

Décembre 2010
BVA Opinion



BAROMETRE BVA / L'INSTITUT PAUL DELOUVRIER
LE BAROMETRE DES SERVICES PUBLICS

*"Les services publics
vus par leurs usagers "*

- Vague 12 Rapport complet -

Publication des résultats dans **LesEchos** le 16 décembre 2010
LE QUOTIDIEN DE L'ECONOMIE

Diffusion sur  dans l'émission "Service Public" d'Isabelle Giordano le 16 décembre 2010

LEVEE D'EMBARGO
le 16 Décembre 2010

Vous pouvez télécharger les résultats complets du baromètre sur notre site

<http://www.bva.fr>

et sur le site de l'Institut Paul Delouvrier

<http://www.delouvrier.org>

SOMMAIRE

I- METHODOLOGIE	3
II. SYNTHÈSE.....	4
III. RESULTATS D'ENSEMBLE	7
III.1 · LES FRANÇAIS ET LES SERVICES PUBLICS	8
Les attentes prioritaires des Français en matière d'action publique.....	9
L'opinion des Français sur chacun des principaux services publics (2010)	10
L'opinion des Français sur chacun des principaux services publics (historique).....	11
L'arbitrage entre service public et impôt.....	13
III.2 · LES USAGERS DES DIFFERENTS SERVICES PUBLICS	14
A - Agences d'aide au retour à l'emploi	15
B - Education nationale	20
C - Santé publique	33
D - Sécurité sociale	38
E - Police ou gendarmerie	43
F - Justice	48
G - Fiscalité	53
H - Logement	58
I - Environnement	63
III.3 · RECAPITULATIF	68
Domaines d'efforts prioritaires pour les Français.....	69
Comparaison opinion des Français / satisfaction des usagers sur les services publics.....	70
Les attentes prioritaires des usagers sur chacun des services publics.....	71
Comparaison auprès des usagers : satisfaction générale / satisfaction sur enjeu prioritaire	72
Modes de contact	73

I - METHODOLOGIE

Les Français :

A la demande de l'Institut Paul Delouvrier, BVA a interrogé un échantillon de 1010 Français, représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas en termes de sexe, âge, profession du chef de famille après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Les usagers :

Des échantillons d'usagers ont été constitués pour chacun des services publics considérés par les Français comme les plus importants (et pour lesquels un usager pouvait être défini). Au total, 4053 usagers cumulés ont été interrogés par Internet et par téléphone. Dans le détail, BVA a interrogé :

- 459 usagers des agences d'aide au retour à l'emploi
- 422 usagers de l'éducation nationale
- 704 usagers des établissements de santé publique
- 642 usagers des établissements de sécurité sociale
- 434 usagers de la police et de la gendarmerie
- 265 usagers du système judiciaire
- 673 usagers des services fiscaux
- 218 usagers des services d'aide au logement
- 236 usagers des services de l'Etat en charge des questions d'environnement

Les personnes ont été interrogées du 19 au 27 novembre 2010

II - SYNTHÈSE

Globalement, le baromètre BVA/Institut Paul Delouvrier souligne depuis 2007 la régulière dégradation de l'opinion des Français à propos de l'action de l'Etat en matière de services publics. Phénomène nouveau, la satisfaction des usagers à l'égard de ces services qui avait tendance à s'améliorer, a baissé cette année pour la première fois (la satisfaction générale reste cependant de bon niveau).

Dans le détail, les deux principaux enseignements que l'on peut retirer sur l'année 2010 concernent à nouveau l'emploi et l'éducation. L'emploi reste la première priorité – insatisfaite – des Français et des usagers. Un changement majeur a été constaté pour les services de l'éducation : son caractère prioritaire progresse en effet en flèche tandis que la satisfaction qu'en retirent les Français comme les usagers est en chute libre.

Ces résultats sont à rapprocher de la récente étude Pisa réalisée par l'OCDE montrant une forte dégradation du score et du rang de la France en matière d'enseignement, notre pays étant passé de la 12^{ème} à la 18^{ème} place du classement en une décennie.

Note optimiste en revanche en ce qui concerne la fiscalité : logiquement toujours très impopulaire aux yeux des Français, les services des impôts bénéficient de niveaux de satisfaction exceptionnels auprès de leurs usagers. Le quasi doublement en 4 ans du recours à Internet par les usagers explique sans doute largement ces progrès impressionnants.

1 – L'action de l'Etat en matière de services publics est de plus en plus mal perçue par les Français. L'emploi demeure leur priorité n 1, largement insatisfaite, tandis que l'Education émerge comme le problème montant de ces dernières années.

En consolidé, l'ensemble des 9 grands services publics appréhendés dans le baromètre depuis six ans suscitent de plus en plus de mauvaises opinions au fil des années.

Alors qu'avant 2007 le niveau de popularité de l'action de l'Etat en matière de services publics se situait à un niveau moyen de 49% de bonnes opinions, celui-ci ne cesse de baisser depuis pour atteindre 41% cette année, soit le plus bas niveau jamais enregistré depuis six ans.

Cette année la baisse concerne 4 secteurs sur les 9 : la police et la gendarmerie, la santé publique, l'éducation nationale ainsi que l'emploi.

L'emploi, priorité n 1 depuis toujours, est retombé à son plus bas niveau historique (celui de 2005) avec seulement 19% de Français ayant une bonne opinion de l'action de l'Etat dans ce domaine. Le jugement des Français n'a cessé de se détériorer depuis 2006, où il était à 29%.

Mais un autre service suscite une forte montée des préoccupations des Français : l'Education qui fait partie des trois plus fortes priorités des Français en matière d'action de l'Etat.

Cette année on note une poussée spectaculaire des attentes de nos concitoyens dans ce domaine (+9 points en tant que priorité) corrélativement à une dégradation impressionnante de leur opinion quant à l'action de l'Etat: seulement 39% de bonnes opinions contre 45% l'année dernière et 51% en 2007.

Même tendance pour la santé publique, 3^{ème} priorité des Français après l'emploi et l'éducation : les bonnes opinions sur l'action de l'Etat ont chuté de 5 points en un an et de 10 points depuis 2007 (passant de 61% à 51%).

Cette dégradation importante de l'opinion des Français a des conséquences sur leur arbitrage entre service public et impôt.

Dans le passé, les Français étaient soucieux de préserver leur pouvoir d'achat et ils étaient une majorité il y a cinq ans à « préférer une diminution des impôts quitte à réduire les prestations fournies par les services publics » (55%), plutôt qu'à privilégier une « amélioration des prestations fournies par les services publics quitte à augmenter les impôts » (40%). Ils sont désormais très partagés sur ce sujet (44% contre 45%). Il est intéressant de noter que ce sont les diplômés qui sont le plus attachés à la préservation des prestations publiques.

2 – Même si elle reste élevée en moyenne, la satisfaction des usagers des services publics s'est sensiblement dégradée cette année. Les usagers des deux services publics les plus prioritaires, les agences d'aide au retour à l'emploi et ceux de l'Education Nationale accusant des baisses préoccupantes.

Si les Français ont le sentiment que l'action de l'Etat en matière de services publics est médiocre, les usagers, eux, demeurent majoritairement satisfaits des prestations dont ils ont bénéficié.

Avec un niveau moyen de satisfaction de 73%, les services publics se comparent très convenablement aux entreprises privées s'agissant de la satisfaction-client.

Néanmoins, 2010 marque un retournement par rapport à une tendance jusqu'alors haussière qui semblait solide : alors que la satisfaction des usagers avait progressé continuellement en trois ans, passant de 70% en 2007 à 76% en 2009, elle baisse de 3 points cette année pour retomber à 73%.

Deux services publics se distinguent de nouveau particulièrement, l'emploi et l'éducation.

Les services des agences d'aide au retour à l'emploi (Pole Emploi essentiellement) sont toujours parmi les plus sévèrement jugés par leurs usagers avec seulement 52% de satisfaits quant aux prestations reçues. Plus préoccupant encore, alors que ces services avaient enregistré de belles progressions jusqu'à l'année dernière, passant de 42% à 54% d'usagers satisfaits entre 2007 et 2009, ils enregistrent une baisse de 2 points cette année (52%).

Par ailleurs, la satisfaction globale des usagers de l'Education Nationale décroche de 9 points (78% contre 87% l'an dernier). Plus que les parents d'élèves, ce sont les élèves qui se montrent les plus sévères, atteignant cette année un niveau inégalé de mécontentement (59%).

Cela s'explique par le fait que l'éducation nationale ne répond pas aux fortes attentes concernant la préparation à la vie active. Si la première des priorités, « communiquer aux élèves un savoir » leur donne satisfaction (69%), toutes les autres priorités majeures assignées à l'école suscitent un fort mécontentement.

C'est notamment le cas de la 2^{ème} priorité, l'orientation, qui génère 70% d'insatisfaction, de la troisième priorité, portant sur le rôle d'insertion citoyenne de l'école (« donner aux enfants le sens de la discipline et des valeurs ») qui génère 64% d'insatisfaction et de la quatrième priorité, la garantie de l'égalité entre les élèves qui suscite 58% d'insatisfaction.

Il n'y a pas de changement pour la justice dont les niveaux de satisfaction générale des usagers restent faibles (54% de satisfaits juste devant l'emploi) et qui ne répond pas convenablement aux attentes prioritaires des usagers.

Deux notes positives tout de même :

D'une part, au niveau global, la satisfaction des usagers s'agissant de leurs attentes prioritaires à l'égard de leurs services publics s'améliore légèrement (55% contre 51%) signe sans doute d'une plus grande écoute des services à l'égard de leurs « clients ».

D'autre part, un service en particulier se distingue toujours de façon impressionnante, la fiscalité, qui satisfait à la fois ses contribuables d'un point de vue global et s'agissant de leurs attentes prioritaires

Dans ces deux cas, on ne peut qu'être tenté de pointer la montée de l'usage d'Internet comme variable explicative de la satisfaction des usagers.

Entre 2006 et 2010 le recours à Internet plutôt qu'à un autre mode de contact pour échanger avec le service public n'a cessé de progresser passant de 8,6% des contacts en 2006 à 10,8% en 2007 puis 11,7% en 2008, 16,6% en 2009 pour atteindre 17,6% cette année. Cela représente un doublement en 4 ans.

Or cet usage permet mécaniquement une amélioration d'une attente fréquemment pointée par les usagers, « la disponibilité du service à son usager ».

Gaël Sliman

III - RESULTATS D'ENSEMBLE

III.1 - Les Français et les services publics

LES ATTENTES PRIORITAIRES DES FRANCAIS EN MATIERE D'ACTION PUBLIQUE

Q1. Parmi les domaines suivants d'intervention de l'Etat, sur lesquels les pouvoirs publics devraient-ils faire porter prioritairement leur effort ?

	Nov 10	<u>Rappels</u>								
		Nov 09	Oct 08	Juin 08	Nov 07	Juin 07	Oct. 06	Avr. 06	Oct. 05	Avr. 05
Bases :	1010	1009	992	1005	1014	1006	1003	1017	1003	1007
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
L'emploi, la lutte contre le chômage	58	59	46	34	50	55	49	62	56	49
L'éducation nationale	47	38	38	43	39	43	42	41	39	42
La santé publique	33	28	31	35	34	32	29	28	32	37
Le logement	26	23	27	24	29	22	24	21	25	18
La sécurité sociale	26	31	25	22	25	22	22	22	26	25
L'environnement	23	30	26	20	28	26	29	19	25	19
La police et la gendarmerie	15	10	13	15	17	19	18	16	18	20
La justice	14	13	18	17	17	18	20	19	19	19
La fiscalité et la collecte des impôts	12	15	17	10	15	13	14	12	18	11
Les transports publics	9	7	9	12	9	8	7	4	9	11
La culture	6	5	6	5	6	5	5	5	6	6
La décentralisation	4	6	6	4	4	4	5	4	4	4
La défense nationale	3	4	6	5	4	5	6	4	5	6
(nsp)	1	1	2	3	2	+	1	1	1	1

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

L'OPINION DES FRANCAIS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS 2010

Q2. 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 OPINION	Une opinion plutôt mauvaise	Une très mauvaise opinion	S/T UNE MAUVAISE OPINION	(nsp)
Base : 1010							
	%	%	%	%	%	%	%
La police et la gendarmerie	5	53	58	28	11	39	3
L'environnement	3	52	55	34	8	42	3
La santé publique	5	46	51	35	12	47	2
La sécurité sociale	5	39	44	38	15	53	3
La justice	3	41	44	35	16	51	5
L'éducation nationale	3	36	39	41	17	58	3
Le logement	1	35	36	44	16	60	4
La fiscalité et la collecte des impôts	2	33	35	41	19	60	5
L'emploi, la lutte contre le chômage	1	18	19	50	28	78	3

L'OPINION DES FRANCAIS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS

Historique

Q2. 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 OPINION	Une opinion plutôt mauvaise	Une très mau-vaise opinion	S/T UNE MAU- VAISE OPINION	(nsp)
Base : 1009	%	%	%	%	%	%	%
La police et la gendarmerie	5	53	58	28	11	39	3
Nov 2009	6	56	62	27	8	35	3
Oct 2008	9	61	70	20	6	26	4
Juin 2008	8	59	67	20	9	29	4
nov. 2007	7	61	68	22	6	28	4
juin 2007	7	65	72	22	4	26	2
oct. 2006	7	63	70	21	7	28	2
avr. 2006	9	66	75	17	6	23	2
oct. 2005	8	64	72	19	8	27	1
avr. 2005	11	66	77	14	4	18	5
L'environnement	3	52	55	34	8	42	3
Nov 2009	4	48	52	35	11	46	2
Oct 2008	4	53	57	30	10	40	3
Juin 2008	5	45	50	37	10	47	3
nov. 2007	3	48	51	36	11	47	2
juin 2007	3	39	42	46	11	57	1
La santé publique	5	46	51	35	12	47	2
Nov 2009	5	51	56	31	12	43	1
Oct 2008	8	50	58	31	9	40	2
Juin 2008	8	51	59	30	9	39	2
nov. 2007	6	55	61	30	8	38	1
juin 2007	7	59	66	28	6	34	+
oct. 2006	7	58	65	27	7	34	1
avr. 2006	7	60	67	25	7	32	1
oct. 2005	8	53	61	31	7	38	1
avr. 2005	9	61	70	21	7	28	2
La sécurité sociale	5	39	44	38	15	53	3
Nov 2009	5	38	43	39	16	55	2
Oct 2008	6	40	46	38	13	51	3
Juin 2008	6	49	55	31	12	43	2
nov. 2007	4	43	47	39	11	50	3
juin 2007	6	55	61	32	6	38	1
oct. 2006	5	46	51	36	12	48	1
avr. 2006	7	51	58	31	9	40	2
oct. 2005	7	41	48	39	12	51	1
avr. 2005	10	54	64	25	7	32	4

L'OPINION DES FRANCAIS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS
Historique (suite)

	Une très bonne opinion	Une opinion plutôt bonne	S/T BONNE OPINION	Une opinion plutôt mauvaise	Une très mau-vaïse opinion	S/T UNE MAU-VAÏSE OPINION	(nsp)
Base : 1009	%	%	%	%	%	%	%
La justice	3	41	44	35	16	51	5
Nov 2009	2	40	42	40	15	55	3
Oct 2008	3	43	46	38	11	49	5
Juin 2008	4	42	46	36	12	48	6
nov. 2007	3	44	47	39	8	47	6
juin 2007	2	43	45	41	11	52	3
oct. 2006	2	41	43	42	12	54	3
avr. 2006	3	42	45	40	12	52	3
oct. 2005	4	41	45	42	12	54	1
avr. 2005	4	50	54	30	9	39	7
L'éducation nationale	3	36	39	41	17	58	3
Nov 2009	4	41	45	38	15	53	2
Oct 2008	3	44	47	36	14	50	3
Juin 2008	5	42	47	34	14	48	5
nov. 2007	3	48	51	37	8	45	4
juin 2007	4	44	48	41	9	50	2
oct. 2006	3	44	47	42	10	52	1
avr. 2006	4	39	43	40	15	55	2
oct. 2005	4	45	49	38	11	49	2
avr. 2005	3	47	50	35	9	44	6
Le logement	1	35	36	44	16	60	4
Nov 2009	2	33	35	46	16	62	3
Oct 2008	3	33	36	45	13	58	6
Juin 2008	4	31	35	45	14	59	6
nov. 2007	2	29	31	49	14	63	6
juin 2007	2	36	38	48	12	60	2
La fiscalité et la collecte des impôts	2	33	35	41	19	60	5
Nov 2009	2	30	32	41	23	64	4
Oct 2008	2	30	32	41	21	62	6
Juin 2008	6	40	46	33	14	47	7
nov. 2007	3	37	40	41	14	55	5
juin 2007	3	46	49	36	10	46	5
oct. 2006	2	35	37	41	19	60	3
avr. 2006	3	37	40	41	16	57	3
oct. 2005	2	34	36	41	21	62	2
avr. 2005	4	45	49	33	11	44	7
L'emploi, la lutte contre le chômage	1	18	19	50	28	78	3
Nov 2009	2	21	23	52	23	75	2
Oct 2008	3	20	23	54	20	74	3
Juin 2008	3	37	40	38	19	57	3
nov. 2007	1	27	28	51	17	68	4
juin 2007	1	24	25	57	17	74	1
oct. 2006	2	27	29	52	18	70	1
avr. 2006	2	17	19	53	26	79	2
oct. 2005	1	18	19	55	25	80	1
avr. 2005	1	21	22	54	19	73	5

ARBITRAGE ENTRE SERVICE PUBLIC ET IMPOT

Q3. S'il vous fallait choisir entre les deux options suivantes, laquelle choisiriez-vous :

	ENSEMBLE	<u>Rappels</u>				
		Nov. 09	Oct 08	Juin 08	Avr. 06	Avr. 05
Base :	1010	1009	992	1005	1017	1003
	%	%	%	%	%	%
Améliorer les prestations fournies par les services publics quitte à augmenter le niveau des impôts et des prélèvements	45	41	40	34	39	40
Diminuer le niveau des impôts et des prélèvements quitte à réduire les prestations fournies par les services publics	44	52	51	51	54	55
(nsp)	11	7	9	15	7	5

III.2 - Les usagers des différents services publics

AGENCES D'AIDE AU RETOUR A L'EMPLOI

Modes de contact

En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les agences d'aide au retour à l'emploi ?

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

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>			
		Nov.09	Oct. 08	Nov. 07	Oct. 06
Bases :	459	306	239	290	427
	%	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	67	75	76	77	81
Par téléphone	30	44	37	49	34
En allant sur les sites Internet officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	44	51	36	33	-
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	16	24	17	12	-
ST Internet*	51	55	41	37	35
Par courrier	14	22	22	21	14
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	1	7	3	1	2
Autre	1	-	+	-	1
(NSP)	1	-	-	-	-

**En octobre 2006, seul l'item "Internet" était posé*

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale pour les agences d'aide à l'emploi

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 des agences d'aide au retour à l'emploi depuis moins de 2 ans

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>								
		Nov. 09	Oct. 08	Juin 08	Nov 07	Juin 07	Oct. 06	Avr. 06	Oct. 05	Avr. 05
Bases :	459	306	239	407	290	384	427	686	522	340
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	7	6	8	13	9	10	12	11	9	14
Plutôt satisfait	45	48	45	38	33	44	35	40	38	37
<i>S/T SATISFAIT</i>	52	54	53	51	42	54	47	51	47	51
Plutôt mécontent	30	38	27	28	32	29	35	30	35	34
Très mécontent	16	8	20	19	25	16	17	18	17	15
<i>S/T MECONTENT</i>	46	46	47	47	57	45	52	48	52	49
(nsp)	2	-	-	2	1	1	1	1	1	+

Principale attente concernant le service public

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 des agences d'aide au retour à l'emploi depuis moins de 2 ans

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>								
		Nov 09	Oct 08	Juin 08	Nov. 07	Juin 07	Oct. 06	Avr. 06	Oct. 05	Avr. 05
Bases :	459	306	239	407	290	384	427	686	522	340
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation	23	19	21	23	18	22	28	25	22	20
Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	22	32	28	28	34	34	32	26	33	28
La qualité de l'information fournie notamment sur les offres d'emploi et la formation	17	15	16	12	13	14	14	18	15	19
Les horaires d'ouverture et l'accueil qui vous est réservé	10	5	7	8	9	6	7	9	8	8
La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage	9	10	9	7	5	7	5	7	7	5
La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations	8	4	8	8	10	7	6	7	6	10
Le montant des allocations chômage versées	5	10	7	8	8	8	6	6	6	7
(nsp)	7	5	4	6	3	2	2	2	3	3

Satisfaction concernant la principale attente

Vous m'avez dit que (*) était le point 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, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des agences d'aide à la recherche d'emploi ? Estimez-vous qu'elle est...

(*) Point le plus important pour l'usager

Base : Usagers des agences d'aide au retour à l'emploi depuis moins de 2 ans ayant cité un enjeu important

	Nov. 2009	<u>Rappels</u>								
		Nov. 09	Oct 08	Juin 08	Nov 07	Juin 07	Oct. 06	Avr. 06	Oct. 05	Avr. 05
Bases :	425	290	229	381	281	378	420	669	505	328
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	9	4	5	6	7	5	6	11	5	6
Assez satisfaisante	33	31	34	36	29	32	33	36	33	39
S/T SATISFAISANTE	42	35	39	42	36	37	39	47	38	45
Peu satisfaisante	35	44	37	34	39	40	38	34	41	38
Pas satisfaisante du tout	22	21	22	21	25	21	23	18	20	16
S/T INSATISFAISANTE	57	65	59	55	64	61	61	52	61	54
(nsp)	1	-	2	3	-	2	-	1	1	1

Satisfaction détaillée par attente

Base : Usagers des agences d'aide au retour à l'emploi depuis moins de 2 ans ayant cité un enjeu important

		Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	Rang des attentes prioritaires
	Base	%	%	%	%	%	%	%	
ENSEMBLE	425	9	33	42	35	22	57	1	
Les horaires d'ouverture et l'accueil qui vous est réservé	45	11	51	62	20	18	38	0	④
La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage	39	25	36	61	26	13	39	-	⑤
La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations	35	9	51	60	17	20	37	3	⑥
La qualité de l'information fournie notamment sur les offres d'emploi et la formation	76	5	43	48	29	20	49	3	③
Le montant des allocations chômage versées*	23	9	35	44	35	21	56	-	⑦
Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	103	6	23	29	44	27	71	-	②
L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation	104	8	20	28	44	25	69	3	①

*Attention : Base faible

EDUCATION NATIONALE

Modes de contact (Ensemble)

Question posée aux parents : En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services de l'Education Nationale, que ce soit avec l'école primaire, le collège, le lycée ou l'établissement secondaire que fréquente votre enfant ?

Question posée aux enfants : En règle générale, et en dehors des cours auxquels vous assistez, comment vous mettez-vous en contact avec les services de votre « collège/lycée/université » ou avec ceux de l'Education Nationale ?

Base : Parents d'élèves ou élèves de l'Education Nationale scolarisés dans des établissements publics

	Nov. 2010	<i>Rappels</i>			
		Nov. 09	Oct. 08	Oct. 07	Oct. 06
Bases :	422	579	426	552	688
	%	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	74	78	74	77	78
Par téléphone	39	52	42	40	30
Par courrier	19	25	19	21	24
En allant sur les sites Internet officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	19	20	15	13	-
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	11	17	8	8	-
ST Internet*	26	31	19	18	10
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	4	11	2	3	2
Autres	1	2	2	1	3
(NSP)	1	-	2	2	1

*En octobre 2006, seul l'item "Internet" était posé

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Modes de contact (par cible)

Base : Parents d'élèves de l'Education Nationale scolarisés dans des établissements publics

	PARENTS	Rappels			
		Nov. 09	Oct. 08	Oct. 07	Oct. 06
Bases :	351	412	363	465	558
	%	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	78	80	77	78	80
Par téléphone	41	54	40	40	29
Par courrier	19	24	20	23	24
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	16	13	10	10	-
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	9	10	6	5	-
ST Internet*	21	19	13	13	5
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	4	11	2	3	2
Autres	1	3	3	2	3
(NSP)	1	-	2	2	1

Base : Elèves de l'Education Nationale scolarisés dans des établissements publics

	ELEVES	Rappels			
		Nov. 09	Oct. 08	Oct. 07	Oct. 06
Bases :	71	167	63	87	130
	%	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	56	74	60	71	67
Par téléphone	32	47	49	37	32
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	34	37	43	30	-
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	21	34	18	24	-
ST Internet*	51	61	52	45	31
Par courrier	16	26	14	15	21
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	-	11	2	3	2
Autres	-	-	-	-	1
(NSP)	3	-	-	2	2

*En octobre 2006, seul l'item "Internet" était posé

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

Question posée aux parents : 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 ?

Question posée aux enfants : 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 ?

Base : Parents d'élèves ou élèves de l'Education Nationale scolarisés dans des établissements publics

ENSEMBLE										
	Nov.	<u>Rappels</u>								
	2010	nov. 09	oct 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 04
Bases :	422	579	426	520	552	613	688	908	672	665
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	21	17	23	20	18	16	19	17	20	20
Plutôt satisfait	57	70	64	58	64	63	67	61	60	58
<i>S/T SATISFAIT</i>	78	87	87	78	82	79	86	78	80	78
Plutôt mécontent	18	12	9	17	16	18	12	18	14	17
Très mécontent	4	1	3	4	2	3	2	4	4	4
<i>S/T MECONTENT</i>	22	13	12	21	18	21	14	22	18	21
(nsp)	-	-	1	1	-	+	+	+	2	1

Satisfaction globale des parents

Base : Parents d'élèves de l'Education Nationale scolarisés dans des établissements publics

PARENTS										
	Nov. 2010	<u>Rappels</u>								
		nov. 09	oct 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 04
Bases :	351	412	363	465	465	487	558	688	495	483
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	21	17	23	17	17	16	20	20	23	22
Plutôt satisfait	57	69	63	65	65	62	66	59	58	59
S/T SATISFAIT	78	86	86	82	82	78	86	79	81	81
Plutôt mécontent	18	14	10	16	16	19	12	17	13	16
Très mécontent	3	+	2	2	2	3	2	4	4	3
S/T MECONTENT	21	14	12	18	18	22	14	21	17	19
(nsp)	1	-	2	-	-	+	+	+	2	+

Satisfaction globale des élèves

Base : Elèves de l'Education Nationale scolarisés dans des établissements publics

ELEVES										
	Nov. 2010	<u>Rappels</u>								
		nov. 09	oct 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 04
Bases :	71	167	63	90	87	126	130	220	177	182
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	17	17	22	11	19	13	15	10	12	16
Plutôt satisfait	59	72	69	68	62	71	69	65	66	56
S/T SATISFAIT	76	89	91	79	81	84	84	75	78	72
Plutôt mécontent	17	9	6	17	17	14	15	20	17	22
Très mécontent	7	2	3	4	2	2	1	5	5	5
S/T MECONTENT	24	11	9	21	19	16	16	25	22	27
(nsp)	-	-	-	-	-	-	-	+	-	1

Principale attente concernant ce service public

Question posée aux parents : 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 : 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 ?

Base : Parents d'élèves ou élèves de l'Education Nationale scolarisés dans des établissements publics

	ENSEMBLE									
	Nov. 2010	<i>Rappels</i>								
		<i>nov 09</i>	<i>oct 08</i>	<i>juin 08</i>	<i>nov. 07</i>	<i>juin 07</i>	<i>oct. 06</i>	<i>avr. 06</i>	<i>oct. 05</i>	<i>avr. 04</i>
Bases :	422	579	426	520	552	613	688	908	672	665
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	33	35	25	27	29	29	27	27	20	26
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	18	11	15	16	14	13	11	11	17	15
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	16	25	26	23	24	22	26	25	27	24
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	15	12	16	14	16	18	16	18	19	18
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	9	11	9	11	10	10	11	12	10	9
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	6	6	5	6	5	7	7	6	5	6
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	2	+	1	1	1	1	1	1	1	1
(nsp)	2	+	3	2	1	+	1	+	1	1

Principale attente concernant ce service public (parents)

Base : Parents d'élèves de l'Education Nationale scolarisés dans des établissements publics

		PARENTS										
		Nov. 2010	<u>Rappels</u>									
			nov 09	oct 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 04	
Bases :		351	412	363	430	465	487	558	688	495	483	
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances		37	41	27	28	32	32	31	30	22	30	
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales		17	12	15	16	14	13	9	10	16	12	
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme		14	14	17	16	18	21	19	20	21	20	
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir		14	19	26	21	22	19	23	23	25	22	
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves		7	7	5	6	5	5	6	6	6	7	
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance		6	5	8	9	7	9	10	9	8	7	
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs		3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
(nsp)		3	1	1	2	1	+	1	1	1	1	

Principale attente concernant ce service public (Elèves)

Base : Elèves de l'Education Nationale scolarisés dans des établissements publics

		ELEVES										
		Nov. 2010	<u>Rappels</u>									
			nov. 09	oct 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 04	
Bases :		71	167	63	90	87	126	130	220	177	182	
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir		24	39	25	32	33	31	35	31	30	32	
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales		24	10	14	19	17	15	20	14	17	21	
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance		21	25	16	17	24	17	19	22	18	16	
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme		16	7	8	3	6	6	7	9	14	10	
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances		11	17	18	21	13	17	11	17	17	17	
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves		4	2	3	8	5	11	6	4	3	3	
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs		-	-	-	-	1	3	2	2	1	-	
(nsp)		-	-	1	-	1	-	-	1	-	1	

Satisfaction concernant la principale attente

Question posée aux parents : Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'Education Nationale ? Estimez-vous qu'elle est...

Question posée aux enfants : Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action de l'Education Nationale. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'Education Nationale ? Estimez-vous qu'elle est...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

Base : Parents d'élèves ou élèves ayant cité un enjeu important de l'Education Nationale

		ENSEMBLE									
		Nov. 2010	<u>Rappels</u>								
			nov 09	oct 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 05
Bases :		413	576	412	511	547	612	683	903	666	659
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
	Très satisfaisante	7	5	5	7	5	6	6	11	5	7
	Assez satisfaisante	42	46	45	41	42	39	43	35	41	42
	S/T SATISFAISANTE	49	51	50	48	47	45	49	46	46	49
	Peu satisfaisante	37	37	37	37	39	42	39	40	38	39
	Pas satisfaisante du tout	14	12	13	15	13	13	12	14	15	12
	S/T INSATISFAISANTE	51	49	50	52	52	55	51	54	53	51
	(nsp)	+	-	+	+	1	+	+	+	1	+

Satisfaction concernant la principale attente (suite)

Base : Parents d'élèves ayant cité un enjeu important de l'Education Nationale

	PARENTS									
	Nov. 2010	<u>Rappels</u>								
		nov 09	oct 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 05
Bases :	342	409	359	421	461	486	553	685	489	478
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	7	5	6	6	5	7	5	11	6	8
Assez satisfaisante	44	50	44	40	42	36	42	39	40	44
S/T SATISFAISANTE	51	55	50	46	47	43	47	50	46	52
Peu satisfaisante	37	36	36	38	38	41	39	38	40	38
Pas satisfaisante du tout	12	9	13	15	14	15	13	12	13	10
S/T INSATISFAISANTE	49	45	49	53	52	56	52	50	53	48
(nsp)	+	-	1	1	1	1	1	+	1	+

Base : Elèves ayant cité un enjeu important de l'Education Nationale

	ELEVES									
	Nov. 2010	<u>Rappels</u>								
		nov 09	oct 08	juin 08	nov. 07	juin 07	oct. 06	avr. 06	oct. 05	avr. 05
Bases :	71	167	53	90	86	126	130	218	177	181
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	6	5	-	12	2	2	6	8	4	4
Assez satisfaisante	35	37	47	45	46	46	48	26	43	38
S/T SATISFAISANTE	41	42	47	57	48	48	54	34	47	42
Peu satisfaisante	38	41	40	30	44	44	38	47	35	43
Pas satisfaisante du tout	21	17	13	13	8	8	8	18	18	14
S/T INSATISFAISANTE	59	58	53	43	52	52	46	65	53	57
(nsp)	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1

Satisfaction détaillée par attente (Ensemble)

Base : Parents d'élèves ou élèves ayant cité un enjeu important de l'Education Nationale

	ENSEMBLE								Rang des attentes
		Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	
ENSEMBLE	413	7	43	50	36	14	50	+	
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	137	11	61	72	21	7	28	-	①
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	37	5	43	48	33	16	49	3	⑤
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	9*	-	44	44	22	34	56	-	⑦
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	77	1	41	42	43	15	58	-	④
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	26	8	31	39	50	11	61	-	⑥
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	61	7	29	36	49	15	64	-	③
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	66	6	24	30	49	21	70	-	②

*Attention : Base faible

Satisfaction détaillée par attente (Parents)

Base : Parents d'élèves ayant cité un enjeu important de l'Education Nationale

	Elèves								Rang des attentes
		Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	
ENSEMBLE	342	7	44	51	37	12	49	-	
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	129	12	59	71	22	7	29	-	①
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	22*	5	54	59	23	14	37	4	⑤
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	9*	-	44	44	22	34	56	-	⑥
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	60	2	40	42	45	13	58	-	②
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	23*	9	30	39	48	13	61	-	④
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	50	4	30	34	48	18	66	-	③
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	49	6	27	33	53	14	67	-	③

*Attention : Base faible

Satisfaction détaillée par attente (Elèves)

Base : Elèves ayant cité un enjeu important de l'Education Nationale

	ENSEMBLE								Rang des attentes
	Effec.	Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	
		%	%	%	%	%	%	%	
ENSEMBLE	71	6	35	41	38	21	59	-	
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	8*	-	87	87	-	13	13	-	⑤
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	11*	18	27	45	55	-	55	-	④
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	15*	7	26	33	47	20	67	-	③
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	17*	-	41	41	35	24	59	-	①
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	3*	-	33	33	67	-	67	-	⑥
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	17*	6	18	24	35	41	76	-	①
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	-	-	-	-	-	-	-	-	

*Attention : Base faible

SANTÉ PUBLIQUE

Modes de contact

En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services de santé publique ?

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

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>			
		Nov.09	Oct. 08	Nov. 07	Oct. 06
Bases :	704	720	779	971	
	%	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	66	66	70	71	62
Par téléphone	48	63	61	66	65
Par courrier	14	5	5	6	3
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	14	4	3	4	-
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	5	3	1	1	-
ST Internet*	17	6	3	4	1
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	1	2	1	2	2
Autre	+	1	1	1	3
(NSP)	+	-	1	-	+

*En octobre 2006, seul l'item "Internet" était posé

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

R34. 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

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>								
		Nov. 09	Oct. 08	Juin 08	Nov 07	Juin 07	Oct. 06	Avr. 06	Oct. 05	Avr. 05
Bases :	704	720	779	919	971	613	688	908	672	665
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	17	23	30	35	26	32	37	35	34	34
Plutôt satisfait	68	67	56	50	57	49	50	50	48	51
S/T SATISFAIT	85	90	86	85	83	81	87	85	82	85
Plutôt mécontent	12	9	9	10	12	14	10	10	13	12
Très mécontent	2	1	4	4	5	5	3	5	4	2
S/T MECONTENT	14	10	13	14	17	19	13	15	17	14
(nsp)	1	-	1	1	-	+	-	+	1	1

Principale attente concernant ce service public

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

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>								
		Nov 09	Oct 08	Juin 08	Nov. 07	Juin 07	Oct. 06	Avr. 06	Oct. 05	Avr. 05
Bases :	704	720	779	919	971	922	844	632	426	480
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
La qualité des soins reçus	30	33	35	32	35	34	31	31	29	33
La rapidité d'accès aux examens et aux soins médicaux	17	19	14	19	14	16	13	12	16	12
L'accès et la gratuité des soins médicaux pour tous	16	21	15	15	16	18	16	21	18	21
Etre bien informé de son état de santé, des différentes possibilités de soin, être orienté vers les bons services	14	12	14	11	12	13	19	17	15	15
La qualité de l'accueil des malades et des familles	8	6	7	8	9	9	7	8	9	9
La rapidité à prendre en compte vos demandes	5	4	8	8	7	6	7	7	7	5
Le coût représenté par les soins pour l'ensemble de la société	3	2	2	2	3	1	3	1	1	1
La qualité et l'efficacité des services administratifs	3	1	2	3	1	2	2	2	2	1
(nsp)	3	2	3	2	3	1	2	1	3	3

Satisfaction concernant la principale attente

Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU ? Estimez-vous qu'elle est...

(*) Point le plus important pour l'usager

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

	Nov. 2010	<i>Rappels</i>								
		Nov. 09	Oct. 08	Juin 08	Nov 07	Juin 07	Oct. 06	Avr. 06	Oct. 05	Avr. 05
Bases :	682	707	755	897	945	912	831	628	413	468
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	18	18	23	19	17	17	19	35	26	35
Plutôt satisfait	56	59	53	55	54	56	55	41	51	50
<i>S/T SATISFAIT</i>	74	77	76	85	71	81	87	85	82	85
Peu satisfaisante	19	19	18	18	20	21	20	18	17	10
Pas satisfaisante du tout	6	4	5	7	8	5	5	6	4	4
<i>S/T INSATISFAISANTE</i>	25	23	23	14	28	19	13	15	17	14
(nsp)	1	-	1	1	1	1	1	+	2	1

Satisfaction détaillée par attente

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

		Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	Rang des attentes prioritaires
	Base Effic.	%	%	%	%	%	%	%	
ENSEMBLE	682	18	56	74	19	6	25	1	
La qualité des soins reçus	214	22	63	85	11	3	14	1	①
La qualité et l'efficacité des services administratifs	20	15	70	85	5	5	10	5	⑧
Etre bien informé de son état de santé, des différentes possibilités de soin, être orienté vers les bons services	98	16	65	81	13	5	18	1	④
La qualité de l'accueil des malades et des familles	59	24	51	75	13	12	25	-	⑤
L'accès et la gratuité des soins médicaux pour tous	113	17	56	73	20	6	26	1	②
La rapidité à prendre en compte vos demandes	37	5	57	62	24	14	38	-	⑥
La rapidité d'accès aux examens et aux soins médicaux	121	15	44	59	32	7	39	2	③
Le coût représenté par les soins pour l'ensemble de la société*	20	10	30	40	45	15	60	-	⑦

*Attention : Base faible

SECURITE SOCIALE

Modes de contact

En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les centres de sécurité sociale ?

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

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>			
		Nov.09	Oct. 08	Nov. 07	Oct. 06
Bases :	642	713	735	878	776
	%	%	%	%	%
Par téléphone	44	49	48	49	46
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	40	44	47	45	46
Par courrier	39	45	40	40	40
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	27	34	17	18	-
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	11	15	6	6	-
ST Internet*	34	40	18	20	12
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	2	3	2	2	1
Autres	1	1	1	-	+
(NSP)	+	-	+	-	-

*En octobre 2006, seul l'item "Internet" était posé

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

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

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>								
		Nov. 09	Oct. 08	Juin 08	Nov 07	Juin 07	Oct. 06	Avr. 06	Oct. 05	Avr. 05
Bases :	642	713	735	775	878	875	776	579	435	474
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	17	17	20	24	22	27	25	26	25	28
Plutôt satisfait	64	69	65	59	59	59	58	57	58	57
S/T SATISFAIT	81	86	85	85	81	81	87	85	82	85
Plutôt mécontent	15	11	10	13	13	10	12	13	12	9
Très mécontent	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5
S/T MECONTENT	19	14	14	14	18	19	13	15	17	14
(nsp)	+	-	1	-	1	+	+	+	1	1

Principale attente concernant ce service public

Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous paraît 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

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>								
		Nov 09	Oct 08	Juin 08	Nov. 07	Juin 07	Oct. 06	Avr. 06	Oct. 05	Avr. 05
Bases :	642	713	735	775	878	875	776	579	435	474
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
La rapidité des remboursements et des prestations	22	15	25	20	25	25	22	27	26	28
Le niveau du remboursement et des prestations	20	23	23	23	22	23	16	16	14	19
La qualité de l'accueil (les horaires, la disponibilité et l'amabilité des agents,	17	11	10	6	7	8	5	12	3	7
Des cotisations et prestations justes, adaptées aux besoins de chacun	13	21	18	17	16	14	24	15	23	16
Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)	12	11	7	7	6	9	6	10	7	9
La clarté et la simplicité des documents administratifs	9	10	10	15	15	13	15	14	14	12
Que leurs frais de fonctionnement soient les moins chers possibles	5	8	5	8	6	7	11	5	11	7
(nsp)	3	1	2	4	3	1	1	1	2	2

Satisfaction concernant la principale attente

Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action des centres de sécurité sociale. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, 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 des services de sécurité sociale depuis moins de 2 ans

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>								
		Nov. 09	Oct. 08	Juin 08	Nov 07	Juin 07	Oct. 06	Avr. 06	Oct. 05	Avr. 05
Bases :	625	713	735	775	878	875	776	579	435	474
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	11	7	11	9	10	11	9	22	9	16
Plutôt satisfait	51	53	51	51	50	54	51	39	56	50
S/T SATISFAIT	62	60	62	60	60	65	60	61	65	66
Peu satisfaisante	31	32	29	31	30	28	30	25	28	26
Pas satisfaisante du tout	7	8	8	8	9	6	9	12	6	7
S/T INSATISFAISANTE	38	40	37	14	39	19	13	15	17	33
(nsp)	-	-	1	1	1	1	1	2	1	1

Satisfaction détaillée par attente

Base : Usagers ayant cité un enjeu important des services de sécurité sociale depuis moins de 2 ans

		Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	Rang des attentes prioritaires
	Base Effec.	%	%	%	%	%	%	%	
ENSEMBLE	625	11	51	62	31	7	38	-	
Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)	76	17	66	83	13	4	17	-	⑤
La rapidité des remboursements et des prestations	138	15	58	73	22	5	27	-	①
La qualité de l'accueil (les horaires, la disponibilité et l'amabilité des agents, l'orientation vers les services compétents)	109	18	46	64	30	6	36	-	③
Des cotisations et prestations justes, adaptées aux besoins de chacun	85	5	52	57	40	3	43	-	④
Que leurs frais de fonctionnement soient les moins chers possibles	30	7	50	57	36	7	43	-	⑦
La clarté et la simplicité des documents administratifs	57	5	47	52	37	11	48	-	⑥
Le niveau du remboursement et des prestations	130	4	43	47	40	13	53	-	②

POLICE ET GENDARMERIE

Modes de contact

En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec la police ou la gendarmerie ?

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

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>			
		Nov.09	Oct. 08	Nov. 07	Oct. 06
Bases :	434	475	586	743	662
	%	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	69	77	66	69	66
Par téléphone	49	44	44	45	45
Par courrier	3	6	6	4	4
En allant sur les sites Internet officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	2	3	2	6	-
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	1	1	1	2	-
ST Internet*	3	4	2	6	2
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	4	15	10	9	11
Autres	1	1	1	1	+
(NSP)	-	-	2	1	1

**En octobre 2006, seul l'item "Internet" était posé
Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles*

Satisfaction globale des usagers

Globalement, en tant qu'usager, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de la police ou 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

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>								
		Nov. 09	Oct. 08	Juin 08	Nov 07	Juin 07	Oct. 06	Avr. 06	Oct. 05	Avr. 05
Bases :	434	475	586	584	743	726	662	489	661	636
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	19	13	22	21	14	22	21	18	23	20
Plutôt satisfait	54	60	48	47	52	51	49	54	44	49
S/T SATISFAIT	73	73	70	85	66	81	87	85	82	69
Plutôt mécontent	20	18	18	21	20	17	18	16	20	18
Très mécontent	7	9	10	10	12	9	11	11	12	11
S/T MECONTENT	27	27	28	14	32	19	13	15	17	29
(nsp)	-	-	2	1	2	1	1	1	1	2

Principale attente concernant ce service public

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 police et de la gendarmerie ?

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

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>								
		Nov 09	Oct 08	Juin 08	Nov. 07	Juin 07	Oct. 06	Avr. 06	Oct. 05	Avr. 05
Bases :	434	475	586	584	743	726	662	489	661	636
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement	20	18	18	17	16	17	15	15	19	17
La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population (leur dialogue et leur disponibilité à l'égard des habitants)	15	17	18	19	17	16	19	17	20	23
L'attitude des policiers et des gendarmes à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	15	11	10	9	7	6	5	9	6	7
Le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées	14	11	9	10	11	8	9	9	10	9
La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles.	12	17	15	17	16	22	25	18	21	15
La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention	12	15	16	16	17	18	16	16	13	16
Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence	7	9	10	9	13	11	10	15	9	10
(nsp)	5	2	4	3	3	2	1	1	2	3

Satisfaction concernant la principale attente

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'usager

Base : Usagers ayant cité un enjeu important des services de la police ou de la gendarmerie

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>								
		Nov. 09	Oct. 08	Juin 08	Nov 07	Juin 07	Oct. 06	Avr. 06	Oct. 05	Avr. 05
Bases :	411	464	563	566	721	710	653	485	646	619
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	7	6	8	7	6	6	7	11	6	8
Plutôt satisfait	40	33	47	45	43	41	39	36	43	49
S/T SATISFAIT	47	39	55	85	49	81	87	85	82	57
Peu satisfaisante	36	45	32	34	34	37	38	38	39	32
Pas satisfaisante du tout	16	16	12	12	15	15	15	14	11	9
S/T INSATISFAISANTE	52	61	44	14	49	19	13	15	17	41
(nsp)	1	-	1	2	2	1	1	1	1	2

Satisfaction détaillée par attente

Base : Usagers ayant cité un enjeu important des services de la police ou de la gendarmerie

		Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	Rang des attentes prioritaires
	Base Effic.	%	%	%	%	%	%	%	
ENSEMBLE	411	7	40	47	36	16	52	1	
La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement	87	11	55	66	24	9	33	1	①
L'attitude des policiers et des gendarmes à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	63	11	43	54	32	14	46	-	⑤
Le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées	59	5	37	42	36	20	56	2	⑥
La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population (leur dialogue et leur disponibilité à l'égard des habitants)	65	5	37	42	43	15	58	-	③
La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles.	53	2	40	42	34	24	58	-	②
La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention	52	10	27	37	48	13	61	2	④
Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence	32	-	31	31	47	22	69	-	⑦

JUSTICE

Modes de contact

En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec la justice ?

Base : Usagers des services de la justice depuis moins de 5 ans

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>			
		Nov.09	Oct. 08	Nov. 07	Oct. 06
Bases :	265	182	300	200	273
	%	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	57	50	52	63	58
Par courrier	35	34	37	32	38
Par téléphone	26	24	22	25	26
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	13	10	12	3	-
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	4	8	3	2	-
ST Internet*	15	14	13	5	5
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	5	19	8	15	10
Autres	2	9	5	9	6
(NSP)	+	-	2	1	-

*En octobre 2006, seul l'item "Internet" était posé
Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

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.

Base : Usagers des services de la justice depuis moins de 5 ans

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>								
		Nov. 09	Oct. 08	Juin 08	Nov 07	Juin 07	Oct. 06	Avr. 06	Oct. 05	Avr. 05
Bases :	265	182	300	345	200	302	273	342	357	250
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	9	9	10	14	14	15	10	18	16	11
Plutôt satisfait	45	45	47	39	38	41	37	36	39	40
S/T SATISFAIT	54	54	57	53	52	56	47	54	55	51
Plutôt mécontent	29	27	22	24	22	23	25	26	26	23
Très mécontent	16	19	16	19	24	19	25	18	17	23
S/T MECONTENT	45	46	38	43	46	42	50	44	43	46
(nsp)	1	-	5	4	2	2	3	2	2	3

Principale attente concernant ce service public

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 ?

Base : Usagers des services de la justice depuis moins de 5 ans

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>								
		Nov 09	Oct 08	Juin 08	Nov. 07	Juin 07	Oct. 06	Avr. 06	Oct. 05	Avr. 05
Bases :	265	182	300	345	200	302	273	342	357	250
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
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)	24	19	22	14	17	20	18	27	15	20
La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles	21	30	25	29	33	26	29	26	31	29
Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires	19	22	18	24	19	20	28	15	24	17
L'attitude des juges à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	11	13	10	10	5	7	6	10	5	7
La capacité de la Justice à être tolérante et à donner une seconde chance	10	8	12	9	12	11	7	14	10	13
La capacité de la Justice à être inflexible et à sanctionner durement	8	3	10	10	11	15	11	7	12	9
(nsp)	7	5	3	4	3	1	1	1	3	5

Satisfaction concernant la principale attente

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

Base : Usagers ayant cité un enjeu important des services de la justice

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>								
		Nov. 09	Oct. 08	Juin 08	Nov 07	Juin 07	Oct. 06	Avr. 06	Oct. 05	Avr. 05
Bases :	247	173	290	331	193	299	269	337	345	238
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	2	5	4	6	2	3	1	8	1	4
Plutôt satisfait	35	32	34	32	26	30	31	27	33	34
S/T SATISFAIT	37	37	38	38	28	33	32	35	34	38
Peu satisfaisante	39	41	41	42	44	46	39	40	43	39
Pas satisfaisante du tout	22	22	19	19	25	21	28	24	22	21
S/T INSATISFAISANTE	61	63	60	61	69	67	67	64	65	60
(nsp)	2	-	2	1	3	+	1	1	1	2

Satisfaction détaillée par attente

Base : Usagers ayant cité un enjeu important des services de la justice

		Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	Rang des attentes prioritaires
	Base Effic.	%	%	%	%	%	%	%	
ENSEMBLE	247	2	35	37	39	22	61	2	
La capacité de la Justice à être tolérante et à donner une seconde chance	27*	4	66	70	26	4	30	-	⑤
L'attitude des juges à l'égard des plaignants	30*	10	40	50	37	13	50	-	④
La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles	56	-	36	36	37	25	62	2	②
La capacité de la Justice à être inflexible et à sanctionner durement	22*	4	32	36	45	14	59	5	⑥
Le respect des suspects, de la présomption d'innocence et la garantie des droits de la défense	63	-	35	35	41	22	63	2	①
Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires	49	-	14	14	45	39	84	2	③

*Attention : Base faible

FISCALITE

Modes de contact

En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les centres des impôts et du trésor public ?

Base : Usagers des services de la direction générale des impôts depuis moins de 2 ans

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>			
		Nov.09	Oct. 08	Nov. 07	Oct. 06
Bases :	673	718	586	962	569
	%	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	48	50	59	41	51
Par téléphone	45	53	44	35	46
Par courrier	29	35	31	48	31
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	31	32	20	21	-
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	11	12	8	6	-
ST Internet*	37	37	23	23	20
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	3	4	2	1	1
Autres	-	+	+	-	+
(NSP)	+	-	+	-	-

*En octobre 2006, seul l'item "Internet" était posé
Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

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.

Base : Usagers des services de la direction générale des impôts depuis moins de 2 ans

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>								
		Nov. 09	Oct. 08	Juin 08	Nov 07	Juin 07	Oct. 06	Avr. 06	Oct. 05	Avr. 05
Bases :	673	710	586	603	962	780	569	516	647	335
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	18	18	24	27	23	22	25	29	26	20
Plutôt satisfait	69	70	60	56	60	63	55	51	55	58
<i>S/T SATISFAIT</i>	87	88	84	83	83	85	80	80	81	78
Plutôt mécontent	9	10	10	11	11	10	14	14	11	11
Très mécontent	4	2	4	5	4	4	5	4	6	4
<i>S/T MECONTENT</i>	13	12	14	16	15	14	19	18	17	15
(nsp)	+	-	2	1	2	1	1	2	2	7

Principale attente concernant ce service public

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?

Base : Usagers des services de la direction générale des impôts depuis moins de 2 ans

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>								
		Nov 09	Oct 08	Juin 08	Nov. 07	Juin 07	Oct. 06	Avr. 06	Oct. 05	Avr. 05
Bases :	673	718	586	603	962	780	569	516	647	335
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
La disponibilité des personnels c'est-à-dire leurs horaires et leur capacité à bien conseiller les contribuables	20	15	21	21	18	20	23	19	19	21
Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)	18	13	15	12	13	14	10	20	11	16
La clarté et la simplicité des documents administratifs	18	30	21	25	28	29	34	21	30	23
L'attitude des personnels à l'égard des contribuables (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et	17	19	13	12	9	10	12	15	10	10
La rapidité et la réactivité de vos interlocuteurs	12	11	11	10	12	9	8	9	8	11
La souplesse dans les délais de paiement	10	10	14	15	15	14	13	14	18	16
(nsp)	5	2	5	5	5	4	-	2	4	3

Satisfaction concernant la principale attente

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 des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ? Estimez-vous qu'elle est...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

Base : Usagers ayant cité un enjeu important des services de la direction générale des impôts

	Nov. 2010	<i>Rappels</i>								
		Nov. 09	Oct. 08	Juin 08	Nov 07	Juin 07	Oct. 06	Avr. 06	Oct. 05	Avr. 05
Bases :	642	706	559	575	917	746	569	503	622	324
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	13	12	13	13	13	13	10	24	10	12
Plutôt satisfait	61	46	59	51	57	58	51	43	49	60
S/T SATISFAIT	74	58	72	64	70	71	61	67	59	72
Peu satisfaisante	19	37	20	28	20	22	30	24	29	21
Pas satisfaisante du tout	6	5	6	8	8	7	9	8	11	6
S/T INSATISFAISANTE	25	42	26	36	28	29	39	32	40	27
(nsp)	1	-	2	+	2	+	+	1	1	1

Satisfaction détaillée par attente

Base : Usagers ayant cité un enjeu important des services de la direction générale des impôts

		Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	Rang des attentes prioritaires
	Base Effec.	%	%	%	%	%	%	%	
ENSEMBLE	642	13	61	74	19	6	25	1	
Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)	122	22	68	90	8	2	10	-	②
La rapidité et la réactivité de vos interlocuteurs	82	17	62	79	14	7	21	-	⑤
L'attitude des personnels à l'égard des contribuables (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en compte)	115	17	57	74	21	4	25	1	④
La clarté et la simplicité des documents administratifs	124	6	66	72	19	8	27	1	③
La disponibilité des personnels c'est-à-dire leurs horaires et leur capacité à bien conseiller les contribuables	131	12	57	69	24	6	30	1	①
La souplesse dans les délais de paiement	68	4	52	56	28	15	43	1	⑥

LOGEMENT

Modes de contact

En règle générale, comment vous mettez-vous en contact avec les services publics du logement ?

Base : Usagers des services de soutien public pour un logement depuis moins de 2 ans

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>		
		Nov.09	Oct. 08	Nov. 07
Bases :	218	206	243	195
	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	50	51	43	49
Par téléphone	46	46	47	42
Par courrier	29	49	27	37
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	34	44	29	19
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	12	18	12	7
ST Internet	38	48	30	22
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	1	2	2	4
Autres	1	1	4	2
(NSP)	-	-	2	3

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

Globalement, en tant qu'usager du service public du logement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent des services avec lesquels vous avez été en contact ?

Base : Usagers des services de soutien public pour un logement depuis moins de 2 ans

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>				
		Nov. 09	Oct. 08	Juin 08	Nov 07	Juin 07
Bases :	218	206	243	328	195	306
	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	10	17	22	26	22	25
Plutôt satisfait	66	73	60	60	64	61
<i>S/T SATISFAIT</i>	76	90	82	86	86	86
Plutôt mécontent	19	8	13	8	10	9
Très mécontent	5	2	3	4	3	3
<i>S/T MECONTENT</i>	24	10	16	12	13	12
(nsp)	1	-	2	2	1	2

Principale attente concernant ce service public

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 publique dans le domaine du logement ? *

Base : Usagers des services de soutien public pour un logement depuis moins de 2 ans

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>		
		Nov 09	Oct 08	Juin 08
Bases :	218	206	243	195
	%	%	%	%
Le traitement équitable des citoyens	18	25	17	22
La qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures telles que les transports, les crèches, les écoles...	17	15	29	20
La simplicité des démarches	15	16	12	13
La variété et le nombres de logements proposés	15	14	6	12
Le niveau des aides disponibles	12	11	11	10
La rapidité dans la finalisation des dossiers	11	17	15	16
L'accueil des personnels	6	1	5	3
(nsp)	7	1	5	4

* Modification des items en juin 2008

Satisfaction concernant la principale attente

Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui l'action publique dans le domaine du logement. En ce qui concerne spécifiquement, ce point précis, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique ? Estimez-vous qu'elle est...

(*) Point le plus important pour l'utilisateur

Base : Usagers ayant cité un enjeu important des services de soutien public pour un logement

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>				
		Nov. 09	Oct. 08	Juin 08	Nov 07	Juin 07
Bases :	203	203	230	313	192	302
	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	4	4	6	8	4	2
Plutôt satisfait	35	47	47	40	23	25
S/T SATISFAIT	39	51	53	48	27	27
Peu satisfaisante	42	40	37	34	50	48
Pas satisfaisante du tout	18	9	10	17	22	25
S/T INSATISFAISANTE	60	49	47	51	72	73
(nsp)	1	-	+	1	1	+

* Les rappels sont à interpréter avec prudence, les attentes testées en 2007 ne sont pas les mêmes que celles des vagues suivantes

Satisfaction détaillée par attente

Base : Usagers ayant cité un enjeu important des services de soutien public pour un logement

		Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	Rang des attentes prioritaires
Base Effec.	%	%	%	%	%	%	%		
ENSEMBLE	203	4	35	39	42	18	60	1	
Le niveau des aides disponibles	25*	-	60	60	24	16	40	-	⑤
La qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures telles que les transports, les crèches, les écoles...	37	6	43	49	40	11	51	-	②
La rapidité dans la finalisation des dossiers	23*	9	39	48	31	17	48	4	⑥
La simplicité des démarches	33*	6	45	51	40	9	49	-	③
La variété et le nombres de logements proposés	33*	9	18	27	46	27	73	-	④
Le traitement équitable des citoyens	40	-	20	20	50	27	77	3	①
L'accueil des personnels	12*	-	17	17	66	17	83	-	⑦

*Attention : Base faible

ENVIRONNEMENT

Modes de contact

Et comment avez-vous été en contact avec les services de l'Etat en charge de l'environnement ?

Base : Usagers des services publics en charge des questions environnementales depuis moins de 2 ans

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>		
		Nov.09	Oct. 08	Nov. 07
Bases :	236	213	364	231
	%	%	%	%
Par téléphone	38	45	21	22
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	36	36	39	23
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	14	17	9	2
ST Internet	42	42	41	23
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	29	47	51	37
Par courrier	21	19	21	25
Par des campagnes d'information ou de communication	10	28	-	13
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	10	14	5	11
Autres	1	2	11	5
Vous ne vous êtes pas spécialement informés	8	1	+	3
(nsp)	-	-	1	-

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale des usagers

Globalement, en tant qu'usager de l'environnement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent de l'action de l'Etat et de ses services ?

Base : Usagers des services publiques en charge des questions environnementales depuis moins de 2 ans

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>			
		Nov. 09	Oct. 08	Juin 08	Nov 07
Bases :	236	213	364	383	231
	%	%	%	%	%
Très satisfait	7	18	6	14	14
Plutôt satisfait	66	64	64	60	58
S/T SATISFAIT	73	82	70	74	72
Plutôt mécontent	19	15	23	19	19
Très mécontent	8	3	6	6	6
S/T MECONTENT	27	18	29	25	25
(nsp)	+	-	1	1	3

Principale attente concernant ce service public

Quel est, parmi les différents points suivants, celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action de l'Etat en matière d'environnement ? *

Base : Usagers des services publics en charge des questions environnementales depuis moins de 2 ans

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>		
		Nov 09	Oct 08	Juin 08
Bases :	236	213	364	383
	%	%	%	%
Les incitations favorisant les comportements respectueux de l'environnement, notamment l'utilisation des énergies renouvelables	28	31	33	32
La qualité de l'information délivrée visant à encourager les comportements tels que les triés sélectifs, l'usage des transports en commun,	28	26	37	32
La prise en compte des requêtes des citoyens	12	12	6	9
La compétence des personnels administratifs en charge de l'environnement	9	14	6	8
Le développement d'espaces protégés et d'aménagement du paysage	8	7	9	8
Le niveau des taxes liées à l'environnement	6	1	3	5
L'identification des responsables publics	5	7	4	4
(NSP)	4	2	2	2

* Modification des items en juin 2008

Satisfaction concernant la principale attente

Vous m'avez dit que (*) était le point le plus important à vos yeux en ce qui concerne l'action de l'Etat en matière d'environnement. En ce qui concerne spécifiquement ce point précis, comment jugez-vous l'action de l'Etat et de ses services ? Estimez-vous qu'elle est ...

(*) Point le plus important pour l'usager

Base : Usagers ayant cité un enjeu important des services publiques en charge des questions environnementales

	Nov. 2010	<u>Rappels</u>			
		Nov. 09	Oct. 08	Juin 08	Nov 07
Bases :	226	209	359	374	225
	%	%	%	%	%
Très satisfait	3	2	4	4	4
Plutôt satisfait	38	36	42	32	28
S/T SATISFAIT	41	38	46	36	32
Peu satisfaisante	43	53	45	45	44
Pas satisfaisante du tout	15	9	9	18	21
S/T INSATISFAISANTE	58	62	54	63	65
(nsp)	1	-	-	1	3

* Les rappels sont à interpréter avec prudence, les attentes testés en juin 2008 ne sont pas les mêmes que ceux de la vague précédente.

Satisfaction détaillée par attente

Base : Usagers ayant cité un enjeu important des services publics en charge des questions environnementales

		Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	Rang des attentes prioritaires
	Base Effic.	%	%	%	%	%	%	%	
ENSEMBLE	226	3	38	41	43	15	58	1	
La qualité de l'information délivrée visant à encourager les comportements tels que les tris sélectifs, l'usage des transports	65	5	49	54	35	9	44	2	②
Les incitations favorisant les comportements respectueux de l'environnement, notamment l'utilisation des énergies renouvelables	67	5	40	45	46	9	55	-	①
Le développement d'espaces protégés et d'aménagement du paysage	19*	-	47	47	42	11	53	-	⑤
La prise en compte des requêtes des citoyens	28*	-	18	18	57	25	82	-	③
La compétence des personnels administratifs en charge de l'environnement	21*	5	23	28	43	24	67	5	④
L'identification des responsables publics	11*	-	27	27	37	36	73	-	⑦
Le niveau des taxes liées à l'environnement	15*	-	33	33	40	27	67	-	⑥

III.3 - Récapitulatif

DOMAINES D'EFFORTS PRIORITAIRES POUR LES FRANCAIS

		Emploi	Education nationale	Santé publique	Logement	Sécurité sociale	Environnement	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité
Nov 2010	Quels services publics doivent être l'objet d'un effort prioritaire de l'Etat ?	58%	47%	33%	26%	26%	23%	15%	14%	12%
Rappel	Nov 2009	59%	38%	28%	23%	31%	30%	10%	13%	15%
	Oct. 2008	46%	38%	31%	27%	25%	26%	13%	18%	17%
	Juin 2008	34%	43%	35%	24%	22%	20%	15%	17%	10%
	Nov. 2007	50%	39%	34%	29%	25%	28%	17%	17%	15%
	Juin 2007	55%	43%	32%	22%	22%	26%	19%	18%	13%
	Oct. 2006	49%	42%	29%	24%	22%	29%	18%	20%	14%
	Avr. 2006	62%	41%	28%	21%	22%	19%	16%	19%	12%
	Oct. 2005	56%	39%	32%	25%	26%	25%	18%	19%	18%
	Avr. 2005	49%	42%	37%	18%	25%	19%	20%	19%	11%

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

		Police et gendarmerie	Environnement	Santé publique	Sécurité sociale	Justice	Education nationale	Logement	Fiscalité	Emploi	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
	Français : Bonne opinion du service	58%	55%	51%	44%	44%	39%	36%	35%	19%	41%	42%
Rappel	Nov 2009	62%	52%	56%	43%	42%	45%	35%	32%	23%	43%	43%
	Oct. 2008	70%	57%	58%	46%	46%	47%	36%	32%	23%	46%	46%
	Juin 2008	67%	50%	59%	55%	46%	47%	35%	46%	40%	51%	49%
	Nov. 2007	68%	51%	61%	47%	47%	51%	31%	40%	28%	49%	47%
	Juin 2007	72%	42%	66%	61%	45%	48%	38%	49%	25%	52%	50%
	Oct. 2006	70%	-	65%	51%	43%	47%	-	37%	29%	49%	-
	Avr. 2006	75%	-	67%	58%	45%	43%	-	40%	19%	50%	-
	Oct. 2005	72%	-	61%	48%	45%	49%	-	36%	19%	47%	-
	Avr. 2005	77%	-	70%	64%	54%	50%	-	49%	22%	55%	-
	Usagers : Satisfaction globale du service	73%	73%	85%	81%	54%	78%	76%	87%	52%	73%	73%
Rappel	Nov 2009	73%	82%	90%	86%	54%	87%	90%	88%	54%	76%	78%
	Oct. 2008	70%	70%	86%	85%	57%	87%	82%	84%	53%	75%	75%
	Juin 2008	68%	74%	85%	83%	53%	78%	86%	83%	51%	72%	73%
	Nov. 2007	66%	72%	83%	81%	52%	82%	86%	83%	42%	70%	72%
	Juin 2007	73%	-	81%	86%	56%	79%	86%	85%	54%	73%	-
	Oct. 2006	70%	-	87%	83%	47%	86%	-	80%	47%	71%	-
	Avr. 2006	72%	-	85%	83%	54%	78%	-	80%	51%	72%	-
	Oct. 2005	67%	-	82%	83%	55%	80%	-	81%	47%	71%	-
	Avr. 2005	69%	-	85%	85%	51%	78%	-	78%	51%	71%	-

LES ATTENTES PRIORITAIRES DES USAGERS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS

	Usagers citant cette attente comme prioritaire	Evolution sur un an (par rapport à nov. 09)	Satisfaction des usagers citant cette attente comme prioritaire (très ou plutôt satisfaits) ¹	Evolution sur un an (par rapport à nov. 09)	Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit ²	Evolution sur un an (par rapport à nov. 09)
Santé publique : <i>La qualité des soins reçus</i>	30%	-3	85%	-3	74%	-3
Fiscalité : <i>La disponibilité des personnels c'est-à-dire leurs horaires et leur capacité à bien conseiller les contribuables</i>	20%	+5	69%	+17	74%	+16
Sécurité sociale : <i>La rapidité des remboursements et des prestations</i>	22%	+7	73%	+2	62%	+2
Education nationale : <i>Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances</i>	33%	-2	72%	-1	49%	-2
Police et gendarmerie : <i>La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement</i>	20%	+2	66%	+3	47%	+8
Emploi : <i>L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation</i>	23%	+4	28%	-6	42%	+7
Environnement : <i>Les incitations favorisant les comportements respectueux de l'environnement, notamment l'utilisation des énergies renouvelables</i>	28%	-3	45%	+8	41%	+3
Logement : <i>Le traitement équitable des citoyens</i>	18%	-7	20%	-9	39%	-12
Justice : <i>Le respect des suspects, de la présomption d'innocence et la garantie des droits de la défense</i>	24%	+5	35%	-24	37%	=

Eléments explicatifs (exemple "santé publique") :

- ❶ Pourcentage d'usagers jugeant prioritaire "la qualité des soins reçus" et se montrant satisfaits à ce sujet.
- ❷ Pourcentage d'usagers satisfaits sur leur attente prioritaire que celle-ci porte sur la "qualité des soins reçus" ou un autre sujet

COMPARAISON AUPRES DES USAGERS

SATISFACTION GENERALE / SATISFACTION SUR L'ENJEU PRIORITAIRE

		Santé publique	Logement	Fiscalité	Education nationale	Sécurité sociale	Environnement	Police et gendarmerie	Justice	Emploi	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
Satisfaction globale du service		85%	76%	87%	78%	81%	73%	73%	54%	52%	73%	73%
Rappel	Nov. 2009	90%	90%	88%	87%	86%	82%	73%	54%	54%	76%	78%
	Oct. 2008	86%	82%	84%	87%	85%	70%	70%	57%	53%	75%	75%
	Juin 2008	85%	86%	83%	78%	83%	74%	68%	53%	51%	72%	73%
	Nov. 2007	83%	86%	83%	82%	81%	72%	66%	52%	42%	70%	72%
	Juin 2007	81%	86%	85%	79%	86%	-	73%	56%	54%	73%	-
	Oct. 2006	87%	-	80%	86%	83%	-	70%	47%	47%	71%	-
	Avr. 2006	85%	-	80%	78%	83%	-	72%	54%	51%	72%	-
	Oct. 2005	82%	-	81%	80%	83%	-	67%	55%	47%	71%	-
Avr. 2005	85%	-	78%	78%	85%	-	69%	51%	51%	71%	-	
Différence entre la satisfaction sur l'enjeu et la satisfaction globale		-11	-37	-13	-29	-15	-32	-26	-17	-10	-18	-21
Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit		74%	39%	74%	49%	62%	41%	47%	37%	42%	55%	52%
Rappel	Nov. 2009	77%	51%	58%	51%	60%	38%	39%	37%	35%	51%	50%
	Oct. 2008	76%	53%	72%	50%	62%	46%	55%	38%	39%	56%	55%
	Juin 2008	74%	48%	64%	48%	60%	36%	52%	38%	42%	54%	51%
	Nov. 2007	71%	27%	70%	47%	60%	32%	49%	28%	36%	52%	47%
	Juin 2007	73%	27%	71%	45%	65%	-	47%	33%	37%	53%	-
	Oct. 2006	74%	-	61%	49%	60%	-	46%	32%	39%	52%	-
	Avr. 2006	76%	-	67%	46%	61%	-	47%	35%	47%	54%	-
	Oct. 2005	77%	-	59%	46%	65%	-	49%	34%	38%	53%	-
Avr. 2005	85%	-	72%	49%	66%	-	57%	38%	45%	59%	-	
Satisfaction sur l'enjeu prioritaire le plus cité en nov. 2010		85%	20%	69%	72%	73%	45%	66%	35%	28%	61%	55%
Rappel	Nov. 2009	88%	29%	52%	73%	71%	37%	63%	59%	34%	63%	56%
	Oct. 2008	87%	29%	61%	72%	72%	43%	73%	50%	36%	64%	58%
	Juin 2008	83%	39%	56%	68%	72%	33%	57%	38%	36%	59%	54%
	Nov. 2007	84%	-	65%	67%	74%	-	61%	30%	35%	59%	-
	Juin 2007	85%	-	64%	74%	76%	-	69%	34%	30%	62%	-
	Oct. 2006	86%	-	61%	70%	60%	-	62%	35%	32%	58%	-
	Avr. 2006	93%	-	64%	78%	77%	-	64%	48%	50%	68%	-

MODES DE CONTACT

Usagers se mettant en contact...		Emploi	Education nationale	Santé publique	Logement	Sécurité sociale	Environnement	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
		En se déplaçant, en face-à-face		67%	74%	66%	50%	40%	29%	69%	57%	48%
Rappel	Nov. 2009	75%	78%	66%	51%	44%	47%	77%	50%	50%	63%	60%
	Oct. 2008	76%	74%	70%	43%	47%	51%	66%	52%	59%	63%	60%
	Oct. 2007	77%	77%	71%	49%	45%	37%	69%	63%	41%	63%	59%
	Oct. 2006	81%	78%	62%	-	46%	-	66%	58%	51%	63%	-
Par Téléphone		30%	39%	48%	46%	44%	38%	49%	26%	45%	40%	41%
Rappel	Nov. 2009	44%	52%	63%	46%	49%	45%	44%	24%	53%	47%	47%
	Oct. 2008	37%	42%	61%	47%	48%	21%	40%	22%	44%	42%	40%
	Oct. 2007	49%	40%	66%	42%	49%	22%	45%	25%	35%	44%	41%
	Oct. 2006	34%	30%	65%	-	46%	-	45%	26%	46%	42%	-
Par courrier		14%	19%	14%	29%	39%	21%	3%	35%	29%	22%	23%
Rappel	Nov. 2009	22%	25%	5%	49%	45%	19%	6%	34%	35%	25%	27%
	Oct. 2008	22%	19%	5%	27%	40%	21%	6%	37%	31%	23%	23%
	Oct. 2007	21%	21%	6%	37%	40%	25%	4%	32%	48%	25%	26%
	Oct. 2006	14%	24%	3%	-	40%	-	4%	38%	31%	22%	-
Par Internet		51%	26%	17%	38%	34%	42%	3%	15%	37%	26%	29%
Rappel	Nov. 2009	55%	31%	6%	48%	40%	42%	4%	14%	37%	27%	31%
	Oct. 2008	41%	19%	3%	30%	18%	41%	2%	13%	23%	17%	21%
	Oct. 2007	37%	18%	4%	22%	20%	23%	6%	5%	23%	16%	18%
	Oct. 2006	35%	10%	1%	-	12%	-	2%	5%	20%	12%	-

MODES DE CONTACT (suite)

PART D'UTILISATEURS D'INTERNET SUR LA GLOBALITÉ DES MODES DE CONTACT

		Emploi	Education nationale	Santé publique	Logement	Sécurité sociale	Environnement	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne hors logement et environnement	Moyenne globale
		31%	16%	12%	23%	22%	32%	2%	11%	23%	18%	20%
Rappel	Nov. 2009	28%	17%	4%	25%	22%	27%	3%	11%	21%	16,6%	18,8%
	Oct. 2008	23%	12%	2%	20%	12%	31%	2%	10%	15%	11,7%	14,6%
	Oct. 2007	20%	12%	3%	15%	13%	21%	5%	4%	16%	10,9%	12,2%
	Oct. 2006	21%	7%	1%		8%		2%	4%	14%	8,7%	