



*Juin 2007*

**Bva**

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

*«Les services publics  
vus par leurs usagers»*

**- Vague 6 -**

Publication de résultats synthétiques dans

**La Tribune**

le 18 juin

Diffusion sur



**LEVÉE D'EMBARGO  
le lundi 18 juin 2007 à 6h00**

**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

---

---

<b>I - METHODOLOGIE .....</b>	<b>3</b>
<b>II - SYNTHESE .....</b>	<b>4</b>
<b>III - L'ENSEMBLE DES FRANÇAIS ET LES SERVICES PUBLICS .....</b>	<b>7</b>
Les attentes prioritaires des Français en matière d'action publique .....	8
L'opinion des Français sur chacun des principaux services publics .....	9
Focus sur l'environnement .....	10
Focus sur le logement .....	11
<b>IV - LES USAGERS ET LEURS SERVICES PUBLICS .....</b>	<b>12</b>
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

## **I - METHODOLOGIE**

---

---

### **Les Français :**

A la demande de l'Institut Paul Delouvrier, BVA a interrogé un échantillon de 1006 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 4908 usagers cumulés ont été interrogés par téléphone. Dans le détail, BVA a interrogé :

- 384 usagers des agences d'aide au retour à l'emploi
- 613 usagers de l'éducation nationale
- 922 usagers des établissements de santé publique
- 875 usagers des établissements de sécurité sociale
- 726 usagers de la police et de la gendarmerie
- 302 usagers du système judiciaire
- 780 usagers des services fiscaux
- 306 usagers des services d'aide au logement

Les personnes ont été interrogées du 14 au 25 mai 2007.

## II - SYNTHÈSE

Cette sixième livraison du baromètre BVA - Institut Paul Delouvrier est la toute première depuis l'élection de Nicolas Sarkozy.

En plus de suivre auprès des Français et des usagers de chacun d'eux, 7 services publics, chaque printemps et chaque automne depuis avril 2005, le baromètre s'est élargi pour intégrer deux nouveaux domaines de plus en plus prioritaires pour les Français : l'environnement et le logement.

Le principal enseignement de cette sixième vague est double :

- D'une part nos indicateurs confirment bien un certain regain de confiance ou de clémence post-présidentiel impactant les perceptions sur les services publics, à la fois des Français, mais aussi, et c'est plus exceptionnel, des usagers.
- D'autre part, ils révèlent qu'au-delà de cette ambiance favorable, il existe bien une tendance globale (à laquelle échappe Bercy) à la dégradation des perceptions quant aux prestations effectivement offertes par les principaux services publics à leurs usagers.

### **I - Perceptions et préoccupations des Français**

*1. Si l'élection de Nicolas Sarkozy n'a pas modifié le caractère essentiellement social des attentes des Français, leur optimisme concernant l'action de l'Etat s'est sensiblement amélioré*

Les attentes prioritaires des Français concernant les grands domaines d'intervention de l'Etat sont toujours remarquablement stables. L'Emploi, l'Education et la Santé demeurent les attentes les plus prioritaires et se situent à des niveaux assez conformes à ceux observés en moyenne sur les cinq semestres précédents +1 point sur l'Emploi, +2 points sur l'Education, +0,5 points sur la santé).

On ne décèle ainsi sur notre indicateur nulle "droitisation" de l'Opinion qui serait la cause ou la conséquence de l'élection de Nicolas Sarkozy. Les Français priorisent toujours l'emploi (1er avec 55% des citations), l'éducation (2ème avec 43%), la santé

publique (3ème avec 32%), mais aussi, l'environnement (4ème avec 26%), ou la sécurité sociale (5ème avec 22%) plutôt que la police (7ème avec 19%), la justice (8ème avec 18%), la fiscalité (9ème avec 13%) ou la défense (12ème avec 5%).

La perception de l'action de l'Etat en ces domaines s'améliore en revanche légèrement, sans que l'on ne mesure tout de même à ces sujets le même spectaculaire rebond de confiance constaté sur le moral économique : en moyenne, les Français sont 52,3% contre 45,7% à se déclarer satisfaits de l'action de l'Etat dans chacun des sept domaines que nous investiguons dans le baromètre depuis avril 2005.

Cette satisfaction moyenne a ainsi gagné près de 3 points (2,7 points) en passant de 49,6% à 52,3% en comparaison annuelle (afin d'éviter les biais de saisonnalité d'une comparaison semestrielle) depuis avril 2006.

*2. L'environnement et le logement sont les deux nouveaux grands domaines où l'action de l'Etat est aussi attendue qu'elle est pour le moment jugée insatisfaisante*

Respectivement 4ème et 6ème attentes prioritaires des Français, l'environnement et le logement n'ont pas fait que marquer ponctuellement la campagne présidentielle : elles constituent bien des attentes fortes et croissantes (2 places gagnées pour chacune avec +7 et +4 points en deux ans) pour l'Opinion. Elles sont donc désormais intégrées à notre baromètre qui s'est ainsi étendu de 7 à 9 domaines d'investigation.

Presque comme toujours, ces attentes sont jugées d'autant plus prioritaires que l'action de l'Etat en ces domaines est perçue de façon insatisfaisante (42% de satisfaits contre 57% sur l'environnement et 38% contre 60% pour le logement). Cette insatisfaction est particulièrement problématique s'agissant de l'environnement car c'est justement l'Etat (67%) bien plutôt que les collectivités locales (54%) ou les entreprises (39%) qui est perçu comme l'acteur le plus responsable en ce domaine et dont on attend une action énergique dans la lutte contre les pollutions : la lutte contre la pollution de l'air est la 1ère attente des

Français (70% de citations) et celle contre la pollution de l'eau, la seconde (69%).

Concernant le logement, qui aura fortement marqué l'hiver 2006 avec l'épisode médiatique des enfants de Don Quichotte, le baromètre apporte une information surprenante voire iconoclaste : si cette préoccupation est bien majeure (6ème attente) pour tous les Français et si la hausse de l'immobilier depuis 5 ans est bien une réalité indubitable, la part moyenne du revenu des ménages consacré à ce poste n'est globalement pas aussi déraisonnable que l'on pouvait l'imaginer : près de 4 adultes sur 10 ne sont pas encore ou plus concernés par cette dépense ; et l'immense majorité de ceux qui le sont ne la jugent pas excessive ou insupportable (72%). D'ailleurs, les Français consacrant objectivement plus de la moitié de leurs revenus au logement ne sont qu'une infime minorité (14%).

Mais les moyennes peuvent être trompeuses, pour certaines catégories bien spécifiques de la population ce problème du coût du logement est loin d'être un mythe : les personnes habitant la région parisienne (34%), les senior actifs (38% auprès des 50-64 ans) et les Français les plus pauvres (40% auprès de ceux dont le foyer gagne moins de 1500 € par mois) sont plus d'un tiers à juger " insupportable " ou " beaucoup trop importante " la part de leur revenu consacrée au logement.

## **II - Satisfaction, vécu et attentes des usagers**

*1. Notable progression de la satisfaction globale des usagers, avec "les félicitations du jury" pour la fiscalité et "les encouragements" pour l'emploi et la justice*

Les trois quarts des usagers des principaux services publics se déclarent satisfaits de la prestation qu'ils ont reçue ; ils sont 73,4% si l'on exclut les usagers du logement (ce service étant nouvellement inclus dans le baromètre), afin de s'autoriser des comparaisons avec les précédentes observations.

Ce niveau, le plus haut en cinq semestres, consacre une hausse moyenne de la satisfaction des usagers, de 1,5 point en un an et de 2,4 points en deux ans (depuis avril 2005).

Des progrès - parfois très légers - sont enregistrés pour la plupart des services, à l'exception de la santé publique (-4 points), qui reste toutefois toujours très bien jugé par ses usagers (81% de satisfaits).

Dans le détail, les gains les plus spectaculaires sont observés pour la fiscalité (+5 points en un an et +7 points en deux ans) qui devient l'un des services publics les mieux notés par ses usagers (avec le logement et la sécurité sociale) avec 85% de satisfaits ; tandis que des redressements appréciables sont observés sur l'emploi (+3 points) et la justice (+2 points en un an et +5 points en deux ans), même s'ils demeurent les services publics satisfaisant le moins leurs usagers.

Toutefois cette amélioration de la satisfaction globale doit être relativisée :

- D'une part, car pour la première fois il semble que l'utilisateur, s'oubliant quelque peu au profit du citoyen, se soit laissé gagner par l'euphorie post-électorale dans son appréciation objective du service dont il est l'utilisateur : nous verrons dans le chapitre suivant, que les griefs sont croissants et que la satisfaction est en berne sur les aspects les plus techniques des relations usagers-services.
- D'autre part, car cette hausse repose largement sur les améliorations fortes enregistrées sur la fiscalité (+5 points) et sur les remontées de services encore insatisfaisants comme l'emploi et la justice (+3 points et +2 points) : ces trois services expliquent à eux seuls le gain global observé pour l'ensemble des 7 services barométrés.

*2. Mais cette progression apparaît trompeuse car elle ne repose pas sur une réelle amélioration des services depuis un an. Au contraire la satisfaction sur l'enjeu prioritaire chute brutalement, sauf pour la fiscalité*

Seulement la moitié des usagers sont satisfaits à propos de leur attente prioritaire à l'égard du service dont ils étaient usagers. Hors logement, ce niveau s'établit à 53%, mais demeure très faible et toujours en recul. On enregistre ainsi une baisse moyenne de 1 point par rapport à avril 2006 et surtout de 5,8 points par rapport à avril 2005 !

Celle-ci correspond vraisemblablement à un double phénomène d'augmentation inéluctable du niveau d'exigence de l'utilisateur se comportant de plus en plus comme un client, mais aussi à une dégradation réellement ressentie de la qualité des prestations offertes.

S'il convient de relativiser les baisses enregistrées à l'égard des services au bilan toujours très satisfaisant, tels que la Santé publique (73% d'usagers satisfaits), il convient d'être particulièrement vigilants à propos de celles touchant des services déjà insatisfaisants, tels que l'emploi (37% de satisfaits).

Sans détailler un à un les services publics nous relèverons ici quelques éléments particulièrement saillants concernant l'emploi, la fiscalité, la santé et la police.

C'est l'emploi qui enregistre la chute la plus importante sur la satisfaction à l'égard des attentes prioritaires des usagers (-10 points en un an), ceux-ci réclamant plus que jamais une meilleure adéquation des offres qui leurs sont proposées à leur profil (1ère attente, +8 points d'importance accordée, satisfaisant seulement 29% des usagers). Au-delà de cette attente n°1 on mesure à travers cet indicateur une tendance systématique à critiquer sévèrement le professionnalisme des agences (sur l'adaptation des offres, mais aussi sur la qualité des formations le rapport satisfaits/mécontents est de 30/70) et, en revanche, à se montrer nettement moins mécontents (mécontents et satisfaits s'équilibrent sur la plupart des indicateurs à un niveau proche de 50/50) des Assedics et des compétences qui les concernent. Finalement, le baromètre nous montre bien que les chômeurs ne demandent pas tant à être mieux couverts ou plus longtemps et plus vite payés, qu'à ce que leur soient donnés les moyens de retrouver un emploi adapté à leurs compétences.

Au antipodes de l'emploi, les services de Bercy, qui sont les seuls à échapper à la baisse, bénéficient de la satisfaction de 71% de leurs usagers sur leurs attentes principales. (En progression de 4 points en un an). Leur attente n°1 - la clarté et la simplicité des documents administratifs - (plus prioritaire que jamais (+8 points)), satisfaisant désormais plus de 7 usagers sur 10 (70% ; +6 points en un an).

Le cas de la Santé publique est plus ambivalent : si la satisfaction des usagers demeure massive tant au global (81%) que sur leurs attentes prioritaires (73%), on enregistre sur ces deux indicateurs des baisses substantielles (-4 et -3 points) rejoignant celles enregistrées sur leur attente prioritaire : la qualité des soins reçus (85% de satisfaction, mais baisse de 8 points en un an).

La police enfin, connaît un bilan de satisfaction sur les attentes prioritaires de ses usagers nettement moins bon que ce que sa satisfaction globale (73% de satisfaction) laisserait présager : seulement 47% d'usagers se déclarent satisfaits sur leur attente prioritaire.

Ce modeste niveau s'explique essentiellement par une forte dégradation de la satisfaction quant à leur efficacité : l'attente prioritaire n°1 des usagers, " la capacité de la police à se faire respecter ... " enregistre un recul de satisfaction de 11 points en un an pour s'établir à 41% d'usagers satisfaits.

Mais, dans le même temps, et en écho aux conclusions du récent rapport de l'INHES sur le département de Seine St Denis, de fortes critiques émergent aussi sur l'attitude des policiers :

- d'une part, leur manque d'amabilité (23% des critiques spontanées), et, plus globalement les reproches liés à leur comportement et à leur compétence (49% en moyenne et 58% auprès des femmes, des jeunes, et des ouvriers) constituent les principales sources de mécontentement des usagers insatisfaits des policiers (mais ces mécontents sont minoritaires).
- Et, d'autre part, une attente, certes moins souvent présentée comme prioritaire que les autres (5ème sur 7 avec 11% de citations), " le respect par les policiers des suspects " génère désormais une insatisfaction écrasante avec 25% de satisfaits contre 71% de mécontents.

En guise de conclusion, souhaitons que les enseignements de cette sixième vague de notre indicateur permettront aux nouvelles équipes gouvernementales de se projeter au-delà du petit regain d'optimisme post-présidentiel, et de mesurer à la fois l'ampleur du travail à accomplir et les directions à privilégier pour optimiser la satisfaction de leurs usagers.

**Gaël Sliman**  
**Directeur délégué de BVA**  
**Directeur du département Institutionnel**

---

---

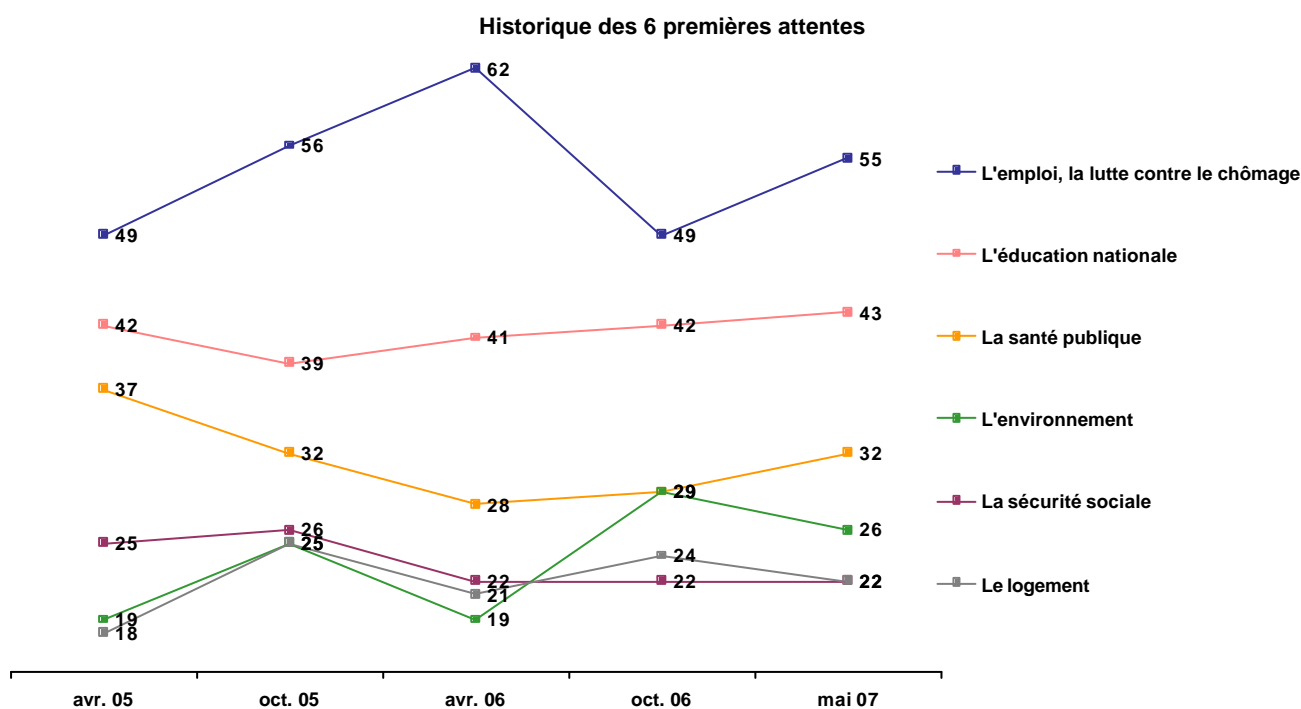
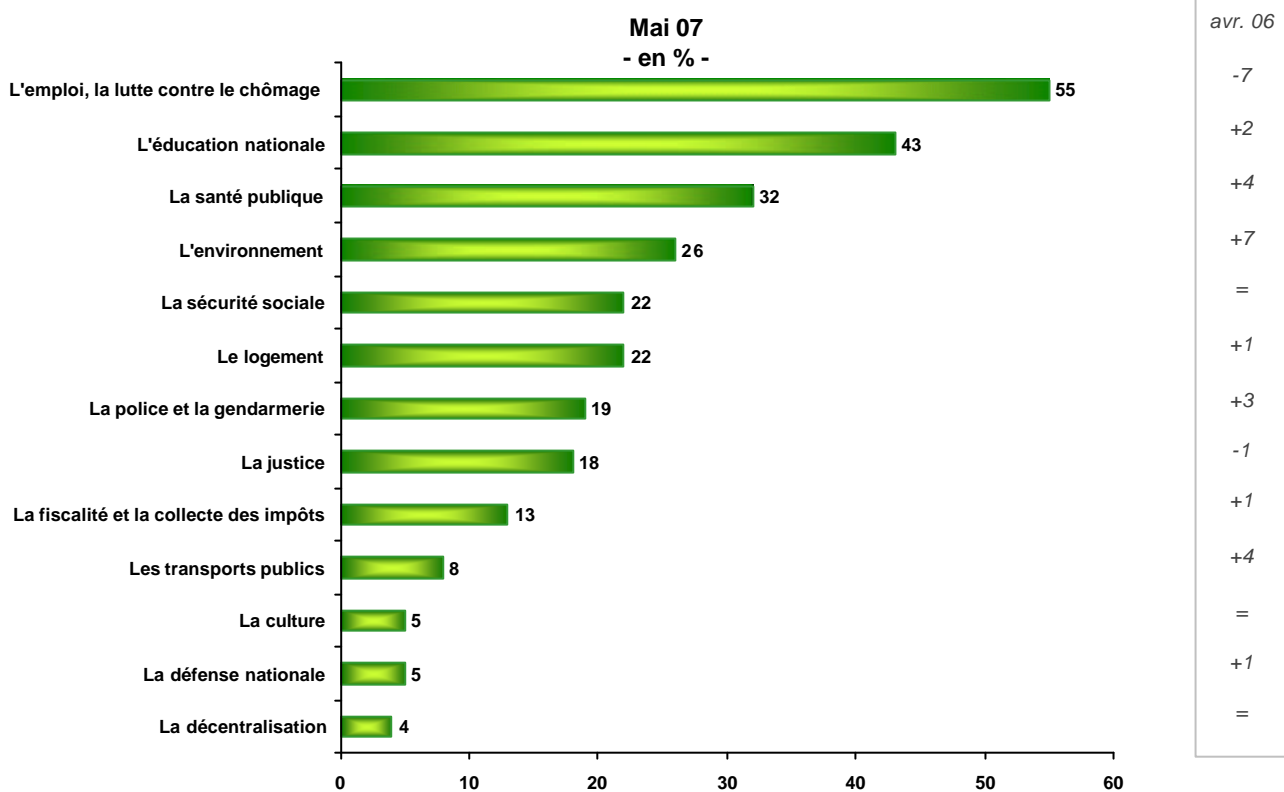
## **III - L'ENSEMBLE DES FRANÇAIS ET LES SERVICES PUBLICS**

---

---

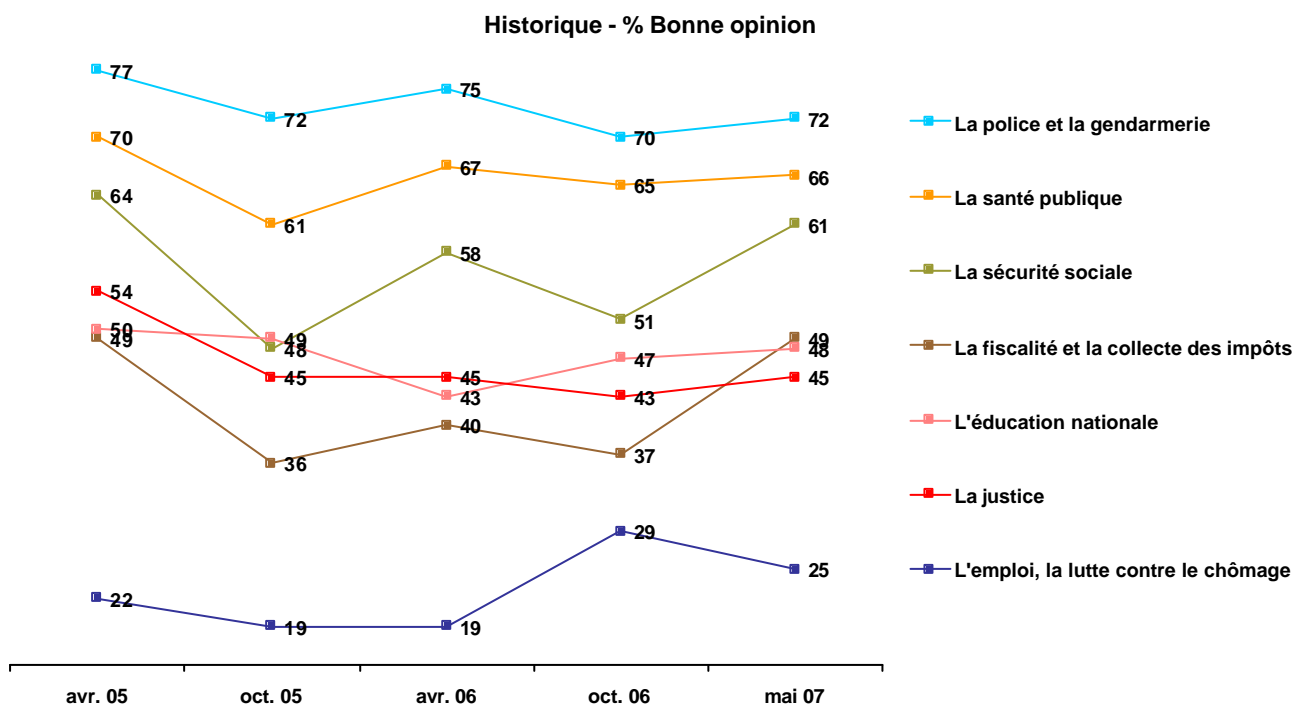
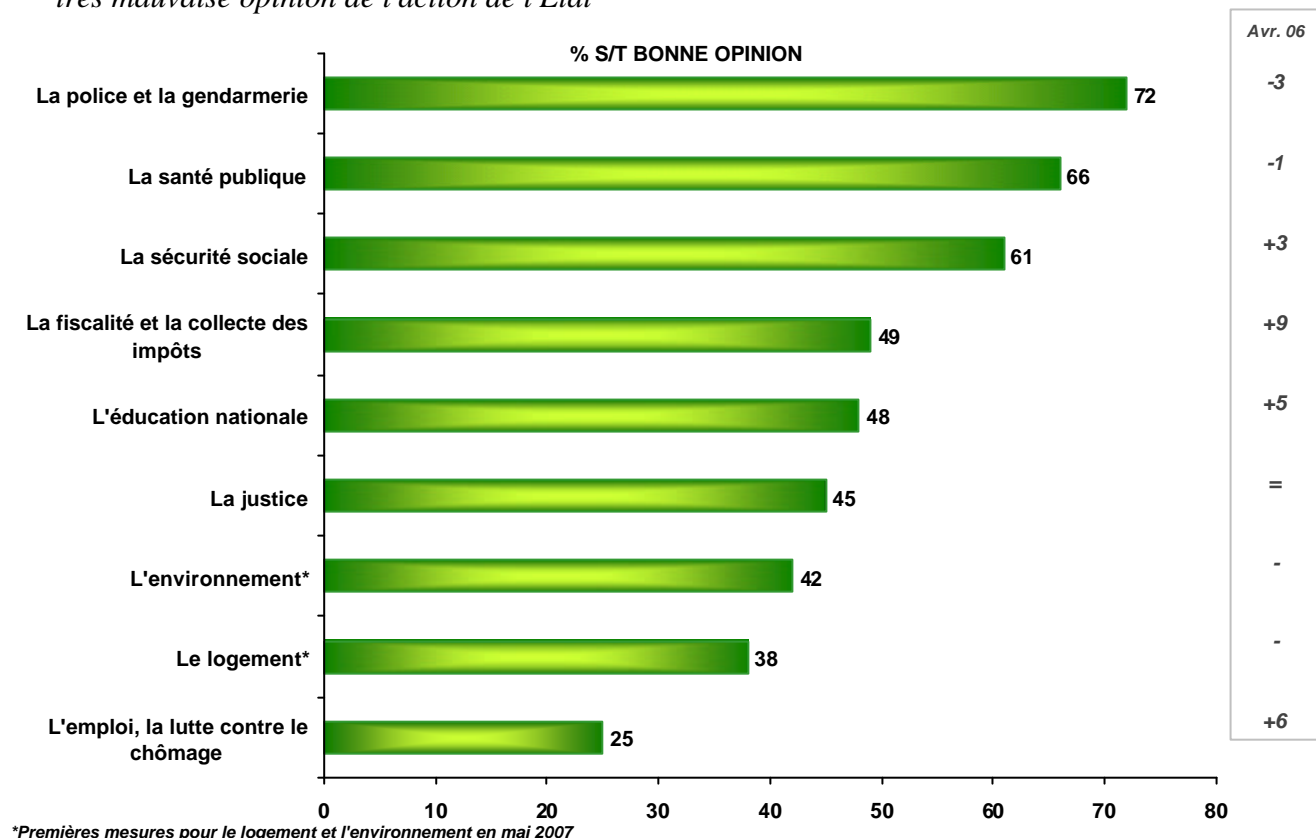
## LES ATTENTES PRIORITAIRES DES FRANÇAIS EN MATIÈRE D'ACTION PUBLIQUE

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



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

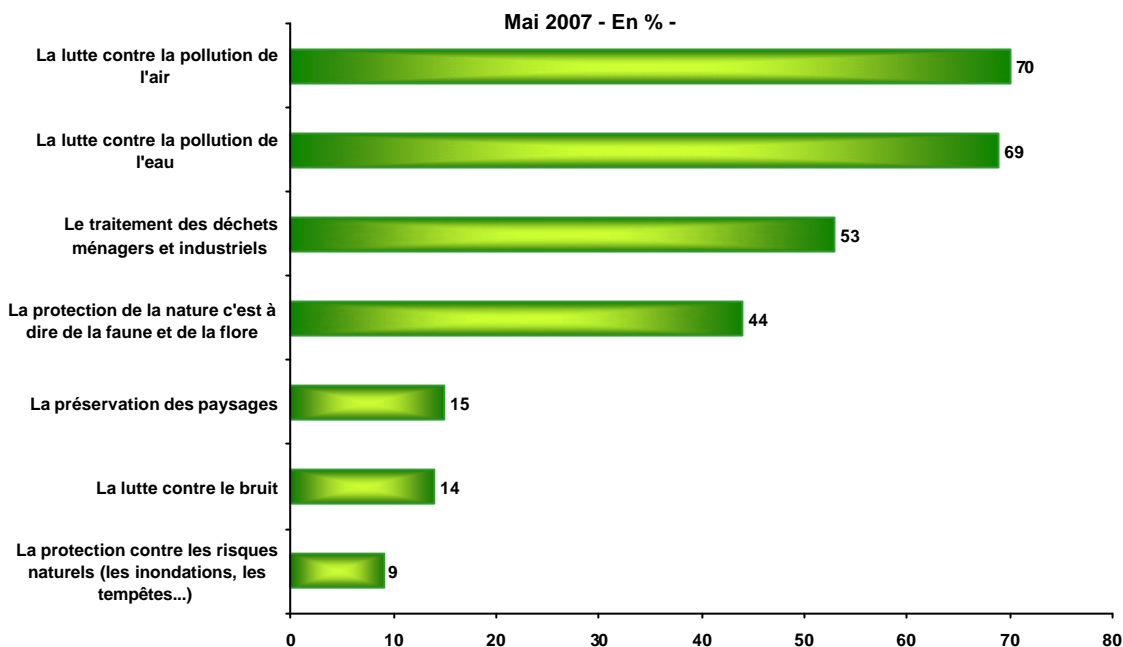
Question : Dites-moi à présent pour chacun des domaines suivants, et de manière très globale, si vous avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat



## FOCUS SUR L'ENVIRONNEMENT

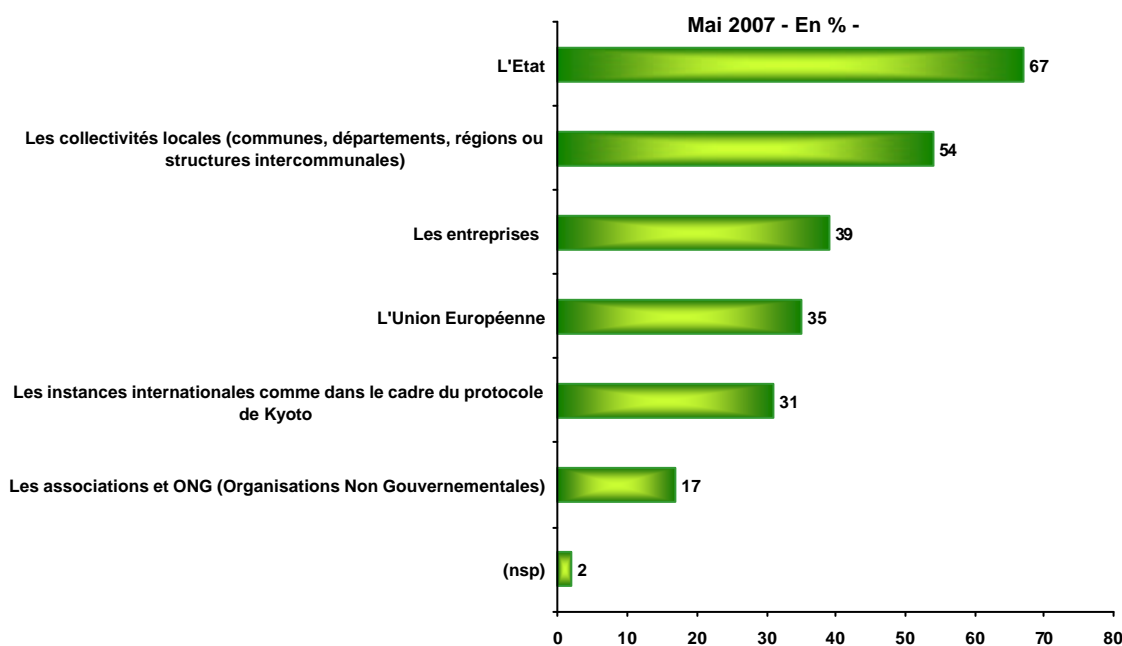
### ACTIONS PRIORITAIRES EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT

Question : *Quels sont, selon vous, les domaines d'action dont les pouvoirs publics devraient s'occuper en priorité en matière d'environnement ? (3 réponses possibles)*



### LES ACTEURS RESPONSABLES DE LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

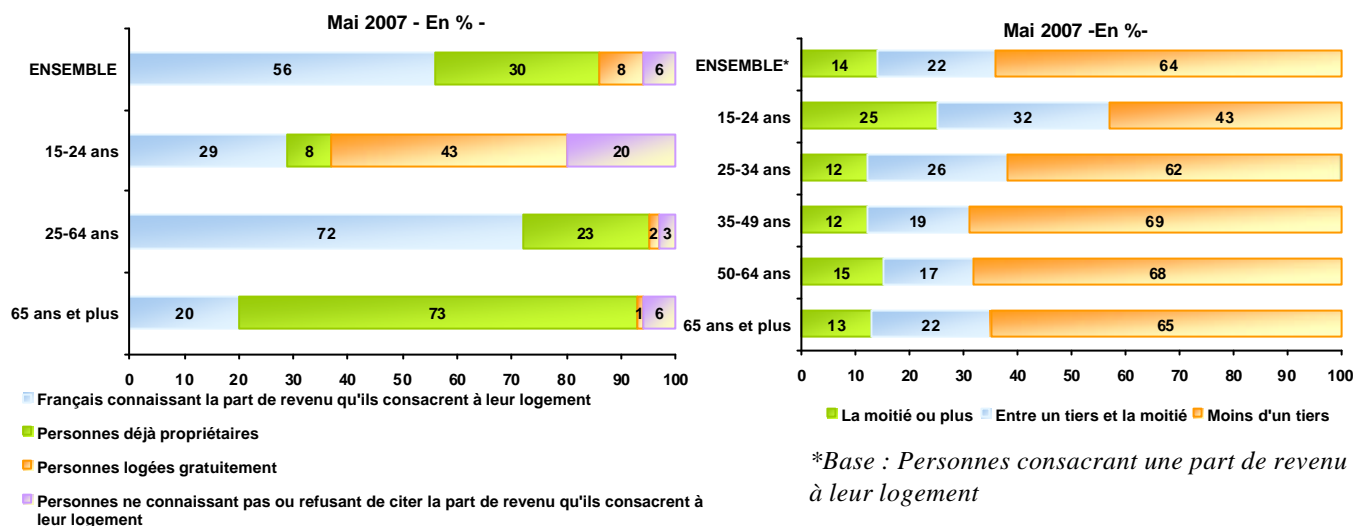
Question : *En dehors des actions des citoyens eux-mêmes, qui doit avant tout, s'occuper de la préservation de notre environnement selon vous ?*



## FOCUS SUR LE LOGEMENT

### PART DU REVENU CONSACRÉ AU LOGEMENT

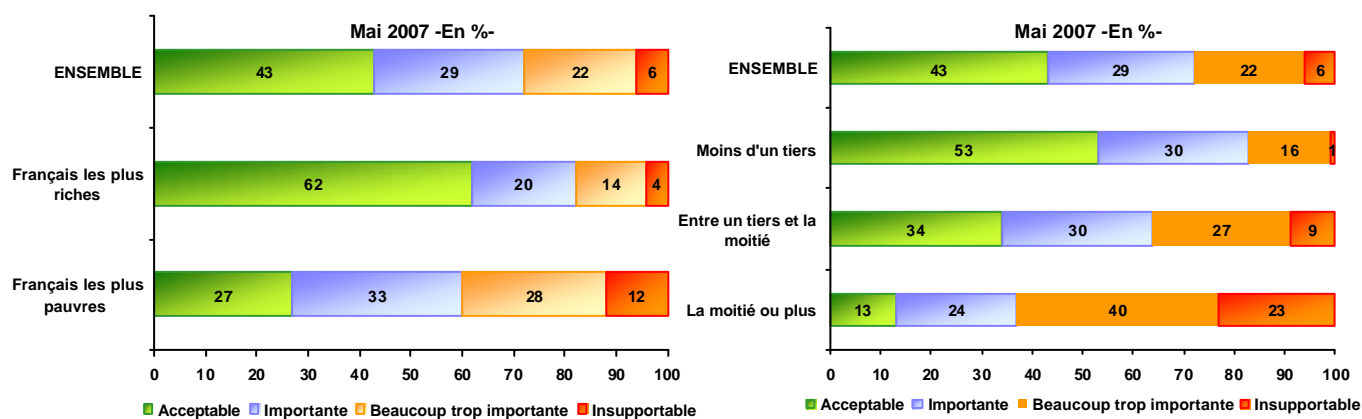
Question : Dans votre foyer, quelle part de vos revenus mensuels consacrez-vous à votre logement qu'il s'agisse du paiement d'un loyer ou de l'achat de votre logement ?



### ACCEPTABILITÉ DE LA PART DU REVENU CONSACRÉ AU LOGEMENT

Question : Estimez vous que cette part des revenus de votre foyer consacrée à votre logement est ...

Base : Personnes consacrant une part de leur revenu à leur logement



---

---

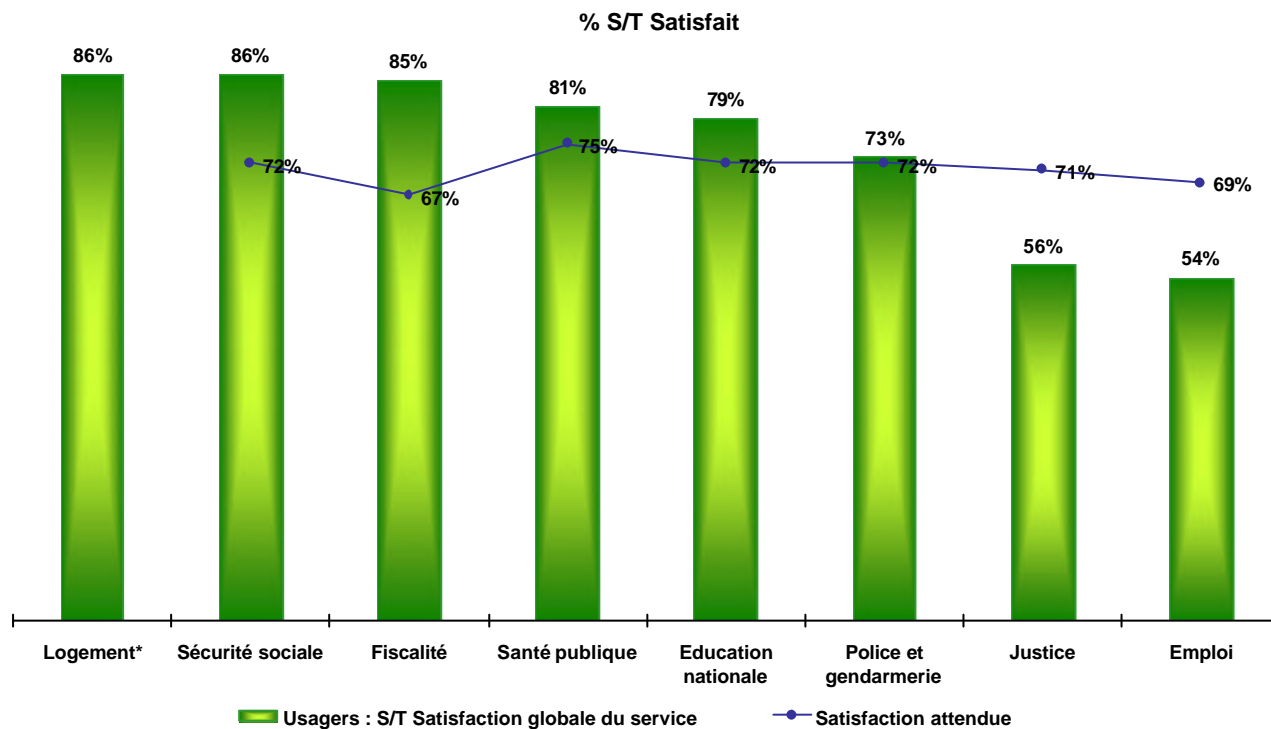
## **IV - LES USAGERS ET LEURS SERVICES PUBLICS**

---

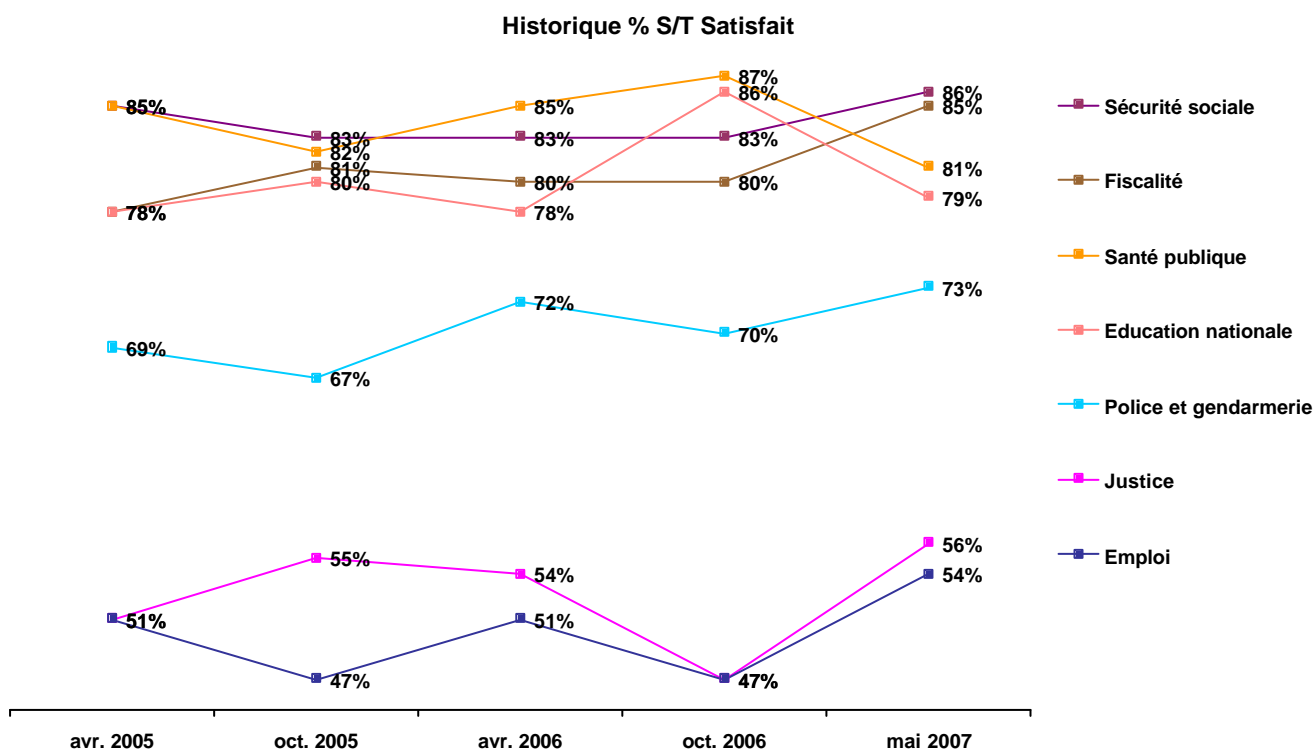
---

## SATISFACTION DES USAGERS SUR LES SERVICES PUBLICS

Question : «Globalement, en tant qu'utilisateur de ..., diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent»



\*Première mesure pour le logement en mai 2007



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

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Logement	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne hors logement	Moyenne globale
Français : S/T Bonne opinion du service	25%	48%	66%	61%	38%	72%	45%	49%	52,3%	50,5%
<i>Rappel oct. 2006</i>	29%	47%	65%	51%	-	70%	43%	37%	48,9%	-
<i>Rappel avr. 2006</i>	19%	43%	67%	58%	-	75%	45%	40%	49,6%	-
<i>Rappel oct. 2005</i>	19%	49%	61%	48%	-	72%	45%	36%	47,1%	-
<i>Rappel avr. 2005</i>	22%	50%	70%	64%	-	77%	54%	49%	55,1%	-
Usagers : S/T Satisfaction globale du service	54%	79%	81%	86%	86%	73%	56%	85%	73,4%	75,0%
<i>Rappel oct. 2006</i>	47%	86%	87%	83%	-	70%	47%	80%	71,4%	-
<i>Rappel avr. 2006</i>	51%	78%	85%	83%	-	72%	54%	80%	71,9%	-
<i>Rappel oct. 2005</i>	47%	80%	82%	83%	-	67%	55%	81%	70,7%	-
<i>Rappel avr. 2005</i>	51%	78%	85%	85%	-	69%	51%	78%	71,0%	-
Taux de satisfaction attendu ( <i>rappel avr. 2005</i> )	69%	72%	75%	72%	-	72%	71%	67%	71,1%	-

## FOCUS SUR L'ATTENTE PRIORITAIRE

	Usagers citant cette attente comme prioritaire	Evolution sur un an (par rapport à avr.06)	Satisfaction des usagers citant cette attente comme prioritaire (très ou plutôt satisfaits)	Evolution sur un an (par rapport à avr.06)	Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit	Evolution sur un an (par rapport à avr.06)
<b>Sécurité sociale</b> : La rapidité des remboursements et des prestations	25%	-2	76%	-1	65%	+4
<b>Logement</b> : Proposer davantage d'aides pour l'accession à la propriété	28%	-	24%	-	27%	-
<b>Fiscalité</b> : La clarté et la simplicité des documents administratifs	29%	+8	70%	+6	71%	+4
<b>Santé publique</b> : La qualité des soins reçus	34%	+3	85%	-8	73%	-3
<b>Education nationale</b> : Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	29%	+2	74%	-4	45%	-1
<b>Police et gendarmerie</b> : La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles	22%	+4	41%	-11	47%	=
<b>Justice</b> : La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles	26%	=	42%	+15	33%	-2
<b>Emploi</b> : Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	34%	+8	29%	-3	37%	-10

**TABLEAU COMPARATIF :**  
**SATISFACTION GÉNÉRALE / SATISFACTION SUR L'ENJEU PRIORITAIRE**

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Logement	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne hors logement	Moyenne globale
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits en général	54%	79%	81%	86%	86%	73%	56%	85%	73,4%	75,0%
<i>Rappel oct. 2006</i>	47%	86%	87%	83%	-	70%	47%	80%	71,4%	-
<i>Rappel avr. 2006</i>	51%	78%	85%	83%	-	72%	54%	80%	71,9%	-
<i>Rappel oct. 2005</i>	47%	80%	82%	83%	-	67%	55%	81%	70,7%	-
<i>Rappel avr. 2005</i>	51%	78%	85%	85%	-	69%	51%	78%	71,0%	-
Satisfaction sur enjeu - Satisfaction générale	-17	-34	-8	-21	-59	-26	-23	-14	-20,4	-25,3
<i>Rappel oct. 2006</i>	-8	-37	-13	-23	-	-24	-15	-19	-19,9	-
<i>Rappel avr. 2006</i>	-4	-32	-9	-22	-	-25	-19	-13	-17,7	-
<i>Rappel oct. 2005</i>	-9	-34	-5	-18	-	-18	-21	-22	-18,1	-
<i>Rappel avr. 2005</i>	-6	-29	0	-19	-	-12	-13	-6	-12,1	-
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits sur l'enjeu prioritaire quel qu'il soit	37%	45%	73%	65%	27%	47%	33%	71%	53,0%	49,8%
<i>Rappel oct. 2006</i>	39%	49%	74%	60%	-	46%	32%	61%	51,6%	-
<i>Rappel avr. 2006</i>	47%	46%	76%	61%	-	47%	35%	67%	54,1%	-
<i>Rappel oct. 2005</i>	38%	46%	77%	65%	-	49%	34%	59%	52,6%	-
<i>Rappel avr. 2005</i>	45%	49%	85%	66%	-	57%	38%	72%	58,9%	-

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Logement	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne hors logement	Moyenne globale
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits sur l'enjeu prioritaire le plus cité en mai 2007	29%	74%	85%	76%	24%	41%	42%	70%	59,6%	55,1%
<i>Rappel oct. 2006</i>	34%	70%	86%	73%	-	43%	36%	59%	57,3%	-
<i>Rappel avr. 2006</i>	27%	78%	92%	71%	-	29%	30%	44%	53,0%	-

**PERFORMANCE COMPARÉE DES SERVICES PUBLICS**  
*Mapping croisant la satisfaction globale et la satisfaction sur l'attente prioritaire*

