

BAROMETRE **Bva / L'INSTITUT PAUL DELOUVRIER
LE BAROMETRE DES SERVICES PUBLICS**

*«LES SERVICES PUBLICS
VUS PAR LEURS USAGERS»*

Ce sondage est réalisé en collaboration avec  et 

Diffusé sur  le mercredi 13 avril 2005.
dans le « 7/9 » de Stéphane Paoli

Publié dans dans  le mercredi 13 avril 2005.

LEVEE D'EMBARGO LE MERCREDI 13 AVRIL 2005 - 09 HEURES

SOMMAIRE

I - METHODOLOGIE	3
II - SYNTHÈSE	4
Mapping résumant la performance des différents services publics	8
III - RÉSULTATS D'ENSEMBLE	9
III.1 - LES FRANÇAIS ET LES SERVICES PUBLICS	10
Notoriété spontanée des services publics	11
Les attentes prioritaires des Français en matière d'action publique	12
L'opinion des Français sur chacun des principaux services publics	13
Raisons de la mauvaise opinion des Français concernant :	
l'emploi, la lutte contre le chômage	14
l'éducation nationale	15
la santé publique	16
la Sécurité Sociale	17
la police et la gendarmerie	18
la justice	19
la fiscalité et la collecte des impôts	20
L'opinion des Français concernant le rapport qualité/prix des principaux services publics	21
Niveau de satisfaction attendu	22
III.2 - LES USAGERS DES SERVICES PUBLICS	24
A - Agences d'aide au retour à l'emploi	25
B - Education nationale	32
C - Santé publique	41
D - Sécurité sociale	47
E - Police ou gendarmerie	53
F - Justice	60
G - Fiscalité	66
III.3 RÉCAPITULATIF	72
Domaines d'efforts prioritaires pour les Français	73
Comparaison opinion des Français / satisfaction des usagers sur les services publics	73
Comparaison satisfaction générale / satisfaction sur l'enjeu prioritaire	74
Comparaison niveau de satisfaction / niveau de satisfaction attendu	74
Nombre d'usagers	75

I - METHODOLOGIE

Au global 3022 entretiens ont été réalisés par téléphone auprès des Français entre le 17 mars et le 02 avril 2005.

Des échantillons d'usagers ont été constitués pour chacun des services publics considérés par les Français comme les plus importants :

- 340 usagers des agences d'aide au retour à l'emploi
- 665 usagers de l'éducation nationale
- 480 usagers des établissements de santé publique
- 474 usagers des établissements de sécurité sociale
- 636 usagers de la police et de la gendarmerie
- 250 usagers du système judiciaire
- 335 usagers des services fiscaux

La taille conséquente de chacun des échantillons garantit une totale fiabilité des résultats.

Ces échantillons sont représentatifs de la population française en termes de:

- sexe,
- âge,
- profession,
- catégorie d'habitation et région d'habitation.

II - SYNTHÈSE

L'ambition de ce baromètre BVA - Institut Paul Delouvrier, réalisé en partenariat avec France Inter et La Tribune est de mettre en place un indicateur de la performance des services publics à caractère non commercial d'un type nouveau en consultant les citoyens.

Cette édition est la deuxième de notre baromètre semestriel ; la première avait été conduite en juillet 2004 dernier. Le baromètre porte sur la perception de ceux qui sont en contact effectif avec ces services publics : les Français dans leur ensemble, et surtout, les usagers des services concernés.

Le principe de fonctionnement du baromètre est le suivant :

- Premièrement, choisir les services publics les plus intéressants à suivre en retenant ceux que les Français jugent eux-mêmes prioritaires, et à condition bien entendu qu'il soit possible d'identifier rigoureusement des usagers de ces dits services (cette contrainte logique nous a empêché d'investiguer les usagers de l'environnement et du logement).
- Dans un second temps repérer qui et combien sont les usagers de ces services publics.
- Enfin, une batterie à la fois synthétique et systématique d'indicateurs nous permet de prendre en compte la satisfaction de ces usagers en repérant à la fois leur satisfaction globale, leurs motifs d'insatisfaction, leur perception du rapport qualité-prix offert par ce service et surtout leur satisfaction concernant leur principale attente.

Il ressort de l'analyse de cette seconde vague de notre baromètre quelques enseignements majeurs :

1 - L'attachement des Français à leurs services publics s'est fortement accru cette année

Les priorités des Français sont globalement les mêmes qu'en 2004, tandis que leur attachement aux services publics s'est considérablement renforcé.

Parmi les grands domaines d'intervention de l'Etat, l'emploi est la première priorité (49% des citations) des Français mais il est aussi perçu comme le domaine le moins performant (22% de bonnes opinions). Inversement, la santé et la sécurité sociale sont plébiscitées, étant à la fois prioritaires (3ème et 4ème domaines cités) et jugées très positivement (respectivement 70% et 64% de bonnes opinions).

La sécurité continue de baisser en tant que priorité (1ère préoccupation en 2002, elle n'est plus que la 5ème aujourd'hui et a perdu 12 points en 9 mois), sans doute car l'action de l'Etat est jugée très satisfaisante (77%) en la matière. A l'inverse, l'Education devient une préoccupation majeure et bénéficie d'une image plus mitigée (50% de bonnes opinions en progrès de " seulement " 3 points par rapport à juin 2004 alors que tous les autres services publics ont progressé de 12 points en moyenne).

Plus globalement, l'image de l'ensemble des services publics a très fortement progressé en moins d'un an (12 points) dans un contexte de forte impopularité du gouvernement¹ et d'inquiétudes sur l'avenir de ces services suscitées à la fois par les réformes en cours et par les polémiques liées à la campagne du référendum (principe de libre concurrence, directive Bolkestein, etc.).

Cette forte progression de l'image de ces services publics s'explique vraisemblablement plus par une crainte de les voir " sacrifiés " par le gouvernement, plutôt que par un réel sentiment d'amélioration de leur performance (celle-ci évolue en effet très peu auprès des usagers effectifs) :

- D'une part les premiers services publics auxquels pensent spontanément les Français sont avant tout des services en pleine mutation : des entreprises publiques en voie de privatisation (EDF) ou se réformant fortement (La Poste, la SNCF) ainsi que les deux services de l'Etat central (hôpitaux et écoles) dont les réformes provoquent en ce moment même manifestations et grèves.
- D'autre part, lorsque l'on demande aux Français les raisons de leur mécontentement sur un service, ils mettent davantage en avant l'action du gouvernement sur ce service plutôt qu'ils ne fustigent sa performance intrinsèque.

¹31% des Français ont une bonne opinion de Jean-Pierre Raffarin, contre 62% une mauvaise selon le dernier baromètre BVA - L'Express réalisé du 07 au 09 mars 2005.

Ainsi, en ce qui concerne la sécurité sociale, les critiques portant sur la réforme de l'assurance maladie sont presque aussi nombreuses (29%) que celles portant sur la mauvaise gestion de la sécurité sociale (31%).

2 - Les usagers ont une opinion très contrastée de leurs services publics

Si les usagers des principaux services publics retenus dans l'enquête sont tous majoritairement satisfaits, il existe de très fortes disparités entre services publics.

Les usagers des 7 services publics investigués sont toujours très majoritairement satisfaits : le niveau moyen de satisfaction dépasse les 70% et se situe ainsi 15 points au dessus de la cote d'image (pourtant en net progrès) observée auprès des Français dans leur ensemble.

Naturellement, ce niveau moyen masque de fortes disparités entre, d'une part, la santé et la sécurité sociale, tous deux jugés très positivement (85% de satisfaits) et, d'autre part, l'emploi et la justice au bilan nettement plus mitigé (51% de satisfaits).

Mais la satisfaction globale n'est pas tout. L'un des objectifs de notre étude étant de comparer la performance relative de chacun de ces services - tout au moins au regard de la perception qu'en ont leurs usagers - nous avons intégré d'autres indicateurs afin de proposer un bilan typologique complet :

- Nous avons tout d'abord mis au point un indicateur original pour situer la performance des services par rapport à un seuil de référence de satisfaction attendu (que les usagers et les Français nous ont eux-mêmes communiqués);
- Pour chacun des services, les usagers ont ensuite été invités à définir leur attente prioritaire et à indiquer le niveau de leur satisfaction à propos de celle-ci ;
- Enfin, pour évaluer l'adéquation des moyens mis en œuvre au niveau de cette satisfaction, nous avons mesuré l'opinion des interviewés sur le rapport qualité-prix.

Passés au prisme de ce faisceau d'indicateurs, nous avons pu classer les 7 services publics au regard de leur performance perçue par les usagers.

II en ressort 3 groupes de services publics² :

a. Les domaines satisfaisants : La santé et la sécurité sociale.

Les usagers de ces deux services publics sont à la fois très nombreux à se déclarer globalement satisfaits (85% pour chacun de ces services), et satisfaits sur leur attente prioritaire (respectivement 85% et 66%).

Les usagers se montrent ainsi encore plus satisfaits que les Français en général (85% et 85%, vs 70% et 64%) à l'égard de ces deux services publics jugés par ailleurs éminemment importants (3ème et 4ème priorités de l'action de l'Etat).

Ces deux services ont connu en outre une évolution positive depuis ces 9 derniers mois, alors même qu'ils recueillaient déjà une forte satisfaction en 2004 : la proportion des usagers globalement satisfaits de la sécurité sociale a progressé de 4 points (de 81% à 85%), celle des usagers satisfaits sur leur attente prioritaire en ce qui concerne la santé à progressé de 5 points (de 80% à 85%).

Enfin et surtout, ces deux services se situent très nettement au-dessus de leur niveau de " performance attendue " : la satisfaction globale de la santé se situe 10 points au dessus de ce niveau (85% vs 75%), celle de la sécurité sociale 13 points au dessus (85% vs 72%).

Pour compléter ce bilan, il ressort de l'analyse des attentes prioritaires que les usagers de ces deux services sont relativement indifférents aux coûts (dernière des attentes pour les deux services).

²Cette caractérisation en trois groupes est assez bien résumée par le graphique p.8. Attention, cette représentation graphique n'est pas une typologie au sens statistique, mais un mapping sur deux indicateurs majeurs : la satisfaction sur l'attente principale (comparée à la moyenne) et la satisfaction globale (comparée au niveau " attendu ").

b. Les domaines à améliorer :

La fiscalité, l'éducation, la police

Ce groupe médian est en réalité assez polymorphe : il comporte à la fois des services publics souvent très bien notés par leurs usagers mais pâtissant de défaillances sur au moins l'un des indicateurs pris en compte (c'est le cas de l'éducation, et surtout de la fiscalité), ainsi qu'un service public (la police et la gendarmerie) qui obtient un score moyen sur tous les indicateurs retenus.

Le cas de la police et de la gendarmerie est ainsi assez simple : les bons niveaux de satisfaction observés (69% au global, 57% sur l'enjeu prioritaire) se situent tous dans la moyenne de ceux observés pour l'ensemble des 7 services publics. Les écarts de niveau entre le niveau de " performance attendue " et le niveau de satisfaction observé sont eux aussi conformes à l'écart moyen observé pour l'ensemble des 7 services publics. Notons tout de même que si la proportion d'usagers mécontents reste minoritaire (29%), la première raison - et de loin, pour 49% des interviewés - de leur mécontentement concerne directement le mauvais comportement des policiers (abus de pouvoir et agressivité avec les citoyens honnêtes, laxisme avec les coupables).

Le bilan pour l'éducation et la fiscalité est plus complexe : tous deux très " bien notés " souffrent d'un déficit sur un seul des indicateurs de performance retenus.

- Pour l'éducation, il s'agit de la satisfaction sur l'enjeu prioritaire (seulement 49%) - en particulier, le retour à des valeurs " classiques " (communiquer un savoir (26%) et inculquer une discipline (18%)), chers à la réforme Fillon ainsi qu'au rapport Thélot. Cet aspect est ainsi jugé encore plus indispensable (44% contre 33%) que l'objectif pragmatique de bien orienter les élèves (24%) et de favoriser leur insertion professionnelle (9%).
- Pour la fiscalité, dont les niveaux de satisfaction sont en tous points comparables à ceux du groupe des " satisfaisants ", le seul point faible est très net (16 points de moins que le niveau de satisfaction globale) et s'observe sur la perception du rapport qualité-prix (c'est le seul service public nettement moins bien jugé de

ce point de vue qu'au niveau de la satisfaction globale).

c. Les domaines préoccupants :

L'emploi et la justice

Avec seulement un usager sur deux de satisfait et surtout, des écarts de 20 points entre ce niveau de satisfaction observé et le niveau attendu (seuil de référence de satisfaction indiqué par les Français eux-mêmes), ces deux services publics sont très sévèrement jugés par leurs usagers.

Plus qualitativement, ces mauvais résultats s'expliquent par le fait que les usagers considèrent que ces deux services ne parviennent finalement pas à remplir leur mission fondamentale :

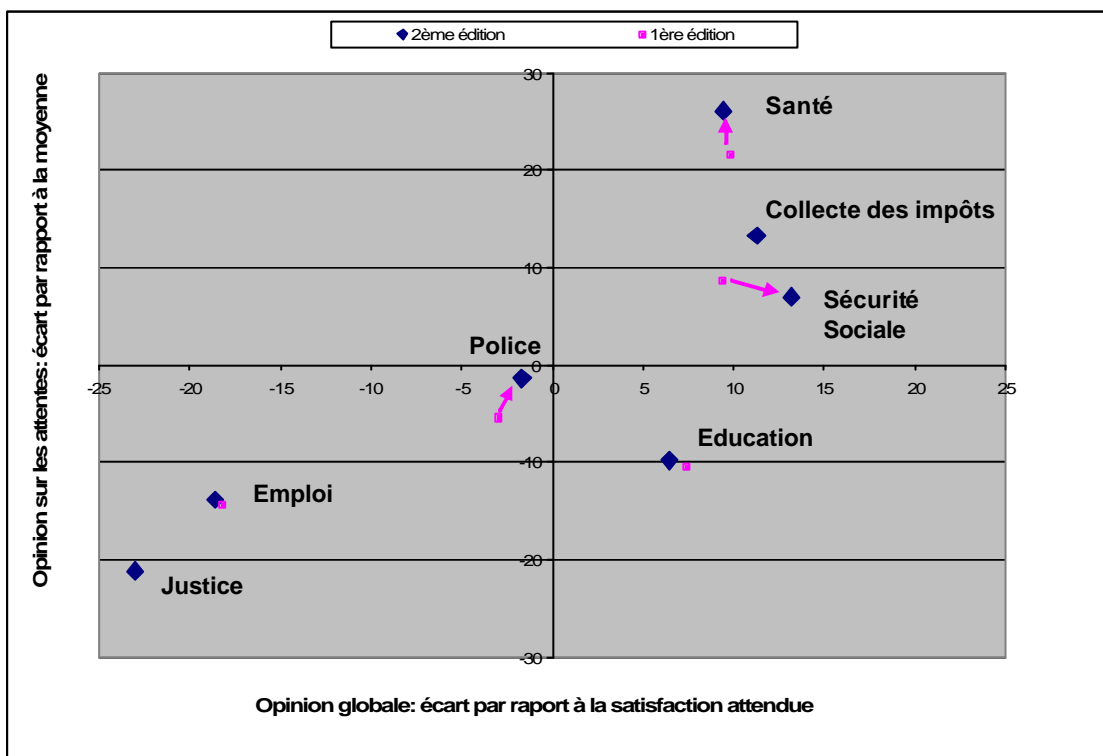
- La justice est ainsi " très mal notée " (seulement 38% d'usagers satisfaits) sur les deux attentes prioritaires qui sont " sa capacité à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs " (la priorité de 29% des usagers) de même que sur " son respect des suspects et de la présomption d'innocence " (la priorité de 20% des usagers).
Par ailleurs, au-delà de la critique " classique " et attendue sur la lenteur de la justice (40% lui font ce reproche), les usagers mécontents lui reprochent aussi sa partialité et son manque de neutralité (44%).
- Réciproquement, en ce qui concerne l'emploi, une majorité absolue d'usagers (54%) se déclare insatisfaite au niveau de son attente prioritaire.
Les usagers des agences d'aide à l'emploi leur reprochent principalement et de plus en plus (+7 points par rapport à l'an dernier) de ne pas proposer suffisamment d'offres bien adaptées au profil des chômeurs, .
Les usagers mécontents évoquent d'ailleurs spontanément une inefficacité technique de ces services et de leurs agents (57%) et ne revendiquent pas de moyens supplémentaires pour ce service public (contrairement aux usagers de l'éducation nationale par exemple).

Gaël SLIMAN

Directeur adjoint de BVA OPINION

MAPPING RÉSUMANT LA PERFORMANCE DES DIFFÉRENTS SERVICES PUBLICS

SATISFACTION SUR L'ATTENTE PRINCIPALE COMPARÉE À LA MOYENNE ET
SATISFACTION GLOBALE COMPARÉE AU NIVEAU " ATTENDU "



III - RÉSULTATS D'ENSEMBLE

III.1 - Les Français et les services publics

NOTORIÉTÉ SPONTANÉE DES SERVICES PUBLICS

R1. Si l'on vous parle de services publics, quels sont tous ceux qui vous viennent à l'esprit spontanément ?

	ENSEMBLE
	Base : 1007
	%
<i>S/T Entreprises publiques</i>	71
La Poste	54
SNCF	31
EDF	30
France Telecom	18
RATP	8
Air France	2
GDF (Gaz de France)	1
<i>S/T Etat Central</i>	62
Les services des impôts, Trésor Public /domaine de la fiscalité et des impôts	27
Ecoles, collèges, lycées /domaine de l'éducation nationale	22
Hôpitaux, centres de santé /domaine de la santé publique	21
La police et la gendarmerie	16
La sécurité sociale	13
Préfecture	7
Les Caisses d'Allocations Familiales (CAF)	6
L'Agence Nationale pour l'Emploi (ANPE), APEC, ASSEDIC /domaine de l'emploi	3
L'armée / domaine de la défense national	3
Domaine de la justice	2
La télévision publique / les chaînes publiques / France Télévision	1
Les Ministères : santé, agriculture, jeunesse et sport	1
<i>S/T Collectivités territoriales</i>	39
Mairie	23
Les transports publics	10
Services de gestion de l'eau	6
La DDE (Direction départementale de l'équipement)	4
Services de la gestion des déchets	3
Hôtel du département, de la région	3
Conseil régional et/ ou général	1
Bibliothèques, médiathèques/ domaine culturel	1
Les collectivités locales	1
HLM, OPAC / domaine du logement	1
<i>S/T Autres</i>	5
Les banques (Caisse d'épargne, Crédit Agricole) / La Banque de France	2
Les pompiers / les sapeurs-pompiers	2
Les commerces / les grands magasins / les grandes surfaces	1
Les services de l'autoroute / les autoroutes (s.p.)	1
Autres	2
(nsp)	9

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

LES ATTENTES PRIORITAIRES DES FRANÇAIS EN MATIÈRE D'ACTION PUBLIQUE

R2. Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?

	ENSEMBLE		<i>Rappel juil. 04</i>
	Bases :	1007	1004
	%	%	%
L'emploi, la lutte contre le chômage	49	49	59
L'éducation nationale	42	42	36
La santé publique	37	37	
La sécurité sociale	25	25	
<i>La sécurité sociale et la santé publique</i>			51
<i>La sécurité publique à travers l'action de</i> La police et la gendarmerie	20	20	32
La justice	19	19	21
<i>La protection de</i> L'environnement	19	19	28
<i>L'amélioration du/</i> Le logement et du cadre de vie	18	18	13
La fiscalité et la collecte / gestion des impôts	11	11	19
Les transports publics	11	11	5
<i>La promotion de</i> La culture et la qualité de l'information de service public	6	6	6
La défense nationale et la capacité militaire de la France	6	6	6
La décentralisation et la promotion des collectivités locales	4	4	5
(nsp)	1	1	1

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Le texte en italique correspond aux libellés de juillet 2004

L'OPINION DES FRANÇAIS SUR CHACUN DES PRINCIPAUX SERVICES PUBLICS

R3. Dites-moi à présent pour chacun des domaines suivants, et de manière très globale, si vous avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat

	Une très bonne opinion	Une opinion plutôt bonne	S/T BONNE OPI- NION	Une opinion plutôt mauvaise	Une très mauvaise opinion	S/T UNE MAUV AISE OPI- NION	(nsp)	Total
Base :	1006							
	%	%	%	%	%	%	%	%
La police et la gendarmerie	11	66	77	14	4	18	5	100
<i>Rappel juil. 2004(1)</i>	7	58	65	26	7	33	2	100
La santé publique	9	61	70	21	7	28	2	100
La sécurité sociale	10	54	64	25	7	32	4	100
<i>La sécurité sociale et la santé publique(2)</i>	4	38	42	43	15	58	+	100
La justice	4	50	54	30	9	39	7	100
<i>Rappel juil. 2004</i>	2	37	39	45	14	59	2	100
L'éducation nationale	3	47	50	35	9	44	6	100
<i>Rappel juil. 2004</i>	4	43	47	41	10	51	2	100
La fiscalité et la collecte des impôts	4	45	49	33	11	44	7	100
<i>Rappel juil. 2004(3)</i>	2	27	29	49	19	68	3	100
L'emploi, la lutte contre le chômage	1	21	22	54	19	73	5	100
<i>Rappel juil. 2004</i>	1	17	18	60	21	81	1	100

(1) En 2004, le libellé était : "La sécurité publique à travers l'action de la police et de la gendarmerie"

(2) En 2004, l'item était regroupé

(3) En 2004, le libellé était : "La fiscalité et la gestion des impôts"

RAISONS DE LA MAUVAISE OPINION DES FRANÇAIS CONCERNANT L'EMPLOI, LA LUTTE CONTRE LE CHÔMAGE

R4. Pourquoi en avez-vous une mauvaise opinion ? (Question ouverte - Réponses spontanées)

Base : Ceux ayant une mauvaise opinion de l'emploi, la lutte contre le chômage

	ENSEMBLE
	Base : 740
	%
<i>ST Insatisfaction face au phénomène du chômage (sp)</i>	44
Il y a trop de chômage / de chômeurs/ taux de chômage en augmentation	36
Il y a trop de chômage/ difficultés à trouver un emploi pour les jeunes	6
Il y a trop de chômage/ difficultés à trouver un emploi pour les diplômés	3
Il y a trop de chômage/ difficultés à trouver un emploi pour les seniors	2
La durée de chômage est trop longue	1
<i>ST Insatisfaction face au désengagement de l'Etat</i>	20
Il y a un laisser faire face aux délocalisations	8
L'Etat ne fait rien / se désengage (sp)/ ne met pas en place des actions d'envergure	6
Pas d'intervention de l'Etat face au patronat, aux grandes entreprises	4
Pas de mesures contre les fermetures d'entreprises	3
Les politiques ont fait des promesses non tenues	2
<i>ST Critiques des politiques en faveur de l'emploi</i>	20
Pas de véritable politique contre le chômage, pas assez d'actions (sp)	15
Contre les 35 heures / inefficacité, échec des 35 heures	3
Pas assez d'aides aux entreprises pour embaucher (baisse des charges, etc.)	3
<i>ST Remise en cause du système de solidarité actuel</i>	10
Trop d'aides à ceux qui ne travaillent pas/ "assistanat"	8
Les aides sociales sont plus élevées que le SMIC, temps partiel	1
Il faut contraindre les chômeurs à accepter les emplois qu'on leur propose	1
<i>ST Critiques de l'inefficacité des services d'aide à la recherche d'emploi</i>	9
Ces services / l'ANPE ne servent à rien, sont inefficaces	8
Difficulté à mettre en adéquation l'offre et la demande d'emplois	1
<i>ST Expérience personnelle du chômage</i>	3
J'ai été ou suis soi-même au chômage	2
J'ai une/ des personnes de mon entourage au chômage	1
<i>ST Insatisfaction face aux aides actuelles</i>	2
Pas assez d'aides aux chômeurs, aux demandeurs d'emplois	2
Baisse de l'indemnisation du chômage / réduction de la durée d'indemnisation	+
Autres	4
(nsp)	8

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

RAISONS DE LA MAUVAISE OPINION DES FRANÇAIS CONCERNANT L'ÉDUCATION NATIONALE

Base : Ceux ayant une mauvaise opinion de l'éducation nationale

	ENSEMBLE
	Base : 449
	%
<i>ST Sentiment d'un manque de moyens de l'éducation nationale</i>	40
Manque de professeurs/ de remplaçants	15
Trop d'élèves dans les classes	10
Manque de moyens (sp)	9
Fermeture de classes / d'écoles	6
Suppression de postes	6
Manque de dispositifs pour les élèves en difficultés	5
Développement d'une éducation à deux vitesses (sp)	3
Manque de reconnaissance du corps enseignant	3
Budget de l'éducation mal réparti/ budget trop faible	1
<i>ST Critiques à l'encontre des professeurs</i>	21
Trop de grèves	8
Manque d'investissement de la part des professeurs	7
Manque de pédagogie	5
Absentéisme des professeurs	2
<i>ST Critiques des réformes mises en oeuvre</i>	17
La réforme du BAC est mauvaise	13
Réformes des programmes trop fréquentes	5
<i>ST Inadaptation du système pour l'insertion professionnelle des jeunes</i>	5
Manque de débouchés pour les diplômés	3
Mauvaise orientation pour les élèves	3
<i>ST Critique de l'enseignement fourni</i>	3
Trop d'élèves ne savent pas lire	3
Il faut modifier le système éducatif/ Mettre en place une nouvelle organisation	9
Manque de respect des élèves envers les professeurs	6
Autres	7
(nsp)	7

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

RAISONS DE LA MAUVAISE OPINION DES FRANÇAIS CONCERNANT LA SANTÉ PUBLIQUE

Base : Ceux ayant une mauvaise opinion de la santé publique

	ENSEMBLE
	Base : 284
	%
<i>ST Sentiment d'un manque de moyens du système hospitalier</i>	42
Le personnel est insuffisant (infirmières, aide-soignantes, etc.)	26
Le manque de moyens/ d'investissements (recherche...)	10
Le manque de considération pour les métiers de la santé	4
La réduction du nombre de postes dans le milieu hospitalier	4
Le manque de lits dans les hôpitaux	4
Le manque de médecins et de spécialistes (chirurgiens, etc.)	3
<i>ST Critiques quant à la performances des services hospitaliers</i>	23
La mauvaise gestion des budgets des hôpitaux	9
Inefficacité/ mauvaise qualité des soins	5
Le manque d'humanité envers les patients	4
L'attente aux urgences	3
L'absence de préoccupation pour les personnes âgées	3
<i>ST Critiques à l'encontre de la réforme de l'assurance maladie</i>	17
C'est une mauvaise réforme (sp)	7
La suppression ou diminution du remboursement de certains médicaments	5
L'obligation d'avoir un médecin traitant	5
L'instauration d'une franchise de 1 euro par consultation	2
<i>ST Sentiment d'une inégalité d'accès aux soins</i>	16
L'augmentation du coût des soins hospitaliers pour les usagers	6
Le développement des inégalités d'accès aux soins (sp)	5
Le développement d'une médecine à deux vitesses (sp)	4
L'éloignement des lieux de soins / insuffisance de médecins en milieu rural	2
Autres	10
(nsp)	13

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

RAISONS DE LA MAUVAISE OPINION DES FRANÇAIS CONCERNANT LA SÉCURITÉ SOCIALE

Base : Ceux ayant une mauvaise opinion de la Sécurité Sociale

	ENSEMBLE
	Base : 322
	%
<i>ST Critiques vis-à-vis de la gestion de la Sécu</i>	31
La mauvaise gestion, trop de gâchis, de gaspillage	20
Le déficit trop important, permanent	16
<i>ST Les critiques à l'encontre de la réforme de l'assurance maladie</i>	29
La suppression ou diminution du remboursement de certains médicaments	14
C'est une mauvaise réforme (sp)	10
L'instauration d'une franchise de 1 euro par consultation	5
L'obligation d'avoir un médecin traitant	4
<i>ST Le sentiment de dégradation de la couverture sociale</i>	17
L'augmentation des cotisations (tandis que les remboursements diminuent)	9
Le développement des inégalités (sp)	8
Le développement d'une sécurité sociale à deux vitesses (sp)	2
<i>ST Critiques des abus, du manque de contrôle des abus</i>	14
Le trop grand nombre de profiteurs, d'abus de la part des assurés	11
Le manque de contrôle des arrêts maladies	2
Le dépassement d'honoraires trop importants de la part des médecins	2
<i>ST L'insatisfaction quant à la performance des services de la Sécu</i>	10
La lenteur de la prise en compte des demandes	5
Les problèmes pour joindre le personnel	3
Il y a trop de papiers à remplir	3
La perte de dossiers ou d'éléments de dossiers	2
<i>ST L'insatisfaction quant aux remboursements</i>	6
L'optique est mal remboursée	3
Les soins dentaires soins mal remboursés	3
La lenteur des remboursements	2
<i>ST La remise en cause du principe même de la Sécu</i>	7
Système de sécurité sociale non adapté (sp)	5
Ceux qui travaillent paient pour les autres	2
Autres	4
(nsp)	6

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

RAISONS DE LA MAUVAISE OPINION DES FRANÇAIS CONCERNANT LA POLICE ET LA GENDARMERIE

Base : Ceux ayant une mauvaise opinion de la police et la gendarmerie

	ENSEMBLE
	Base : 184
	%
<i>ST Critique de la politique de sécurité</i>	39
Trop de répression routière (amendes, radars)	17
Il y a trop de répression (sp)	14
La répression est injuste (plus sévères avec les petits délinquants)	11
<i>ST Critiques du comportement et de la compétence des policiers</i>	27
Ils abusent de leur pouvoir	13
Ils ne sont pas bien formés	7
Ils ont un comportement agressif	7
Ils manquent d'amabilité	3
<i>ST Insatisfaction quant à l'efficacité des services de police et de gendarmerie</i>	21
Ils ne sont pas là quand il faut	14
Ils mettent du temps à arriver	7
Ils ne sont pas assez nombreux dans les quartiers difficiles	3
<i>ST Sentiment d'un manque de moyens</i>	14
Manque d'effectifs au sein de la police ou de la gendarmerie	6
Manque de moyens (sp)	4
Manque d'efficacité/ de résultats (sp)	4
<i>ST Sentiment d'une disproportion des moyens</i>	4
Il y a trop de policiers dans la rue	3
Trop de moyens (sp)	2
Autres	5
(nsp)	12

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

RAISONS DE LA MAUVAISE OPINION DES FRANÇAIS CONCERNANT LA JUSTICE

Base : Ceux ayant une mauvaise opinion de la justice

	ENSEMBLE
	Base : 391
	%
<i>ST Insatisfaction quant au manque d'efficacité des services de la justice</i>	48
Manque de confiance dans les décisions de justice/ justice trop arbitraire	25
La justice est trop lente	20
Manque de moyens (sp)	6
Il y a des erreurs judiciaires	6
Trop de récidivistes/ Nécessité de mesures contre la récidive	+
<i>ST Sentiment d'une justice à deux vitesses</i>	29
Il y a une justice à deux vitesses (sp)	23
Les riches et les puissants échappent à la justice	8
Les hommes politiques échappent à la justice / Les "affaires" ne sont pas sanctionnées	4
<i>ST Insatisfaction face à une justice trop clémente</i>	18
La justice est laxiste	7
Délinquants relâchés trop vite/ réductions de peine non justifiées	7
Les peines et les sanctions sont trop légères	6
Manque de considération pour les victimes	3
Autres	4
(nsp)	16

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

RAISONS DE LA MAUVAISE OPINION DES FRANÇAIS CONCERNANT LA FISCALITÉ ET LA COLLECTE DES IMPÔTS

Base : Ceux ayant une mauvaise opinion de la fiscalité et la collecte des impôts

	ENSEMBLE
Base :	439
	%
<i>ST Insatisfaction quant au taux d'imposition</i>	50
On paie trop d'impôts / fiscalité élevée	42
On paie trop d'impôts et de taxes différents : TVA, taxe d'habitation	6
Augmentation des impôts	5
<i>ST Insatisfaction quant à la répartition de la charge fiscale</i>	18
Trop d'impôts sur les classes moyennes et pauvres (par rapport aux riches)	16
Ce sont toujours les mêmes qui paient (sp)	2
<i>ST Insatisfaction quant aux services fiscaux</i>	9
Procédures complexes , "paperasse"	5
Il y trop de fraudes fiscales	2
Manque d'efficacité/ ne répondent pas aux questions	2
Trop de personnel/ de fonctionnaires au Ministère des finances	1
<i>ST Autres</i>	11
Manque de transparence sur l'utilisation ultérieure des impôts	8
Il faudrait un prélèvement à la source	3
Autres	6
(nsp)	14

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

L'OPINION DES FRANÇAIS CONCERNANT LE RAPPORT QUALITÉ/PRIX DES PRINCIPAUX SERVICES PUBLICS

R5. Et en ce qui concerne spécifiquement le rapport qualité - prix pour le contribuable, pour chacun de ces mêmes domaines dites-moi si vous avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Etat.

	Une très bonne opinion	Une opinion plutôt bonne	<i>S/T</i> <i>BONNE</i> <i>OPI-</i> <i>NION</i>	Une opinion plutôt mau- vaise	Une très mau- vaise opinion	<i>S/T</i> <i>UNE</i> <i>MAUV</i> <i>AISE</i> <i>OPI-</i> <i>NION</i>	(nsp)	Total
Base :	1006							
	%	%	%	%	%	%	%	%
La police et la gendarmerie	8	67	75	14	4	18	7	100
La santé publique	7	61	68	22	6	28	4	100
La sécurité sociale	7	55	62	26	6	32	6	100
La justice	4	51	55	29	6	35	10	100
L'éducation nationale	4	50	54	31	8	39	7	100
La fiscalité et la collecte des impôts	3	42	45	38	10	48	7	100
L'emploi, la lutte contre le chômage	1	26	27	51	15	66	7	100

NIVEAU DE SATISFACTION ATTENDU

NIVEAU DE SATISFACTION ATTENDU AU GLOBAL

R58. De manière générale, à partir de quel pourcentage d'usagers satisfaits peut-on, selon vous, considérer qu'un service public est performant ?

	ENSEMBLE
	Base : 1066
	%
Moins de 10%	+
10 à 19 %	+
20 à 29%	1
30 à 39%	2
40 à 49%	4
50 à 59%	15
60 à 69%	18
70 à 79%	28
80 à 89%	20
90 à 99%	5
100%	3
(nsp)	4
	100
Moyenne globale	67

NIVEAU DE SATISFACTION ATTENDU PAR SERVICE

R58. De manière générale, à partir de quel pourcentage d'usagers satisfaits peut-on, selon vous, considérer qu'un service public est performant ?

	Sécurité sociale	Santé publique	Education nationale	Police et gendarmerie	Emploi	Justice	Fiscalité
Bases : 1006							
	%	%	%	%	%	%	%
Moins de 10%	1	+	+	+	1	+	1
10 à 19 %	1	+	+	1	1	+	1
20 à 29%	+	1	1	1	2	1	2
30 à 39%	2	1	2	1	3	3	3
40 à 49%	2	2	4	3	4	4	5
50 à 59%	12	9	11	11	13	12	14
60 à 69%	14	11	13	13	11	14	17
70 à 79%	20	18	18	20	18	17	19
80 à 89%	24	27	24	25	18	21	18
90 à 99%	12	16	14	14	14	13	9
100%	8	11	8	7	10	10	6
(nsp)	4	4	5	4	5	5	5
	100	100	100	100	100	100	100
Moyenne globale :	72	75	72	72	69	71	67

III.2 - Les usagers des services publics

A - AGENCES D'AIDE AU RETOUR À L'EMPLOI

PROPORTION D'USAGERS

R40. Vous personnellement ou votre CONJOINT, avez-vous eu au cours de ces dernières années ou de ces derniers mois, un contact avec une agence d'aide à la recherche d'emploi telle que l'ANPE, les ASSEDICS, ou l'AFPA que ce soit par téléphone, par courrier, par internet ou en vous déplaçant ?

	ENSEMBLE		<i>Rappel</i>
	Bases :	2013	<i>Jul. 2004</i>
		%	%
Non, aucun		76	71
Oui, depuis ces 12 derniers mois		14	16
Oui, depuis plus d'un an mais moins de deux ans		3	4
	<i>S/T Usagers</i>	17	20
Oui, il y a plus de deux ans		7	9
	<i>S/T OUI</i>	24	29
(nsp)		+	+
Total		100	100

SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

R41. Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de l'agence d'aide à la recherche d'emploi avec laquelle vous avez été en contact ?

Base : Usagers d'une agence d'aide au retour à l'emploi depuis moins de 2 ans

	ENSEMBLE	<i>Rappel</i>
Bases :	340	785
	%	%
Très satisfait	14	9
Plutôt satisfait	37	42
<i>S/T SATISFAIT</i>	51	51
Plutôt mécontent	34	30
Très mécontent	15	16
<i>S/T MECONTENT</i>	49	46
(nsp)	+	3
Total	100	100

RAISONS DU MÉCONTENTEMENT

R42. Pourquoi en avez-vous été mécontent ? (Question ouverte - Réponses spontanées)

	ENSEMBLE
	Base : 166
	%
<i>ST Insatisfaction quant à l'efficacité des agences (sp)</i>	57
Ils ne nous aident pas / Service inutile / inefficace	47
Pas assez compétents / pas assez professionnels	18
<i>ST Insatisfaction quant à la personnalisation du service</i>	48
Difficultés à nous orienter / On nous conseille mal	18
Accueil peu personnalisé / pas assez d'écoute	17
Pas de suivi des actions menées	14
Ne s'adaptent pas aux personnes ayant un parcours atypique	7
<i>ST Insatisfaction quant aux offres fournies</i>	19
Pas assez d'offres / On ne nous propose pas beaucoup de travail	16
Offres non mises à jour	5
<i>ST Rigidité administrative</i>	11
On doit répondre à certaines obligations : par exemple, obligation de présence	7
Démarches administratives complexes / beaucoup de documents demandés	4
(nsp)	1

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

L'OPINION DES USAGERS CONCERNANT LE RAPPORT QUALITÉ-PRIX DE CE SERVICE PUBLIC

R43. Et en ce qui concerne spécifiquement le rapport qualité - prix pour le contribuable, dites-moi si vous avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi.

	ENSEMBLE
	Base : 340
	%
Une très bonne opinion	6
Une opinion plutôt bonne	46
<i>S/T UNE BONNE OPINION</i>	<i>52</i>
Une opinion plutôt mauvaise	33
Une très mauvaise opinion	11
<i>S/T UNE MAUVAISE OPINION</i>	<i>44</i>
(nsp)	4
Total	100

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

R44. Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ?

Base : Usagers d'une agence d'aide au retour à l'emploi depuis moins de 2 ans

	ENSEMBLE
	Bases : 340
	%
Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	28
L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation	20
La qualité de l'information fournie notamment sur les offres d'emploi et la formation	19
La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations	10
Les horaires d'ouverture et l'accueil qui vous est réservé	8
Le montant des allocations chômage versées	7
La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage	5
(nsp)	3
Total	100

- Suite -

	<i>Rappel</i> <i>Juil. 2004</i>
Bases :	785
	%
Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	22
La qualité générale de l'accueil c'est à dire, la disponibilité et l'amabilité des agents, le fait qu'ils vous orientent correctement, les horaires d'ouverture de l'agence	18
L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation ou de vos entretiens d'évaluation	18
La qualité de l'information fournie sur les offres d'emploi, les postes existants, la formation; et les démarches administratives à suivre	15
Le maintien ou même la progression du montant des allocations chômage versées	8
La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage	7
La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations (nsp)	6
Total	100

SATISFACTION CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

R45. Vous m'avez dit que (*) était l'aspect le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi.

En ce qui concerne spécifiquement cet aspect, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de ces agences d'aide à la recherche d'emploi ? estimez-vous qu'elle est ...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

Base : Usagers ayant cité un enjeu important de l'agence d'aide au retour à l'emploi

	ENSEMBLE	<i>Rappel</i>
Bases :	328	738
	%	%
Très satisfaisante	6	6
Assez satisfaisante	39	38
<i>S/T SATISFAISANTE</i>	45	44
Peu satisfaisante	38	38
Pas satisfaisante du tout	16	17
<i>S/T INSATISFAISANTE</i>	54	55
(nsp)	1	1
Total	100	100

B - EDUCATION NATIONALE

PROPORTION D'USAGERS

Question posée aux parents : R16. Vous personnellement, avez-vous l'un de vos enfants actuellement scolarisé dans une école publique, que ce soit une école primaire, un collège, un lycée ou un établissement du supérieur, (c'est-à-dire une université, une classe préparatoire ou une grande école publique. Inclure BTS, IUT, IUP, IEP, Ecoles d'ingénieurs, de journalisme, etc.) ?

Question posée aux enfants : R22. Vous personnellement, êtes-vous actuellement scolarisé dans une école publique, que ce soit un collège, un lycée ou un établissement du supérieur, c'est-à-dire une université une classe préparatoire ou une grande école publique (inclure BTS, IUT, IUP, IEP, Ecoles d'ingénieurs, de journalisme, etc.) ?

	ENSEMBLE *	Adultes de 25 à 60 ans	Enfants de 15 à 25 ans
Bases :	1514	1211	318
	%	%	%
Oui, en primaire	18	23	-
Oui, au collège	12	14	5
Oui, au lycée	14	10	27
Oui, dans une Université / Etablissement supérieur	10	6	25
S/T OUI, DANS LE PUBLIC	44	40	57
(Oui, mais dans le privé)	5	4	9
(Non)	52	56	33
(nsp)	1	+	1
Total	**	**	100

*Il s'agit de la proportion de Français ayant un enfant scolarisé ou étant eux-mêmes scolarisés

**Total supérieur à 100% car plusieurs réponses possibles

- Suite -

RAPPEL JUIL. 2004			
	ENSEMBLE	Adultes de	Enfants de
	*	25 à 60 ans	15 à 25 ans
Bases :	3010	1833	516
	%	%	%
Oui, en primaire	14	24	-
Oui, au collège	9	13	6
Oui, au lycée	10	9	26
Oui, dans une Université / Etablissement supérieur	7	5	22
<i>S/T OUI, DANS LE PUBLIC</i>	33	39	54
(Oui, mais dans le privé)	3	3	7
(Non)	41	58	39
(nsp)	+	+	+
(Personnes non interrogées 60 ans et plus)	23	-	-
Total	100	100	100

*Il s'agit de la proportion de Français ayant un enfant scolarisé ou étant eux-mêmes scolarisés

SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

Question posée aux parents : R17. Globalement, en tant que parent d'élève, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'éducation fournie à vos enfants dans les écoles publiques françaises, que ce soit à l'école primaire, au collège, au lycée, ou dans un établissement du supérieur ?

Question posée aux enfants : R23. Globalement, en tant qu'élève ou étudiant diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'éducation fournie par les écoles publiques françaises, que ce soit à l'école primaire, au collège, au lycée, ou dans un établissement du supérieur ?

	ENSEMBLE	PARENTS	ELEVES
Bases :	665	483	182
	%	%	%
Très satisfait	20	22	16
Plutôt satisfait	58	59	56
<i>S/T SATISFAIT</i>	78	81	72
Plutôt mécontent	17	16	22
Très mécontent	4	3	5
<i>S/T MECONTENT</i>	21	19	27
(nsp)	1	+	1
Total	100	100	100

RAPPEL JUIL. 2004			
	ENSEMBLE	PARENTS	ELEVES
Bases :	995	716	279
	%	%	%
Très satisfait	17	17	14
Plutôt satisfait	62	60	67
<i>S/T SATISFAIT</i>	79	77	81
Plutôt mécontent	17	18	16
Très mécontent	4	4	3
<i>S/T MECONTENT</i>	21	22	19
(nsp)	+	1	-
Total	100	100	100

RAISONS DU MÉCONTENTEMENT

R18. Pourquoi êtes-vous mécontent de l'action de l'Education Nationale ?

	PARENTS
Base :	93
	%
<i>ST Critique de l'enseignement fourni et de l'encadrement</i>	46
Pas de suivi réel des élèves	24
Mauvaise qualité de l'enseignement, programmes inadaptés	17
faible niveau des élèves /Trop d'élèves ne savent pas lire	9
<i>ST Critiques à l'encontre des professeurs</i>	45
Manque d'investissement de la part des professeurs, compétence des professeurs	29
Absentéisme des professeurs	16
Trop de grèves	6
<i>ST Sentiment d'un manque de moyens de l'éducation nationale</i>	31
Trop d'élèves dans les classes	10
Manque de professeurs/ de remplaçants	8
Manque de dispositifs pour les élèves en difficultés	5
Développement d'une éducation à deux vitesses (sp)	4
Manque de reconnaissance du corps enseignant	3
Suppression de postes	3
Manque de moyens (sp)	3
Fermeture de classes / d'écoles	2
<i>ST Développement des incivilités</i>	14
Il n'a plus/ pas assez d'éducation civique	12
Manque de respect des élèves envers les professeurs à la sortie des cours	3
<i>ST Critiques des réformes mises en oeuvre</i>	3
Réforme du bac est mauvaise	2
Réforme des programmes trop fréquente	1
<i>ST Inadaptation du système pour l'insertion professionnelle des jeunes</i>	5
Mauvaise orientation pour les élèves	4
Manque de débouchés pour les diplômés	3
Autres	3
(nsp)	-

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Question posée aux enfants : R24. Pourquoi êtes-vous mécontent de l'action de l'Education Nationale ?

	Base :	ELEVES 49*
		%
<i>ST Sentiment d'un manque de moyens de l'éducation nationale</i>		54
Manque de professeurs/ de remplaçants		19
Manque de moyens (sp)		15
Vétusté des locaux		15
Manque de dispositifs pour les élèves en difficultés		7
Trop d'élèves dans les classes		6
<i>ST Critiques à l'encontre des professeurs</i>		34
Manque d'investissement de la part des professeurs		23
Manque de pédagogie		13
Absentéisme des professeurs		6
<i>ST Critique de l'enseignement fourni</i>		17
Niveau trop faible		17
<i>ST Inadaptation du système pour l'insertion professionnelle</i>		11
Mauvaise orientation		6
Manque de débouchés		4
<i>ST Développement des incivilités</i>		11
Programme d'enseignement non adapté/système à revoir/réforme pas adapté		7
Manque de respect des élèves envers les professeurs		4
Autres		4
(nsp)		-

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

*Attention : Base faible

L'OPINION DES USAGERS CONCERNANT LE RAPPORT QUALITÉ-PRIX DE CE SERVICE PUBLIC

Question posée aux parents : R19. Et en ce qui concerne spécifiquement le rapport qualité - prix pour le contribuable, dites-moi si vous avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Education Nationale ?

Question posée aux enfants : R25. Et en ce qui concerne spécifiquement le rapport qualité - prix pour le contribuable, dites-moi si vous avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'Education Nationale ?

	ENSEMBLE	PARENTS	ELEVES
Base :	665	483	182
	%	%	%
Une très bonne opinion	7	7	7
Une opinion plutôt bonne	63	65	60
S/T UNE BONNE OPINION	70	72	67
Une opinion plutôt mauvaise	22	22	22
Une très mauvaise opinion	5	5	6
S/T UNE MAUVAISE OPINION	27	27	28
(nsp)	3	1	5
Total	100	100	100

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

Question posée aux parents : R20. Parmi les différents points suivants et en tant que parent d'élève, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale ?

Question posée aux enfants : R26. Parmi les différents points suivants et en tant qu'élève ou étudiant, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale ?

	ENSEMBLE	PARENTS	ELEVES
Bases :	665	483	182
	%	%	%
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	26	30	17
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	24	22	32
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	18	20	10
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	15	12	21
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	9	7	16
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	6	7	3
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs (nsp)	1	1	-
	1	1	1
Total	100	100	100

- Suite -

	RAPPEL JUIL. 2004		
	ENSEMBLE	PARENTS	ELEVES
Bases :	995	716	279
	%	%	%
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances et les faire progresser	21	22	16
Garantir l'égalité entre les élèves et du coup contribuer à réduire les inégalités sociales en permettant aux enfants de classes populaires de progresser socialement	18	17	22
Favoriser l'insertion professionnelle et l'ouverture au marché du travail par des stages et de l'alternance (rôle de passerelle de l'école vers l'entreprise)	13	12	16
Informier et bien orienter les élèves en ce qui concerne les filières et les cursus, et ce en fonction des qualités et des difficultés de chacun	17	13	26
Dispenser une bonne éducation aux enfants, leur inculquer la discipline, l'honnêteté, le civisme	24	27	16
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	5	6	4
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs et logistiques (cantine)	1	1	-
(nsp)	1	2	+
Total	100	100	100

SATISFACTION CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

Question posée aux parents : R21. Vous m'avez dit que (*) était l'aspect les plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale.

Question posée aux enfants : R27. Vous m'avez dit que ... était l'aspect les plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale.

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

En ce qui concerne spécifiquement cet aspect, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'Education Nationale ? Estimez-vous qu'elle est...

	ENSEMBLE	PARENTS	ELEVES
Bases :	659	478	181
	%	%	%
Très satisfaisante	7	8	4
Assez satisfaisante	42	44	38
S/T SATISFAISANTE	49	52	42
Peu satisfaisante	39	38	43
Pas satisfaisante du tout	12	10	14
S/T INSATISFAISANTE	51	48	57
(nsp)	+	+	1
Total	100	100	100

RAPPEL JUIL. 2004			
	ENSEMBLE	PARENTS	ELEVES
Bases :	980	702	278
	%	%	%
Très satisfaisante	4	4	4
Assez satisfaisante	44	46	39
S/T SATISFAISANTE	48	50	43
Peu satisfaisante	40	39	44
Pas satisfaisante du tout	11	10	13
S/T INSATISFAISANTE	51	49	57
(nsp)	1	1	-
Total	100	100	100

C - SANTÉ PUBLIQUE

PROPORTION D'USAGERS

R28. Au cours de ces deux dernières années, avez-vous eu recours pour vous personnellement ou pour l'un de vos proches aux services de santé publique c'est-à-dire aux hôpitaux publics, aux services d'urgence ou au SAMU ?

Rappel 2004 : T11. Vous personnellement ou votre entourage proche, au cours de ces derniers mois ou de ces dernières années, avez-vous eu recours aux services de santé publique c'est-à-dire aux hôpitaux publics, aux services d'urgence ou au SAMU ?

	ENSEMBLE		<i>Rappel</i>
	Base :	1006	Juil. 2004
		%	%
Non, aucun		37	36
Oui, depuis ces 12 derniers mois		36	37
Oui, depuis plus d'un an mais moins de deux ans		12	10
	<i>S/T Usagers</i>	48	47
Oui, il y a plus de deux ans		15	17
	<i>S/T OUI</i>	63	64
(nsp)		+	+
Total		100	100

SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

R29. Globalement, en tant qu'utilisateur du système de santé publique, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de son action ?

Base : Usagers des services de santé publique depuis moins de 2 ans

	ENSEMBLE	<i>Rappel Juil. 2004</i>
Bases :	480	939
	%	%
Très satisfait	34	33
Plutôt satisfait	51	52
<i>S/T SATISFAIT</i>	85	85
Plutôt mécontent	12	10
Très mécontent	2	4
<i>S/T MECONTENT</i>	14	14
(nsp)	1	1
Total	100	100

RAISONS DU MÉCONTENTEMENT

R30. Pourquoi êtes-vous mécontent ? (Question ouverte - Réponses spontanées)

	ENSEMBLE
Base :	66
	%
<i>ST Critiques des soins dispensés</i>	58
L'attente/ l'attente aux urgences	46
Les erreurs de diagnostic	10
Les soins de mauvaise qualité / soins "bâclés"	9
<i>ST Critiques relatives au personnel des services hospitaliers</i>	31
L'incompétence du personnel/ le laxisme du personnel	16
Le manque d'humanité envers les patients / le manque de disponibilité du personnel	15
<i>ST Sentiment d'un manque de moyens du système hospitalier</i>	27
Le personnel est insuffisant (infirmières, aide-soignantes, etc.)	24
Le manque de médecins et de spécialistes (chirurgiens, etc.)	5
Le manque de lits dans les hôpitaux	5
<i>ST Sentiment d'une inégalité d'accès aux soins</i>	2
L'éloignement des lieux de soins / insuffisance de médecins en milieu rural	2
Autres	3
(nsp)	-

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

L'OPINION DES USAGERS CONCERNANT LE RAPPORT QUALITÉ-PRIX DE CE SERVICE PUBLIC

R31. Et en ce qui concerne spécifiquement le rapport qualité - prix pour le contribuable, dites-moi si vous avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion du système de santé publique français ?

	ENSEMBLE
	Base : 480
	%
Une très bonne opinion	16
Une opinion plutôt bonne	65
<i>S/T UNE BONNE OPINION</i>	<i>81</i>
Une opinion plutôt mauvaise	16
Une très mauvaise opinion	1
<i>S/T UNE MAUVAISE OPINION</i>	<i>17</i>
(nsp)	2
Total	100

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

R32. Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU avec lesquels vous avez été en contact ?

Base : Usagers des services de santé publique depuis moins de 2 ans

	ENSEMBLE	<i>Rappel Juil. 2004</i>
Bases :	480	939
	%	%
La qualité des soins reçus	33	34
L'accès et la gratuité des soins médicaux pour tous	21	17
Etre bien informé de son état de santé, des différentes possibilités de soin, être orienté vers les bons services	15	14
La rapidité d'accès aux examens et aux soins médicaux	12	14
La qualité de l'accueil des malades et des familles(1)	9	9
La rapidité à prendre en compte vos demandes(2)	5	} 8
La qualité et l'efficacité des services administratifs	1	
Le coût représenté par les soins pour l'ensemble de la société (nsp)	1 3	2 2
Total	100	100

(1) rappel 2004 : La qualité de l'accueil et l'accompagnement des familles

(2) rappel 2004 : ...vos demandes, la qualité et l'efficacité des services administratifs

SATISFACTION CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

R33. Vous m'avez dit que (*) était l'aspect le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action du système de santé publique c'est-à-dire des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU.

En ce qui concerne spécifiquement ce point, comment jugeriez-vous aujourd'hui l'action du ou des service(s) du système de santé publique avec lequel vous avez été en contact récemment ? Estimez-vous que l'action de ce(s) service(s) a été très satisfaisante, assez satisfaisante, peu satisfaisante ou pas satisfaisante du tout lors de votre contact avec eux ?

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

Base : Usagers ayant cité un enjeu important des services de santé publique

	ENSEMBLE	<i>Rappel</i>
Bases :	468	919
	%	%
Très satisfaisante	35	31
Assez satisfaisante	50	49
S/T SATISFAISANTE	85	80
Peu satisfaisante	10	15
Pas satisfaisante du tout	4	4
S/T INSATISFAISANTE	14	19
(nsp)	1	1
Total	100	100

D - SÉCURITÉ SOCIALE

PROPORTION D'USAGERS

R34. Vous personnellement ou votre CONJOINT, avez-vous été en relation, au cours de ces DEUX dernières années, avec un centre de sécurité sociale que ce soit par téléphone, par courrier, par internet ou en vous déplaçant ?

Rappel 2004 : T15. Vous personnellement ou votre entourage, avez-vous été en relation, au cours de ces derniers mois ou de ces dernières années, avec un centre de sécurité sociale que ce soit par téléphone, par courrier, par internet ou en vous déplaçant ?

	ENSEMBLE		Rappel
	Bases :	1006	Juil. 2004
		%	%
Non, aucun		45	42
Oui, depuis ces 12 derniers mois		42	45
Oui, depuis plus d'un an mais moins de deux ans		5	5
	<i>S/T Usagers</i>	47	50
Oui, il y a plus de deux ans		7	7
	<i>S/T OUI</i>	54	57
(nsp)		1	1
Total		100	100

SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

R35. Globalement, en tant qu'utilisateur d'un centre de sécurité sociale, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de ce/ces centre(s) à votre égard ?

Base : Usagers des services de sécurité sociale depuis moins de 2 ans

	ENSEMBLE	<i>Rappel Juil. 2004</i>
Bases :	474	993
	%	%
Très satisfait	28	26
Plutôt satisfait	57	55
<i>S/T SATISFAIT</i>	85	81
Plutôt mécontent	9	13
Très mécontent	5	5
<i>S/T MECONTENT</i>	14	18
(nsp)	1	1
Total	100	100

RAISONS DU MÉCONTENTEMENT

R36. Pourquoi êtes-vous mécontent ? (Question ouverte - Réponses spontanées)

	ENSEMBLE
Base :	64
	%
<i>ST L'insatisfaction quant au personnel de la Sécu</i>	59
La perte de dossiers / Les erreurs	21
Les problèmes pour joindre le personnel	17
Le manque d'amabilité du personnel / mauvais accueil	17
Ne nous aide pas / informe mal	14
Le temps d'attente pour rencontrer 1 personne est trop long	10
<i>ST L'insatisfaction quant à la lenteur des procédures</i>	58
La lenteur de la prise en compte des demandes	49
La lenteur des remboursements	15
<i>ST L'insatisfaction quant à la complexité des procédures</i>	12
Il y a trop de papiers à remplir	9
Complexité des changements de situation (déménagements etc.)	3
Autres	3
(nsp)	3

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

L'OPINION DES USAGERS CONCERNANT LE RAPPORT QUALITÉ-PRIX DE CE SERVICE PUBLIC

R37. Et en ce qui concerne spécifiquement le rapport qualité - prix pour le contribuable, dites-moi si vous avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action des centres de sécurité sociale ?

	ENSEMBLE
	Base : 474
	%
Une très bonne opinion	13
Une opinion plutôt bonne	65
S/T UNE BONNE OPINION	78
Une opinion plutôt mauvaise	12
Une très mauvaise opinion	3
S/T UNE MAUVAISE OPINION	15
(nsp)	7
Total	100

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

R38. Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous parait le plus important en ce qui concerne l'action des centres de sécurité sociale ?

Base : Usagers des services de sécurité sociale depuis moins de 2 ans

	ENSEMBLE	<i>Rappel Juil. 2004</i>
	Bases : 474	993
	%	%
La rapidité des remboursements et des prestations	28	26
Le niveau du remboursement et des prestations	19	15
Des cotisations et prestations justes, adaptées aux besoins de chacun	16	15
La clarté et la simplicité des documents administratifs	12	12
Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)	9	7
La qualité de l'accueil (les horaires, la disponibilité et l'amabilité des agents, l'orientation vers les services compétents)	7	16
Que leurs frais de fonctionnement soient les moins chers possibles(1)	7	6
(nsp)	2	3
Total	100	100

(1) rappel 2004 : Un coût de fonctionnement moins cher

SATISFACTION CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

R39. Vous m'avez dit que (*) était l'aspect le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action des centres de sécurité sociale.

En ce qui concerne spécifiquement cet aspect, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des centres de sécurité sociale ? Estimez-vous qu'elle est...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

Base : Usagers ayant cité un enjeu important de la sécurité sociale

	ENSEMBLE	<i>Rappel</i>
Bases :	463	<i>Juil. 2004</i>
	%	%
Très satisfaisante	16	14
Assez satisfaisante	50	53
<i>S/T SATISFAISANTE</i>	66	67
Peu satisfaisante	26	24
Pas satisfaisante du tout	7	8
<i>S/T INSATISFAISANTE</i>	33	32
(nsp)	1	1
Total	100	100

E - POLICE OU GENDARMERIE

PROPORTION D'USAGERS

R10. Vous personnellement, avez-vous eu un ou plusieurs contacts directs avec la police ou la gendarmerie au cours de ces DEUX dernières années ?

Il peut par exemple s'agir d'un passage au commissariat, d'un contrôle de routine ou d'une plainte que vous avez déposée.

Rappel 2004 : Q3. Vous personnellement, avez-vous eu un ou plusieurs contacts directs avec la police ou la gendarmerie au cours de ces derniers mois ou de ces dernières années ?

	ENSEMBLE		Rappel
	Bases :	2013	juil. 04
		%	%
Non, aucun		60	63
Oui, depuis ces 12 derniers mois		23	23
Oui, depuis plus d'un an mais moins de deux ans		9	5
	<i>S/T Usagers</i>	32	28
Oui, il y a plus de deux ans		8	9
	<i>S/T OUI</i>	40	37
(nsp)		+	+
Total		100	100

SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

R11. Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la police et de la gendarmerie dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elles.

Base : Usagers des services de la police ou de la gendarmerie depuis moins de 2 ans

	ENSEMBLE	<i>Rappel juil. 04</i>
Bases :	636	857
	%	%
Très satisfait	20	19
Plutôt satisfait	49	50
<i>S/T SATISFAIT</i>	69	69
Plutôt mécontent	18	18
Très mécontent	11	12
<i>S/T MECONTENT</i>	29	30
(nsp)	2	1
Total	100	100

RAISONS DU MÉCONTENTEMENT

R12. Pourquoi avez-vous été mécontent de l'action de la police ou de la gendarmerie ? (Question ouverte - Réponses spontanées)

	ENSEMBLE
	Base : 185
	%
<i>ST Critiques du comportement et de la compétence des policiers</i>	49
Ils manquent d'amabilité, de diplomatie	13
Laxisme/ manque de sérieux	11
Ils ne sont pas bien formés / sont incompetents	11
Ils ont un comportement agressif	7
Ils abusent de leur pouvoir	7
Ils traitent la victime en coupable, en accusé	5
Pas de résultat/ le coupable n'a pas été arrêté	3
<i>ST Insatisfaction quant à l'efficacité des services de police et de gendarmerie</i>	27
Ils ne donnent pas suite aux plaintes (malgré des indications précises)	20
Ils mettent du temps à arriver, à intervenir	4
Ils ne sont pas là quand il faut	3
Ils ne sont pas assez nombreux dans les quartiers difficiles	1
<i>ST Sentiment d'une trop grande répression routière</i>	11
Verbalisation/ J'ai été verbalisé(e) sans raison/ injustement /arrêté sans raison	7
Verbalisation /J'ai été verbalisé(e) pour une infraction mineure	3
Trop de répression routière(sp)	1
<i>ST Sentiment d'injustice de la part de la police et de la gendarmerie</i>	7
Ils s'occupent de choses sans importance et ne règlent pas les vrais problèmes	4
Ils emploient des moyens disproportionnés pour des délits mineurs	3
<i>ST Sentiment d'un manque de moyens</i>	6
Manque de moyens (sp)	6
manque d'effectifs au sein de la police et de la gendarmerie	2
<i>ST Autres</i>	8
J'ai été verbalisé/ contravention (sp)	8
Autres	3
(nsp / ne veut pas dire)	2

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

L'OPINION DES USAGERS CONCERNANT LE RAPPORT QUALITÉ - PRIX DE CE SERVICE PUBLIC

R13. Et en ce qui concerne spécifiquement le rapport qualité - prix pour le contribuable, dites-moi si vous avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de la police et de la gendarmerie.

	ENSEMBLE
	Base : 636
	%
Une très bonne opinion	10
Une opinion plutôt bonne	62
S/T UNE BONNE OPINION	72
Une opinion plutôt mauvaise	17
Une très mauvaise opinion	6
S/T UNE MAUVAISE OPINION	23
(nsp)	5
Total	100

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

R14. Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous parait le plus important en ce qui concerne l'action de la police et de la gendarmerie ?

Base : Usagers des services de la police ou de la gendarmerie depuis moins de 2 ans

	ENSEMBLE
	Bases : 636
	%
La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population (leur dialogue et leur disponibilité à l'égard des habitants)	23
La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement	17
La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention	16
La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles	15
Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence	10
Le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées	9
L'attitude des policiers et des gendarmes à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	7
(nsp)	3
Total	100

- Suite -

RAPPEL JUIL. 2004	
	ENSEMBLE
	Base : 857
	%
La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention et à jouer un rôle éducatif et social, en particulier à l'égard des jeunes.	24
La présence au quotidien des policiers grâce à l'îlotage et la police de proximité, leur dialogue et leur disponibilité à l'égard des habitants.	15
La réactivité des policiers, leur capacité à intervenir rapidement lorsqu'un crime ou un délit leur est signalé.	15
La capacité des policiers à se faire respecter, leur volonté d'être toujours présents même dans les quartiers les plus difficiles .	14
Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence et la garantie des droits de la défense (garde à vue correcte, politesse, etc.)	14
L'attitude des policiers à l'égard des plaignants, la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge.	8
Le fait que les policiers donnent bien une suite aux plaintes déposées par les plaignants et les informent correctement.	8
(nsp)	2
Total	100

SATISFACTION CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

R15. Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action de la police et de la gendarmerie.

En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la police et de la gendarmerie ? Estimez-vous qu'elle est...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

Base : Usagers ayant cité un enjeu important de l'action de la police

	ENSEMBLE	<i>Rappel juil. 04</i>
Bases :	619	836
	%	%
Très satisfaisante	8	7
Assez satisfaisante	49	46
<i>S/T SATISFAISANTE</i>	57	53
Peu satisfaisante	32	35
Pas satisfaisante du tout	9	11
<i>S/T INSATISFAISANTE</i>	41	46
(nsp)	2	1
Total	100	100

F - JUSTICE

PROPORTION D'USAGERS

R46. Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu un ou plusieurs contacts directs avec la justice au cours de ces CINQ dernières années ? Il peut par exemple s'agir d'un passage devant un tribunal ou devant un juge dans une affaire pour laquelle vous avez été témoin, plaignant ou suspect. (cela concerne aussi les procédures de divorce et les tribunaux pour délits routiers).

	ENSEMBLE
	Bases : 3022
	%
Non, aucun	88
Oui, depuis ces 12 derniers mois	3
Oui, depuis moins de deux ans	2
Oui, depuis plus de deux ans et moins de 5 ans	3
	<i>S/T Usagers 8</i>
Oui, mais il y a plus de 5 ans	4
	<i>S/T OUI 12</i>
(nsp)	+
Total	100

SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

R47. Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la justice dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elles.

	ENSEMBLE
Bases :	250
	%
Très satisfait	11
Plutôt satisfait	40
<i>S/T SATISFAIT</i>	51
Plutôt mécontent	23
Très mécontent	23
<i>S/T MECONTENT</i>	46
(nsp)	3
Total	100

RAISONS DU MÉCONTENTEMENT

R48. Pourquoi avez-vous été mécontent de l'action de la justice ?

	ENSEMBLE
	Base : 114
	%
<i>ST Sentiment d'une justice qui n'est pas impartiale</i>	44
Pas de neutralité de la part des juges / Abus de pouvoir	27
N'accepte pas l'amende / Pénalisation non justifiée	25
On doit payer pour avoir un bon avocat	11
On n'est pas pris au sérieux / pas d'écoute	11
<i>ST La lenteur et la complexité des procédures</i>	40
La justice/ le traitement des dossiers est trop lent	31
Pas assez d'explications sur la constitution des dossiers	9
Difficulté de compréhension des procédures de jugements	6
Autre	4
(nsp)	2

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

L'OPINION DES USAGERS CONCERNANT LE RAPPORT QUALITÉ-PRIX DE CE SERVICE PUBLIC

R49. Et en ce qui concerne spécifiquement le rapport qualité - prix pour le contribuable, dites-moi si vous avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de la justice...

	ENSEMBLE
	Base : 250
	%
Une très bonne opinion	6
Une opinion plutôt bonne	39
<i>S/T UNE BONNE OPINION</i>	45
Une opinion plutôt mauvaise	33
Une très mauvaise opinion	16
<i>S/T UNE MAUVAISE OPINION</i>	49
(nsp)	6
Total	100

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

R50. Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de la justice ?

	ENSEMBLE
	Bases : 250
	%
La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles	29
Le respect des suspects, de la présomption d'innocence et la garantie des droits de la défense (ne pas divulguer des éléments du dossier, ne pas abuser de la détention préventive)	20
Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires	17
La capacité de la Justice à être tolérante et à donner une seconde chance	13
La capacité de la Justice à être inflexible et à sanctionner durement	9
L'attitude des juges à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	7
(nsp)	5
Total	100

SATISFACTION CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

R51. Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action de la justice.

En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la justice ? Estimez-vous qu'elle est...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

	ENSEMBLE
Bases :	238
	%
Très satisfaisante	4
Assez satisfaisante	34
<i>S/T SATISFAISANTE</i>	38
Peu satisfaisante	39
Pas satisfaisante du tout	21
<i>S/T INSATISFAISANTE</i>	60
(nsp)	2
Total	100

G - FISCALITÉ

PROPORTION D'USAGERS

R52. Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous eu un ou plusieurs contacts directs avec la direction générale des impôts, le trésor public ou votre perception depuis ces DEUX dernières années - que ce soit, par courrier, par Internet, par téléphone ou en vous déplaçant ?

	ENSEMBLE
	Bases : 1006
	%
Non, jamais (je ne paie pas d'impôts)	61
Oui, depuis ces 12 derniers mois	28
Oui, depuis plus d'un an mais moins de deux ans	5
	S/T Usagers 33
Oui, il y a plus de deux ans	5
	S/T OUI 38
(nsp)	1
Total	100

SATISFACTION DES USAGERS

R53. Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la direction générale des impôts et/ou du trésor public dans les affaires pour lesquelles vous avez été en contact avec elles.

	ENSEMBLE
Bases :	335
	%
Très satisfait	20
Plutôt satisfait	58
<i>S/T SATISFAIT</i>	78
Plutôt mécontent	11
Très mécontent	4
<i>S/T MECONTENT</i>	15
(nsp)	7
Total	100

RAISONS DU MÉCONTENTEMENT

R54. Pourquoi avez-vous été mécontent de l'action de ces services ? (Question ouverte - Réponses spontanées)

	ENSEMBLE
Base :	52
	%
<i>ST Insatisfaction quant à la complexité des procédures</i>	73
Erreurs dans les dossiers, dans les fichiers informatiques / Erreurs de calculs	30
Manque de clarté / Explications non compréhensibles / formulations compliquées	30
Réponses obtenues non satisfaisantes : Réponses incomplètes / contradiction entre services	19
Lourdeur du traitement des dossiers/ lenteur de la gestion des dossiers	7
<i>ST Insatisfaction quant au personnel des services fiscaux</i>	29
Rigidité des services : Pas de dialogue possible / Manque de souplesse / n'admet pas ses erreurs	13
Manque d'amabilité / Accueil désagréable / contact froid	12
Pour le courrier : ton sec, cassant / Ne mettent aucune forme dans leurs explications	5
<i>ST Insatisfaction quant au taux d'imposition</i>	17
Le montant prélevé est trop important / N'aime pas payer les impôts	12
Pénalisation pour la moindre erreur	6
(nsp)	-

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

L'OPINION DES USAGERS CONCERNANT LE RAPPORT QUALITÉ-PRIX DE CE SERVICE PUBLIC

R55. Et en ce qui concerne spécifiquement le rapport qualité - prix pour le contribuable, dites-moi si vous avez une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ?

	ENSEMBLE
	Base : 335
	%
Une très bonne opinion	5
Une opinion plutôt bonne	56
<i>S/T UNE BONNE OPINION</i>	61
Une opinion plutôt mauvaise	26
Une très mauvaise opinion	7
<i>S/T UNE MAUVAISE OPINION</i>	33
(nsp)	6
Total	100

PRINCIPALE ATTENTE CONCERNANT CE SERVICE PUBLIC

R56. Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ?

	ENSEMBLE
	Bases : 335
	%
La clarté et la simplicité des documents administratifs	23
La disponibilité des personnels c'est-à-dire leurs horaires et leur capacité à bien conseiller les contribuables	21
La souplesse dans les délais de paiement	16
Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)	16
La rapidité et la réactivité de vos interlocuteurs	11
L'attitude des personnels à l'égard des contribuables (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	10
(nsp)	3
Total	100

SATISFACTION CONCERNANT LA PRINCIPALE ATTENTE

R57. Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts.

En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de ces services ? Estimez-vous qu'elle est...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

	ENSEMBLE
Bases :	324
	%
Très satisfaisante	12
Assez satisfaisante	60
<i>S/T SATISFAISANTE</i>	72
Peu satisfaisante	21
Pas satisfaisante du tout	6
<i>S/T INSATISFAISANTE</i>	27
(nsp)	1
Total	100

III.3 Récapitulatif

DOMAINES D'EFFORTS PRIORITAIRES POUR LES FRANÇAIS

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité
Quels services publics doivent être l'objet d'un effort prioritaire de l'Etat ?	49%	42%	37%	25%	20%	19%	11%
<i>Rappel juil. 2004</i>	59%	36%	51%	51%	32%	21%	19%

COMPARAISON OPINION DES FRANÇAIS / SATISFACTION DES USAGERS SUR LES SERVICES PUBLICS

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité
Français : très bonne opinion et bonne opinion	22%	50%	70%	64%	77%	54%	49%
<i>Rappel juil. 2004</i>	18%	47%	42%	42%	65%	39%	29%
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits	51%	78%	85%	85%	69%	51%	78%
<i>Rappel juil. 2004</i>	51%	79%	85%	81%	69%	<i>non proposé</i>	<i>non proposé</i>
Taux de pénétration : Usagers / Français	17%	44%	48%	47%	32%	8%	33%
<i>Rappel juil. 2004</i>	20%	33%	47%	50%	28%	<i>non proposé</i>	<i>non proposé</i>

COMPARAISON
SATISFACTION GÉNÉRALE / SATISFACTION SUR L'ENJEU PRIORITAIRE

	Emploi	Education nationale	Santé publique	Sécurité sociale	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits en général	51%	78%	85%	85%	69%	51%	78%
<i>Rappel juil. 2004</i>	51%	79%	85%	81%	69%	<i>non proposé</i>	<i>non proposé</i>
Satisfaction sur enjeu - Satisfaction générale	-6	-29	0	-19	-12	-13	-6
<i>Rappel juil. 2004</i>	-7	-31	-5	-14	-16	<i>non proposé</i>	<i>non proposé</i>
Usagers : très satisfaits et plutôt satisfaits sur l'enjeu prioritaire attribué au service public	45%	49%	85%	66%	57%	38%	72%
<i>Rappel juil. 2004</i>	44%	48%	80%	67%	53%	<i>non proposé</i>	<i>non proposé</i>

COMPARAISON
NIVEAU DE SATISFACTION / NIVEAU DE SATISFACTION ATTENDU

	Français : S/T Bonne opinion du service	<i>Rappel juil. 2004</i>	Usagers : S/T Satisfaction globale du service	<i>Rappel juil. 2004</i>	Taux de satisfaction attendu
L'emploi, la lutte contre le chômage	22%	18%	51%	51%	69
L'éducation nationale	50%	47%	78%	79%	72
La santé publique	70%	} 42%	85%	85%	75
La sécurité sociale	64%		85%	81%	72
La police et de la gendarmerie	77%	65%	69%	69%	72
La justice	54%	39%	51%	<i>non proposé</i>	71
La fiscalité et la collecte des impôts	49%	29%	78%	<i>non proposé</i>	67

NOMBRE D'USAGERS

	ENSEMBLE
Bases :	3022
	%
Non usagers des services publics	48
1 seul service	23
2 services	15
3 services	8
4 services	4
5 services et plus	2
S/T USAGERS	52
Total	100