



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

statistiques

Question écrite n° 94012

Texte de la question

Mme Delphine Batho interroge M. le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État sur les dépenses d'études d'opinion et de sondages de son ministère. Elle lui demande le montant global des dépenses d'études d'opinion et de sondages effectuées en 2008 et en 2009, ainsi que les montants prévus pour 2010 et 2011. Elle lui demande également de bien vouloir préciser le coût et le sujet de chaque sondage ainsi que le nom de l'institut qui l'a réalisé.

Texte de la réponse

Le SIRCOM (service de la communication commun aux deux ministères économique et financier) coordonne la réalisation de sondages et d'études d'opinion pour le compte des cabinets, directions et services du ministère du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État. Il réalise ces études soit sur ses moyens propres (dans le cas de commandes des cabinets ministériels, de prétests - post-tests de campagnes de communication), soit par délégation de gestion, lorsqu'il opère une prestation d'étude pour le compte d'une direction ou d'un service du ministère. Les informations détaillées ci-après concernent les seules études d'opinion réalisées par l'intermédiaire du SIRCOM, les directions du ministère pouvant ponctuellement être commanditaires d'études sans passer par les marchés de ce service. Pour assurer la réalisation des prestations d'études, le SIRCOM dispose de prestataires choisis selon les règles des marchés publics (marchés à bons de commande). En 2008, le total des dépenses consacrées aux études d'opinion pour l'ensemble du ministère s'est élevé à 1 351 464,23 euros, toutes taxes comprises (TTC). Ce montant correspond à quarante-quatre études (cf. liste en annexe I). Dans le prolongement du débat national sur les valeurs, les missions et les métiers de la fonction publique, lancé en 2007, l'année 2008 a été caractérisée par une forte activité sur la thématique de la réforme de la fonction publique, avec un volume d'activité important (études quantitatives et qualitatives) auprès des agents des trois fonctions publiques. Les autres grands thèmes de l'activité des études pour 2008 ont concerné la simplification des démarches administratives, avec notamment la mise en place, par la direction générale de la modernisation de l'État (DGME), d'un programme d'études auprès des usagers des services publics (particuliers, entreprises, collectivités locales et associations), destiné à mieux connaître leurs modes de contact avec l'administration, leur perception des démarches administratives, leurs attentes prioritaire, en matière de simplification administrative, ainsi que les critères qui déterminent leur satisfaction. En 2009, le total des dépenses consacrées aux études d'opinion pour l'ensemble du ministère s'est élevé à 1 074 769,57 euros TTC, budget en baisse de 276 694,66 euros par rapport à 2008 (soit - 20 %). Ce montant correspond à cinquante études (cf. liste en annexe II). La lutte contre la fraude et la poursuite du programme d'écoute et de consultation des usagers, initié l'année précédente par la DGME, ont constitué les thèmes d'activité dominants de l'année 2009. La campagne nationale de sensibilisation à la lutte contre la fraude, copilotée par le ministère et l'Agence centrale des organismes de sécurité sociale (ACOSS), première campagne de communication publique sur ce sujet, a notamment donné lieu à deux prétests et deux post-tests, afin de s'assurer, en amont, de la pertinence des messages et des axes de communication retenus et, en aval, de mesurer son impact auprès de ses deux cibles principales, le grand public et les chefs d'entreprise. En 2010, le total des dépenses

consacrées aux études d'opinion, pour l'ensemble du ministère, s'est élevé à 1 003 623,75 euros TTC, en baisse de 71 145,82 euros par rapport au budget 2009 (soit - 6,6 %). Ce montant correspond à trente et une études (cf. liste en annexe III). L'année a été marquée par la mise en place d'un baromètre sur la mise en oeuvre de la révision générale des politiques publiques (RGPP), réalisé auprès des cadres de la fonction publique d'État, afin de suivre l'état d'avancement de la réforme. Ce baromètre, conçu sur un rythme semestriel, a été reconduit en 2011. À noter également, en 2010, la mise en place du baromètre de la qualité des services publics, destiné à rendre compte régulièrement de la satisfaction des usagers en matière d'accueil, de réalisation des démarches administratives et de traitement des réclamations, et qui a lui aussi été renouvelé en 2011, ainsi que la poursuite de l'écoute et de la consultation des usagers sur les simplifications administratives à mettre en oeuvre. Pour 2011, 700 000 euros ont été prévus pour le budget d'études géré par le SIRCOM pour l'ensemble du ministère du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État (dont un tiers pour les études barométriques), auquel viendront s'ajouter les études réalisées par délégation de gestion pour le compte des directions. Le ministère poursuivra les mesures de satisfaction de ses services et de la qualité du service rendu aux usagers, ainsi que l'évaluation de ses campagnes de communication, au moyen de post-tests. Les autres commandes dépendront de l'actualité des mesures et des actions engagées.

ANNEXE I

Tableau récapitulatif des études réalisées pour le ministère du budget en 2008 (quarante-quatre études)

INTITULÉ	INSTITUT	MONTANT (en euros TTC)
Baromètre de la perception de l'action du ministère du budget par le grand public - printemps 2008	CSA	13 455
Baromètre de la perception de l'action du ministère du budget par le grand public - automne 2008	CSA	28 285,4
Observatoire semestriel du climat social au sein du ministère du budget - printemps 2008	IPSOS	69 248,9
Observatoire semestriel du climat social au sein du ministère du budget - automne 2008	IPSOS	69 248,9
Baromètre semestriel sur la perception de la modernisation de l'État par les leaders d'opinion, vague printemps 2008	BVA	38 272
Baromètre semestriel sur la perception de la modernisation de l'État par les leaders d'opinion, vague automne 2008	BVA	27 747,2
La perception par le grand public de l'action du ministre du budget et des réformes en cours (réduction déficits, fiscalité, fraudes, réforme fonction publique, modernisation de l'État)	TNS SOFRES	13 215,8
La perception par le grand public de la réforme des retraites et des dispositifs envisagés pour la fonction publique	TNS SOFRES	11 708,84
La perception par le grand public des priorités en matière de lutte contre la fraude et de l'efficacité des sanctions contre les fraudeurs	TNS SOFRES	16 385,2
Perception du climat social dans la fonction publique - sondage auprès d'agents des trois fonctions publiques - vague 1	IPSOS	17 730,7

Perception du climat social dans la fonction publique - sondage auprès d'agents des trois fonctions publiques - vague 2	IPSOS	17 730,82
Perception par les agents des trois fonctions publiques du projet de loi relatif à la mobilité professionnelle dans la fonction publique	IPSOS	81 733,44
Observatoire de la fonction publique : enquête auprès d'agents des trois fonctions publiques dans les DOM (Guadeloupe, Martinique, Guyane et La Réunion), dans le cadre du débat national sur les valeurs, missions et métiers de la fonction publique	IPSOS	50 648,21
Étude qualitative auprès des agents publics sur la mise en place de la réforme de l'organisation territoriale de l'État (Focus Groups Lyon, Limoges, Marseille)	IPSOS	58 783,4
Étude qualitative auprès des agents publics sur la mise en place de la réforme de l'organisation territoriale de l'État (Focus Groups Lille)	IPSOS	43 056
Étude qualitative auprès des agents publics sur la mise en place de la réforme de l'organisation territoriale de l'État - synthèses des vingt-quatre réunions de groupe	IPSOS	21 528
Étude qualitative auprès d'agents des trois fonctions publiques sur le projet de communication sur la réforme des régimes indemnitaires dans la fonction publique	IPSOS	20 810,4
Étude qualitative auprès d'agents de la fonction publique d'État sur la formation initiale des agents et l'offre de formation des écoles préparant aux métiers du service public	IPSOS	14 352
État des lieux des perceptions de la réforme de la fonction publique par les cadres de la fonction publique d'État (analyse établie sur la base des résultats des enquêtes de l'Observatoire de la fonction publique réalisées par IPSOS en août 2007, octobre 2007, novembre 2007 et décembre 2007)	IPSOS	5 382
État des lieux des perceptions de la réforme de la fonction publique par les personnels de l'éducation nationale (analyse établie sur la base des résultats tirés des enquêtes de l'Observatoire de la fonction publique réalisées par IPSOS en août 2007, octobre 2007, novembre 2007 et décembre 2007)	IPSOS	1 794
Observatoire de la fonction publique : présentations complémentaires des résultats	IPSOS	1 794
La perception par le grand public des modalités déclaratives liées à l'impôt sur le revenu, dans le contexte de la modernisation et de la dématérialisation des déclarations	CSA	18 837
Étude qualitative sur les pratiques en matière de déclaration des revenus, la relation à l'administration fiscale et les attentes en matière de simplification des démarches pour les contribuables	CSA	50 782,16
Étude auprès du grand public sur les modalités de déclarations des revenus en 2007 et 2008	CSA	17 641
Les intentions d'utilisation de la télédéclaration des revenus en 2008	CSA	5 322,2

La perception par les usagers de la qualité de l'accueil dans les services de l'État	BVA	16 688,98
Perceptions et attentes des usagers vis-à-vis de l'administration	TNS SOFRES	33 673,38
Perceptions par les usagers des démarches administratives liées au décès d'un proche	BVA	14 328,1
Les attentes et les priorités des particuliers en matière de simplification des démarches administratives	BVA	101 540,4
Les attentes et les priorités des entreprises en matière de simplification des démarches administratives	BVA	63 986
Les attentes et les priorités des collectivités locales en matière de simplification des démarches administratives	BVA	47 600,8
Les attentes et les priorités des associations en matière de simplification des démarches administratives	BVA	49 514,4
Enquête qualitative sur les démarches administratives liées à la naissance d'un enfant et à l'inscription sur les listes électorales	TNS SOFRES	56 845,88
Enquête qualitative sur les démarches administratives liées à la création d'entreprise	TNS SOFRES	2 057,12
La perception par les chefs d'entreprise des projets de simplification des démarches dans les domaines de la construction, de l'environnement, de l'hôtellerie-restauration et des marchés publics	BVA	17 192,5
La perception par les usagers des premiers projets de simplification des démarches administratives	BVA	16 146
La perception de la qualité des documents budgétaires (enquête auprès des parlementaires)	BVA	12 448,07
La perception de la qualité des documents budgétaires (enquête auprès des administrateurs)	BVA	5 740,8
Enquête de satisfaction auprès des responsables de matériel de reprographie des ministères économique et financier sur la politique de gestion des impressions, la qualité du matériel et des prestations	IPSOS	18 083,52
Enquête de satisfaction auprès des agents de la fonction publique d'État sur les outils, matériels et applications informatiques utilisés dans le cadre de leur travail	IPSOS	32 245,36
Enquête de satisfaction auprès des agents de la filière fiscale de la direction générale des finances publiques sur la qualité de l'assistance informatique interne (étude représentative au niveau de l'administration centrale et des services déconcentrés)	IPSOS	78 864

Enquête de satisfaction auprès des agents de la filière fiscale de la direction générale des finances publiques sur la qualité de l'assistance informatique interne - questions complémentaires	IPSOS	2 392
Enquête de satisfaction auprès des agents d'administration centrale des ministères économique et financier sur la qualité des prestations informatiques	IPSOS	21 635,64
Enquête sur les missions, le fonctionnement et l'organisation des équipes en charge des prestations informatiques au sein de l'administration centrale des ministères économique et financier	IPSOS	44 988,74

ANNEXE II

Tableau récapitulatif des études réalisées pour le ministère du budget en 2009 (cinquante études)

INTITULÉ	INSTITUT	MONTANT (en euros TTC)
Baromètre de la perception de l'action du ministère du budget par le grand public - automne 2009 (pas de vague au printemps)	TNS SOFRES	42 577,6
Observatoire du climat social au sein du ministère du budget - printemps 2009	IPSOS	62 413,84
Observatoire du climat social au sein du ministère du budget - automne 2009	IPSOS	62 413,84
Baromètre annuel sur la perception de la modernisation de l'État par les leaders d'opinion	BVA	30 617,6
La perception par le grand public de la lutte contre les paradis fiscaux	TNS SOFRES	9 579,96
La perception par le grand public de l'action gouvernementale contre la fraude	TNS SOFRES	2 248,48
Étude qualitative sur les perceptions par le grand public de la fraude fiscale et sociale	TNS SOFRES	12 199,2
Étude sur les pratiques des Français en matière de déclaration de revenus	TNS SOFRES	13 586,56
Étude qualitative sur la politique gouvernementale en matière de fiscalité et de réduction des déficits	IFOP	6 578
Étude qualitative sur les perceptions et attentes du grand public à l'égard de l'action du ministre du budget	TNS SOFRES	18 298,8
Les Européens et la simplification des démarches administratives (sondage dans huit pays)	BVA	14 399,84

Les usagers des services publics et la simplification des démarches administratives	BVA	16 146
Enquête de satisfaction auprès d'usagers victimes d'agression, de vol ou de dégradation ayant donné lieu à des démarches administratives	BVA	9 595,5
Enquête qualitative sur la pratique et les procédures d'enchères en matière d'achats dans le cadre de la dématérialisation des marchés publics	TNS SOFRES	29 900
Enquête quantitative auprès des entreprises sur la simplification des démarches liées à l'exportation	BVA	17 449,6
La perception de la qualité des documents budgétaires (enquête auprès des parlementaires)	BVA	15 617,36
La perception de la qualité des documents budgétaires (enquête auprès des rapporteurs)	BVA	3 601,16
La perception de la qualité des documents budgétaires - questions complémentaires	BVA	3 315,31
Enquête de satisfaction auprès des entreprises utilisatrices de la plate-forme de renseignements téléphoniques et d'assistance Toscane de l'administration fiscale	BVA	36 777
Enquête de satisfaction auprès des agents publics utilisateurs du site des marchés publics de l'État (site www.marches-publics.gouv.fr)	IPSOS	26 075,79
Enquête de satisfaction auprès des entreprises utilisatrices du site des marchés publics de l'État (site www.marches-publics.gouv.fr)	IPSOS	17 222,4
Enquête de satisfaction sur la qualité du service offert par l'administration fiscale en matière de télédéclaration de TVA auprès d'entreprises adhérentes et non adhérentes au système « TéléTVA »	BVA	58 544,2
Enquête de satisfaction auprès des agents de la filière fiscale de la DGFIP sur la qualité de l'assistance informatique interne (étude représentative au niveau de l'administration centrale et des services déconcentrés)	IPSOS	78 864
Enquête qualitative sur les missions, le fonctionnement et l'organisation des équipes en charge des prestations informatiques au sein de l'administration centrale des ministères économique et financier	IPSOS	47 732,36
Enquête de satisfaction auprès des agents d'administration centrale de Bercy sur la qualité des prestations informatiques	IPSOS	24 219
Étude qualitative sur la perception de la qualité des prestations du service de communication des ministères économique et financier	IPSOS	3 791,32
Enquête de satisfaction auprès des infirmières de la fonction publique hospitalière sur leur situation professionnelle, leurs conditions de travail, l'évolution de leur statut et de leurs missions	IPSOS	20 758,75

Enquête de satisfaction auprès des participants de la 5e conférence européenne sur la qualité des services publics organisée dans le cadre de la présidence française de l'Union européenne	BVA	14 070,94
Enquête de satisfaction auprès des abonnés de la revue « Service public »	BVA	29 753,49
Post-test de la campagne sur la télédéclaration de revenus 2009	TNS SOFRES	26 431,6
Prétest de la campagne contre la fraude (étude qualitative auprès d'un échantillon grand public)	TNS SOFRES	17 760,6
Prétest de la campagne contre la fraude auprès d'un échantillon de 600 contrôleurs	TNS SOFRES	14 232,4
Post-test auprès du grand public de la campagne contre la fraude	TNS SOFRES	39 157,04
Post-test auprès des chefs d'entreprise de la campagne contre la fraude	BVA	30 340,13
Étude qualitative auprès de chefs d'entreprise sur la simplification des démarches administratives et la redondance des informations demandées par les différentes administrations	TNS SOFRES	16 086,2
Étude qualitative auprès de chefs d'entreprise sur la simplification des démarches administratives liées à la création d'entreprise	TNS SOFRES	5 956,08
Étude qualitative auprès de chefs d'entreprise sur la simplification des démarches administratives liées à l'exportation de biens ou de marchandises	TNS SOFRES	21 587,8
Étude qualitative auprès des usagers sur la simplification des démarches administratives liées au décès d'un proche	TNS SOFRES	19 674,2
Étude qualitative auprès d'usagers ayant recours aux financements européens (FSE et FEDER) sur la simplification des démarches administratives relatives à ces financements	TNS SOFRES	37 853,4
Étude qualitative auprès des usagers et des collectivités locales sur la simplification des autorisations d'urbanisme	TNS SOFRES	19 674,2
Étude qualitative sur la simplification des démarches administratives liées à la construction auprès de chefs d'entreprise, d'architectes, services instructeurs du permis de construire - phase pilote	TNS SOFRES	4 963,4
Étude qualitative sur la simplification des démarches administratives liées à la construction auprès de chefs d'entreprise	TNS SOFRES	11 912,16
Étude qualitative auprès de victimes de vol ou d'agression sur la simplification des démarches administratives liées au dépôt de plainte - vague 1	TNS SOFRES	3 970,72

Étude qualitative auprès de victimes de vol ou d'agression sur la simplification des démarches administratives liées au dépôt de plainte - vague 2	TNS SOFRES	3 970,72
Étude qualitative auprès d'usagers sur la qualité de l'accueil téléphonique des administrations	TNS SOFRES	24 398,4
Étude qualitative auprès d'agents publics (administration centrale et services déconcentrés, fonction publique hospitalière) sur la perception de la revue « Service public »	TNS SOFRES	35 042,8
Les Français et les jeux d'argent en ligne	IPSOS	4 402,5
Étude préparatoire à la mise en place d'un baromètre auprès des cadres supérieurs de l'État sur la mise en oeuvre de la RGPP	IPSOS	7 176
Analyse ergonomique et sémiologique des sites economie.gouv.fr et budget.gouv.fr dans l'optique de leur refonte	ANACOM	10 000
Étude comparative internationale sur la promotion de l'action gouvernementale en matière de lutte contre la fraude	TNS MI	1 411,28

ANNEXE III

Tableau récapitulatif des études réalisées pour le ministère du budget en 2010 (trente et une études)

INTITULÉ	INSTITUT	MONTANT (en euros TTC)
Baromètre semestriel de la perception de l'action du ministère du budget par le grand public - printemps 2010	IPSOS	18 825,04
Baromètre semestriel de la perception de l'action du ministère du budget par le grand public - automne 2010	IPSOS	41 381,6
Observatoire du climat social au sein du ministère du budget - printemps 2010	IPSOS	63 832,5
Observatoire du climat social au sein du ministère du budget - automne 2010	IPSOS	63 832,5
Baromètre de la perception par les usagers de la qualité des services publics	BVA	28 265,5
Étude préparatoire à la mise en place du premier baromètre de la perception par les usagers de la qualité des services publics	BVA	5 830,5
La qualité de l'accueil dans les services publics	BVA	9 328,8
Baromètre sur la mise en oeuvre de la RGPP réalisé auprès des cadres supérieurs de l'État - vague 1	IPSOS	20 989
Baromètre sur la mise en oeuvre de la RGPP réalisé auprès des cadres supérieurs de l'État - questions complémentaires	IPSOS	10 764

Baromètre sur la mise en oeuvre de la RGPP réalisé auprès des cadres supérieurs de l'État - vague 2	IPSOS	31 753,8
Baromètre annuel sur la perception de la modernisation de l'État par les leaders d'opinion	BVA	30 617,6
La perception par le grand public des dispositifs pour lutter contre l'évasion fiscale	TNS SOFRES	13 813,8
La perception par les agents publics des mesures envisagées en faveur de la mobilité professionnelle des fonctionnaires	IPSOS	20 752,99
La perception par le grand public du projet de décret réformant la mobilité des fonctionnaires	TNS SOFRES	16 863,6
La perception par le grand public de la réduction des déficits public et des dispositifs envisagés pour réduire les niches fiscales	IPSOS	8 850,4
La perception par le grand public des grandes dispositions du projet de loi de finances 2011	IPSOS	7 977,32
La perception par le grand public des dispositifs envisagés en matière de politique fiscale (réduction des niches fiscales, réduction des déficits, bouclier fiscal)	IPSOS	9 862
La perception par le grand public du traitement des réclamations des usagers des services publics	IPSOS	4 485
Les moteurs de la satisfaction des usagers des services publics, leurs attentes et leurs priorités d'amélioration à l'égard des démarches administratives et de l'offre de services de l'administration : vingt et un « événements de vie » étudiés, avec pour chacun un échantillon représentatif d'usagers ayant vécu l'événement concerné au cours des deux dernières années et ayant géré les démarches administratives liées à cet événement (ex. : démarches liées à la scolarisation d'un enfant, à l'établissement de papiers d'identité, à la retraite, au logement, à la santé, à la perte d'un emploi...), soit un coût moyen de 10 075 euros par sous-étude	BVA	211 576,7
Les attentes du grand public en matière de services administratifs de proximité accessibles en ligne	TNS SOFRES	30 342,52
Enquête de satisfaction sur la qualité des services proposés par l'administration fiscale aux acteurs du service public local (élus, fonctionnaires territoriaux et hospitaliers, directeurs d'établissements publics de santé et d'établissements sociaux et médico-sociaux)	BVA	74 630,4
Enquête de satisfaction auprès des entreprises utilisatrices de la plate-forme de renseignements téléphoniques et d'assistance Toscane de l'administration fiscale	BVA	36 102
La perception de la déclaration des revenus en ligne et les modes de déclaration envisagés pour 2011	BVA	17 807,3

La perception de la qualité des prestations du secrétariat général de Bercy : étude qualitative auprès des clients internes, préalable à la mise en place d'une démarche de management par la qualité	IPSOS	61 235,2
Enquête qualitative sur les missions, le fonctionnement et l'organisation des équipes en charge des prestations informatiques au sein de l'administration centrale des ministères économique et financier	IPSOS	47 042,66
Enquête de satisfaction auprès des agents d'administration centrale des ministères économique et financier sur la qualité des prestations informatiques	IPSOS	24 219
Enquête qualitative sur la gestion des carrières et les attentes RH des administrateurs civils travaillant au sein des ministères économique et financier	IPSOS	10 584,6
Étude de climat social au sein du service de la communication des ministères économique et financier dans le cadre de la réorganisation du service	IPSOS	19 136
Post-test auprès des internautes de la campagne de communication sur la télédéclaration de revenus 2010	TNS SOFRES	4 664,4
Profil, attentes et attitudes des parieurs et joueurs en ligne dans l'optique de l'ouverture à la concurrence du marché des jeux en ligne	Opinion Way	28 847,52
Post-test de la campagne de communication sur l'agrément et la régulation des sites de jeux et de paris en ligne dans le cadre de l'ouverture à la concurrence des jeux d'argent en ligne	TNS SOFRES	29 409,6

Données clés

Auteur : [Mme Delphine Batho](#)

Circonscription : Deux-Sèvres (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 94012

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'État

Ministère attributaire : Budget, comptes publics et réforme de l'État

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 novembre 2010, page 12579

Réponse publiée le : 23 août 2011, page 9016