



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

*"Les services publics  
vus par leurs usagers "*

- Vague 14 Rapport complet -

**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>6</b>  |
| <b>III.1 · LES FRANÇAIS ET LES SERVICES PUBLICS</b>   | <b>7</b>  |
| Les attentes prioritaires des Français en matière d'action publique.....                          | 8         |
| L'opinion des Français sur chacun des principaux services publics (2010) .....                    | 9         |
| L'opinion des Français sur chacun des principaux services publics (historique).....               | 10        |
| L'arbitrage entre service public et impôt.....  | 12        |
| <b>III.2 · LES USAGERS DES DIFFERENTS SERVICES PUBLICS</b>  | <b>13</b> |
| A - Agences d'aide au retour à l'emploi .....   | 14        |
| B - Education nationale .....   | 19        |
| C - Santé publique .....  | 32        |
| D - Sécurité sociale .....  | 37        |
| E - Police ou gendarmerie .....   | 42        |
| F - Justice .....   | 47        |
| G - Fiscalité .....   | 52        |
| H - Logement .....  | 57        |
| I - Environnement .....   | 62        |
| <b>III.3 · RECAPITULATIF .....</b>  | <b>67</b> |
| Domaines d'efforts prioritaires pour les Français.....  | 68        |
| Comparaison opinion des Français / satisfaction des usagers sur les services publics.....         | 69        |
| Les attentes prioritaires des usagers sur chacun des services publics.....                        | 70        |
| Comparaison auprès des usagers : satisfaction générale / satisfaction sur enjeu prioritaire ..... | 71        |
| Modes de contact .....  | 72        |

---

## I - METHODOLOGIE

---

### Les Français :

A la demande de l'Institut Paul Delouvrier, BVA a interrogé un échantillon de 976 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 :

Les 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, 4665 usagers cumulés ont été interrogés par téléphone et Internet. Dans le détail, BVA a interrogé :

- 759 usagers de l'éducation nationale
- 412 usagers des agences d'aide au retour à l'emploi
- 594 usagers des établissements de santé publique
- 432 usagers des établissements de sécurité sociale
- 692 usagers de la police et de la gendarmerie
- 377 usagers du système judiciaire
- 622 usagers des services fiscaux
- 395 usagers des services d'aide au logement
- 382 usagers des services de l'Etat en charge des questions d'environnement

Les personnes ont été interrogées du 20 novembre au 4 décembre 2012.

---

## II - SYNTHÈSE

---

**Opinion des Français : l'emploi remonte en flèche en termes d'attentes tandis que l'opinion des Français sur l'action de l'Etat rechute aux niveaux habituels observés sous la Présidence Sarkozy.**

Poussée spectaculaire des attentes des Français en ce qui concerne l'emploi : après avoir nettement baissé entre 2010 et 2011 (passant de 58% à 46% des citations comme attente prioritaire), à un moment où le sentiment des Français était que les conséquences sociales de la crise pourraient - enfin - s'atténuer, la priorité accordée à l'emploi en matière d'action publique explose en cette fin d'année marquée par les annonces de plans sociaux.

L'emploi reprend seul plus que jamais la première place des préoccupations des Français avec un niveau record de citations comme priorité majeure : 66%, soit 20 points de plus qu'il y a un an ! Si novembre 2011 consacrait souvent des mesures atypiques (car plus optimistes) sur tous ces thèmes, campagne présidentielle oblige, ce niveau d'attente sur l'emploi est encore plus élevé que celui que nous constatons les années précédentes (58 à 59%). Cette préoccupation rejoint une mesure faite par BVA sur le sentiment d'employabilité des Français qui atteint en cette fin 2012 son plus bas niveau en une décennie de mesures alors qu'il était au sommet en 2010.

Exception faite de 2011, année préélectorale porteuse comme toujours d'un peu plus d'espoirs et de jugements positifs, notre baromètre consacre de nouveau un large mécontentement des Français quant à l'action de l'Etat dans la plupart de ses principaux domaines d'intervention. Avec seulement 42% de bonnes opinions, soit 8 points de moins qu'en novembre 2011, le niveau de jugements positifs des Français sous la présidence Hollande renoue avec les très bas niveaux constatés sous celle de Sarkozy en 2009 et 2010 (42% et 43%) et est inférieure à celle que nous constatons en 2007 quelques mois après l'arrivée à l'Elysée de N. Sarkozy (47% de niveau moyen).

**Satisfaction des usagers : stabilité globale mais rechute de la justice, baisse sensible sur l'éducation et net progrès pour la police.**

Concernant les usagers, le niveau moyen de satisfaction constaté se situe toujours à un bon niveau (74%), conforme à ceux des années précédentes (76% en 2011 et 73% en 2010) et toujours très contrasté selon les services publics. Dans le détail la satisfaction évolue peu selon les services - à une seule exception près (la justice), elle oscille au maximum entre +3 et -3 points -

La seule exception, la justice, consacre un service qui avait bondi exceptionnellement (+14 points) en 2011, sans doute dans la foulée des promesses du futur Président lors de la campagne présidentielle. Retour à la case départ en cet automne 2012 : avec 53% d'usagers satisfaits, la justice rechute de 15 points pour retrouver ses niveaux habituels d'autrefois et sa dernière place.

Pour les autres services ayant connu une évolution (plus modeste), notons la remontée de la satisfaction des usagers de la police (+3 points et encore un bon point pour Manuel Valls) et la baisse concomitante de celle des usagers de l'éducation nationale (-2 points et même -9 points sur l'attente prioritaire de fournir des savoir fondamentaux), signe que point déjà une certaine déception sur la seule promesse forte du candidat Hollande.

---

## II - SYNTHÈSE (suite)

---

**Séquence post-présidentielle oblige, les clivages sur le regard porté par les Français sur les services publics se creusent d'un point de vue politique.**

Sujet majeur de la campagne présidentielle, puis des débats sur l'action du gouvernement depuis six mois, l'arbitrage entre amélioration des services publics et fiscalité suscite de profondes divisions au sein de la population.

D'un point de vue global, l'objectif d'améliorer les prestations repasse de peu (49% contre 47%) devant celui de diminuer les impôts quitte à réduire ces prestations. Le rapport était auparavant largement inversé (43% contre 52% en 2011). Il s'agissait l'un d'un message très fort porté par le candidat finalement élu, notamment autour de la question des « 60 000 postes » dans l'enseignement.

Dès lors, les clivages sur cet arbitrage sont devenus éminemment politiques, devenant même une sorte de marqueur. Ainsi, les sympathisants de gauche qui n'étaient « que » 50% à opter pour l'amélioration des prestations en 2010 et 2011 sont désormais 75% à le faire tandis qu'inversement, les sympathisants de droite qui étaient tout de même 39% à avoir cet avis ne sont plus désormais que moitié moins (19%).

---

---

## **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 12     | <u>Rappels</u> |             |             |            |             |             |             |
|--|------------|----------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|
|  |            | Nov 11         | Nov 10      | Nov 09      | Oct 08     | Nov 07      | Oct. 06     | Oct. 05     |
| <b>Bases :</b>                         | <b>976</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   | 66         | 46             | 58          | 59          | 46         | 50          | 49          | 56          |
| L'éducation nationale                  | 48         | 46             | 47          | 38          | 38         | 39          | 42          | 39          |
| La santé publique                      | 38         | 36             | 33          | 28          | 31         | 34          | 29          | 32          |
| La sécurité sociale                    | 22         | 25             | 26          | 31          | 25         | 25          | 22          | 26          |
| Le logement                            | 22         | 21             | 26          | 23          | 27         | 29          | 24          | 25          |
| La justice                             | 21         | 18             | 14          | 13          | 18         | 17          | 20          | 19          |
| La fiscalité et la collecte des impôts | 19         | 12             | 12          | 15          | 17         | 15          | 14          | 18          |
| La police et la gendarmerie            | 18         | 22             | 15          | 10          | 13         | 17          | 18          | 18          |
| L'environnement                        | 11         | 15             | 23          | 30          | 26         | 28          | 29          | 25          |
| Les transports publics                 | 5          | 10             | 9           | 7           | 9          | 9           | 7           | 9           |
| La décentralisation                    | 5          | 5              | 4           | 6           | 6          | 4           | 5           | 4           |
| La culture                             | 4          | 6              | 6           | 5           | 6          | 6           | 5           | 6           |
| La défense nationale                   | 4          | 4              | 3           | 4           | 6          | 4           | 6           | 5           |

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles



**L'OPINION DES FRANCAIS  
SUR CHACUN DES SERVICES PUBLICS  
2012**

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) |
|--|------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------------------------|-------|
|  | %                      | %                        | %                        | %                           | %                         | %                               | %     |
| La police et la gendarmerie            | 4                      | 58                       | <b>62</b>                | 30                          | 5                         | <b>35</b>                       | 3     |
| La santé publique                      | 4                      | 48                       | <b>52</b>                | 38                          | 7                         | <b>45</b>                       | 3     |
| L'éducation nationale                  | 7                      | 40                       | <b>47</b>                | 40                          | 10                        | <b>50</b>                       | 3     |
| L'environnement                        | 3                      | 42                       | <b>45</b>                | 44                          | 9                         | <b>53</b>                       | 2     |
| La sécurité sociale                    | 4                      | 40                       | <b>44</b>                | 45                          | 8                         | <b>53</b>                       | 3     |
| La justice                             | 4                      | 33                       | <b>37</b>                | 45                          | 15                        | <b>60</b>                       | 3     |
| La fiscalité et la collecte des impôts | 4                      | 34                       | <b>37</b>                | 41                          | 19                        | <b>60</b>                       | 3     |
| Le logement                            | 1                      | 32                       | <b>33</b>                | 53                          | 11                        | <b>64</b>                       | 3     |
| L'emploi, la lutte contre le chômage   | 4                      | 18                       | <b>22</b>                | 55                          | 20                        | <b>75</b>                       | 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<br>BONNE<br>OPINION | Une opinion plutôt mauvaise | Une très mau-vaise opinion | S/T UNE<br>MAU-<br>VAISE<br>OPINION | (nsp)    |
|------------------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------------------------------------|----------|
| Base :                             | %                      | %                        | %                       | %                           | %                          | %                                   | %        |
| <b>La police et la gendarmerie</b> | <b>4</b>               | <b>58</b>                | <b>62</b>               | <b>30</b>                   | <b>5</b>                   | <b>35</b>                           | <b>3</b> |
| Nov 2011                           | 10                     | 58                       | 68                      | 23                          | 8                          | 31                                  | 1        |
| 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>La santé publique</b>           | <b>4</b>               | <b>48</b>                | <b>52</b>               | <b>38</b>                   | <b>7</b>                   | <b>45</b>                           | <b>3</b> |
| Nov 2011                           | 9                      | 52                       | 61                      | 28                          | 11                         | 39                                  | -        |
| 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>L'éducation nationale</b>       | <b>7</b>               | <b>40</b>                | <b>47</b>               | <b>40</b>                   | <b>10</b>                  | <b>50</b>                           | <b>3</b> |
| Nov 2011                           | 6                      | 38                       | 44                      | 37                          | 19                         | 56                                  | -        |
| 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>L'environnement</b>             | <b>3</b>               | <b>42</b>                | <b>45</b>               | <b>44</b>                   | <b>9</b>                   | <b>53</b>                           | <b>2</b> |
| Nov 2011                           | 5                      | 52                       | 57                      | 35                          | 7                          | 42                                  | 1        |
| 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        |

**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-vaïse opinion | S/T <b>UNE MAU-VAÏSE OPINION</b> | (nsp)    |
|---|------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------------|----------|
| Base :  | %                      | %                        | %                        | %                           | %                          | %                                | %        |
| <b>La sécurité sociale</b>                    | <b>4</b>               | <b>40</b>                | <b>44</b>                | <b>45</b>                   | <b>8</b>                   | <b>53</b>                        | <b>3</b> |
| Nov 2011                                      | 8                      | 49                       | 57                       | 28                          | 14                         | 42                               | 1        |
| 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        |
| <b>La justice</b>                             | <b>4</b>               | <b>33</b>                | <b>37</b>                | <b>45</b>                   | <b>15</b>                  | <b>60</b>                        | <b>3</b> |
| Nov 2011                                      | 5                      | 42                       | 47                       | 35                          | 16                         | 51                               | 2        |
| 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>La fiscalité et la collecte des impôts</b> | <b>4</b>               | <b>34</b>                | <b>37</b>                | <b>41</b>                   | <b>19</b>                  | <b>60</b>                        | <b>3</b> |
| Nov 2011                                      | 5                      | 42                       | 47                       | 32                          | 19                         | 51                               | 2        |
| 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>Le logement</b>                            | <b>1</b>               | <b>32</b>                | <b>33</b>                | <b>53</b>                   | <b>11</b>                  | <b>64</b>                        | <b>3</b> |
| Nov 2011                                      | 4                      | 37                       | 41                       | 40                          | 17                         | 57                               | 2        |
| 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>L'emploi, la lutte contre le chômage</b>   | <b>4</b>               | <b>18</b>                | <b>22</b>                | <b>55</b>                   | <b>20</b>                  | <b>75</b>                        | <b>3</b> |
| Nov 2011                                      | 2                      | 20                       | 22                       | 49                          | 28                         | 77                               | 1        |
| 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   | <u>Rappels</u> |             |             |            |             |             |             |
|---|------------|----------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|
|   |            | Nov. 11        | Nov. 10     | Nov. 09     | Oct 08     | Juin 08     | Avr. 06     | Avr. 05     |
| <b>Base :</b>   | <b>976</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>    | <b>%</b>    |
| Améliorer les prestations fournies par les services publics quitte à augmenter le niveau des impôts et des prélèvements | <b>49</b>  | 43             | 45          | 41          | 40         | 34          | 39          | 40          |
| Diminuer le niveau des impôts et des prélèvements quitte à réduire les prestations fournies par les services publics    | <b>47</b>  | 52             | 44          | 52          | 51         | 51          | 54          | 55          |
| (NSP)   | <b>4</b>   | 5              | 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

|   | Ensemble   | <u>Rappels</u> |            |            |            |            |            |
|---|------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|   |            | Nov.11         | Nov.10     | Nov.09     | Oct. 08    | Nov. 07    | Oct. 06    |
| <b>Bases :</b>  | <b>412</b> | <b>1040</b>    | <b>459</b> | <b>306</b> | <b>239</b> | <b>290</b> | <b>427</b> |
|   | %          | %              | %          | %          | %          | %          | %          |
| <b>ST Internet</b>  | <b>70</b>  | <b>60</b>      | <b>51</b>  | <b>55</b>  | <b>41</b>  | <b>37</b>  | <b>35</b>  |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)   | 64         | 79             | 67         | 75         | 76         | 77         | 81         |
| En allant sur les sites Internet officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents | 59         | 54             | 44         | 51         | 36         | 33         | -          |
| Par téléphone   | 36         | 38             | 30         | 44         | 37         | 49         | 34         |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés   | 28         | 26             | 16         | 24         | 17         | 12         | -          |
| Par courrier  | 19         | 23             | 14         | 22         | 22         | 21         | 14         |
| Ce sont eux qui entrent en contact avec vous*   | 11         | 2              | 1          | 7          | 3          | 1          | 2          |
| Autre   | 2          | 1              | 1          | -          | +          | -          | 1          |

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

*Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles*

*\*Item présenté cette année aux interviewés*

## 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**

|                      | Ensemble   | <u>Rappels</u> |            |            |            |            |            |            |
|----------------------|------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                      |            | Nov. 11        | Nov. 10    | Nov. 09    | Oct. 08    | Nov 07     | Oct. 06    | Oct. 05    |
| <b>Bases :</b>       | <b>412</b> | <b>1036</b>    | <b>459</b> | <b>306</b> | <b>239</b> | <b>290</b> | <b>427</b> | <b>522</b> |
|                      | %          | %              | %          | %          | %          | %          | %          | %          |
| Très satisfait       | 5          | 10             | 7          | 6          | 8          | 9          | 12         | 9          |
| Plutôt satisfait     | 49         | 47             | 45         | 48         | 45         | 33         | 35         | 38         |
| <b>S/T SATISFAIT</b> | <b>54</b>  | <b>57</b>      | <b>52</b>  | <b>54</b>  | <b>53</b>  | <b>42</b>  | <b>47</b>  | <b>47</b>  |
| Plutôt mécontent     | 33         | 27             | 30         | 38         | 27         | 32         | 35         | 35         |
| Très mécontent       | 13         | 14             | 16         | 8          | 20         | 25         | 17         | 17         |
| <b>S/T MECONTENT</b> | <b>46</b>  | <b>41</b>      | <b>46</b>  | <b>46</b>  | <b>47</b>  | <b>57</b>  | <b>52</b>  | <b>52</b>  |

### 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.<br>2012 | <u>Rappels</u> |        |        |        |         |         |         |
|--|--------------|----------------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|
|  |              | Nov 11         | Nov 10 | Nov 09 | Oct 08 | Nov. 07 | Oct. 06 | Oct. 05 |
| <b>Bases :</b>   | <b>412</b>   | 1036           | 459    | 306    | 239    | 290     | 427     | 522     |
|  | %            | %              | %      | %      | %      | %       | %       | %       |
| Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses | 26           | 26             | 22     | 32     | 28     | 34      | 32      | 33      |
| L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation                                   | 20           | 21             | 23     | 19     | 21     | 18      | 28      | 22      |
| La qualité de l'information fournie notamment sur les offres d'emploi et la formation                                      | 16           | 16             | 17     | 15     | 16     | 13      | 14      | 15      |
| Le montant des allocations chômage versées   | 8            | 10             | 5      | 10     | 7      | 8       | 6       | 6       |
| La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations   | 7            | 8              | 8      | 4      | 8      | 10      | 6       | 6       |
| La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage                                   | 3            | 6              | 9      | 10     | 9      | 5       | 5       | 7       |
| Les horaires d'ouverture et l'accueil qui vous est réservé   | 3            | 9              | 10     | 5      | 7      | 9       | 7       | 8       |



### Satisfaction détaillée par attente

Résultat auprès des usagers citant cette attente prioritaire

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

|  |       | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATISFAISANTE | Rang des attentes prioritaires |
|--|-------|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------------|
|  | Bases | %                  | %                   | %                 | %                 | %                         | %                     |                                |
| Les horaires d'ouverture et l'accueil qui vous est réservé   | 11    | -                  | 80                  | 80                | 11                | 9                         | 20                    | ⑦                              |
| La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage                                   | 15    | 31                 | 46                  | 77                | 23                | -                         | 23                    | ⑥                              |
| Le montant des allocations chômage versées   | 33    | 3                  | 45                  | 48                | 48                | 5                         | 52                    | ④                              |
| La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations   | 28    | 3                  | 41                  | 44                | 40                | 16                        | 56                    | ⑤                              |
| L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation                                   | 83    | 13                 | 30                  | 43                | 33                | 24                        | 57                    | ②                              |
| La qualité de l'information fournie notamment sur les offres d'emploi et la formation                                      | 64    | 1                  | 37                  | 38                | 39                | 23                        | 62                    | ③                              |
| Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses | 108   | 2                  | 19                  | 21                | 43                | 36                        | 79                    | ①                              |

### Satisfaction détaillée par attente

Résultat auprès de l'ensemble des usagers

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

|  | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATISFAISANTE |
|--|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|
|  | %                  | %                   | %                 | %                 | %                         | %                     |
| Les horaires d'ouverture et l'accueil qui vous est réservé   | 4                  | 55                  | 59                | 31                | 10                        | 41                    |
| La bonne protection des chômeurs, le fait qu'ils disposent d'une bonne assurance chômage                                   | 7                  | 51                  | 58                | 34                | 8                         | 42                    |
| Le montant des allocations chômage versées   | 7                  | 51                  | 58                | 34                | 8                         | 42                    |
| La durée de prise en charge des chômeurs par ces allocations   | 6                  | 50                  | 56                | 34                | 10                        | 44                    |
| L'efficacité des formations et la compétence des personnes chargées de votre orientation                                   | 5                  | 32                  | 37                | 42                | 21                        | 63                    |
| La qualité de l'information fournie notamment sur les offres d'emploi et la formation                                      | 3                  | 32                  | 35                | 43                | 22                        | 65                    |
| Le fait que les offres d'emplois proposées soient bien adaptées au profil des chômeurs et qu'elles soient assez nombreuses | 3                  | 20                  | 23                | 48                | 29                        | 77                    |

## 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.<br>2012 | Rappels    |            |            |            |            |
|---|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|   |              | Nov. 11    | Nov. 10    | Nov. 09    | Oct. 08    | Oct. 07    |
| <b>Bases :</b>  | <b>759</b>   | <b>762</b> | <b>422</b> | <b>579</b> | <b>426</b> | <b>552</b> |
|   | %            | %          | %          | %          | %          | %          |
| <i>ST Internet</i>  | <b>44</b>    | <b>27</b>  | <b>26</b>  | <b>31</b>  | <b>19</b>  | <b>18</b>  |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)   | 72           | 72         | 74         | 78         | 74         | 77         |
| Par téléphone   | 41           | 44         | 39         | 52         | 42         | 40         |
| En allant sur les sites Internet officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents | 32           | 20         | 19         | 20         | 15         | 13         |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés   | 24           | 12         | 11         | 17         | 8          | 8          |
| Ce sont eux qui entrent en contact avec vous*   | 24           | 3          | 4          | 11         | 2          | 3          |
| Par courrier  | 21           | 16         | 19         | 25         | 19         | 21         |
| Autres  | 7            | 1          | 1          | 2          | 2          | 1          |

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

\*Item présenté cette année aux interviewés

### Modes de contact (par cible)

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

|  | PARENTS    | Rappels    |            |            |            |            |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|  |            | Nov. 11    | Nov. 10    | Nov. 09    | Oct. 08    | Oct. 07    |
| <b>Bases :</b>   | <b>558</b> | <b>580</b> | <b>351</b> | <b>412</b> | <b>363</b> | <b>465</b> |
|  | %          | %          | %          | %          | %          | %          |
| <i>ST Internet*</i>  | 37         | 19         | 21         | 19         | 13         | 13         |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)  | 73         | 77         | 78         | 80         | 77         | 78         |
| Par téléphone  | 46         | 45         | 41         | 54         | 40         | 40         |
| En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents | 27         | 13         | 16         | 13         | 10         | 10         |
| Ce sont eux qui entrent en contact avec vous*  | 24         | 3          | 4          | 11         | 2          | 3          |
| Par courrier   | 21         | 16         | 19         | 24         | 20         | 23         |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés  | 20         | 9          | 9          | 10         | 6          | 5          |
| Autres   | 9          | 1          | 1          | 3          | 3          | 2          |

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

|  | ELEVES     | Rappels    |           |            |           |           |
|--|------------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|
|  |            | Nov. 11    | Nov. 10   | Nov. 09    | Oct. 08   | Oct. 07   |
| <b>Bases :</b>   | <b>201</b> | <b>181</b> | <b>71</b> | <b>167</b> | <b>63</b> | <b>87</b> |
|  | %          | %          | %         | %          | %         | %         |
| <i>ST Internet*</i>  | 63         | 51         | 51        | 61         | 52        | 45        |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)  | 67         | 55         | 56        | 74         | 60        | 71        |
| En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents | 47         | 42         | 34        | 37         | 43        | 30        |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés  | 37         | 21         | 21        | 34         | 18        | 24        |
| Par téléphone  | 29         | 41         | 32        | 47         | 49        | 37        |
| Ce sont eux qui entrent en contact avec vous*  | 26         | 2          | -         | 11         | 2         | 3         |
| Par courrier   | 21         | 16         | 16        | 26         | 14        | 15        |

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

\*Item présenté cette année aux interviewés

## 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.       | <i>Rappels</i> |            |            |            |            |            |            |
|                             | 2012       | nov.11         | nov.10     | nov. 09    | oct 08     | nov. 07    | oct. 06    | oct. 05    |
| <b>Bases :</b>              | <b>759</b> | <b>760</b>     | <b>422</b> | <b>579</b> | <b>426</b> | <b>552</b> | <b>688</b> | <b>672</b> |
|                             | %          | %              | %          | %          | %          | %          | %          | %          |
| Très satisfait              | 12         | 20             | 21         | 17         | 23         | 18         | 19         | 20         |
| Plutôt satisfait            | 65         | 59             | 57         | 70         | 64         | 64         | 67         | 60         |
| <b><i>S/T SATISFAIT</i></b> | <b>77</b>  | <b>79</b>      | <b>78</b>  | <b>87</b>  | <b>87</b>  | <b>82</b>  | <b>86</b>  | <b>80</b>  |
| Plutôt mécontent            | 19         | 18             | 18         | 12         | 9          | 16         | 12         | 14         |
| Très mécontent              | 3          | 3              | 4          | 1          | 3          | 2          | 2          | 4          |
| <b><i>S/T MECONTENT</i></b> | <b>22</b>  | <b>21</b>      | <b>22</b>  | <b>13</b>  | <b>12</b>  | <b>18</b>  | <b>14</b>  | <b>18</b>  |

### Satisfaction globale (par cible)

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

| PARENTS              |              |                |           |           |           |           |           |           |
|----------------------|--------------|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                      | Nov.<br>2011 | <u>Rappels</u> |           |           |           |           |           |           |
|                      |              | nov. 11        | nov. 10   | nov. 09   | oct 08    | nov. 07   | oct. 06   | oct. 05   |
| <b>Bases :</b>       | <b>558</b>   | 579            | 351       | 412       | 363       | 465       | 558       | 495       |
|                      | %            | %              | %         | %         | %         | %         | %         | %         |
| Très satisfait       | 13           | 20             | 21        | 17        | 23        | 17        | 20        | 23        |
| Plutôt satisfait     | 67           | 57             | 57        | 69        | 63        | 65        | 66        | 58        |
| <b>S/T SATISFAIT</b> | <b>80</b>    | <b>77</b>      | <b>78</b> | <b>86</b> | <b>86</b> | <b>82</b> | <b>86</b> | <b>81</b> |
| Plutôt mécontent     | 16           | 19             | 18        | 14        | 10        | 16        | 12        | 13        |
| Très mécontent       | 3            | 3              | 3         | +         | 2         | 2         | 2         | 4         |
| <b>S/T MECONTENT</b> | <b>19</b>    | <b>22</b>      | <b>21</b> | <b>14</b> | <b>12</b> | <b>18</b> | <b>14</b> | <b>17</b> |

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

| ELEVES               |              |                |           |           |           |           |           |           |
|----------------------|--------------|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                      | Nov.<br>2012 | <u>Rappels</u> |           |           |           |           |           |           |
|                      |              | nov.11         | nov.10    | nov. 09   | oct 08    | nov. 07   | oct. 06   | oct. 05   |
| <b>Bases :</b>       | <b>201</b>   | 181            | 71        | 167       | 63        | 87        | 130       | 177       |
|                      | %            | %              | %         | %         | %         | %         | %         | %         |
| Très satisfait       | 8            | 19             | 17        | 17        | 22        | 19        | 15        | 12        |
| Plutôt satisfait     | 62           | 66             | 59        | 72        | 69        | 62        | 69        | 66        |
| <b>S/T SATISFAIT</b> | <b>70</b>    | <b>85</b>      | <b>76</b> | <b>89</b> | <b>91</b> | <b>81</b> | <b>84</b> | <b>78</b> |
| Plutôt mécontent     | 26           | 12             | 17        | 9         | 6         | 17        | 15        | 17        |
| Très mécontent       | 4            | 3              | 7         | 2         | 3         | 2         | 1         | 5         |
| <b>S/T MECONTENT</b> | <b>30</b>    | <b>15</b>      | <b>24</b> | <b>11</b> | <b>9</b>  | <b>19</b> | <b>16</b> | <b>22</b> |

## 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.<br>2012 | <i>Rappels</i> |        |        |        |         |         |         |
|   |              | nov 11         | nov 10 | nov 09 | oct 08 | nov. 07 | oct. 06 | oct. 05 |
| <b>Bases :</b>  | <b>759</b>   | 760            | 422    | 579    | 426    | 552     | 688     | 672     |
|   | %            | %              | %      | %      | %      | %       | %       | %       |
| Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances                          | 44           | 28             | 33     | 35     | 25     | 29      | 27      | 20      |
| Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir       | 16           | 21             | 16     | 25     | 26     | 24      | 26      | 27      |
| Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme                 | 11           | 13             | 15     | 12     | 16     | 16      | 16      | 19      |
| Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales              | 10           | 15             | 18     | 11     | 15     | 14      | 11      | 17      |
| Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance                      | 8            | 13             | 9      | 11     | 9      | 10      | 11      | 10      |
| Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves | 5            | 7              | 6      | 6      | 5      | 5       | 7       | 5       |
| Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs                           | 1            | 2              | 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.<br>2012 | <i>Rappels</i> |            |            |            |            |            |            |
|   |              | nov 11         | nov 10     | nov 09     | oct 08     | nov. 07    | oct. 06    | oct. 05    |
| <b>Bases :</b>  | <b>558</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                          | 50           | 30             | 37         | 41         | 27         | 32         | 31         | 22         |
| Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir       | 14           | 20             | 14         | 19         | 26         | 22         | 23         | 25         |
| Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme                 | 11           | 14             | 14         | 14         | 17         | 18         | 19         | 21         |
| Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales              | 10           | 15             | 17         | 12         | 15         | 14         | 9          | 16         |
| Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance                      | 6            | 10             | 6          | 5          | 8          | 7          | 10         | 8          |
| Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves | 4            | 8              | 7          | 7          | 5          | 5          | 6          | 6          |
| Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs                           | 1            | 3              | 3          | 1          | 1          | -          | 1          | 1          |



### Principale attente concernant ce service public (Elèves)

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

| ELEVES  |           |         |         |         |        |         |         |         |
|---|-----------|---------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|
|   | Nov. 2012 | Rappels |         |         |        |         |         |         |
|   |           | nov. 11 | nov. 10 | nov. 09 | oct 08 | nov. 07 | oct. 06 | oct. 05 |
| Bases :   | 201       | 181     | 71      | 167     | 63     | 87      | 130     | 177     |
|   | %         | %       | %       | %       | %      | %       | %       | %       |
| Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances                          | 28        | 20      | 11      | 17      | 18     | 13      | 11      | 17      |
| Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir       | 22        | 26      | 24      | 39      | 25     | 33      | 35      | 30      |
| Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance                      | 14        | 24      | 21      | 25      | 16     | 24      | 19      | 18      |
| Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales              | 11        | 15      | 24      | 10      | 14     | 17      | 20      | 17      |
| Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme                 | 10        | 9       | 16      | 7       | 8      | 6       | 7       | 14      |
| Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves | 8         | 3       | 4       | 2       | 3      | 5       | 6       | 3       |
| Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs                           | 2         | 2       | -       | -       | -      | 1       | 2       | 1       |

### Satisfaction détaillée par attente (ensemble)

Résultat auprès des usagers citant cette attente prioritaire

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

|   | Bases | ENSEMBLE           |                     |                   |                   |                           |                       | Rang des attentes prioritaires |
|---|-------|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------------|
|   |       | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATISFAISANTE |                                |
|   |       | %                  | %                   | %                 | %                 | %                         | %                     |                                |
| Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances                          | 335   | 10                 | 63                  | 73                | 23                | 4                         | 27                    | ①                              |
| Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves | 40    | 8                  | 34                  | 42                | 29                | 30                        | 59                    | ⑥                              |
| Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales              | 75    | 9                  | 27                  | 36                | 46                | 18                        | 64                    | ④                              |
| Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme                 | 84    | 8                  | 26                  | 34                | 41                | 25                        | 66                    | ③                              |
| Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir       | 123   | 4                  | 29                  | 33                | 47                | 20                        | 67                    | ②                              |
| Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance                      | 59    | 4                  | 16                  | 20                | 47                | 53                        | 80                    | ⑤                              |
| Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs                           | 7*    | *                  | *                   | *                 | *                 | *                         | *                     | ⑦                              |

### Satisfaction détaillée par attente (parents)

Résultat auprès des usagers citant cette attente prioritaire

Base : Parents d'élèves scolarisés dans des établissements publics

|   | Bases | PARENTS            |                     |                     |                   |                           |                         | Rang des attentes prioritaires |
|---|-------|--------------------|---------------------|---------------------|-------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------------------|
|   |       | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATIS-FAI-SANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATIS-FAI-SANTE |                                |
|   |       | %                  | %                   | %                   | %                 | %                         | %                       |                                |
| Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances                          | 279   | 10                 | 63                  | 73                  | 22                | 5                         | 27                      | ①                              |
| Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves | 24    | 13                 | 39                  | 52                  | 29                | 20                        | 48                      | ⑥                              |
| Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir       | 78    | 5                  | 36                  | 41                  | 39                | 20                        | 59                      | ②                              |
| Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales              | 53    | 11                 | 27                  | 38                  | 42                | 19                        | 62                      | ④                              |
| Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme                 | 63    | 8                  | 26                  | 34                  | 41                | 25                        | 66                      | ③                              |
| Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance                      | 31    | 3                  | 13                  | 16                  | 43                | 42                        | 84                      | ⑤                              |
| Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs                           | 3*    | *                  | *                   | *                   | *                 | *                         | *                       | ⑦                              |

### Satisfaction détaillée par attente (élèves)

Résultat auprès des usagers citant cette attente prioritaire

Base : Elèves scolarisés dans des établissements publics

|   | ELEVES |                    |                     |                   |                   |                           |                       | Rang des attentes prioritaires |
|---|--------|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------------|
|   | Bases  | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATISFAISANTE |                                |
|   |        | %                  | %                   | %                 | %                 | %                         | %                     |                                |
| Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances                          | 56     | 8                  | 60                  | 68                | 31                | 1                         | 32                    | ①                              |
| Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme                 | 21     | 7                  | 27                  | 34                | 41                | 25                        | 66                    | ⑤                              |
| Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales              | 22     | 3                  | 27                  | 30                | 54                | 16                        | 70                    | ④                              |
| Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance                      | 28     | 6                  | 20                  | 26                | 51                | 23                        | 74                    | ③                              |
| Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves | 16     | -                  | 26                  | 26                | 28                | 46                        | 74                    | ⑥                              |
| Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir       | 44     | 3                  | 15                  | 18                | 62                | 20                        | 82                    | ②                              |
| Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs                           | 4*     | *                  | *                   | *                 | *                 | *                         | *                     | ⑦                              |

### Satisfaction détaillée par attente (ensemble)

Résultat auprès de l'ensemble des usagers

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

|   | ENSEMBLE           |                     |                   |                   |                           |                       |
|---|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|
|   | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATISFAISANTE |
|   | %                  | %                   | %                 | %                 | %                         | %                     |
| Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances                          | 10                 | 63                  | 74                | 20                | 4                         | 24                    |
| Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves | 10                 | 45                  | 55                | 34                | 9                         | 43                    |
| Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs                           | 5                  | 47                  | 52                | 37                | 9                         | 46                    |
| Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales              | 5                  | 43                  | 48                | 38                | 11                        | 50                    |
| Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme                 | 7                  | 39                  | 46                | 37                | 15                        | 52                    |
| Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir       | 3                  | 32                  | 35                | 47                | 16                        | 63                    |
| Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance                      | 3                  | 31                  | 34                | 51                | 13                        | 64                    |

### Satisfaction détaillée par attente (parents)

Résultat auprès de l'ensemble des usagers

Base : Parents d'élèves scolarisés dans des établissements publics

|   | PARENTS            |                     |                   |                   |                           |                       |
|---|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|
|   | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATISFAISANTE |
|   | %                  | %                   | %                 | %                 | %                         | %                     |
| Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances                          | 10                 | 65                  | 75                | 18                | 4                         | 22                    |
| Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves | 12                 | 46                  | 58                | 33                | 7                         | 39                    |
| Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs                           | 5                  | 50                  | 55                | 35                | 8                         | 42                    |
| Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme                 | 7                  | 42                  | 49                | 34                | 14                        | 48                    |
| Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales              | 5                  | 41                  | 46                | 40                | 11                        | 51                    |
| Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir       | 3                  | 31                  | 34                | 47                | 17                        | 63                    |
| Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance                      | 3                  | 30                  | 33                | 52                | 13                        | 64                    |

### Satisfaction détaillée par attente (élèves)

Résultat auprès de l'ensemble des usagers

Base : Elèves scolarisés dans des établissements publics

|   | ELEVES             |                     |                     |                   |                           |                         |
|---|--------------------|---------------------|---------------------|-------------------|---------------------------|-------------------------|
|   | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATIS-FAI-SANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATIS-FAI-SANTE |
|   | %                  | %                   | %                   | %                 | %                         | %                       |
| Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir des connaissances                          | 10                 | 59                  | 69                  | 26                | 5                         | 31                      |
| Donner aux enfants le sens de la discipline, de l'honnêteté et du civisme                 | 5                  | 30                  | 35                  | 46                | 19                        | 65                      |
| Favoriser l'insertion professionnelle par des stages et l'alternance                      | 4                  | 32                  | 36                  | 50                | 14                        | 64                      |
| Garantir l'égalité entre les élèves et ainsi réduire les inégalités sociales              | 6                  | 48                  | 54                  | 34                | 11                        | 46                      |
| Assurer une vraie disponibilité des enseignants auprès des élèves et des parents d'élèves | 5                  | 43                  | 48                  | 39                | 13                        | 52                      |
| Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir       | 3                  | 33                  | 37                  | 49                | 15                        | 63                      |
| Garantir la qualité et l'efficacité des services administratifs                           | 5                  | 38                  | 42                  | 44                | 14                        | 58                      |

## 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

|  | Nov.<br>2012 | <u>Rappels</u> |            |            |            |            |            |
|--|--------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|  |              | Nov.11         | Nov.10     | Nov.09     | Oct. 08    | Nov. 07    | Oct. 06    |
| <b>Bases :</b>   | <b>594</b>   | <b>644</b>     | <b>704</b> | <b>720</b> | <b>779</b> | <b>971</b> | <b>688</b> |
|  | %            | %              | %          | %          | %          | %          | %          |
| <i>ST Internet</i>   | <b>25</b>    | <b>18</b>      | <b>17</b>  | <b>6</b>   | <b>3</b>   | <b>4</b>   | <b>1</b>   |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)  | 63           | 69             | 66         | 66         | 70         | 71         | 62         |
| Par téléphone  | 52           | 51             | 48         | 63         | 61         | 66         | 65         |
| En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents | 21           | 15             | 14         | 4          | 3          | 4          | -          |
| Par courrier   | 13           | 14             | 14         | 5          | 5          | 6          | 3          |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés  | 8            | 5              | 5          | 3          | 1          | 1          | -          |
| Ce sont eux qui entrent en contact avec vous*  | 6            | 1              | 1          | 2          | 1          | 2          | 2          |
| Autre  | 2            | +              | +          | 1          | 1          | 1          | 3          |

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

\*Item présenté cette année aux interviewés



### Satisfaction globale des usagers

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

|                      | Nov.<br>2012 | <u>Rappels</u> |            |            |            |            |            |            |
|----------------------|--------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                      |              | Nov.11         | Nov.10     | Nov. 09    | Oct. 08    | Nov 07     | Oct. 06    | Oct. 05    |
| <b>Bases :</b>       | <b>594</b>   | <b>642</b>     | <b>704</b> | <b>720</b> | <b>779</b> | <b>971</b> | <b>688</b> | <b>672</b> |
|                      | %            | %              | %          | %          | %          | %          | %          | %          |
| Très satisfait       | 14           | 19             | 17         | 23         | 30         | 26         | 37         | 34         |
| Plutôt satisfait     | 74           | 68             | 68         | 67         | 56         | 57         | 50         | 48         |
| <b>S/T SATISFAIT</b> | <b>88</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           | 10             | 12         | 9          | 9          | 12         | 10         | 13         |
| Très mécontent       | 2            | 3              | 2          | 1          | 4          | 5          | 3          | 4          |
| <b>S/T MECONTENT</b> | <b>12</b>    | <b>13</b>      | <b>14</b>  | <b>10</b>  | <b>13</b>  | <b>17</b>  | <b>13</b>  | <b>17</b>  |

### 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

|   | Nov.<br>2012 | <u>Rappels</u> |            |            |            |            |            |            |
|---|--------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|   |              | Nov 11         | Nov 10     | Nov 09     | Oct 08     | Nov. 07    | Oct. 06    | Oct. 05    |
| <b>Bases :</b>  | <b>594</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  | 44           | 35             | 30         | 33         | 35         | 35         | 31         | 29         |
| La rapidité d'accès aux examens et aux soins médicaux   | 16           | 13             | 17         | 19         | 14         | 14         | 13         | 16         |
| L'accès et la gratuité des soins médicaux pour tous   | 13           | 18             | 16         | 21         | 15         | 16         | 16         | 18         |
| Etre bien informé de son état de santé, des différentes possibilités de soin, être orienté vers les bons services | 13           | 13             | 14         | 12         | 14         | 12         | 19         | 15         |
| La qualité de l'accueil des malades et des familles   | 4            | 8              | 8          | 6          | 7          | 9          | 7          | 9          |
| La rapidité à prendre en compte vos demandes  | 4            | 7              | 5          | 4          | 8          | 7          | 7          | 7          |
| Le coût représenté par les soins pour l'ensemble de la société  | 2            | 2              | 3          | 2          | 2          | 3          | 3          | 1          |
| La qualité et l'efficacité des services administratifs  | 1            | 3              | 3          | 1          | 2          | 1          | 2          | 2          |

### Satisfaction détaillée par attente

Résultat auprès des usagers citant cette attente prioritaire

Base : Usagers des services de santé publique ayant cité cette attente prioritaire

|   |       | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATISFAISANTE | Rang des attentes prioritaires |
|---|-------|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------------|
|   | Bases | %                  | %                   | %                 | %                 | %                         | %                     |                                |
| La qualité des soins reçus  | 260   | 35                 | 59                  | 94                | 5                 | 1                         | 6                     | ①                              |
| L'accès et la gratuité des soins médicaux pour tous   | 77    | 20                 | 57                  | 77                | 17                | 6                         | 23                    | ③                              |
| La rapidité à prendre en compte vos demandes  | 23    | 13                 | 63                  | 76                | 17                | 7                         | 24                    | ⑥                              |
| La qualité de l'accueil des malades et des familles   | 25    | 33                 | 42                  | 75                | 25                | -                         | 25                    | ⑤                              |
| Etre bien informé de son état de santé, des différentes possibilités de soin, être orienté vers les bons services | 75    | 13                 | 61                  | 74                | 20                | 6                         | 26                    | ④                              |
| La rapidité d'accès aux examens et aux soins médicaux   | 98    | 18                 | 31                  | 49                | 38                | 13                        | 51                    | ②                              |
| Le coût représenté par les soins pour l'ensemble de la société*   | 10*   | *                  | *                   | *                 | *                 | *                         | *                     | ⑦                              |
| La qualité et l'efficacité des services administratifs  | 5*    | *                  | *                   | *                 | *                 | *                         | *                     | ⑧                              |

\*Bases trop faibles

### Satisfaction détaillée par attente

Résultat auprès de l'ensemble des usagers

Base : Usagers des services de santé publique

|   | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATISFAISANTE |
|---|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|
|   | %                  | %                   | %                 | %                 | %                         | %                     |
| La qualité des soins reçus  | 30                 | 63                  | 93                | 6                 | 1                         | 7                     |
| La qualité de l'accueil des malades et des familles   | 12                 | 64                  | 76                | 22                | 2                         | 24                    |
| L'accès et la gratuité des soins médicaux pour tous   | 23                 | 53                  | 76                | 19                | 5                         | 24                    |
| Etre bien informé de son état de santé, des différentes possibilités de soin, être orienté vers les bons services | 11                 | 61                  | 72                | 26                | 2                         | 28                    |
| La qualité et l'efficacité des services administratifs  | 6                  | 62                  | 68                | 4                 | 28                        | 32                    |
| La rapidité à prendre en compte vos demandes  | 8                  | 52                  | 60                | 33                | 7                         | 40                    |
| Le coût représenté par les soins pour l'ensemble de la société*   | 5                  | 53                  | 58                | 34                | 8                         | 42                    |
| La rapidité d'accès aux examens et aux soins médicaux   | 8                  | 45                  | 53                | 37                | 10                        | 47                    |

## 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

|  | Nov.<br>2012 | <u>Rappels</u> |            |            |            |            |            |
|--|--------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|  |              | Nov.11         | Nov.10     | Nov.09     | Oct. 08    | Nov. 07    | Oct. 06    |
| <b>Bases :</b>   | <b>432</b>   | <b>562</b>     | <b>642</b> | <b>713</b> | <b>735</b> | <b>878</b> | <b>776</b> |
|  | %            | %              | %          | %          | %          | %          | %          |
| <i>ST Internet</i>   | <b>46</b>    | <b>34</b>      | <b>34</b>  | <b>40</b>  | <b>18</b>  | <b>20</b>  | <b>12</b>  |
| Par téléphone  | 46           | 47             | 44         | 49         | 48         | 49         | 46         |
| Par courrier   | 40           | 32             | 39         | 45         | 40         | 40         | 40         |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)  | 39           | 47             | 40         | 44         | 47         | 45         | 46         |
| En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents | 36           | 27             | 27         | 34         | 17         | 18         | -          |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés  | 20           | 11             | 11         | 15         | 6          | 6          | -          |
| Ce sont eux qui entrent en contact avec vous*  | 8            | 2              | 2          | 3          | 2          | 2          | 1          |

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

\*Item présenté cette année aux interviewés

## 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

|                             | Nov.<br>2012 | <i>Rappels</i> |            |            |            |            |            |            |
|-----------------------------|--------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                             |              | Nov. 11        | Nov. 10    | Nov. 09    | Oct. 08    | Nov 07     | Oct. 06    | Oct. 05    |
| <b>Bases :</b>              | <b>432</b>   | <b>562</b>     | <b>642</b> | <b>713</b> | <b>735</b> | <b>878</b> | <b>776</b> | <b>435</b> |
|                             | %            | %              | %          | %          | %          | %          | %          | %          |
| Très satisfait              | 13           | 18             | 17         | 17         | 20         | 22         | 25         | 25         |
| Plutôt satisfait            | 68           | 65             | 64         | 69         | 65         | 59         | 58         | 58         |
| <b><i>S/T SATISFAIT</i></b> | <b>81</b>    | <b>83</b>      | <b>81</b>  | <b>86</b>  | <b>85</b>  | <b>81</b>  | <b>87</b>  | <b>82</b>  |
| Plutôt mécontent            | 15           | 14             | 15         | 11         | 10         | 13         | 12         | 12         |
| Très mécontent              | 4            | 3              | 4          | 3          | 4          | 5          | 5          | 4          |
| <b><i>S/T MECONTENT</i></b> | <b>19</b>    | <b>17</b>      | <b>19</b>  | <b>14</b>  | <b>14</b>  | <b>18</b>  | <b>13</b>  | <b>17</b>  |

### 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

|  | Nov.<br>2012 | <u>Rappels</u> |            |            |            |            |            |            |
|--|--------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|  |              | Nov 11         | Nov 10     | Nov 09     | Oct 08     | Nov. 07    | Oct. 06    | Oct. 05    |
| <b>Bases :</b>   | <b>432</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  | 23           | 22             | 22         | 15         | 25         | 25         | 22         | 26         |
| Le niveau du remboursement et des prestations  | 22           | 18             | 20         | 23         | 23         | 22         | 16         | 14         |
| Des cotisations et prestations justes, adaptées aux besoins de chacun  | 16           | 12             | 13         | 21         | 18         | 16         | 24         | 23         |
| Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)                                  | 12           | 12             | 12         | 11         | 7          | 6          | 6          | 7          |
| La qualité de l'accueil (les horaires, la disponibilité et l'amabilité des agents, l'orientation vers les services compétents) | 10           | 18             | 17         | 11         | 10         | 7          | 5          | 3          |
| La clarté et la simplicité des documents administratifs  | 7            | 8              | 9          | 10         | 10         | 15         | 15         | 14         |
| Que leurs frais de fonctionnement soient les moins chers possibles   | 6            | 7              | 5          | 8          | 5          | 6          | 11         | 11         |

### Satisfaction détaillée par attente

Résultat auprès des usagers citant cette attente prioritaire

Base : Usagers des services de sécurité sociale ayant cité cette attente prioritaire

|  |       | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATISFAISANTE | Rang des attentes prioritaires |
|--|-------|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------------|
|  | Bases | %                  | %                   | %                 | %                 | %                         | %                     |                                |
| La rapidité des remboursements et des prestations  | 98    | 22                 | 58                  | 80                | 14                | 6                         | 20                    | ①                              |
| Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)                                  | 54    | 28                 | 60                  | 88                | 11                | 1                         | 12                    | ④                              |
| La qualité de l'accueil (les horaires, la disponibilité et l'amabilité des agents, l'orientation vers les services compétents) | 45    | 17                 | 46                  | 63                | 22                | 15                        | 37                    | ⑤                              |
| La clarté et la simplicité des documents administratifs  | 29    | -                  | 41                  | 41                | 37                | 22                        | 59                    | ⑥                              |
| Le niveau du remboursement et des prestations  | 96    | 1                  | 39                  | 40                | 44                | 17                        | 60                    | ②                              |
| Que leurs frais de fonctionnement soient les moins chers possibles   | 24    | 10                 | 13                  | 23                | 32                | 45                        | 77                    | ⑦                              |
| Des cotisations et prestations justes, adaptées aux besoins de chacun  | 70    | 8                  | 27                  | 35                | 52                | 13                        | 65                    | ③                              |



### Satisfaction détaillée par attente

Résultat auprès de l'ensemble des usagers

Base : Usagers des services de sécurité sociale

|  | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATISFAISANTE |
|--|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|
|  | %                  | %                   | %                 | %                 | %                         | %                     |
| La rapidité des remboursements et des prestations  | 17                 | 66                  | 83                | 14                | 3                         | 17                    |
| Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)                                  | 18                 | 59                  | 77                | 20                | 3                         | 23                    |
| La qualité de l'accueil (les horaires, la disponibilité et l'amabilité des agents, l'orientation vers les services compétents) | 9                  | 56                  | 65                | 24                | 11                        | 35                    |
| La clarté et la simplicité des documents administratifs  | 3                  | 54                  | 57                | 33                | 10                        | 43                    |
| Le niveau du remboursement et des prestations  | 4                  | 48                  | 52                | 39                | 9                         | 48                    |
| Que leurs frais de fonctionnement soient les moins chers possibles   | 3                  | 45                  | 48                | 43                | 9                         | 52                    |
| Des cotisations et prestations justes, adaptées aux besoins de chacun  | 3                  | 45                  | 48                | 39                | 13                        | 52                    |

## 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.<br>2012 | <i>Rappels</i> |            |            |            |            |            |
|---|--------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|   |              | Nov.11         | Nov.10     | Nov.09     | Oct. 08    | Nov. 07    | Oct. 06    |
| <b>Bases :</b>  | <b>692</b>   | <b>369</b>     | <b>434</b> | <b>475</b> | <b>586</b> | <b>743</b> | <b>662</b> |
|   | %            | %              | %          | %          | %          | %          | %          |
| <i>ST Internet</i>  | <b>8</b>     | <b>4</b>       | <b>3</b>   | <b>4</b>   | <b>2</b>   | <b>6</b>   | <b>2</b>   |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)   | 75           | 69             | 69         | 77         | 66         | 69         | 66         |
| Par téléphone   | 46           | 55             | 49         | 44         | 44         | 45         | 45         |
| Par courrier  | 4            | 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 | 6            | 4              | 2          | 3          | 2          | 6          | -          |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés   | 2            | 2              | 1          | 1          | 1          | 2          | -          |
| Ce sont eux qui entrent en contact avec vous*   | 10           | 4              | 4          | 15         | 10         | 9          | 11         |
| Autres  | 2            |                | 1          | 1          | 1          | 1          | +          |

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

*Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles*

*\*Item présenté cette année aux interviewés*

### 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 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

|                      | Nov.<br>2012 | <u>Rappels</u> |            |            |            |            |            |            |
|----------------------|--------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                      |              | Nov. 11        | Nov. 10    | Nov. 09    | Oct. 08    | Nov 07     | Oct. 06    | Oct. 05    |
| <b>Bases :</b>       | <b>692</b>   | <b>368</b>     | <b>434</b> | <b>475</b> | <b>586</b> | <b>743</b> | <b>662</b> | <b>661</b> |
|                      | %            | %              | %          | %          | %          | %          | %          | %          |
| Très satisfait       | 16           | 19             | 19         | 13         | 22         | 14         | 21         | 23         |
| Plutôt satisfait     | 62           | 56             | 54         | 60         | 48         | 52         | 49         | 44         |
| <b>S/T SATISFAIT</b> | <b>78</b>    | <b>75</b>      | <b>73</b>  | <b>73</b>  | <b>70</b>  | <b>66</b>  | <b>87</b>  | <b>82</b>  |
| Plutôt mécontent     | 16           | 15             | 20         | 18         | 18         | 20         | 18         | 20         |
| Très mécontent       | 6            | 10             | 7          | 9          | 10         | 12         | 11         | 12         |
| <b>S/T MECONTENT</b> | <b>22</b>    | <b>25</b>      | <b>27</b>  | <b>27</b>  | <b>28</b>  | <b>32</b>  | <b>13</b>  | <b>17</b>  |

### 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.<br>2012 | <u>Rappels</u> |            |            |            |            |            |            |
|---|--------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|   |              | Nov 11         | Nov 10     | Nov 09     | Oct 08     | Nov. 07    | Oct. 06    | Oct. 05    |
| <b>Bases :</b>  | <b>692</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           | 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) | 16           | 19             | 15         | 17         | 18         | 17         | 19         | 20         |
| La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles.                            | 15           | 12             | 12         | 17         | 15         | 16         | 25         | 21         |
| Le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées   | 14           | 12             | 14         | 11         | 9          | 11         | 9          | 10         |
| L'attitude des policiers et des gendarmes à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)  | 13           | 11             | 15         | 11         | 10         | 7          | 5          | 6          |
| La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention   | 6            | 10             | 12         | 15         | 16         | 17         | 16         | 13         |
| Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence  | 4            | 10             | 7          | 9          | 10         | 13         | 10         | 9          |

### Satisfaction détaillée par attente

Résultat auprès des usagers citant cette attente prioritaire

Base : Usagers des services de la police ou de la gendarmerie ayant cité cette attente prioritaire

|   |       | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATISFAISANTE | Rang des attentes prioritaires |
|---|-------|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------------|
|   | Bases | %                  | %                   | %                 | %                 | %                         | %                     |                                |
| L'attitude des policiers et des gendarmes à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)  | 90    | 13                 | 56                  | 69                | 19                | 12                        | 31                    | ⑤                              |
| Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence  | 25    | 29                 | 32                  | 61                | 15                | 24                        | 39                    | ⑦                              |
| La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement   | 173   | 12                 | 48                  | 60                | 35                | 5                         | 40                    | ①                              |
| La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population (leur dialogue et leur disponibilité à l'égard des habitants) | 107   | 10                 | 35                  | 45                | 47                | 8                         | 55                    | ②                              |
| La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention   | 45    | 16                 | 26                  | 41                | 43                | 16                        | 59                    | ⑥                              |
| Le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées   | 94    | 6                  | 24                  | 30                | 32                | 38                        | 70                    | ④                              |
| La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles.                            | 107   | 2                  | 16                  | 18                | 50                | 32                        | 82                    | ③                              |

### Satisfaction détaillée par attente

Résultat auprès de l'ensemble des usagers

Base : Usagers 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 |
|---|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|
|   | %                  | %                   | %                 | %                 | %                         | %                     |
| L'attitude des policiers et des gendarmes à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)  | 10                 | 60                  | 70                | 26                | 4                         | 30                    |
| Leur respect des suspects, de la présomption d'innocence  | 6                  | 56                  | 63                | 30                | 7                         | 37                    |
| La réactivité des policiers et des gendarmes, leur capacité à intervenir rapidement   | 8                  | 53                  | 61                | 32                | 7                         | 39                    |
| La capacité des forces de police et de gendarmerie à faire de la prévention   | 6                  | 41                  | 47                | 44                | 9                         | 53                    |
| La présence au quotidien des policiers et des gendarmes auprès de la population (leur dialogue et leur disponibilité à l'égard des habitants) | 7                  | 39                  | 46                | 45                | 9                         | 54                    |
| Le fait que les policiers et les gendarmes donnent bien une suite aux plaintes déposées   | 7                  | 37                  | 44                | 45                | 11                        | 56                    |
| La capacité des policiers et des gendarmes à se faire respecter, y compris dans les quartiers les plus difficiles.                            | 3                  | 24                  | 27                | 53                | 20                        | 73                    |

## JUSTICE

### Modes de contact

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

Base : Usagers des services de la justice

|  | Nov.<br>2012 | <u>Rappels</u> |            |            |            |            |            |
|--|--------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|  |              | Nov.11         | Nov.10     | Nov.09     | Oct. 08    | Nov. 07    | Oct. 06    |
| <b>Bases :</b>   | <b>377</b>   | <b>246</b>     | <b>265</b> | <b>182</b> | <b>300</b> | <b>200</b> | <b>273</b> |
|  | %            | %              | %          | %          | %          | %          | %          |
| <b>ST Internet</b>   | <b>28</b>    | <b>14</b>      | <b>15</b>  | <b>14</b>  | <b>13</b>  | <b>5</b>   | <b>5</b>   |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)  | 47           | 56             | 57         | 50         | 52         | 63         | 58         |
| Par courrier   | 37           | 32             | 35         | 34         | 37         | 32         | 38         |
| En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents | 25           | 11             | 13         | 10         | 12         | 3          | -          |
| Par téléphone  | 23           | 32             | 26         | 24         | 22         | 25         | 26         |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés  | 7            | 5              | 4          | 8          | 3          | 2          | -          |
| Ce sont eux qui entrent en contact avec vous*  | 18           | 3              | 5          | 19         | 8          | 15         | 10         |
| Autres   | 7            | 4              | 2          | 9          | 5          | 9          | 6          |

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

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

\*Item présenté cette année aux interviewés

### 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 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.<br>2012 | <u>Rappels</u> |            |            |            |            |            |            |
|----------------------|--------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                      |              | Nov. 11        | Nov. 10    | Nov. 09    | Oct. 08    | Nov 07     | Oct. 06    | Oct. 05    |
| <b>Bases :</b>       | <b>377</b>   | <b>245</b>     | <b>265</b> | <b>182</b> | <b>300</b> | <b>200</b> | <b>273</b> | <b>357</b> |
|                      | %            | %              | %          | %          | %          | %          | %          | %          |
| Très satisfait       | 7            | 18             | 9          | 9          | 10         | 14         | 10         | 16         |
| Plutôt satisfait     | 46           | 50             | 45         | 45         | 47         | 38         | 37         | 39         |
| <b>S/T SATISFAIT</b> | <b>53</b>    | <b>68</b>      | <b>54</b>  | <b>54</b>  | <b>57</b>  | <b>52</b>  | <b>47</b>  | <b>55</b>  |
| Plutôt mécontent     | 30           | 23             | 29         | 27         | 22         | 22         | 25         | 26         |
| Très mécontent       | 17           | 8              | 16         | 19         | 16         | 24         | 25         | 17         |
| <b>S/T MECONTENT</b> | <b>47</b>    | <b>31</b>      | <b>45</b>  | <b>46</b>  | <b>38</b>  | <b>46</b>  | <b>50</b>  | <b>43</b>  |



### 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.<br>2012 | <u>Rappels</u> |            |            |            |            |            |            |
|---|--------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|   |              | Nov 11         | Nov 10     | Nov 09     | Oct 08     | Nov. 07    | Oct. 06    | Oct. 05    |
| <b>Bases :</b>  | <b>377</b>   | <b>245</b>     | <b>265</b> | <b>182</b> | <b>300</b> | <b>200</b> | <b>273</b> | <b>357</b> |
|   | %            | %              | %          | %          | %          | %          | %          | %          |
| La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles  | 22           | 22             | 21         | 30         | 25         | 33         | 29         | 31         |
| Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires   | 19           | 25             | 19         | 22         | 18         | 19         | 28         | 24         |
| L'attitude des juges à l'égard des plaignants (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge)   | 17           | 13             | 11         | 13         | 10         | 5          | 6          | 5          |
| 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) | 14           | 18             | 24         | 19         | 22         | 17         | 18         | 15         |
| La capacité de la Justice à être inflexible et à sanctionner durement   | 12           | 10             | 8          | 3          | 10         | 11         | 11         | 12         |
| La capacité de la Justice à être tolérante et à donner une seconde chance   | 4            | 10             | 10         | 8          | 12         | 12         | 7          | 10         |

### Satisfaction détaillée par attente

Résultat auprès des usagers citant cette attente prioritaire

Base : Usagers des services de la justice ayant cité cette attente prioritaire

|  |       | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATISFAISANTE | Rang des attentes prioritaires |
|--|-------|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------------|
|  | Bases | %                  | %                   | %                 | %                 | %                         | %                     |                                |
| La capacité de la Justice à être tolérante et à donner une seconde chance                      | 16    | -                  | 76                  | 76                | 5                 | 19                        | 24                    | ⑥                              |
| Le respect des suspects, de la présomption d'innocence et la garantie des droits de la défense | 51    | 7                  | 31                  | 38                | 40                | 22                        | 62                    | ④                              |
| L'attitude des juges à l'égard des plaignants  | 65    | 3                  | 34                  | 37                | 38                | 25                        | 63                    | ③                              |
| La capacité de la Justice à être inflexible et à sanctionner durement                          | 47    | 7                  | 19                  | 26                | 34                | 40                        | 74                    | ⑤                              |
| La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles         | 84    | 2                  | 23                  | 25                | 46                | 29                        | 75                    | ①                              |
| Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires                              | 71    | 4                  | 6                   | 10                | 31                | 59                        | 90                    | ②                              |

### Satisfaction détaillée par attente

Résultat auprès de l'ensemble des usagers

Base : Usagers des services de la justice

|  | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATISFAISANTE |
|--|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|
|  | %                  | %                   | %                 | %                 | %                         | %                     |
| La capacité de la Justice à être tolérante et à donner une seconde chance                      | 8                  | 50                  | 58                | 33                | 9                         | 42                    |
| Le respect des suspects, de la présomption d'innocence et la garantie des droits de la défense | 7                  | 44                  | 51                | 38                | 11                        | 49                    |
| L'attitude des juges à l'égard des plaignants  | 3                  | 47                  | 50                | 38                | 12                        | 50                    |
| La capacité de la Justice à être inflexible et à sanctionner durement                          | 4                  | 36                  | 40                | 42                | 18                        | 60                    |
| La capacité de la justice à ne pas se tromper et à reconnaître ses erreurs éventuelles         | 3                  | 25                  | 28                | 46                | 26                        | 72                    |
| Le fait que les juges parviennent à juger rapidement les affaires                              | 4                  | 15                  | 19                | 38                | 43                        | 81                    |

## 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

|  | Nov.<br>2012 | <u>Rappels</u> |            |            |            |            |            |
|--|--------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|  |              | Nov.11         | Nov.10     | Nov.09     | Oct. 08    | Nov. 07    | Oct. 06    |
| <b>Bases :</b>   | <b>622</b>   | <b>648</b>     | <b>673</b> | <b>718</b> | <b>586</b> | <b>962</b> | <b>569</b> |
|  | %            | %              | %          | %          | %          | %          | %          |
| <b>ST Internet</b>   | <b>49</b>    | <b>37</b>      | <b>37</b>  | <b>37</b>  | <b>23</b>  | <b>23</b>  | <b>20</b>  |
| Par téléphone  | 51           | 43             | 45         | 53         | 44         | 35         | 46         |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)  | 49           | 48             | 48         | 50         | 59         | 41         | 51         |
| En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des documents | 41           | 29             | 31         | 32         | 20         | 21         | -          |
| Par courrier   | 32           | 27             | 29         | 35         | 31         | 48         | 31         |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés  | 17           | 12             | 11         | 12         | 8          | 6          | -          |
| Ce sont eux qui entrent en contact avec vous*  | 7            | 2              | 3          | 4          | 2          | 1          | 1          |
| Autres   | 1            | -              | -          | +          | +          | -          | +          |

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

\*Item présenté cette année aux interviewés

### 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**

|                      | Nov.<br>2012 | <u>Rappels</u> |            |            |            |            |            |            |
|----------------------|--------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                      |              | Nov. 11        | Nov. 10    | Nov. 09    | Oct. 08    | Nov 07     | Oct. 06    | Oct. 05    |
| <b>Bases :</b>       | <b>662</b>   | <b>647</b>     | <b>673</b> | <b>710</b> | <b>586</b> | <b>962</b> | <b>569</b> | <b>647</b> |
|                      | %            | %              | %          | %          | %          | %          | %          | %          |
| Très satisfait       | 18           | 23             | 18         | 18         | 24         | 23         | 25         | 26         |
| Plutôt satisfait     | 68           | 64             | 69         | 70         | 60         | 60         | 55         | 55         |
| <b>S/T SATISFAIT</b> | <b>86</b>    | <b>87</b>      | <b>87</b>  | <b>88</b>  | <b>84</b>  | <b>83</b>  | <b>80</b>  | <b>81</b>  |
| Plutôt mécontent     | 11           | 10             | 9          | 10         | 10         | 11         | 14         | 11         |
| Très mécontent       | 3            | 3              | 4          | 2          | 4          | 4          | 5          | 6          |
| <b>S/T MECONTENT</b> | <b>14</b>    | <b>13</b>      | <b>13</b>  | <b>12</b>  | <b>14</b>  | <b>15</b>  | <b>19</b>  | <b>17</b>  |

### 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**

|   | Nov.<br>2012 | <u>Rappels</u> |            |            |            |            |            |            |
|---|--------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|   |              | Nov 11         | Nov 10     | Nov 09     | Oct 08     | Nov. 07    | Oct. 06    | Oct. 05    |
| <b>Bases :</b>  | <b>622</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>   | <b>%</b>   |
| L'attitude des personnels à l'égard des contribuables (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge) | 24           | 14             | 17         | 19         | 13         | 9          | 12         | 10         |
| Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)                                   | 22           | 22             | 18         | 13         | 15         | 13         | 10         | 11         |
| La clarté et la simplicité des documents administratifs   | 17           | 16             | 18         | 30         | 21         | 28         | 34         | 30         |
| La disponibilité des personnels c'est-à-dire leurs horaires et leur capacité à bien conseiller les contribuables                | 13           | 18             | 20         | 15         | 21         | 18         | 23         | 19         |
| La souplesse dans les délais de paiement  | 10           | 14             | 10         | 10         | 14         | 15         | 13         | 18         |
| La rapidité et la réactivité de vos interlocuteurs  | 9            | 14             | 12         | 11         | 11         | 12         | 8          | 8          |

### Satisfaction détaillée par attente

Résultat auprès des usagers citant cette attente prioritaire

Base : Usagers des services de la direction générale des impôts ayant cité cette attente prioritaire

|   |       | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATISFAISANTE | Rang des attentes prioritaires |
|---|-------|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------------|
|   | Bases | %                  | %                   | %                 | %                 | %                         | %                     |                                |
| Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)                                   | 138   | 49                 | 48                  | 97                | 2                 | 1                         | 3                     | ②                              |
| L'attitude des personnels à l'égard des contribuables (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge) | 150   | 28                 | 56                  | 84                | 10                | 6                         | 16                    | ①                              |
| La rapidité et la réactivité de vos interlocuteurs  | 55    | 24                 | 48                  | 72                | 24                | 4                         | 28                    | ⑥                              |
| La disponibilité des personnels c'est-à-dire leurs horaires et leur capacité à bien conseiller les contribuables                | 81    | 11                 | 39                  | 50                | 43                | 7                         | 50                    | ④                              |
| La souplesse dans les délais de paiement  | 60    | 7                  | 34                  | 41                | 22                | 37                        | 59                    | ⑤                              |
| La clarté et la simplicité des documents administratifs   | 107   | 6                  | 34                  | 40                | 45                | 15                        | 60                    | ③                              |

### Satisfaction détaillée par attente

Résultat auprès de l'ensemble des usagers

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 |
|---|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|
|   | %                  | %                   | %                 | %                 | %                         | %                     |
| Les possibilités d'effectuer des démarches à distance (par courrier, téléphone, sur internet)                                   | 28                 | 58                  | 86                | 12                | 2                         | 14                    |
| L'attitude des personnels à l'égard des contribuables (la manière dont ces derniers sont écoutés, accueillis et pris en charge) | 16                 | 63                  | 78                | 15                | 6                         | 22                    |
| La rapidité et la réactivité de vos interlocuteurs  | 10                 | 61                  | 71                | 24                | 5                         | 29                    |
| La souplesse dans les délais de paiement  | 7                  | 55                  | 62                | 27                | 11                        | 38                    |
| La disponibilité des personnels c'est-à-dire leurs horaires et leur capacité à bien conseiller les contribuables                | 7                  | 51                  | 58                | 32                | 10                        | 42                    |
| La clarté et la simplicité des documents administratifs   | 4                  | 39                  | 43                | 45                | 12                        | 57                    |



## 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

|  | Nov.<br>2012 | <u>Rappels</u> |            |            |            |            |
|--|--------------|----------------|------------|------------|------------|------------|
|  |              | Nov.11         | Nov.10     | Nov.09     | Oct. 08    | Nov. 07    |
| <b>Bases :</b>   | <b>395</b>   | <b>227</b>     | <b>218</b> | <b>206</b> | <b>243</b> | <b>195</b> |
|  | %            | %              | %          | %          | %          | %          |
| <b>ST Internet</b>   | <b>56</b>    | <b>39</b>      | <b>38</b>  | <b>48</b>  | <b>30</b>  | <b>22</b>  |
| Par téléphone  | 49           | 42             | 46         | 46         | 47         | 42         |
| En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir des | 49           | 29             | 34         | 44         | 29         | 19         |
| Par courrier   | 42           | 28             | 29         | 49         | 27         | 37         |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)  | 30           | 43             | 50         | 51         | 43         | 49         |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés  | 19           | 13             | 12         | 18         | 12         | 7          |
| Ce sont eux qui entrent en contact avec vous*  | 6            | 2              | 1          | 2          | 2          | 4          |
| Autres   | 2            | -              | 1          | 1          | 4          | 2          |

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

\*Item présenté cette année aux interviewés

### 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**

|                      | Nov.<br>2012 | <u>Rappels</u> |            |            |            |            |
|----------------------|--------------|----------------|------------|------------|------------|------------|
|                      |              | Nov. 11        | Nov. 10    | Nov. 09    | Oct. 08    | Nov 07     |
| <b>Bases :</b>       | <b>395</b>   | <b>227</b>     | <b>218</b> | <b>206</b> | <b>243</b> | <b>195</b> |
|                      | %            | %              | %          | %          | %          | %          |
| Très satisfait       | 14           | 15             | 10         | 17         | 22         | 22         |
| Plutôt satisfait     | 61           | 59             | 66         | 73         | 60         | 64         |
| <b>S/T SATISFAIT</b> | <b>75</b>    | <b>74</b>      | <b>76</b>  | <b>90</b>  | <b>82</b>  | <b>86</b>  |
| Plutôt mécontent     | 20           | 16             | 19         | 8          | 13         | 10         |
| Très mécontent       | 5            | 10             | 5          | 2          | 3          | 3          |
| <b>S/T MECONTENT</b> | <b>25</b>    | <b>26</b>      | <b>24</b>  | <b>10</b>  | <b>16</b>  | <b>13</b>  |

### *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.<br>2012 | <u>Rappels</u> |            |            |            |            |
|---|--------------|----------------|------------|------------|------------|------------|
|   |              | Nov 11         | Nov 10     | Nov 09     | Oct 08     | Nov 07     |
| <b>Bases :</b>  | <b>395</b>   | <b>227</b>     | <b>218</b> | <b>206</b> | <b>243</b> | <b>195</b> |
|   | %            | %              | %          | %          | %          | %          |
| La rapidité dans la finalisation des dossiers   | 19           | 19             | 11         | 17         | 15         | 16         |
| Le niveau des aides disponibles   | 16           | 14             | 12         | 11         | 11         | 10         |
| Le traitement équitable des citoyens  | 16           | 12             | 18         | 25         | 17         | 22         |
| La simplicité des démarches   | 14           | 16             | 15         | 16         | 12         | 13         |
| La qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures telles que les transports, les crèches, les | 11           | 15             | 17         | 15         | 29         | 20         |
| La variété et le nombres de logements proposés  | 8            | 10             | 15         | 14         | 6          | 12         |
| L'accueil des personnels  | 5            | 9              | 6          | 1          | 5          | 3          |

### Satisfaction détaillée par attente

Résultat auprès des usagers citant cette attente prioritaire

**Base : Usagers des services de soutien public pour un logement ayant cité cette attente prioritaire**

|   |       | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | S/T PAS SATISFAISANTE | Rang des attentes prioritaires |
|---|-------|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------------|
|   | Bases | %                  | %                   | %                 | %                 | %                         | %                     |                                |
| L'accueil des personnels  | 20    | 51                 | 33                  | 84                | -                 | 16                        | 16                    | ⑦                              |
| La simplicité des démarches   | 54    | 14                 | 46                  | 60                | 31                | 10                        | 40                    | ④                              |
| La qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures telles que les transports, les crèches, les écoles... | 45    | 12                 | 39                  | 51                | 42                | 7                         | 49                    | ⑤                              |
| Le niveau des aides disponibles   | 64    | 2                  | 47                  | 48                | 35                | 17                        | 52                    | ②                              |
| La rapidité dans la finalisation des dossiers   | 76    | 5                  | 34                  | 39                | 39                | 22                        | 61                    | ①                              |
| Le traitement équitable des citoyens  | 62    | 3                  | 35                  | 38                | 40                | 22                        | 62                    | ③                              |
| La variété et le nombres de logements proposés  | 32    | 4                  | 22                  | 26                | 58                | 16                        | 74                    | ⑥                              |

### Satisfaction détaillée par attente

Résultat auprès de l'ensemble des usagers

**Base : Usagers 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 |
|---|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|
|   | %                  | %                   | %                 | %                 | %                         | %                     |
| L'accueil des personnels  | 11                 | 53                  | 64                | 29                | 7                         | 36                    |
| Le niveau des aides disponibles   | 8                  | 46                  | 54                | 34                | 12                        | 46                    |
| La qualité des offres de logements en termes de proximité aux infrastructures telles que les transports, les crèches, les écoles... | 5                  | 45                  | 50                | 40                | 10                        | 50                    |
| La simplicité des démarches   | 7                  | 38                  | 45                | 43                | 12                        | 55                    |
| Le traitement équitable des citoyens  | 4                  | 40                  | 44                | 39                | 17                        | 56                    |
| La variété et le nombres de logements proposés  | 5                  | 31                  | 36                | 50                | 14                        | 64                    |
| La rapidité dans la finalisation des dossiers   | 6                  | 28                  | 34                | 43                | 23                        | 66                    |

## 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

|  | Nov.<br>2012 | <u>Rappels</u> |            |            |            |            |
|--|--------------|----------------|------------|------------|------------|------------|
|  |              | Nov.11         | Nov.10     | Nov.09     | Oct. 08    | Nov. 07    |
| <b>Bases :</b>   | <b>382</b>   | <b>137</b>     | <b>236</b> | <b>213</b> | <b>364</b> | <b>231</b> |
|  | %            | %              | %          | %          | %          | %          |
| <b>ST Internet</b>   | <b>40</b>    | <b>30</b>      | <b>42</b>  | <b>42</b>  | <b>41</b>  | <b>23</b>  |
| Par téléphone  | 43           | 47             | 38         | 45         | 21         | 22         |
| En allant sur les sites officiels des organismes pour y rechercher de l'information ou y remplir | 35           | 25             | 36         | 36         | 39         | 23         |
| Par un contact physique (en face-à-face, en vous déplaçant)                                      | 29           | 35             | 29         | 47         | 51         | 37         |
| Par des campagnes d'information ou de communication*   | 24           | 3              | 10         | 28         | -          | 13         |
| Ce sont eux qui entrent en contact avec vous   | 17           | 4              | 10         | 14         | 5          | 11         |
| En échangeant par mail ou sms avec les services concernés  | 15           | 13             | 14         | 17         | 9          | 2          |
| Par courrier   | 14           | 25             | 21         | 19         | 21         | 25         |
| Vous ne vous êtes pas spécialement informés*   | 11           | 3              | 8          | 1          | +          | 3          |
| Autres   | 5            | 2              | 1          | 2          | 11         | 5          |

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

\*Items présentés cette année aux interviewés

### 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 publics en charge des questions environnementales**

|                      | Nov.<br>2012 | <u>Rappels</u> |            |            |            |            |
|----------------------|--------------|----------------|------------|------------|------------|------------|
|                      |              | Nov. 11        | Nov. 10    | Nov. 09    | Oct. 08    | Nov 07     |
| <b>Bases :</b>       | <b>382</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>   | <b>%</b>   |
| Très satisfait       | 6            | 17             | 7          | 18         | 6          | 14         |
| Plutôt satisfait     | 69           | 59             | 66         | 64         | 64         | 58         |
| <b>S/T SATISFAIT</b> | <b>75</b>    | <b>76</b>      | <b>73</b>  | <b>82</b>  | <b>70</b>  | <b>72</b>  |
| Plutôt mécontent     | 21           | 19             | 19         | 15         | 23         | 19         |
| Très mécontent       | 4            | 4              | 8          | 3          | 6          | 6          |
| <b>S/T MECONTENT</b> | <b>25</b>    | <b>23</b>      | <b>27</b>  | <b>18</b>  | <b>29</b>  | <b>25</b>  |

### 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 publiques en charge des questions environnementales**

|   | Nov.<br>2012 | <i>Rappels</i> |            |            |            |
|---|--------------|----------------|------------|------------|------------|
|   |              | Nov 11         | Nov 10     | Nov 09     | Oct 08     |
| <b>Bases :</b>  | <b>382</b>   | <b>136</b>     | <b>236</b> | <b>213</b> | <b>364</b> |
|   | <b>%</b>     | <b>%</b>       | <b>%</b>   | <b>%</b>   | <b>%</b>   |
| La qualité de l'information délivrée visant à encourager les comportements tels que les tri sélectifs, l'usage des transports en commun, l'économie de l'eau... | 33           | 34             | 28         | 26         | 37         |
| Les incitations favorisant les comportements respectueux de l'environnement, notamment l'utilisation des énergies renouvelables                                 | 21           | 25             | 28         | 31         | 33         |
| La prise en compte des requêtes des citoyens  | 11           | 15             | 12         | 12         | 6          |
| La compétence des personnels administratifs en charge de l'environnement  | 10           | 12             | 9          | 14         | 6          |
| Le développement d'espaces protégés et d'aménagement du paysage   | 9            | 5              | 8          | 7          | 9          |
| Le niveau des taxes liées à l'environnement   | 6            | 2              | 6          | 1          | 3          |
| L'identification des responsables publics   | 5            | 6              | 5          | 7          | 4          |



### Satisfaction détaillée par attente

Résultat auprès des usagers citant cette attente prioritaire

Base : Usagers des services publics en charge des questions environnementales

|  |       | Très satisfaisante | Assez satisfaisante | S/T SATISFAISANTE | Peu satisfaisante | Pas satisfaisante du tout | Rang des attentes prioritaires |
|--|-------|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------|
|  | Bases | %                  | %                   | %                 | %                 | %                         |                                |
| 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... | 125   | 8                  | 57                  | 65                | 29                | 6                         | ①                              |
| La compétence des personnels administratifs en charge de l'environnement   | 39    | 7                  | 39                  | 47                | 41                | 12                        | ④                              |
| Le développement d'espaces protégés et d'aménagement du paysage  | 34    | 6                  | 38                  | 44                | 50                | 6                         | ⑤                              |
| Les incitations favorisant les comportements respectueux de l'environnement, notamment l'utilisation des énergies renouvelables                                  | 82    | 2                  | 33                  | 35                | 54                | 11                        | ②                              |
| Le niveau des taxes liées à l'environnement  | 25    | 4                  | 6                   | 10                | 38                | 53                        | ⑥                              |
| La prise en compte des requêtes des citoyens   | 43    | -                  | 10                  | 10                | 53                | 37                        | ③                              |
| L'identification des responsables publics  | 18    | 9                  | -                   | 9                 | 50                | 41                        | ⑦                              |

### Satisfaction détaillée par attente

Résultat auprès de l'ensemble des usagers

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 |
|--|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|
|  | %                  | %                   | %                 | %                 | %                         | %                     |
| 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... | 7                  | 56                  | 63                | 31                | 6                         | 37                    |
| Le développement d'espaces protégés et d'aménagement du paysage  | 3                  | 55                  | 58                | 36                | 6                         | 42                    |
| La compétence des personnels administratifs en charge de l'environnement   | 4                  | 47                  | 51                | 41                | 8                         | 49                    |
| Les incitations favorisant les comportements respectueux de l'environnement, notamment l'utilisation des énergies  | 2                  | 39                  | 41                | 50                | 9                         | 59                    |
| Le niveau des taxes liées à l'environnement  | 2                  | 31                  | 33                | 48                | 19                        | 67                    |
| L'identification des responsables publics  | 1                  | 21                  | 22                | 58                | 20                        | 78                    |
| La prise en compte des requêtes des citoyens   | +                  | 20                  | 20                | 66                | 14                        | 80                    |

---

---

### **III.3 - Récapitulatif**

---

---

## DOMAINES D'EFFORTS PRIORITAIRES POUR LES FRANCAIS

|   | Emploi     | Education nationale | Santé publique | Logement   | Sécurité sociale | Environnement | Police et gendarmerie | Justice    | Fiscalité  |     |
|---|------------|---------------------|----------------|------------|------------------|---------------|-----------------------|------------|------------|-----|
| Quels services publics doivent être l'objet d'un effort prioritaire de l'Etat ? | <b>66%</b> | <b>48%</b>          | <b>38%</b>     | <b>22%</b> | <b>22%</b>       | <b>11%</b>    | <b>18%</b>            | <b>21%</b> | <b>19%</b> |     |
| <b>Rappel</b>   | Nov 2011   | 46%                 | 46%            | 36%        | 21%              | 25%           | 15%                   | 22%        | 18%        | 12% |
|   | Nov 2010   | 58%                 | 47%            | 33%        | 26%              | 26%           | 23%                   | 15%        | 14%        | 12% |
|   | Nov 2009   | 59%                 | 38%            | 28%        | 23%              | 31%           | 30%                   | 10%        | 13%        | 15% |
|   | Oct 2008   | 46%                 | 38%            | 31%        | 27%              | 25%           | 26%                   | 13%        | 18%        | 17% |
|   | Nov 2007   | 50%                 | 39%            | 34%        | 29%              | 25%           | 28%                   | 17%        | 17%        | 15% |
|   | Oct 2006   | 49%                 | 42%            | 29%        | 24%              | 22%           | 29%                   | 18%        | 20%        | 14% |

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

|  | Police et gendarmerie | Santé publique | Education nationale | Environnement | Sécurité sociale | Fiscalité | Justice | Logement | Emploi | Moyenne globale |
|--|-----------------------|----------------|---------------------|---------------|------------------|-----------|---------|----------|--------|-----------------|
|--|-----------------------|----------------|---------------------|---------------|------------------|-----------|---------|----------|--------|-----------------|

|  |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Français : Bonne opinion du service</b> | <b>62%</b> | <b>52%</b> | <b>47%</b> | <b>45%</b> | <b>44%</b> | <b>37%</b> | <b>37%</b> | <b>33%</b> | <b>22%</b> | <b>42%</b> |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|

|               |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
|---------------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| <b>Rappel</b> | Nov 2011  | 68% | 61% | 44% | 57% | 58% | 47% | 47% | 42% | 23% | 50%  |
|               | Nov 2010  | 58% | 51% | 39% | 55% | 44% | 35% | 44% | 36% | 19% | 42%  |
|               | Nov 2009  | 62% | 56% | 45% | 52% | 43% | 32% | 42% | 35% | 23% | 43%  |
|               | Oct. 2008 | 70% | 58% | 47% | 57% | 46% | 32% | 46% | 36% | 23% | 46%  |
|               | Nov. 2007 | 68% | 61% | 51% | 51% | 47% | 40% | 47% | 31% | 28% | 47%  |
|               | Oct. 2006 | 70% | 65% | 47% | -   | 51% | 37% | 43% | -   | 29% | 49%* |

|  | Police et gendarmerie | Santé publique | Education nationale | Environnement | Sécurité sociale | Fiscalité | Justice | Logement | Emploi | Moyenne globale |
|--|-----------------------|----------------|---------------------|---------------|------------------|-----------|---------|----------|--------|-----------------|
|--|-----------------------|----------------|---------------------|---------------|------------------|-----------|---------|----------|--------|-----------------|

|  |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Usagers : Satisfaction globale du service</b> | <b>78%</b> | <b>88%</b> | <b>77%</b> | <b>75%</b> | <b>81%</b> | <b>86%</b> | <b>53%</b> | <b>75%</b> | <b>54%</b> | <b>74%</b> |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|

|               |          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
|---------------|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| <b>Rappel</b> | Nov 2011 | 75% | 87% | 79% | 76% | 82% | 87% | 68% | 74% | 57% | 76%  |
|               | Nov 2010 | 73% | 85% | 78% | 73% | 81% | 87% | 54% | 76% | 52% | 73%  |
|               | Nov 2009 | 73% | 90% | 87% | 82% | 86% | 88% | 54% | 90% | 54% | 78%  |
|               | Oct 2008 | 70% | 86% | 87% | 70% | 85% | 84% | 57% | 82% | 53% | 75%  |
|               | Nov 2007 | 66% | 83% | 82% | 72% | 81% | 83% | 52% | 86% | 42% | 72%  |
|               | Oct 2006 | 70% | 87% | 86% | -   | 83% | 80% | 47% | -   | 47% | 71%* |

\* Moyenne hors environnement

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

|   | Usagers citant cette<br>attente comme<br>prioritaire | Evolution sur<br>un an<br>(par rapport à<br>nov. 11) | Satisfaction des<br>usagers citant cette<br>attente comme<br>prioritaire<br>(très ou<br>plutôt satisfaits) | Evolution sur<br>un an<br>(par rapport à<br>nov. 11) |
|---|--|--|--|--|
| <b>Santé publique :</b><br><i>La qualité des soins reçus</i>  | 44%  | +8   | 94%  | +4   |
| <b>Fiscalité :</b><br><i>L'attitude des personnels à l'égard des<br/>contribuables (la manière dont ces derniers<br/>sont écoutés, accueillis et pris en charge)</i>  | 24%  | +10  | 84%  | -11  |
| <b>Sécurité sociale :</b><br><i>La rapidité des remboursements et des<br/>prestations</i>   | 23%  | +1   | 80%  | +6   |
| <b>Police et gendarmerie :</b><br><i>La réactivité des policiers et des gendarmes,<br/>leur capacité à intervenir rapidement</i>  | 25%  | =  | 60%  | -9   |
| <b>Education nationale :</b><br><i>Communiquer aux élèves un savoir, leur fournir<br/>des connaissances</i>   | 44%  | +16  | 72%  | -9   |
| <b>Environnement :</b><br><i>La qualité de l'information délivrée visant à<br/>encourager les comportements tels que les tris<br/>sélectifs, l'usage des transports en commun,<br/>l'économie de l'eau...</i> | 33%  | -1   | 65%  | +2   |
| <b>Logement :</b><br><i>La rapidité dans la finalisation des dossiers</i>   | 19%  | =  | 39%  | +6   |
| <b>Emploi :</b><br><i>Le fait que les offres d'emplois proposées<br/>soient bien adaptées au profil des chômeurs et<br/>qu'elles soient assez nombreuses</i>  | 26%  | =  | 21%  | -12  |
| <b>Justice :</b><br><i>La capacité de la Justice à ne pas se tromper<br/>et à reconnaître ses erreurs éventuelles</i>   | 22%  | =  | 25%  | -17  |

## COMPARAISON AUPRES DES USAGERS

### SATISFACTION GENERALE / SATISFACTION SUR L'ENJEU PRIORITAIRE

|  |           | Santé publique | Fiscalité  | Sécurité sociale | Police et gendarmerie | Education nationale | Environnement | Logement   | Emploi     | Justice    | Moyenne globale |
|--|-----------|----------------|------------|------------------|-----------------------|---------------------|---------------|------------|------------|------------|-----------------|
| Satisfaction globale du service                                |           | <b>88%</b>     | <b>86%</b> | <b>81%</b>       | <b>78%</b>            | <b>77%</b>          | <b>75%</b>    | <b>75%</b> | <b>54%</b> | <b>53%</b> | <b>74%</b>      |
| <b>Rappel</b>  | Nov. 2011 | 87%            | 87%        | 82%              | 75%                   | 79%                 | 76%           | 74%        | 57%        | 68%        | 76%             |
|  | Nov. 2010 | 85%            | 87%        | 81%              | 73%                   | 78%                 | 73%           | 76%        | 52%        | 54%        | 73%             |
|  | Nov. 2009 | 90%            | 88%        | 86%              | 73%                   | 87%                 | 82%           | 90%        | 54%        | 54%        | 78%             |
|  | Oct. 2008 | 86%            | 84%        | 85%              | 70%                   | 87%                 | 70%           | 82%        | 53%        | 57%        | 75%             |
|  | Nov. 2007 | 83%            | 83%        | 81%              | 66%                   | 82%                 | 72%           | 86%        | 42%        | 52%        | 72%             |
|  | Oct. 2006 | 87%            | 80%        | 83%              | 70%                   | 86%                 | -             | -          | 47%        | 47%        | 71%*            |
| Satisfaction sur l'enjeu prioritaire le plus cité en nov. 2012 |           | <b>94%</b>     | <b>84%</b> | <b>80%</b>       | <b>60%</b>            | <b>72%</b>          | <b>65%</b>    | <b>39%</b> | <b>21%</b> | <b>25%</b> | <b>60%</b>      |
| <b>Rappel</b>  | Nov 2011  | 90%            | 95%        | 74%              | 69%                   | 81%                 | 63%           | 33%        | 33%        | 42%        | 64%             |
|  | Nov 2010  | 85%            | 90%        | 73%              | 66%                   | 72%                 | 54%           | 48%        | 29%        | 14%        | 59%             |
|  | Nov 2009  | 88%            | 83%        | 71%              | 63%                   | 73%                 | 59%           | 55%        | 20%        | 5%         | 57%             |
|  | Oct 2008  | 87%            | 83%        | 72%              | 73%                   | 72%                 | 56%           | 60%        | 31%        | 23%        | 62%             |
|  | Nov 2007  | 84%            | 90%        | 74%              | 61%                   | 67%                 | 54%           | 48%        | 29%        | 14%        | 58%             |
|  | Oct 2006  | 86%            | 76%        | 60%              | 62%                   | 70%                 | -             | -          | 32%        | 23%        | 58%*            |

\* Moyenne hors environnement et logement

## MODES DE CONTACT

| Usagers se mettant en contact... |           | Santé publique                  | Fiscalité | Sécurité sociale | Police et gendarmerie | Education nationale | Environnement | Logement | Emploi | Justice | Moyenne globale |
|----------------------------------|-----------|---------------------------------|-----------|------------------|-----------------------|---------------------|---------------|----------|--------|---------|-----------------|
|                                  |           | En se déplaçant, en face-à-face |           | 63%              | 49%                   | 39%                 | 75%           | 72%      | 29%    | 30%     | 64%             |
| <b>Rappel</b>                    | Nov. 2011 | 69%                             | 48%       | 47%              | 69%                   | 72%                 | 35%           | 43%      | 79%    | 56%     | 58%             |
|                                  | Nov. 2010 | 66%                             | 48%       | 40%              | 69%                   | 74%                 | 29%           | 50%      | 67%    | 57%     | 56%             |
|                                  | Nov. 2009 | 66%                             | 50%       | 44%              | 77%                   | 78%                 | 47%           | 51%      | 75%    | 50%     | 60%             |
|                                  | Oct. 2008 | 70%                             | 59%       | 47%              | 66%                   | 74%                 | 51%           | 43%      | 76%    | 52%     | 60%             |
|                                  | Oct. 2007 | 71%                             | 41%       | 45%              | 69%                   | 77%                 | 37%           | 49%      | 77%    | 63%     | 59%             |
|                                  | Oct. 2006 | 62%                             | 51%       | 46%              | 66%                   | 78%                 | -             | -        | 81%    | 58%     | 63%*            |
| Par Téléphone                    |           | 52%                             | 51%       | 46%              | 46%                   | 41%                 | 43%           | 49%      | 36%    | 23%     | <b>43%</b>      |
| <b>Rappel</b>                    | Nov. 2011 | 51%                             | 43%       | 47%              | 55%                   | 44%                 | 47%           | 42%      | 38%    | 32%     | 44%             |
|                                  | Nov. 2010 | 48%                             | 45%       | 44%              | 49%                   | 39%                 | 38%           | 46%      | 30%    | 26%     | 41%             |
|                                  | Nov. 2009 | 63%                             | 53%       | 49%              | 44%                   | 52%                 | 45%           | 46%      | 44%    | 24%     | 47%             |
|                                  | Oct. 2008 | 61%                             | 44%       | 48%              | 40%                   | 42%                 | 21%           | 47%      | 37%    | 22%     | 40%             |
|                                  | Oct. 2007 | 66%                             | 35%       | 49%              | 45%                   | 40%                 | 22%           | 42%      | 49%    | 25%     | 41%             |
|                                  | Oct. 2006 | 65%                             | 46%       | 46%              | 45%                   | 30%                 | -             | -        | 34%    | 26%     | 42%*            |
| Par courrier                     |           | 13%                             | 32%       | 40%              | 4%                    | 21%                 | 14%           | 42%      | 19%    | 37%     | <b>25%</b>      |
| <b>Rappel</b>                    | Nov. 2011 | 14%                             | 27%       | 32%              | 5%                    | 16%                 | 25%           | 28%      | 23%    | 32%     | 22%             |
|                                  | Nov. 2010 | 14%                             | 29%       | 39%              | 3%                    | 19%                 | 21%           | 29%      | 14%    | 35%     | 23%             |
|                                  | Nov. 2009 | 5%                              | 35%       | 45%              | 6%                    | 25%                 | 19%           | 49%      | 22%    | 34%     | 27%             |
|                                  | Oct. 2008 | 5%                              | 31%       | 40%              | 6%                    | 19%                 | 21%           | 27%      | 22%    | 37%     | 23%             |
|                                  | Oct. 2007 | 6%                              | 48%       | 40%              | 4%                    | 21%                 | 25%           | 37%      | 21%    | 32%     | 26%             |
|                                  | Oct. 2006 | 3%                              | 31%       | 40%              | 4%                    | 24%                 | -             | -        | 14%    | 38%     | 22%*            |
| Par Internet                     |           | 25%                             | 49%       | 46%              | 8%                    | 44%                 | 40%           | 56%      | 70%    | 28%     | <b>41%</b>      |
| <b>Rappel</b>                    | Nov. 2011 | 15%                             | 29%       | 27%              | 4%                    | 20%                 | 25%           | 29%      | 54%    | 11%     | 24%             |
|                                  | Nov. 2010 | 17%                             | 37%       | 34%              | 3%                    | 26%                 | 42%           | 38%      | 51%    | 15%     | 29%             |
|                                  | Nov. 2009 | 6%                              | 37%       | 40%              | 4%                    | 31%                 | 42%           | 48%      | 55%    | 14%     | 31%             |
|                                  | Oct. 2008 | 3%                              | 23%       | 18%              | 2%                    | 19%                 | 41%           | 30%      | 41%    | 13%     | 21%             |
|                                  | Oct. 2007 | 4%                              | 23%       | 20%              | 6%                    | 18%                 | 23%           | 22%      | 37%    | 5%      | 18%             |
|                                  | Oct. 2006 | 1%                              | 20%       | 12%              | 2%                    | 10%                 | -             | -        | 35%    | 5%      | 12%*            |

\* Moyenne hors environnement et logement



## MODES DE CONTACT (suite)

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

|               |           | Santé publique | Fiscalité | Sécurité sociale | Police et gendarmerie | Education nationale | Environnement | Logement | Emploi | Justice | Moyenne globale |
|---------------|-----------|----------------|-----------|------------------|-----------------------|---------------------|---------------|----------|--------|---------|-----------------|
|               |           | 16%            | 27%       | 27%              | 6%                    | 25%                 | 32%           | 32%      | 37%    | 21%     | 25%             |
| <b>Rappel</b> | Nov. 2011 | 10%            | 20%       | 18%              | 3%                    | 13%                 | 19%           | 20%      | 28%    | 8%      | 16%             |
|               | Nov. 2010 | 12%            | 23%       | 22%              | 2%                    | 16%                 | 32%           | 23%      | 31%    | 11%     | 19%             |
|               | Nov. 2009 | 4%             | 21%       | 22%              | 3%                    | 17%                 | 27%           | 25%      | 28%    | 11%     | 18%             |
|               | Oct. 2008 | 2%             | 15%       | 12%              | 2%                    | 12%                 | 31%           | 20%      | 23%    | 10%     | 14%             |
|               | Oct. 2007 | 3%             | 16%       | 13%              | 5%                    | 12%                 | 21%           | 15%      | 20%    | 4%      | 12%             |
|               | Oct. 2006 | 1%             | 14%       | 8%               | 2%                    | 7%                  | -             | -        | 21%    | 4%      | 8%*             |

\* Moyenne hors environnement et logement