclusions de l'enquête

▣ La Santé publique demeure le service le plus performant, car stable à de très hauts niveaux en termes de satisfactions (globale et prioritaire) tout en semblant moins dispendieuse que d'autres services (peu d'économies réalisables).

▣ L'Emploi et la Justice restent les deux services les plus insatisfaisants sur tous nos indicateurs et ils perdent encore du terrain par rapport aux dernières vagues.

▣ La Police est toujours au point d'équilibre moyen, tandis que la fiscalité et la sécurité sociale satisfont largement mais sont perçus comme coûtant encore bien cher pour le service offert (beaucoup d'économies seraient réalisables).

▣ Enfin, l'Éducation Nationale se distingue en satisfaisant beaucoup tout en progressant sensiblement et en paraissant peu dispendieuse aux yeux de ses usagers.

Reste encore à progresser impérativement sur l'une des attentes les plus fortes des usagers et des Français : sa capacité à bien orienter et à bien préparer à la vie active les élèves.