

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

24 avril 2023



# 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

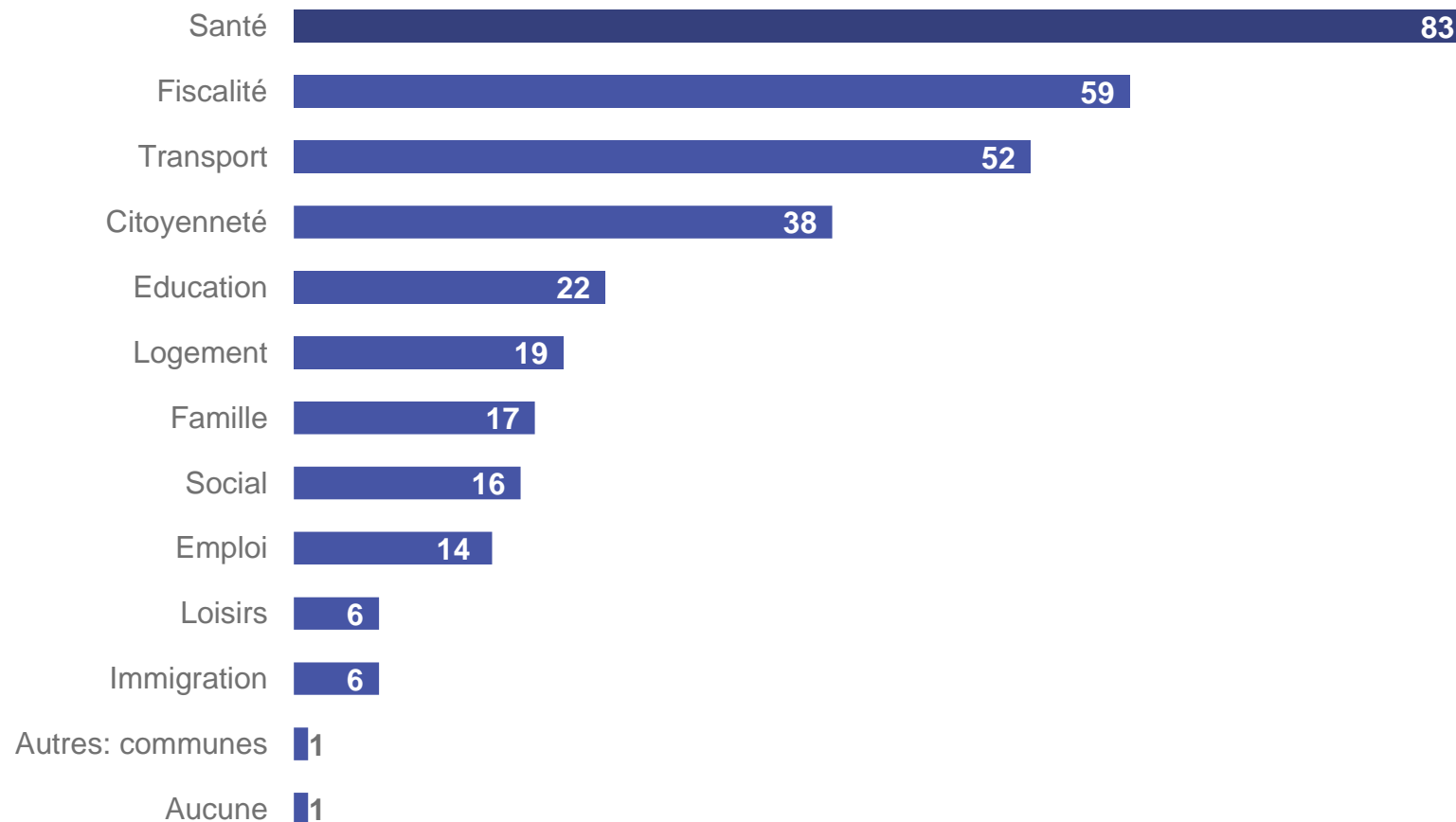
Le terrain s'est déroulé du **21 novembre** au **09 décembre 2022**.

## **Le contact avec les administrations**



# Services contactés par les citoyens au cours des 24 derniers mois

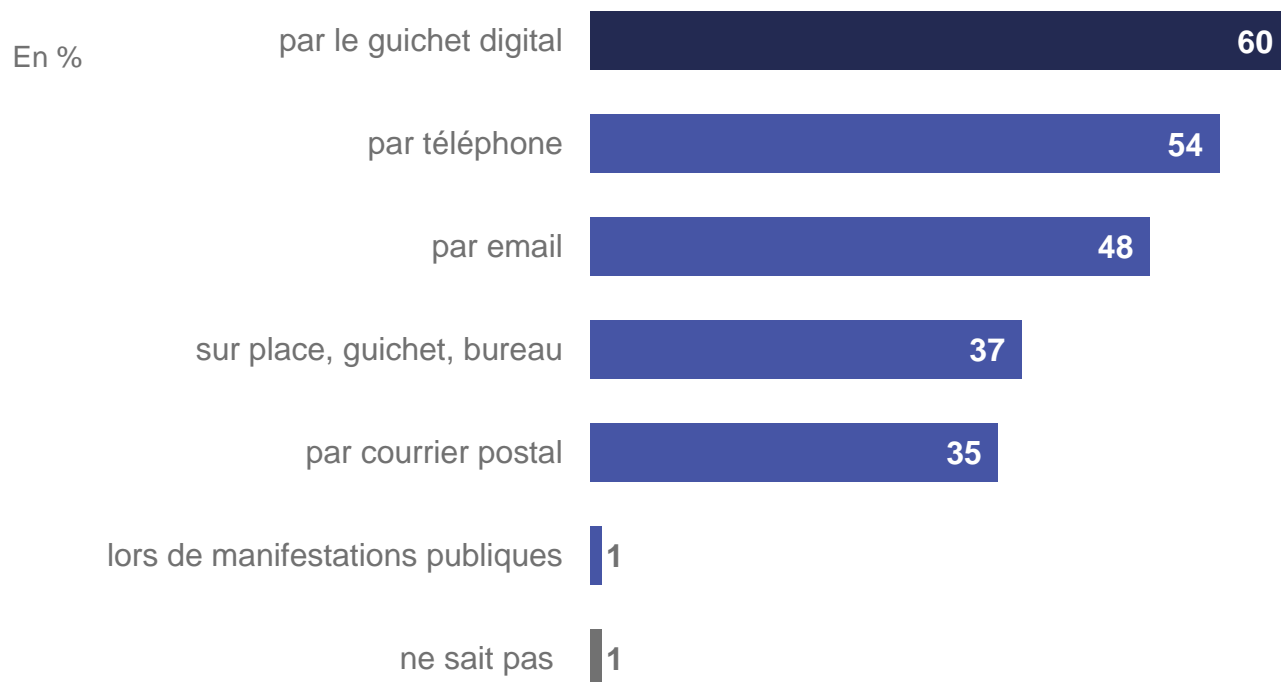
En %



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



## Rappel 2015

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

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

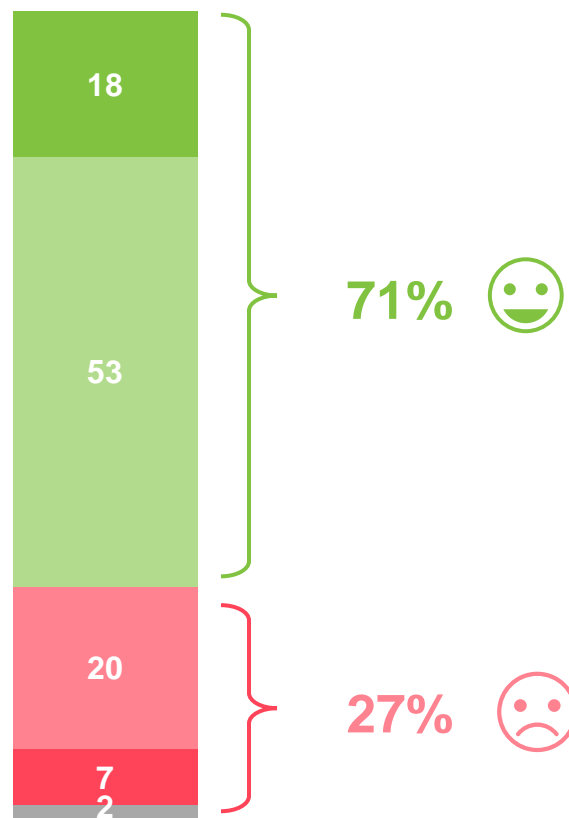
*Attention : La question a été posée différemment.  
Il est donc seulement possible de faire une  
comparaison générale.*

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) ?

# Facilité de contacter les services de l'administration publique

En %

- Très facile
- Plutôt facile
- Plutôt difficile
- Très difficile
- Je ne sais pas



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



Sur place,  
guichet, bureau



Téléphone



Courrier Postal



Email



Site Internet



Application mobile

- Je ne sais pas
- Aucun

Informations générales



Informations personnelles



Prise de rendez-vous



Démarches administratives



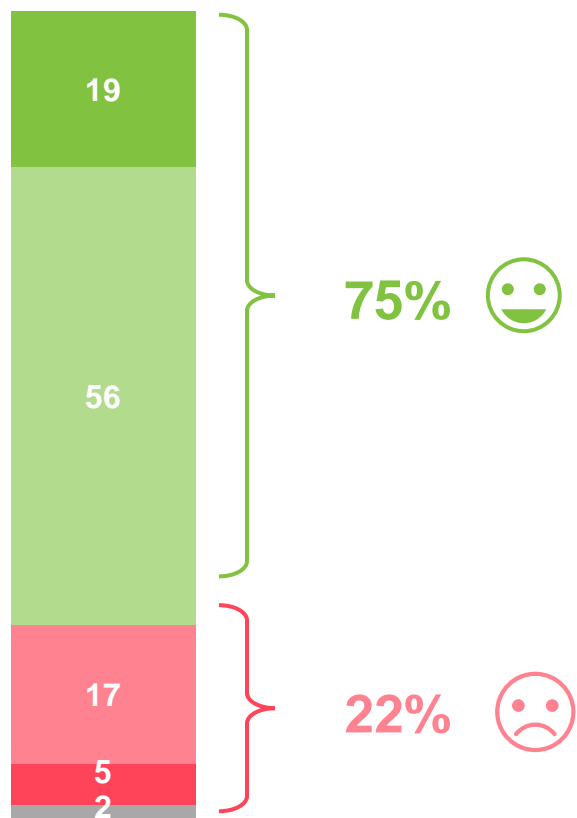
N= 1018

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 %

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- Non, pas du tout
- Je ne sais pas



N=1018

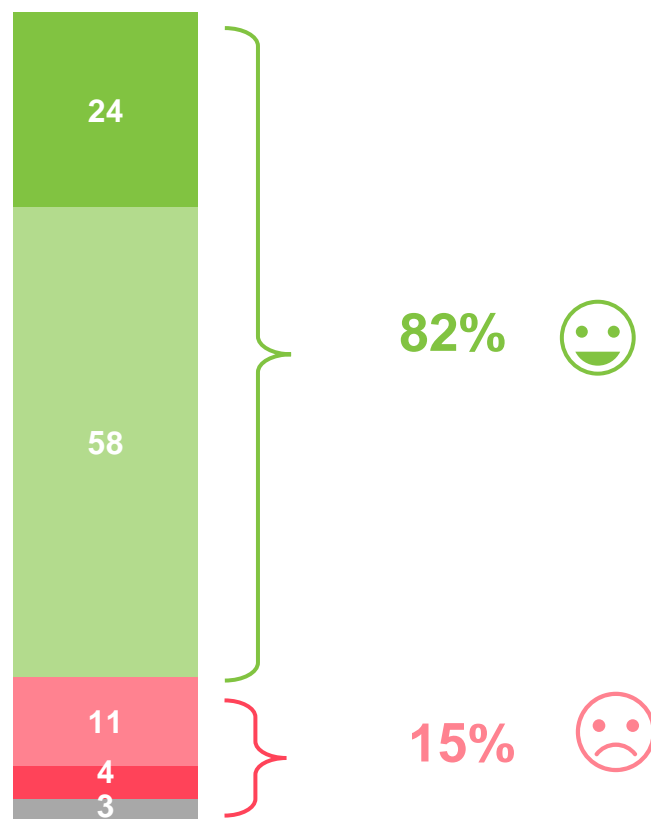
Vous sentez-vous suffisamment informé sur les moyens qui existent pour contacter les services de l'administration publique de l'État ?



# Satisfaction par rapport aux moyens de contact existants

En %

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- Non, pas du tout
- Je ne sais pas



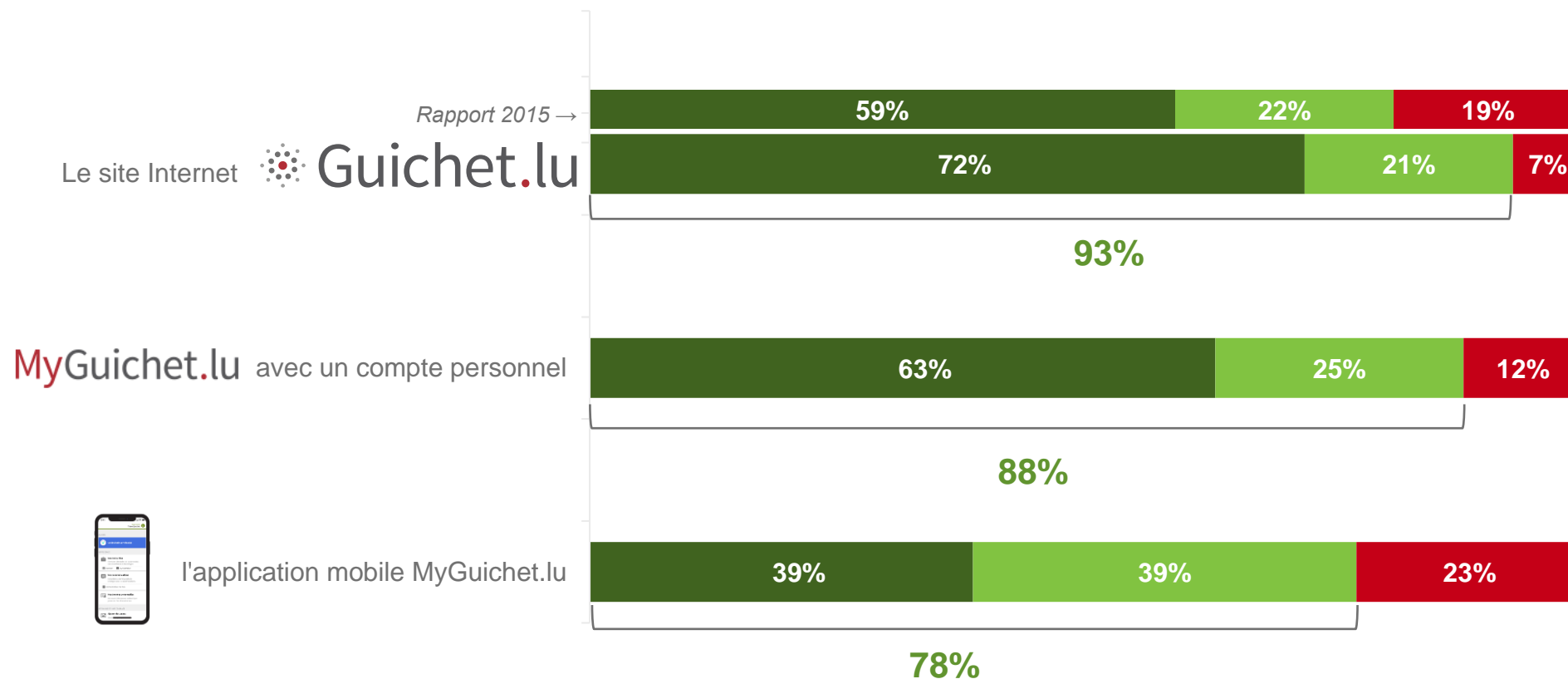
N=1018

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 %



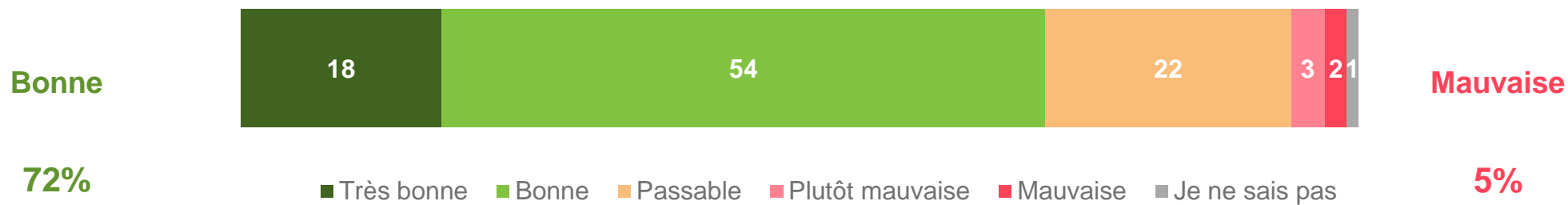
N=431 personnes qui n'ont pas contacté un service par le guichet digital pendant les 24 derniers mois  
 Connaissez-vous le guichet digital et l'avez-vous déjà consulté/utilisé ?

# La satisfaction avec les services de l'administration publique



# Evaluation de la qualité de service

En %

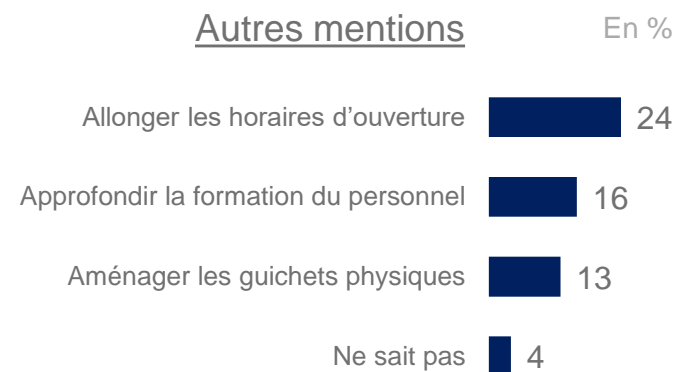
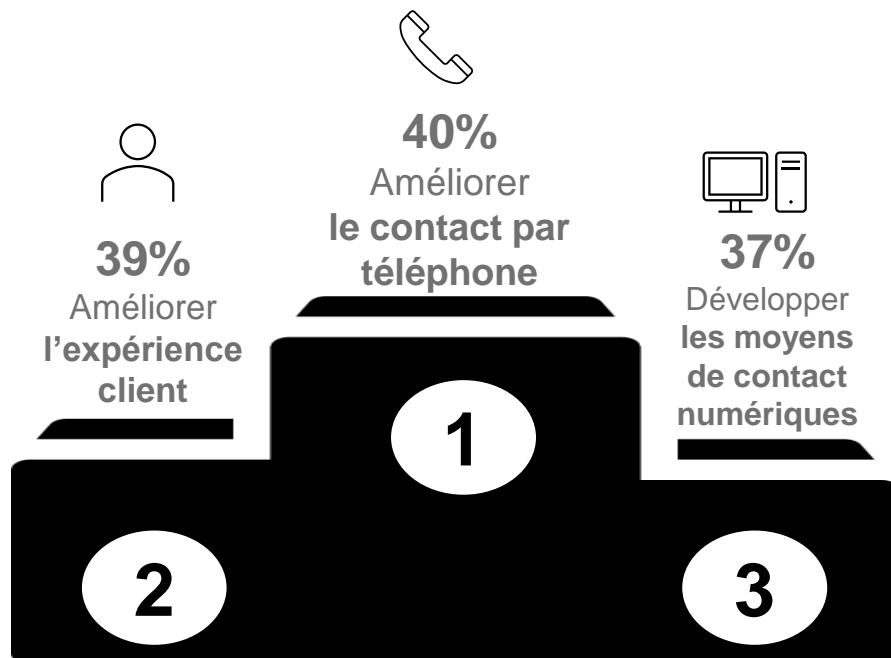


N=1018

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

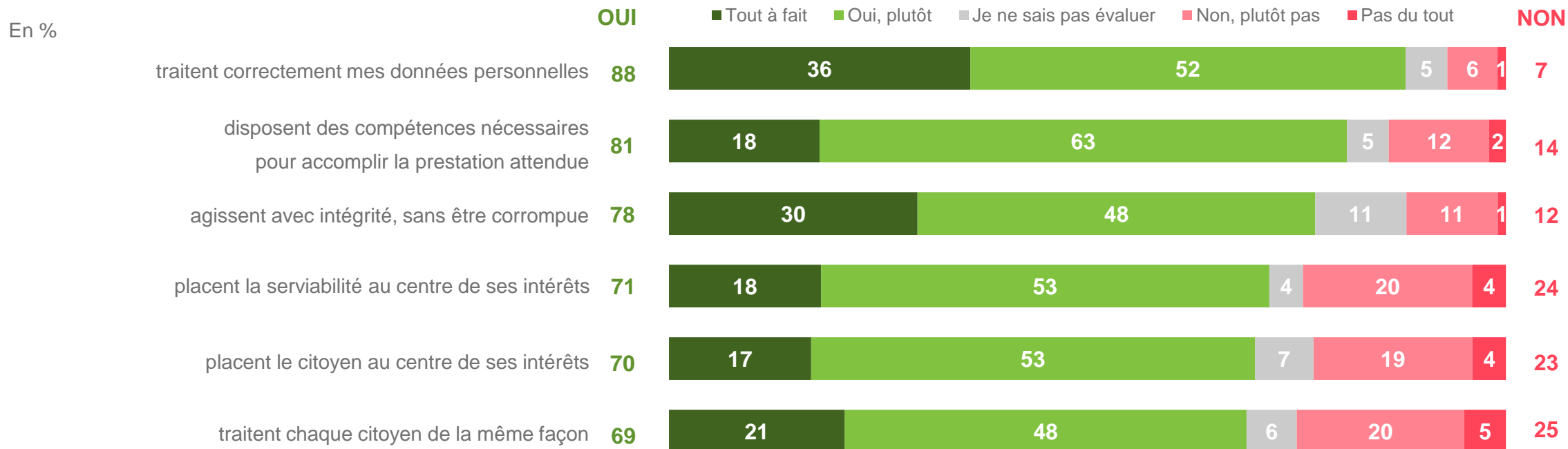


N=1018

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

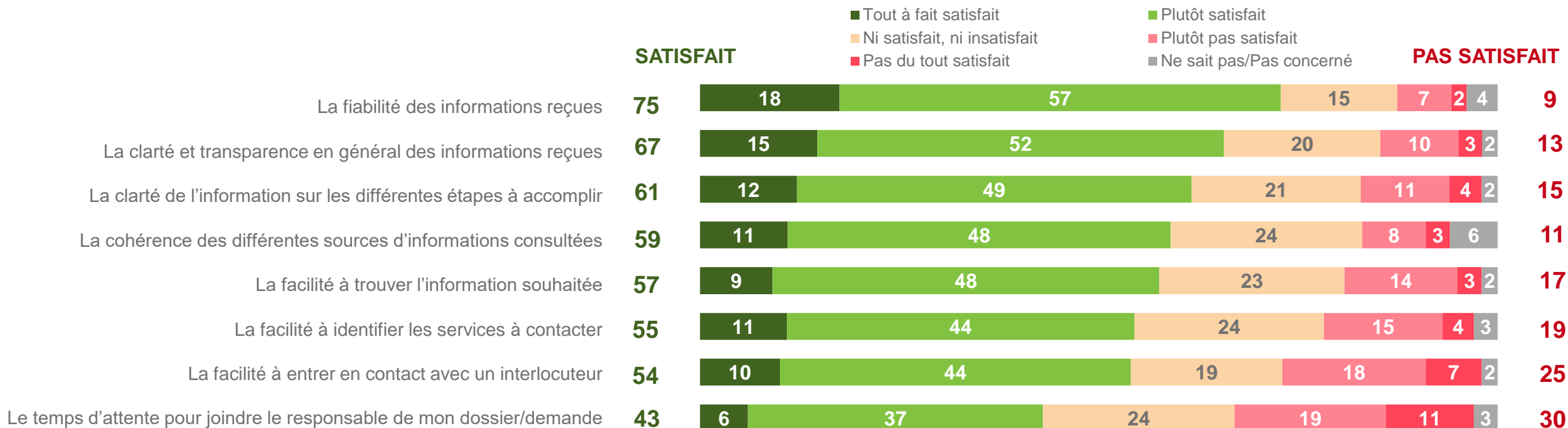
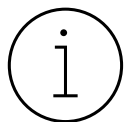
« Je suis confiant(e) que les services de l'administration publique... »



N=1018

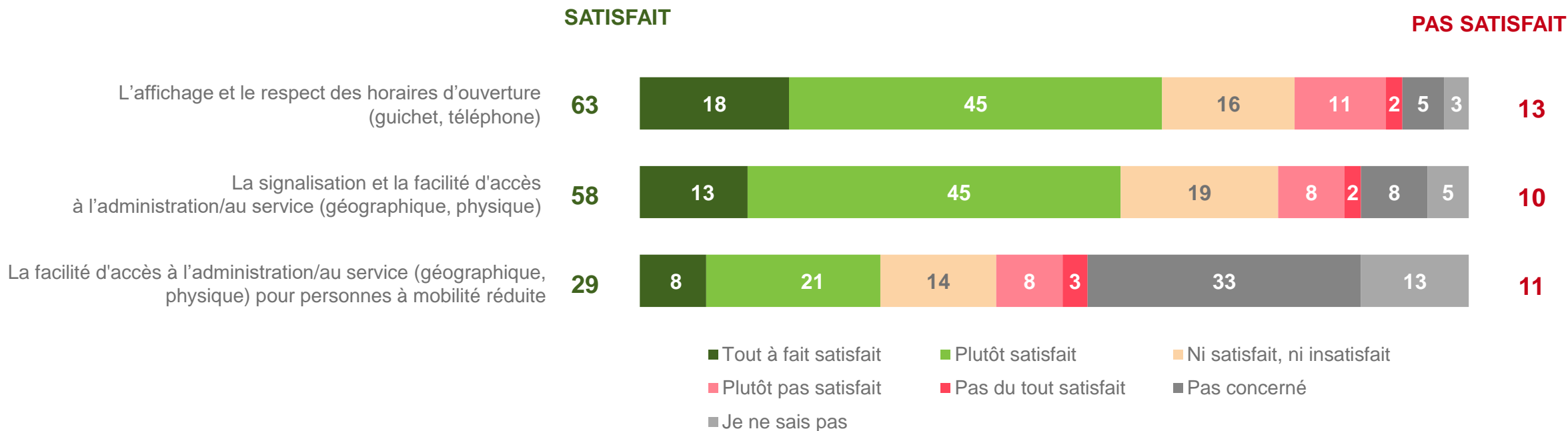
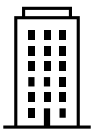
Quel est votre niveau de confiance par rapport à l'administration publique de l'État en général ?

# 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

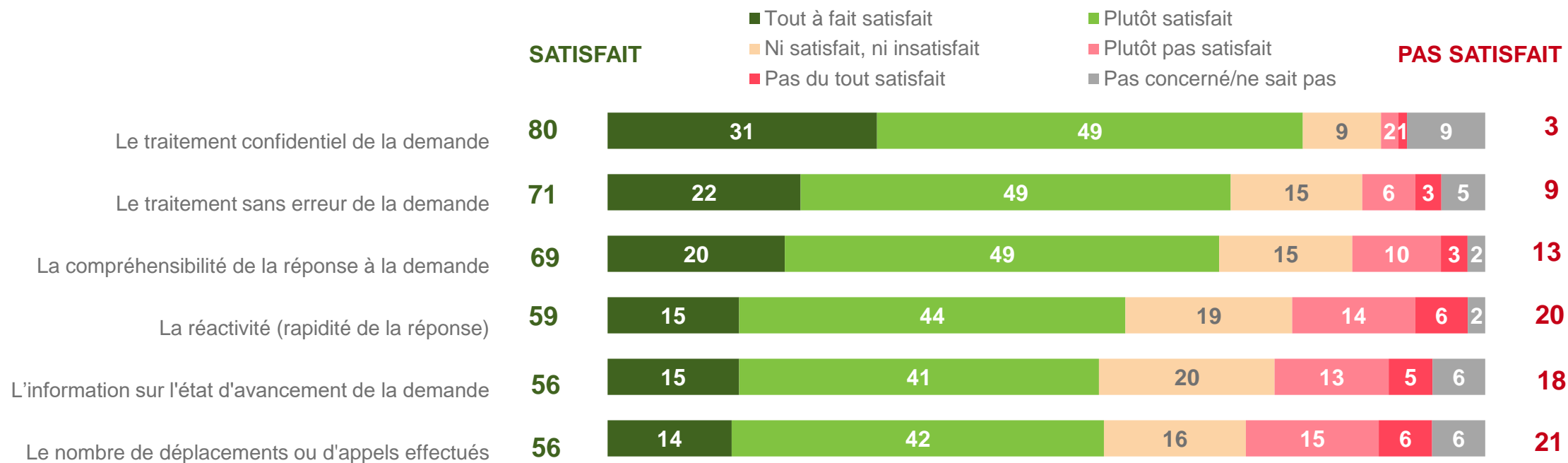


N=1018

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



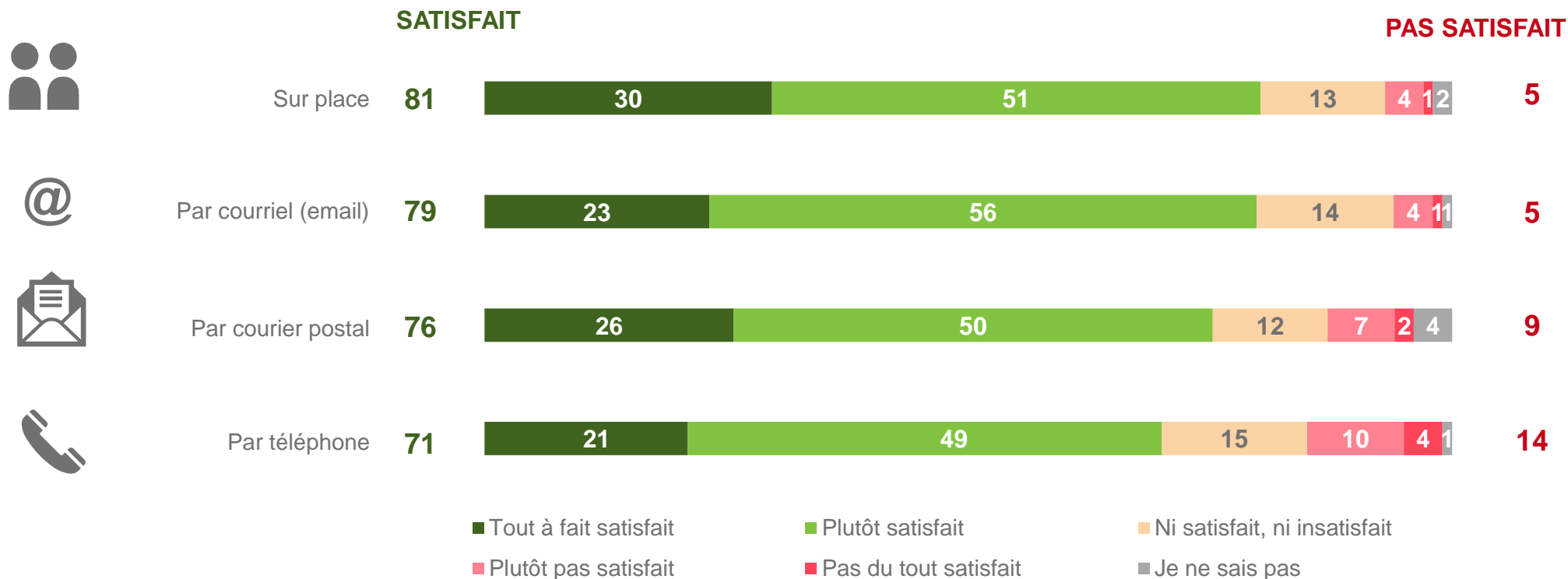
# Satisfaction vis-à-vis du traitement des demandes



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

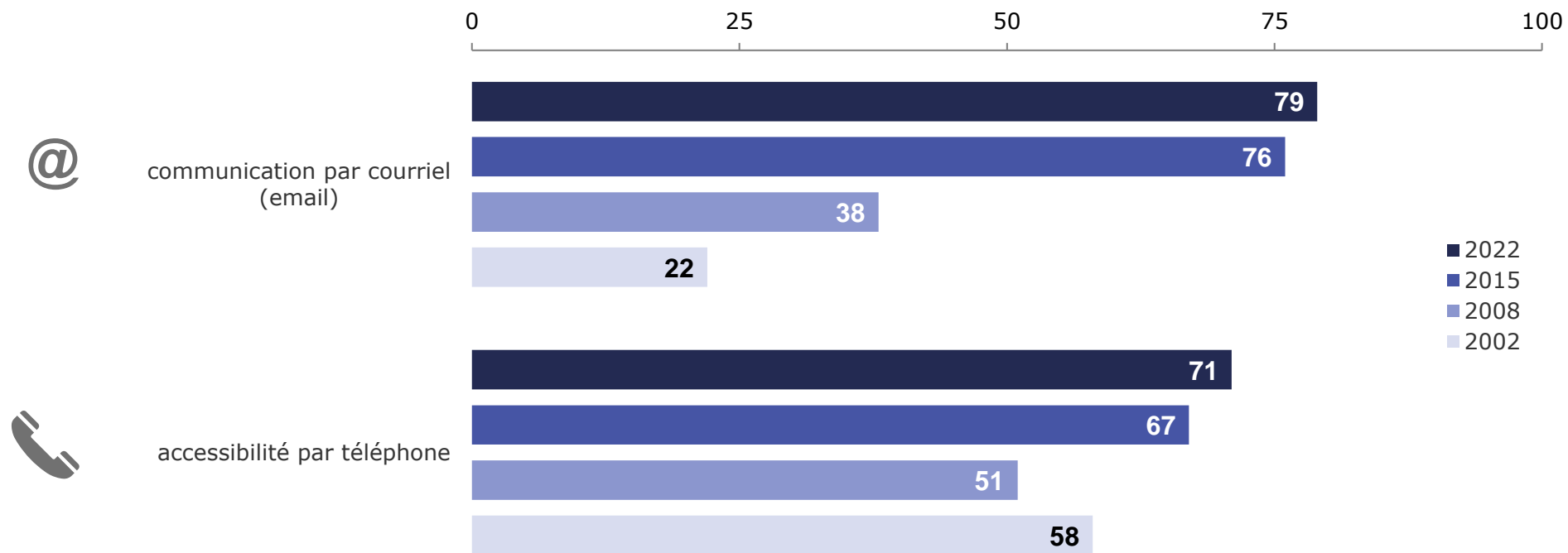


N= 357 personnes qui ont eu un contact sur place / 542 par téléphone / 365 par courrier postal / 481 par email (au cours des 24 derniers mois)

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

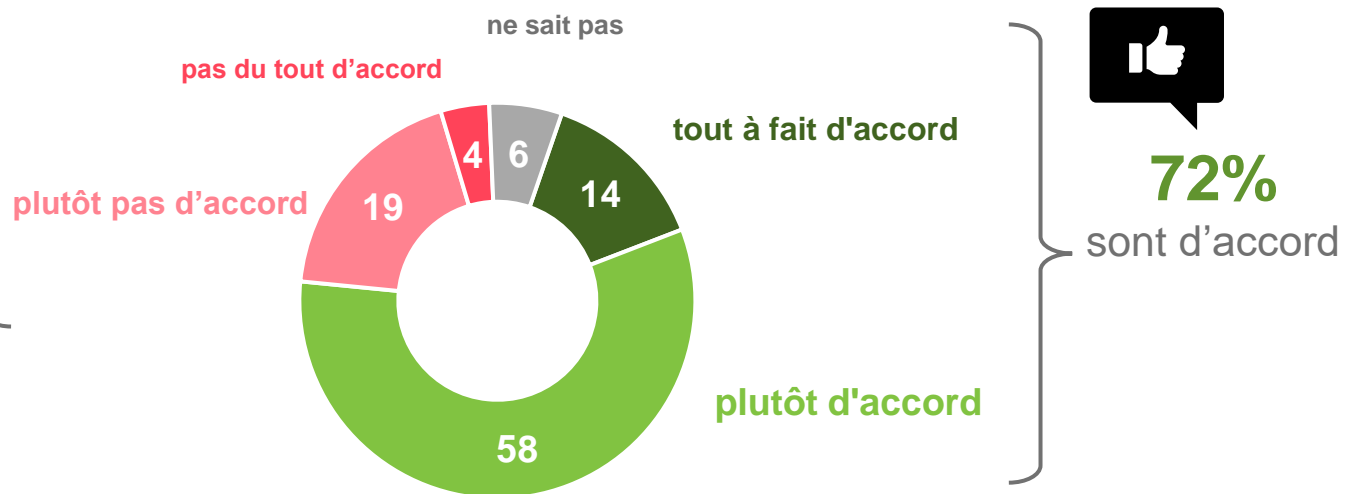


Attention: échelle et questions légèrement adaptées en 2022

# Communication claire et transparente envers le citoyen-usager

En %

**23%**  
ne sont pas  
d'accord



**72%**  
sont d'accord

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

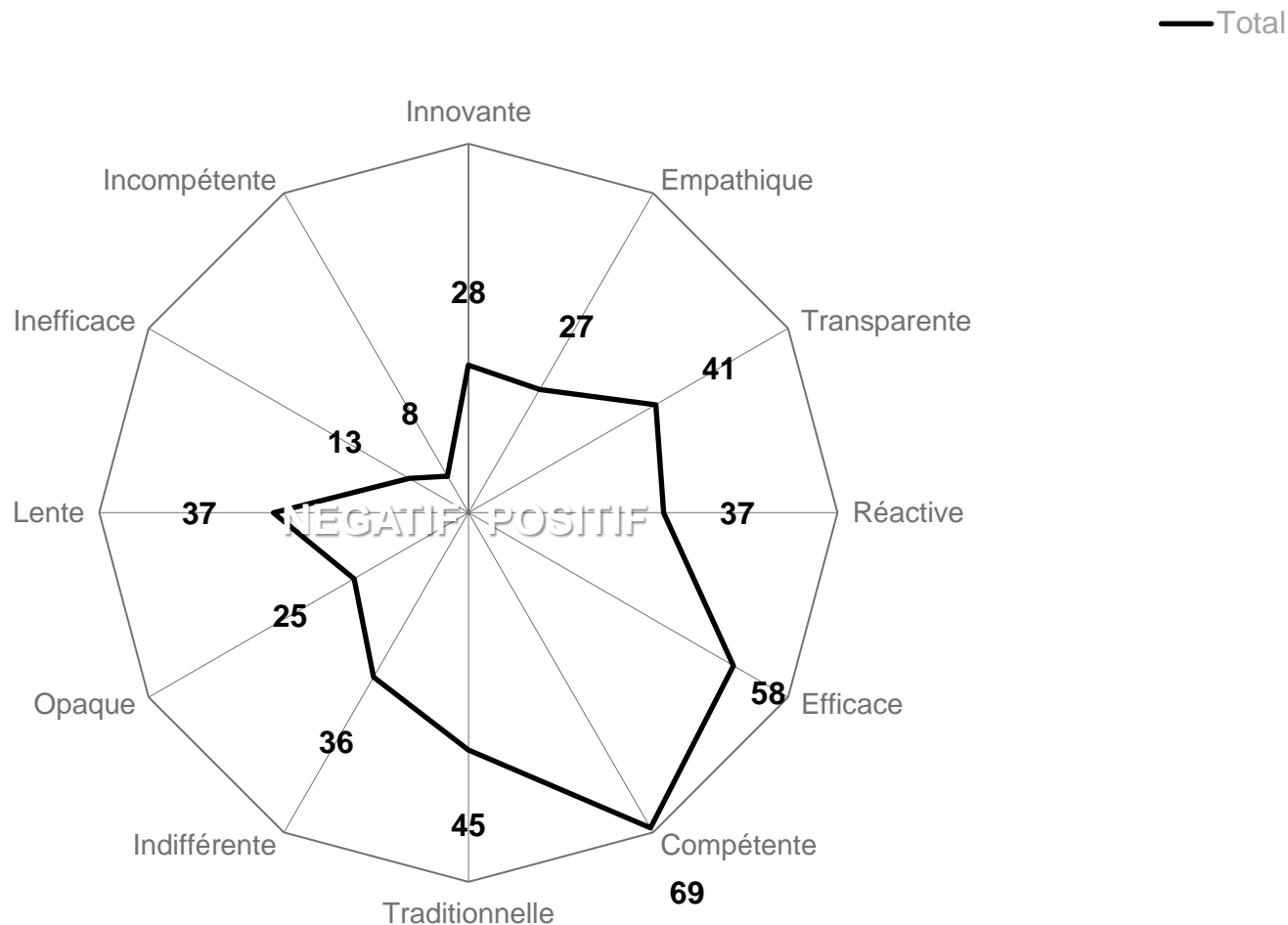


N=1018

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 %



## Classement:

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

### Classement de 2015:

1. sérieux
2. digne de confiance
3. intègre

### Classement de 2008:

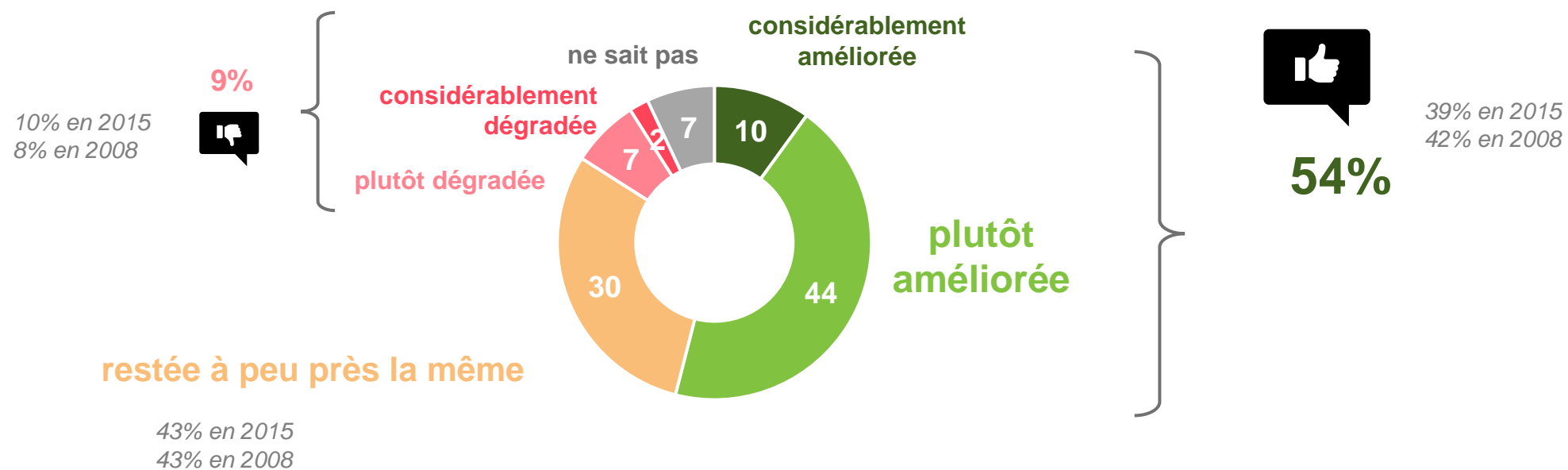
1. sérieux
2. digne de confiance
3. de qualité

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

N=1018  
Selon vous, l'administration publique est-elle plutôt... ?

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

En %

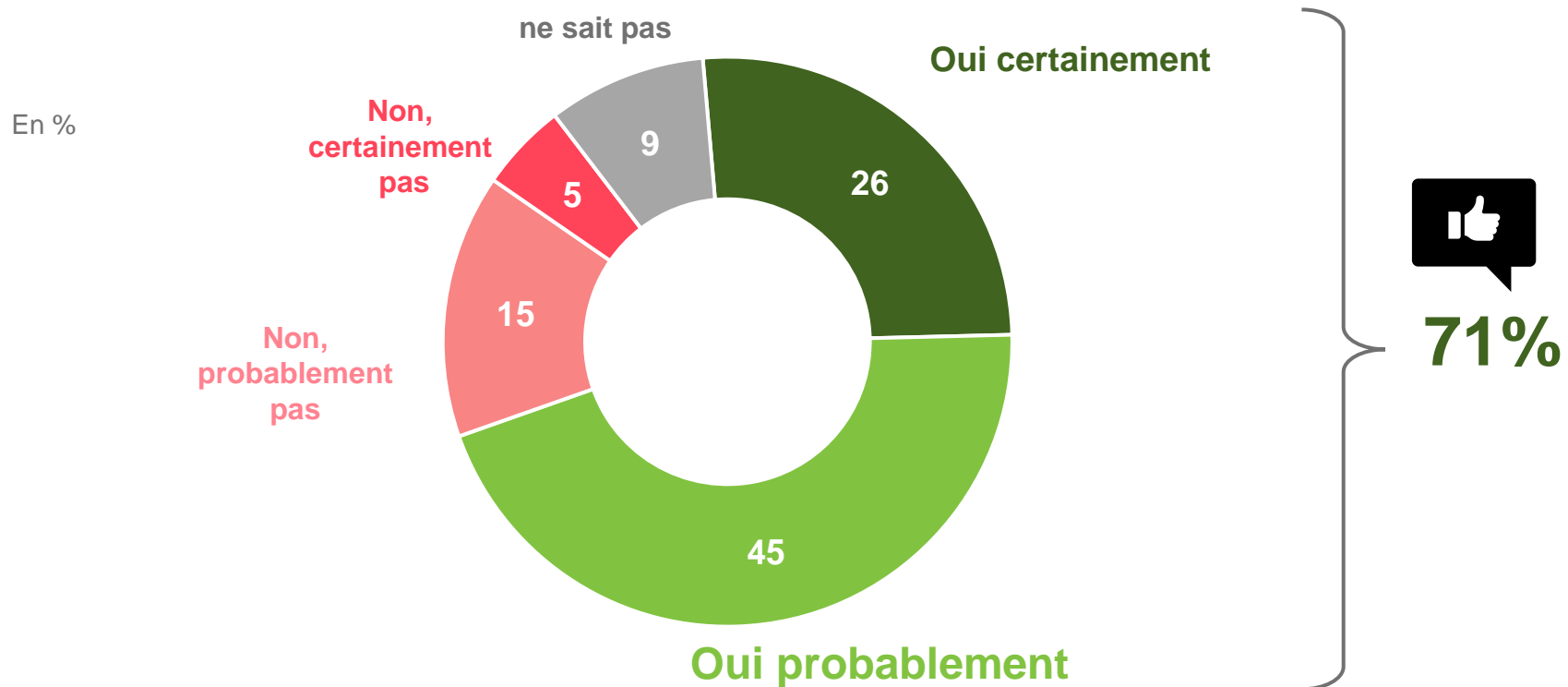


N= 972 personnes qui vivent au Luxembourg depuis au moins 6 ans

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



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](http://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