

## Contribution au Grand Débat

### *Les enseignements du baromètre de l'Institut concernant l'organisation de l'Etat et des services publics*

Dans le contexte du Grand Débat, il est utile de revenir sur le baromètre de l'Institut Paul Delouvrier, réalisé par Kantar Public depuis 2014, et qui propose des pistes bien identifiées d'amélioration des services publics telles qu'exprimées par les usagers.

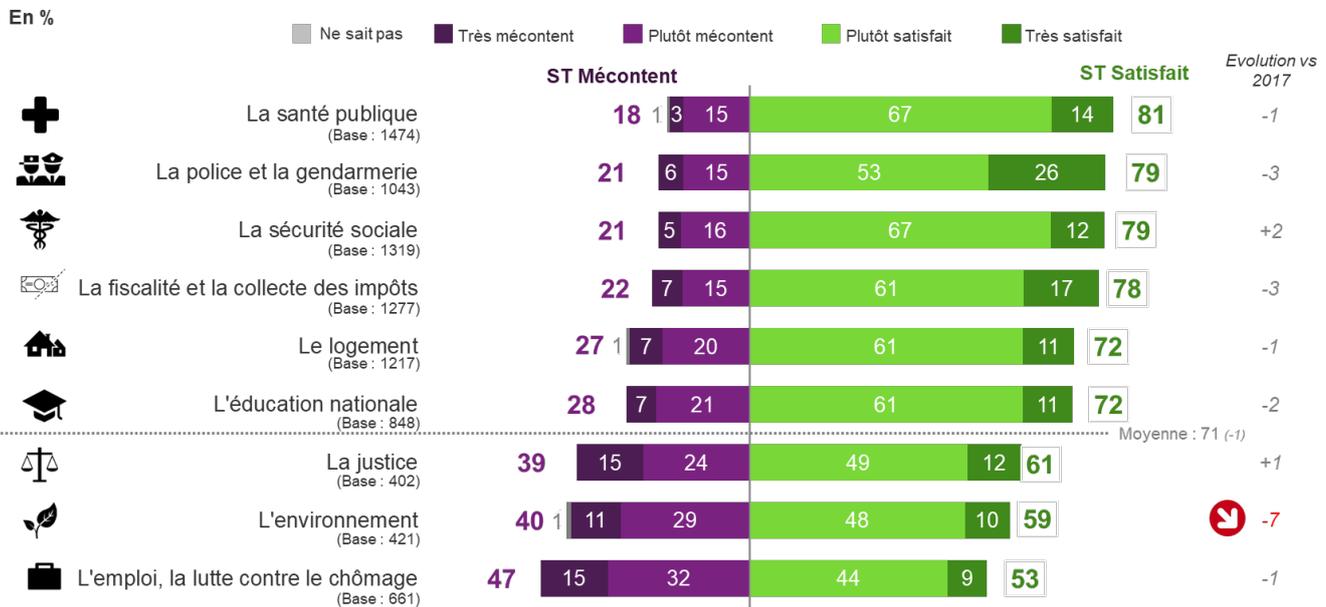
De manière générale, il est demandé aux services publics de faire prioritairement des efforts pour améliorer :

- . la rapidité de traitement des dossiers et de réponses aux demandes ;
- . la simplicité et la transparence des démarches ;
- . la possibilité d'accès plus facile et plus fréquent.

Spécifiquement pour chacun des services (classés ci-dessous selon la priorité assignée par les Français) :

Service	Attente des usagers	Commentaire
Emploi et lutte contre le chômage	Proposer des offres d'emploi nombreuses et pertinentes	Faible taux de satisfaction sur cette attente.
Santé publique	Permettre la rapidité d'accès aux soins et aux analyses	Mais il est essentiel de préserver aussi la qualité des soins qui bénéficie d'un bon taux de satisfaction pour l'instant.
Education Nationale	Préparer les élèves à la vie active	Il s'agit d'améliorer l'orientation et de favoriser l'insertion professionnelle
Police et gendarmerie	Se faire respecter partout, y compris dans les quartiers difficiles	C'est important en particulier pour les 65 ans et plus et en région parisienne
Justice	Juger rapidement les affaires	Faible taux de satisfaction sur cette attente. On demande aussi à la Justice de sanctionner plus durement et de mieux prendre en compte les intérêts des victimes
Environnement	Prendre en compte les requêtes des citoyens	L'environnement est aujourd'hui la 3 <sup>ème</sup> priorité des moins de 35 ans
Logement	Assurer un traitement équitable des citoyens	Cette demande « citoyenne » est très spécifique du logement
Sécurité sociale	Maximiser le niveau des remboursements et des prestations	Le service rendu a fait des progrès. Les usagers voudraient voir baisser les frais de fonctionnement
Fiscalité et collecte des impôts	Proposer des documents clairs et simples Avoir un personnel disponible et proactif	La satisfaction est bonne sur les démarches à distance

## Rappel du niveau de satisfaction des usagers par service (Novembre 2018):



Base : Usagers

A2... J2. Globalement, en tant qu'usager, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de...

### A propos de l'Institut Paul Delouvrier et du baromètre :

L'institut Paul Delouvrier est une association loi de 1901 qui s'est donnée comme objectif de contribuer à la modernisation de l'action publique. Il publie depuis 2004 un baromètre de mesure de **l'opinion des Français** et de **la satisfaction des usagers** de neuf services publics régaliens. La stabilité et l'ancienneté de ce baromètre (qui n'exclut pas des focus particuliers), l'indépendance de son maître d'ouvrage et la comparaison entre opinion (des Français) et satisfaction (des usagers) en font un outil unique en France qui est mis à la disposition des décideurs publics. [www.delouvrier.org](http://www.delouvrier.org).

### A propos de Kantar Public

L'activité de sondages politique et d'opinion, historiquement portée par TNS Sofres est désormais gérée par Kantar Public, structure dédiée aux enjeux publics et sociétaux. Kantar Public signe les résultats de ses études dans les médias sous le label Kantar Sofres. Les équipes de Kantar Public sont constituées d'experts en politique publique, qualité de services publics, changement comportemental et analyse électorale, et rassemblent plus de 500 personnes à travers le monde. Nos clients, parmi lesquels 40 gouvernements, sont présents sur tous les continents.

Kantar Public appartient au groupe Kantar, l'un des plus importants réseaux de veille, d'information et de conseil au monde. Répartis dans 100 pays, son réseau de 30 000 employés couvre l'intégralité du spectre des disciplines des études et du conseil. Kantar est à même de fournir des insights inspirants et construire des stratégies business pour l'ensemble de ses clients. Kantar appartient au groupe WPP. Plus de la moitié des compagnies du Fortune Top 500 font appel à ses services.

<http://fr.kantar.com/> - <https://twitter.com/KantarFR>