

**Initiative de l'AISS
Recherches &
points de vue
N° 1**

**Les sondages d'opinion
sur la sécurité sociale:
usage et pratique
dans le monde**

Roland Sigg
Richard Levinsky

Avril 2002

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos

1.	Ampleur des réponses à l'enquête	3
2.	Caractéristiques des organismes qui réalisent des sondages.....	5
2.1	Régions et niveaux de revenu des pays	5
2.2	Membres affiliés et membres associés de l'AISS	6
2.3	Caractéristique selon le champ d'action des organismes	6
3.	Les caractéristiques des sondages	7
3.1	Disponibilité des résultats	7
3.2	Réalisation des sondages en interne ou en externe.....	8
4.	Analyse selon la nature du sondage	9
4.1	Organismes qui réalisent des sondages ad hoc.....	10
4.2	Organismes qui réalisent des baromètres	11
4.3	Organismes qui envisagent de réaliser des sondages pour la première fois	11
5.	Thèmes des sondages	12
5.1	Thèmes selon la région.....	12
5.2	Thèmes selon le niveau de revenu des pays	13
5.3	Thèmes selon le type d'organisme	14
5.4	Thèmes selon la disponibilité des résultats et le type de sondage.....	14
6.	Typologie des organisations qui ne réalisent pas de sondage.....	16
7.	Synthèse de l'étude	17
	Annexe: Questionnaire: Sondages d'opinion sur la sécurité sociale	19

Avant-propos

Pour les décideurs politiques, il est essentiel de savoir ce qui, aux yeux du grand public, constitue un système de sécurité sociale satisfaisant. Dans certains pays, il est évident que le manque généralisé de ressources limite la portée de la sécurité sociale. Cependant, le choix politique est également un déterminant essentiel, étant donné que des pays ayant des niveaux de revenus analogues présentent souvent de grandes disparités en matière de prestations et de couverture de la population.

Dans le cadre de l'Initiative de l'AISS, la notion de niveau convenable de sécurité sociale est considérée comme relative puisqu'elle est fonction de l'économie, des structures sociales, des traditions culturelles et de l'histoire des différents pays. Partant, l'Initiative privilégie la manière dont le public perçoit le niveau de la sécurité sociale en termes de couverture, de catégories de prestations fournies, de leur montant ou de leur qualité.

Dans le contexte de l'Initiative, l'AISS a mené une enquête parmi ses institutions membres portant sur les sondages d'opinion sur la sécurité sociale dans leur pays. Ce numéro de *Initiative de l'AISS: Recherches et points de vue* présente les résultats de l'enquête qui indiquent que les sondages d'opinion sur la sécurité sociale se font dans toutes les régions du monde et dans des pays à tous les niveaux de revenus.

Les sondages repérés à travers l'enquête ont été classés en fonction de leur thème. La majorité d'entre eux, à savoir 56 pour cent, portent sur ce que pense le public de la qualité du service, dans le but d'aider les institutions à mieux répondre à leurs besoins. Les 44 pour cent restant traitent de l'adéquation de la sécurité sociale aux attentes de la population: ils visent à évaluer à quel point les régimes répondent à ces attentes du public, la confiance du public en la pérennité de la sécurité sociale, notamment en matière de prestations de retraite, et l'opinion que se fait la population des réformes récentes ou envisagées.

Développement des ressources humaines Canada, une organisation membre de l'AISS, a apporté une contribution financière à l'Initiative de l'AISS pour la réalisation de cette enquête. L'on recherche des fonds supplémentaires pour poursuivre l'analyse des sondages d'opinion inventoriés lors de l'enquête portant sur le niveau de la sécurité sociale. Pourquoi ces sondages ont-ils été réalisés ? Qu'ont-ils révélé ? Comment les résultats ont-ils influencé les politiques publiques ?

Dalmer D. Hoskins
Secrétaire général

Les sondages d'opinion sur la sécurité sociale: usage et pratique dans le monde

Roland Sigg et Richard Levinsky ¹

Association internationale de la sécurité sociale
Genève

Les sondages d'opinion constituent une source d'information précieuse afin de savoir dans quelle mesure la sécurité sociale répond aux attentes des populations et ainsi d'évaluer la confiance du public en la pérennité des systèmes en place dans différents pays. C'est pourquoi un questionnaire (voir annexe) visant à obtenir des informations générales sur l'usage des sondages d'opinion par les organismes de sécurité sociale a été adressé, en février 2001, à l'ensemble des 376 membres de l'AISS. Ce rapport présente une analyse des réponses reçues à ce questionnaire, et s'attache essentiellement à évaluer l'ampleur du recours aux sondages d'opinion par les membres de l'AISS. Les résultats présentés permettent d'avoir une idée de l'intensité des activités de sondage sur la sécurité sociale, autant de la part des organismes de sécurité sociale que d'autres organismes. Ils permettent aussi de connaître dans leurs très grandes lignes les thèmes des sondages.

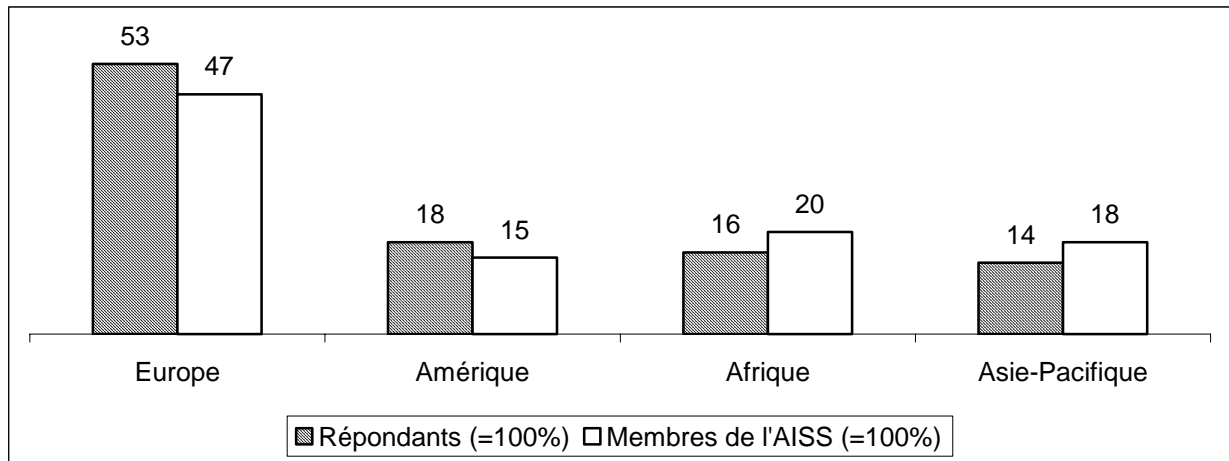
1. Ampleur des réponses à l'enquête

199 organismes, dont 168 membres de l'AISS, ont répondu au questionnaire de l'AISS, ce qui représente un taux de réponse de 45 pour cent en ce qui concerne les membres de l'Association. Ces réponses se répartissent entre 95 pays (64 pour cent des pays représentés à l'AISS).

Les réponses se distribuent sur les 4 régions couvertes par l'Association avec une majorité pour l'Europe (53 pour cent), les autres régions se situant entre 14 et 18 pour cent. Par rapport à l'ensemble des membres de l'AISS, on observe une légère surreprésentation de l'Europe par rapport aux autres régions.

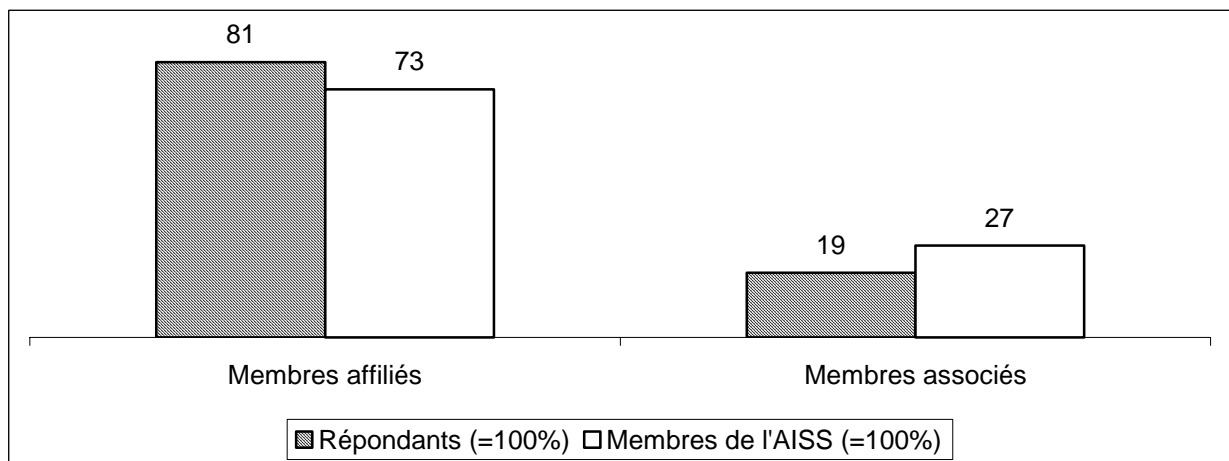
¹ Roland Sigg est Chef du Programme de Recherche, AISS; Richard Levinsky est Analyste d'information régionale, AISS. Cette étude a bénéficié de l'assistance d'Elisabeth Bastid et de Lilian Vachon, élèves du CNESSS (St.-Etienne, France), qui ont procédé au dépouillement des questionnaires et à une analyse préliminaire des résultats, ainsi que de Toshinobu Tsuboi, de l'AISS, qui a procédé au dépouillement des résultats. Lucy apRoberts et Yannick D'Haene de l'AISS ont contribué par leurs commentaires.

Graphique 1: Réponses à l'enquête par région comparées à l'ensemble des membres de l'AISS



81 pour cent des réponses reçues de membres de l'AISS proviennent de membres affiliés², ce qui représente un taux de réponse de 50 pour cent pour ces organismes. 19 pour cent des réponses ont été fournies par des membres associés, assez peu mobilisés (taux de réponse de 31 pour cent pour cette catégorie). Ce dernier taux s'explique par le type d'activité de ces organismes, qui ne gèrent pas directement de régime de sécurité sociale. Quelques 31 réponses ont été reçues d'organismes qui ne sont pas membres de l'AISS. Certains gèrent des programmes de sécurité sociale, bien que la plupart soient des instituts de recherche ou de sondage: le questionnaire n'ayant été envoyé qu'aux membres, on peut penser que ces questionnaires ont été transmis à ces organismes aux fins de réponse par des organisations membres.

Graphique 2: Répondants selon leur qualité de membre comparés avec l'ensemble des membres (%)



Au vu de ces résultats, il est possible de considérer que le taux de réponse (la moitié des membres affiliés et 2/3 des pays représentés à l'AISS) est suffisant pour procéder à une analyse qui reflète, dans les grandes lignes, la situation de l'ensemble des membres de

² Les membres affiliés de l'AISS gèrent au moins un régime de sécurité sociale. Les membres associés, pour la plupart, ne gèrent pas directement un tel programme (il s'agit d'organes de tutelle, d'instituts de recherche, d'organismes de prévention, etc.).

l'AISS. Par ailleurs, le taux de réponse élevé semble indiquer que les organismes de sécurité sociale dans leur ensemble attachent de l'importance aux sondages d'opinion.

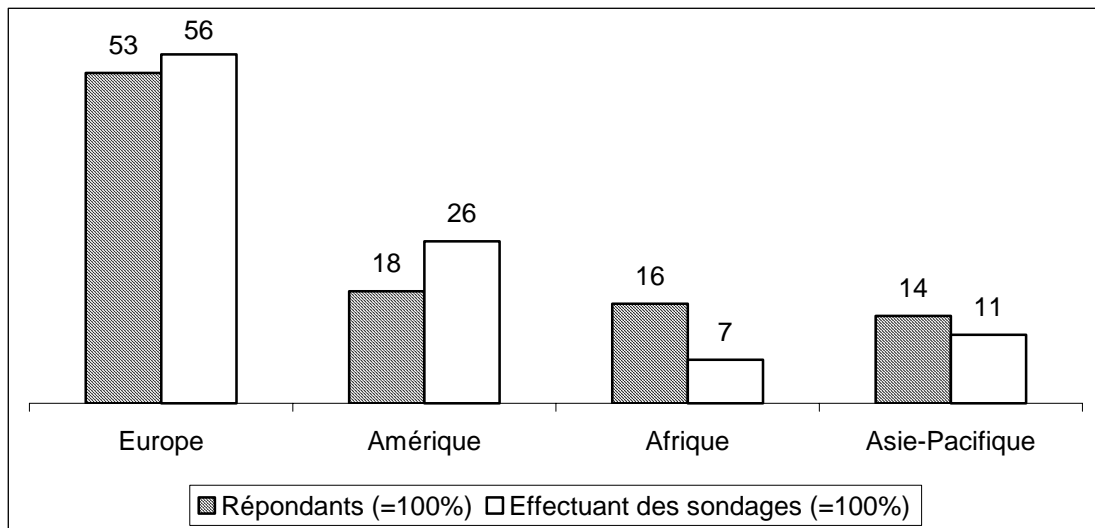
2. Caractéristiques des organismes qui réalisent des sondages

121 organismes, parmi les 199 qui ont répondu à l'enquête, réalisent ou ont réalisé ces dix dernières années des sondages d'opinion et/ou envisagent de le faire dans un proche avenir, ce qui représente un taux de 61 pour cent. Cette population est distribuée sur 69 pays, c'est-à-dire 47 pour cent des pays membres et 73 pour cent des pays qui ont répondu. De nombreux organismes ont fait état de plusieurs sondages d'opinion, l'enquête ayant recensé un total de 209 sondages (soit un peu moins de 2 sondages par organisme en moyenne). 79 organismes (65 pour cent) nous ont informés d'un seul sondage, 32 (26 pour cent) de deux ou trois, alors que 10 organismes (8 pour cent) ont indiqué avoir effectué plus de trois sondages.

2.1 Régions et niveaux de revenu des pays

La répartition géographique des organismes effectuant des sondages montre que l'Europe est en tête avec un taux de 56 pour cent, ce qui est globalement représentatif de l'ensemble des réponses reçues. Proportionnellement, l'Amérique avec 26 pour cent est beaucoup mieux représentée parmi les organismes qui effectuent des sondages d'opinion. La région Asie-Pacifique se trouve légèrement sous-représentée, l'Afrique étant par contre fortement sous-représentée.

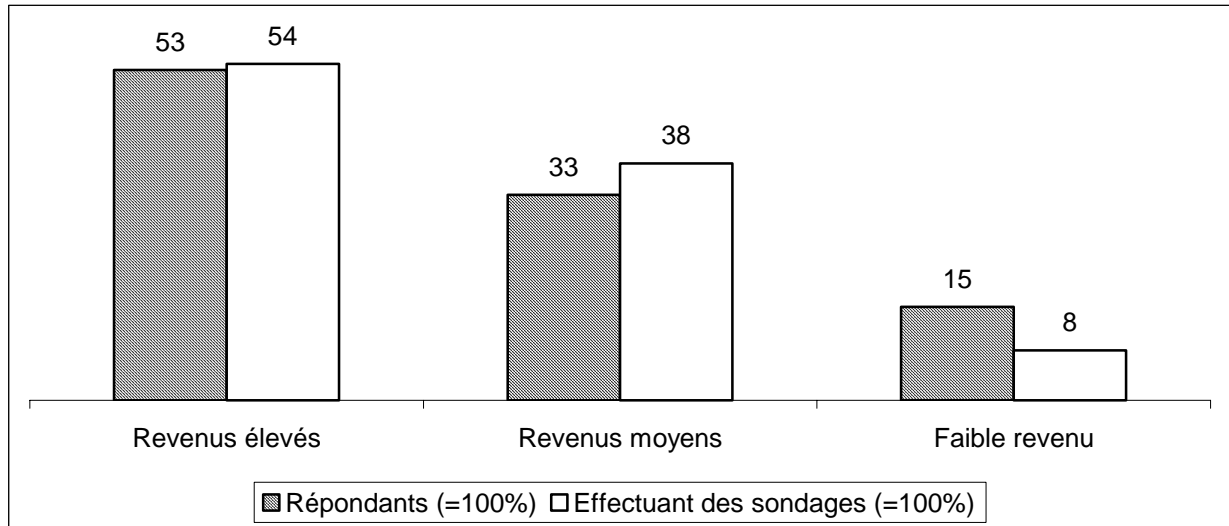
Graphique 3: Organismes effectuant des sondages par région comparés aux répondants (%)



Pour affiner l'analyse, une classification des répondants en fonction du niveau de revenu par habitant de leur pays d'appartenance a été effectuée (déterminée selon la définition de la Banque mondiale: pays à faible revenu: 755 US\$ ou moins (par exemple l'Inde, le Burundi) pays à revenus moyens: 756 US\$ - 9,265 US\$ (par exemple Maroc et Thaïlande); pays à revenus élevés: 9,266 US\$ ou plus (par exemple Etats-Unis et France). Alors que plus de la moitié des répondants proviennent de pays à haut revenu, la même proportion se retrouve auprès des organismes de ces pays qui effectuent des sondages. Par contre, une certaine surreprésentation des pays à revenus

moyens peut être observée, alors que les pays à faible revenu sont caractérisés par une sous-représentation.

Graphique 4: Organismes effectuant des sondages par niveau de revenu du pays comparés aux répondants (%)



2.2 Membres affiliés et membres associés de l'AISS

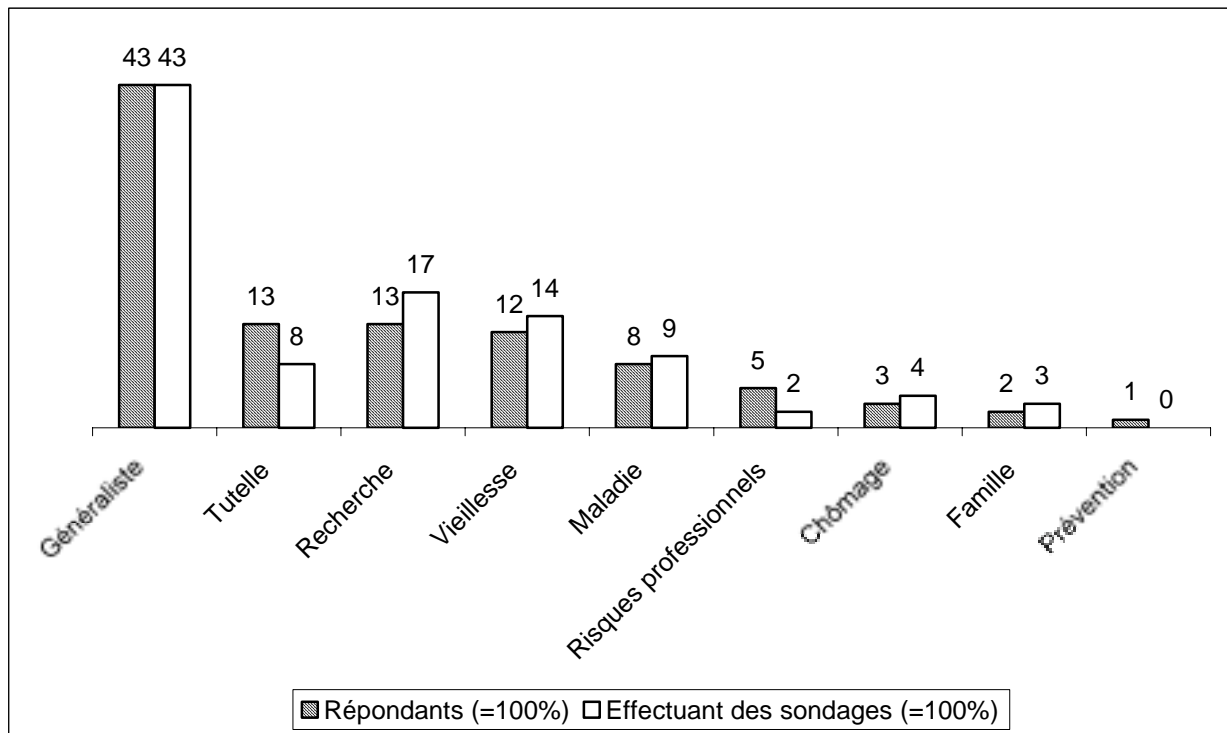
Pour ce qui est de la catégorie des organismes, une très grande majorité, 122 sur 136, des organismes effectuant des sondages sont des membres affiliés, seuls 9 membres associés ayant indiqué être impliqués dans de telles activités. Il semblerait donc, de façon analogue au taux de réponse, que les membres associés ont été ou sont peu impliqués dans des activités de sondages d'opinion.

2.3 Caractéristique selon le champ d'action des organismes

Il a été possible de déterminer le champ d'action des organismes qui ont répondu à l'enquête: d'une part, ont été distingué, les organismes à vocation généraliste (qui couvrent plusieurs branches de la sécurité sociale) et d'autre part les organismes spécialisés qui ne couvrent qu'un risque (vieillesse-invalidité-survivants, ci-après "vieillesse"; maladie-maternité, ci-après "maladie"; accidents du travail et maladies professionnelles, ci-après "risques professionnels"; chômage; et famille). Les organismes qui échappent à cette distinction, dû à leur nature (organismes de tutelle, instituts de recherche et de prévention) sont présentés séparément.

Comme on peut le voir dans le graphique ci-dessous, 43 pour cent des organismes réalisant des sondages d'opinion sont des institutions à compétence générale. Les organismes de recherche, de retraite, de tutelle et de maladie sont quant à eux entre 8 et 17 pour cent. Les autres risques se situent sous la barre des 4 pour cent. Par rapport à l'ensemble des organismes ayant répondu à l'enquête, les organismes généralistes ayant effectué des sondages sont parfaitement représentés. C'est aussi le cas de ceux gérant la plupart des risques, à l'exception de ceux gérant les risques professionnels et les organismes de tutelle, largement sous-représentés. Par contre, les organismes de recherche et ceux gérant le risque vieillesse sont sur-représentés. Aucun des organismes impliqués dans des activités de prévention (essentiellement dans le secteur des risques professionnels) n'a indiqué avoir effectué de sondages.

Graphique 5: Organismes effectuant des sondages par champs d'activités comparés aux répondants (%)



En résumé, près des deux tiers des organismes de l'AISS ayant répondu à l'enquête effectuent ou ont effectué ces dix dernières années au moins un sondage d'opinion. La région Amériques se distingue par un taux de sondages élevé et, d'une façon moindre, les organismes qui se trouvent dans les pays dont le niveau de revenu est moyen. Ceci est remarquable dans la mesure où ces pays sont aussi souvent engagés dans des processus de réforme, pour lesquels les sondages peuvent constituer un outil utile. Par ailleurs, on aurait pu s'attendre à ce que les organismes des pays à revenus élevés aient un taux de sondage beaucoup plus fort, ce qui n'est pas le cas. Ceci pourrait s'expliquer par le fait que plusieurs pays d'Europe bénéficiant d'un niveau de revenus élevés, à l'instar de la France et de l'Allemagne, comprennent un nombre important d'organismes, seul certains étant impliqués dans des activités liées aux sondages. Enfin, on notera qu'aucun organisme dans le domaine de la prévention ayant répondu à l'enquête n'effectue de sondage, alors que les organismes de recherche sont très actifs dans le domaine des sondages, comme on pouvait s'y attendre.

3. Les caractéristiques des sondages

3.1 Disponibilité des résultats

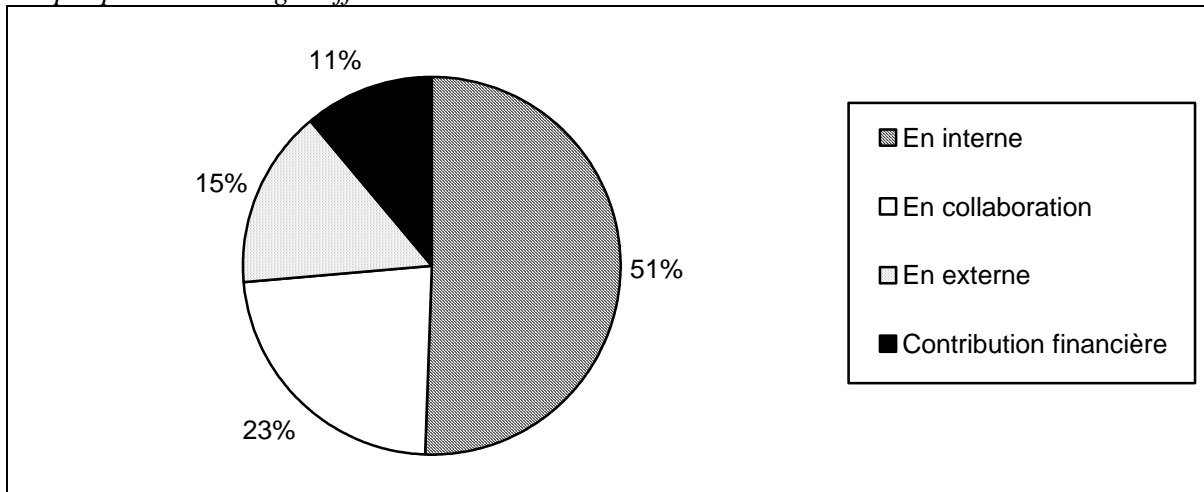
A la question de savoir si les résultats des sondages sont disponibles, 82 pour cent des organismes ont indiqué que cela était le cas, ce qui représente une large majorité. Cela implique cependant que ce n'est pas le cas pour environ un sondage sur cinq. Il est difficile, sur la base des données de l'enquête, de déterminer les raisons qui poussent certains organismes à ne pas diffuser les résultats des sondages, dans la mesure où aucune tendance ne se dégage des réponses reçues. Tout au plus, peut-on suggérer que, dans certains cas, en particulier pour les organismes de recherche, les

sondages sont effectués pour une tierce partie et donc les résultats ne peuvent être diffusés pour des raisons contractuelles. Dans d'autres cas, des raisons liées à la nature sensible des résultats peuvent aussi expliquer cet état de fait.

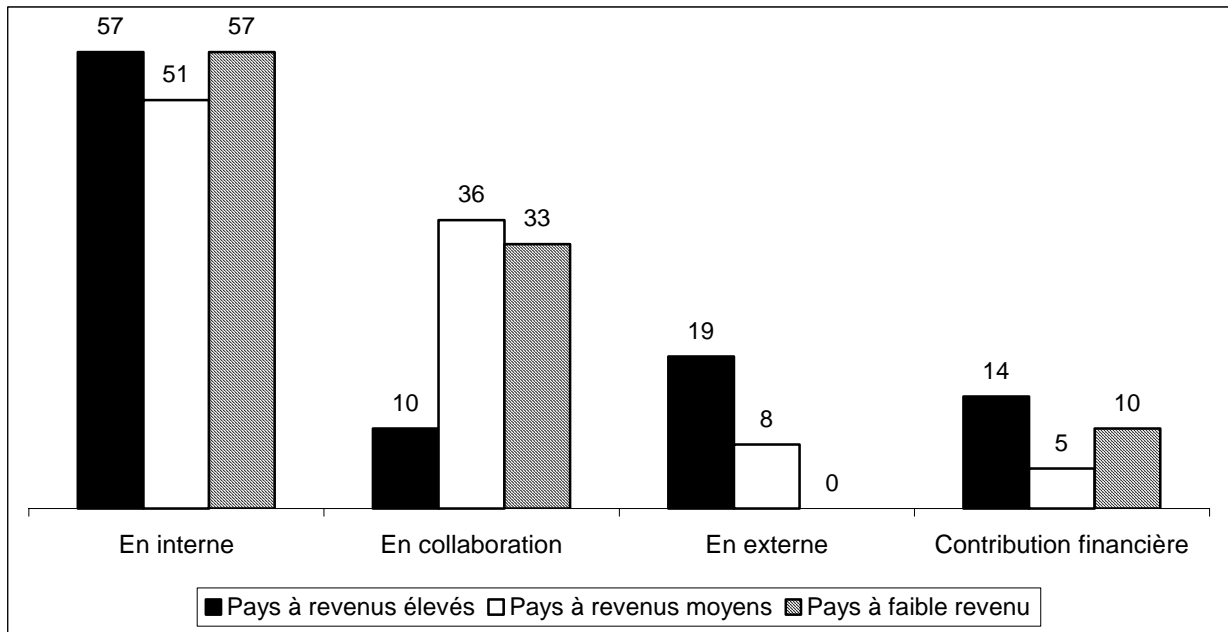
3.2 Réalisation des sondages en interne ou en externe

La moitié des sondages est effectuée entièrement en interne, et un autre quart est effectué en interne, mais en collaboration avec une autre institution (essentiellement un institut de recherche ou de sondage). Le reste se divise en parts égales entre la sous-traitance du sondage à un organisme externe et la contribution financière à un sondage d'opinion effectué par une autre institution. Pour les pays à revenus élevés, il est possible de constater une dichotomie entre une réalisation soit en interne, soit en externe, des solutions mixtes étant beaucoup plus rares. Pour les autres pays, la grande majorité des sondages est effectuée soit en interne, soit en collaboration. A remarquer l'absence de sondage effectué entièrement en externe pour les pays à faible revenu.

Graphique 6: Sondages effectués en interne ou en externe



Graphique 7: Sondages effectués en interne ou en externe selon le niveau de revenu (%)



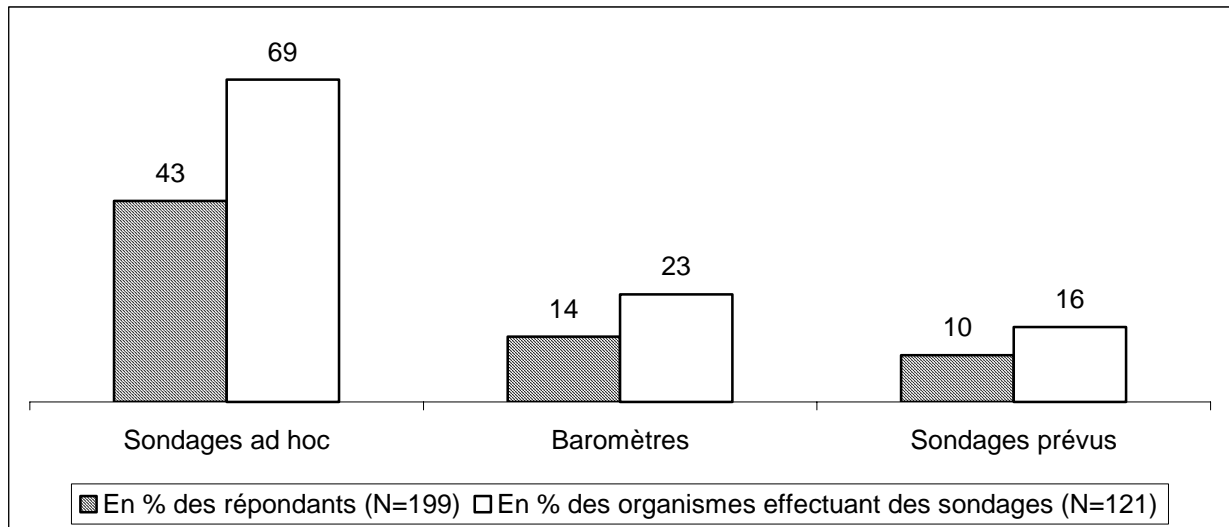
En grande majorité, les résultats des sondages sont publiés et mis à disposition du public. Cela dénote une grande transparence, même si elle n'est pas totale. Une majorité des sondages effectués par les organisations membres de l'AISS est réalisée entièrement en interne par ces organismes, ce qui peut constituer une surprise. En effet, les sondages d'opinion réalisés par l'Etat, les partis politiques, les médias, etc. sont habituellement confiés à des instituts spécialisés. Cela ne semble pas être le cas pour les organismes de sécurité sociale qui, pour un nombre significatif, ont choisi de les effectuer en interne. En fait, seulement un quart des sondages dont il a été fait mention est entièrement effectué en externe. Une différence existe entre les pays développés et les autres: ces derniers font davantage recours à une collaboration, alors que les premiers nommés effectuent en règle générale les sondages soit en interne (pour plus de la moitié), soit en externe (pour un tiers).

4. Analyse selon la nature du sondage

Parmi les 121 organismes qui ont réalisé des sondages, 83 ont conduit au moins un sondage ad hoc au cours des dix dernières années et 28 ont mis en place au moins un baromètre.³ En outre, 35 organismes nous ont informés qu'ils envisageaient de conduire un sondage dans un futur proche (essentiellement en 2001), dont plus de la moitié (19 organismes) n'avait aucune expérience récente en matière de sondages.

³ Les baromètres sont des sondages d'opinion qui sont menés à intervalles réguliers, en général chaque année.

Graphique 8: Nature des sondages



4.1 Organismes qui réalisent des sondages ad hoc

Les 83 organisations ayant mené des sondages ad hoc ont mené 136 enquêtes, soit une moyenne de 1,6 par organisme. Cependant, il est possible de distinguer certains organismes particulièrement actifs dans le domaine, un organisme ayant indiqué plus de 10 sondages.

Les sondages ad hoc se retrouvent de façon globalement représentative dans toutes les régions. Selon les niveaux de revenu des pays, on peut constater une certaine surreprésentation des pays à revenus moyens et une sous-représentation des pays à faible revenu.

Les domaines d'activité des organismes concernés sont très hétérogènes: organismes à vocation généraliste ou spécialisée, sans distinction particulière.

Parmi les sondages indiqués, un sur cinq a été mené entre 1990 et 1995 et quatre sur cinq entre 1996 et 2001. Un cinquième a été conduit au cours de la seule année 2000.

Les sondages ad hoc constituent donc la forme la plus courante d'enquêtes et sont effectués par l'ensemble des membres affiliés sans distinction significative. Il est intéressant de noter une augmentation importante du nombre de sondages effectués ces dernières années: cela est-il le signe d'une montée en popularité de cet outil de gestion que constitue le sondage? Il se peut également que certains organismes nous aient prioritairement informés des sondages les plus récents, et aient omis de citer certains plus anciens.

4.2 Organismes qui réalisent des baromètres

28 organismes ont mis en place 38 baromètres, soit une moyenne de 1,4 par organisme. Certains organismes sont particulièrement actifs tels que l'Institution d'assurance sociale en Finlande, avec la mise en place de 4 baromètres différents.⁴

23 des 28 organismes concernés sont des membres affiliés. 19 sont installés en Europe, 5 sur le continent américain (Argentine, Etats-Unis, Nicaragua, Ste.-Lucie et Antilles néerlandaises) et 4 en Asie-Pacifique (Indonésie, Japon, Malaisie et Philippines). Aucun organisme de la région Afrique ayant répondu au questionnaire de l'AISS ne dispose pour le moment de baromètre. En ce qui concerne les niveaux de revenu des pays, 18 organismes impliqués dans des baromètres proviennent de pays à revenus élevés, 8 de pays à revenus moyens, et 2 de pays à faible revenu.

La plupart des baromètres indiqués ont été mis en œuvre ces dernières années, postérieurement à 1995. Seulement 7 sur 38 ont été lancés antérieurement, dont le plus ancien date de 1966.

Les baromètres ont été mis en œuvre essentiellement dans les pays à haut revenu. Cela s'explique par la complexité de tels sondages, ainsi que du fait qu'ils nécessitent une structure de recherche adéquate, souvent absente dans les autres pays. A noter tout de même qu'un petit tiers se trouve dans ces pays, ce qui dénote une tendance à une extension des baromètres. De façon similaire aux sondages ad hoc, on observe une récente prolifération des baromètres, puisque plus de 80 pour cent (voire 100 pour cent en ce qui concerne les organismes des pays à revenus moyens ou faibles) ont été mis en œuvre depuis 1995.

4.3 Organismes qui envisagent de réaliser des sondages pour la première fois

35 organismes nous ont informés qu'ils envisagent de conduire un sondage en 2001, soit dans le courant de l'année. 16 sont des organismes qui ont déjà mené un sondage ad hoc ou qui disposent déjà d'un baromètre.

19 organismes n'ont donc mené aucune expérience similaire au cours des dix dernières années: 11 de ces organismes sont Africains, 4 sont Européens, 2 sont Américains et 2 se trouvent dans la région Asie-Pacifique. En outre, près de la moitié de ces organismes se trouvent dans un pays à faible revenu.

Ces résultats indiquent que certains organismes de pays peu impliqués jusqu'à présent dans des activités de sondages – les pays africains et plus généralement les pays en développement – semblent vouloir s'y engager. Bien qu'il ne s'agisse ici que de l'indication d'une intention, la tendance d'une extension des activités de sondage au-delà des seuls pays industrialisés est manifeste.

⁴ Il est intéressant de détailler, à titre d'exemple, ces baromètres finlandais:

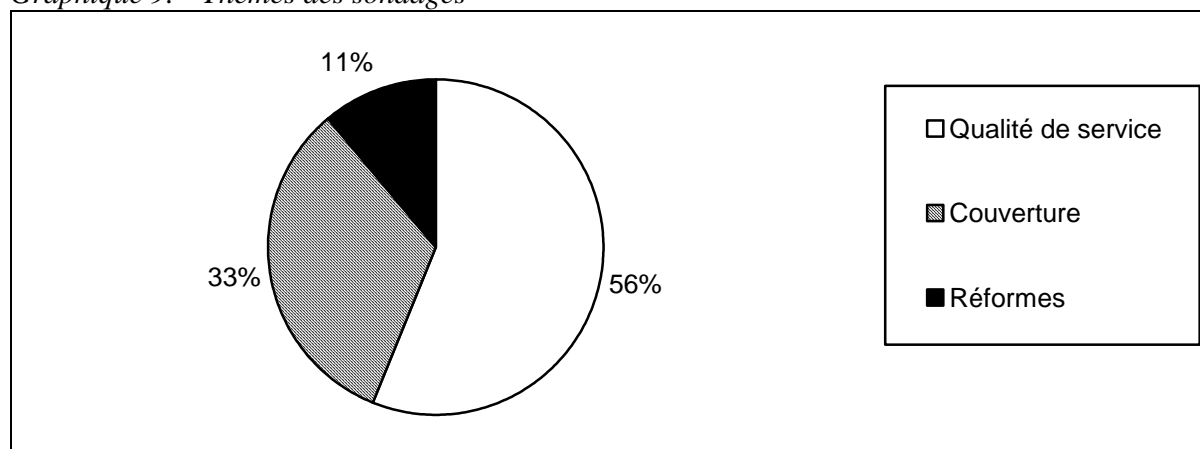
1. "Baromètre de l'Institut d'assurance sociale": depuis 1966, mesure la qualité du service et la satisfaction des clients;
2. "Baromètre de protection sociale": depuis 1995, identifie les changements de l'opinion publique à l'égard de la protection sociale;
3. "Baromètre social": depuis 1996, produit une évaluation d'experts sur le bien-être des citoyens et l'état des services sociaux;
4. "Baromètre de réhabilitation": depuis 1998, évalue l'état des mesures de réhabilitation.

5. Thèmes des sondages

Nous avons donc reçu des informations sur 209 sondages d'opinion. Une analyse des thèmes des sondages a été effectuée à partir de leur intitulé. D'une façon générale, il est possible de distinguer deux grands groupes de sondage. Le premier, le plus important, touche directement à la mission principale des organismes de sécurité sociale qui est de fournir des prestations. Nous avons appelé cette catégorie « qualité de service », dans la mesure où il s'agit de sondages qui étudient la qualité du service rendu à l'utilisateur en matière d'accueil physique et téléphonique, par exemple, ou encore la qualité de l'information fournie par l'organisme de sécurité sociale. Le second groupe de sondage porte sur la satisfaction à l'égard du niveau de couverture. Il s'agit de sondages qui étudient essentiellement l'adéquation entre les attentes de la population et les prestations servies. Il s'agit aussi de sondages qui cherchent à cerner l'image de la sécurité sociale que se fait la population, et qui évaluent la confiance de différents groupes de la population vis-à-vis de certaines prestations (par exemple, l'opinion des personnes protégées sur le niveau de leur future retraite). Enfin, une troisième catégorie a été distinguée. Il s'agit de sondages qui portent sur les opinions sur les réformes faites ou à faire. Il nous a paru intéressant de distinguer ces sondages des autres dans la mesure où ils sont directement liés à ces changements récents ou à venir, donc en phase directe avec le développement des régimes de sécurité sociale.

Parmi les 209 sondages recensés (sondages ad hoc, baromètres ou sondages envisagés) 56 pour cent portent sur la qualité de service; 33 pour cent portent sur la satisfaction à l'égard du niveau de couverture (adéquation entre les attentes de la population et les prestations servies); et 11 pour cent portent sur les opinions sur les réformes.

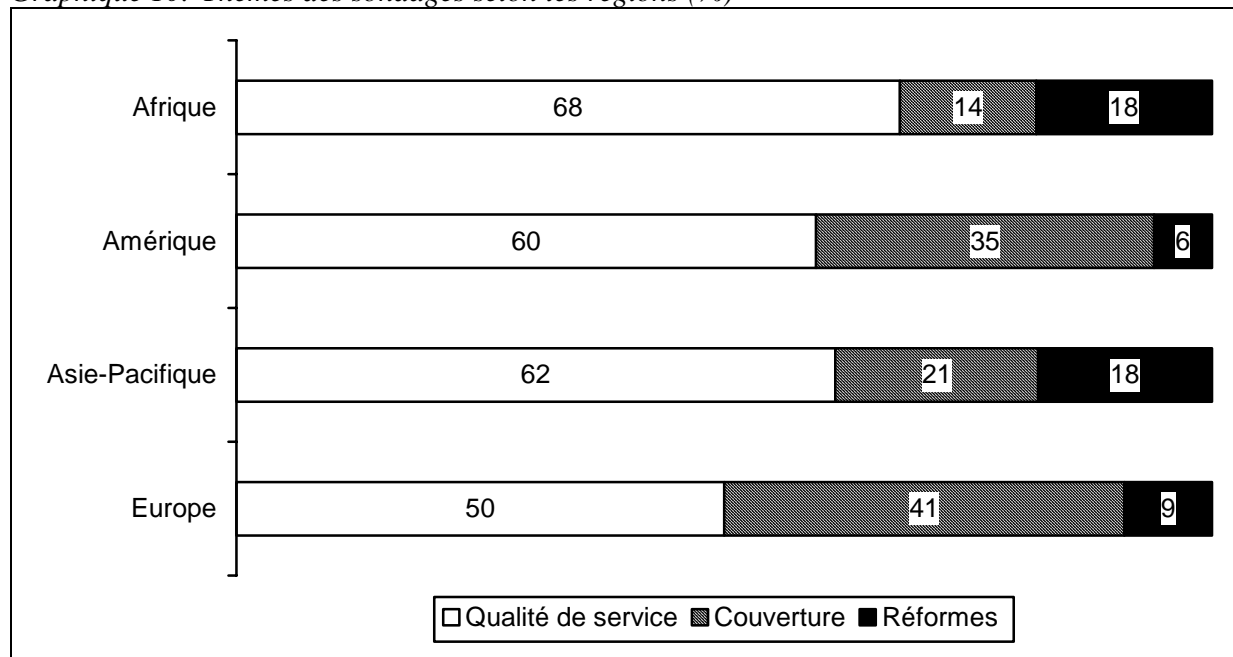
Graphique 9: Thèmes des sondages



5.1 Thèmes selon la région

Chaque région se distingue en fonction des thèmes. Pour l'Europe, les sondages sur la qualité de service et la satisfaction à l'égard du niveau de couverture sont presque d'importance égale. L'Amérique se caractérise par une répartition proche de la moyenne, alors que la région Asie-Pacifique est impliquée particulièrement dans des sondages portant sur les réformes, et peu sur la satisfaction à l'égard du niveau de couverture. Cette tendance est encore plus prononcée en Afrique, avec une nette prédominance des sondages sur la qualité de service.

Graphique 10: Thèmes des sondages selon les régions (%)

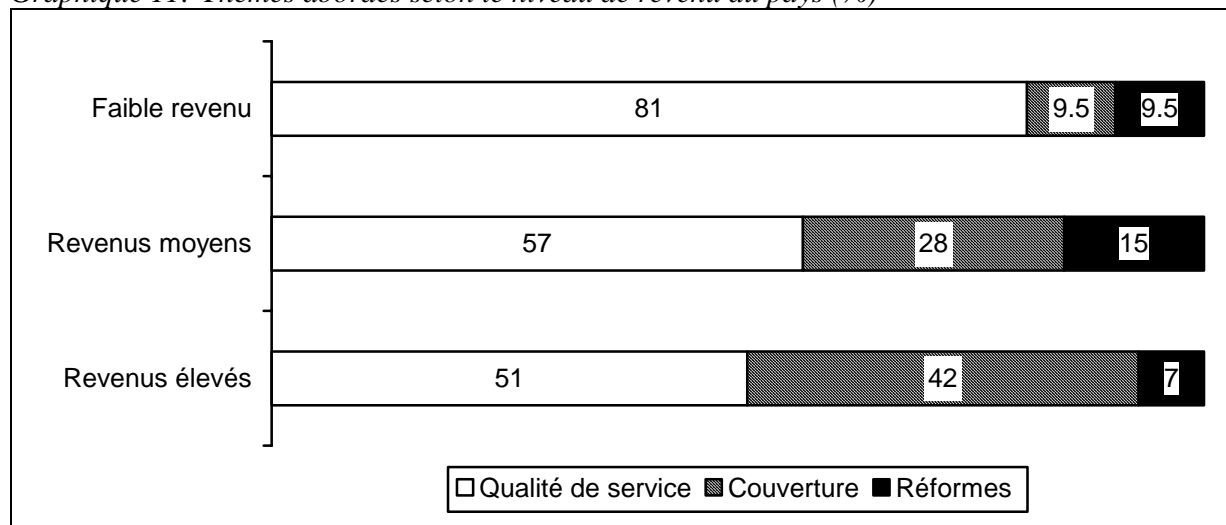


5.2 Thèmes selon le niveau de revenu des pays

Un croisement de ces données avec le niveau de revenu permet de constater que quel que soit ce dernier, les sondages sur la qualité de service restent les plus nombreux.

Les pays à faible revenu n'effectuent quasiment que des sondages sur la qualité de service. Les pays à revenus moyens ont une répartition de réponses plus proche de la moyenne; ils s'intéressent proportionnellement plus que les autres pays aux opinions sur les réformes. Enfin, les pays à revenus élevés, comme c'est le cas pour la région Europe, réalisent presque autant de sondages sur les niveaux de satisfaction que sur la qualité de service.

Graphique 11: Thèmes abordés selon le niveau de revenu du pays (%)



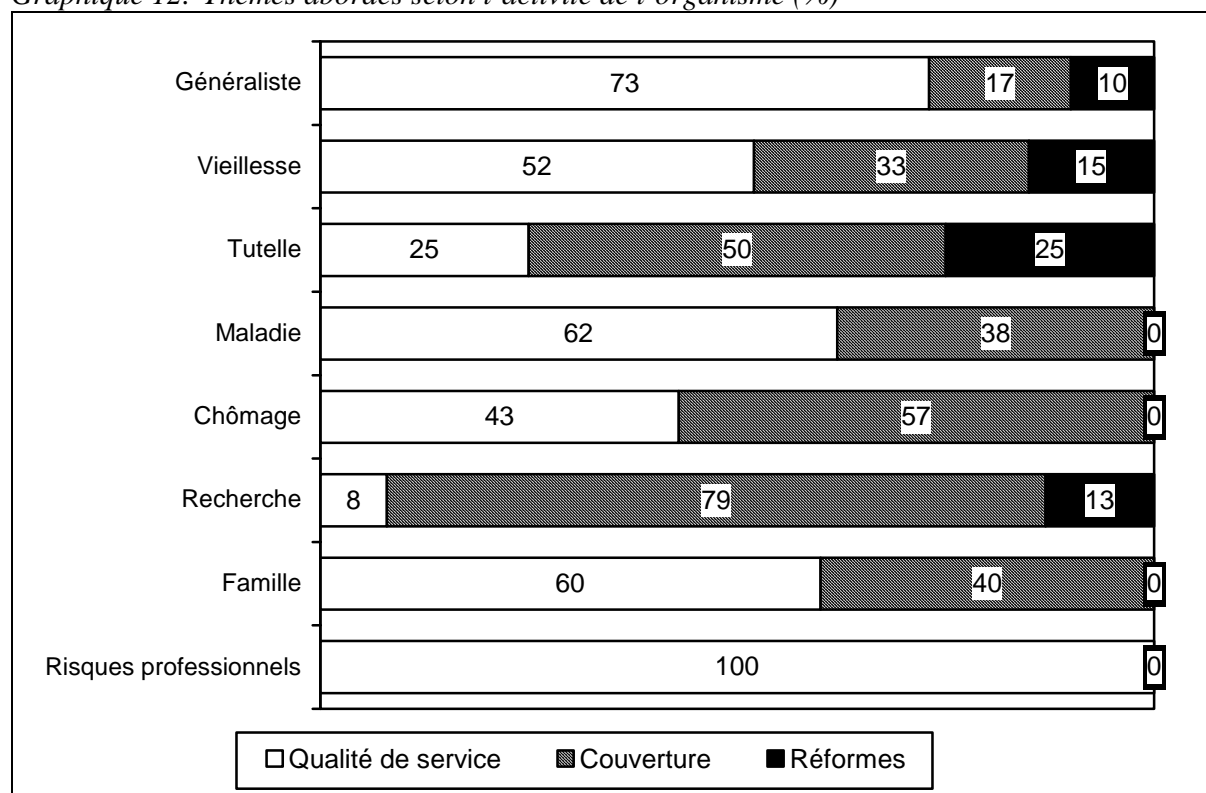
5.3 Thèmes selon le type d'organisme

Un croisement de ces données avec le type d'organisme permet de constater que selon le risque couvert, les sondages ne portent pas sur les mêmes thèmes. Si la qualité de service est une préoccupation quasi constante de tout organisme, pour les organismes de recherche et de tutelle, cela ne semble pas être une priorité.

Les organismes généralistes et la plupart des organismes gérant un risque particulier privilégient les questions sur la qualité de service. Les organismes de recherche réalisent quasi exclusivement des sondages relatifs à la satisfaction eu égard au niveau de couverture.

A noter enfin que les organismes de tutelle sont particulièrement engagés dans les thèmes relatifs aux opinions sur les réformes.

Graphique 12: Thèmes abordés selon l'activité de l'organisme (%)

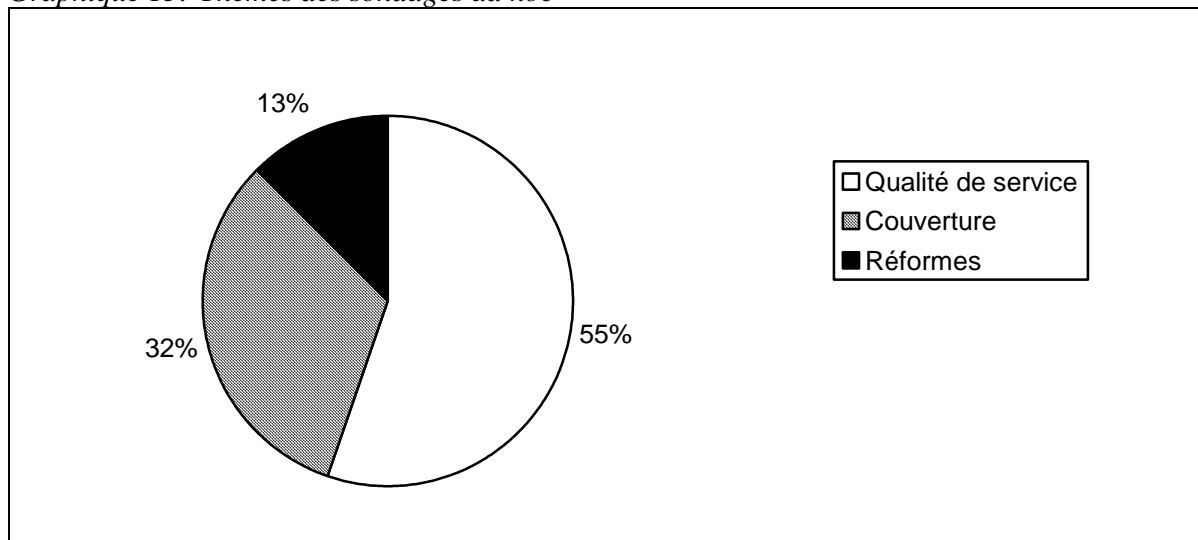


5.4 Thèmes selon la disponibilité des résultats et le type de sondage

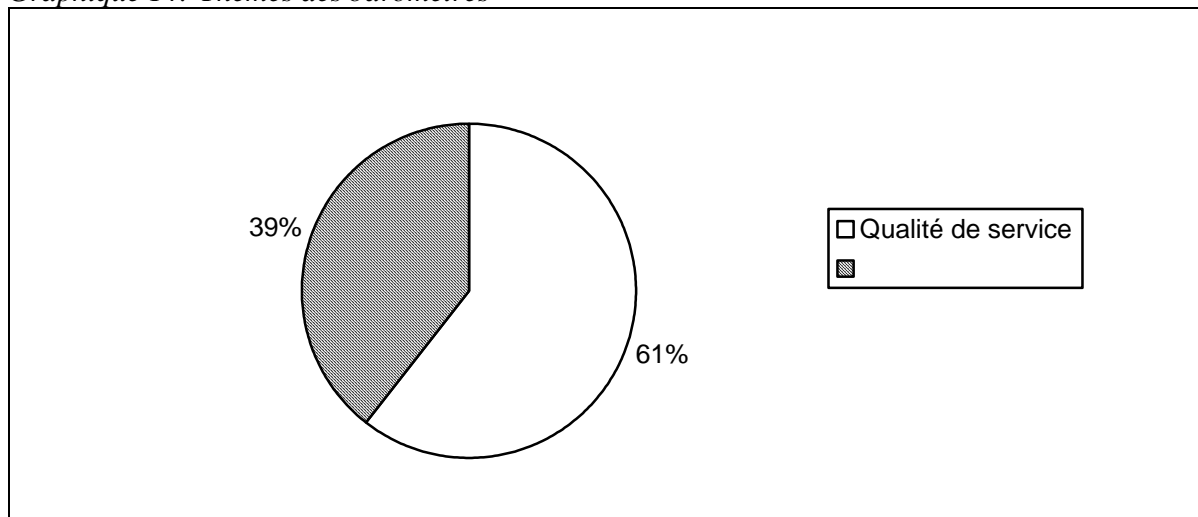
Un croisement de données avec la disponibilité des résultats permet de remarquer que quel que soit le thème, des résultats peuvent être indisponibles. L'analyse est pertinente pour la catégorie des "opinions sur les réformes" où l'on constate que près de 44 pour cent des résultats dans cette catégorie ne sont pas disponibles (ceci est sans doute lié à la sensibilité politique de ce type de résultats).

61 pour cent des baromètres existants et 55 pour cent des sondages ad hoc réalisés portent sur le thème de la qualité de service, et aucun baromètre ne semble porter sur les réformes. Sauf pour cette dernière caractéristique, les résultats sont très proches de la moyenne.

Graphique 13: Thèmes des sondages ad hoc



Graphique 14: Thèmes des baromètres



Dans le cadre de cette analyse préliminaire des thèmes des sondages, deux grands groupes peuvent être distingués. Un premier, majoritaire, est directement lié au fonctionnement des organismes de sécurité sociale, et touche à la question de la qualité de service. Ces sondages ont une plus grande importance dans les organismes des pays à faible revenu et en Afrique, ainsi que parmi les organismes généralistes. Le deuxième groupe, représentant un tiers des réponses, porte sur le niveau de satisfaction à l'égard de la couverture des régimes de sécurité sociale et de son image auprès de la population. Ces sondages sont davantage pratiqués en Europe et dans les organismes des pays à revenus élevés, ainsi qu'auprès des organismes de recherche et de tutelle. Enfin, un troisième groupe, moins important mais d'intérêt, concerne les opinions sur les réformes effectuées ou en projet. Ces sondages sont plus fréquents en Asie-Pacifique et en Afrique, ainsi que dans les organismes des pays à revenus moyens et les institutions de tutelle. Ce résultat indique que les pays qui sont les plus engagés dans les réformes sont aussi ceux qui sont enclins à effectuer des sondages évaluant les effets de ces réformes. Ces derniers sondages sont politiquement beaucoup plus sensibles, puisque les résultats de la moitié d'entre eux ne sont pas disponibles.

6. Typologie des organisations qui ne réalisent pas de sondage

Parmi les 199 organismes qui ont répondu au questionnaire de l'AISS, 74 ont déclaré ne pas avoir fait de sondage au cours de la période 1990-2000 et n'ont pas l'intention d'en mener un prochainement.

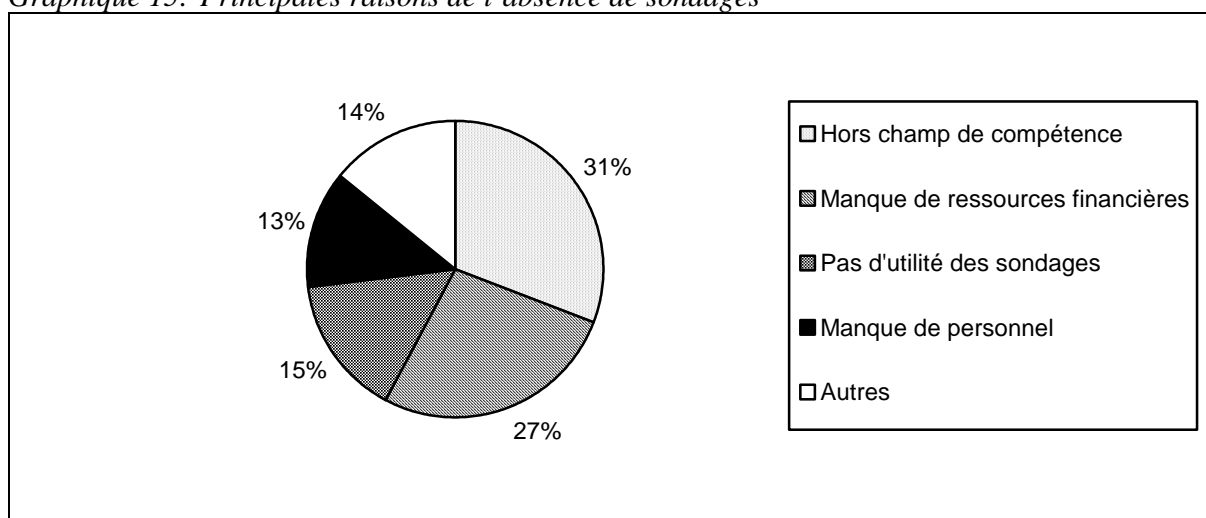
4 organismes ont également indiqué exclusivement des enquêtes qui ne sont pas des sondages d'opinion. Ceci porte donc à 78 le nombre d'organismes ayant répondu qui ne mènent pas de sondage, soit 39 pour cent des répondants.

2/3 sont des membres affiliés, et un tiers des membres associés. Ces derniers sont donc nettement surreprésentés dans ce groupe.

Ces organismes, qui couvrent les différents domaines de la protection sociale, sont majoritairement installés en Europe (46 organismes); 13 sont sur le continent africain, 12 en Asie-Pacifique et 7 aux Amériques. Les pays concernés ont des niveaux de revenu hétérogènes.

Les principales raisons déclarées de cette absence de volonté d'effectuer un sondage sont les suivants: le fait que cette activité ne relève pas, à priori, du champ de compétence du répondant (pour 31 pour cent des organismes), le manque de ressources financières (27 pour cent), des doutes par rapport à l'utilité des sondages (15 pour cent), le manque de personnel (13 pour cent), et d'autres raisons pour 14 pour cent.

Graphique 15: Principales raisons de l'absence de sondages



Parmi les répondants qui ont évoqué le fait que les sondages sont hors du champ de leurs compétences, il s'agit soit d'organismes payeurs, soit d'organismes assujettis à une institution à qui il revient d'effectuer des sondages.

Il faut également noter que le manque de ressources financières n'est pas lié au niveau de revenu du pays puisque cette raison a été évoquée aussi bien par des organismes japonais ou allemands que par des organismes implantés en Chine ou en Slovaquie.

Près de 4 organismes sur 10 ayant répondu ne sont pas impliqués dans des activités de sondage. En ce qui concerne les régions et le niveau de développement, ces organismes ne

se distinguent pas foncièrement de l'ensemble des organismes ayant répondu, si ce n'est que la région des Amériques est plus impliquée que les autres dans les activités de sondages. Par contre, les membres associés – donc ne gérant pas directement un risque – sont plus nombreux à n'être pas impliqués dans des sondages. Parmi les raisons évoquées pour l'absence de sondages, il semblerait que seul 40 pour cent n'effectuent pas de sondage pour des raisons de moyens – financiers et/ou de personnel. Pour près de la moitié, les sondages, soit ne sont pas considérés comme utiles (pour 6 pour cent des répondants), soit ne sont pas du champ de compétence de l'organisme.

7. Synthèse de l'étude

Cette enquête auprès des membres de l'AISS permet une mise en lumière de leur implication dans les sondages d'opinion en matière de sécurité sociale. Elle fournit des informations sur l'intensité de cette implication, sur les caractéristiques des organismes qui sont engagés dans des activités de sondage – ou qui ont l'intention de le faire dans un proche avenir – sur la nature des sondages, ainsi que sur les raisons conduisant les organismes membres à s'impliquer ou non dans de telles activités.

Les résultats principaux de cette étude sont les suivants: En premier lieu, six organismes de l'AISS sur dix, parmi ceux qui ont répondu à l'enquête, ont effectué ces dix dernières années des sondages d'opinion publique ou ont l'intention de le faire très prochainement. Il ressort également de l'étude qu'au moins la moitié des pays qui sont représentés à l'AISS ont effectué de tels sondages.

Cela montre que ces pratiques sont largement répandues malgré la diversité des organismes de sécurité sociale et leur niveau de capacité technique variable. Le sondage est considéré par beaucoup comme un outil indispensable de gestion. Un grand potentiel de développement existe aussi, puisque plus d'un tiers des organismes n'a pas d'expérience en la matière, et que pour près de la moitié d'entre eux, cela serait le résultat d'un manque de moyens.

Par ailleurs, ce n'est pas dans les organismes des pays à revenus élevés que l'on trouve la plus grande proportion de sondages, mais dans les pays à revenus moyens. Les pays à faible revenu sont, par contre, fortement sous-représentés.

Il apparaît qu'une tendance tangible existe vers une intensification de l'utilisation des sondages, en particulier dans les pays peu engagés dans ces activités. En effet, une majorité des organismes qui ont indiqué avoir l'intention de procéder à des sondages dans un avenir proche n'avait pas d'expérience en la matière. De façon liée, 80 pour cent des sondages sur lesquels nous avons reçu des informations ont été effectués ces cinq dernières années, un sur cinq ayant été conduit en l'an 2000.

Si les sondages visant à l'amélioration des services, donc directement liés à la gestion quotidienne des régimes de sécurité sociale, sont les plus fréquents, une proportion non négligeable de ces sondages vise à connaître l'image de la sécurité sociale auprès de la population ainsi que sa confiance dans cette institution. Cela montre la diversité des sondages effectués, ainsi que leurs diverses finalités. Les sondages permettent en effet, autant une amélioration du service rendu qu'une mesure de l'adéquation des régimes de sécurité sociale au regard des attentes de la population.

Enfin, les résultats de cette étude montrent que les sondages d'opinion constituent des outils de management essentiels pour la gouvernance de la sécurité sociale dans toutes les régions du monde. Ils suggèrent aussi, considérant les intentions des organismes des pays en développement, à s'engager davantage dans des activités de sondage, que des opportunités existent pour un transfert d'expertise des institutions actives dans ce domaine vers celles qui désirent l'être davantage dans le futur. Cela sera particulièrement nécessaire pour le développement de nouveaux baromètres. Ces sondages sont essentiels afin de suivre, sur la durée, l'évolution des opinions, mais leur mise en œuvre requiert des compétences particulières. Actuellement, seul un quart des organismes pratiquant des sondages ont une expérience en la matière. Un potentiel de développement important existe donc dans ce domaine.

Questionnaire

Sondages d'opinion sur la sécurité sociale

Sondages d'opinion sur la sécurité sociale

Questionnaire

PARTIE 1. Activités de sondages d'opinion des organisations membres de l'AISS

1. Votre organisation a-t-elle effectué des sondages d'opinion dans le domaine de la sécurité sociale au cours de ces 10 dernières années? (Veuillez cocher la case correspondante)

Oui Non

2. Votre organisation a-t-elle accordé un financement ou participé, au cours de ces 10 dernières années, à l'élaboration de sondages d'opinion sur la sécurité sociale qui ont été effectués à l'époque par une autre agence publique ou privée?

Oui Non

3. Votre organisation envisage-t-elle à l'heure actuelle d'effectuer ou de patronner un sondage d'opinion dans le domaine de la sécurité sociale?

Oui Non Si "oui", veuillez fournir les indications suivantes:

Thème du sondage envisagé:

Date à laquelle vous prévoyez d'organiser le sondage:

Objectif(s) principal(aux) du sondage:

4. Si vous avez répondu par "non" à toutes les questions ci-dessus, veuillez indiquer brièvement les raisons de votre organisation de ne pas effectuer ni patronner des sondages d'opinion. [Veuillez cocher la(les) case(s) correspondante(s)]

Manque de personnel Absence de ressources financières

Utilité non démontrée Autres raisons

Si vous avez coché la case "autres raisons" veuillez expliquer brièvement ces raisons:

Si vous avez répondu par "non" aux questions 1 et 2 ci-dessus, veuillez sauter la partie 2 ci-dessous.

PARTIE 2. Caractéristiques des sondages d'opinion effectués

Si vous avez répondu par "oui" à la question 1 ou 2 ci-dessus, veuillez fournir les informations suivantes sur les caractéristiques des **3 sondages d'opinion dans le domaine de la sécurité sociale les plus récents** auxquels votre organisation a participé au cours de ces **10 dernières années**:

Sondage 1:

Thème du sondage:

Effectué en [année(s)]:

Objectif(s) principal(aux) du sondage:

Les résultats sont-ils disponibles? (Oui/Non):

Commentaires:

Sondage 2:

Thème du sondage:

Effectué en [année(s)]:

Objectif(s) principal(aux) du sondage:

Les résultats sont-ils disponibles? (Oui/Non):

Commentaires:

Sondage 3:

Thème du sondage:

Effectué en [année(s)]:

Objectif(s) principal(aux) du sondage:

Les résultats sont-ils disponibles? (Oui/Non):

Commentaires:

Note: Si votre organisation a participé à d'autres sondages d'opinion au cours de ces 10 dernières années en sus des 3 sondages décrits ci-dessus et que vous les considérez comme importants pour la présente étude, veuillez avoir l'obligeance d'en donner les détails sur une feuille séparée.

PARTIE 3. Sondages d'opinion publics externes

Si vous êtes au courant de sondages d'opinion récents qui n'ont pas été effectués ou financés par votre organisation et qui portaient sur la sécurité sociale, veuillez indiquer dans l'espace ci-dessous prévu à cet effet le nom et l'adresse de l'organisme responsable, le thème et la date du(des) sondage(s) d'opinion, ainsi que toute autre information dont vous disposez ou observation que vous souhaitez formuler. Veuillez utiliser une feuille séparée si nécessaire.

Sondage externe 1:

Nom de l'organisation externe:

Adresse:

Thème du sondage d'opinion:

Date du sondage:

Autres informations/observations:

Sondage externe 2:

Nom de l'organisation externe:

Adresse:

Thème du sondage d'opinion:

Date du sondage:

Autres informations/observations:

Veillez fournir les renseignements suivants afin de permettre le suivi du questionnaire:

Nom de la personne qui a répondu à la questionnaire:

Organisation:

Fonction/Titre:

Adresse:

Numéro de téléphone:

Numéro de télécopie:

Adresse E-mail:

Nous vous remercions de votre très précieuse contribution!