

Les services publics au Luxembourg perception de la qualité de service des citoyens

sondage auprès de la population
résidente au printemps 2015 pour



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

Luxembourg, juin 2015



Fiche technique



Méthodologie



ÉCHANTILLON

- 1031 individus âgés de plus de 18 ans
- Echantillon composé de personnes résidentes



MODE DE RECUEIL

- 475 interviews réalisées **en ligne** via le **MyPanel** de TNS ILRES et 556 par voie téléphonique (**CATI**)
- **Représentativité assurée** par un redressement sur:
 - ✓ *le sexe, l'âge, la nationalité, la région d'habitation et l'activité professionnelle*



DATE DE TERRAIN

- Le terrain s'est déroulé du 13 avril au 21 mai 2015

Composition de l'échantillon

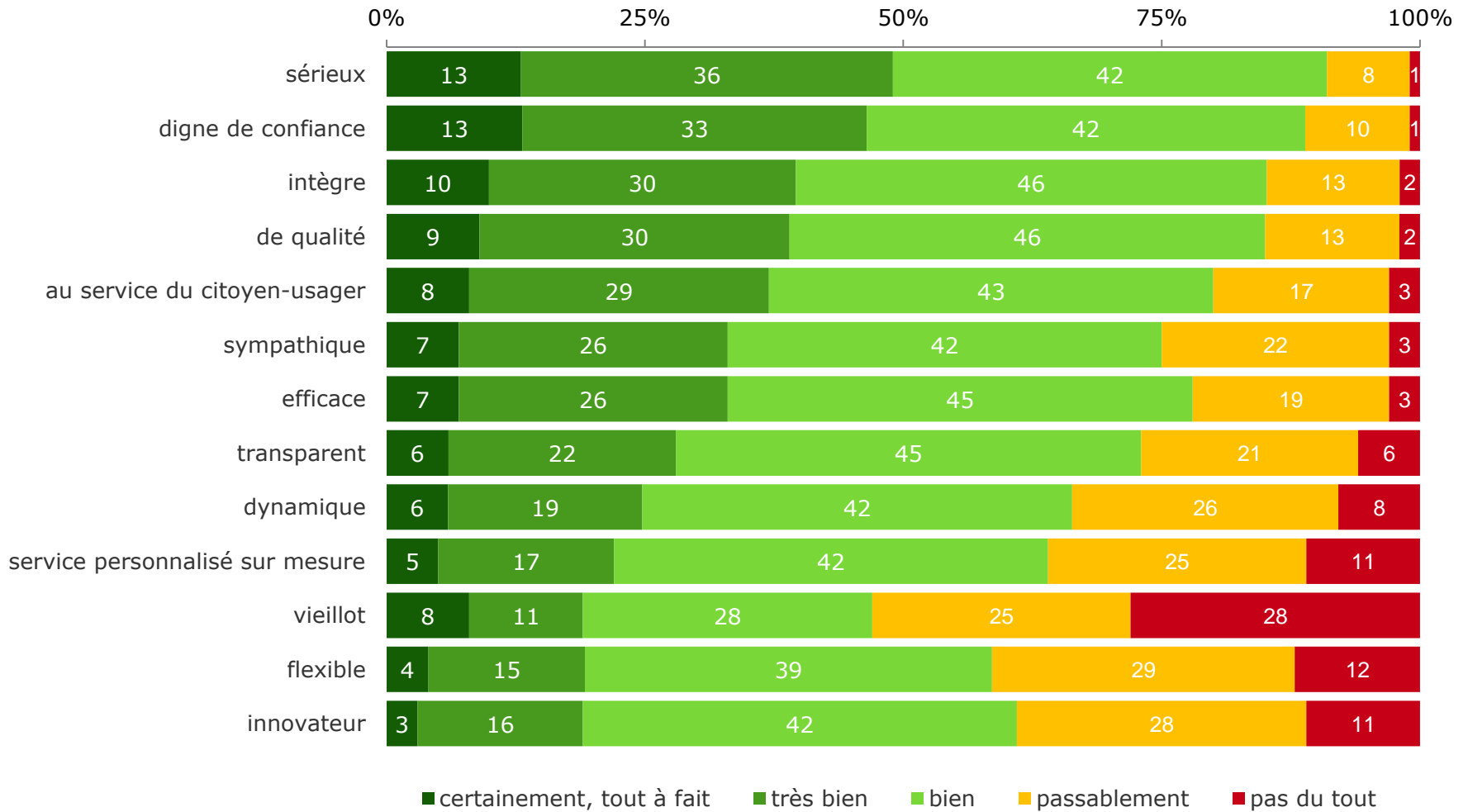
	<i>Pondéré</i>		<i>Non pondéré</i>	
	<i>absolu</i>	<i>%</i>	<i>absolu</i>	<i>%</i>
TOTAL	1031	100%	1031	100%
SEXE				
Homme	513	50%	517	50%
Femme	518	50%	514	50%
ÂGE				
18-24 ans	110	11%	72	7%
25-34 ans	191	19%	154	15%
35-44 ans	199	19%	208	20%
45-54 ans	201	19%	225	22%
55-64 ans	147	14%	175	17%
65 ans et plus	183	18%	197	19%
CIRCONSCRIPTION				
Centre	370	36%	400	39%
Sud	383	37%	360	35%
Nord	157	15%	170	16%
Est	121	12%	101	10%
NATIONALITÉ				
Luxembourgeois	557	54%	634	61%
Portugais	169	16%	125	12%
Etrangers	305	30%	272	26%

1

L'administration luxembourgeoise

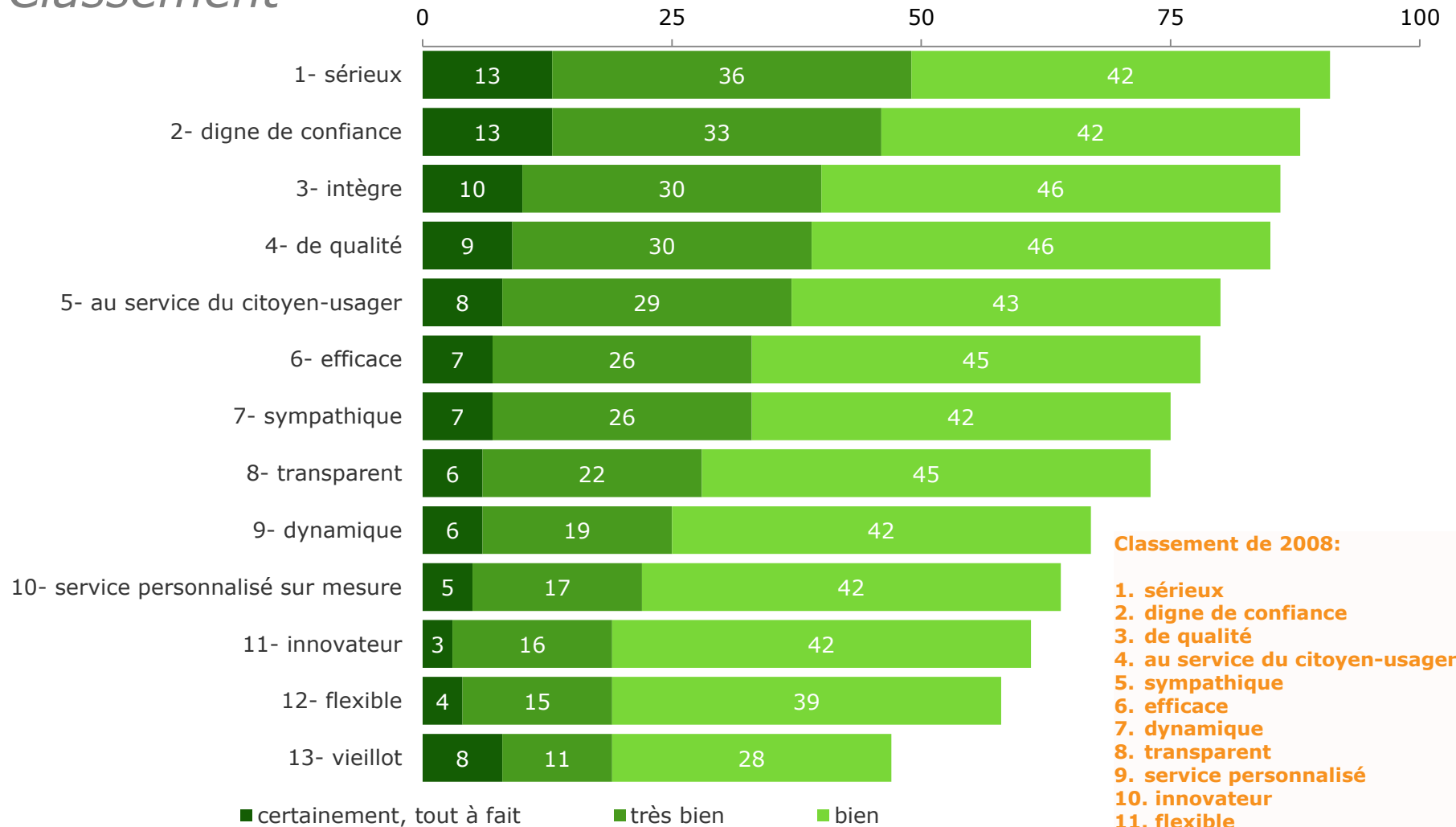


Perception – image : Administration luxembourgeoise

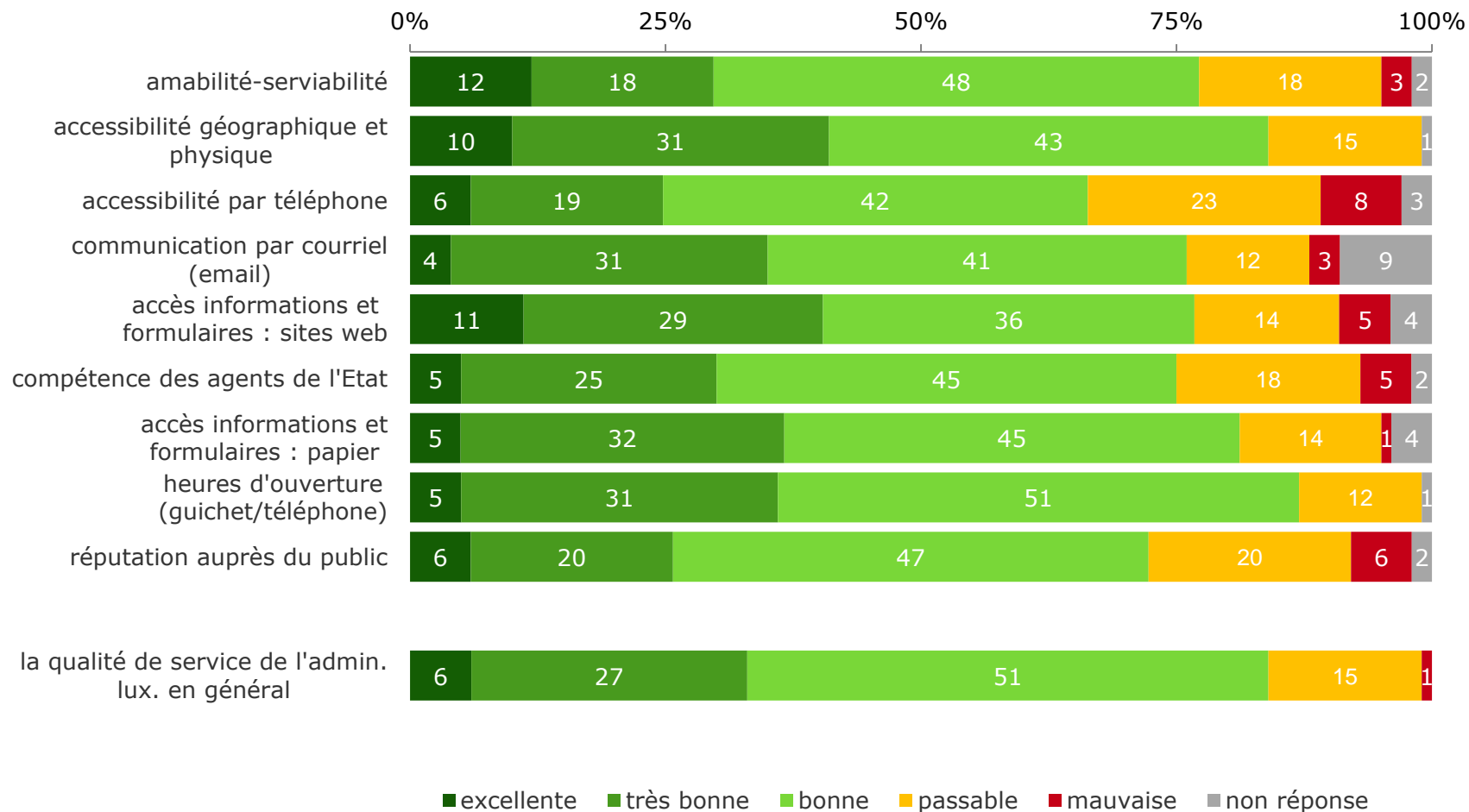


Perception – image : Administration luxembourgeoise

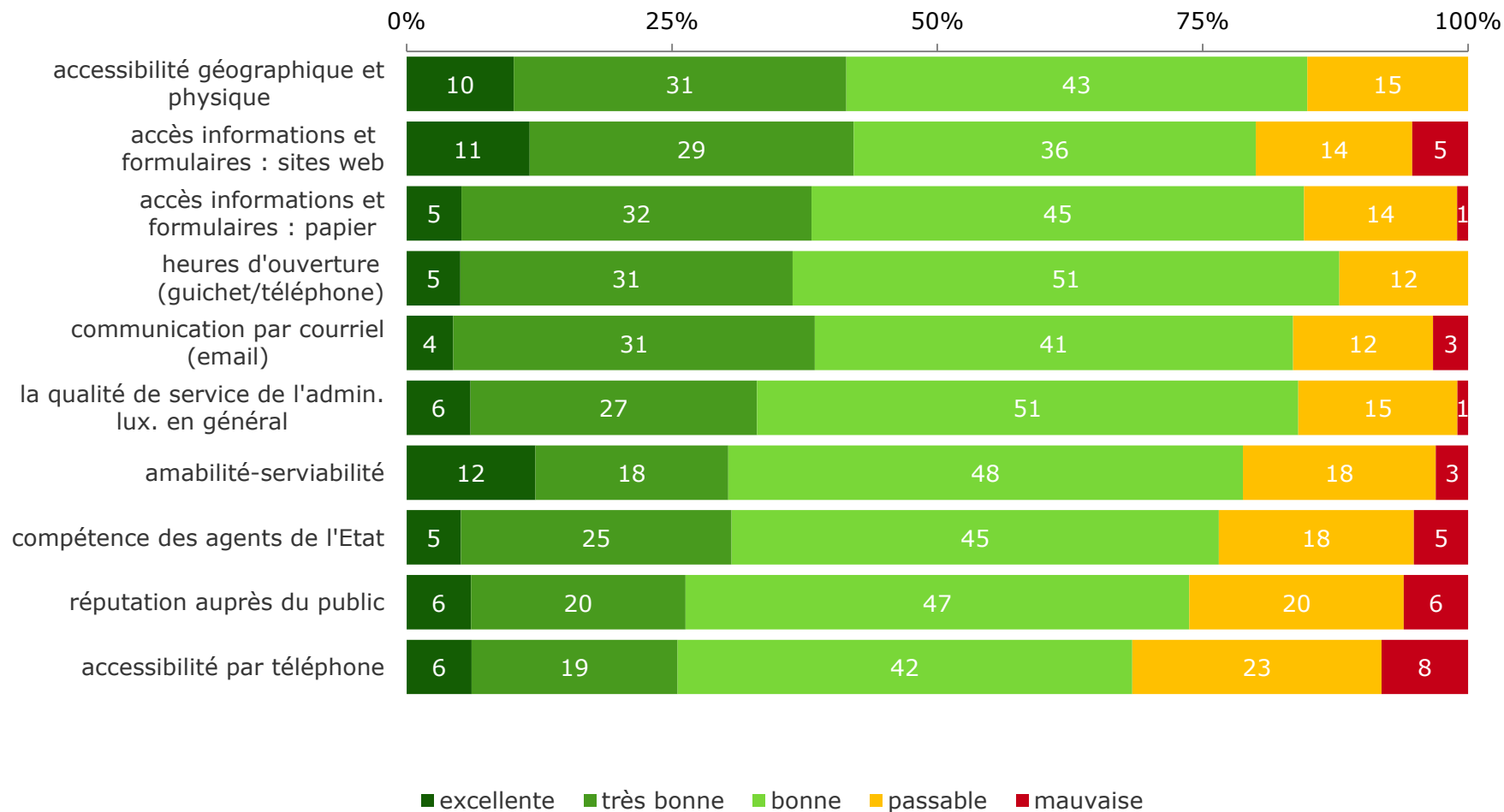
Classement



Jugement de la qualité de service offerte par l'administration luxembourgeoise

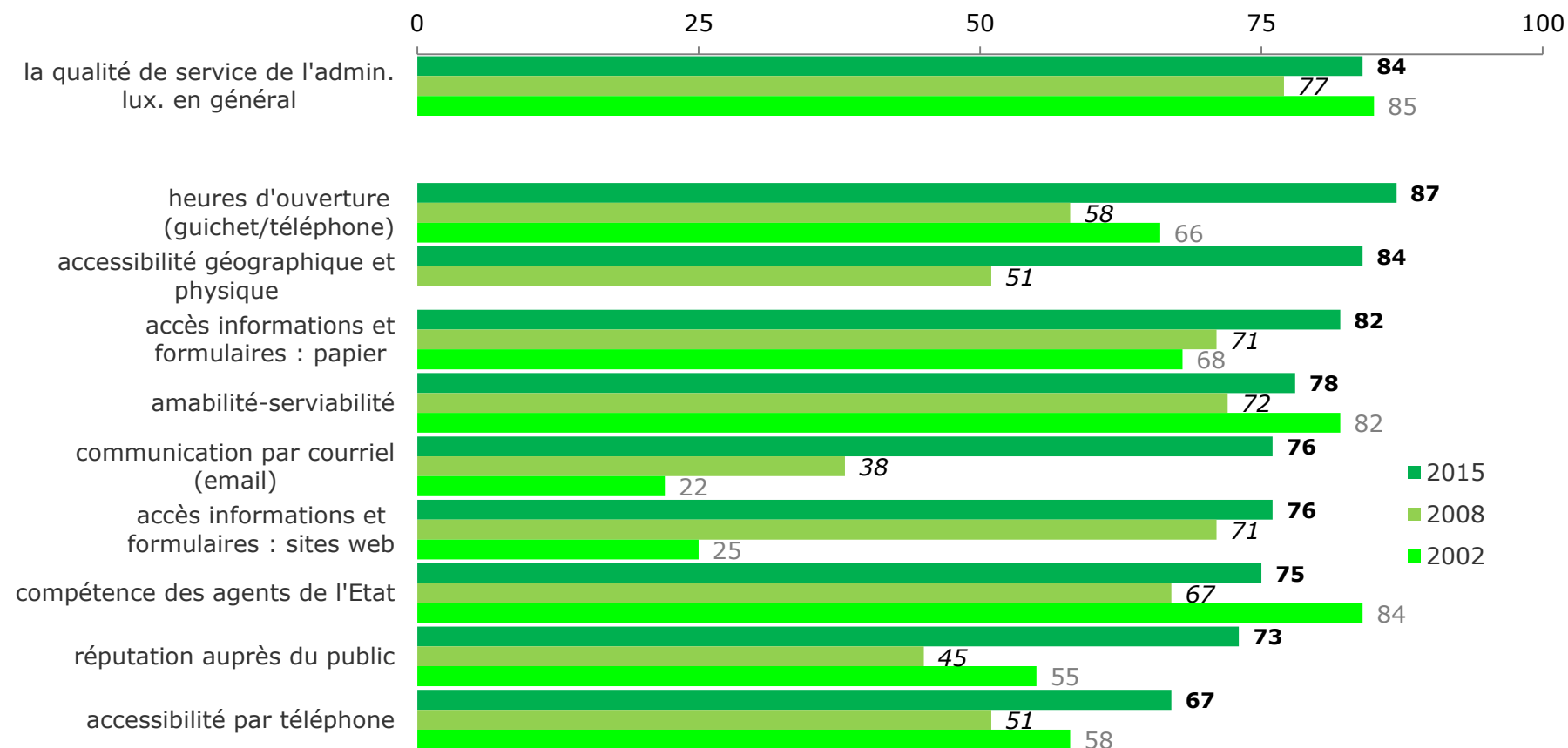


Jugement de la qualité de service offerte par l'administration luxembourgeoise



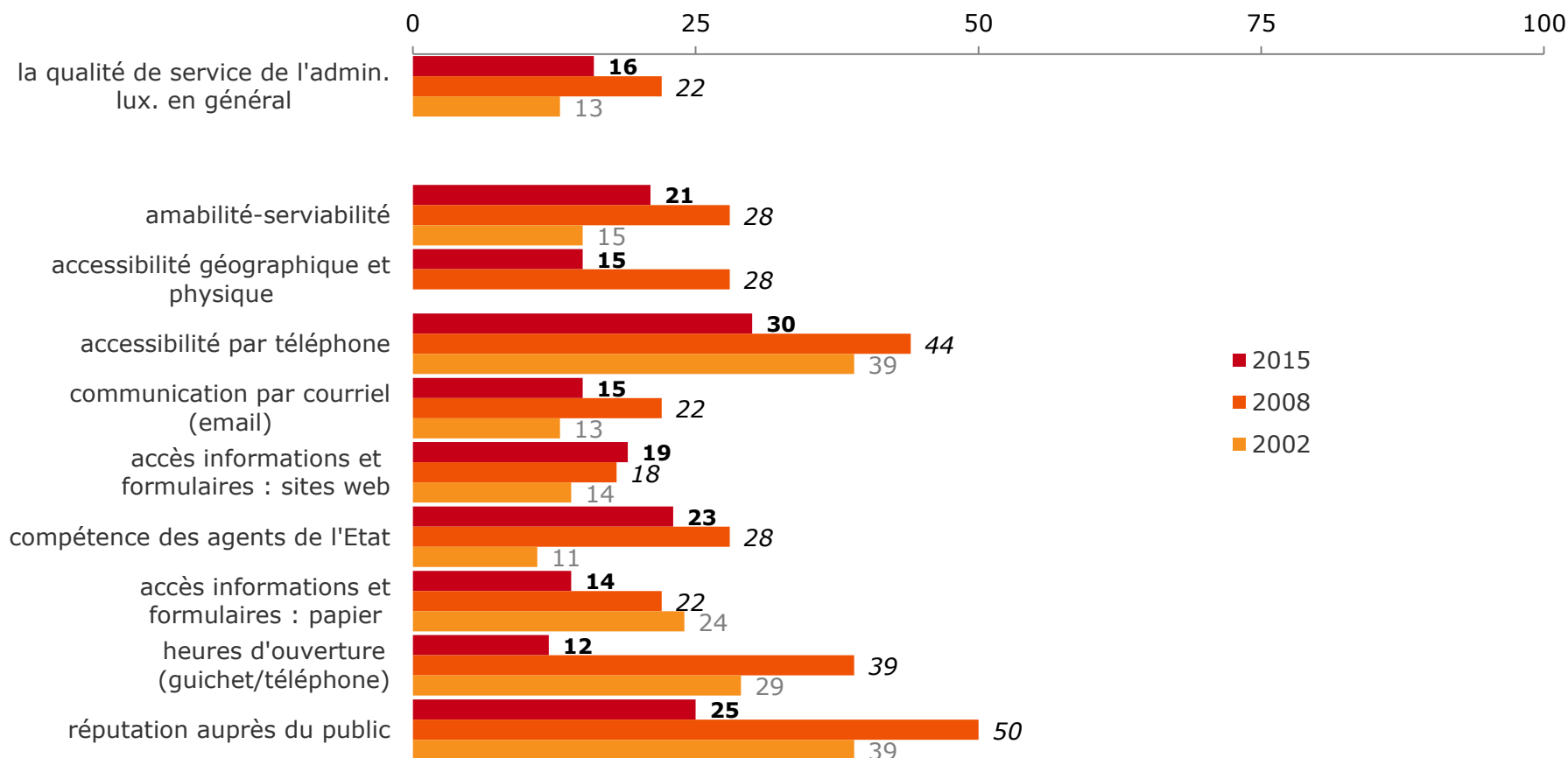
Jugement de la qualité de service offerte par l'administration luxembourgeoise

Opinions positives : évolution depuis 2002

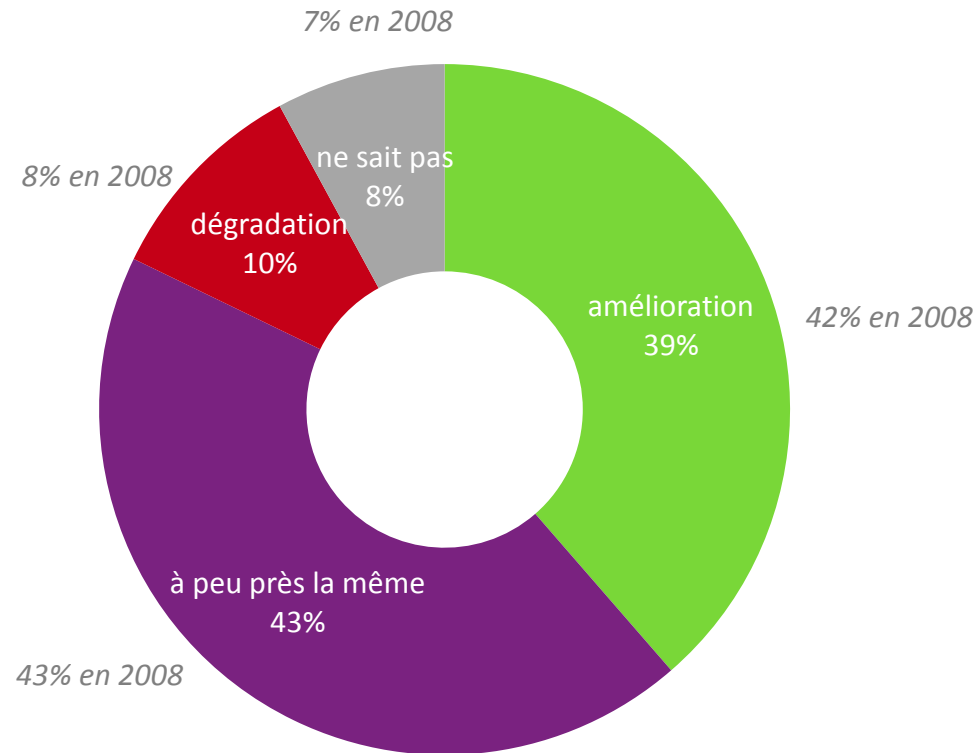


Jugement de la qualité de service offerte par l'administration luxembourgeoise

Opinions négatives : évolution depuis 2002

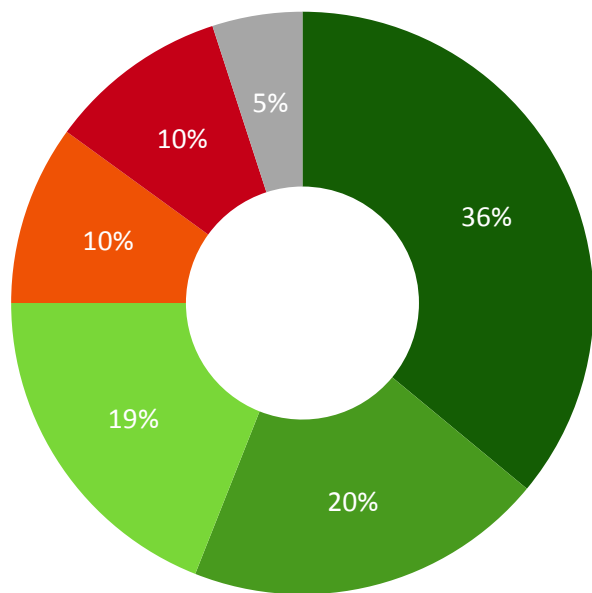


Perception de l'évolution de la qualité de service de l'administration envers les citoyens au cours des 5 dernières années



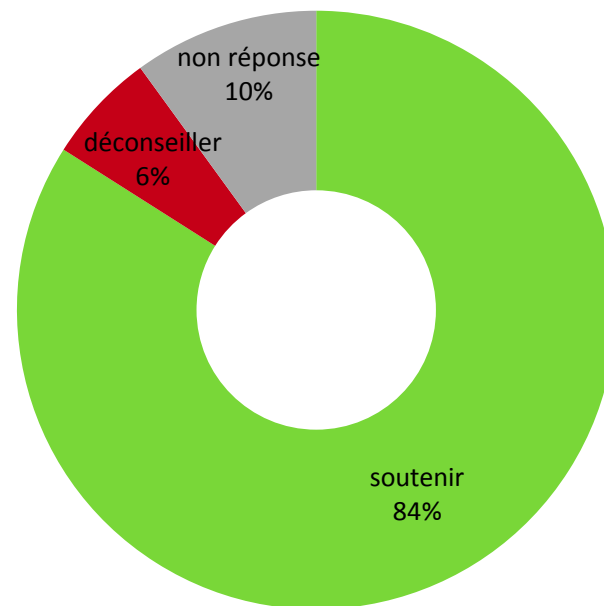
Carrière professionnelle envisageable dans l'administration luxembourgeoise

Personnellement



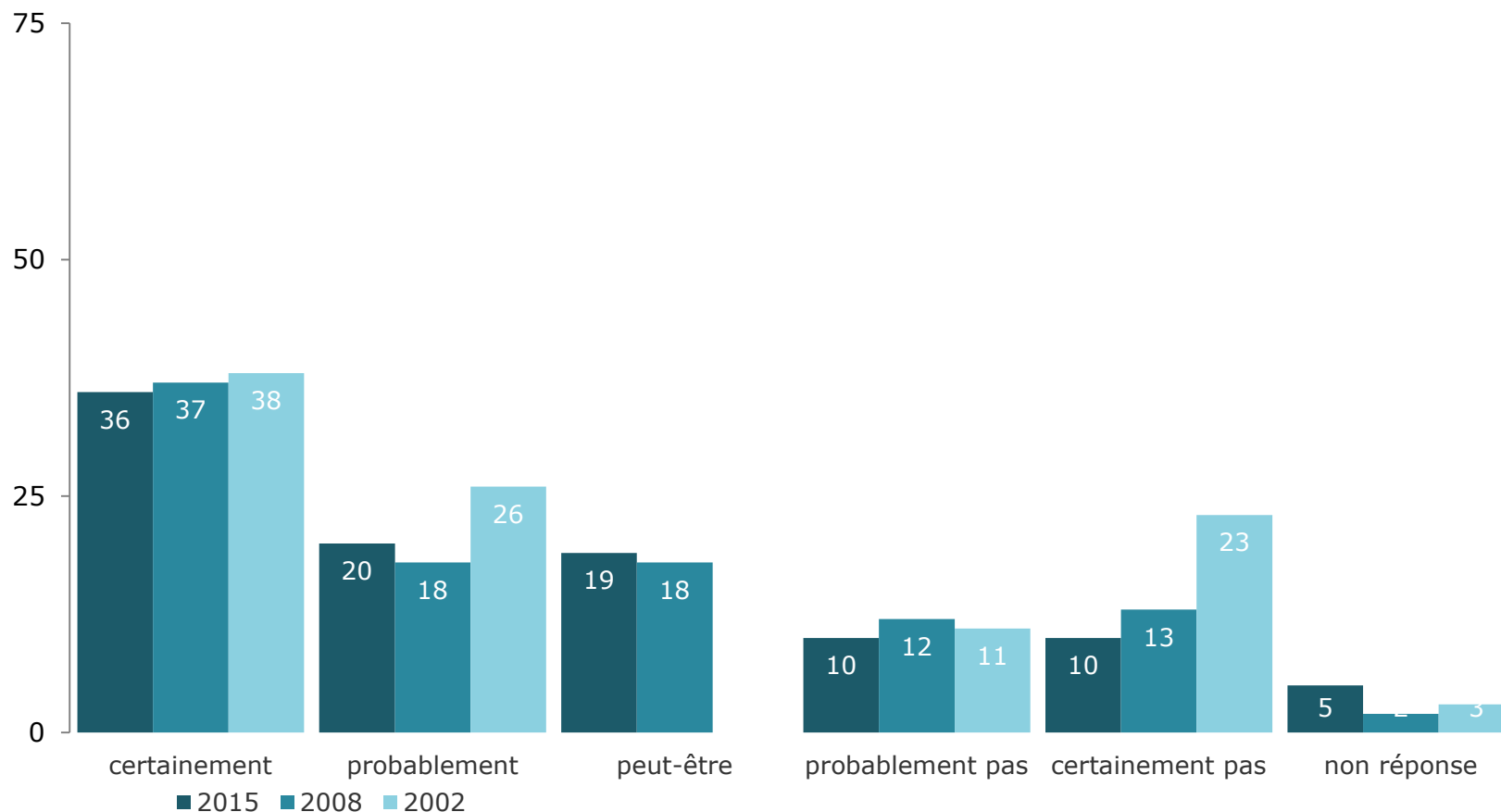
■ certainement ■ probablement ■ peut-être
■ probablement pas ■ certainement pas ■ non réponse

Soutien des enfants



Carrière professionnelle envisageable dans l'administration luxembourgeoise

Evolution : 2002 à 2015

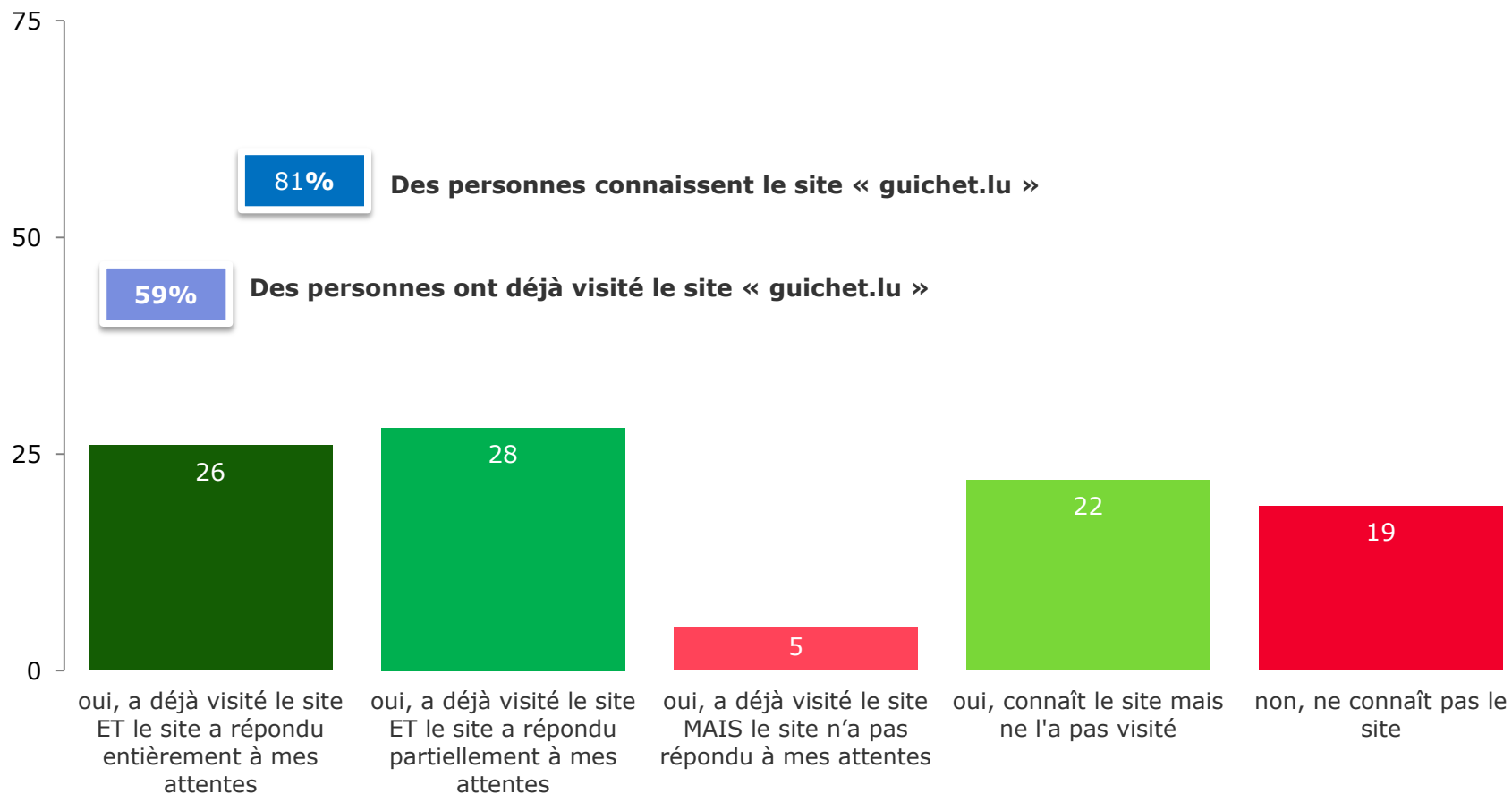


2

- Communication
- Langues préférées

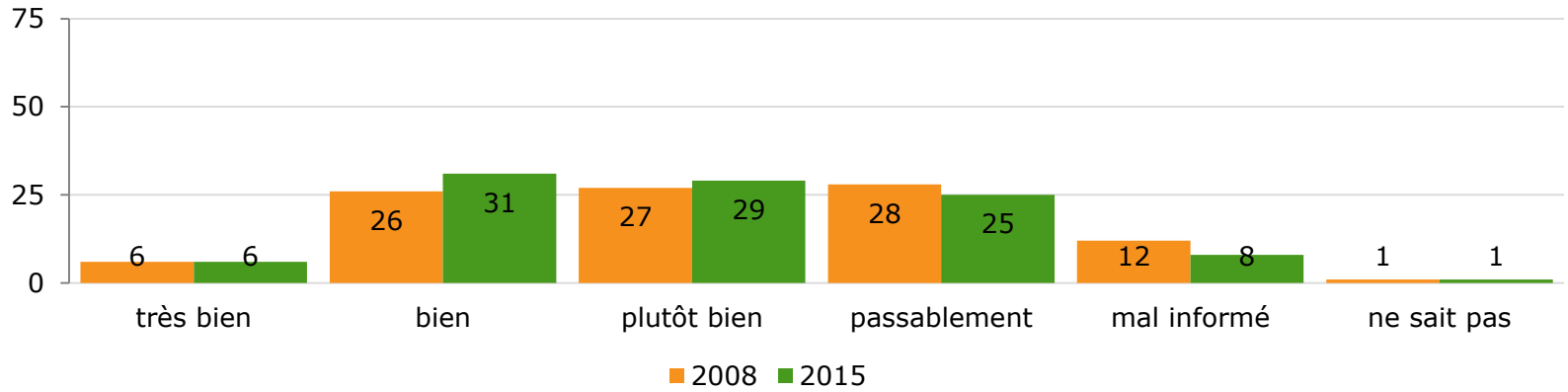


Notoriété et utilisation du site internet «guichet.lu»

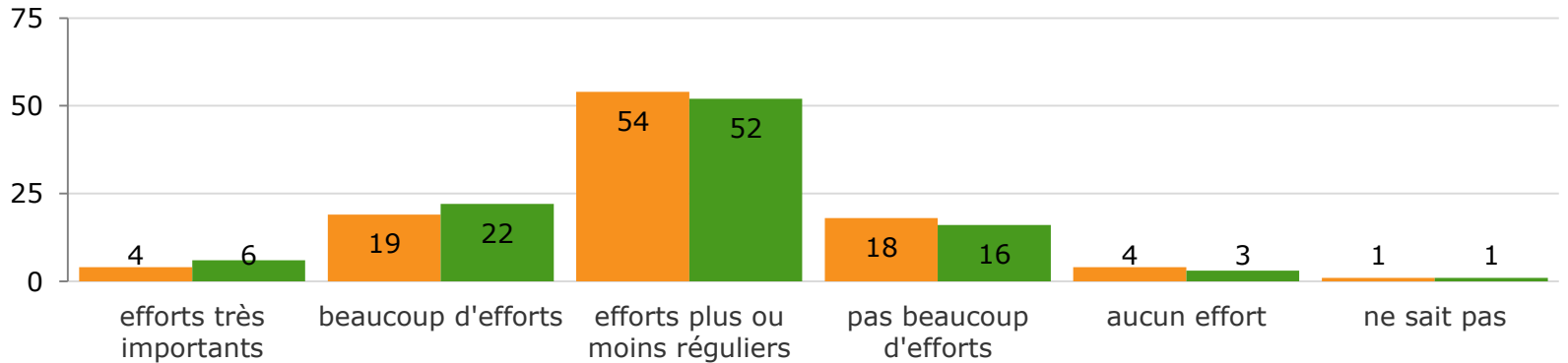


L'information sur les droits et devoirs de citoyen

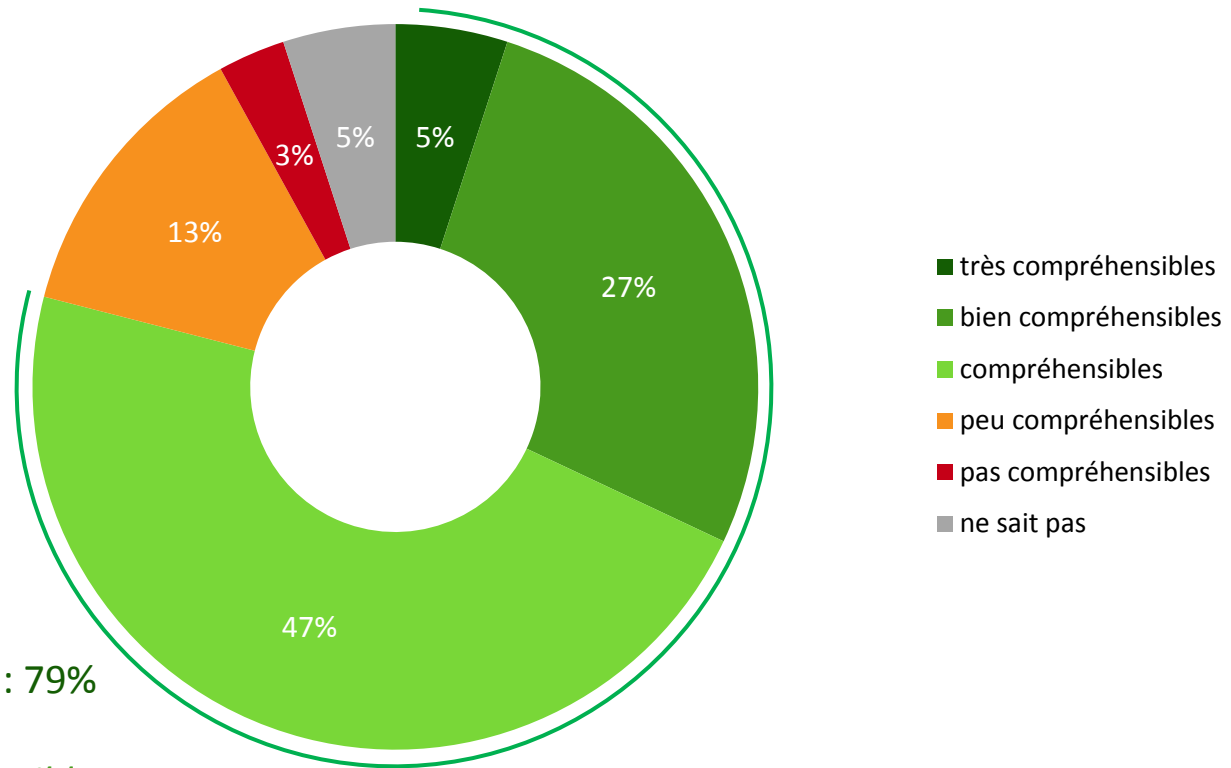
Sentiment d'information



Efforts d'information



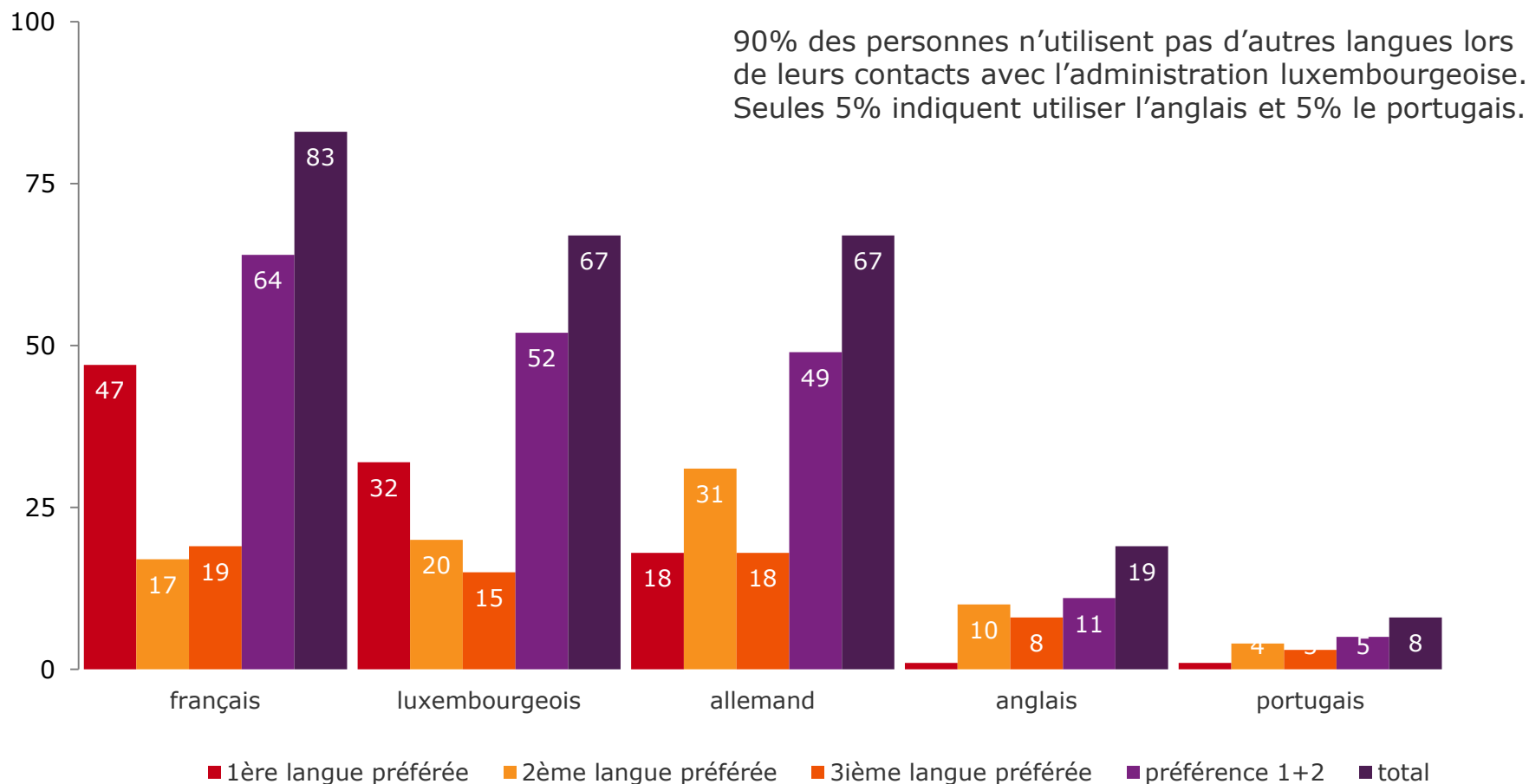
Brochures et publications d'information des administrations destinées aux citoyens



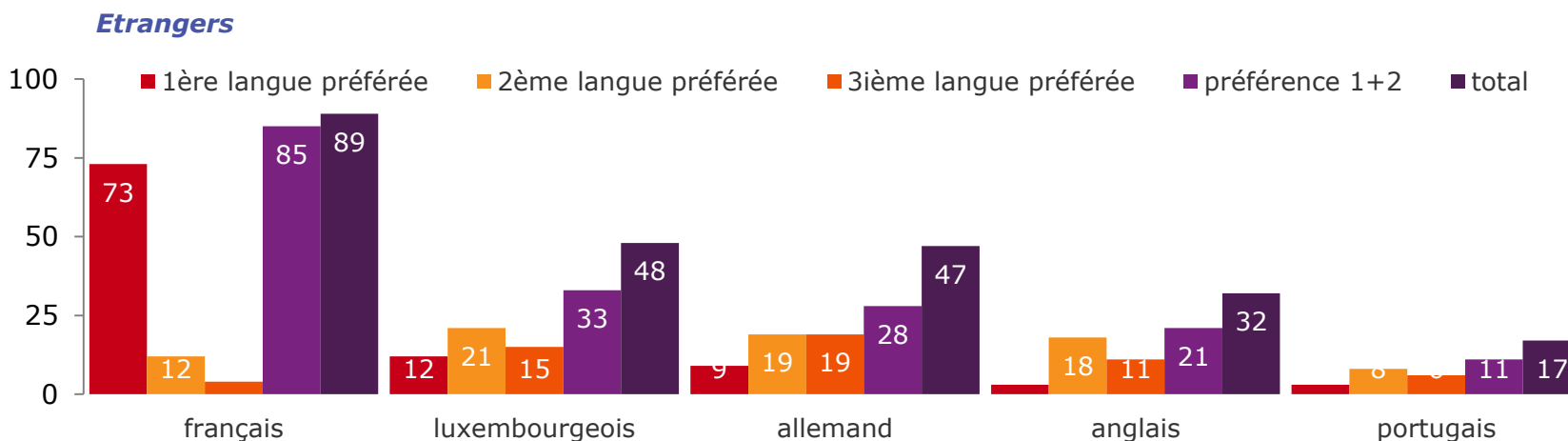
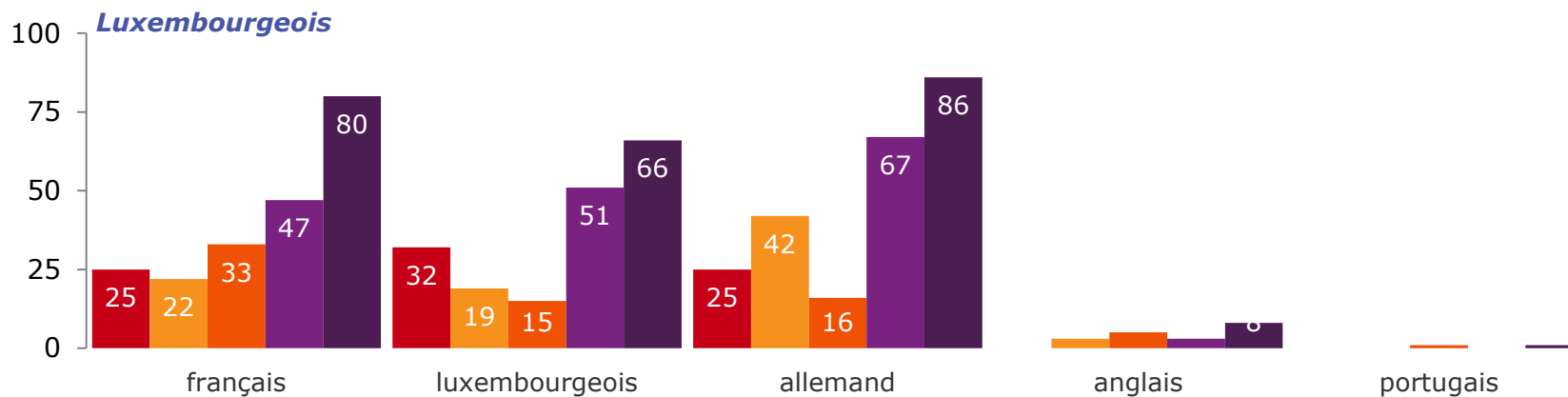
Total - compréhensible : 79%

Total – «très compréhensible» +
«bien compréhensible» : 32%

Langues préférées pour les textes des services administratifs



Langues préférées pour les textes des services administratifs – *Par nationalité*

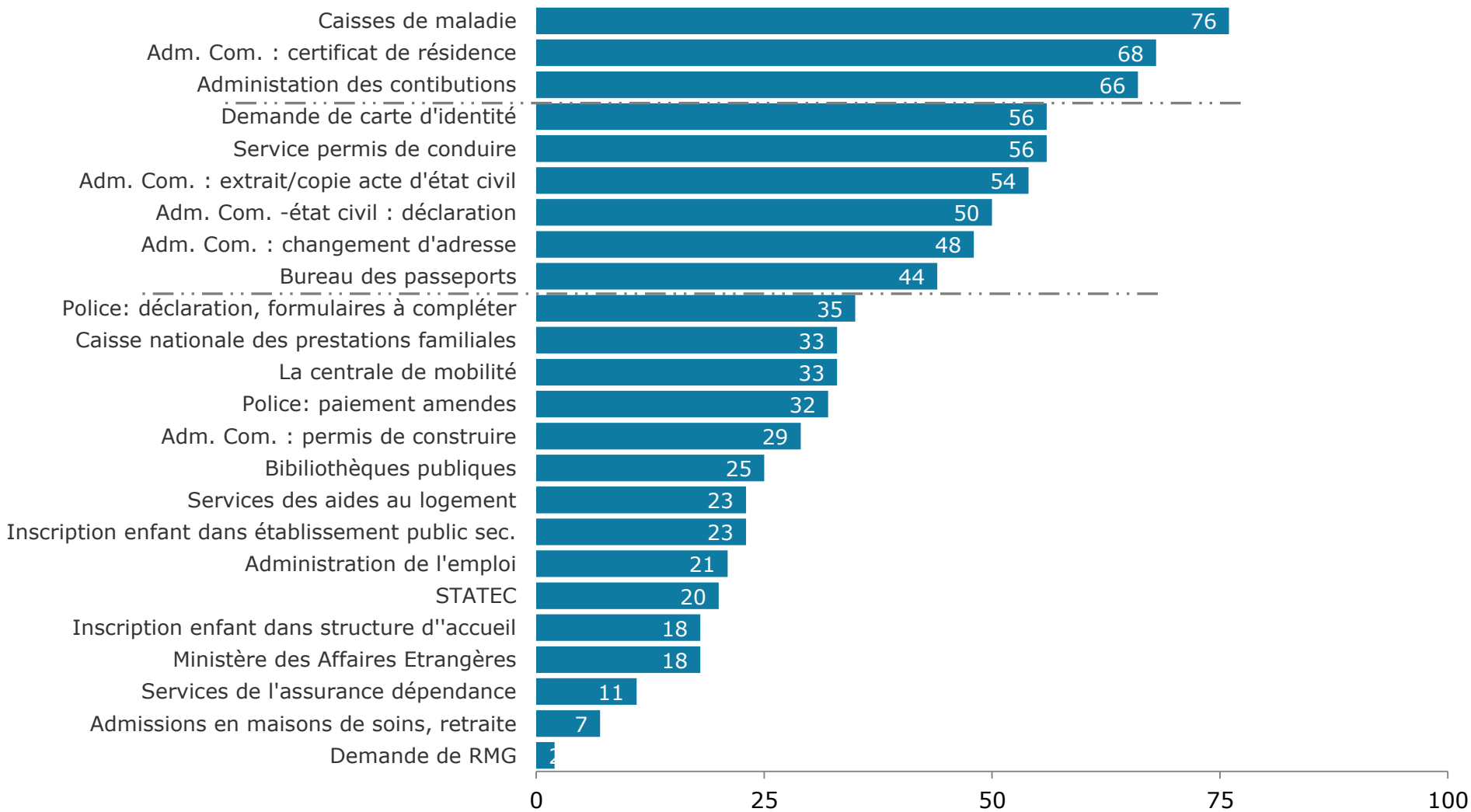


3

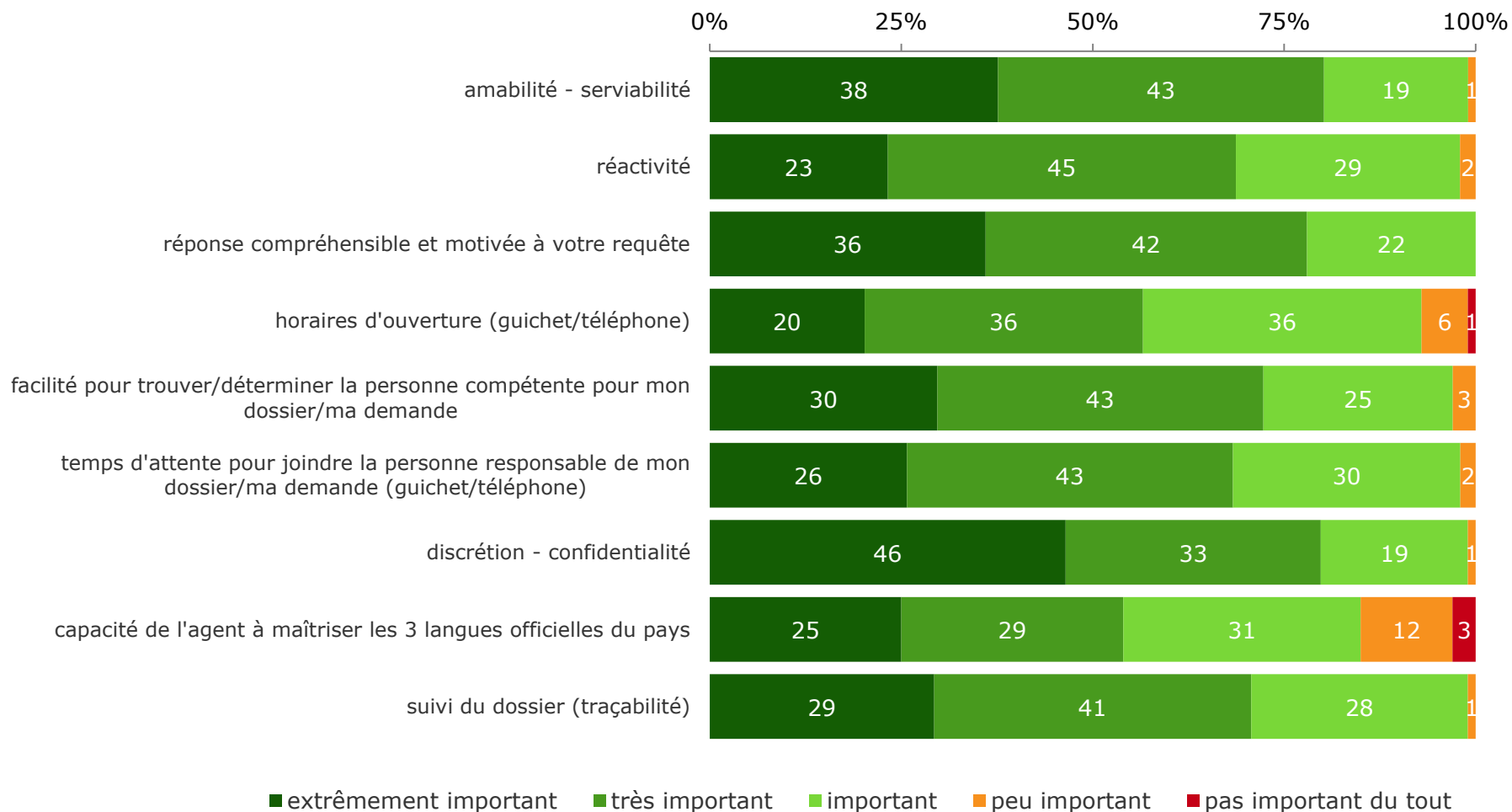
La relation avec les administrations



Services administratifs contactés par les citoyens



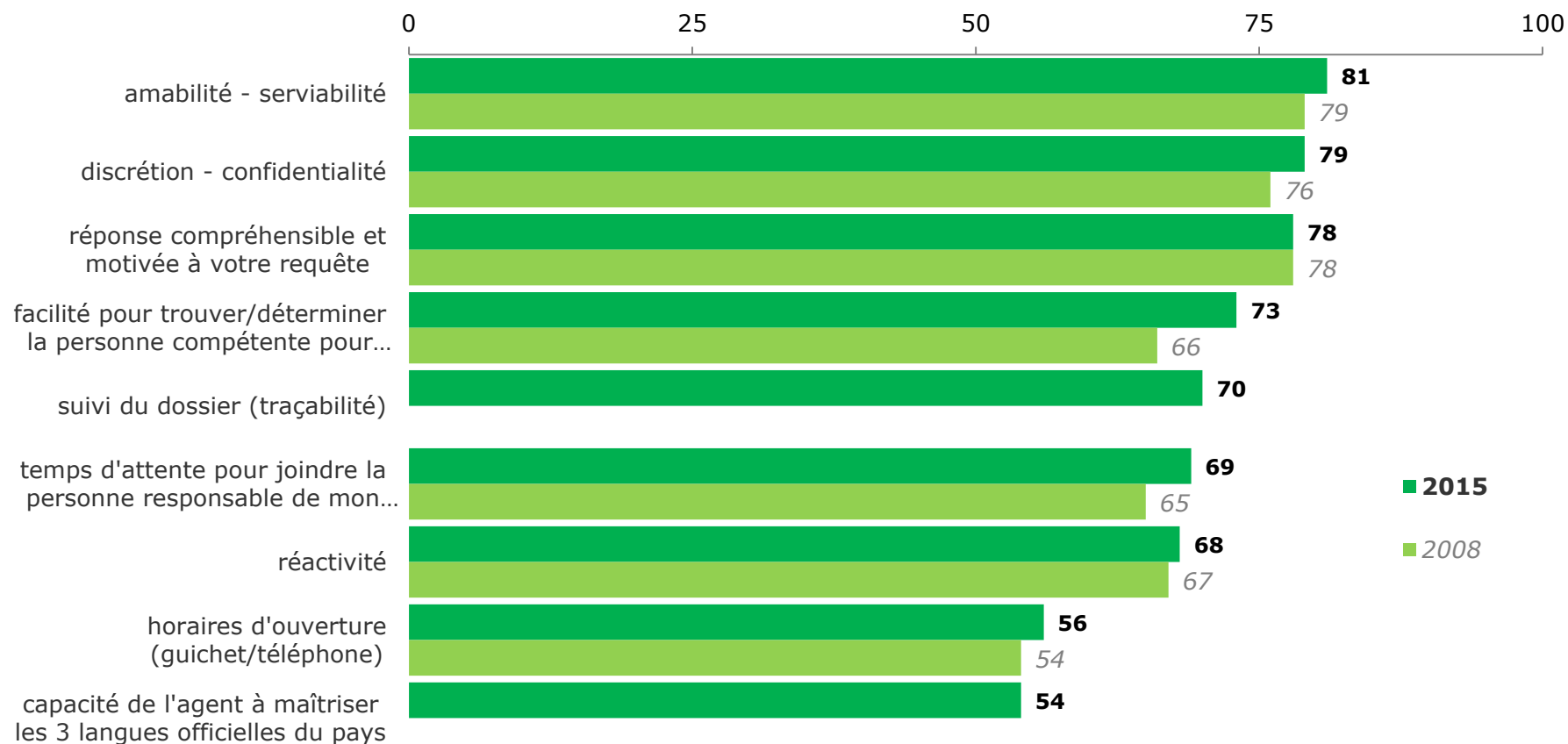
Attentes : Niveau d'importance donnée à ...



Attentes : Niveau d'importance donnée à ...

Comparatif 2008 vs 2015

Total : «*extrêmement important*» + «*très important*»



Base : tous