

*Décembre 2011*  
*BVA Opinion*



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

*"Les services publics  
vus par leurs usagers "*

- Vague 13 Rapport complet -

Publication des résultats dans **Les Echos** et **l'Hémicycle** 13 décembre 2011

Diffusion sur **RTL** le 13 décembre 2011

**LEVEE D'EMBARGO**  
**le 13 Décembre 2011**

**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

---

---

<b>I- METHODOLOGIE .....</b>	<b>3</b>
<b>II. SYNTHÈSE.....</b>	<b>4</b>
<b>III. RESULTATS D'ENSEMBLE .....</b>	<b>7</b>
<b>III.1 · LES FRANÇAIS ET LES SERVICES PUBLICS</b>	<b>8</b>
Les services publics cités spontanément.....	9
Les attentes prioritaires des Français en matière d'action publique.....	10
L'opinion des Français sur chacun des principaux services publics (2010) .....	11
L'opinion des Français sur chacun des principaux services publics (historique).....	12
L'arbitrage entre service public et impôt.....	14
Niveau de satisfaction attendu par service.....	15
<b>III.2 · LES USAGERS DES DIFFERENTS SERVICES PUBLICS</b>	<b>16</b>
A - Agences d'aide au retour à l'emploi .....	17
B - Education nationale .....	25
C - Santé publique .....	39
D - Sécurité sociale .....	43
E - Police ou gendarmerie .....	49
F - Justice .....	54
G - Fiscalité .....	59
H - Logement .....	64
I - Environnement .....	69
<b>III.3 · RECAPITULATIF .....</b>	<b>74</b>
Domaines d'efforts prioritaires pour les Français.....	75
Comparaison opinion des Français / satisfaction des usagers sur les services publics.....	76
Les attentes prioritaires des usagers sur chacun des services publics.....	77
Comparaison auprès des usagers : satisfaction générale / satisfaction sur enjeu prioritaire .....	78
Modes de contact .....	79

---

## I - METHODOLOGIE

---

### **Les Français :**

A la demande de l'Institut Paul Delouvrier, BVA a interrogé par téléphone un échantillon de 1008 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, 4656 usagers cumulés ont été interrogés par téléphone et Internet. Cette année un échantillon important d'usagers de l'emploi a été interrogé afin de réaliser un focus détaillé sur le Pôle Emploi. Dans le détail, BVA a interrogé :

- 1040 usagers des agences d'aide au retour à l'emploi
- 783 usagers de l'éducation nationale
- 644 usagers des établissements de santé publique
- 562 usagers des établissements de sécurité sociale
- 369 usagers de la police et de la gendarmerie
- 246 usagers du système judiciaire
- 648 usagers des services fiscaux
- 227 usagers des services d'aide au logement
- 137 usagers des services de l'Etat en charge des questions d'environnement

**Les personnes ont été interrogées du 28 octobre au 19 novembre 2011**

---

## II - SYNTHÈSE

---

### Opinion des Français

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. Cette dégradation a été particulièrement spectaculaire après la crise de l'automne 2008. Ainsi, en 2009 puis 2010, les niveaux observés ont atteint des records de faiblesse. Entre 2008 et 2010, on enregistrait les baisses les plus fortes sur la police (12 points), la fiscalité (8 points) et la santé (7 points).

Cette année a été marquée par une crise nouvelle majeure, celle de la dette publique qui a révélé l'impossibilité pour l'Etat de continuer à financer son action aux niveaux constatés dans le passé. Cette crise a atteint son paroxysme en octobre-novembre avec les turbulences grecques et la médiatisation de l'action menée par Mme Merkel M. Sarkozy. C'est à ce moment que se déroulait l'enquête de terrain de la présente vague.

Dans ce contexte exceptionnel, on observe une rupture très marquée quant au regard des Français sur leurs services publics et sur l'action de l'Etat :

- Un très net rebond de la satisfaction à l'égard de l'action de l'Etat avec un retour à des niveaux comparables à ceux d'avant la crise de 2008. Les « rattrapages » sont ainsi de 10 points sur la police et la santé, de 12 points sur la fiscalité et de 14 points sur la sécurité sociale. Il n'en demeure pas moins que l'opinion moyenne des Français reste médiocre avec seulement 50% d'opinions favorables.
- Un changement dans le triptyque de tête des attentes des Français. Si les trois habituelles priorités sont toujours les mêmes, les attentes concernant l'emploi ont baissé, et sont revenues à leur niveau d'avant la crise, tandis que celles concernant l'éducation se sont maintenues à leur niveau très élevé, et que celles sur la santé publique poursuivaient leur progression. Résultat l'éducation devient pour la première fois, une priorité aussi forte que l'emploi, tandis que la santé (3ème) atteint un niveau de priorité jamais observé.
- Les Français sont à nouveau soucieux de protéger leur pouvoir d'achat et réaffirment leur souhait, à 52% contre 44% en 2010, de diminuer les impôts quitte à réduire les prestations fournies par les services publics plutôt qu'à privilégier une amélioration des prestations fournies par les services publics quitte à augmenter les impôts.

### Satisfaction des usagers

Concernant les usagers, 2011 se révèle aussi une année très particulière: si jusqu'alors les 9 principaux services publics abordés dans l'enquête étaient en moyenne jugés satisfaisants par une large majorité d'usagers, deux d'entre eux restaient systématiquement à la traîne : la justice et les services de l'emploi. Avec seulement 54% d'usagers satisfaits pour la justice et 52% pour l'emploi, ces deux services contribuaient à eux seuls à abaisser de 6 points le niveau de satisfaction globale des usagers. Sans ces deux services publics, ce niveau aurait été de 79% en 2010 (au lieu de 73%).

Or, cette année ces deux services enregistrent des progressions spectaculaires de 14 points pour la justice et de 5 points pour l'emploi. Avec 68% d'usagers satisfaits contre seulement 47% en 2006, la justice atteint un niveau désormais convenable de satisfaction globale de ses usagers. Les usagers sont beaucoup plus nombreux à être satisfaits de la rapidité de traitement des affaires (+ 28 points par rapport à 2010). On peut donc oser l'hypothèse que la si impopulaire réforme de la justice entreprise par Rachida Dati a pu finalement générer de la satisfaction aux usagers de ce service. De même, la réforme des organismes d'aide au retour à l'emploi consacrée par la création de Pôle Emploi a sans doute eu aussi un certain bénéfice pour les usagers. Avec 57% de satisfaction, ce service public est encore très largement perfectible mais a tout de même progressé de 10 points depuis 2006.

Pour Pôle Emploi surtout mais aussi pour les autres services publics, y compris les mieux notés par leurs usagers (santé publique, fiscalité, ou éducation), les marges de progression sont importantes et très bien identifiées s'agissant des attentes prioritaires des usagers. En effet, si la satisfaction globale des usagers est bonne, celle mesurée sur leurs attentes prioritaires à l'égard du service est nettement plus moyenne (60% contre 76%).

Les pics de frustration à ce sujet sont particulièrement nets pour Pôle Emploi, qui, malgré les assez bons résultats globaux évoqués plus haut, doit encore s'améliorer pour proposer des offres d'emploi adaptées au profil des chômeurs. De la même manière, les usagers du logement demandent plus de rapidité dans la finalisation de leurs dossiers (seulement 33% de satisfaction) tout comme les usagers de la justice demandeurs eux-aussi de plus de rapidité dans le jugement de leurs affaires (seulement 42% de satisfaction, mais en hausse de 28 points comme mentionné ci-dessus).

## Focus sur l'emploi

L'analyse détaillée de notre focus sur les usagers de l'emploi confirme que la prestation offerte par le service à ses usagers est sans doute meilleure que le niveau de satisfaction globale ne la reflète. Ainsi, les usagers actuellement en recherche – les chômeurs – depuis moins de 4 mois sont 68% à se déclarer satisfait du service qui leur est offert. La moyenne globale ne baisse que parce que les chômeurs en attente depuis plus d'un an sont, eux, majoritairement mécontents (46% de satisfaits).

Or, on peut émettre l'hypothèse que cette insatisfaction accrue s'explique par une certaine frustration quant à l'absence de résultats, plutôt que par une moindre qualité de la prestation qui leur serait offerte.

D'ailleurs, la satisfaction détaillée des chômeurs sur les différents critères d'évaluation du service montre une dichotomie très nette entre les jugements liés aux interlocuteurs, à l'accueil et aux éléments d'indemnisation, tous jugés largement satisfaisants (de 66% à 75% de satisfaction), et les éléments liés à l'accompagnement vers l'emploi (l'obligation de résultats du service), jugés nettement plus sévèrement (45% de satisfaction en moyenne).

Autre confirmation que la qualité des prestations apportées par les services de Pôle Emploi n'est pas si mauvaise, les usagers de Pôle Emploi ayant retrouvé un travail au moment de l'enquête sont 72% à déclarer qu'il correspond à ce qu'ils recherchaient.

Enfin, la proportion de chômeurs ayant suivi une formation est tout à fait conséquente (30%) et celle-ci génère une très forte satisfaction (83% de « satisfaits » dont la moitié de « très satisfaits »).

## **Conclusion**

Les efforts de modernisation pour les services aux usagers semblent porter leurs fruits, surtout dans les services les plus mal notés jusqu'à présent surtout pour la justice et dans une moindre mesure pour l'emploi.

Réalisée dans un contexte exceptionnel, la présente vague marque une nette rupture dans le regard que portent les Français sur les services publics et il ne fait guère de doute qu'à quelques mois de l'élection présidentielle, certains de ces résultats devront nourrir le débat entre les candidats...

**GAEL SLIMAN**

---

---

### **III - RESULTATS D'ENSEMBLE**

---

---

---

---

## **III.1 - Les Français et les services publics**

---

---



## LES SERVICES PUBLICS CITES SPONTANEMENT

Q1. Si l'on vous parle de services publics, quels sont tous ceux qui vous viennent à l'esprit spontanément ?

	<i>Rappels</i>			
	<b>Nov 11</b>	<i>Juin 08</i>	<i>Avril 06</i>	<i>Avril 05</i>
	<b>1008</b>	<i>1005</i>	<i>1022</i>	<i>1077</i>
	<b>%</b>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
<b>S/T Etat Central</b>	<b>80</b>	<i>62</i>	<i>61</i>	<i>62</i>
Hôpitaux, centres de santé / domaine de la santé publique	42	22	24	22
Les services des impôts, Trésor Public /domaine de la fiscalité et des impôts	37	22	22	27
Ecoles, collèges, lycées / domaine de l'éducation nationale	25	22	24	22
La police et la gendarmerie	21	17	15	16
La sécurité sociale	15	10	14	13
Préfecture	10	5	6	7
Les Caisses d'Allocations Familiales (CAF)	7	5	7	6
Pôle Emploi (anciennement ANPE, ASSEDIC)	4	3	6	3
Domaine de la justice	3	2	2	2
L'armée /domaine de la défense nationale	2	3	5	3
<b>S/T Collectivités territoriales</b>	<b>46</b>	<i>42</i>	<i>32</i>	<i>39</i>
Mairie	35	22	16	23
Les transports publics	11	17	12	10
Services de gestion de l'eau	3	3	4	6
Services de la gestion des déchets	2	3	2	3
Hôtel du département, de la région	1	2	2	3
HLM, OPAC /domaine du logement	1	2	1	1
Bibliothèques, médiathèques /domaine culturel	1	-	1	1
<b>S/T Grandes entreprises</b>	<b>42</b>	<i>56</i>	<i>61</i>	<i>71</i>
La Poste	33	41	42	54
EDF	10	19	29	30
SNCF	6	16	24	31
France Telecom	4	6	9	18
RATP	2	5	6	8
Air France	2	1	2	2
<b>S/T Autres</b>	<b>15</b>	<i>7</i>	<i>2</i>	<i>5</i>
<b>NSP</b>	<b>4</b>	<i>11</i>	<i>13</i>	<i>9</i>

## 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 11	<u>Rappels</u>					
		Nov 10	Nov 09	Oct 08	Nov 07	Oct. 06	Oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>1008</b>	<b>1010</b>	<b>1009</b>	<b>992</b>	<b>1014</b>	<b>1003</b>	<b>1003</b>
	%	%	%	%	%	%	%
L'emploi, la lutte contre le chômage	46	58	59	46	50	49	56
L'éducation nationale	46	47	38	38	39	42	39
La santé publique	36	33	28	31	34	29	32
La sécurité sociale	25	26	31	25	25	22	26
La police et la gendarmerie	22	15	10	13	17	18	18
Le logement	21	26	23	27	29	24	25
La justice	18	14	13	18	17	20	19
L'environnement	15	23	30	26	28	29	25
La fiscalité et la collecte des impôts	12	12	15	17	15	14	18
Les transports publics	10	9	7	9	9	7	9
La culture	6	6	5	6	6	5	6
La décentralisation	5	4	6	6	4	5	4
La défense nationale	4	3	4	6	4	6	5
(nsp)	1	1	1	2	2	1	1

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

**L'OPINION DES FRANCAIS  
SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS  
2011**

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	<i>S/T BONNE OPINION</i>	Une opinion plutôt mauvaise	Une très mauvaise opinion	<i>S/T UNE MAUVAISE OPINION</i>	(nsp)
Base : 1008							
	%	%	%	%	%	%	%
La police et la gendarmerie	10	58	<b>68</b>	23	8	<b>31</b>	1
L'environnement	5	52	<b>57</b>	35	7	<b>42</b>	1
La santé publique	9	52	<b>61</b>	28	11	<b>39</b>	-
La sécurité sociale	8	49	<b>57</b>	28	14	<b>42</b>	1
La justice	5	42	<b>47</b>	35	16	<b>51</b>	2
L'éducation nationale	6	38	<b>44</b>	37	19	<b>56</b>	-
Le logement	4	37	<b>41</b>	40	17	<b>57</b>	2
La fiscalité et la collecte des impôts	5	42	<b>47</b>	32	19	<b>51</b>	2
L'emploi, la lutte contre le chômage	2	20	<b>22</b>	49	28	<b>77</b>	1

## 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 : 1008	%	%	%	%	%	%	%
<b>La police et la gendarmerie</b>	<b>10</b>	<b>58</b>	<b>68</b>	<b>23</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>1</b>
Nov 2010	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
nov. 2007	7	61	68	22	6	28	4
oct. 2006	7	63	70	21	7	28	2
oct. 2005	8	64	72	19	8	27	1
<b>L'environnement</b>	<b>5</b>	<b>52</b>	<b>57</b>	<b>35</b>	<b>7</b>	<b>42</b>	<b>1</b>
Nov 2010	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
nov. 2007	3	48	51	36	11	47	2
<b>La santé publique</b>	<b>9</b>	<b>52</b>	<b>61</b>	<b>28</b>	<b>11</b>	<b>39</b>	<b>-</b>
Nov 2010	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
nov. 2007	6	55	61	30	8	38	1
oct. 2006	7	58	65	27	7	34	1
oct. 2005	8	53	61	31	7	38	1
<b>La sécurité sociale</b>	<b>8</b>	<b>49</b>	<b>57</b>	<b>28</b>	<b>14</b>	<b>42</b>	<b>1</b>
Nov 2010	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
nov. 2007	4	43	47	39	11	50	3
oct. 2006	5	46	51	36	12	48	1
oct. 2005	7	41	48	39	12	51	1

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

	Une très bonne opinion	Une opinion plutôt bonne	S/T <b>BONNE OPINION</b>	Une opinion plutôt mauvaise	Une très mau-vaise opinion	S/T <b>UNE MAU-VAISE OPINION</b>	(nsp)
<b>Base : 1008</b>	%	%	%	%	%	%	%
<b>La justice</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>47</b>	<b>35</b>	<b>16</b>	<b>51</b>	<b>2</b>
Nov 2010	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
nov. 2007	3	44	47	39	8	47	6
oct. 2006	2	41	43	42	12	54	3
oct. 2005	4	41	45	42	12	54	1
<b>L'éducation nationale</b>	<b>6</b>	<b>38</b>	<b>44</b>	<b>37</b>	<b>19</b>	<b>56</b>	<b>-</b>
Nov 2010	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
nov. 2007	3	48	51	37	8	45	4
oct. 2006	3	44	47	42	10	52	1
oct. 2005	4	45	49	38	11	49	2
<b>Le logement</b>	<b>4</b>	<b>37</b>	<b>41</b>	<b>40</b>	<b>17</b>	<b>57</b>	<b>2</b>
Nov 2010	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
nov. 2007	2	29	31	49	14	63	6
<b>La fiscalité et la collecte des impôts</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>47</b>	<b>32</b>	<b>19</b>	<b>51</b>	<b>2</b>
Nov 2010	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
nov. 2007	3	37	40	41	14	55	5
oct. 2006	2	35	37	41	19	60	3
oct. 2005	2	34	36	41	21	62	2
<b>L'emploi, la lutte contre le chômage</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>49</b>	<b>28</b>	<b>77</b>	<b>1</b>
Nov 2010	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
nov. 2007	1	27	28	51	17	68	4
oct. 2006	2	27	29	52	18	70	1
oct. 2005	1	18	19	55	25	80	1

### ARBITRAGE ENTRE SERVICE PUBLIC ET IMPOT

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

	ENSEMBLE	<i>Rappels</i>					
		<i>Nov. 10</i>	<i>Nov. 09</i>	<i>Oct 08</i>	<i>Juin 08</i>	<i>Avr. 06</i>	<i>Avr. 05</i>
<b>Base :</b>	<b>1008</b>	<b>1010</b>	<b>1009</b>	<b>992</b>	<b>1005</b>	<b>1017</b>	<b>1003</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Améliorer les prestations fournies par les services publics quitte à augmenter le niveau des impôts et des prélèvements	44	45	41	40	34	39	40
Diminuer le niveau des impôts et des prélèvements quitte à réduire les prestations fournies par les services publics	51	44	52	51	51	54	55
(nsp)	5	11	7	9	15	7	5

## NIVEAU DE SATISFACTION ATTENDU PAR SERVICE

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

	Santé publique	Police et gendar- merie	Educa- tion national e	Sécurité sociale	Justice	Enviro- n- nement	Loge- ment	Emploi	Fiscalité	Moyenne
<b>Bases : 1008</b>										
Moins de 25%	6	7	8	7	10	7	11	15	12	<b>9</b>
Entre 25 et 49%	10	11	13	11	15	15	15	18	14	<b>14</b>
Entre 50 et 75%	44	48	43	46	41	52	44	34	47	<b>44</b>
Plus de 75%	37	32	33	33	31	24	28	31	25	<b>30</b>
(nsp)	3	2	3	3	3	2	2	2	2	<b>2</b>
<i>Moyenne globale :</i>	65	62	61	62	59	58	57	55	56	<b>59</b>
<i>Satisfaction des usagers sur les services publics :</i>	87	75	79	82	68	76	74	57	87	<b>76</b>
<i>Rappel Moyenne globale Dec 09 :</i>	59	56	56	56	55	54	53	51	49	<b>54</b>
<i>Rappel Moyenne globale Avril 05 :</i>	75	72	72	72	71	-	-	69	67	<b>71*</b>

\*Moyenne hors logement et environnement

---

---

## **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. 2011	<u>Rappels</u>				
		Nov.10	Nov.09	Oct. 08	Nov. 07	Oct. 06
<b>Bases :</b>	<b>1040</b>	<b>459</b>	<b>306</b>	<b>239</b>	<b>290</b>	<b>427</b>
	%	%	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	79	67	75	76	77	81
Par téléphone	38	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	54	44	51	36	33	-
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	26	16	24	17	12	-
<b>ST Internet*</b>	<b>60</b>	<b>51</b>	<b>55</b>	<b>41</b>	<b>37</b>	<b>35</b>
Par courrier	23	14	22	22	21	14
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	2	1	7	3	1	2
Autre	1	1	-	+	-	1
(NSP)	1	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. 2011	<u>Rappels</u>					
		Nov. 10	Nov. 09	Oct. 08	Nov 07	Oct. 06	Oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>1036</b>	<b>459</b>	<b>306</b>	<b>239</b>	<b>290</b>	<b>427</b>	<b>522</b>
	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	10	7	6	8	9	12	9
Plutôt satisfait	47	45	48	45	33	35	38
<b><i>S/T SATISFAIT</i></b>	<b>57</b>	<b>52</b>	<b>54</b>	<b>53</b>	<b>42</b>	<b>47</b>	<b>47</b>
Plutôt mécontent	27	30	38	27	32	35	35
Très mécontent	14	16	8	20	25	17	17
<b><i>S/T MECONTENT</i></b>	<b>41</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>47</b>	<b>57</b>	<b>52</b>	<b>52</b>
(nsp)	2	2	-	-	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. 2011	<u>Rappels</u>					
		Nov 10	Nov 09	Oct 08	Nov. 07	Oct. 06	Oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>1036</b>	<b>459</b>	<b>306</b>	<b>239</b>	<b>290</b>	<b>427</b>	<b>522</b>
	%	%	%	%	%	%	%
Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	26	22	32	28	34	32	33
L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation	21	23	19	21	18	28	22
La qualité de l'information fournie notamment sur les offres d'emploi et la formation	16	17	15	16	13	14	15
Le montant des allocations chômage versées	10	5	10	7	8	6	6
Les horaires d'ouverture et l'accueil qui vous est réservé	9	10	5	7	9	7	8
La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations	8	8	4	8	10	6	6
La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage	6	9	10	9	5	5	7
(nsp)	4	7	5	4	3	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 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-

(\*) 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. 2011	<u>Rappels</u>						
		Nov. 10	Nov. 09	Oct 08	Nov 07	Oct. 06	Oct. 05	Oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>998</b>	<b>425</b>	<b>290</b>	<b>229</b>	<b>281</b>	<b>420</b>	<b>505</b>	<b>505</b>
	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	7	9	4	5	7	6	5	5
Assez satisfaisante	36	33	31	34	29	33	33	33
<b>S/T SATISFAISANTE</b>	<b>43</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>39</b>	<b>36</b>	<b>39</b>	<b>38</b>	<b>38</b>
Peu satisfaisante	35	35	44	37	39	38	41	41
Pas satisfaisante du tout	20	22	21	22	25	23	20	20
<b>S/T INSATISFAISANTE</b>	<b>55</b>	<b>57</b>	<b>65</b>	<b>59</b>	<b>64</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>61</b>
(nsp)	2	1	-	2	-	-	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	%	%	%	%	%	%	%	
<b>ENSEMBLE</b>	<b>998</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>43</b>	<b>35</b>	<b>20</b>	<b>55</b>	<b>2</b>	
Les horaires d'ouverture et l'accueil qui vous est réservé	95	8	52	60	20	20	40	-	⑤
La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage	59	5	46	51	38	10	48	1	⑦
La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations	83	6	28	34	38	23	61	5	⑥
La qualité de l'information fournie notamment sur les offres d'emploi et la formation	166	7	39	46	29	24	53	1	③
Le montant des allocations chômage versées	104	6	43	49	36	13	49	2	④
Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses	272	5	29	34	43	20	63	3	①
L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation	220	9	35	44	35	20	55	1	②

### Contribution de l'agence d'aide à l'emploi

L'organisme d'aide au retour à l'emploi avec lequel vous avez été en contact a-t-il contribué à l'obtention de votre emploi ?

**Base : Usagers des agences d'aide au retour à l'emploi ayant un emploi**

	Nov. 2011
<b>Bases :</b>	<b>527</b>
	<b>%</b>
Oui, tout à fait	11
Oui, plutôt	15
<b><i>S/T OUI</i></b>	<b>26</b>
Non, plutôt pas	5
Non, pas du tout	68
<b><i>S/T NON</i></b>	<b>73</b>
(nsp)	1

## Satisfaction détaillée du Pôle Emploi

Et vous personnellement, quel est votre satisfaction concernant le service qui vous a été fourni par Pôle Emploi concernant...

**Base : Usager de Pôle Emploi**

<b>Les interlocuteurs</b>	<b>75</b>
L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)	83
La confiance que votre (ou vos) interlocuteur(s) a accordé à vos déclarations	74
La compétence de votre (ou vos) interlocuteur(s)	69
<b>L'accueil</b>	<b>67</b>
Les horaires d'ouverture	76
L'aiguillage vers le bon interlocuteur	65
Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur	62
<b>L'inscription et l'indemnisation</b>	<b>66</b>
La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte	71
Les formalités d'inscription	68
La clarté des informations concernant votre indemnisation	65
Le délai d'indemnisation	59
<b>Autres</b>	<b>55</b>
Le traitement équitable dont vous bénéficiez par rapport à l'ensemble des demandeurs d'emploi	63
La durée de votre prise en charge par les allocations de chômage	53
Le montant des allocations chômage qui vous sont versées	49
<b>L'accompagnement</b>	<b>45</b>
Le bilan de vos compétences professionnelles	55
La qualité des informations concernant les secteurs qui recrutent dans votre domaine ou au niveau local	48
La capacité de votre interlocuteur à vous proposer de lui-même des services ou des solutions utiles pour vous	47
L'accompagnement et le conseil pour mieux répondre à une offre d'emploi ou vous préparer à un entretien	46
L'accompagnement et le conseil dans votre recherche d'emploi	45
Le nombre de formations offertes ou de mesures d'accompagnements offertes et leur adéquation à votre profil	41
Le nombre d'offre d'emploi et leur adéquation à votre profil	34

## Les formations

Avez-vous suivi une ou plusieurs formations qui vous ont été proposées par l'agence d'aide à la recherche d'emploi ?

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

	Nov. 2011
<b>Bases :</b>	<b>1040</b>
	%
Oui, une formation	22
Oui, plusieurs formations	8
<i><b>S/T OUI</b></i>	<i><b>30</b></i>
<i><b>NON</b></i>	<i><b>69</b></i>
(nsp)	1

Avez-vous été satisfait de cette / ces formations ?

**Base : Usagers des agences d'aide au retour à l'emploi depuis moins de 2 ans ayant suivi une ou plusieurs formations**

	Nov. 2011
<b>Bases :</b>	<b>316</b>
	%
Très satisfaisante	41
Assez satisfaisante	42
<i><b>S/T SATISFAISANTE</b></i>	<i><b>83</b></i>
Peu satisfaisante	7
Pas satisfaisante du tout	8
<i><b>S/T INSATISFAISANTE</b></i>	<i><b>15</b></i>
(nsp)	2



## 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. 2011	<u>Rappels</u>				
		Nov. 10	Nov. 09	Oct. 08	Oct. 07	Oct. 06
<b>Bases :</b>	<b>762</b>	<b>422</b>	<b>579</b>	<b>426</b>	<b>552</b>	<b>688</b>
	%	%	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	72	74	78	74	77	78
Par téléphone	44	39	52	42	40	30
En allant sur les sites Internet officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	20	19	20	15	13	-
Par courrier	16	19	25	19	21	24
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	12	11	17	8	8	-
<b>ST Internet*</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>10</b>
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	3	4	11	2	3	2
Autres	1	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. 10	Nov. 09	Oct. 08	Oct. 07	Oct. 06
<b>Bases :</b>	<b>580</b>	<b>351</b>	<b>412</b>	<b>363</b>	<b>465</b>	<b>558</b>
	%	%	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	77	78	80	77	78	80
Par téléphone	45	41	54	40	40	29
Par courrier	16	19	24	20	23	24
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	13	16	13	10	10	-
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	9	9	10	6	5	-
<b>ST Internet*</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>5</b>
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	3	4	11	2	3	2
Autres	1	1	3	3	2	3
(NSP)	-	1	-	2	2	1

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

	ELEVES	Rappels				
		Nov. 10	Nov. 09	Oct. 08	Oct. 07	Oct. 06
<b>Bases :</b>	<b>181</b>	<b>71</b>	<b>167</b>	<b>63</b>	<b>87</b>	<b>130</b>
	%	%	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	55	56	74	60	71	67
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	42	34	37	43	30	-
Par téléphone	41	32	47	49	37	32
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	21	21	34	18	24	-
<b>ST Internet*</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>61</b>	<b>52</b>	<b>45</b>	<b>31</b>
Par courrier	16	16	26	14	15	21
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	2	-	11	2	3	2
Autres	1	-	-	-	-	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. 2011	<u>Rappels</u>					
		nov.10	nov. 09	oct 08	nov. 07	oct. 06	oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>760</b>	<b>422</b>	<b>579</b>	<b>426</b>	<b>552</b>	<b>688</b>	<b>672</b>
	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	20	21	17	23	18	19	20
Plutôt satisfait	59	57	70	64	64	67	60
<b>S/T SATISFAIT</b>	<b>79</b>	<b>78</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>82</b>	<b>86</b>	<b>80</b>
Plutôt mécontent	18	18	12	9	16	12	14
Très mécontent	3	4	1	3	2	2	4
<b>S/T MECONTENT</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>18</b>
(nsp)	-	-	-	1	-	+	2

## Satisfaction globale des parents

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

PARENTS							
	Nov. 2011	<u>Rappels</u>					
		nov. 10	nov. 09	oct 08	nov. 07	oct. 06	oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>579</b>	<b>351</b>	<b>412</b>	<b>363</b>	<b>465</b>	<b>558</b>	<b>495</b>
	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	20	21	17	23	17	20	23
Plutôt satisfait	57	57	69	63	65	66	58
<b>S/T SATISFAIT</b>	<b>77</b>	<b>78</b>	<b>86</b>	<b>86</b>	<b>82</b>	<b>86</b>	<b>81</b>
Plutôt mécontent	19	18	14	10	16	12	13
Très mécontent	3	3	+	2	2	2	4
<b>S/T MECONTENT</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>17</b>
(nsp)	1	1	-	2	-	+	2

## Satisfaction globale des élèves

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

ELEVES							
	Nov. 2011	<i>Rappels</i>					
		<i>nov.10</i>	<i>nov. 09</i>	<i>oct 08</i>	<i>nov. 07</i>	<i>oct. 06</i>	<i>oct. 05</i>
<b>Bases :</b>	<b>181</b>	<b>71</b>	<b>167</b>	<b>63</b>	<b>87</b>	<b>130</b>	<b>177</b>
	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	19	17	17	22	19	15	12
Plutôt satisfait	66	59	72	69	62	69	66
<b><i>S/T SATISFAIT</i></b>	<b>85</b>	<b>76</b>	<b>89</b>	<b>91</b>	<b>81</b>	<b>84</b>	<b>78</b>
Plutôt mécontent	12	17	9	6	17	15	17
Très mécontent	3	7	2	3	2	1	5
<b><i>S/T MECONTENT</i></b>	<b>15</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>22</b>
(nsp)	-	-	-	-	-	-	-

### 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**

	ENSEMBLE						
	Nov. 2011	<i>Rappels</i>					
		nov 10	nov 09	oct 08	nov. 07	oct. 06	oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>760</b>	<b>422</b>	<b>579</b>	<b>426</b>	<b>552</b>	<b>688</b>	<b>672</b>
	%	%	%	%	%	%	%
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	28	33	35	25	29	27	20
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	21	16	25	26	24	26	27
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	15	18	11	15	14	11	17
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	13	15	12	16	16	16	19
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	13	9	11	9	10	11	10
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	7	6	6	5	5	7	5
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	2	2	+	1	1	1	1
(nsp)	1	2	+	3	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. 2011	<u>Rappels</u>					
		nov 10	nov 09	oct 08	nov. 07	oct. 06	oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>579</b>	<b>351</b>	<b>412</b>	<b>363</b>	<b>465</b>	<b>558</b>	<b>495</b>
	%	%	%	%	%	%	%
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	30	37	41	27	32	31	22
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	20	14	19	26	22	23	25
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	15	17	12	15	14	9	16
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	14	14	14	17	18	19	21
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	10	6	5	8	7	10	8
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	8	7	7	5	5	6	6
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	3	3	1	1	1	1	1
(nsp)	-	3	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. 2011	<u>Rappels</u>					
			nov. 10	nov. 09	oct 08	nov. 07	oct. 06	oct. 05
<b>Bases :</b>		<b>181</b>	<b>71</b>	<b>167</b>	<b>63</b>	<b>87</b>	<b>130</b>	<b>177</b>
		%	%	%	%	%	%	%
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir		26	24	39	25	33	35	30
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance		24	21	25	16	24	19	18
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances		20	11	17	18	13	11	17
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales		15	24	10	14	17	20	17
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme		9	16	7	8	6	7	14
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves		3	4	2	3	5	6	3
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs		2	-	-	-	1	2	1
(nsp)		1	-	-	1	1	-	-



## Satisfaction concernant l'ensemble des attentes

Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de l'Education Nationale ? Estimez-vous qu'elle est...

**Base : Parents d'élèves ou élèves scolarisés dans des établissements publics**

ENSEMBLE							
	Nov. 2011	<u>Rappels</u>					
		nov.10	nov 09	oct 08	nov. 07	oct. 06	oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>760</b>	<b>413</b>	<b>576</b>	<b>412</b>	<b>547</b>	<b>683</b>	<b>666</b>
	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	11	7	5	5	5	6	5
Assez satisfaisante	50	42	46	45	42	43	41
<b>S/T SATISFAISANTE</b>	<b>61</b>	<b>49</b>	<b>51</b>	<b>50</b>	<b>47</b>	<b>49</b>	<b>46</b>
Peu satisfaisante	30	37	37	37	39	39	38
Pas satisfaisante du tout	8	14	12	13	13	12	15
<b>S/T INSATISFAISANTE</b>	<b>38</b>	<b>51</b>	<b>49</b>	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>51</b>	<b>53</b>
(nsp)	1	+	-	+	1	+	1

### Satisfaction concernant l'ensemble des attentes (suite)

#### Base : Parents d'élèves scolarisés dans des établissements publics

	PARENTS						
	Nov. 2011	<u>Rappels</u>					
		nov.10	nov 09	oct 08	nov. 07	oct. 06	oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>579</b>	<b>342</b>	<b>409</b>	<b>359</b>	<b>461</b>	<b>553</b>	<b>489</b>
	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	10	7	5	6	5	5	6
Assez satisfaisante	49	44	50	44	42	42	40
<b>S/T SATISFAISANTE</b>	<b>59</b>	<b>51</b>	<b>55</b>	<b>50</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	<b>46</b>
Peu satisfaisante	31	37	36	36	38	39	40
Pas satisfaisante du tout	9	12	9	13	14	13	13
<b>S/T INSATISFAISANTE</b>	<b>40</b>	<b>49</b>	<b>45</b>	<b>49</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>53</b>
(nsp)	1	+	-	1	1	1	1

#### Base : Elèves scolarisés dans des établissements publics

	ELEVES						
	Nov. 2011	<u>Rappels</u>					
		nov.10	nov 09	oct 08	nov. 07	oct. 06	oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>181</b>	<b>71</b>	<b>167</b>	<b>53</b>	<b>86</b>	<b>130</b>	<b>177</b>
	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfaisante	14	6	5	-	2	6	4
Assez satisfaisante	51	35	37	47	46	48	43
<b>S/T SATISFAISANTE</b>	<b>65</b>	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>47</b>	<b>48</b>	<b>54</b>	<b>47</b>
Peu satisfaisante	28	38	41	40	44	38	35
Pas satisfaisante du tout	7	21	17	13	8	8	18
<b>S/T INSATISFAISANTE</b>	<b>35</b>	<b>59</b>	<b>58</b>	<b>53</b>	<b>52</b>	<b>46</b>	<b>53</b>
(nsp)	-	-	-	-	-	-	-

### Satisfaction détaillée de l'ensemble des attentes (Ensemble)

Base : Parents d'élèves ou élèves scolarisés dans des établissements publics

		ENSEMBLE							Rang des attentes
		Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	
		%	%	%	%	%	%	%	
<b>ENSEMBLE</b>	<b>760</b>	<b>10</b>	<b>49</b>	<b>59</b>	<b>31</b>	<b>9</b>	<b>40</b>	<b>1</b>	
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	760	16	66	82	15	3	18	-	①
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	760	11	44	55	34	8	42	3	④
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	760	8	61	69	26	4	30	1	⑦
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	760	10	46	56	35	9	44		③
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	760	12	49	61	31	8	39	-	⑥
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	760	13	44	57	31	11	42	1	⑤
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	760	9	36	45	39	13	52	3	②

### Satisfaction détaillée de l'ensemble des attentes (Parents)

Base : Parents d'élèves scolarisés dans des établissements publics

	Elèves								Rang des attentes
		Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	
<b>ENSEMBLE</b>	579	20	57	77	19	3	22	1	
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	579	15	65	80	17	3	20	-	①
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	579	8	44	52	35	9	44	4	⑤
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	579	9	59	68	26	5	31	1	⑦
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	579	9	46	55	35	10	45	-	③
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	579	12	47	59	32	9	41	-	⑥
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	579	12	45	57	31	11	42	1	④
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	579	7	36	43	40	13	53	4	②

### Satisfaction détaillée de l'ensemble des attentes (Elèves)

Base : Elèves scolarisés dans des établissements publics

	ENSEMBLE								Rang des attentes
		Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T PAS SATISFAISANTE	(nsp)	
	Effec.	%	%	%	%	%	%	%	
<b>ENSEMBLE</b>	<b>181</b>	<b>19</b>	<b>66</b>	<b>85</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	-	
Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances	181	20	66	86	10	4	14	-	③
Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme	181	15	42	57	33	9	42	1	⑤
Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance	181	20	43	63	30	6	36	1	②
Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales	181	15	44	59	34	6	40	1	④
Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves	181	12	53	65	29	5	34	1	⑥
Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir	181	13	37	50	38	12	50	-	①
Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs	181	6	66	72	24	4	28	-	⑦

### *Rapprochement entre Éducation Nationale et les entreprises*

Pensez-vous qu'il faudrait rapprocher davantage l'Education Nationale du monde de l'entreprise ?

**Base : Parents d'élèves ou élèves scolarisés dans des établissements publics**

	Nov. 2011
<b>Bases :</b>	<b>760</b>
	%
<b>OUI</b>	84
<b>NON</b>	15
(nsp)	1

## SANTE 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. 2011	<u>Rappels</u>				
		Nov.10	Nov.09	Oct. 08	Nov. 07	Oct. 06
<b>Bases :</b>	<b>644</b>	<b>704</b>	<b>720</b>	<b>779</b>	<b>971</b>	<b>688</b>
	%	%	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	69	66	66	70	71	62
Par téléphone	51	48	63	61	66	65
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des	15	14	4	3	4	-
Par courrier	14	14	5	5	6	3
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	5	5	3	1	1	-
<b>ST Internet*</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	1	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. 2011	<u>Rappels</u>					
		Nov.10	Nov. 09	Oct. 08	Nov 07	Oct. 06	Oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>642</b>	<b>704</b>	<b>720</b>	<b>779</b>	<b>971</b>	<b>688</b>	<b>672</b>
	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	19	17	23	30	26	37	34
Plutôt satisfait	68	68	67	56	57	50	48
<b>S/T SATISFAIT</b>	<b>87</b>	<b>85</b>	<b>90</b>	<b>86</b>	<b>83</b>	<b>87</b>	<b>82</b>
Plutôt mécontent	10	12	9	9	12	10	13
Très mécontent	3	2	1	4	5	3	4
<b>S/T MECONTENT</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>17</b>
(nsp)	+	1	-	1	-	-	1



### Principale attente concernant ce service public

Parmi les différents points suivants, quel est celui qui vous parait 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. 2011	<u>Rappels</u>					
		Nov 10	Nov 09	Oct 08	Nov. 07	Oct. 06	Oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>642</b>	<b>704</b>	<b>720</b>	<b>779</b>	<b>971</b>	<b>844</b>	<b>426</b>
	%	%	%	%	%	%	%
La qualité des soins reçus	35	30	33	35	35	31	29
L'accès et la gratuité des soins médicaux pour tous	18	16	21	15	16	16	18
La rapidité d'accès aux examens et aux soins médicaux	13	17	19	14	14	13	16
Etre bien informé de son état de santé, des différentes possibilités de soin, être orienté vers les bons services	13	14	12	14	12	19	15
La qualité de l'accueil des malades et des familles	8	8	6	7	9	7	9
La rapidité à prendre en compte vos demandes	7	5	4	8	7	7	7
Le coût représenté par les soins pour l'ensemble de la société	2	3	2	2	3	3	1
La qualité et l'efficacité des services administratifs	3	3	1	2	1	2	2
(nsp)	1	3	2	3	3	2	3

## Satisfaction concernant l'ensemble des attentes

Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des hôpitaux publics, des services d'urgence ou du SAMU ? Estimez-vous qu'elle est...

**Base : Usagers des services de santé publique**

	Nov. 2011	<u>Rappels</u>					
		Nov. 10	Nov. 09	Oct. 08	Nov 07	Oct. 06	Oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>642</b>	<b>682</b>	<b>707</b>	<b>755</b>	<b>945</b>	<b>831</b>	<b>413</b>
	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	19	18	18	23	17	19	26
Plutôt satisfait	55	56	59	53	54	55	51
<b><i>S/T SATISFAIT</i></b>	<b>74</b>	<b>74</b>	<b>77</b>	<b>76</b>	<b>71</b>	<b>87</b>	<b>82</b>
Peu satisfaisante	21	19	19	18	20	20	17
Pas satisfaisante du tout	5	6	4	5	8	5	4
<b><i>S/T INSATISFAISANTE</i></b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>13</b>	<b>17</b>
(nsp)	-	1	-	1	1	1	2

### Satisfaction détaillée par attente

Base : Usagers 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 Effec.	%	%	%	%	%	%	%	
<b>ENSEMBLE</b>	<b>642</b>	<b>19</b>	<b>55</b>	<b>74</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>26</b>	<b>-</b>	
La qualité des soins reçus	642	32	58	90	7	3	10	-	①
La qualité et l'efficacité des services administratifs	642	14	59	73	23	3	26	1	⑦
Etre bien informé de son état de santé, des différentes possibilités de soin, être orienté vers les bons services	642	21	58	79	17	4	21	-	④
La qualité de l'accueil des malades et des familles	642	21	58	79	18	3	21	-	⑤
L'accès et la gratuité des soins médicaux pour tous	642	27	53	80	14	6	20	-	②
La rapidité à prendre en compte vos demandes	642	14	52	66	28	6	34	-	⑥
La rapidité d'accès aux examens et aux soins médicaux	642	13	44	57	34	9	43	-	③
Le coût représenté par les soins pour l'ensemble de la société*	642	11	54	65	25	7	32	3	⑧

## 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. 2011	<u>Rappels</u>				
		Nov.10	Nov.09	Oct. 08	Nov. 07	Oct. 06
<b>Bases :</b>	<b>562</b>	<b>642</b>	<b>713</b>	<b>735</b>	<b>878</b>	<b>776</b>
	%	%	%	%	%	%
Par téléphone	47	44	49	48	49	46
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	47	40	44	47	45	46
Par courrier	32	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	27	34	17	18	-
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	11	11	15	6	6	-
<b>ST Internet*</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>40</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>12</b>
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	2	2	3	2	2	1
Autres	1	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'usager 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. 2011	<u>Rappels</u>					
		Nov. 10	Nov. 09	Oct. 08	Nov 07	Oct. 06	Oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>562</b>	<b>642</b>	<b>713</b>	<b>735</b>	<b>878</b>	<b>776</b>	<b>435</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Très satisfait	18	17	17	20	22	25	25
Plutôt satisfait	65	64	69	65	59	58	58
<b>S/T SATISFAIT</b>	<b>83</b>	<b>81</b>	<b>86</b>	<b>85</b>	<b>81</b>	<b>87</b>	<b>82</b>
Plutôt mécontent	14	15	11	10	13	12	12
Très mécontent	3	4	3	4	5	5	4
<b>S/T MECONTENT</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>17</b>
(nsp)	+	+	-	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. 2011	<u>Rappels</u>					
		Nov 10	Nov 09	Oct 08	Nov. 07	Oct. 06	Oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>562</b>	<b>642</b>	<b>713</b>	<b>735</b>	<b>878</b>	<b>776</b>	<b>435</b>
	%	%	%	%	%	%	%
La rapidité des remboursements et des prestations	22	22	15	25	25	22	26
Le niveau du remboursement et des prestations	18	20	23	23	22	16	14
La qualité de l'accueil (les horaires, la disponibilité et l'amabilité des agents, l'orientation vers les services)	18	17	11	10	7	5	3
Des cotisations et prestations justes, adaptées aux besoins de chacun	12	13	21	18	16	24	23
Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)	12	12	11	7	6	6	7
La clarté et la simplicité des documents administratifs	8	9	10	10	15	15	14
Que leurs frais de fonctionnement soient les moins chers possibles	7	5	8	5	6	11	11
(nsp)	3	3	1	2	3	1	2

## Satisfaction concernant l'ensemble des attentes

Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des centres de sécurité sociale ? Estimez-vous qu'elle est...

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

	Nov. 2011	<u>Rappels</u>					
		Nov. 10	Nov. 09	Oct. 08	Nov 07	Oct. 06	Oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>562</b>	<b>625</b>	<b>713</b>	<b>735</b>	<b>878</b>	<b>776</b>	<b>435</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Très satisfait	15	11	7	11	10	9	9
Plutôt satisfait	51	51	53	51	50	51	56
<b>S/T SATISFAIT</b>	<b>66</b>	<b>62</b>	<b>60</b>	<b>62</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>65</b>
Peu satisfaisante	24	31	32	29	30	30	28
Pas satisfaisante du tout	8	7	8	8	9	9	6
<b>S/T INSATISFAISANTE</b>	<b>32</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>37</b>	<b>39</b>	<b>13</b>	<b>17</b>
(nsp)	2	-	-	1	1	1	1

### Satisfaction détaillée par attente

Base : Usagers 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.		%	%	%	%	%	%	%	
<b>ENSEMBLE</b>	<b>562</b>	<b>15</b>	<b>51</b>	<b>66</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>32</b>	<b>2</b>	
Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)	562	22	54	76	14	6	20	4	⑤
La rapidité des remboursements et des prestations	562	19	52	71	22	7	29	-	①
La qualité de l'accueil (les horaires, la disponibilité et l'amabilité des agents, l'orientation vers les services compétents)	562	16	52	68	21	8	29	3	②
Des cotisations et prestations justes, adaptées aux besoins de chacun	562	8	48	56	30	11	41	3	④
Que leurs frais de fonctionnement soient les moins chers possibles	562	10	51	61	27	6	33	6	⑦
La clarté et la simplicité des documents administratifs	562	14	50	64	27	9	36	-	⑥
Le niveau du remboursement et des prestations	562	12	49	61	28	10	38	1	③



## 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. 2011	<u>Rappels</u>				
		Nov.10	Nov.09	Oct. 08	Nov. 07	Oct. 06
<b>Bases :</b>	<b>369</b>	<b>434</b>	<b>475</b>	<b>586</b>	<b>743</b>	<b>662</b>
	%	%	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	69	69	77	66	69	66
Par téléphone	55	49	44	44	45	45
Par courrier	5	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	4	2	3	2	6	-
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	2	1	1	1	2	-
<b>ST Internet*</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	4	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. 2011	<u>Rappels</u>					
		Nov. 10	Nov. 09	Oct. 08	Nov 07	Oct. 06	Oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>368</b>	<b>434</b>	<b>475</b>	<b>586</b>	<b>743</b>	<b>662</b>	<b>661</b>
	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	19	19	13	22	14	21	23
Plutôt satisfait	56	54	60	48	52	49	44
<b><i>S/T SATISFAIT</i></b>	<b>75</b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>70</b>	<b>66</b>	<b>87</b>	<b>82</b>
Plutôt mécontent	15	20	18	18	20	18	20
Très mécontent	10	7	9	10	12	11	12
<b><i>S/T MECONTENT</i></b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>32</b>	<b>13</b>	<b>17</b>
(nsp)	-	-	-	2	2	1	1

### 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. 2011	<u>Rappels</u>					
		Nov 10	Nov 09	Oct 08	Nov. 07	Oct. 06	Oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>368</b>	<b>434</b>	<b>475</b>	<b>586</b>	<b>743</b>	<b>662</b>	<b>661</b>
	%	%	%	%	%	%	%
La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement	25	20	18	18	16	15	19
La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population (leur dialogue et leur disponibilité à l'égard des habitants)	19	15	17	18	17	19	20
L'attitude des policiers et des gendarmes à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	11	15	11	10	7	5	6
Le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées	12	14	11	9	11	9	10
La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles.	12	12	17	15	16	25	21
La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention	10	12	15	16	17	16	13
Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence	10	7	9	10	13	10	9
(nsp)	1	5	2	4	3	1	2

## Satisfaction concernant l'ensemble des attentes

Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la police et de la gendarmerie ? Estimez-vous qu'elle est...

**Base : Usagers des services de la police ou de la gendarmerie**

	Nov. 2011	<u>Rappels</u>					
		Nov. 10	Nov. 09	Oct. 08	Nov 07	Oct. 06	Oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>368</b>	<b>411</b>	<b>464</b>	<b>563</b>	<b>721</b>	<b>653</b>	<b>646</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Très satisfait	12	7	6	8	6	7	6
Plutôt satisfait	46	40	33	47	43	39	43
<b><i>S/T SATISFAIT</i></b>	<b>58</b>	<b>47</b>	<b>39</b>	<b>55</b>	<b>49</b>	<b>87</b>	<b>82</b>
Peu satisfaisante	28	36	45	32	34	38	39
Pas satisfaisante du tout	12	16	16	12	15	15	11
<b><i>S/T INSATISFAISANTE</i></b>	<b>40</b>	<b>52</b>	<b>61</b>	<b>44</b>	<b>49</b>	<b>13</b>	<b>17</b>
(nsp)	2	1	-	1	2	1	1

## Satisfaction détaillée par attente

**Base : Usagers des services de la police ou de la gendarmerie**

		Très satisfaisante	Assez satisfaisante	S/T <b>SATISFAISANTE</b>	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	S/T <b>PAS SATISFAISANTE</b>	(nsp)	Rang des attentes prioritaires
	Base Effec.	%	%	%	%	%	%	%	
<b>ENSEMBLE</b>	<b>368</b>	<b>12</b>	<b>46</b>	<b>58</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	
La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement	368	14	52	<b>66</b>	22	11	<b>33</b>	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)	368	13	60	<b>73</b>	15	10	<b>25</b>	2	⑤
Le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées	368	10	47	<b>57</b>	27	14	<b>41</b>	2	③
La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population (leur dialogue et leur disponibilité à l'égard des habitants)	368	13	48	<b>61</b>	28	10	<b>38</b>	1	②
La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles.	368	8	29	<b>37</b>	41	19	<b>60</b>	3	④
La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention	368	12	40	<b>52</b>	37	11	<b>48</b>	-	⑥
Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence	368	11	50	<b>61</b>	27	9	<b>36</b>	3	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. 2011	<u>Rappels</u>				
		Nov.10	Nov.09	Oct. 08	Nov. 07	Oct. 06
<b>Bases :</b>	<b>246</b>	<b>265</b>	<b>182</b>	<b>300</b>	<b>200</b>	<b>273</b>
	%	%	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	56	57	50	52	63	58
Par courrier	32	35	34	37	32	38
Par téléphone	32	26	24	22	25	26
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	11	13	10	12	3	-
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	5	4	8	3	2	-
<b>ST Internet*</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	3	5	19	8	15	10
Autres	4	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. 2011	<u>Rappels</u>					
		Nov. 10	Nov. 09	Oct. 08	Nov 07	Oct. 06	Oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>245</b>	<b>265</b>	<b>182</b>	<b>300</b>	<b>200</b>	<b>273</b>	<b>357</b>
	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	18	9	9	10	14	10	16
Plutôt satisfait	50	45	45	47	38	37	39
<b>S/T SATISFAIT</b>	<b>68</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>57</b>	<b>52</b>	<b>47</b>	<b>55</b>
Plutôt mécontent	23	29	27	22	22	25	26
Très mécontent	8	16	19	16	24	25	17
<b>S/T MECONTENT</b>	<b>31</b>	<b>45</b>	<b>46</b>	<b>38</b>	<b>46</b>	<b>50</b>	<b>43</b>
(nsp)	1	1	-	5	2	3	2

### Principale attente concernant ce service public

Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, 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. 2011	<u>Rappels</u>					
		Nov 10	Nov 09	Oct 08	Nov. 07	Oct. 06	Oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>245</b>	<b>265</b>	<b>182</b>	<b>300</b>	<b>200</b>	<b>273</b>	<b>357</b>
	%	%	%	%	%	%	%
Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires	25	19	22	18	19	28	24
La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles	22	21	30	25	33	29	31
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)	18	24	19	22	17	18	15
L'attitude des juges à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	13	11	13	10	5	6	5
La capacité de la Justice à être tolérante et à donner une seconde chance	10	10	8	12	12	7	10
La capacité de la Justice à être inflexible et à sanctionner durement	10	8	3	10	11	11	12
(nsp)	2	7	5	3	3	1	3



## Satisfaction concernant l'ensemble des attentes

Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action de la justice ?  
 Estimez-vous qu'elle est...

Base : Usagers des services de la justice

	Nov. 2011	<u>Rappels</u>					
		Nov. 10	Nov. 09	Oct. 08	Nov 07	Oct. 06	Oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>245</b>	<b>247</b>	<b>173</b>	<b>290</b>	<b>193</b>	<b>269</b>	<b>345</b>
	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	9	2	5	4	2	1	1
Plutôt satisfait	43	35	32	34	26	31	33
<b>S/T SATISFAIT</b>	<b>52</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>28</b>	<b>32</b>	<b>34</b>
Peu satisfaisante	29	39	41	41	44	39	43
Pas satisfaisante du tout	17	22	22	19	25	28	22
<b>S/T INSATISFAISANTE</b>	<b>46</b>	<b>61</b>	<b>63</b>	<b>60</b>	<b>69</b>	<b>67</b>	<b>65</b>
(nsp)	2	2	-	2	3	1	1

### Satisfaction détaillée par attente

Base : Usagers 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.	%	%	%	%	%	%	%	
<b>ENSEMBLE</b>	245	9	43	52	29	17	46	2	
L'attitude des juges à l'égard des plaignants	245	9	53	62	24	12	36	2	④
La capacité de la Justice à être tolérante et à donner une seconde chance	245	8	53	61	25	12	37	2	⑤
Le respect des suspects, de la présomption d'innocence et la garantie des droits de la défense	245	12	49	61	26	10	36	3	③
La capacité de la Justice à être inflexible et à sanctionner durement	245	9	46	55	27	16	43	2	⑥
La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles	245	8	29	37	38	24	62	1	②
Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires	245	11	26	37	33	29	62	1	①

## 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. 2011	<u>Rappels</u>				
		Nov.10	Nov.09	Oct. 08	Nov. 07	Oct. 06
<b>Bases :</b>	<b>648</b>	<b>673</b>	<b>718</b>	<b>586</b>	<b>962</b>	<b>569</b>
	%	%	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	48	48	50	59	41	51
Par téléphone	43	45	53	44	35	46
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	29	31	32	20	21	-
Par courrier	27	29	35	31	48	31
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	12	11	12	8	6	-
<b>ST Internet*</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>20</b>
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	2	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**

	Nov. 2011	<u>Rappels</u>					
		Nov. 10	Nov. 09	Oct. 08	Nov 07	Oct. 06	Oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>647</b>	<b>673</b>	<b>710</b>	<b>586</b>	<b>962</b>	<b>569</b>	<b>647</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Très satisfait	23	18	18	24	23	25	26
Plutôt satisfait	64	69	70	60	60	55	55
<b>S/T SATISFAIT</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>88</b>	<b>84</b>	<b>83</b>	<b>80</b>	<b>81</b>
Plutôt mécontent	10	9	10	10	11	14	11
Très mécontent	3	4	2	4	4	5	6
<b>S/T MECONTENT</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>17</b>
(nsp)	-	-	-	2	2	1	2

### Principale attente concernant ce service public

Parmi les différents points suivants et en tant qu'utilisateur, 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. 2011	<u>Rappels</u>					
		Nov 10	Nov 09	Oct 08	Nov. 07	Oct. 06	Oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>647</b>	<b>673</b>	<b>718</b>	<b>586</b>	<b>962</b>	<b>569</b>	<b>647</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)	22	18	13	15	13	10	11
La disponibilité des personnels c'est-à-dire leurs horaires et leur capacité à bien conseiller les contribuables	18	20	15	21	18	23	19
La clarté et la simplicité des documents administratifs	16	18	30	21	28	34	30
L'attitude des personnels à l'égard des contribuables (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)	14	17	19	13	9	12	10
La rapidité et la réactivité de vos interlocuteurs	14	12	11	11	12	8	8
La souplesse dans les délais de paiement	14	10	10	14	15	13	18
(nsp)	2	5	2	5	5	-	4

### Satisfaction concernant l'ensemble des attentes

Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action des services de l'Etat en charge de la collecte des impôts ? Estimez-vous qu'elle est...

Base : Usagers des services de la direction générale des impôts

	Nov. 2011	<u>Rappels</u>					
		Nov. 10	Nov. 09	Oct. 08	Nov 07	Oct. 06	Oct. 05
<b>Bases :</b>	<b>647</b>	<b>642</b>	<b>706</b>	<b>559</b>	<b>917</b>	<b>569</b>	<b>622</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Très satisfait	16	13	12	13	13	10	10
Plutôt satisfait	56	61	46	59	57	51	49
<b>S/T SATISFAIT</b>	<b>72</b>	<b>74</b>	<b>58</b>	<b>72</b>	<b>70</b>	<b>61</b>	<b>59</b>
Peu satisfaisante	19	19	37	20	20	30	29
Pas satisfaisante du tout	7	6	5	6	8	9	11
<b>S/T INSATISFAISANTE</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>26</b>	<b>28</b>	<b>39</b>	<b>40</b>
(nsp)	2	1	-	2	2	+	1

### Satisfaction détaillée par attente

Base : Usagers 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.	%	%	%	%	%	%	%	
<b>ENSEMBLE</b>	<b>647</b>	<b>16</b>	<b>56</b>	<b>72</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	
Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)	647	27	54	81	10	4	14	5	①
La rapidité et la réactivité de vos interlocuteurs	647	15	63	78	17	4	21	1	⑤
L'attitude des personnels à l'égard des contribuables (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en compte)	647	17	65	82	13	4	17	1	⑥
La clarté et la simplicité des documents administratifs	647	11	44	55	33	11	44	1	③
La disponibilité des personnels c'est-à-dire leurs horaires et leur capacité à bien conseiller les contribuables	647	11	54	65	25	9	34	1	②
La souplesse dans les délais de paiement	647	13	55	68	19	8	27	5	④

## 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. 2011	<u>Rappels</u>			
		Nov.10	Nov.09	Oct. 08	Nov. 07
<b>Bases :</b>	<b>227</b>	<b>218</b>	<b>206</b>	<b>243</b>	<b>195</b>
	%	%	%	%	%
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	43	50	51	43	49
Par téléphone	42	46	46	47	42
Par courrier	28	29	49	27	37
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents	29	34	44	29	19
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	13	12	18	12	7
<b>ST Internet</b>	<b>39</b>	<b>38</b>	<b>48</b>	<b>30</b>	<b>22</b>
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	2	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. 2011	<u>Rappels</u>				
		Nov. 10	Nov. 09	Nov. 09	Oct. 08	Nov 07
<b>Bases :</b>	<b>227</b>	<b>218</b>	<b>206</b>	<b>206</b>	<b>243</b>	<b>195</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Très satisfait	15	10	17	17	22	22
Plutôt satisfait	59	66	73	73	60	64
<b>S/T SATISFAIT</b>	<b>74</b>	<b>76</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>82</b>	<b>86</b>
Plutôt mécontent	16	19	8	8	13	10
Très mécontent	10	5	2	2	3	3
<b>S/T MECONTENT</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>13</b>
(nsp)	-	1	-	-	2	1

### *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. 2011	<i>Rappels</i>			
		Nov 10	Nov 09	Oct 08	Juin 08
<b>Bases :</b>	<b>227</b>	<b>218</b>	<b>206</b>	<b>243</b>	<b>195</b>
	%	%	%	%	%
La rapidité dans la finalisation des dossiers	19	11	17	15	16
La simplicité des démarches	16	15	16	12	13
La qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures telles que les transports, les crèches, les écoles...	15	17	15	29	20
Le niveau des aides disponibles	14	12	11	11	10
Le traitement équitable des citoyens	12	18	25	17	22
La variété et le nombres de logements proposés	10	15	14	6	12
L'accueil des personnels	9	6	1	5	3
(nsp)	5	7	1	5	4

\* Modification des items en juin 2008

## Satisfaction concernant l'ensemble des attentes

Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique ? Estimez-vous qu'elle est...

**Base : Usagers des services de soutien public pour un logement**

	Nov. 2011	<u>Rappels</u>			
		Nov. 10	Nov. 09	Oct. 08	Nov 07
<b>Bases :</b>	<b>227</b>	<b>203</b>	<b>203</b>	<b>230</b>	<b>192</b>
	%	%	%	%	%
Très satisfait	9	4	4	6	4
Plutôt satisfait	45	35	47	47	23
<b>S/T SATISFAIT</b>	<b>54</b>	<b>39</b>	<b>51</b>	<b>53</b>	<b>27</b>
Peu satisfaisante	30	42	40	37	50
Pas satisfaisante du tout	14	18	9	10	22
<b>S/T INSATISFAISANTE</b>	<b>44</b>	<b>60</b>	<b>49</b>	<b>47</b>	<b>72</b>
(nsp)	2	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 des services de soutien public pour un logement

		Très satisfaisante	Assez satisfaisante	<i>S/T SATISFAISANTE</i>	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante du tout	<i>S/T PAS SATISFAISANTE</i>	(nsp)	Rang des attentes prioritaires
Base	Effec.	%	%	%	%	%	%		
<b>ENSEMBLE</b>	227	9	45	54	30	14	44	2	
Le niveau des aides disponibles	227	8	55	63	28	9	37	-	④
La qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures telles que les transports, les crèches, les écoles...	227	8	50	58	30	10	40	2	③
La rapidité dans la finalisation des dossiers	227	7	37	44	35	20	55	1	①
La simplicité des démarches	227	12	46	58	31	10	41	1	②
La variété et le nombres de logements proposés	227	4	30	34	38	26	64	2	⑥
Le traitement équitable des citoyens	227	10	40	50	30	18	48	2	⑤
L'accueil des personnels	227	17	58	75	15	7	22	3	⑦

## 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. 2011	<u>Rappels</u>			
		Nov.10	Nov.09	Oct. 08	Nov. 07
<b>Bases :</b>	<b>137</b>	<b>236</b>	<b>213</b>	<b>364</b>	<b>231</b>
	%	%	%	%	%
Par téléphone	47	38	45	21	22
En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir	25	36	36	39	23
En échangeant par mail ou sms avec les services concernés	13	14	17	9	2
<b>ST Internet</b>	<b>30</b>	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>41</b>	<b>23</b>
Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)	35	29	47	51	37
Par courrier	25	21	19	21	25
Par des campagnes d'information ou de communication	3	10	28	-	13
Ce sont eux qui entrent en contact avec vous	4	10	14	5	11
Autres	2	1	2	11	5
Vous ne vous êtes pas spécialement informés	3	8	1	+	3
(nsp)	-	-	-	1	-

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

### Satisfaction globale des usagers

Globalement, en tant qu'utilisateur 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. 2011	<u>Rappels</u>			
		Nov. 10	Nov. 09	Oct. 08	Nov 07
<b>Bases :</b>	<b>136</b>	<b>236</b>	<b>213</b>	<b>364</b>	<b>231</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Très satisfait	17	7	18	6	14
Plutôt satisfait	59	66	64	64	58
<b>S/T SATISFAIT</b>	<b>76</b>	<b>73</b>	<b>82</b>	<b>70</b>	<b>72</b>
Plutôt mécontent	19	19	15	23	19
Très mécontent	4	8	3	6	6
<b>S/T MECONTENT</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>29</b>	<b>25</b>
(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. 2011	<i>Rappels</i>		
		Nov 10	Nov 09	Oct 08
<b>Bases :</b>	<b>136</b>	<b>236</b>	<b>213</b>	<b>364</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
La qualité de l'information délivrée visant à encourager les comportements tels que les tris sélectifs, l'usage des transports en commun, l'économie de l'eau...	34	28	26	37
Les incitations favorisant les comportements respectueux de l'environnement, notamment l'utilisation des énergies renouvelables	25	28	31	33
La prise en compte des requêtes des citoyens	15	12	12	6
La compétence des personnels administratifs en charge de l'environnement	12	9	14	6
Le développement d'espaces protégés et d'aménagement du paysage	5	8	7	9
Le niveau des taxes liées à l'environnement	2	6	1	3
L'identification des responsables publics	6	5	7	4
(NSP)	1	4	2	2

\* Modification des items en juin 2008

### Satisfaction concernant l'ensemble des attentes

Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous l'action de l'Etat et de ses services ? Estimez-vous qu'elle est ...

Base : Usagers des services publics en charge des questions environnementales

	Nov. 2011	<u>Rappels</u>			
		Nov. 10	Nov. 09	Oct. 08	Nov 07
<b>Bases :</b>	<b>136</b>	<b>226</b>	<b>209</b>	<b>359</b>	<b>225</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Très satisfait	11	3	2	4	4
Plutôt satisfait	48	38	36	42	28
<b>S/T SATISFAIT</b>	<b>59</b>	<b>41</b>	<b>38</b>	<b>46</b>	<b>32</b>
Peu satisfaisante	30	43	53	45	44
Pas satisfaisante du tout	10	15	9	9	21
<b>S/T INSATISFAISANTE</b>	<b>40</b>	<b>58</b>	<b>62</b>	<b>54</b>	<b>65</b>
(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 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.	%	%	%	%	%	%	%	
<b>ENSEMBLE</b>	<b>136</b>	<b>11</b>	<b>48</b>	<b>59</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>40</b>	<b>1</b>	
La qualité de l'information délivrée visant à encourager les comportements tels que les tris sélectifs, l'usage des transports	136	13	54	67	26	6	32	1	①
Les incitations favorisant les comportements respectueux de l'environnement, notamment l'utilisation des énergies renouvelables	136	10	48	58	33	8	41	1	②
Le développement d'espaces protégés et d'aménagement du paysage	136	20	52	72	23	4	27	1	⑥
La prise en compte des requêtes des citoyens	136	8	41	49	30	20	50	1	③
La compétence des personnels administratifs en charge de l'environnement	136	9	62	71	21	6	27	2	④
L'identification des responsables publics	136	3	39	42	46	10	56	2	⑤
Le niveau des taxes liées à l'environnement	136	10	37	47	32	19	51	2	⑦

---

---

### **III.3 - Récapitulatif**

---

---

## DOMAINES D'EFFORTS PRIORITAIRES POUR LES FRANCAIS

		Emploi	Education nationale	Santé publique	Logement	Sécurité sociale	Environnement	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité
<b>Nov 2011</b>	Quels services publics doivent être l'objet d'un effort prioritaire de l'Etat ?	<b>46%</b>	<b>46%</b>	<b>36%</b>	<b>21%</b>	<b>25%</b>	<b>15%</b>	<b>22%</b>	<b>18%</b>	<b>12%</b>
<b>Rappel</b>	<i>Nov 2010</i>	58%	47%	33%	26%	26%	23%	15%	14%	12%
	<i>Nov 2009</i>	59%	38%	28%	23%	31%	30%	10%	13%	15%
	<i>Oct. 2008</i>	46%	38%	31%	27%	25%	26%	13%	18%	17%
	<i>Nov. 2007</i>	50%	39%	34%	29%	25%	28%	17%	17%	15%
	<i>Oct. 2006</i>	49%	42%	29%	24%	22%	29%	18%	20%	14%
	<i>Oct. 2005</i>	56%	39%	32%	25%	26%	25%	18%	19%	18%

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

		Police et gendarmerie	Santé publique	Sécurité sociale	Environnement	Justice	Fiscalité	Education nationale	Logement	Emploi	Moyenne globale
	<b>Français : Bonne opinion du service</b>	<b>68%</b>	<b>61%</b>	<b>58%</b>	<b>57%</b>	<b>47%</b>	<b>47%</b>	<b>44%</b>	<b>42%</b>	<b>23%</b>	<b>50%</b>
<b>Rappel</b>	Nov 2010	58%	51%	44%	55%	44%	35%	39%	36%	19%	42%
	Nov 2009	62%	56%	43%	52%	42%	32%	45%	35%	23%	43%
	Oct. 2008	70%	58%	46%	57%	46%	32%	47%	36%	23%	46%
	Nov. 2007	68%	61%	47%	51%	47%	40%	51%	31%	28%	47%
	Oct. 2006	70%	65%	51%	-	43%	37%	47%	-	29%	49%*
	Oct. 2005	72%	61%	48%	-	45%	36%	49%	-	19%	47%*
	<b>Usagers : Satisfaction globale du service</b>	<b>75%</b>	<b>87%</b>	<b>82%</b>	<b>76%</b>	<b>68%</b>	<b>87%</b>	<b>79%</b>	<b>74%</b>	<b>57%</b>	<b>76%</b>
<b>Rappel</b>	Nov 2010	73%	85%	81%	73%	54%	87%	78%	76%	52%	73%
	Nov 2009	73%	90%	86%	82%	54%	88%	87%	90%	54%	78%
	Oct. 2008	70%	86%	85%	70%	57%	84%	87%	82%	53%	75%
	Nov. 2007	66%	83%	81%	72%	52%	83%	82%	86%	42%	72%
	Oct. 2006	70%	87%	83%	-	47%	80%	86%	-	47%	71%*
	Oct. 2005	67%	82%	83%	-	55%	81%	80%	-	47%	71%*

\*Moyenne hors logement et environnement

## LES ATTENTES PRIORITAIRES DES USAGERS SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS

	Usagers citant cette attente comme prioritaire	Evolution sur un an (par rapport à nov. 10)	Satisfaction des usagers citant cette attente comme prioritaire (très ou plutôt satisfaits) <sup>1</sup>	Evolution sur un an (par rapport à nov. 10)	Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit <sup>2</sup>	Evolution sur un an (par rapport à nov. 10)
<b>Santé publique :</b> <i>La qualité des soins reçus</i>	36%	+6	90%	+5	74%	=
<b>Fiscalité :</b> <i>Les possibilités d'effectuer des démarches à distances (que ce soit par courrier, téléphone, sur internet)</i>	22%	+4	95%	+5	71%	-3
<b>Sécurité sociale :</b> <i>La rapidité des remboursements et des prestations</i>	22%	=	74%	+1	66%	+4
<b>Education nationale :</b> <i>Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances</i>	28%	-5	81%	+9	61%	+12
<b>Police et gendarmerie :</b> <i>La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement</i>	25%	+5	69%	+3	58%	+11
<b>Emploi :</b> <i>Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses</i>	26%	+4	33%	+4	43%	+1
<b>Environnement :</b> <i>La qualité de l'information délivrée visant à encourager les comportements tels que les tris sélectifs, l'usage des transports en commun, l'économie de l'eau...</i>	34%	+6	63%	+9	58%	+17
<b>Logement :</b> <i>La rapidité dans la finalisation des dossiers</i>	19%	+8	33%	-15	55%	+16
<b>Justice :</b> <i>Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires</i>	25%	+6	42%	+28	52%	+15

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 globale
<b>Rappel</b>	Satisfaction globale du service	87%	74%	87%	79%	82%	76%	75%	68%	57%	76%
	Nov. 2010	85%	76%	87%	78%	81%	73%	73%	54%	52%	73%
	Nov. 2009	90%	90%	88%	87%	86%	82%	73%	54%	54%	78%
	Oct. 2008	86%	82%	84%	87%	85%	70%	70%	57%	53%	75%
	Nov. 2007	83%	86%	83%	82%	81%	72%	66%	52%	42%	72%
	Oct. 2006	87%	-	80%	86%	83%	-	70%	47%	47%	71%*
	Oct. 2005	82%	-	81%	80%	83%	-	67%	55%	47%	71%*
Différence entre la satisfaction sur l'enjeu et la satisfaction globale		-13	-19	-16	-18	-16	-18	-17	-16	-14	-16
<b>Rappel</b>	Satisfaction moyenne sur l'attente prioritaire quelle qu'elle soit	74%	55%	71%	61%	66%	58%	58%	52%	43%	60%
	Nov. 2010	74%	39%	74%	49%	62%	41%	47%	37%	42%	52%
	Nov. 2009	77%	51%	58%	51%	60%	38%	39%	37%	35%	50%
	Oct. 2008	76%	53%	72%	50%	62%	46%	55%	38%	39%	55%
	Nov. 2007	71%	27%	70%	47%	60%	32%	49%	28%	36%	47%
	Oct. 2006	74%	-	61%	49%	60%	-	46%	32%	39%	52%*
	Oct. 2005	77%	-	59%	46%	65%	-	49%	34%	38%	53%*
<b>Rappel</b>	Satisfaction sur l'enjeu prioritaire le plus cité en nov. 2011	90%	33%	95%	81%	74%	63%	69%	42%	33%	64%
	Nov. 2010	85%	48%	90%	72%	73%	54%	66%	14%	29%	59%
	Nov. 2009	88%	55%	83%	73%	71%	59%	63%	5%	20%	57%
	Oct. 2008	87%	60%	83%	72%	72%	56%	73%	23%	31%	62%
	Nov. 2007	84%	48%	90%	67%	74%	54%	61%	14%	29%	60%*
	Oct. 2006	86%	-	76%	70%	60%	-	62%	23%	32%	58%*

\*Moyenne hors logement et environnement

## MODES DE CONTACT

Usagers se mettant en contact...		Emploi	Education nationale	Santé publique	Logement	Sécurité sociale	Environnement	Police et gendarmerie	Justice	Fiscalité	Moyenne globale
		En se déplaçant, en face-à-face		79%	72%	69%	43%	47%	35%	69%	56%
<b>Rappel</b>	Nov. 2010	67%	74%	66%	50%	40%	29%	69%	57%	48%	56%
	Nov. 2009	75%	78%	66%	51%	44%	47%	77%	50%	50%	60%
	Oct. 2008	76%	74%	70%	43%	47%	51%	66%	52%	59%	60%
	Oct. 2007	77%	77%	71%	49%	45%	37%	69%	63%	41%	59%
	Oct. 2006	81%	78%	62%	-	46%	-	66%	58%	51%	63%*
Par Téléphone		38%	44%	51%	42%	47%	47%	55%	32%	43%	44%
<b>Rappel</b>	Nov. 2010	30%	39%	48%	46%	44%	38%	49%	26%	45%	41%
	Nov. 2009	44%	52%	63%	46%	49%	45%	44%	24%	53%	47%
	Oct. 2008	37%	42%	61%	47%	48%	21%	40%	22%	44%	40%
	Oct. 2007	49%	40%	66%	42%	49%	22%	45%	25%	35%	41%
	Oct. 2006	34%	30%	65%	-	46%	-	45%	26%	46%	42%*
Par courrier		23%	16%	14%	28%	32%	25%	5%	32%	27%	22%
<b>Rappel</b>	Nov. 2010	14%	19%	14%	29%	39%	21%	3%	35%	29%	23%
	Nov. 2009	22%	25%	5%	49%	45%	19%	6%	34%	35%	27%
	Oct. 2008	22%	19%	5%	27%	40%	21%	6%	37%	31%	23%
	Oct. 2007	21%	21%	6%	37%	40%	25%	4%	32%	48%	26%
	Oct. 2006	14%	24%	3%	-	40%	-	4%	38%	31%	22%*
Par Internet		54%	20%	15%	29%	27%	25%	4%	11%	29%	24%
<b>Rappel</b>	Nov. 2010	51%	26%	17%	38%	34%	42%	3%	15%	37%	29%
	Nov. 2009	55%	31%	6%	48%	40%	42%	4%	14%	37%	31%
	Oct. 2008	41%	19%	3%	30%	18%	41%	2%	13%	23%	21%
	Oct. 2007	37%	18%	4%	22%	20%	23%	6%	5%	23%	18%
	Oct. 2006	35%	10%	1%	-	12%	-	2%	5%	20%	12%*

\*Moyenne hors logement et environnement

## 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 globale
		28%	13%	10%	20%	18%	19%	3%	8%	20%	16%
<b>Rappel</b>	Nov. 2010	31%	16%	12%	23%	22%	32%	2%	11%	23%	19%
	Nov. 2009	28%	17%	4%	25%	22%	27%	3%	11%	21%	18%
	Oct. 2008	23%	12%	2%	20%	12%	31%	2%	10%	15%	14%
	Oct. 2007	20%	12%	3%	15%	13%	21%	5%	4%	16%	12%
	Oct. 2006	21%	7%	1%	-	8%	-	2%	4%	14%	8%*

\*Moyenne hors logement et environnement