

Sondage d'opinion portant sur la satisfaction des citoyens-usagers avec la qualité des services publics

24 avril 2023



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Fonction publique



Rappel méthodologique



Echantillon

L'enquête a été réalisée auprès de **1018 résidents** de 16 ans et plus.



Mode de recueil

Les interviews ont été réalisées **en ligne** via le MyPanel de Ilres et **par téléphone**.



Période d'enquête

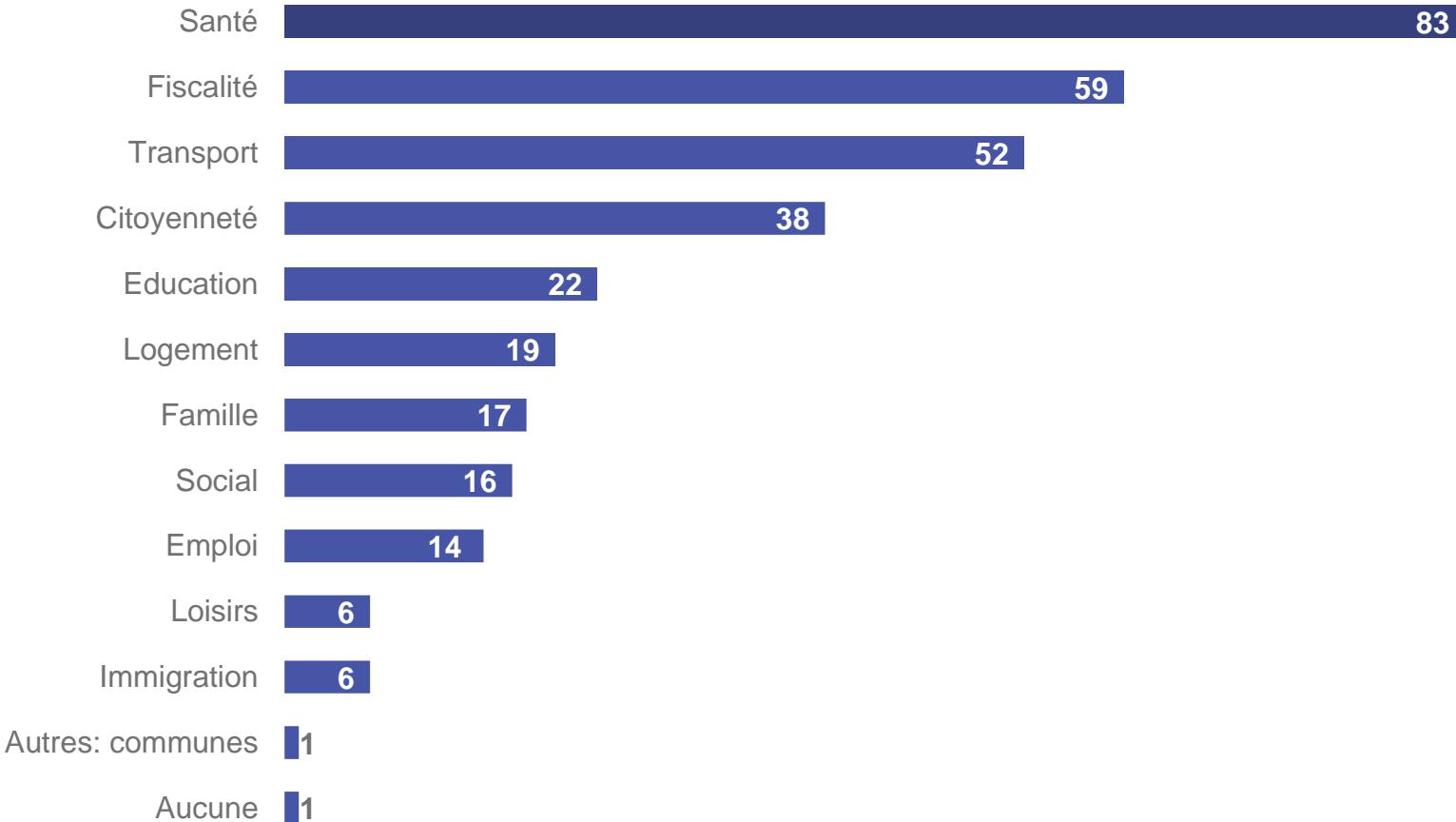
Le terrain s'est déroulé du **21 novembre au 09 décembre 2022**.

Le contact avec les administrations



Services contactés par les citoyens au cours des 24 derniers mois

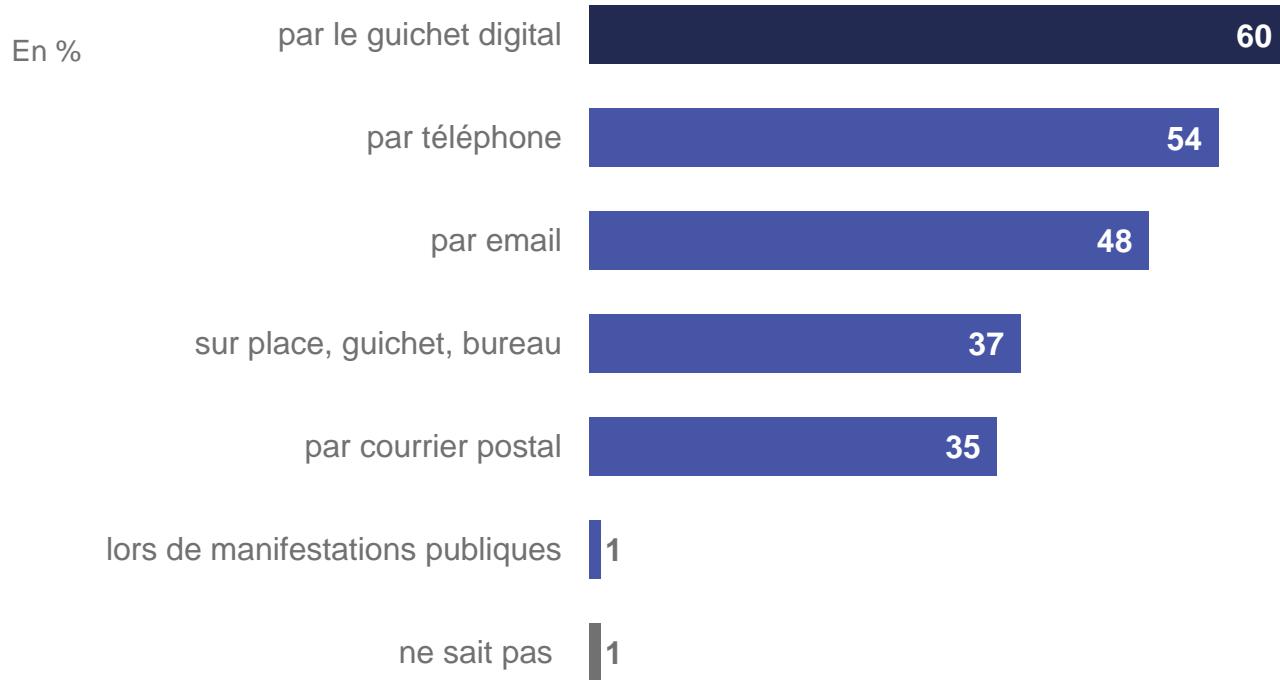
En %



N=1018

Au cours des 24 derniers mois, avec quels services de l'administration publique de l'État avez-vous eu des contacts ?

Les moyens de contact utilisés



N=1018
Pour tous les services avec lesquels vous avez eu des contacts au cours des 24 derniers mois, quel(s) moyen(s) de contact avez-vous utilisé(s) ?

Rappel 2015

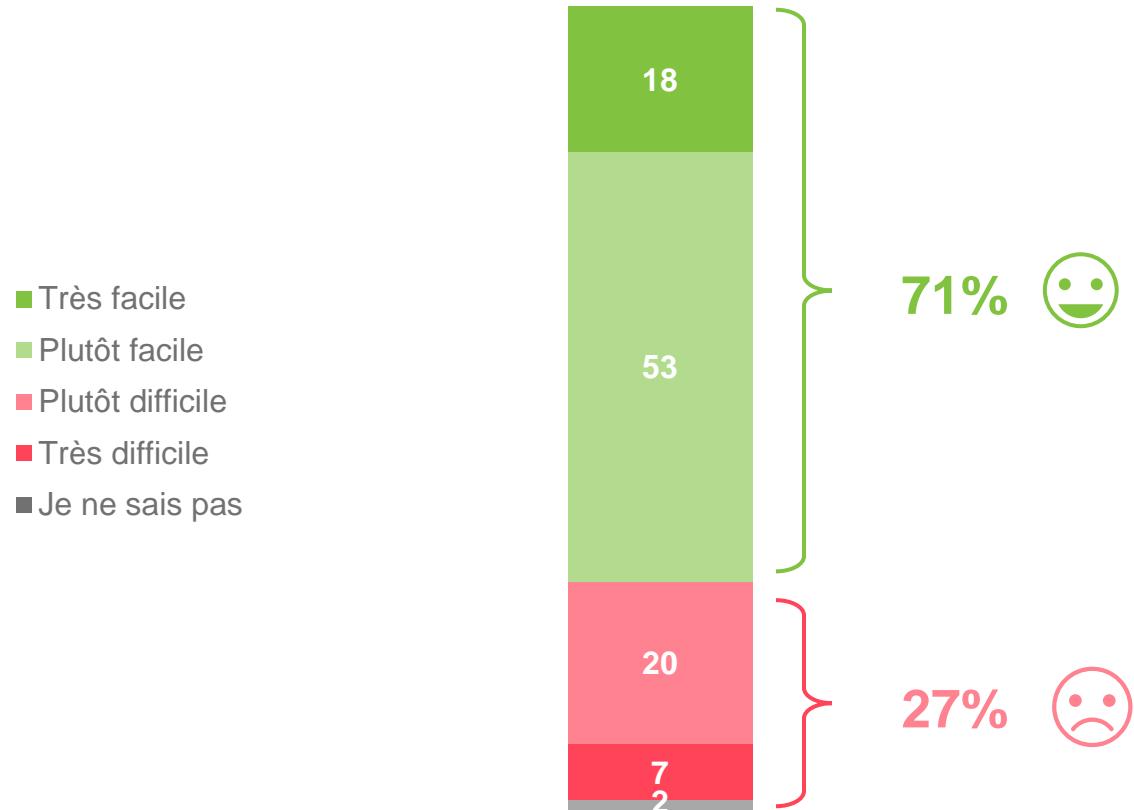
Les modes de contact les plus utilisés
(en excluant les administrations communales):

- 1) Sur place
- 2) Par téléphone
- 3) Par courrier postal

*Attention : La question a été posée différemment.
Il est donc seulement possible de faire une
comparaison générale.*

Facilité de contacter les services de l'administration publique

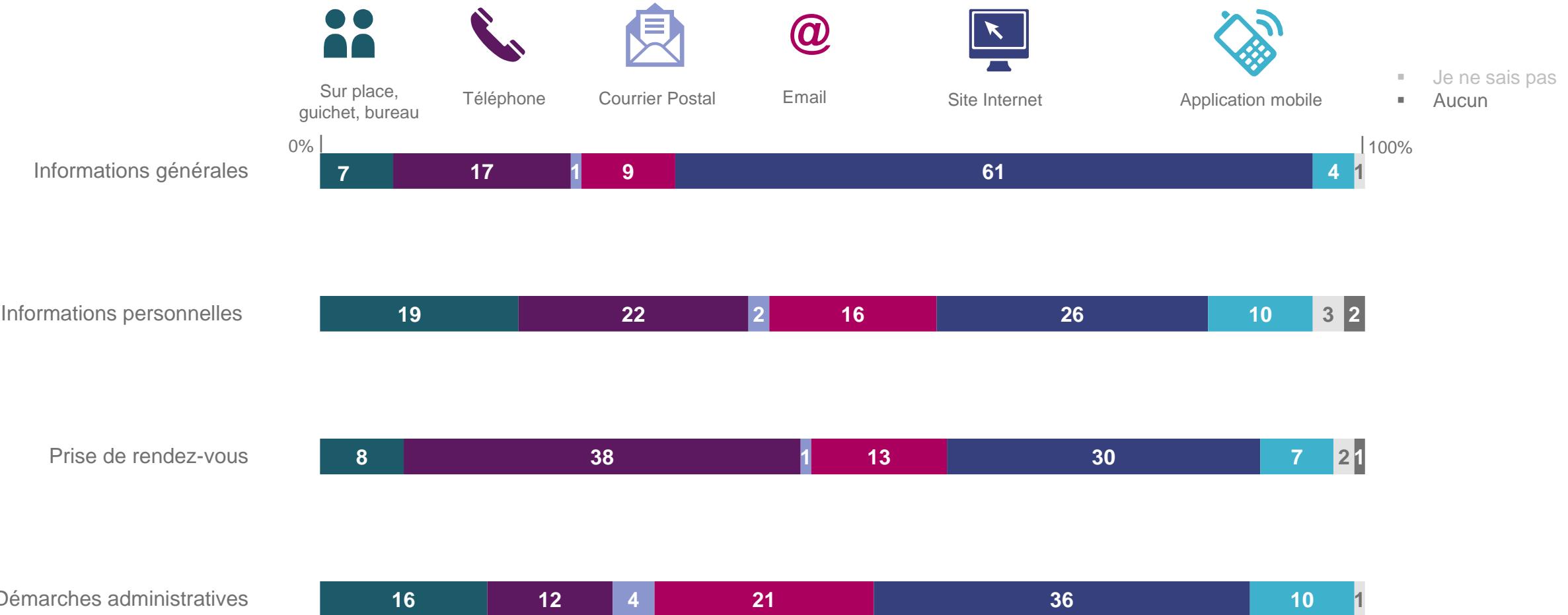
En %



N=1018

En général, trouvez-vous qu'il est facile ou non de contacter les services de l'administration publique luxembourgeoise ?

Les moyens de contact préférés

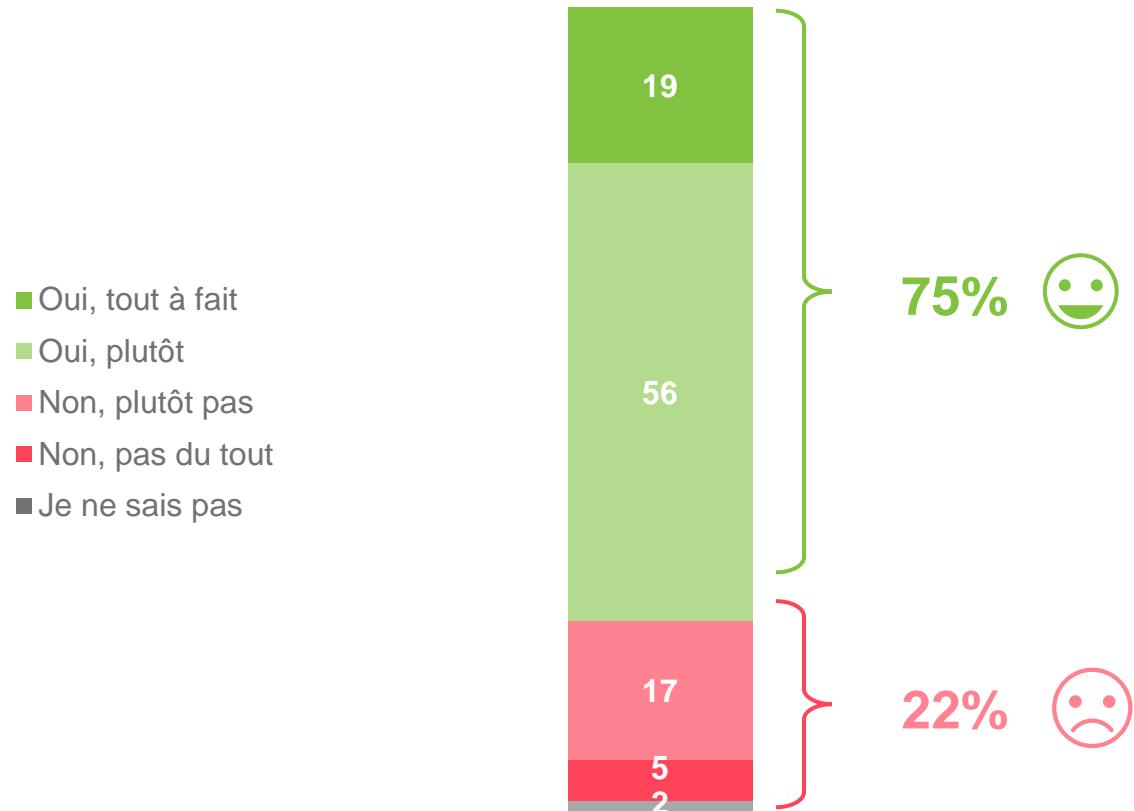


N= 1018

Vous disposez de différents moyens pour contacter les services de l'administration publique de l'État. Veuillez indiquer ci-dessous, pour chaque élément, le moyen de communication que vous préférez.

Le niveau du sentiment d'être informé

En %

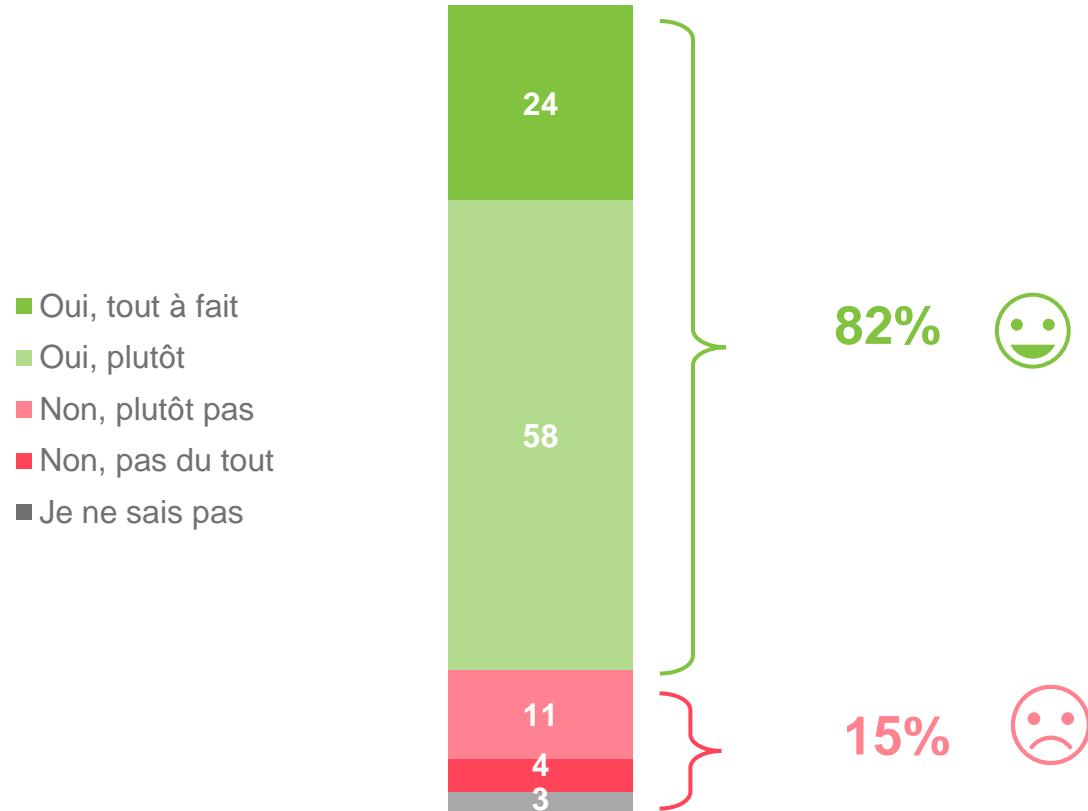


N=1018

Vous sentez-vous suffisamment informé sur les moyens qui existent pour contacter les services de l'administration publique de l'État ?

Satisfaction par rapport aux moyens de contact existants

En %



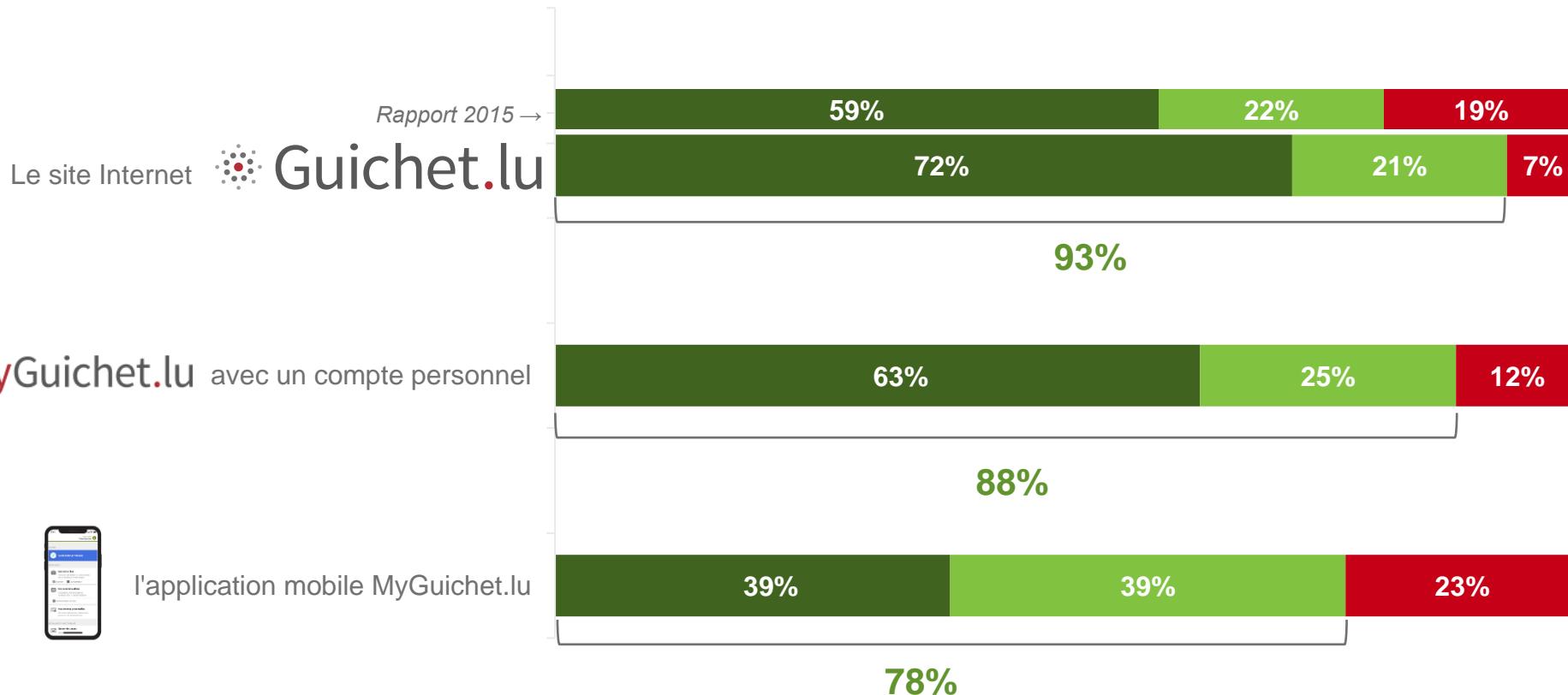
N=1018

Êtes-vous satisfait des différents moyens qui existent pour contacter les services de l'administration publique de l'État ?

Notoriété de guichet.lu

■ Oui, je l'ai déjà consulté(e)/utilisé(e) ■ Oui, je sais qu'il/elle existe mais je ne l'ai jamais consulté(e)/utilisé(e) ■ Non, je ne savais pas qu'il/elle existait

En %



N=431 personnes qui n'ont pas contacté un service par le guichet digital pendant les 24 derniers mois
Connaisez-vous le guichet digital et l'avez-vous déjà consulté/utilisé ?

La satisfaction avec les services de l'administration publique



Evaluation de la qualité de service

En %

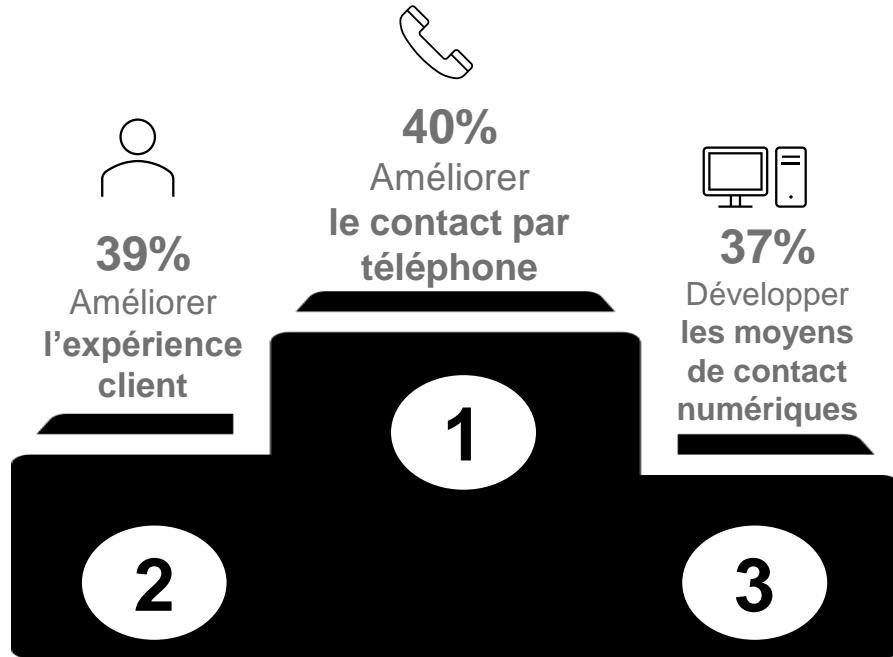


N=1018

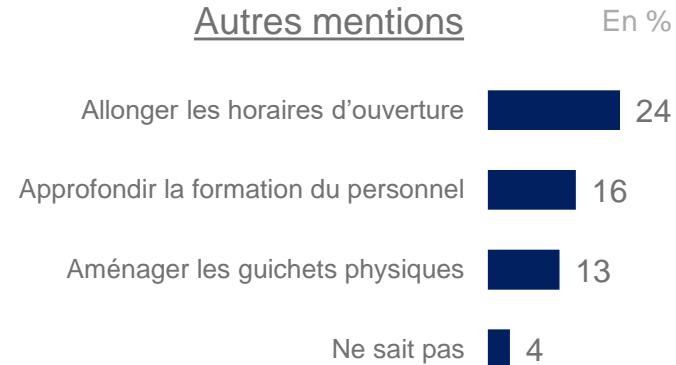
Comment évaluez-vous globalement la qualité de service offerte par l'administration luxembourgeoise concernant le(s) service(s) fourni(s) lors de votre/vos contact(s) ?

Critères clés pour une amélioration globale

Max. 2 réponses possibles



Autres mentions



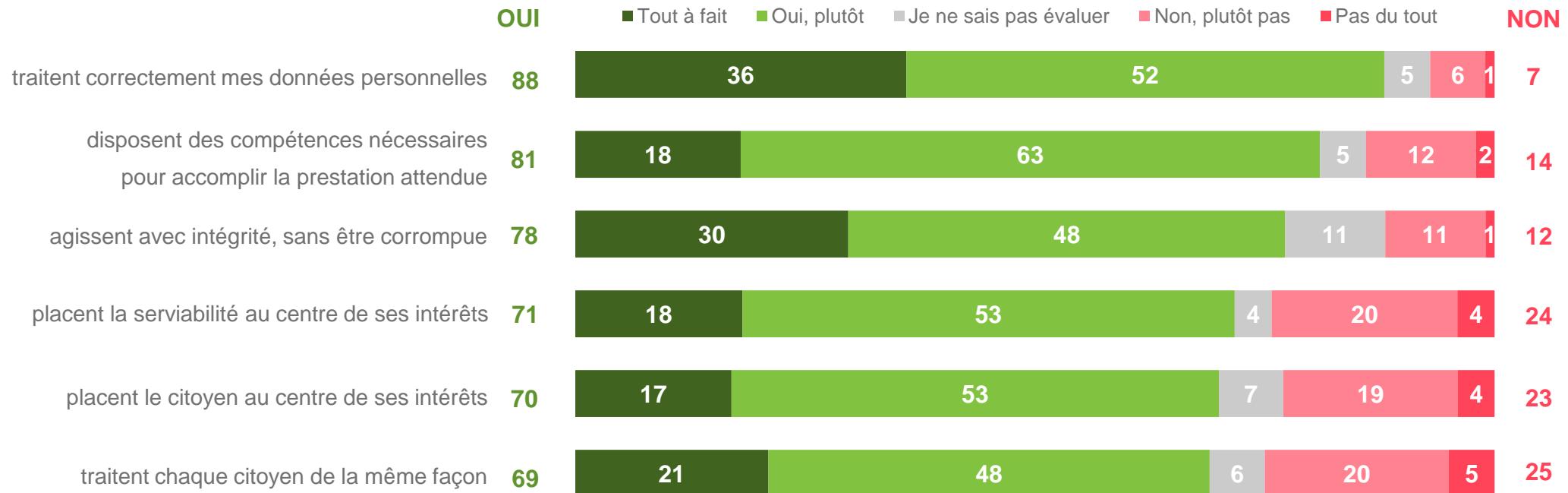
N=1018

Imaginez que vous puissiez contribuer activement à l'amélioration globale des services de l'administration publique de l'État. Quels sont les 2 aspects sur lesquels vous mettriez l'accent ?

Confiance par rapport à l'administration publique

« Je suis confiant(e) que les services de l'administration publique... »

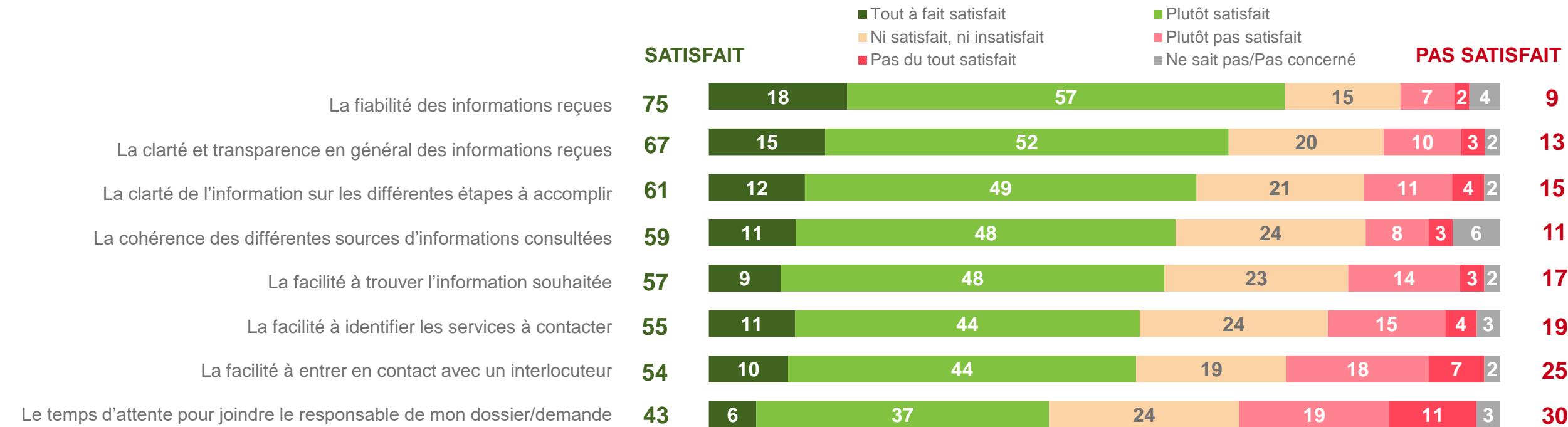
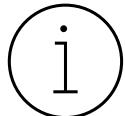
En %



N=1018

Quel est votre niveau de confiance par rapport à l'administration publique de l'État en général ?

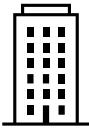
Satisfaction vis-à-vis des informations des services de l'administration publique



N=1018

Concernant les informations des services de l'administration publique de l'État de façon générale, quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de...?

Satisfaction vis-à-vis de l'accessibilité physique



SATISFAIT

PAS SATISFAIT



■ Tout à fait satisfait
■ Plutôt pas satisfait
■ Je ne sais pas

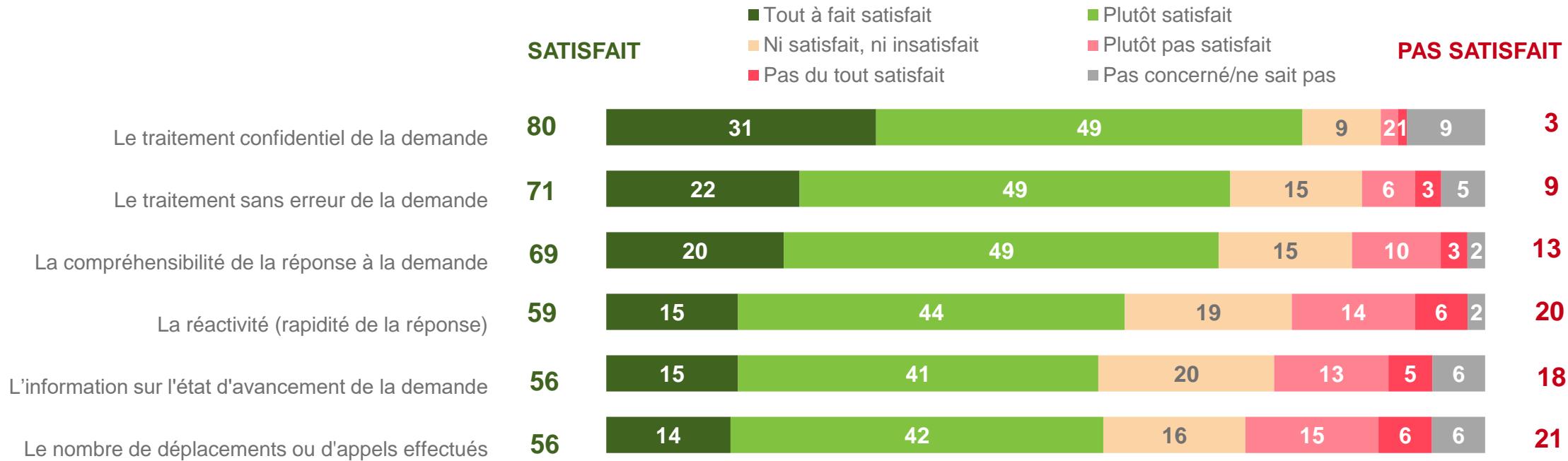
■ Plutôt satisfait
■ Pas du tout satisfait

■ Ni satisfait, ni insatisfait
■ Pas concerné

N=1018

Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de l'accessibilité physique ?

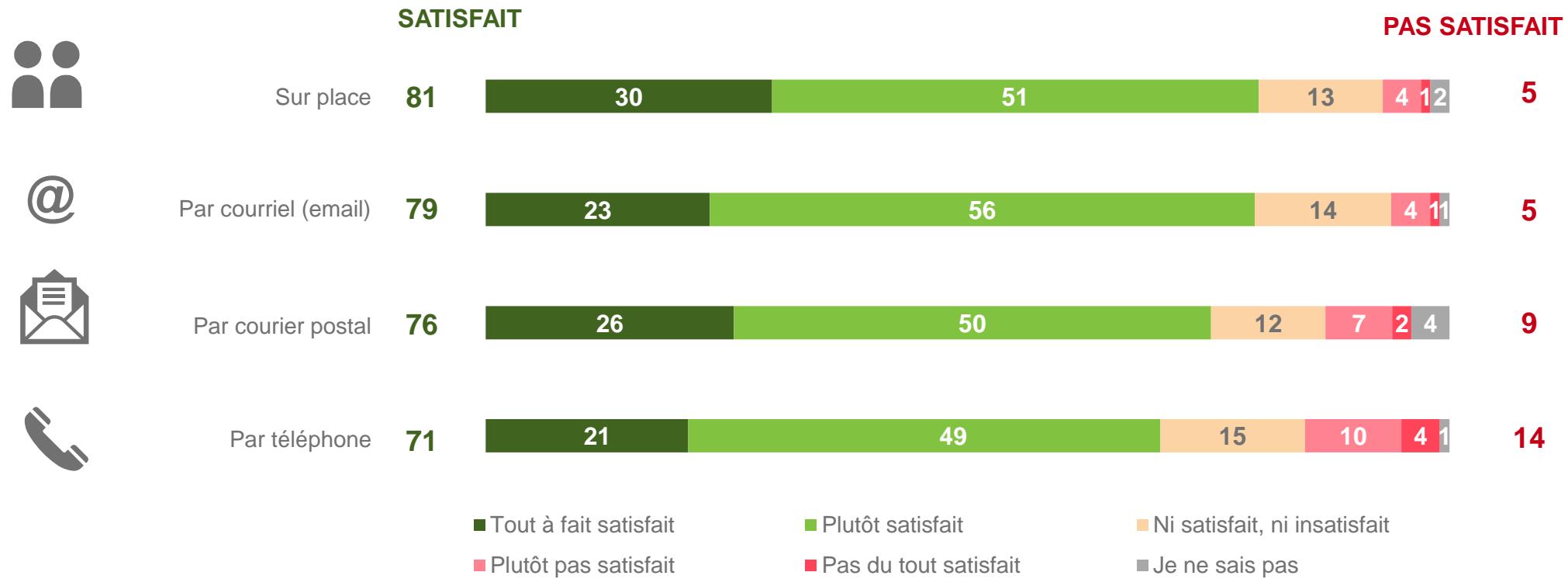
Satisfaction vis-à-vis du traitement des demandes



N=1018

Enfin, à propos du traitement de votre demande, quel est votre niveau de satisfaction concernant... ?

Satisfaction vis-à-vis des réponses reçues selon le moyen de contact

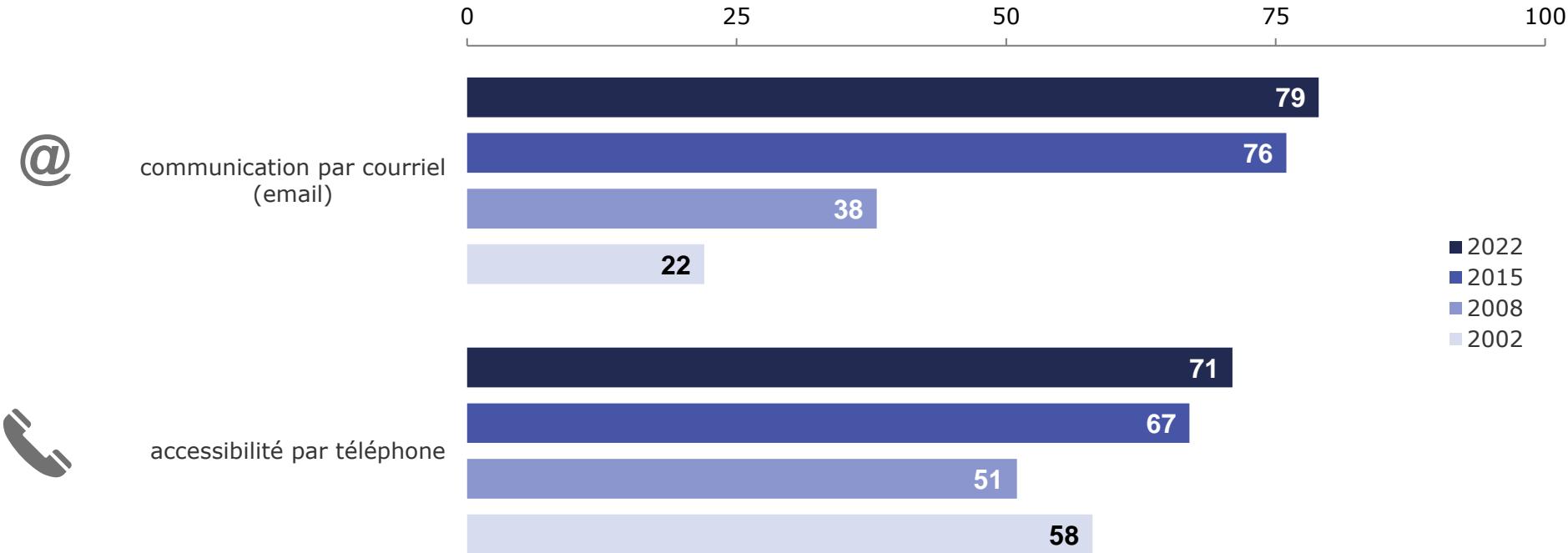


N= 357 personnes qui ont eu un contact sur place / 542 par téléphone / 365 par courrier postal / 481 par email (au cours des 24 derniers mois)

Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis des réponses apportées lors de vos contacts sur place/par téléphone/par courrier postal/par courriel (email) avec les services de l'administration publique de l'État ?

Satisfaction vis-à-vis de la communication par email et par téléphone

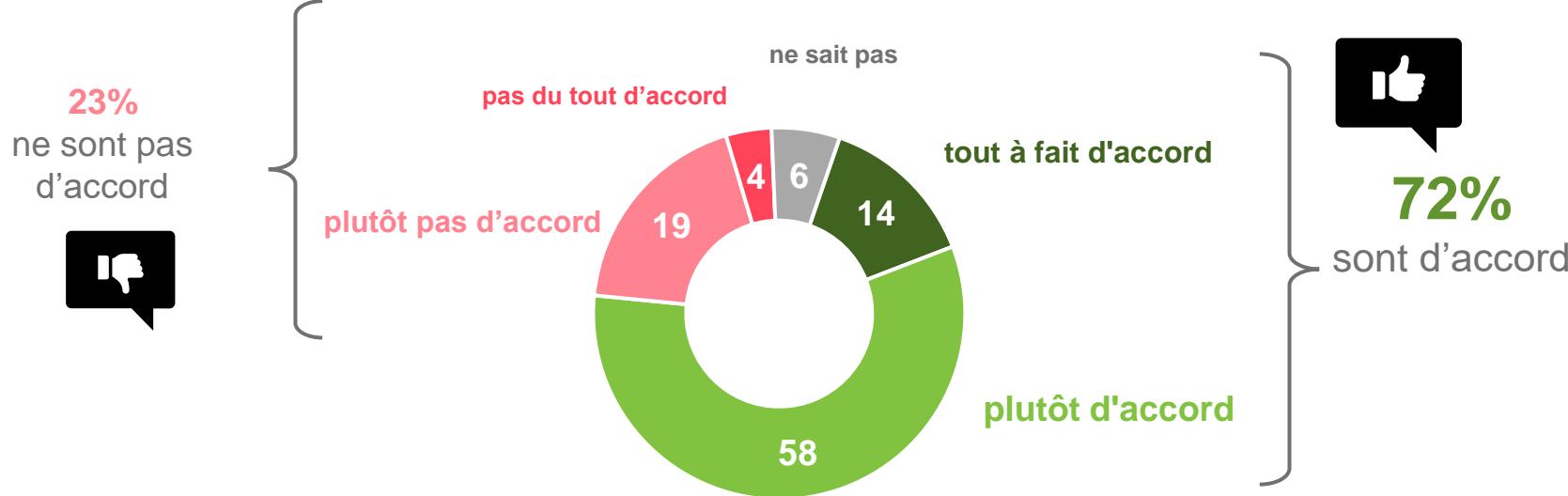
Evolution depuis 2002



Attention: échelle et questions légèrement adaptées en 2022

Communication claire et transparente envers le citoyen-usager

En %



N=1018

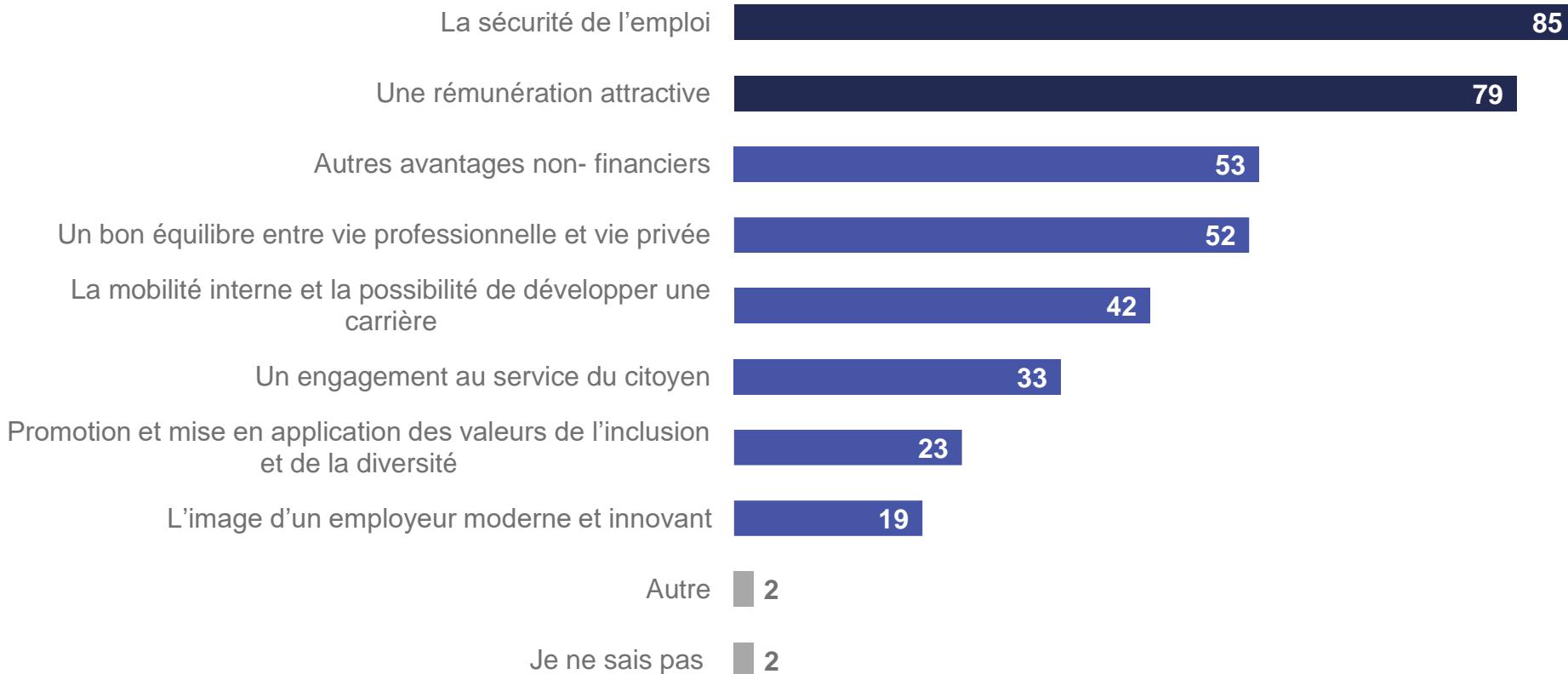
Trouvez-vous qu'il existe une communication claire et transparente des services de l'administration publique de l'État envers le citoyen-usager sur les démarches administratives ?

La perception de l'administration publique



Les motivations de travailler pour la fonction publique

En %

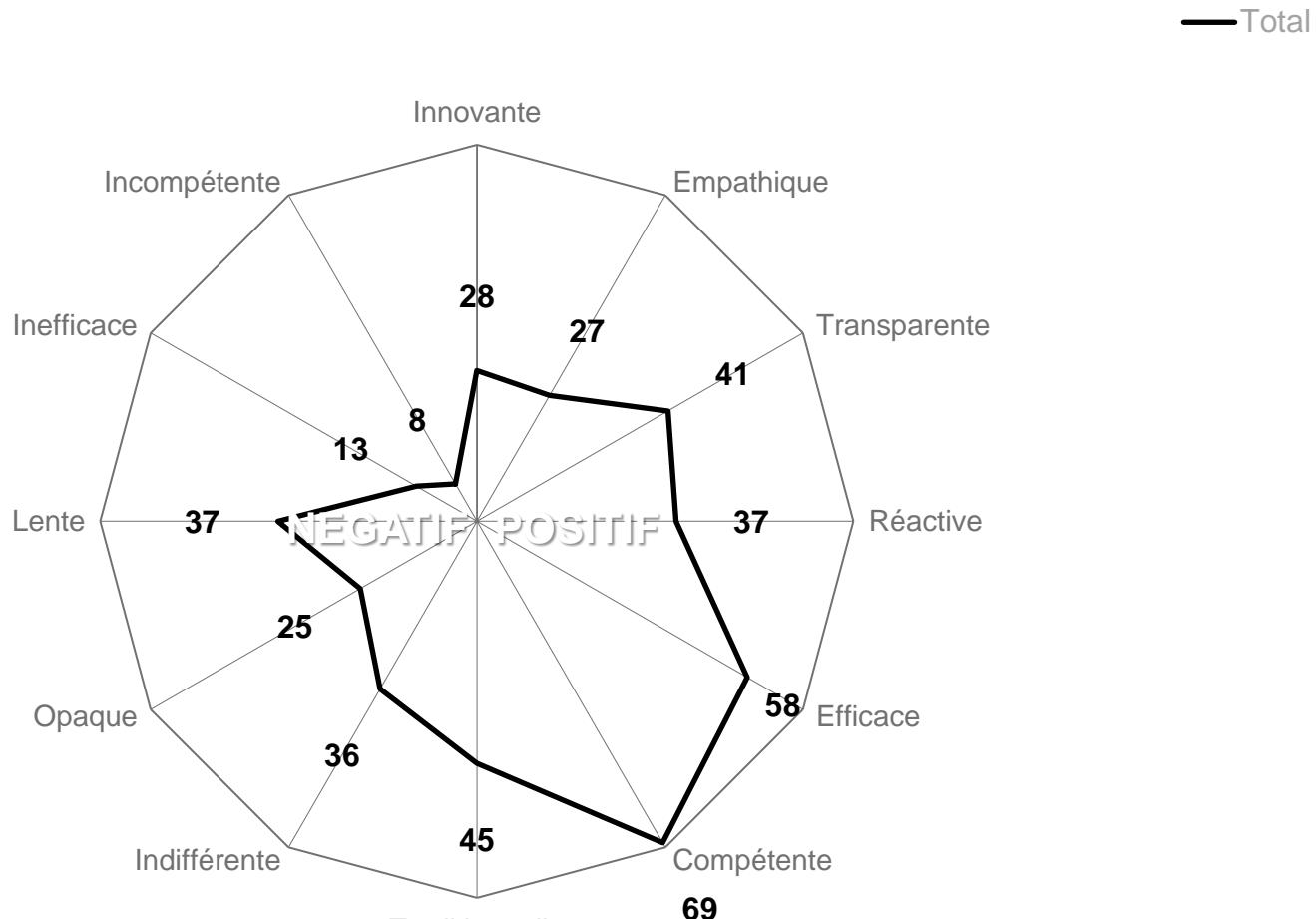


N=1018

Quelles sont, selon vous, la/les motivations de travailler pour la fonction publique au Luxembourg ?

Caractéristiques de l'image actuelle de l'administration publique

En %



N=1018

Selon vous, l'administration publique est-elle plutôt... ?

Classement:

- 1) Compétente 69%
- 2) Efficace 58%
- 3) Traditionnelle 45%

Classement de 2015:

1. sérieux
2. digne de confiance
3. intègre

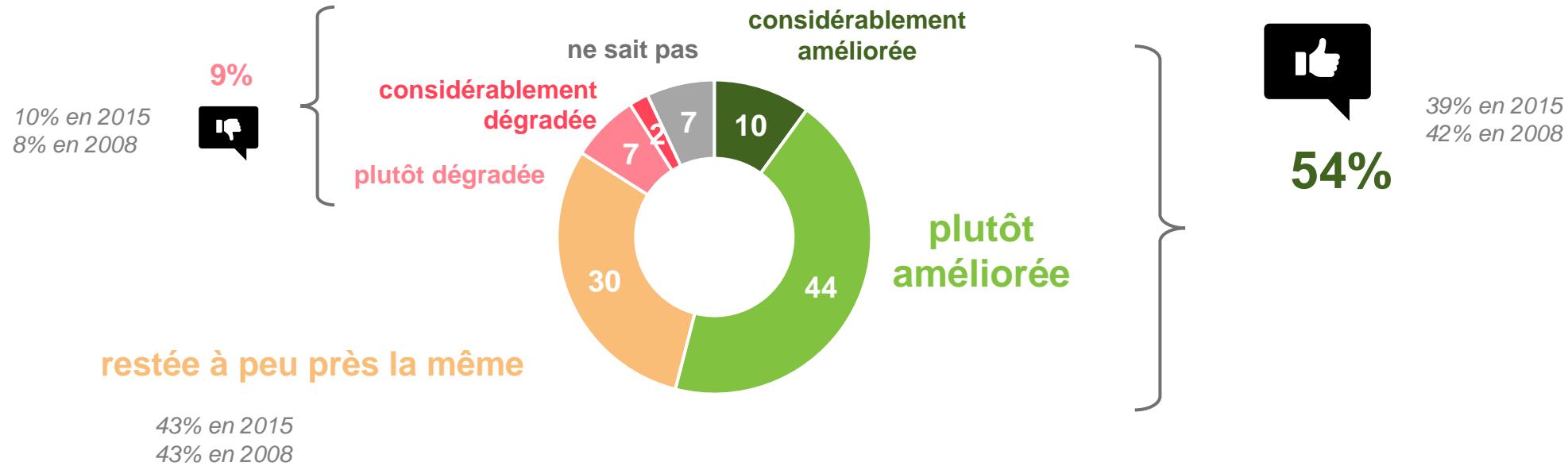
Classement de 2008:

1. sérieux
2. digne de confiance
3. de qualité

Attention : La question a été posée différemment.
Il est donc seulement possible de faire une
comparaison générale.

Perception de l'évolution de la qualité de service envers les citoyens au cours des 5 dernières années

En %

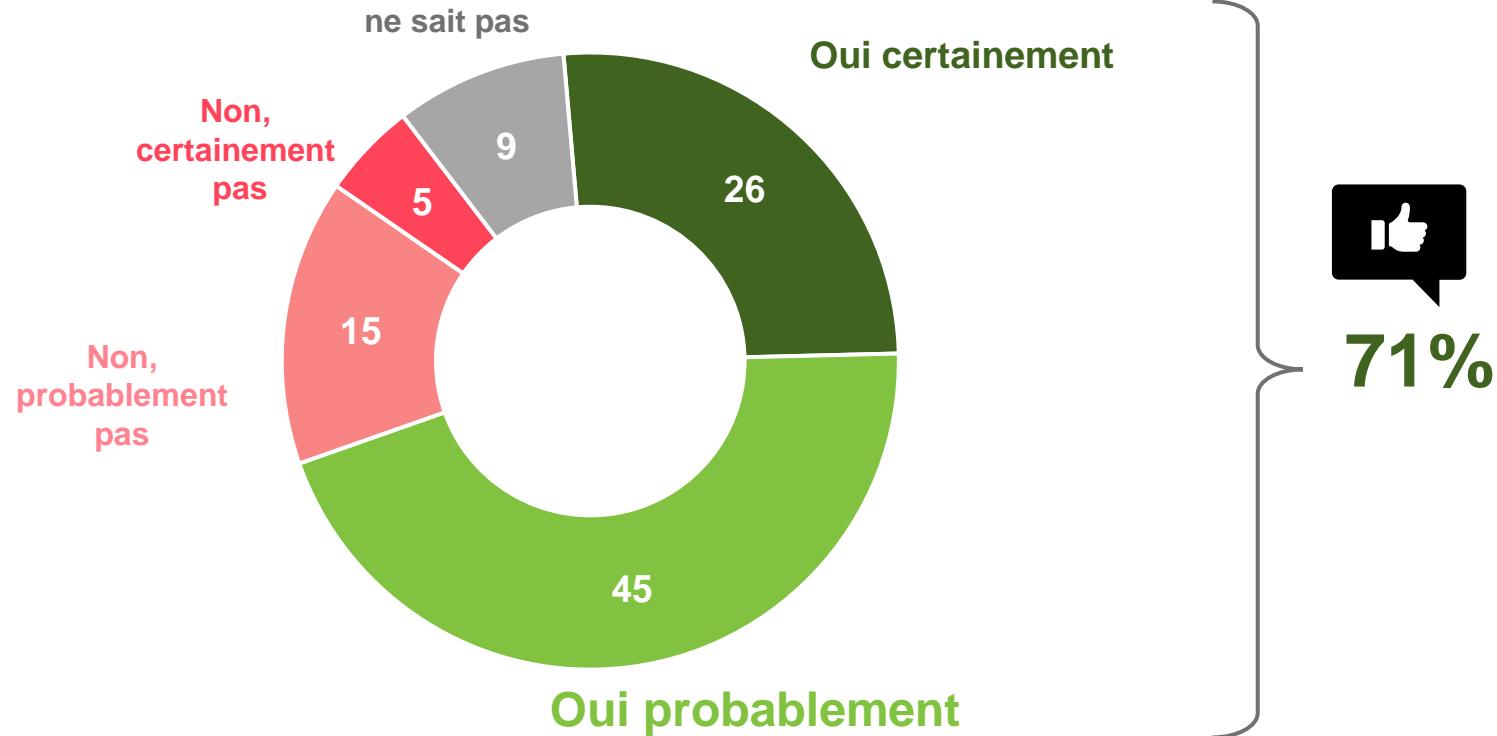


N= 972 personnes qui vivent au Luxembourg depuis au moins 6 ans

En fin de compte, si vous comparez la situation actuelle des services de l'administration publique de l'État à celle d'il y a 5 ans, pensez-vous que la qualité de service envers les citoyens-usagers ...

Opinion par rapport à une participation plus active des citoyens

En %



N=1018

Pensez-vous qu'en général, il devrait y avoir une plus grande participation active des citoyens pour contribuer à l'amélioration des services publics (groupes de travail, ateliers de réflexion, etc.) ?

Merci

Ilres | 41, rue du Puits Romain, L-8070 Bertrange | +352 49 92 91 | www.ilres.com

ILRES

La satisfaction des citoyens-usagers avec la qualité des services publics | janvier 2023



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Fonction publique